

Informe **PQRSD**
semestre II 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el segundo semestre, se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha (BTE).

Para este periodo se recibieron 773 derechos de petición directamente en FONCEP.

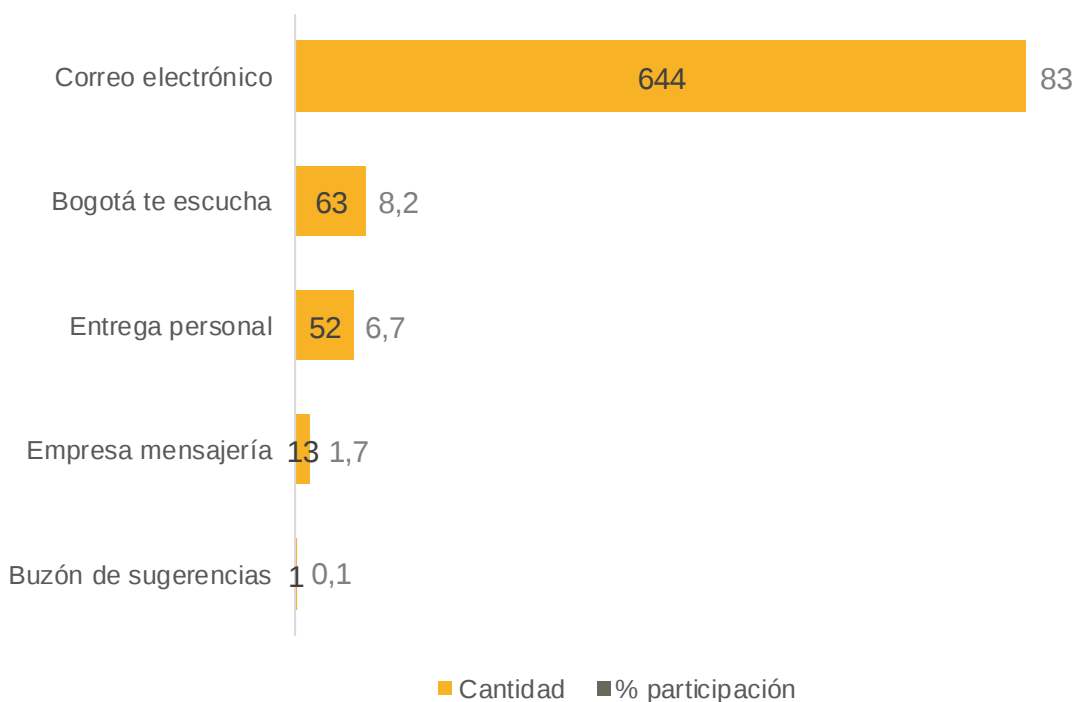
En Bogotá Te Escucha se registraron 697 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

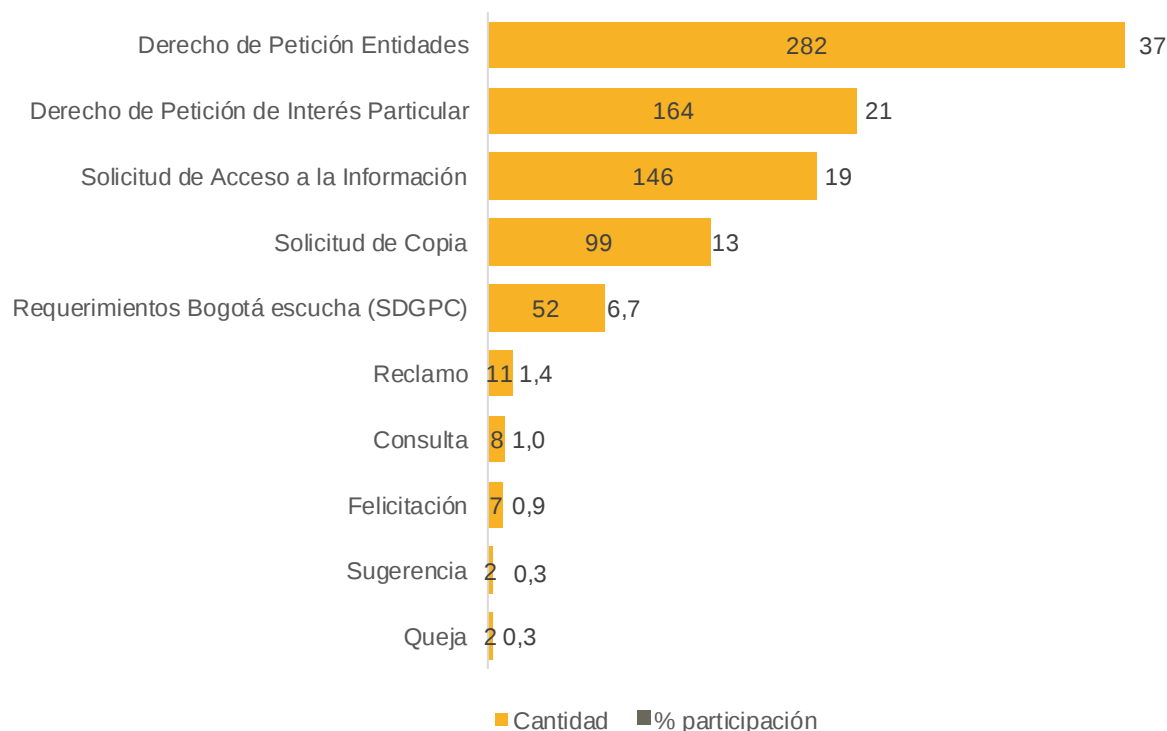
2. Canales de Interacción

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



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades representan un 37% 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% 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 diez requerimientos directamente a la Entidad que se trasladaron 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 Bonos y Cuotas Partes	228	29
Gerencia de Pensiones	137	18
Nómina	137	18
Administrativa	102	13
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	77	10
Oficina Asesora Jurídica	29	3,8
Talento Humano	22	2,8
Jurisdicción Coactiva	8	1,0
Tesorería	8	1,0
Cesantías	7	0,9
Dirección	4	0,5
Subdirección de Prestaciones Económicas	4	0,5
Subdirección Financiera y Administrativa	4	0,5
Contabilidad	2	0,3
Oficina de Informática y Sistemas	2	0,3
Oficina de control interno	1	0,1
Oficina Asesora de Planeación	1	0,1
Total	773	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 PQRS.

Area	Consulta	D.P Interés particular	D.P entidades	Felicitación	Queja	Reclamo	BTE	Solicitud acceso a la información	Solicitud copla	Sugerencia	Día prom. respuesta por área
Administrativa	0	1	3	0	0	0	0	3	2	0	2
Cesantías	0	2	0	0	0	0	0	5	1	0	3
Contabilidad	0	0	7	0	0	0	1	0	0	0	4
Dirección	0	0	3	0	4	0	0	0	0	0	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	5	8	0	0	0	6	4	4	0	6
Gerencia de Pensiones	9	5	6	0	0	0	3	5	13	0	5
Jurisdicción Coactiva	10	12	7	0	0	0	0	6	7	0	8
Nomina	0	4	2	0	0	6	4	5	0	0	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	4	2	3	0	3	5	8	0	7	3
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6
Oficina Asesora de Planeación	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Oficina Asesora Jurídica	10	16	7	0	7	0	10	15	10	0	9
Oficina de Informática y Sistemas	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	5	9	0	0	0	0	0	0	10	8
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Talento Humano	0	6	3	0	0	0	3	2	0	0	3
Tesorería	0	8	12	0	0	7	0	0	0	0	8
Día prom. Respuesta por tipo petición	7	5	5	3	6	5	5	5	2	9	5

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	2	0,3
Jurídica	294	38
Natural	477	62
Total general	773	100

10. Calidad del requirente

El 99 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo dos ciudadanos que representan el 0,3 presentaron 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 28% 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	213	28
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	115	15
Autorización de descuentos de la mesada pensional	72	9,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	69	8,9
Pensión sanción	65	8,4
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	65	8,4
Pensión de sobrevivientes	64	8,3

Trámite	Cantidad	% participación
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	18	2,3
Reposición de mesadas	13	1,7
Auxilio funerario	10	1,3
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	10	1,3
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	9	1,2
Tramites Contratistas	9	1,2
Levantamiento de hipoteca	8	1,2
Actualización de EPS	6	1,0
Actualización cuenta bancaria	5	0,8
Actualización de EPS	4	0,6
Pensión de invalidez	4	0,5
Certificación de estudios	3	0,5
Certificado de Ingresos y Retenciones	2	0,3
Certificado de pensión - no pensión	2	0,3
Pago único a herederos	2	0,3
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	0,3
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,1
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,1
Prueba Supervivencia	1	0,1
Total	773	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- En el segundo 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 Bogotá Te Escucha y el gestor

documental de FONCEP. Se recomienda validar las causas de los inconvenientes presentados.

- 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.
- Es necesario que los gestores o funcionarios responsables de dar las respuestas, una vez emitida, la asocien el ID de solicitud para realizar una gestión efectiva y real.
- Las PQRSD de entidades incrementaron este periodo, sin embargo, se valida que corresponde a trámites iniciales y no a vulneración de derechos.
- Es recomendable ajustar las tipologías documentales de la Entidad y definir las parametrizaciones pertinentes con el fin de asociar adecuadamente las solicitudes radicadas ante FONCEP.