

Informe **PQRSD**  
*segundo 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 segundo trimestre 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 262 derechos de petición directamente en FONCEP.

En BTE se registraron 431 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.

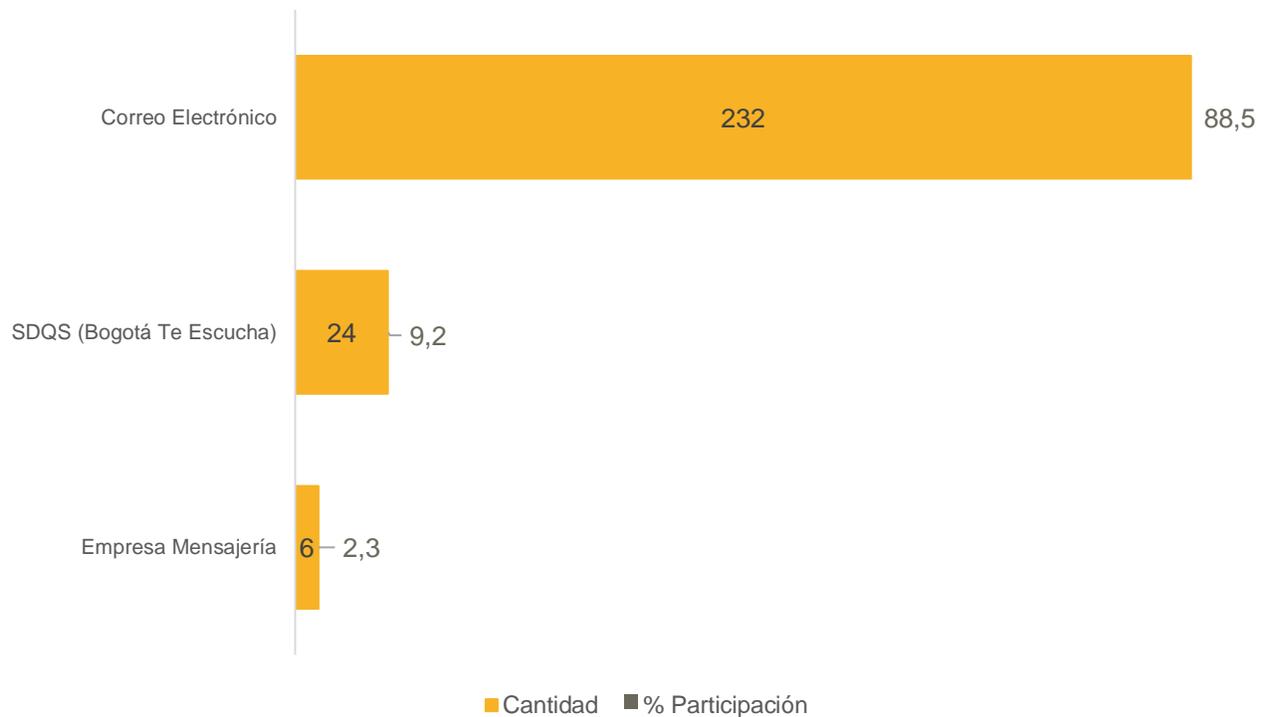
Por otra parte, es importante indicar que:

- » 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.



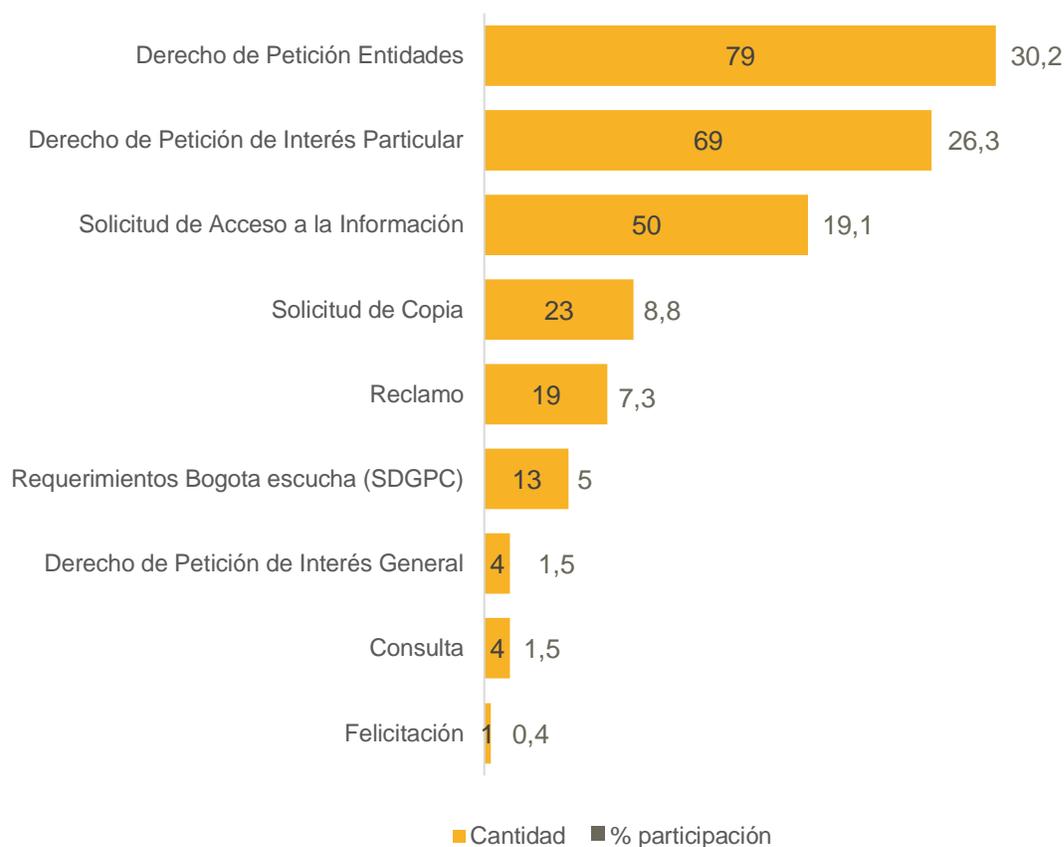
## 2. Canales de interacción

El 88,5 % de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron a través del correo electrónico institucional, seguido por el 9,2 % que corresponde a las radicadas a través de BTE; la entrega presencial o por mensajería ha disminuido debido a la emergencia sanitaria.



## 3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades representan un 30 % y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de bono pensional por parte de AFP's, seguido de derecho de petición de interés particular que constituyen un 26 % de participación en el total de las PQRSD recibidas.



#### 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 tres requerimientos directamente a la Entidad que se trasladaron por no competencia.

Entidad	Cantidad
AFP Porvenir	1
Subred de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. - Hospital Occidente de Kennedy III nivel	1
Unidad de Mantenimiento Vial	1
<b>Total general</b>	<b>3</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	80	30,5
Gerencia de Pensiones	54	20,6
Administrativa	31	11,8
Nomina	27	10,3
Oficina Asesora Jurídica	24	9,2
Tesorería	22	8,4
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	7	2,7
Jurisdicción Coactiva	7	2,7
Oficina Asesora de Comunicaciones	5	1,9
Subdirección de Prestaciones Económicas	4	1,5
Talento Humano	1	0,4
<b>Total</b>	<b>262</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	Reclamo	BTE	Solicitudes Acceso a la información	Solicitud Copia	Prom respuesta por tipo petición
Administrativa	5	0	4	3	0	0	0	0	3	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	7	4	7	0	0	3	8	2	6
Gerencia de Pensiones	0	0	5	5	0	0	3	5	0	5
Jurisdicción Coactiva	7	0	7	3	0	0	0	10	0	7
Nomina	0	0	3	5	0	5	2	6	0	5
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	12	13	0	0	4	3	0	9
Oficina Asesora Jurídica	3	7	9	4	0	5	18	9	0	7
Servicio al Ciudadano	0	0	3	0	1	0	1	4	0	2
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	15	2	0	2	0	25	0	11
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Tesorería	0	0	7	12		8	9	9	0	9
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</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
Jurídica	71	27
Natural	191	73
<b>Total general</b>	<b>262</b>	<b>100</b>

## 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 32 % 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	86	32,8
Pensión de sobrevivientes	33	12,6
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	28	10,7
Tramites Funcionarios y/o funcionamiento	22	8,4
Reposición de mesadas	17	6,5
Pensión sanción	17	6,5
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	8	3,1
Levantamiento de hipoteca	8	3,1
Actualización cuenta bancaria	7	2,7
Tramites Contratistas	6	2,3
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	6	2,3
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	5	1,9
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	1,5
Auxilio funerario	3	1,1
Acuerdo de Pago.	3	1,1
Certificado de pensión - no pensión	3	1,1
Pensión de invalidez	2	0,8
Desprendible de nómina	1	0,4

Trámite	Cantidad	% participación
Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	0,4
Actualización de EPS	1	0,4
Pago único a herederos	1	0,4
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- En el segundo 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 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.