

Informe **PQRSD**
semestre II 2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el segundo semestre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha (BTE).

Para este periodo se recibieron 868 derechos de petición directamente en FONCEP.

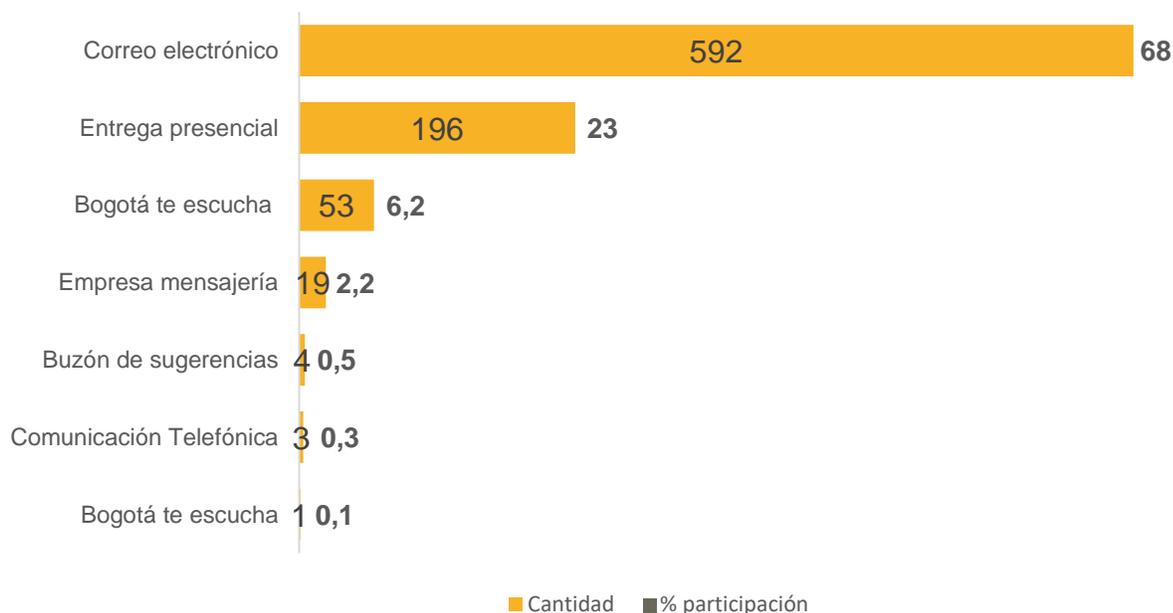
En BTE se registraron 830 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

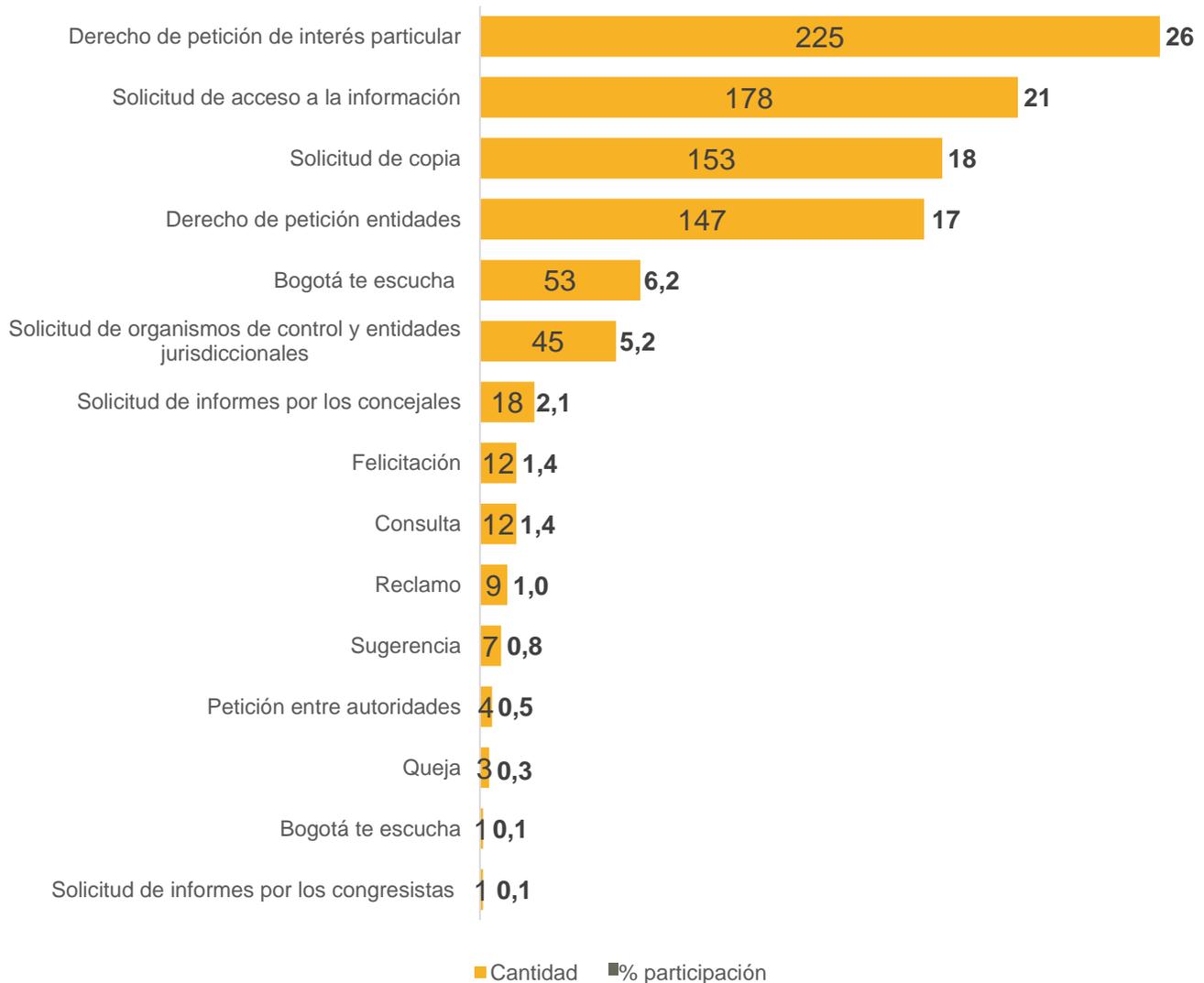
2. Canales de Interacción

El 68% de las peticiones fueron tramitadas a través del gestor documental de la Entidad éstas se recibieron a través del correo electrónico institucional, seguido por el 23% que corresponden a entrega radicación presencial, el porcentaje restante se distribuye entre empresa de mensajería, BTE y buzón de sugerencias.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de interés particular representan la mayor cantidad de solicitudes con un 26% y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de bono pensional por parte de AFP's, seguido de solicitud de acceso a la información que constituyen un 21% de participación y continua con solicitud de copia que constituye el 18% de participación del total de las PQRSD recibidas, el porcentaje restante se distribuye en las demás tipologías como se muestra en la 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 presentaron 12 requerimientos directamente a la entidad y que se trasladaron por no competencia a otra entidad.

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	196	23
Administrativa	187	22
Gerencia de pensiones	160	18
Comunicaciones	93	11
Nómina	78	9,0
Jurídica	60	6,9
Tesorería	27	3,1
Talento Humano	21	2,4
Subdirección de prestaciones económicas	9	1,0
Jurisdicción Coactiva	8	0,9
Informática y Sistemas	6	0,7
Cesantías	4	0,5
Talento humano	4	0,5
Cartera	4	0,5
Dirección	4	0,5
Financiera	3	0,3
Contabilidad	3	0,3
Jurisdicción Coactiva	1	0,1
Total	868	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.

8.1 Por tipología (peticiones ciudadanas)

Área	Bogotá te escucha	Consulta	D.P. Interés particular	D.P. entidades	Felicitación	Queja	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	2	0	3	1	0	0	0	1	1	2	1
Cartera	11	0	5	0	0	0	0	10	0	0	8
Cesantías	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Comunicaciones	2	0	2	1	2	2	2	2	1	4	2
Contabilidad	0	0	0	5	0	0	0	9	0	0	6
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gerencia de bonos y cuotas partes	2	0	2	2	0	0	0	2	1	0	2
Gerencia de pensiones	3	1	3	2	0	2	3	3	0	0	3
Informática y Sistemas	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Jurídica	6	10	9	8	0	4	0	10	0	0	7
Jurisdicción Coactiva	0	0	0	6	0	0	0	6	6	0	6
Jurisdicción Coactiva	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Nómina	1	0	2	3	0	0	1	2	6	0	2
Subdirección de prestaciones económicas	1	0	4	9	0	0	0	3	0	0	3
Talento Humano	6	6	6	4	0	0	0	3	0	0	5
Talento humano	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Tesorería	2	0	5	3	0	0	2	7	0	0	4
Días promedio de respuesta por tipo de petición	3	7	3	2	2	3	2	3	1	4	3

8.2 Por tipología (entre autoridades)

Área	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	3	0	5	1
Cartera	0	0	0	0	8
Cesantías	0	0	0	0	1
Comunicaciones	0	0	0	6	2
Contabilidad	0	0	0	0	6
Dirección	0	6	0	2	4
Financiera	0	0	0	2	2
Gerencia de bonos y cuotas partes	4	0	0	0	2
Gerencia de pensiones	0	0	3	3	3
Informática y Sistemas	0	0	0	2	7
Jurídica	6	5	0	6	7
Jurisdicción Coactiva	0	0	0	0	6
Jurisdicción Coactiva	0	0	0	0	2
Nómina	0	0	0	1	2
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	0	0	3
Talento Humano	0	5	0	1	5
Talento humano	0	3	0	0	2
Tesorería	0	0	0	1	4
Días promedio de respuesta por tipo de petición	5	5	3	4	3

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas las personas naturales representan más de la mitad de los solicitantes.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	640	74
Jurídica	228	26
Total	868	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 24% 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 el 1%.

El porcentaje restante se distribuye en otros trámites u OPA'S (servicios) como se muestra a continuación:

Trámites	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	209	24
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	134	15
Pensión de sobrevivientes	123	14
Trámites funcionarios	88	10
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	54	6,2
Pensión sanción	51	5,9
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	31	3,6

Trámites	Cantidad	% participación
Auxilio funerario	27	3,1
Autorización de descuentos de la mesada pensional	26	3,0
Reposición de mesadas	21	2,4
Levantamiento de hipoteca	15	1,7
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	14	1,6
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	14	1,6
Pago único a herederos	11	1,3
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	10	1,2
Trámites contratistas	8	0,9
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	7	0,8
Pensión de invalidez	5	0,6
Designación de beneficiarios Ley 1204 de 2008	3	0,3
Actualización cuenta bancaria	3	0,3
Acrecimiento de mesada pensional	3	0,3
Acuerdo de pago	3	0,3
Actualización de EPS	2	0,2
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	0,2
Desprendible de nómina	2	0,2
Certificado de pensión - no pensión	1	0,1
Provisional a pensión de sobrevivientes	1	0,1
Total	868	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el segundo semestre de 2021 algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la entidad en su totalidad, lo anterior por inconvenientes entre el 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 continúa con la conexión entre el gestor documental de FONCEP y BTE, actualmente la duplicidad en el registro de las peticiones persiste y no permite realizar un seguimiento real.
- » Se incrementan los derechos de petición de interés particular que se relacionan con solicitudes de agilización de trámite.