

Informe **PQRSD** agosto 2020



Foto de fauxels - Pexels



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el mes de agosto FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, solo para los recibidos. Es importante aclarar que el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencias en la página Bogotá te escucha que se han reportado a la Alcaldía.

Para este periodo se recibieron 128 derechos de petición directamente en FONCEP.

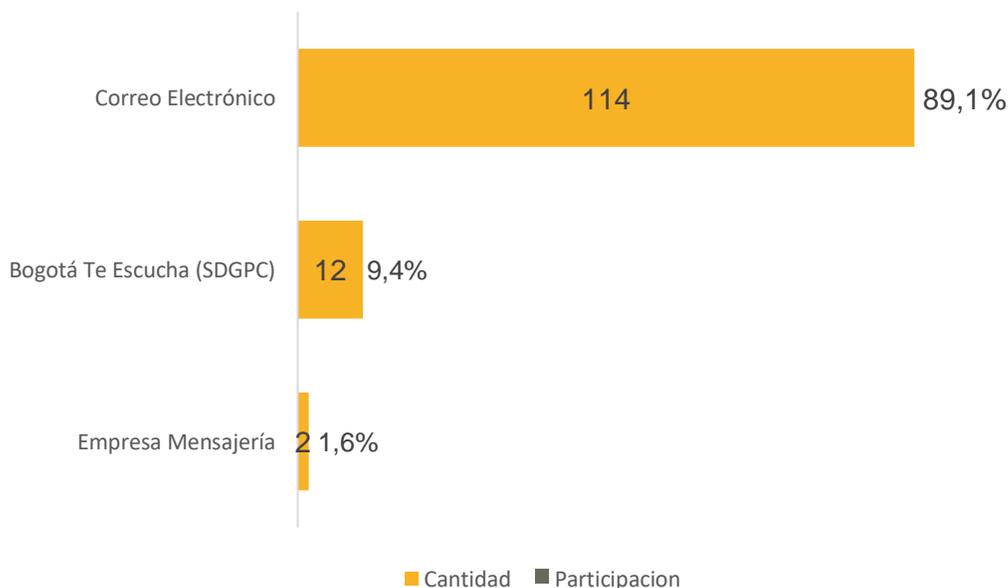
En Bogotá te escucha se registraron 98 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

- » Todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron por debajo de los tiempos de Ley.

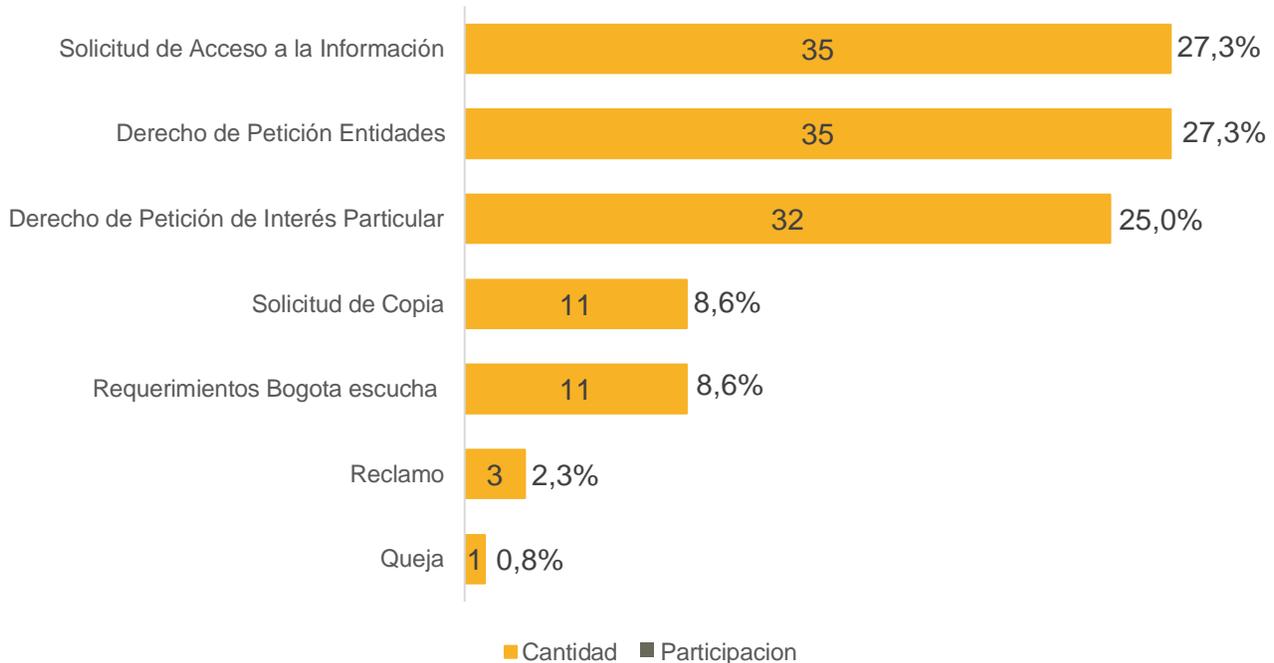
2. Canales de interacción

El 89,1 % de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron da través del correo electrónico, seguido por el 9,4 % que corresponde a las radicadas a través de Bogotá te escucha; las demás peticiones a través de la empresa de mensajería.



3. Tipologías o modalidades

Las solicitudes de acceso a la información y los derechos de petición de entidades tuvieron una participación del 27,3 %, seguido por derechos de petición de interés particular con una participación del 25 % del total, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.



4. Solicitudes de información negadas por inexistencia de la información solicitada

No se registraron **solicitudes de información negadas** por inexistencia de lo solicitado.

5. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas, solo se radicó una petición ante FONCEP, que se trasladó a otra entidad por no competencia.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

7. Peticiones cerradas del período

Se gestionaron el 100 % de las solicitudes recibidas, cabe anotar que se emitieron respuesta al corte del periodo por debajo de los tiempos de ley realizando el respectivo cierre en el gestor documental (SIGEF) de la Entidad.

Área	Cantidad	% participación
Gerencia de Pensiones	35	27,3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	32	25,0
Nómina	21	16,4
Administrativa	14	10,9
Oficina Asesora Jurídica	9	7,0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	6	4,7
Tesorería	6	4,7
Talento Humano	3	2,3
Dirección	1	0,8
Subdirección Financiera y Administrativa	1	0,8
Total	128	100

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio inferior a los términos establecidos por la ley para atender las PQRSD.

Área	D.P Interés Particular	D.P Entidades	Queja	Reclamo	BTE	Solicitud Acceso a la Información	Solicitud Copia	Días prom. por área
Administrativa	1	3	0	0	0	0	3	3
Dirección	0	0	4	0	0	0	0	4
Bonos y Cuotas Partes	4	5	0	0	4	3	0	4
Pensiones	4	6	0	0	4	5	0	5
Nomina	3	9	0	3	9	4	0	4
Comunicaciones	4	6	0	0	5	3	0	5
Jurídica	0	6	0	0	0	12	0	6
Subdirección Financiera y Administrativa	0	6	0	0	0	0	0	6
Talento Humano	0	1	0	0	8	0	0	5
Tesorería	8	12	0	7	0	0	0	8
Días prom. respuesta por tipo de petición	4	6	4	6	5	4	3	5

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 71 % corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas; solo se presentó una solicitud anónima.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Anónima	1	1
Jurídica	36	28,1
Natural	91	71,1
Total general	128	100

10. Calidad del requirente

El 100 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

11. Peticiones por tipo de trámite

A continuación, se relacionan el total de peticiones registradas y su asociación con el tipo de trámite o servicio ofrecido por la Entidad.

El 24,2 % de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido por pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con una participación del 19,5 %, trámites funcionarios con el 10,2 % de participación, pensión sanción y pensión sobrevivientes con un 7,8 % de participación, el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación:

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	31	24,2
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	25	19,5
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	13	10,2
Pensión sanción	10	7,8
Pensión de sobrevivientes	10	7,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	5	3,9
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	3,9

Trámite	Cantidad	% participación
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	5	3,9
Actualización de EPS	4	3,1
Reposición de mesadas	3	2,3
Certificación de estudios	3	2,3
Trámites Contratistas	2	1,6
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	2	1,6
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	2	1,6
Auxilio funerario	2	1,6
Pago único a herederos	2	1,6
Actualización cuenta bancaria	1	0,8
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,8
Levantamiento de hipoteca	1	0,8
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,8
Total	128	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de julio algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la entidad en su totalidad, lo anterior por inconvenientes en la conexión del enlace Bogotá te escucha y el gestor documental de FONCEP.
- Se continúa con la conexión entre el gestor documental de FONCEP y Bogotá te escucha, actualmente la duplicidad en el registro de las peticiones persiste y no permite realizar un seguimiento real.
- Se recomienda avanzar con el enlace entre Bogotá te escucha y SIGEF en la siguiente etapa, que consiste en que al emitir las respuestas se carguen automáticamente a

Bogotá te escucha. En la actualidad solo suben automáticamente las peticiones radicadas, las respuestas se deben cargar manualmente.

- A través de Bogotá te escucha se están radicando peticiones que no son competencia de FONCEP, por tanto, se percibe que el filtro realizado desde la Alcaldía no resulta efectivo.