

# Informe **PQRSD\*** *enero 2022*

*\*Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Denuncias.*

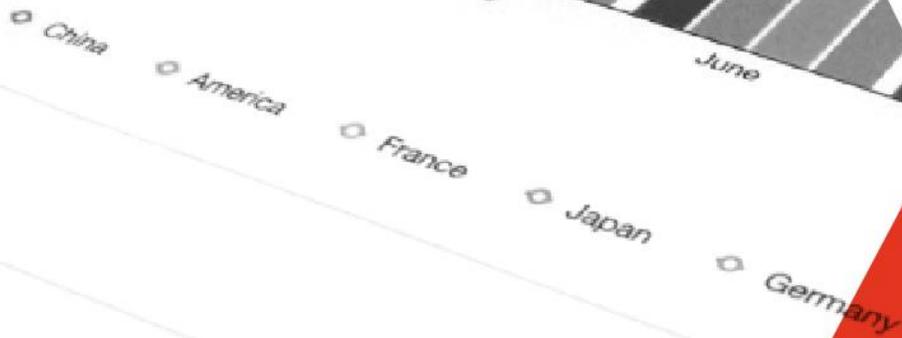
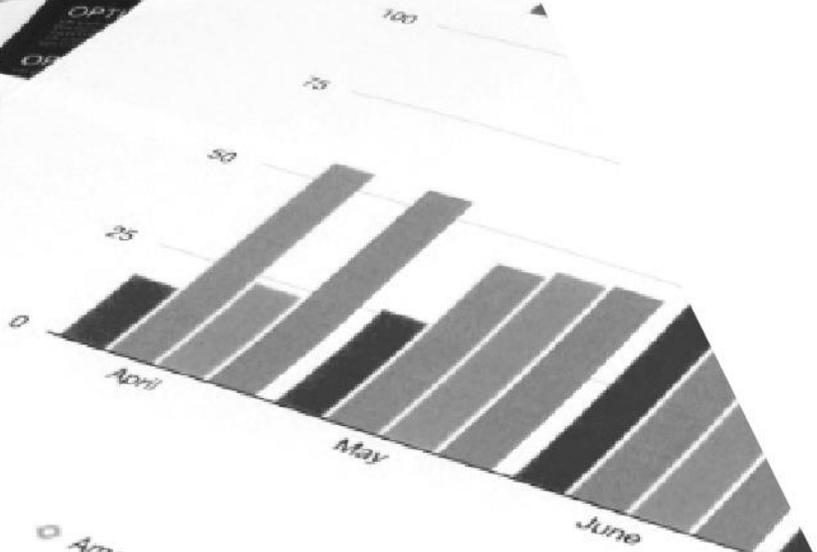


Foto de Freepik



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 369 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.

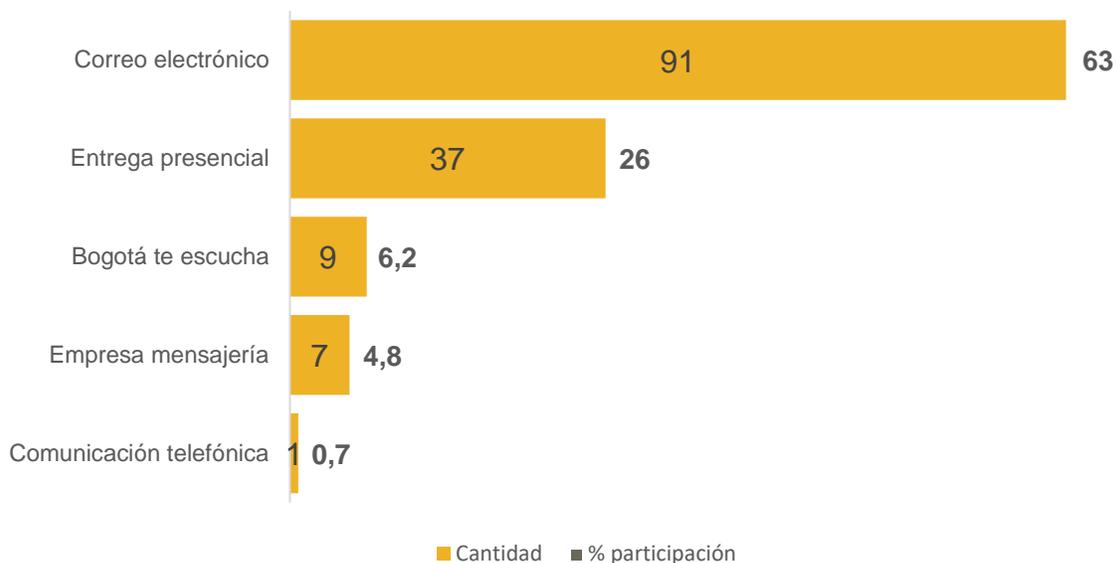
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de enero se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

- » Todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron por debajo de los tiempos de Ley.
- » Del total de peticiones registradas a través de Bogotá te escucha, 220 eran duplicadas.

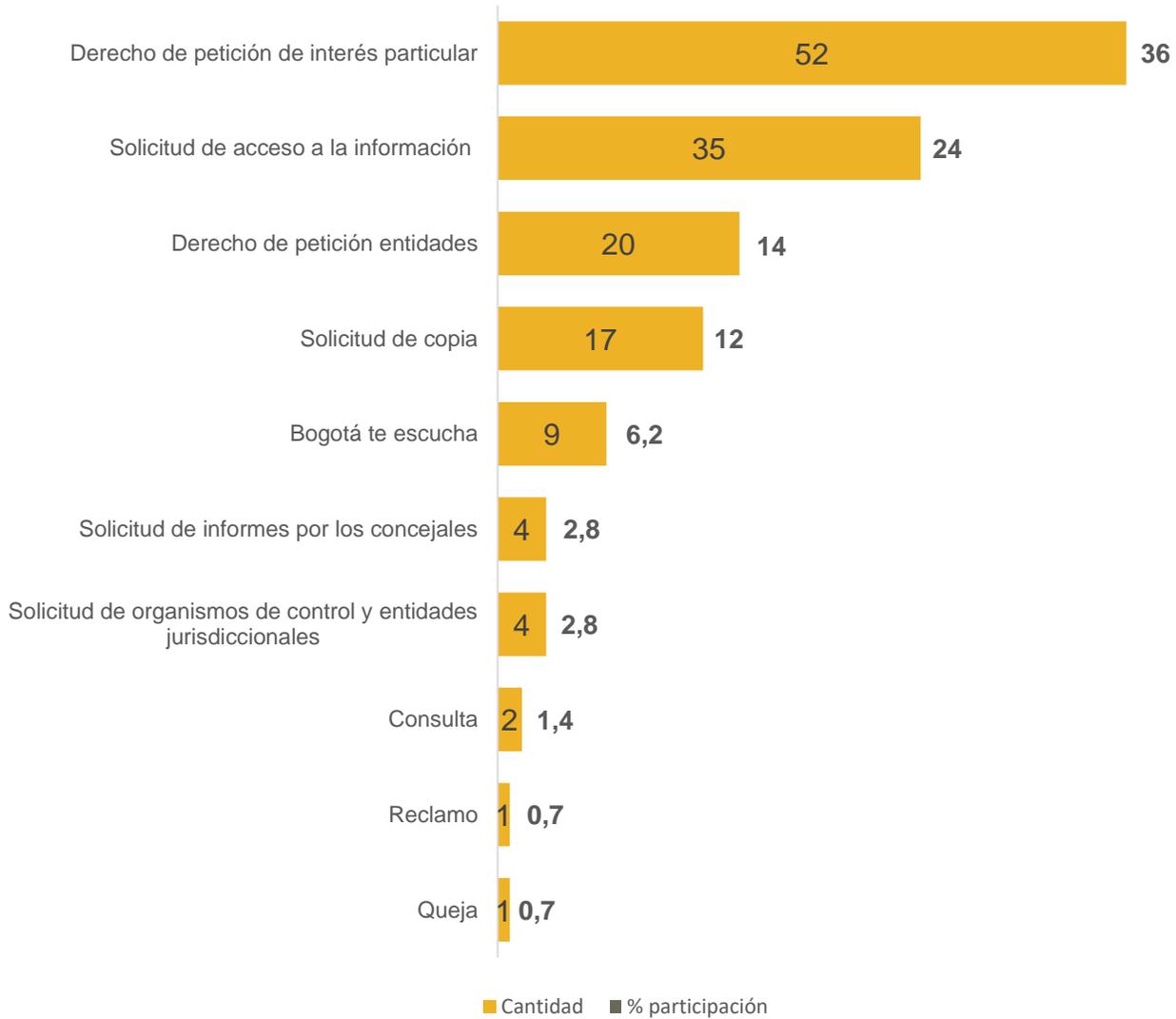
## 2. Canales de interacción

El 63% 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 por otros canales como se muestra a continuación:



### 3. Tipologías o modalidades

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 36%, seguido por solicitud de acceso a la información con 24% de participación y derechos de petición entidades con 14% 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 pensiones	34	23
Gerencia de bonos y cuotas partes	31	21
Nómina	30	21
Administrativa	17	12
Comunicaciones	14	9,7
Jurídica *	7	4,8
Talento humano	6	4,1
Tesorería	5	3,4
Jurisdicción coactiva	1	0,7
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

\*El área tiene al menos una solicitud sin iniciar trámite

## 8. Tiempo promedio de respuesta

Se dio cumplimiento a 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	Queja	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	1	0	0	0	3	1	2
Comunicaciones	0	0	2	0	0	0	2	0	2
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	0	2	2	0	0	2	2	2
Gerencia de pensiones	0	5	3	5	0	0	4	8	4
Jurídica	7	0	1	8	0	0	0	0	6
Jurisdicción coactiva	0	0	0	11	0	0	0	0	11
Nómina	3	0	2	2	2	1	2	0	2
Talento humano	6	5	2	0	0	0	0	0	4
Tesorería	0	0	8	5	0	0	4	0	5
<b>Días promedio de respuesta por tipo de petición</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</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	7	0	2
Comunicaciones	0	0	2
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	0	2
Gerencia de pensiones	0	6	4
Jurídica	6	0	6
Jurisdicción coactiva	0	0	11
Nómina	0	0	2
Talento humano	3	0	4
Tesorería	0	0	5
<b>Días promedio de respuesta por tipo de petición</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 80% corresponde a personas naturales y un 20% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	116	80
Jurídica	29	20
<b>Total</b>	<b>145</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 19% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono y pensión de sobrevivientes, seguido de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 14% de participación y reposición de mesadas con un 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	28	19
Pensión de sobrevivientes	27	19
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	21	14
Reposición de mesadas	13	9,0
Trámites funcionarios	12	8,3

Trámites	Cantidad	% participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	9	6,2
Autorización de descuentos de la mesada pensional	7	4,8
Auxilio funerario	4	2,8
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	2,8
Pensión sanción	3	2,1
Acrescimiento de mesada pensional	3	2,1
Trámites contratistas	2	1,4
Pago único a herederos	2	1,4
Actualización cuenta bancaria	2	1,4
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	0,7
Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	0,7
Certificación de estudios	1	0,7
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,7
Prueba supervivencia	1	0,7
Actualización EPS	1	0,7
Levantamiento de hipoteca	1	0,7
Pensión de invalidez	1	0,7
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de enero 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 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 en los casos que corresponda.