

Informe **PQRSD**  
*semestre I 2020*



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## 1. Total de peticiones recibidas

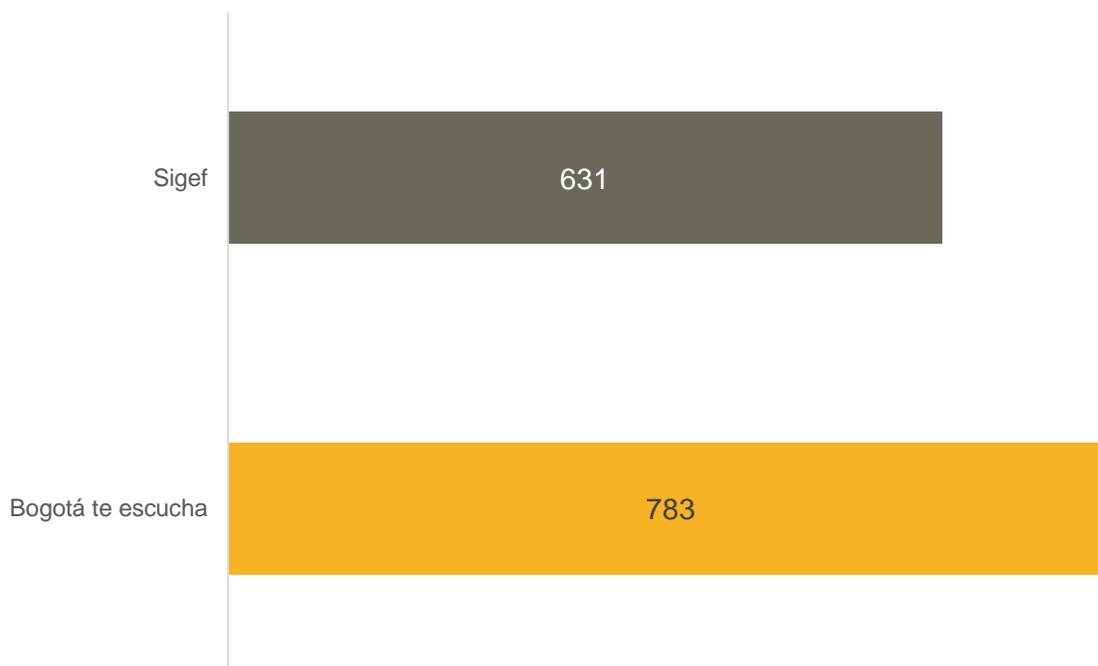
Durante el primer semestre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha (BTE), pero solo para los recibidos, aunque el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencias en la página BTE que se han reportado a la Alcaldía.

Para este periodo se recibieron 631 derechos de petición directamente en FONCEP.

En BTE se registraron 783 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.

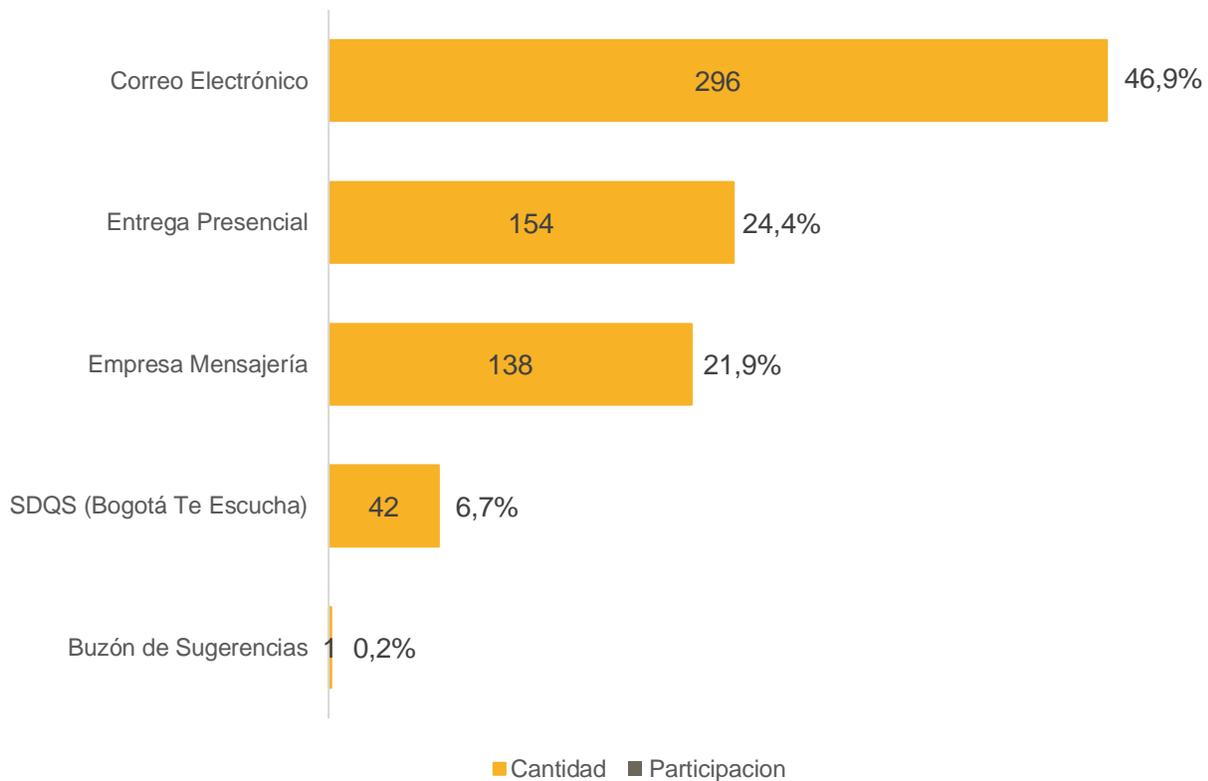
Por otra parte, es importante indicar que:

- » Con la ampliación de los horarios de acceso a la página de BTE, la radicación manual diaria de las respuestas a mejorado.
- » Todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron por debajo de los tiempos de Ley.



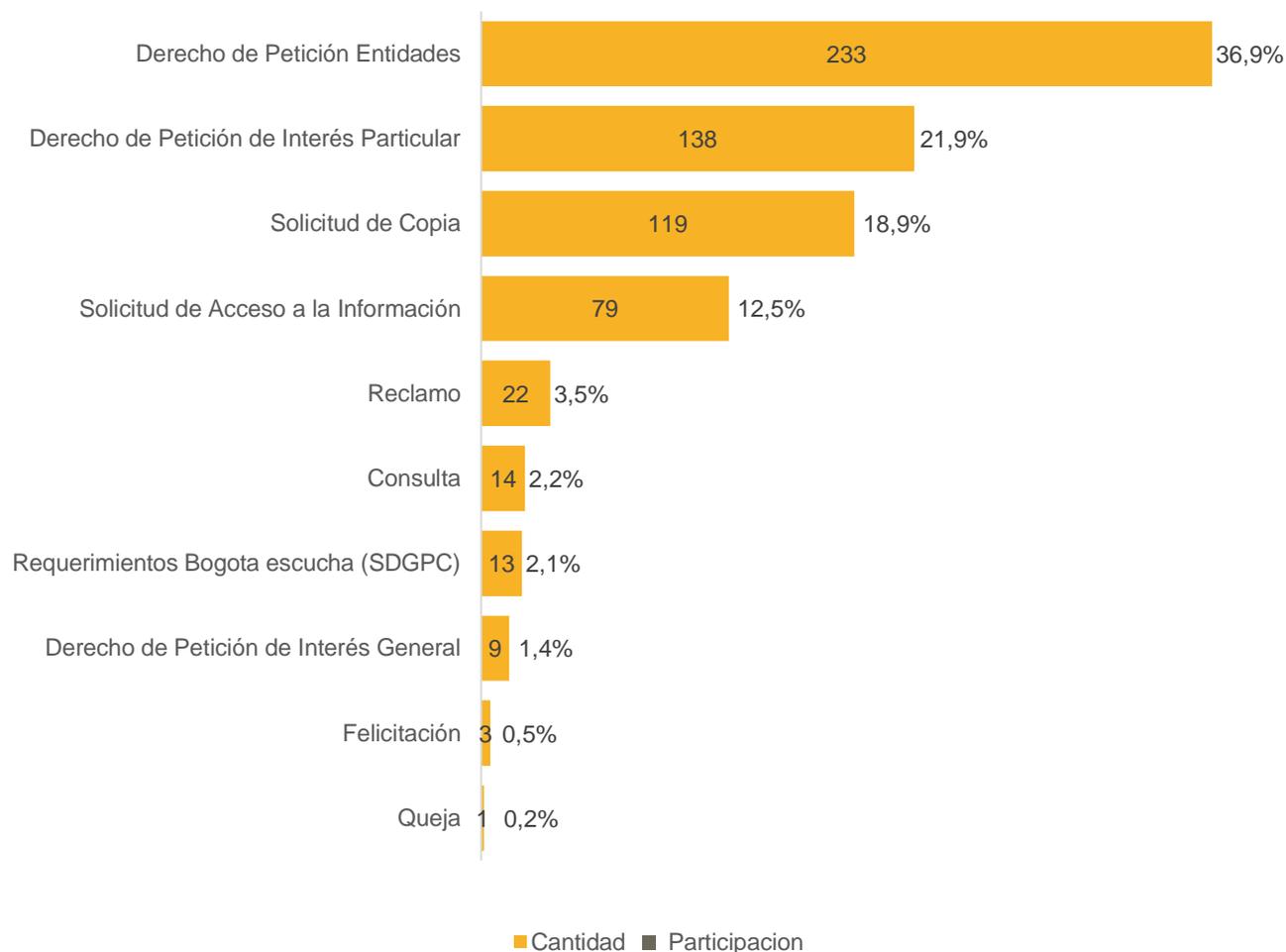
## 2. Canales de Interacción

El 46,9 % de las peticiones fueron tramitadas a través del gestor documental de la Entidad éstas se recibieron a través del correo electrónico institucional, seguido por el 24,4 % que corresponden a entrega radicación presencial, el porcentaje restante se distribuye entre empresa de mensajería, BTE y buzón de sugerencias.



## 3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades representan un 36,9 % y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de bono pensional por parte de AFP's, seguido de derechos de petición de interés particular que constituyen un 21,9 % de participación en el total de las PQRSD recibidas, el porcentaje restante se distribuye en las demás tipologías como se muestra en la 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, se presentaron nueve requerimientos directamente a la Entidad que se trasladaron por no competencia.

Entidad	Cantidad
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	2
Unidad de Mantenimiento Vial	2
AFP Porvenir	1
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	1
Secretaría de Educación	1
Secretaría de Hacienda	1
Secretaría de Salud	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

## 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	208	33
Administrativa	143	22,7
Gerencia de Pensiones	87	13,8
Nómina	56	8,9
Oficina Asesora Jurídica	38	6
Tesorería	27	4,3
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	27	4,3
Talento Humano	14	2,2

Área	Cantidad	% participación
Jurisdicción Coactiva	14	2,2
Dirección	5	0,8
Subdirección de Prestaciones Económicas	5	0,8
Cesantías	3	0,5
Oficina Asesora de Planeación	2	0,3
Financiera	1	0,2
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,2
<b>Total</b>	<b>631</b>	<b>100</b>

## 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	D.P Interés general	D.P Interés particular	D.P Interés entidades	Felicitación	Queja	Reclamo	BTE	Solicitud Acceso a la Información	Solicitud Copia	Prom respuesta por área
Administrativa	5	0	3	3	0	0	5	0	2	2	2
Cesantías	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Dirección	0	0	0	6	8	0	2	0	0	0	4
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	7	4	10	0	0	0	3	7	2	8
Gerencia de Pensiones	0	0	5	6	0	0	0	3	8	0	6
Jurisdicción Coactiva	9	4	10	7	0	0	0		10	6	8
Nómina	0	0	5	5	0	0	5	2	6	6	5
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	0	4	12	7	2	0	0	3	3	0	8
Oficina Asesora de Planeación	4	11	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Oficina Asesora Jurídica	4	7	9	5	0		5	18	6	0	7
Oficina de Informática y Sistemas	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	15	7	0	0	2	0	25	0	11
Talento Humano	8	8	6	8	0	0	0	0	9	0	8
Tesorería	0	0	9	13	0	4	8	9	9	0	9
<b>Prom respuesta tipo petición</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas las personas naturales representan más de la mitad de los solicitantes.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Anónimo	1	0,1
Jurídica	231	36,6
Natural	399	63,2
<b>Total general</b>	<b>631</b>	<b>100</b>

## 10. Calidad del requirente

El 99 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo un ciudadano que representa el 0,16 presentó una solicitud anónima.

## 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 34 % de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono.

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	214	33,9
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	118	18,7
Pensión de sobrevivientes	69	10,9
Tramites Funcionarios y/o funcionamiento	63	10
Pensión sanción	38	6
Reposición de mesadas	18	2,9
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	16	2,5
Auxilio funerario	12	1,9

Trámite	Cantidad	% participación
Tramites Contratistas	11	1,7
Pago de cesantías con régimen de retroactividad	11	1,7
Levantamiento de hipoteca	10	1,6
Actualización cuenta bancaria	8	1,3
Autorización de descuentos de la mesada pensional	6	1
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	1
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	5	0,8
Pensión de invalidez	5	0,8
Actualización de EPS	5	0,8
Acuerdo de Pago	3	0,5
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	3	0,5
Pago único a herederos	3	0,5
Certificado de pensión - no pensión	3	0,5
Certificación de estudios	1	0,2
Desprendible de nómina	1	0,2
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,2
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,2
<b>Total</b>	<b>631</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- En el primer semestre de 2020 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 entre el enlace BTE y el gestor documental de FONCEP.
- Se continúa con la conexión entre el gestor documental de FONCEP y BTE, actualmente la duplicidad en el registro de las peticiones persiste y no permite realizar un seguimiento real.

- Se incrementan los derechos de petición de interés particular que corresponde a solicitudes de agilización de trámite.
- Se recomienda avanzar con el enlace entre BTE y SIGEF en la siguiente etapa, que consiste en que al emitir las respuestas se carguen automáticamente a BTE. En la actualidad solo suben automáticamente las peticiones radicadas, las respuestas se deben cargar manualmente.