

Informe **PQRSD** *cuarto trimestre* *2020*

Foto de Pixabay en Pexels



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el cuarto trimestre, 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 398 derechos de petición directamente en FONCEP.

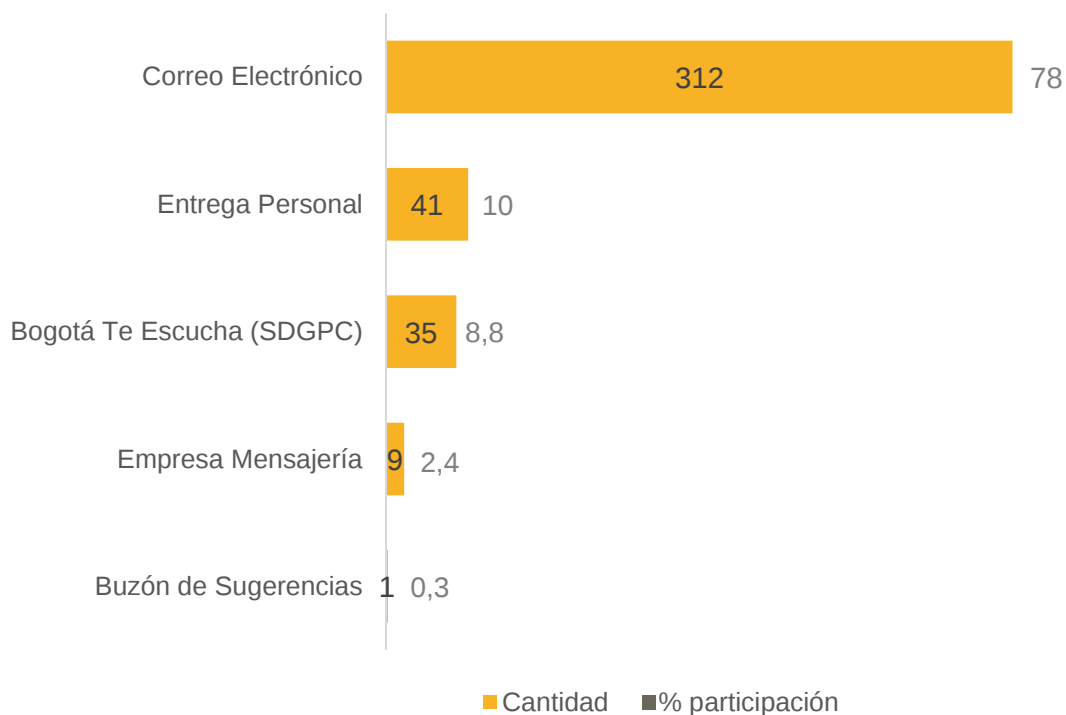
En Bogotá Te Escucha se registraron 411 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

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 78% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico institucional, seguido por el 10% que corresponde a las radicadas de manera presencial; las demás por otros canales como se muestra a continuación:



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades representan un 44% 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 el 17% 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 siete requerimientos directamente a la Entidad que se trasladaron por no competencia. Otras fueron recibidas a través de Bogotá Te Escucha e inmediatamente fueron remitidas a las entidades competentes sin ser radicadas en SIGEF.

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	105	26
Nómina	94	24
Gerencia de Pensiones	63	16
Administrativa	51	13
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	44	11
Oficina Asesora Jurídica	14	3,5
Talento Humano	14	3,5
Jurisdicción Coactiva	5	1,3
Subdirección de Prestaciones Económicas	2	0,5
Cesantías	1	0,3
Contabilidad	1	0,3
Dirección	1	0,3
Oficina Asesora de Planeación	1	0,3
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,3
Subdirección Financiera y Administrativa	1	0,3
Total	398	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.

Área	Consulta	D.P interés particular	D.P petición entidades	Felicitación	Reclamo	BTE	Solicitud acceso a la información	Solicitud copia	Sugerencia	Días prom. rta por área
Administrativa	0	0	4	0	0	0	3	2	0	2
Cesantías	0	0	0	0	0	0		1	0	1
Contabilidad	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
Dirección	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	5	7	0	0	7	4	4	0	6
Gerencia de Pensiones	9	5	6	0	0	6	6	13	0	6
Jurisdicción Coactiva	0	0	9	0	0	0	6	7	0	7
Nómina	0	5	2	0	7	3	5	0	0	3
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	0	6	2	3	0	5	12	0	0	4
Oficina Asesora de Planeación	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
Oficina Asesora Jurídica	10	15	9	0	0	11	15	10	0	10
Oficina de Informática y Sistemas	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	9	0	0	0	0	0	10	10
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
Talento Humano	0	6	3	0	0	1	2	0	0	3
Días prom. rta por tipo de petición	8	6	4	3	6	5	6	3	10	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, el porcentaje restante se distribuye entre personas jurídicas y anónimas:

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Anónimo	1	0,3
Jurídica	180	45
Natural	217	55
Total general	398	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 23% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido por pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con una participación del 17%. El porcentaje restante se distribuye en otros trámites u OPA'S (servicios) como se muestra a continuación:

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	91	23
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	66	17
Autorización de descuentos de la mesada pensional	61	15
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	46	12
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	34	8,5
Pensión sobrevivientes	31	7,8

Trámite	Cantidad	% participación
Pensión sanción	30	7,5
Auxilio funerario	6	1,5
Actualización de EPS	4	1,0
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	1,0
Levantamiento de hipoteca	4	1,0
Pensión de invalidez	4	1,0
Reposición de mesadas	4	1,0
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	3	0,8
Actualización cuenta bancaria	2	0,5
Certificado de pensión – no pensión	2	0,5
Trámites Contratistas	2	0,5
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,3
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	0,3
Prueba supervivencia	1	0,3
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,3
Total	398	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- En el cuarto 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 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 finde asociar adecuadamente las solicitudes radicadas ante FONCEP.