

Informe **PQRSD** *noviembre 2020*



Foto de fauxels - Pexels



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el mes de noviembre presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de la entidad y a la Alcaldía Mayor, esta última informó que el funcionamiento del web service es correcto, por lo tanto, se está a la espera de la respuesta del área de sistemas de FONCEP.

Para este periodo se recibieron 127 derechos de petición directamente en FONCEP.

En Bogotá te escucha se registraron 146 que corresponden al total de peticiones registradas en el sistema, 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 81,9 % de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron da través del correo electrónico, seguido por el 8,7 % que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron a través de Bogotá Te Escucha y la empresa de mensajería.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades tuvieron una participación del 40,2 %, seguido por solicitudes de acceso a la información con una participación del 18,9 % 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, se radicó una petición ante FONCEP, que se trasladó 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	46	36,2
Gerencia de Pensiones	23	18,1
Administrativa	15	11,8
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	15	11,8
Nómina	13	10,2
Talento Humano	5	3,9
Oficina Asesora Jurídica	4	3,1
Tesorería	2	1,6
Contabilidad	1	0,8
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,8
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	0,8
Subdirección Financiera y Administrativa	1	0,8
Total	127	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	DP Entidades	Felicitación	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud Acceso a la Información	Solicitud Copia	Sugerencia	Días prom. respuesta por área
Administrativa	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2
Contabilidad	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	4	7	0	0	2	4	0	0	6
Gerencia de Pensiones	0	6	6	0	0	6	8	17	0	7
Nomina	0	4	4	0	7	0	5	0	0	5
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	7	2	2	0	6	0	0	0	4
Oficina Asesora Jurídica	0	0	14	0	0	16	15	0	0	15
Oficina de Informática y Sistemas	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
Talento Humano	0	8	1	0	0	2	0	0	0	4
Tesorería	0	8	0	0	0	0	5	0	0	7
Días prom respuesta por tipo de petición	4	6	6	2	7	5	6	3	10	6

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 58,3 % corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas y anónimas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	74	58,3
Jurídica	52	40,9
Anónima	1	0,8
Total general	127	100

10. Calidad del requirente

El 99 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo un 1 % es anónimo.

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 28,3 % 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 18,9 reconocimiento y pago de cuota parte pensional con el 16,5 % de participación, seguido por pensión de sobrevivientes con un 11,8 % de participación, el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación:

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	36	28,3
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	24	18,9
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	21	16,5
Pensión de sobrevivientes	15	11,8
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	12	9,4
Pensión sanción	10	7,9

Trámite	Cantidad	% participación
Pensión de invalidez	2	1,6
Actualización cuenta bancaria	1	0,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	0,8
Auxilio funerario	1	0,8
Reposición de mesadas	1	0,8
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	1	0,8
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,8
Trámites contratistas	1	0,8
Total	127	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de noviembre 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 presentan fallas 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.
- Los filtros de validación de asignación de PQRSD deben ser validados, dado que con corte a noviembre se vienen asignando a la Entidad, derechos de petición, que no son competencia de FONCEP
- Es importante que al interior de la Entidad se tome conciencia de la importancia de responder en términos las peticiones ciudadanas, cumpliendo con los criterios de lenguaje claro y calidad en esta, así como agilizar la respuesta a solicitudes relacionadas con trámites y servicios con el fin de evitar aumento de PQRSD.