

Informe **PQRSD** *diciembre 2020*



Foto de fauxels - Pexels



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el mes de diciembre se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de la entidad y a la Alcaldía Mayor, esta última informó que el funcionamiento del web service es correcto, por lo tanto, se está a la espera de la respuesta del área de sistemas de FONCEP.

Para este periodo se recibieron 102 derechos de petición directamente en FONCEP.

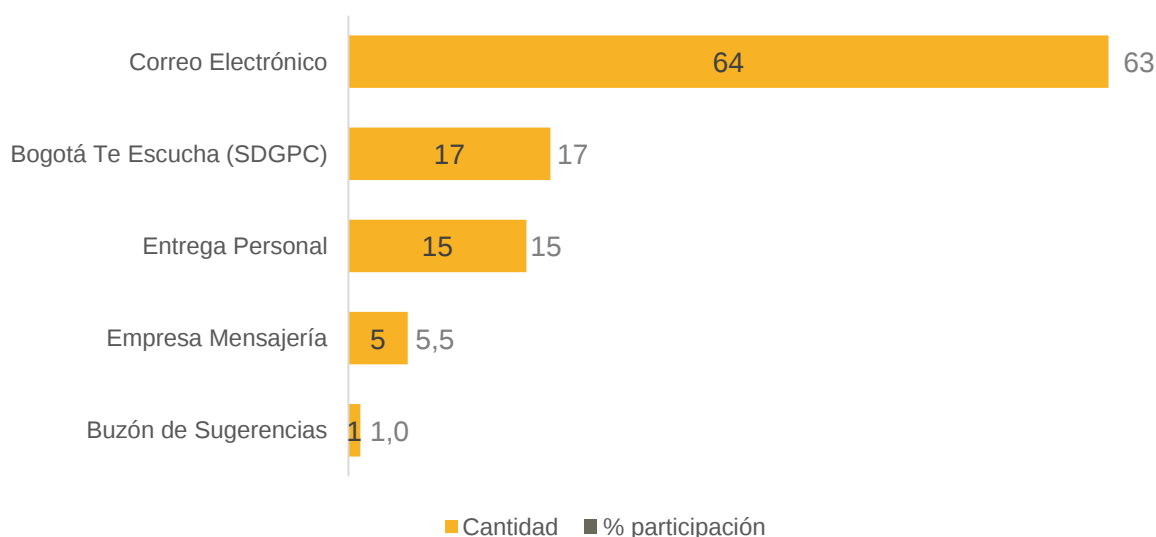
En Bogotá te escucha se registraron 177 que corresponden al total de peticiones registradas en el sistema, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

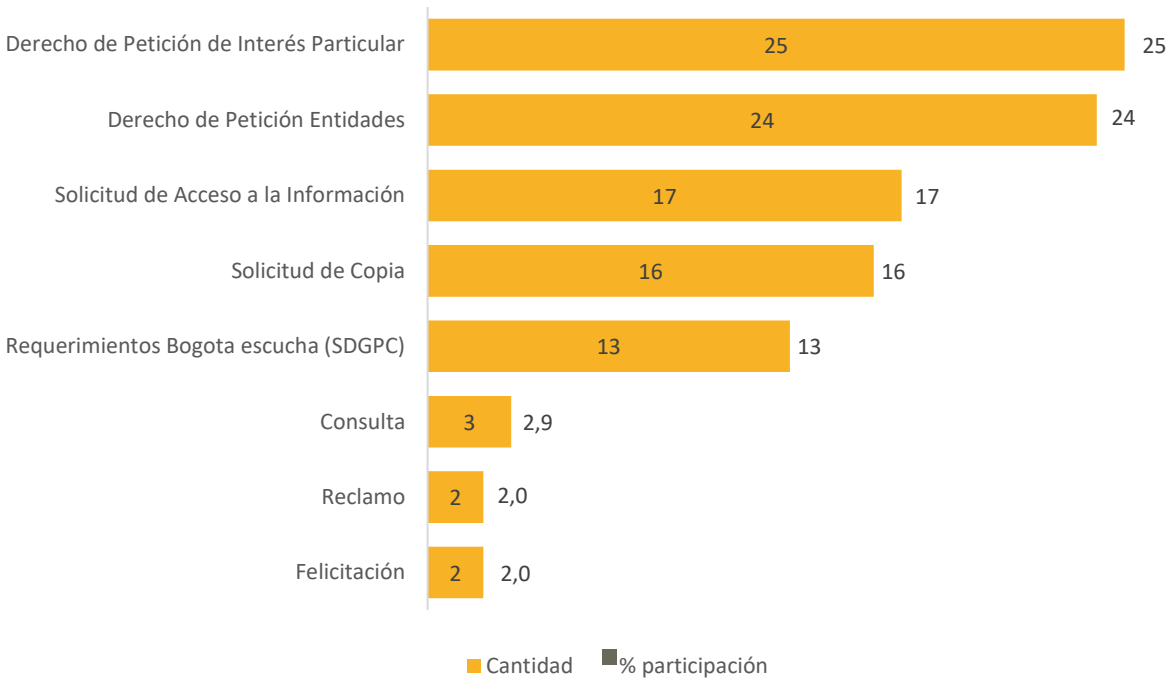
2. Canales de interacción

El 63% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron da través del correo electrónico, seguido por el 17% que corresponde a las radicadas por Bogotá te escucha; las demás peticiones se recibieron a través de la empresa de mensajería, el canal presencial y el buzón de sugerencias.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de interés particular y de entidades tuvieron los mayores porcentajes de participación con un 25% y 24% respectivamente, seguido por solicitudes de acceso a la información con una participación del 17% 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 este periodo, de las 102 PQRSD registradas se presentaron cinco requerimientos directamente a la Entidad y que se trasladaron por no competencia.

Entidad	Cantidad	Participación
Secretaría de Hacienda- Proyectos especiales	2	40
Secretaría General	1	20

Entidad	Cantidad	Participación
Secretaría de Gobierno	1	20
Secretaría de Educación	1	20
Total general	5	100

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 Bonos y Cuotas Partes	29	28
Gerencia de Pensiones	24	24
Administrativa	13	13
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	10	10
Nómina	7	6,9
Talento Humano	6	5,9
Oficina Asesora Jurídica	4	3,9
Tesorería	3	2,9
Jurisdicción Coactiva	3	2,9
Cesantías	1	1,0
Oficina Asesora de Planeación	1	1,0
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	1,0
Total	102	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	Consulta	DP. interés particular	DP. Entidades	Felicitación	Reclamo	Solicit. BTE	Solicitud acceso a la información	Solicitud copia	Días prom. respuesta por área
Administrativa	0	0	4	0	0	0	3	2	2
Cesantías	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	6	9	0	0	8	6	4	7
Gerencia de Pensiones	9	6	6	0	0	6	5	8	6
Jurisdicción Coactiva	0	0	12	0	0	0	6	0	8
Nómina	0	8	2	0	9	3	0	0	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1	1	4	0	4	8	0	4
Oficina Asesora de Planeación	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Oficina Asesora Jurídica	11	0	8	0	0	12	0	10	10
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	9	0	0	0	0	0	9
Talento Humano	0	4	0	0	0	1	2	0	2
Tesorería	0	0	7	0	0	0	0	0	7
Días prom rta por tipo de petición	10	5	7	4	5	6	5	3	5

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 27% corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	74	27
Jurídica	28	73
Total general	102	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% 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 22%, trámites funcionarios y pensión de sobrevivientes con un 12% y 7,8% respectivamente, 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	24	24
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	22	22
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	12	12
Pensión de sobrevivientes	8	7,8
Pensión sanción	8	7,8
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	8	7,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	3,9
Auxilio funerario	3	2,9

Trámite	Cantidad	% participación
Levantamiento de hipoteca	3	2,9
Certificado de pensión y no pensión	2	2,0
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	2,0
Reposición de mesadas	2	2,0
Actualización EPS	1	1,0
Indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes	1	1,0
Pensión de invalidez	1	1,0
Trámites contratistas	1	1,0
Total	102	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de diciembre 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 presentan fallas 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.
- Los filtros de validación de asignación de PQRSD deben ser validados, dado que con corte a diciembre se vienen asignando a la Entidad, derechos de petición, que no son competencia de FONCEP
- Es importante que al interior de la Entidad se tome conciencia de la importancia de responder en términos las peticiones ciudadanas, cumpliendo con los criterios de lenguaje claro y calidad en esta, así como agilizar la respuesta a solicitudes relacionadas con trámites y servicios con el fin de evitar aumento de PQRSD.