

Informe **PQRSD** *diciembre 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 155 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se registraron 123 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.

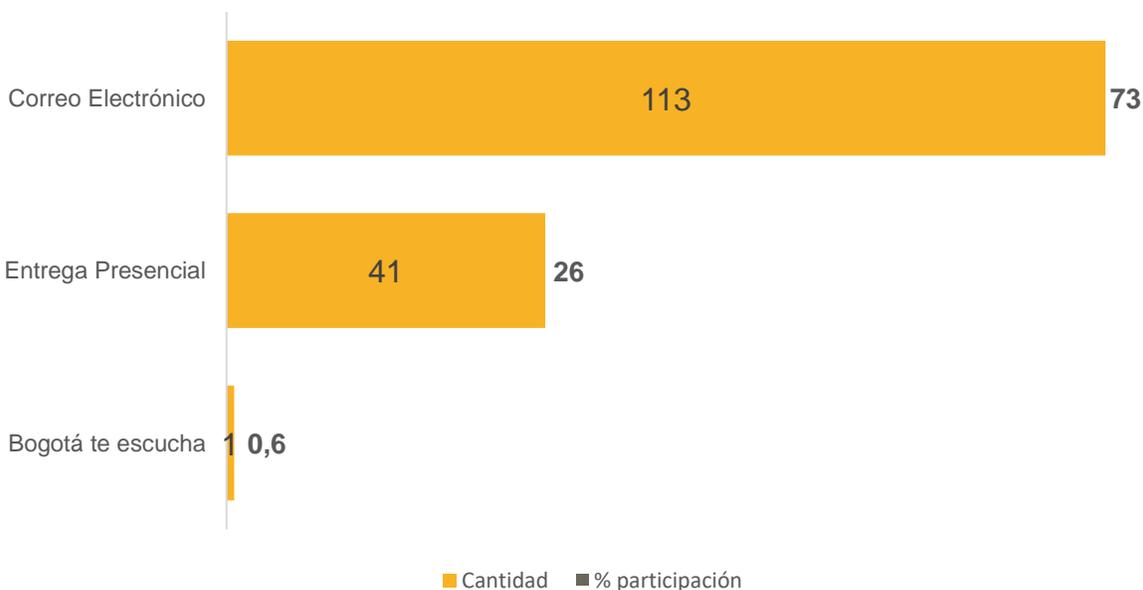
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de diciembre se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

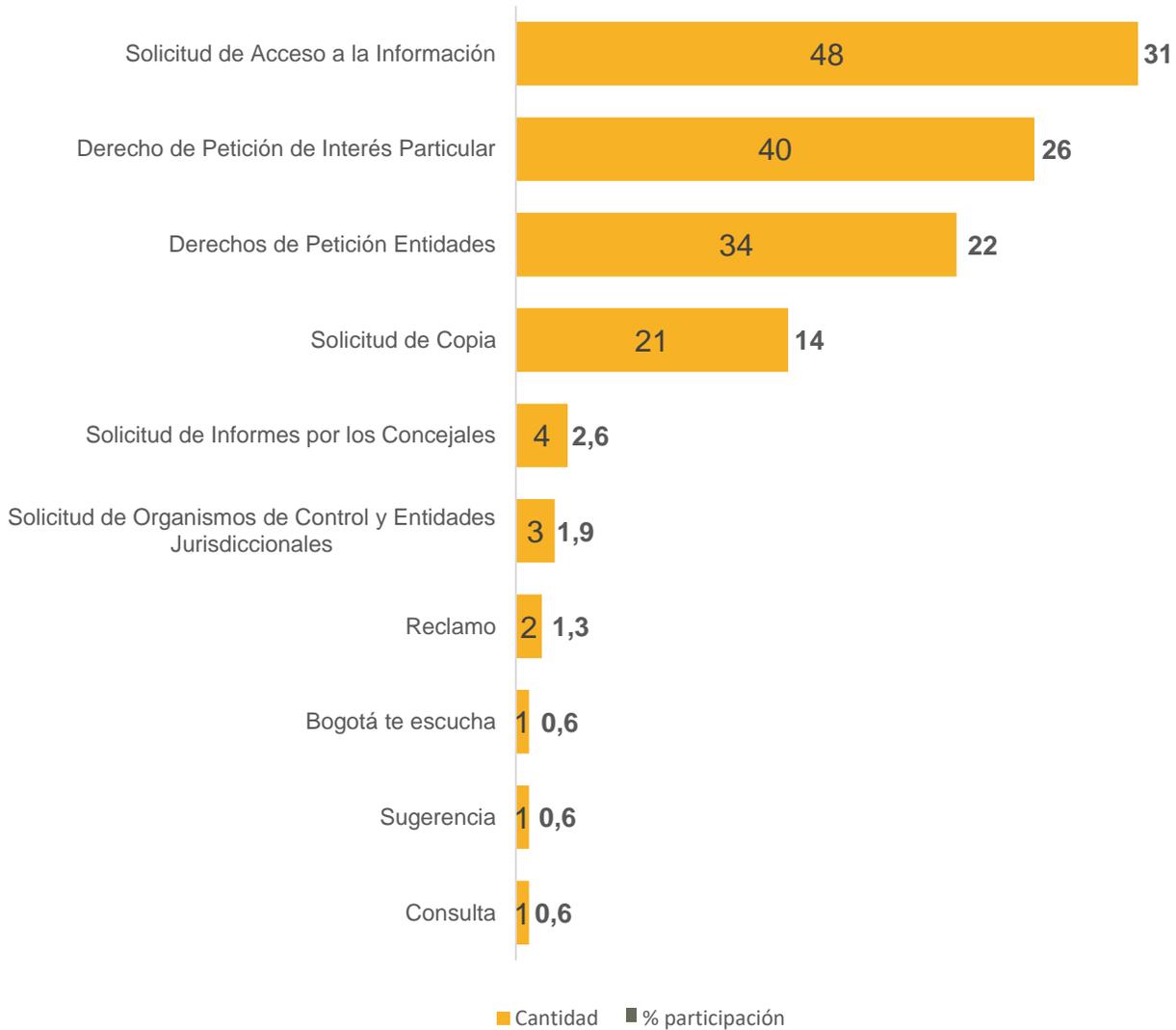
2. Canales de interacción

El 73% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 26% 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 acceso a la información tuvieron una participación del 31% derechos de petición de interés particular un 26%, seguido por derecho de petición entidades con 22% % 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, trasladadas 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	48	31
Gerencia de Pensiones	25	16
Nómina	22	14
Administrativa	21	14
Comunicaciones	11	7,1
Tesorería	8	5,2
Subdirección de Prestaciones Económicas	6	3,9
Jurídica *	5	3,2
Talento humano	4	2,6
Cesantías	2	1,3
Dirección *	1	0,6
Informática y Sistemas	1	0,6
Jurisdicción Coactiva	1	0,6
Total	155	100

*El área tiene al menos una solicitud sin iniciar trámite

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.

8.1 Por tipología (peticiones ciudadanas)

Área	Bogotá te escucha	Consulta	D.P. Interés particular	D.P. entidades	Reclamo	Sol. de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	0	1	1	1
Cesantías	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunicaciones	0	0	2	0	0	0	0	2
Dirección	1	0	2	0	0	0	0	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	0	6	4	2	5	0	4
Gerencia de Pensiones	0	0	0	0	0	0	0	7
Informática y Sistemas	0	0	1	1	0	2	0	2
Jurídica	0	0	4	0	0	4	0	4
Jurisdicción Coactiva	0	0	2	0	0	2	0	2
Nómina	0	0	4	1	0	1	1	3
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	10	0	0	6	0	8
Talento humano	0	6	0	0	0	0	0	6
Tesorería	0	0	0	9	0	0	0	9
Días promedio de respuesta por tipo de petición	1	6	3	2	2	3	1	2

8.2 Por tipología (entre autoridades)

Área	Solicitud de Informes por los concejales	Solicitud de Organismos de Control y Entidades Jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	1
Cesantías	0	0	0
Comunicaciones	0	0	2
Dirección	3	0	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	0	4
Gerencia de Pensiones	7	0	7
Informática y Sistemas	0	0	2
Jurídica	0	4	4
Jurisdicción Coactiva	0	0	2
Nómina	0	0	3
Subdirección de Prestaciones Económicas	8	8	8
Talento humano	0	0	6
Tesorería	0	0	9
Días promedio de respuesta por tipo de petición	7	5	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 72% corresponde a personas naturales y un 28% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	112	72
Jurídica	43	28
Total	155	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 32% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido por pensión de sobrevivientes con un 17%, pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes 14% de participación, seguido por reposición de mesadas 9.0% 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	50	32
Pensión de sobrevivientes	27	17
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	22	14
Reposición de mesadas	14	9,0

Trámites	Cantidad	% participación
Trámites funcionarios	9	5,8
Pensión sanción	8	5,2
Autorización de descuentos de la mesada pensional	5	3,2
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	4	2,6
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	2	1,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	2	1,3
Auxilio funerario	2	1,3
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	1,3
Pago único a herederos	2	1,3
Actualización de EPS	1	0,6
Actualización cuenta bancaria	1	0,6
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,6
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,6
Acuerdo de pago	1	0,6
Pensión de invalidez	1	0,6
Total	155	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En diciembre de 2021 el total peticiones ciudadanas recibidas directamente ante la entidad fueron Ciento trece (113), a través de la página web Bogotá te escucha se recibió una solicitud directa; por inconvenientes en el enlace entre Bogotá te escucha y el gestor documental de FONCEP (SIGEF) tres (3) peticiones del total no quedaron registradas automáticamente en la página web Bogotá te escucha por lo cual se realizó gestión al interior de la entidad y se está revisando con la Alcaldía y el área de sistemas el inconveniente presentado.
- » Siguen prevaleciendo los canales virtuales como canal de contacto principal por parte de los ciudadanos y para generar diálogo de doble vía.
- » Para este periodo se destaca el uso de la tipología *solicitud de acceso a la información* que se relaciona con la misionalidad de la entidad y en su mayoría corresponden a solicitudes para validar el estado del trámite pensional solicitado.