

Informe **PQRSD** *tercer trimestre* *2020*



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el tercer trimestre FONCEP 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 375 derechos de petición directamente en FONCEP.

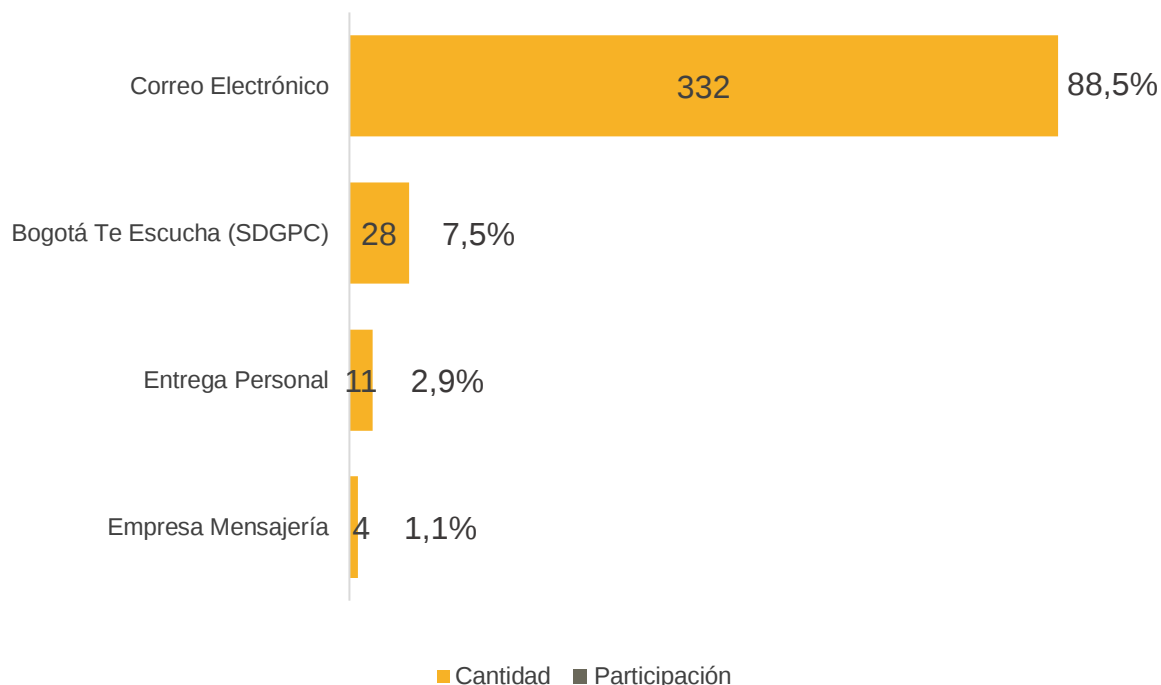
En Bogotá Te Escucha se registraron 286 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

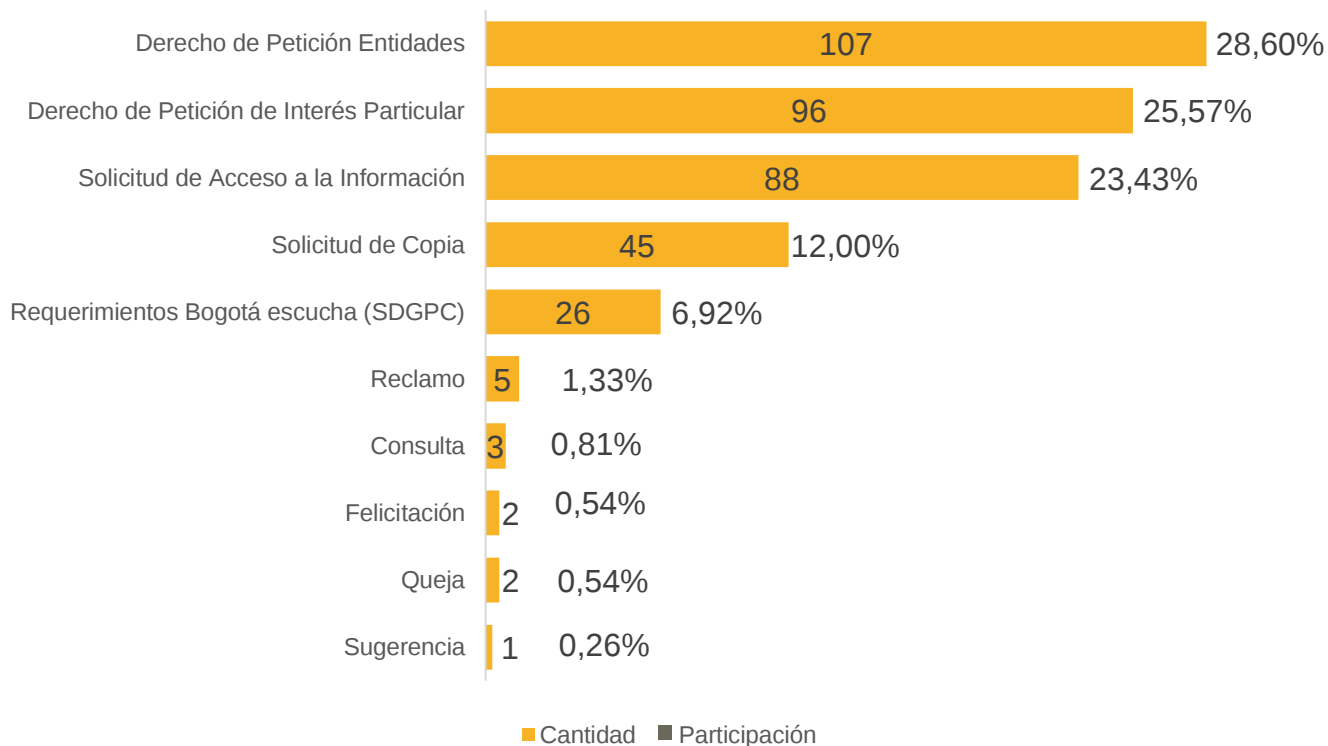
2. Canales de interacción

El 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 7,5 % que corresponde a las radicadas a través de Bogotá Te Escucha; seguido por entrega personal y mensajería respectivamente.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades representan un 28,6 % 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 25,5 % 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. Otras fueron recibidas a través de Bogotá Te Escucha e inmediatamente fueron trasladadas a las entidades competentes sin ser radicadas en SIGEF.

Entidad	Cantidad
Secretaría de Saludo de Bogotá	1
Secretaría Jurídica Distrital	1
UGPP	1
Total general	3

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	123	32,8
Gerencia de Pensiones	74	19,7
Administrativa	51	13,6
Nómina	43	11,5
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	33	8,8
Oficina Asesora Jurídica	15	4,0
Talento Humano	8	2,1
Tesorería	8	2,1
Cesantías	6	1,6
Dirección	3	0,8
Jurisdicción Coactiva	3	0,8
Subdirección Financiera y Administrativa	3	0,8
Subdirección de Prestaciones Económicas	2	0,5
Contabilidad	1	0,3
Oficina de Control Interno	1	0,3
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,3
Total	375	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	Derecho de Petición Entidades	Felicitación	Queja	Reclamo	BTE	Solicitud acceso a la información	Solicitud copia	Sugerencia	Días prom. respuesta por área
Administrativa	0	1	2	0	0	0	0	0	2	0	2
Cesantías	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	4
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Dirección	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	5	8	0	0	0	4	4	0	0	6
Gerencia de Pensiones	0	4	6	0	0	0	2	5	0	0	4
Jurisdicción Coactiva	10	12	4	0	0	0	0	0	0	0	9
Nomina	0	4	7	0	0	3	6	4	0	0	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	2	2	2	0	5	6	3	0	7	3
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6
Oficina Asesora Jurídica	0	16	6	0	7	0	8	15	0	0	8
Oficina de informática y Sistemas	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	5	8	0	0	0	0	0	0	0	7
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Talento Humano	0	0	2	0	0	0	5	0	0	0	3
Tesorería	0	8	12	0	0	7	0	0	0	0	8
Días prom. respuesta por tipo de petición	6	4	7	2	6	5	4	5	2	7	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	1	0,3
Jurídica	114	30,4
Natural	260	69,3
Total general	375	100

10. Calidad del requirente

El 99,7 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo una solicitud se realizó de manera 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 32,5 % 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	122	32,5
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	49	13,1
Pensión sanción	35	9,3
Pensión sobrevivientes	33	8,8
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	31	8,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	23	6,1
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	14	3,7
Autorización de descuentos de la mesada pensional	11	2,9

Trámite	Cantidad	% participación
Reposición de mesadas	9	2,4
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	8	2,1
Tramites Contratistas	7	1,9
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	7	1,9
Actualización de EPS	6	1,6
Auxilio funerario	4	1,1
Levantamiento de hipoteca	4	1,1
Actualización cuenta bancaria	3	0,8
Certificado de estudios	3	0,8
Certificado de Ingresos y Retenciones	2	0,5
Pago único a herederos	2	0,5
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,3
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,3
Total	375	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- En el tercer 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 Bogotá Te Escucha 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.
- Es necesario que los gestores o funcionarios responsables de emitir las respuestas, una vez emitida, la asocian 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.