

Informe **PQRSD** *julio 2020*



Foto de fauxels - Pexels



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el mes de julio FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, 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 Bogotá te escucha que se han reportado a la Alcaldía.

Para este periodo se recibieron 118 derechos de petición directamente en FONCEP.

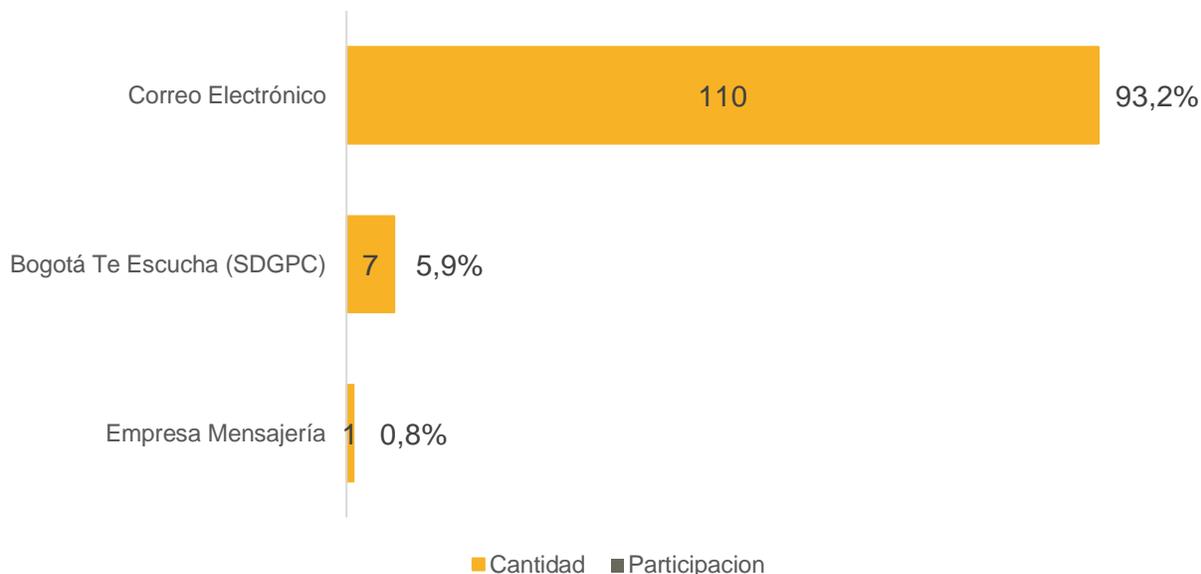
En Bogotá te escucha se registraron 89 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

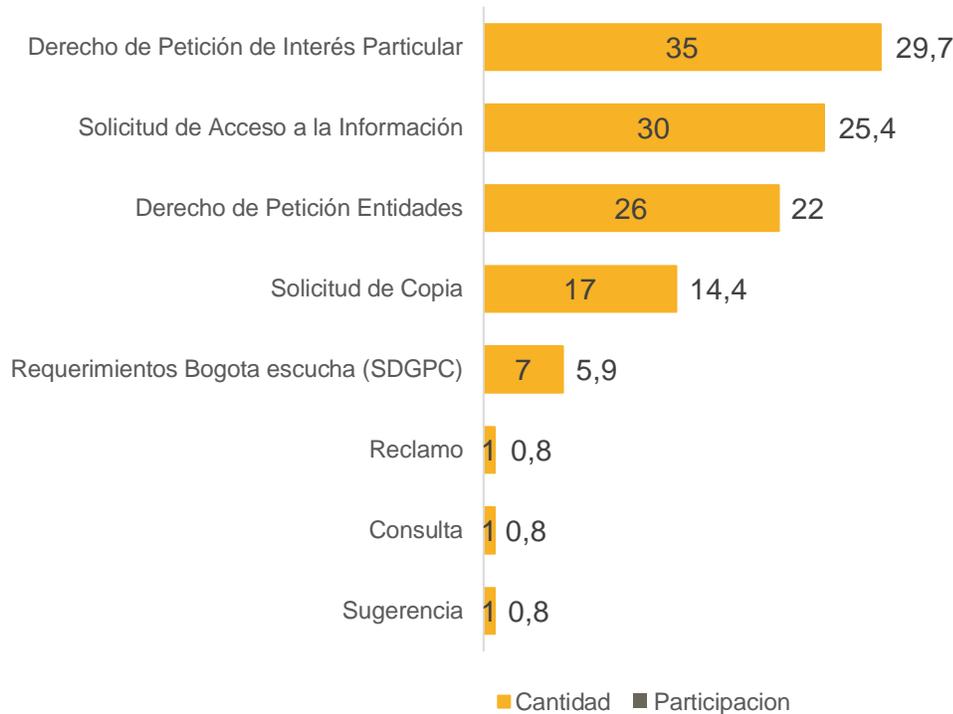
2. Canales de interacción

El 93,2 % de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron da través del correo electrónico, seguido por el 5,9 % que corresponde a las radicadas a través de Bogotá te escucha; las demás peticiones a través de la empresa de mensajería.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de interés particular tuvieron una participación del 29,7 % y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de agilización de un trámite, seguido de solicitudes de acceso a la información con una participación del 25,4 % del total, 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, solo se radicó una petición ante FONCEP, que se trasladó a otra entidad 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	50	42,4
Gerencia de Pensiones	20	16,9
Administrativa	18	15,3
Nómina	13	11,0
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	8	6,8
Oficina Asesora Jurídica	2	1,7
Tesorería	2	1,7
Cesantías	1	0,8
Jurisdicción Coactiva	1	0,8
Oficina de Control Interno	1	0,8
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	0,8
Talento Humano	1	0,8
Total	118	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	D.P Interés Particular	D.P Entidades	Reclamo	BTE	Solicitudes Acceso a la Información	Solicitud Copia	Sugerencia	Días Prom. respuesta por área
Administrativa	0	0	2	0	0	0	1	0	1
Cesantías	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	5	8	0	6	4	0	0	6
Gerencia de Pensiones	0	5	0	0	1	5	0	0	4
Jurisdicción Coactiva	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Nómina	0	4	3	3	0	3	0	0	3
Oficina de Comunicaciones	0	2	0	0	0	3	0	7	3
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	6	0	0	6
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	8	17	0	0	13
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Talento Humano	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Tesorería	0	9	0	0	0	0	0	0	9
Días Prom. respuesta por Tipo	10	5	7	3	4	4	1	7	5

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 74 % corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Jurídica	30	25,4
Natural	88	74,6
Total general	118	100

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 43,2 % 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	51	43,2
Pensión sanción	17	14,4
Pensión de sobrevivientes	11	9,3
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	7	5,9
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	7	5,9
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	4,2
Reposición de mesadas	5	4,2
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	3,4
Autorización de descuentos de la mesada pensional	3	2,5

Trámite	Cantidad	% participación
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	3	2,5
Actualización cuenta bancaria	1	0,8
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	0,8
Auxilio funerario	1	0,8
Levantamiento de hipoteca	1	0,8
Actualización de EPS	1	0,8
Total	118	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de julio 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 en la conexión del 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.
- Se recomienda avanzar con el enlace entre Bogotá te escucha y SIGEF en la siguiente etapa, que consiste en que al emitir las respuestas se carguen automáticamente a Bogotá te escucha. En la actualidad solo suben automáticamente las peticiones radicadas, las respuestas se deben cargar manualmente.
- A través de Bogotá te escucha se están radicando peticiones que no son competencia de FONCEP, por tanto, se percibe que el filtro realizado desde la Alcaldía no resulta efectivo.