

Informe **PQRSD**
primer trimestre
2020

Foto de Pixabay en Pexels



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

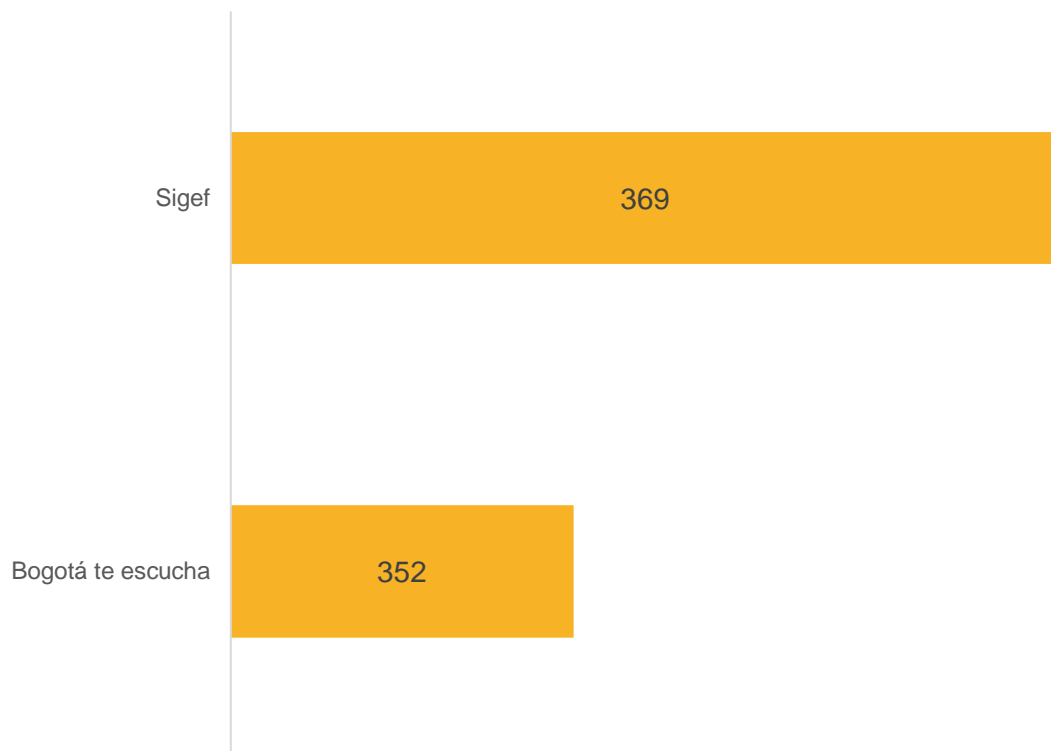
Durante el primer trimestre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha (BTE), solo para los recibidos. Es importante aclarar que el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencias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

Para este periodo se recibieron 369 derechos de petición directamente en FONCEP.

En BTE se registraron 352 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.

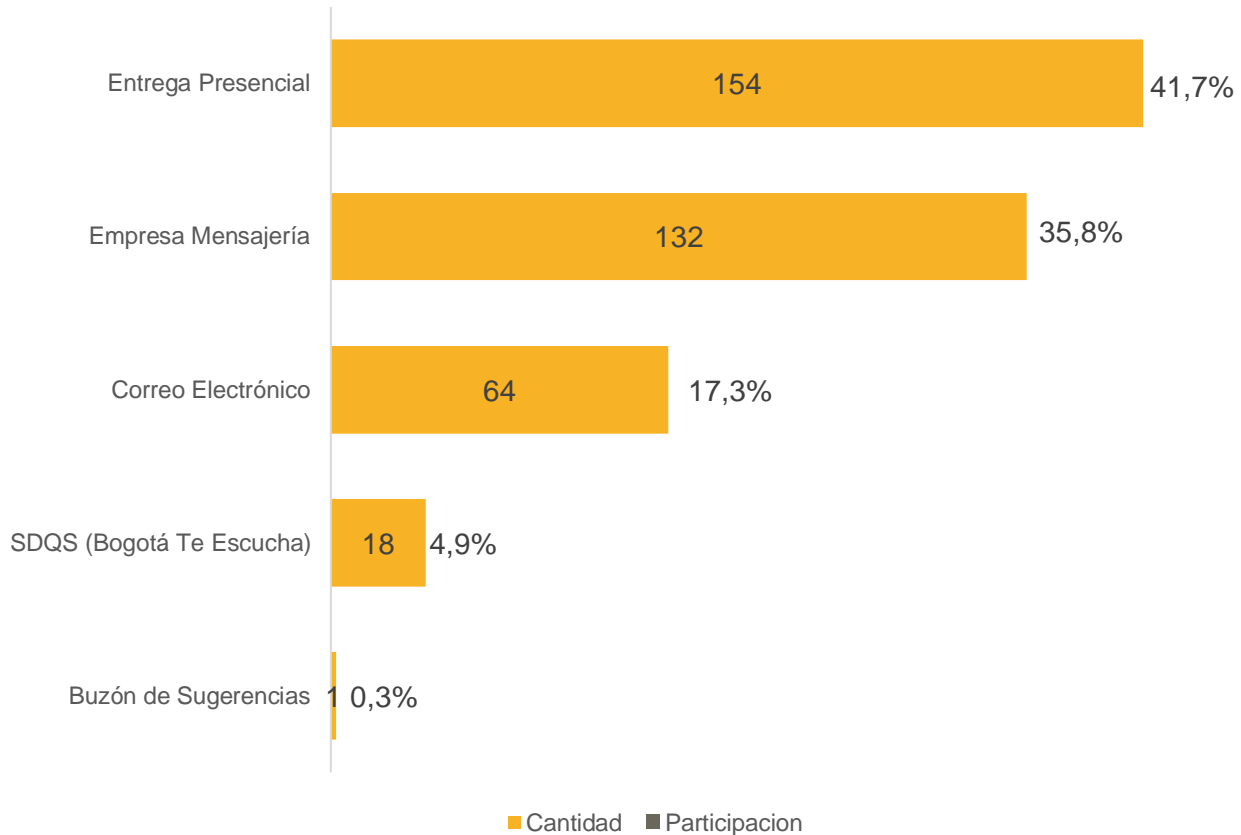
Por otra parte, es importante indicar que:

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



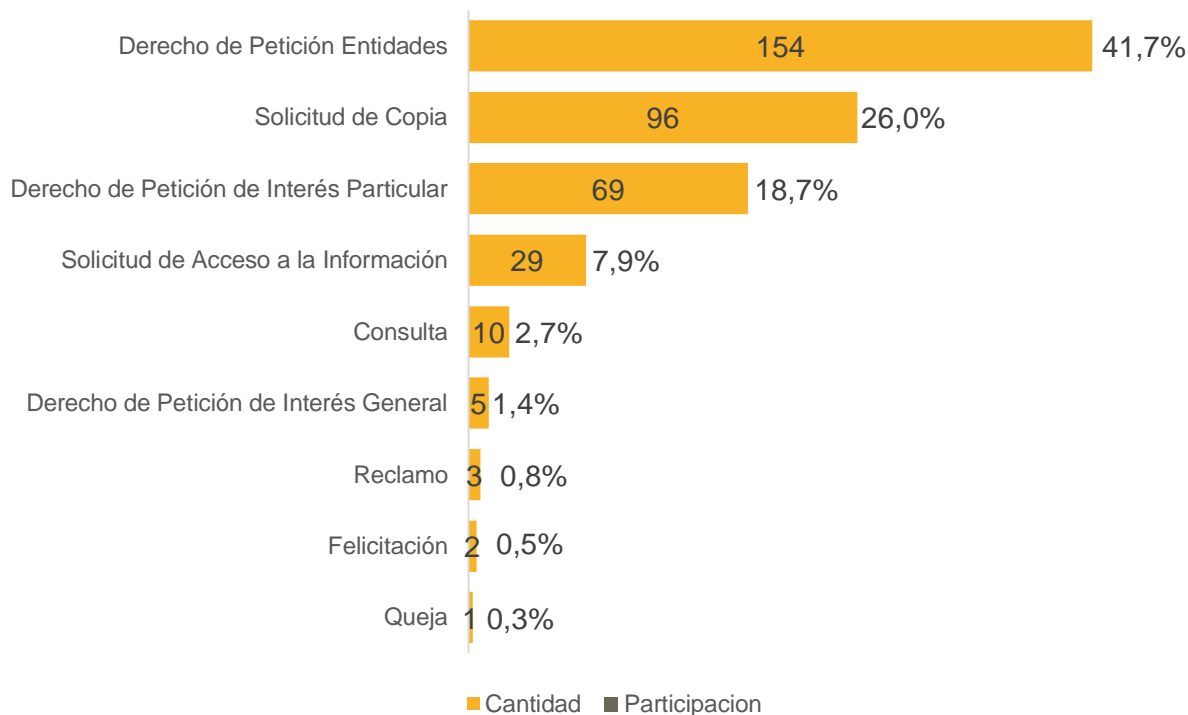
2. Canales de interacción

El 41,7 % de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron de manera presencial, seguido por el 35,8 % que corresponde a las radicadas a través de mensajería; las demás peticiones se distribuyen entre los canales restantes como se muestra en la gráfica.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades representan un 41,7 % y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de bono pensional por parte de AFP's, seguido de solicitudes de copia que constituyen un 26 % de participación en el total de las PQRSD recibidas, 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, se presentaron seis requerimientos directamente a la Entidad que se trasladaron por no competencia.

Entidad	Cantidad
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	1
Subred de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. - Hospital Occidente de Kennedy III nivel	1
Unidad de Mantenimiento Vial	1
Secretaría de Educación	1
Secretaría de Hacienda	1
Secretaría de Salud	1
Total general	6

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	128	34,7
Administrativa	112	30,4
Gerencia de Pensiones	33	8,9
Nomina	29	7,9
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	15	4,1
Oficina Asesora Jurídica	14	3,8
Talento Humano	13	3,5
Jurisdicción Coactiva	7	1,9
Dirección	5	1,4
Tesorería	5	1,4

Área	Cantidad	% participación
Cesantías	3	0,8
Total	369	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 o Dependencia	Consulta	D.P Interés General	D.P Interés Particular	D.P Entidades	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud Acceso a la Información	Solicitud Copia	Prom. días respuesta por área
Administrativa	0	0	2	3	0	0	5	2	1	2
Cesantías	5	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Dirección	0	0	0	6	6	0	2	0	0	4
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	0	4	11	0	0	0	5	2	10
Gerencia de Pensiones	0	0	6	6	0	0	0	14	0	9
Jurisdicción Coactiva	10	4	23	8	0	0	0	0	6	10
Nomina	0	0	5	4	0	0	0	7	6	5
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	0	4	14	5	2	0	0	2	0	10
Oficina Asesora de Planeación	4	11	0	0	0	0	0	0	0	8
Oficina Asesora Jurídica	5	8	10	8	0	0	0	4	0	7
Oficina de Informática y Sistemas	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	0	11	0	0	0	0	0	11
Talento Humano	8	8	6	8	0	0	0	0	0	8
Tesorería	0	0	11	17	0	4	0	9	0	10
Prom. días rta por tipo de petición	6	7	7	9	4	4	3	9	1	6

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	0,2
Jurídica	160	43,4
Natural	208	56,4
Total general	369	100

10. Calidad del requirente

El 99,7 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo un solicitante fue anónimo.

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	128	34,7
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	90	24,4
Tramites Funcionarios y/o funcionamiento	41	11,1
Pensión de sobrevivientes	36	9,8
Pensión sanción	21	5,7
Auxilio funerario	9	2,4
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	8	2,2
Tramites Contratistas	5	1,4

Trámite	Cantidad	% participación
Autorización de descuentos de la mesada pensional	5	1,4
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	5	1,4
Actualización de EPS	4	1,1
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	3	0,8
Pensión de invalidez	3	0,8
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	0,5
Levantamiento de hipoteca	2	0,5
Pago único a herederos	2	0,5
Actualización cuenta bancaria	1	0,3
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,3
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,3
Reposición de mesadas	1	0,3
Certificación de estudios	1	0,3
Total	369	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- En el primer trimestre 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 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.