

Informe **PQRSD**  
*cuarto trimestre*  
*2021*

Foto de Pixabay en Pexels



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



# 1. Total de peticiones recibidas

Durante el cuarto trimestre, se presentaron inconvenientes 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 429 derechos de petición directamente en FONCEP.

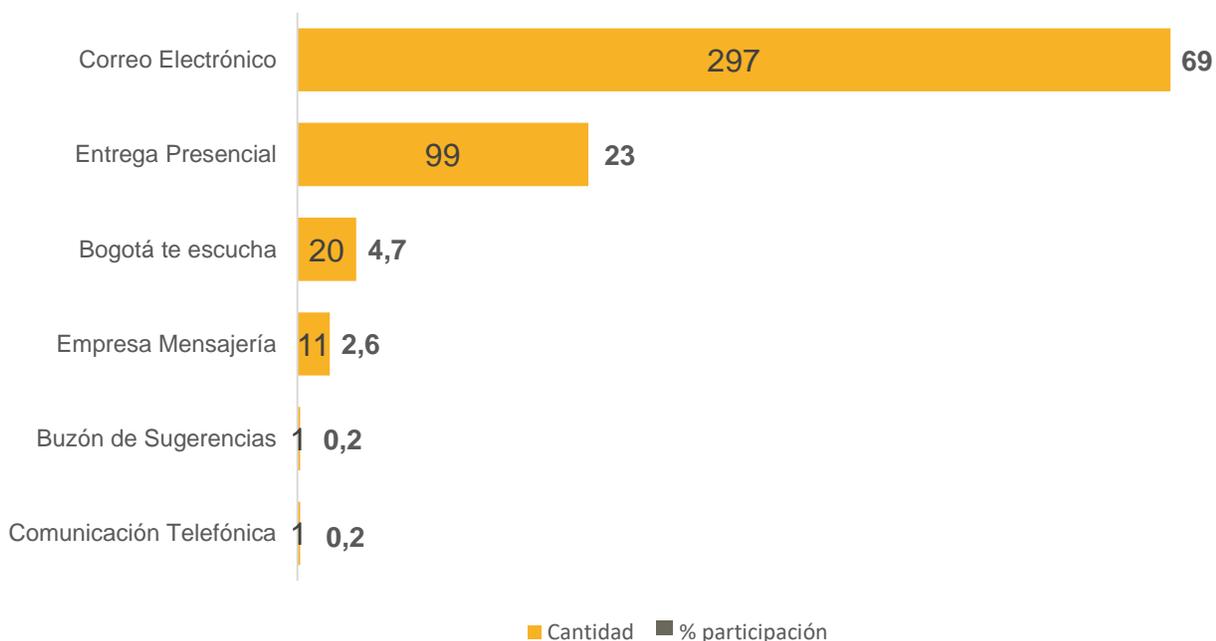
En Bogotá Te Escucha se registraron 338 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

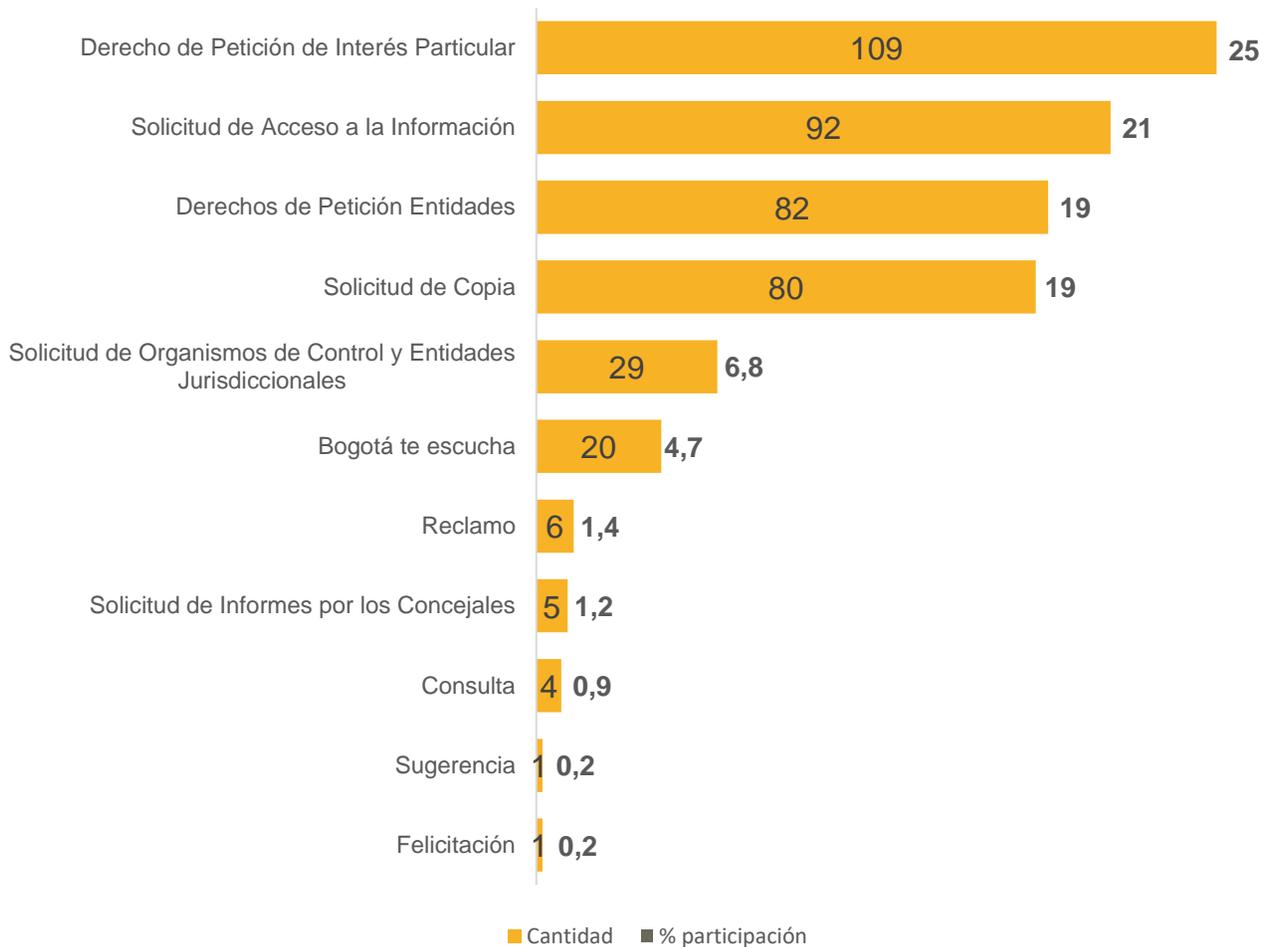
# 2. Canales de interacción

El 69% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico institucional, seguido por el 23% que corresponde a las radicadas de manera presencial; las demás se recibieron por otros canales como se muestra a continuación:



### 3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de interés particular representan el 25% y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de agilización de respuesta de trámites pensionales, seguido de solicitud de acceso a la información que constituyen el 21% de la participación y continúan los derechos de petición entidades y solicitud de copia que representan el 19% del total de las PQRSD recibidas. Las demás solicitudes se distribuyen en otras tipologías como se muestra a continuación:



### 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 seis requerimientos directamente a la Entidad que se trasladaron por no competencia. Otras fueron recibidas a través de Bogotá Te Escucha e inmediatamente fueron remitidas a las entidades competentes sin ser radicadas en SIGEF.

## 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	110	26
Administrativa	90	21
Gerencia de Pensiones	67	16
Nómina	43	10
Comunicaciones	33	7,7
Jurídica	23	5,4
Tesorería	17	4,0
Subdirección de Prestaciones Económicas	8	1,9
Jurisdicción Coactiva	8	1,9
Talento Humano	5	1,2
Informática y Sistemas	5	1,2
Dirección	4	0,9
Talento humano	4	0,9
Cartera	4	0,9
Cesantías	4	0,9
Financiera	3	0,7
Contabilidad	1	0,2
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>100</b>

## 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	Reclamo	Sol. de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	1	0	3	1	0	0	1	1	0	1
Cartera	11	0	5	0	0	0	10	0	0	8
Cesantías	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Comunicaciones	2	0	2	1	3	0	2	1	8	2
Contabilidad	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	1	0	1	2	0	0	2	2	0	2
Gerencia de Pensiones	2	0	3	2	0	3	3	0	0	3
Informática y Sistemas	0	6	0	0	0	0	0	0	0	5
Jurídica	4	0	9	0	0	0	8	0	0	5
Jurisdicción Coactiva	0	0	2	5	0	0	6	6	0	5
Nómina	2	0	1	3	0	1	2	0	0	1
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	0	4	9	0	0	3	0	0	4
Talento Humano	1	0	5	0	0	0	0	0	0	3
Talento humano	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Tesorería	2	0	5	3	0	2	5	0	0	4
<b>Días promedio de respuesta por tipo de petición</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

## 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	6	1
Cartera	0	0	8
Cesantías	0	0	1
Comunicaciones	0	5	2
Contabilidad	0	0	3
Dirección	6	2	4
Financiera	0	2	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	0	2
Gerencia de Pensiones	0	3	3
Informática y Sistemas	0	2	5
Jurídica	7	5	5
Jurisdicción Coactiva	0	0	5
Nómina	0	1	1
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	4
Talento Humano	0	1	3
Talento humano	3	0	2
Tesorería	0	0	4
<b>Días promedio de respuesta por tipo de petición</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 71% corresponde a personas naturales y un 29% a las personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	306	71
Jurídica	123	29
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>100</b>

## 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 26% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido por pensión de sobrevivientes con el 18%. 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	112	26
Pensión de Sobrevivientes	78	18
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	57	13
Trámites funcionarios	44	10
Pensión sanción	25	5,8

Trámites	Cantidad	% participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	17	4,0
Reposición de mesadas	17	4,0
Auxilio funerario	14	3,3
Autorización de descuentos de la mesada pensional	11	2,6
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	10	2,3
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	6	1,4
Trámites contratistas	5	1,2
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	5	1,2
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	4	0,9
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	4	0,9
Levantamiento de hipoteca	4	0,9
Pago único a herederos	4	0,9
Acuerdo de pago	3	0,7
Actualización cuenta bancaria	2	0,5
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	0,5
Pensión de invalidez	2	0,2
Actualización de EPS	1	0,2
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,2
Certificado de pensión - no pensión	1	0,2
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el cuarto trimestre de 2021 el total peticiones recibidas directamente ante la entidad fueron cuatrocientas veintinueve (429), la mayoría relacionadas con el trámite de reconocimiento de bono y cuota parte de bono.
- » Se reactivó el enlace entre Bogotá te escucha y el gestor documental de FONCEP, pero se evidencian fallas, las mismas se están gestionando al interior de FONCEP.
- » Los ciudadanos prefieren los canales virtuales para contactarse con FONCEP y para generar diálogo de doble vía.
- » El tiempo promedio de respuesta se ubica en dos días a nivel general manteniéndose la tendencia de lo que va transcurrido del año.