

## RESPUESTAS CHAT ONBASE 24/09/2020

1. S.E de Pitalito, se han presentado inconvenientes para radicación pues cuando han habido reconocimientos anteriores no deja realizar una nueva radicación sino se finaliza o se cambia el estado; de igual forma sucede cuando un docente ha pertenecido a otro E.T, nos ponen a enviar soportes a afiliaciones como actos administrativos y actas de posesión, certificados de tiempos de servicios etc, cuando dicha información se supone que ya reposa en la fiduciaria, como nos van a solucionar estas fallas ya que es un asunto que pasa casi a diario gracias.

**Respuesta:** Cuando se llevó a cabo la migración del nurf estos pasaron con los estados que venían las prestaciones, en la actualidad deben remitir un correo al coordinador de zona con los números de identificación solicitando la actualización del estado final. es de aclarar que unos estados dependen de la secretaria como son: RADICADO ENTE, ENVIADO ENTE, PROCESO EN TRANSITO deben validar si el tramite prosigue o si no proceder a finalizar desde el usuario radicador. En la actualidad el grupo de soporte de OnBase ha venido realizando cambios de actualización masivos y atendiendo las solicitudes puntuales de la secretaria. Asimismo, estas novedades se presentan con prestaciones antiguas.

2. Existe un problema en el paso entre sustanciación y envíos porque si la hoja de revisión está mal aprobada o mal negada, al no pasar a la bandeja de secretaría o cargo aclaratorio, entonces ocurre un retraso que puede ser significativo y generar riesgo de sanción mora, tengo casos que me están ocasionando tutelas y acciones de desacato precisamente por ese motivo.

**Respuesta:** Esta novedad se presenta en la aplicación de Fomag en la cual se ha detectado que algunos identificadores de las hojas de revisión presentan inconsistencia, la gerencia de tecnología y la firma Cadena están subsanado 4 casos pendientes de la secretaria de Itagüí de las cuales todas son pensiones.

3. Para el caso del Valle del Cauca, cuál de los correos que mostraron se puede escribir?

**Respuesta:** los correos a los que se puede dirigir son:

**Coordinador de zona cadena:** [lyda.ramirez@cadena.com.co](mailto:lyda.ramirez@cadena.com.co);

**Afiliaciones:** [afiliacionnovedades@fiduprevisora.com.co](mailto:afiliacionnovedades@fiduprevisora.com.co) Pago.

**Prestaciones:** [pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co](mailto:pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co)

4. No me dejan enviar para estudio expediente de ajuste a la pensión de jubilación por intermedio de apoderado judicial porque no anexe fotocopia de la cedula de ciudadanía del abogado a sabiendas que se anexa poder otorgado por el docente. Al docente no le pagan las prestaciones del docente. Aclaro al abogado no recibe el pago de las prestaciones del docente.

**Respuesta:** Para este caso de acuerdo a la instrucción recibida por la DPE se va recibir el expediente sin la cedula del apoderado validando que el exista el poder autenticado.

5. Buenas noches se está presentando mucho problema para radicar en onbase. Existe una Prestación previa que no se ha finalizado, favor de revisar. Que se esta haciendo para solucionarlo. Santander también tiene problemas todos los días para radicar sobretodo cesantías parciales .

**Respuesta:** Cuando se llevó a cabo la migración del nurf estos pasaron con los estados que venían las prestaciones, en la actualidad deben remitir un correo al coordinador de zona con los números de identificación solicitando la actualización del estado final. es de aclarar que unos estados dependen de la secretaria como son: RADICADO ENTE, ENVIADO ENTE, PROCESO EN TRANSITO deben validar si el tramite prosigue o si no proceder a finalizar desde el usuario radicador. En la actualidad el grupo de soporte de OnBase ha venido realizando cambios de actualización masivos y atendiendo las solicitudes puntuales de la secretaria. Asimismo, estas novedades se presentan con prestaciones antiguas.

6. Buenas tardes si está anulada, se puede reversar y conservar el mismo radicado.

**Respuesta:** Una vez anulada la prestación por la secretaria no es posible reversarla, es necesario generar un nuevo radicado

7. No está dejando radicar La segunda solicitud de sustituciones de pensión ...cuando la compañera permanente radica la solicitud ....y que anteriormente ya la conyugue ha radicado previamente y se ha radicado y enviado la prestación.

**Respuesta:** La sustitución de la pensión es un solo tramite independiente de la cantidad de posibles beneficiarios. Se debe esperar que se realice el estudio de la prestación en curso de la NVEZ radicada.

8. Podrías explicar la radicación de una Vez 2

**Respuesta:** Primero para generar una nvz el estado de esta prestación debe estar en rechazado ente o negado enviado, desde el usuario de radicación debe abrir workview, búsqueda de docentes se ingresa el número de identificación, buscar una vez el sistema arroje el formulario se debe seleccionar el nombramiento el cual traerá las prestaciones asociadas al docente se debe seleccionar el radicado y oprimir el botón de generar nueva NVEZ 2.

9. Buenas noches, por favor solicito la información de ON BASE, al correo [astrid.chaux2015@gmail.com](mailto:astrid.chaux2015@gmail.com).

**Respuesta:** Se remitirá manual y diccionario de datos al correo indicado.

10. Ingeniero cuando uno radica n-vez y el sistema se demora unos minutos a terminar el proceso me aparece que ya fue registrado y no he terminado me toca pedir autorización para que me deje nuevamente radicar.

**Respuesta:** El sistema elimina radicados incompletos después de un rango de 60 minutos, así mismo el radicado puede tomar ese formulario de radicación y completar el registro de la radicación.

11. Por qué siempre que se va a radicar una prestación hay que enviar actualización de datos en las radicaciones no está actualizada la información de los documentos solo están los requisitos para estudio.

**Respuesta:** Cuando se llevó a cabo la migración del nurf estos pasaron con los estados que venían las prestaciones, en la actualidad deben remitir un correo al coordinador de zona con los números de identificación solicitando la actualización del estado final. es de aclarar que unos estados dependen de la secretaria como son: RADICADO ENTE, ENVIADO ENTE, PROCESO EN TRANSITO deben validar si el tramite prosigue o si no proceder a finalizar desde el usuario radicador. En la actualidad el grupo de soporte de OnBase a venido realizando cambios de actualización masivos y atendiendo las solicitudes puntuales de la secretaria. Asimismo, estas novedades se presentan con prestaciones antiguas.

12. Hay forma de evidenciar por Onbase si el docente ya cobró un giro producto de una prestación social, esto es necesario para soportar las reclamaciones de sanción moratoria.

**Respuesta:** Por OnBase no es posible realizar esta consulta, se debe solicitar esta información al email de [pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co](mailto:pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co)

13. Tengo unas prestaciones que no se han pagado por cuanto se fueron a la bandeja de negadas pero fueron aprobadas y esta cargados los actos administrativos.

**Respuesta:** A través del coordinador de zona cadena se debe solicitar la revisión de estado del expediente y el cambio de bandeja para continuar el tramite

14. Cuando un estado de prestación es pagado significa que ya se giraron los recursos o es porque se aprobó en área de pagos. Cuando se actualiza este estado ????

**Respuesta:** El estado Pagado es que el tramite ya se encuentra incluido en programación de pagos.

15. Buenas noches, uno de los casos mencionados de solicitudes de revocatorias de Actos Administrativos de años anteriores que no aparecen en la plataforma on base, solicito indicaciones de por qué medio allegar a Fiduprevisora dichas resoluciones, muchas gracias.

16. Nos pueden dar un manual de lo que hoy nos explicaron, muchas gracias, Santander

**Respuesta:** Se remitirá manual y diccionario de datos.