

Informe **PQRSD** *octubre 2020*



Foto de fauxels - Pexels



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el mes de octubre se 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 169 derechos de petición directamente en FONCEP.

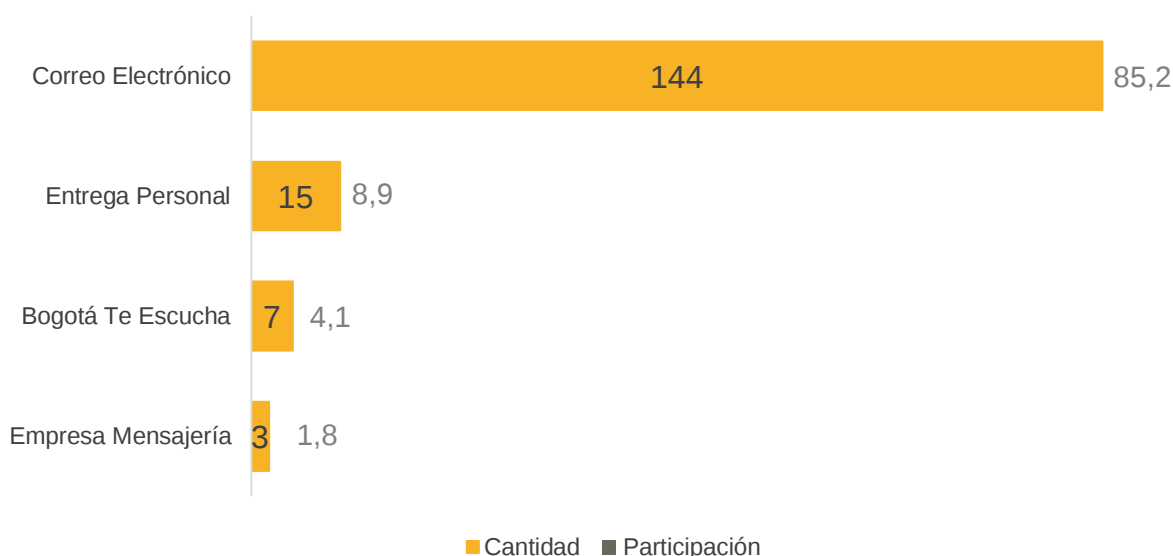
En Bogotá te escucha se registraron 88 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

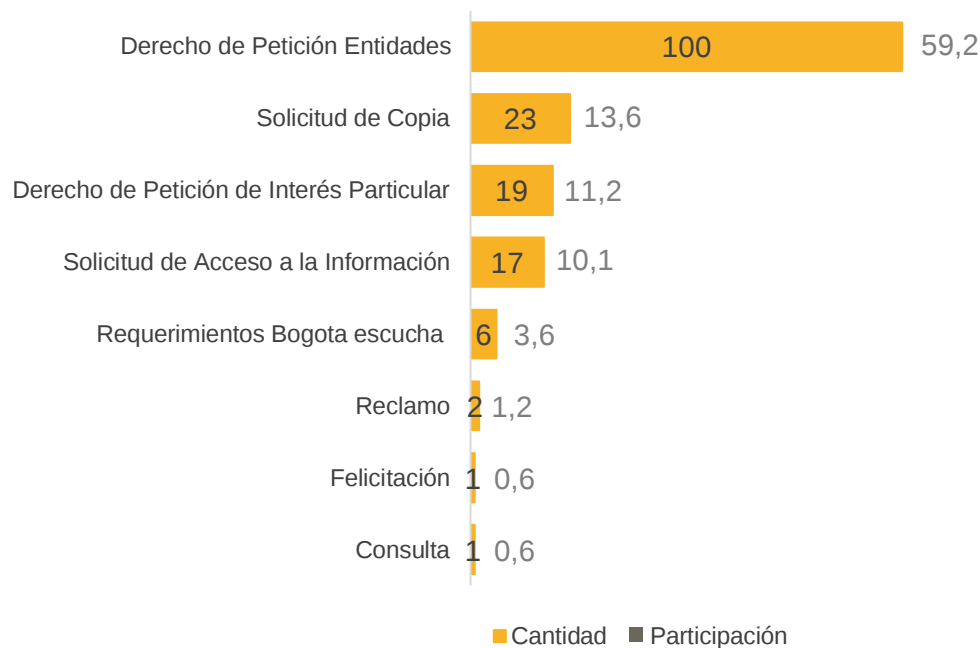
2. Canales de interacción

El 85,2 % de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron da través del correo electrónico, seguido por el 8,9 % 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 59,2 %, seguido por solicitudes de copia con una participación del 13,6 % 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
Nómina	65	38,5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	30	17,8
Administrativa	23	13,6
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	19	11,2
Gerencia de Pensiones	16	9,5
Oficina Asesora Jurídica	6	3,6
Tesorería	4	2,4
Talento Humano	3	1,8
Jurisdicción Coactiva	2	1,2
Dirección	1	0,6
Total	169	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	Felicitación	Reclamo	BTE	Solicitud acceso a la información	Solicitud copia	Días prom. respuesta por área
Administrativa	0	0	5	0	0	0	0	2	2
Dirección	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	5	6	0	0	8	3	0	6
Gerencia de Pensiones	0	4	4	0	0	0	5	0	5
Jurisdicción Coactiva	0	0	5	0	0	0	0	7	6
Nómina	0	4	1	0	6	3	5	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	8	2	6	0	0	20	0	4
Oficina Asesora Jurídica	8	15	4	0	0	8	0	0	8
Talento Humano	0	8	5	0	0	1	0	0	5
Tesorería	0	13	6	0	0	0	8	0	8
Días prom. respuesta por tipo de petición	8	6	3	6	6	5	6	2	4

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 62,8 % corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Jurídica	101	59,8
Natural	68	40,2
Total general	128	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 33,1 % de los requerimientos se relacionan con autorización de descuentos de la mesada pensional, seguido por reconocimiento de bono y cuota parte de bono con una participación del 18,3 %, pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con el 11,8 % de participación, seguido por reconocimiento y pago de cuota parte pensional con un 10,1 % de participación, el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación:

Trámite	Cantidad	% participación
Autorización de descuentos de la mesada pensional	56	33,1
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	31	18,3
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	20	11,8
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	17	10,1
Pensión sanción	12	7,1
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	10	5,9

Trámite	Cantidad	% participación
Pensión de sobrevivientes	8	4,7
Actualización de EPS	3	1,8
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	2	1,2
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	1,2
Auxilio funerario	2	1,2
Reposición de mesadas	1	0,6
Levantamiento de hipoteca	1	0,6
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	0,6
Actualización cuenta bancaria	1	0,6
Pensión de invalidez	1	0,6
Prueba supervivencia	1	0,6
Total	169	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de septiembre 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 octubre se vienen asignando a la Entidad, derechos de petición, que no son competencia de FONCEP