

Informe **PQRSD** *septiembre 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 septiembre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, solo para peticiones recibidas. 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, quienes a su vez indicaron que, una vez validado el funcionamiento por su parte, es correcto, dado lo anterior la Entidad se encuentra validando las inconsistencias a nivel interno

Para este periodo se recibieron 129 derechos de petición directamente en FONCEP.

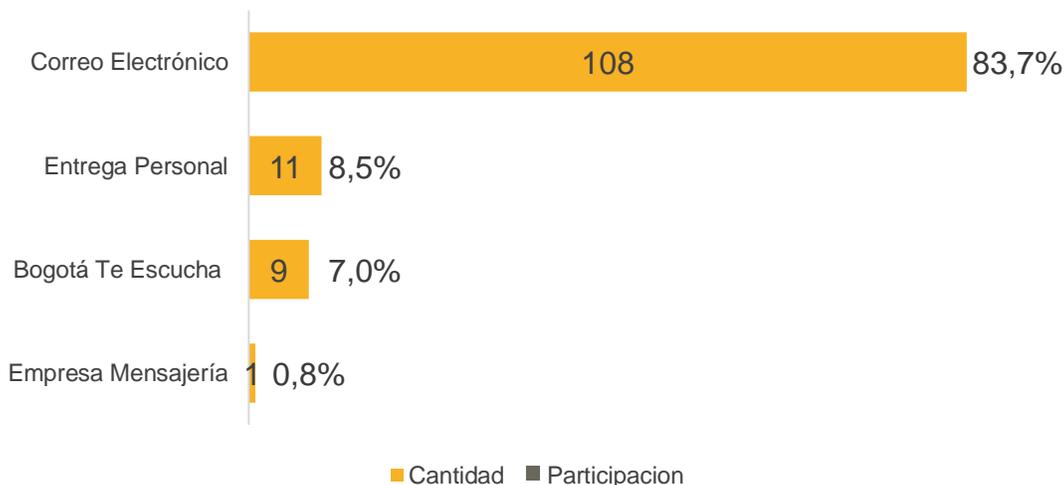
En Bogotá te escucha se registraron 99 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

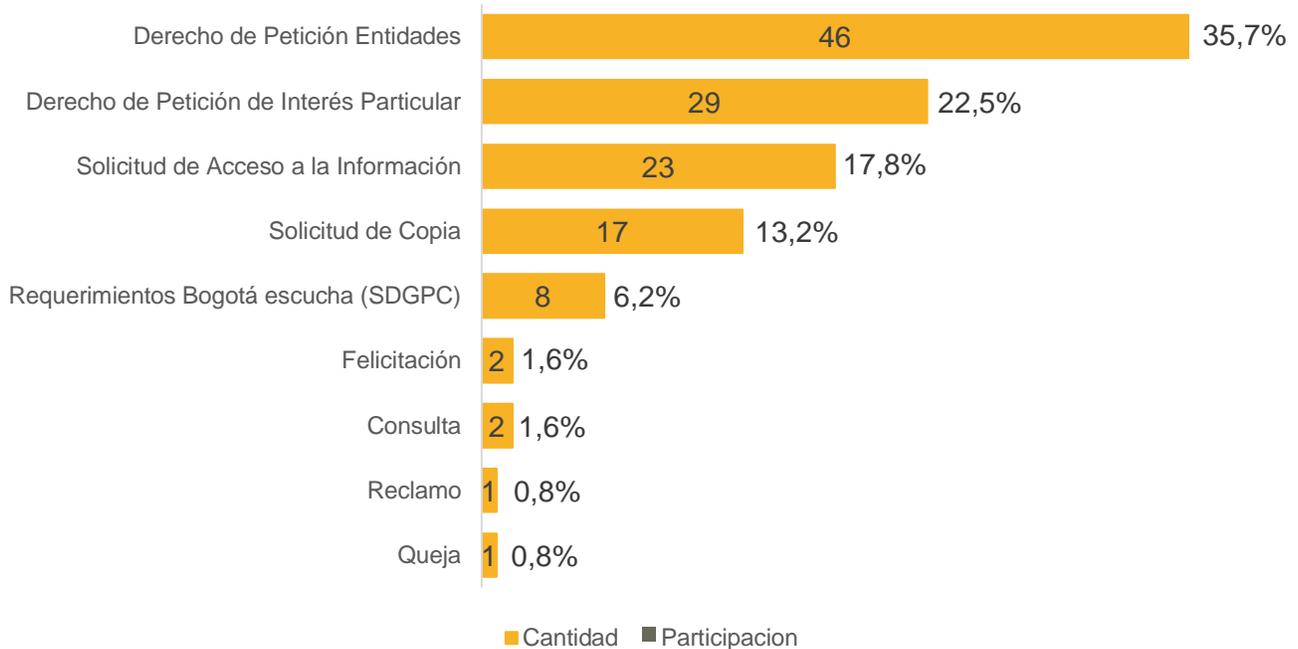
2. Canales de interacción

El 83,7 % de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron da través del correo electrónico, seguido por el 8,5 % 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 35,7 %, seguido por derechos de petición de interés particular con una participación del 22,5 % 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 radicaron dos peticiones ante FONCEP, que se trasladaron 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	41	31,8
Administrativa	19	14,7
Gerencia de Pensiones	19	14,7
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	19	14,7
Nómina	9	7,0
Cesantías	5	3,9
Oficina Asesora Jurídica	4	3,1
Talento Humano	4	3,1
Dirección	2	1,6
Jurisdicción Coactiva	2	1,6
Subdirección Financiera y Administrativa	2	1,6
Contabilidad	1	0,8
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,8
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	0,8
Total	129	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	Queja	Reclamo	BTE	Solicitud Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Días prom respuesta por área
Administrativa	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Cesantías	0	2	0	0	0	0	0	6	0	4
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Dirección	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	4	11	0	0	0	1	5	0	8
Gerencia de Pensiones	0	4	5	0	0	0	2	5	0	4
Jurisdicción Coactiva	0	12	4	0	0	0		0	0	8
Nomina	0	4	9	0	0	0	9	6	0	6
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	2	1	2	0	5	6	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	0	16	6	0	7	0	0	0	0	9
Oficina de informática y Sistemas	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
Talento Humano	0	0	3	0	0	0	3	0	0	2
días prom respuesta por tipo de petición	4	4	7	2	7	5	4	5	1	5

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	48	37,2
Natural	81	62,8
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 31,0 % 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 13,2 %, reconocimiento y pago de cuota parte pensional con el 10,1 % de participación, seguido por pensión sobrevivientes con un 9,3 % 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	40	31,0
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	17	13,2
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	13	10,1
Pensión de sobrevivientes	12	9,3
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	11	8,5
Pensión sanción	8	6,2
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	5	3,9
Trámites Contratistas	5	3,9

Trámite	Cantidad	% participación
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	5	3,9
Autorización descuentos mesada pensional	3	2,3
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	2	1,6
Certificado de ingresos y retenciones	2	1,6
Levantamiento de hipoteca	2	1,6
Actualización cuenta bancaria	1	0,8
Actualización EPS	1	0,8
Auxilio funerario	1	0,8
Reposición mesadas	1	0,8
Total	129	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, dado que con corte a septiembre se vienen asignando a la Entidad, derechos de petición, que no son competencia de FONCEP