

Informe **PQRSD** *octubre 2021*



Foto de fauxels - Pexels



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de Peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 145 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se registraron 119 que corresponden al total de peticiones del 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.

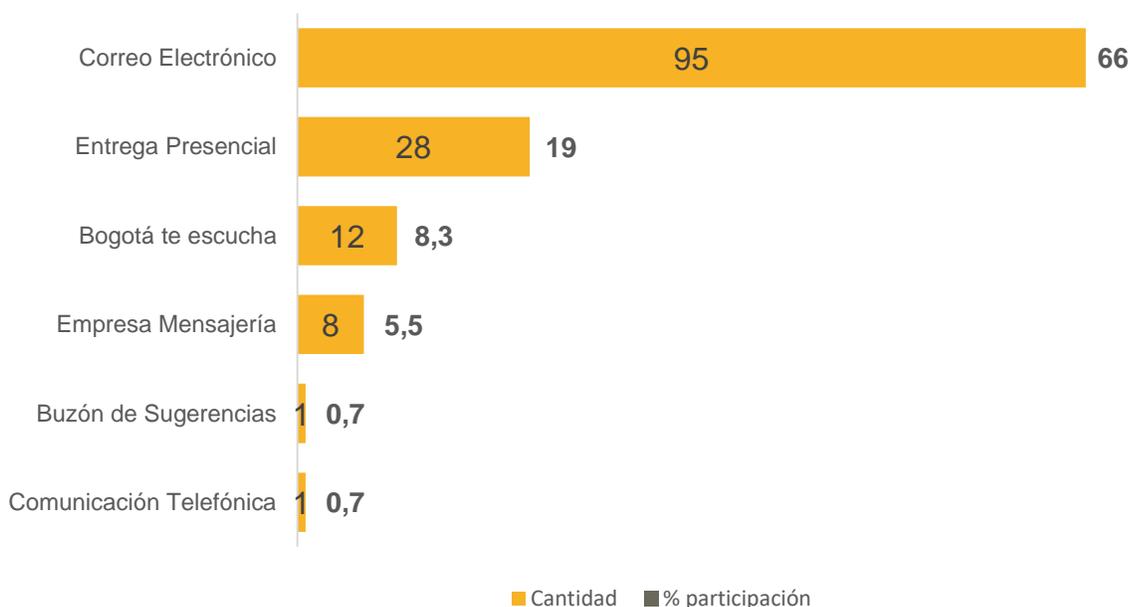
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de octubre se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

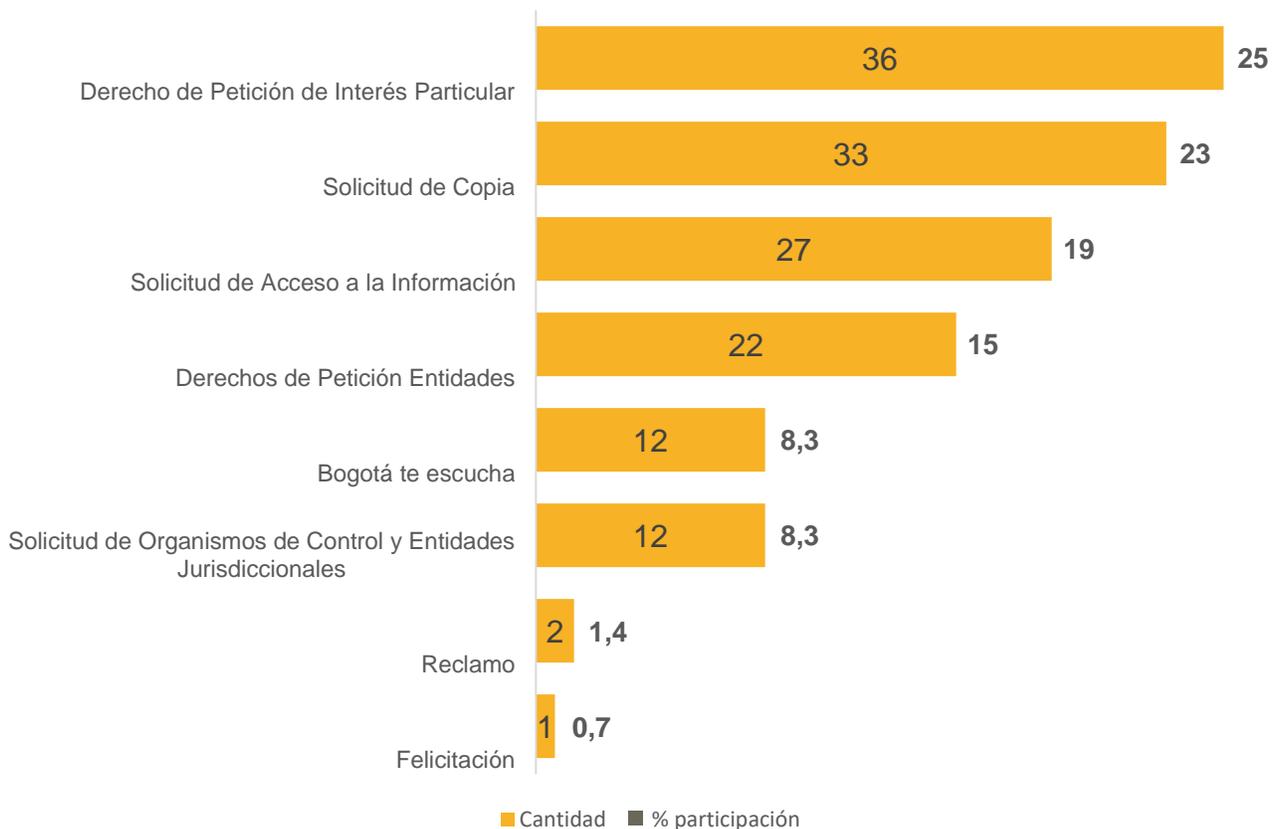
2. Canales de interacción

El 66% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 19% 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

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 25%, solicitud de copia un 23% y solicitud de acceso a la información un 19% 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 radico una, trasladada 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
Administrativa	39	27
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	30	21
Gerencia de Pensiones	21	14
Nómina	17	12
Comunicaciones	11	7,6
Jurídica	11	7,6
Tesorería	6	4,1
Talento Humano	5	3,4
Jurisdicción Coactiva	3	2,1
Financiera	1	0,
Cartera	1	0,7
Total	145	100

8. Tiempo promedio de respuesta

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio inferior a los términos establecidos por la ley para atender las PQRSD.

Área	Bogotá te escucha	D.P. Interés particular	D.P. entidades	Felicitación	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	1	4	1	0	0	0	1	0	1
Cartera	0	5	0	0	0	0	0	0	5
Comunicaciones	2	2	1	3	0	2	0	0	2
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	1	1	3	0	0	1	3	0	2
Gerencia de Pensiones	1	3	1	0	3	3	0	2	3
Jurídica	6	10	0	0	0	9	0	4	6
Jurisdicción Coactiva	0	0	2	0	0	0	6	0	3
Nómina	2	1	4	0	1	1	0	1	1
Talento Humano	1	5	0	0	0	0	0	1	3
Tesorería	2	3	3	0	0	0	0	0	3
Días promedio de respuesta por tipo de petición	2	3	2	3	2	2	1	3	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 73% corresponde a personas naturales y un 27% a personas jurídicas.

Tipo de requirente	Cantidad	% participación
Natural	106	73
Jurídico	39	27
Total	145	100

10. Calidad del requirente

Para este periodo 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 46% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, y pensión de sobrevivientes, seguido por pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 14% de participación y trámites funcionarios con un 11% de participación, el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación:

Trámites	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	33	23
Pensión de sobrevivientes	33	23
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	20	14
Trámites funcionarios	16	11

Trámites	Cantidad	% participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	6	4,1
Auxilio funerario	5	3,4
Pensión sanción	4	2,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	2,8
Reposición de mesadas	3	2,1
Trámites contratistas	3	2,1
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	1,4
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	1,4
Pago único a herederos	2	1,4
Pensión sanción	2	1,4
Levantamiento de hipoteca	2	1,4
Actualización cuenta bancaria	1	0,7
Pensión de invalidez	1	0,7
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,7
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,7
Pensión sobrevivientes	1	0,7
Trámites contratistas	1	0,7
Acuerdo de pago	1	0,7
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	1	0,7
Total	145	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de octubre algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente en la página web Bogotá te escucha por lo cual su registro fue manual, procediendo a gestionarlas 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.
- » Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, sin embargo, destacamos que damos respuestas muy por debajo de los términos de ley.
- » Se evidencian peticiones que no son competencia de FONCEP, derivadas de posibles confusiones respecto a las funciones de la Entidad (no identifican que solo aplica para el Distrito Capital y en otras asumen que FONCEP regula o vigila AFP's privadas.)
- » Se recomienda avanzar en la configuración del gestor documental de la entidad (SIGEF) con el fin de que permita identificar grupo de valor al que pertenece el solicitante, trámite al que está asociado (si aplica), etc.