

Informe **PQRS*** febrero 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 156 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se registraron 158 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.

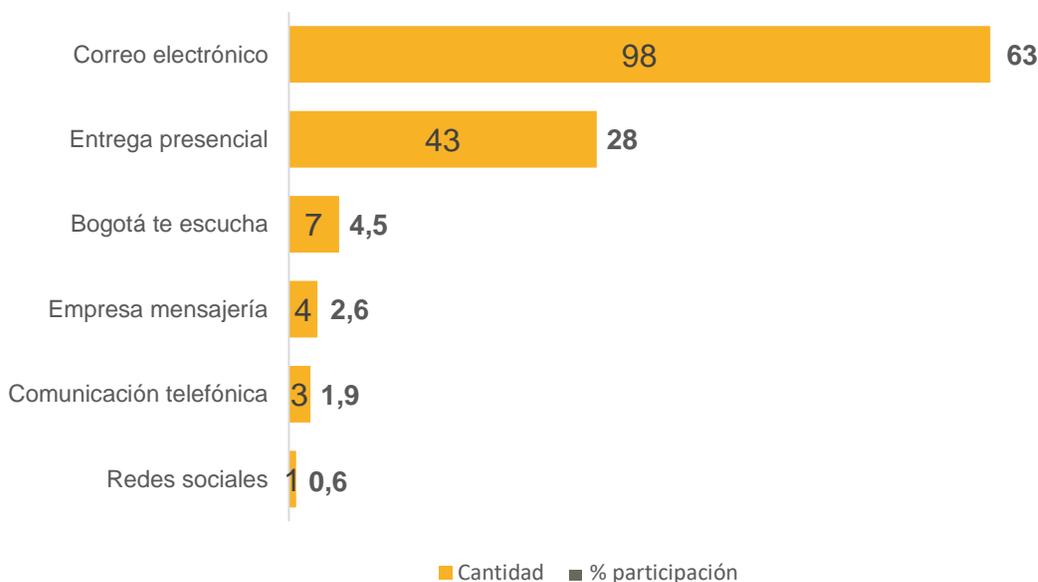
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de febrero se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

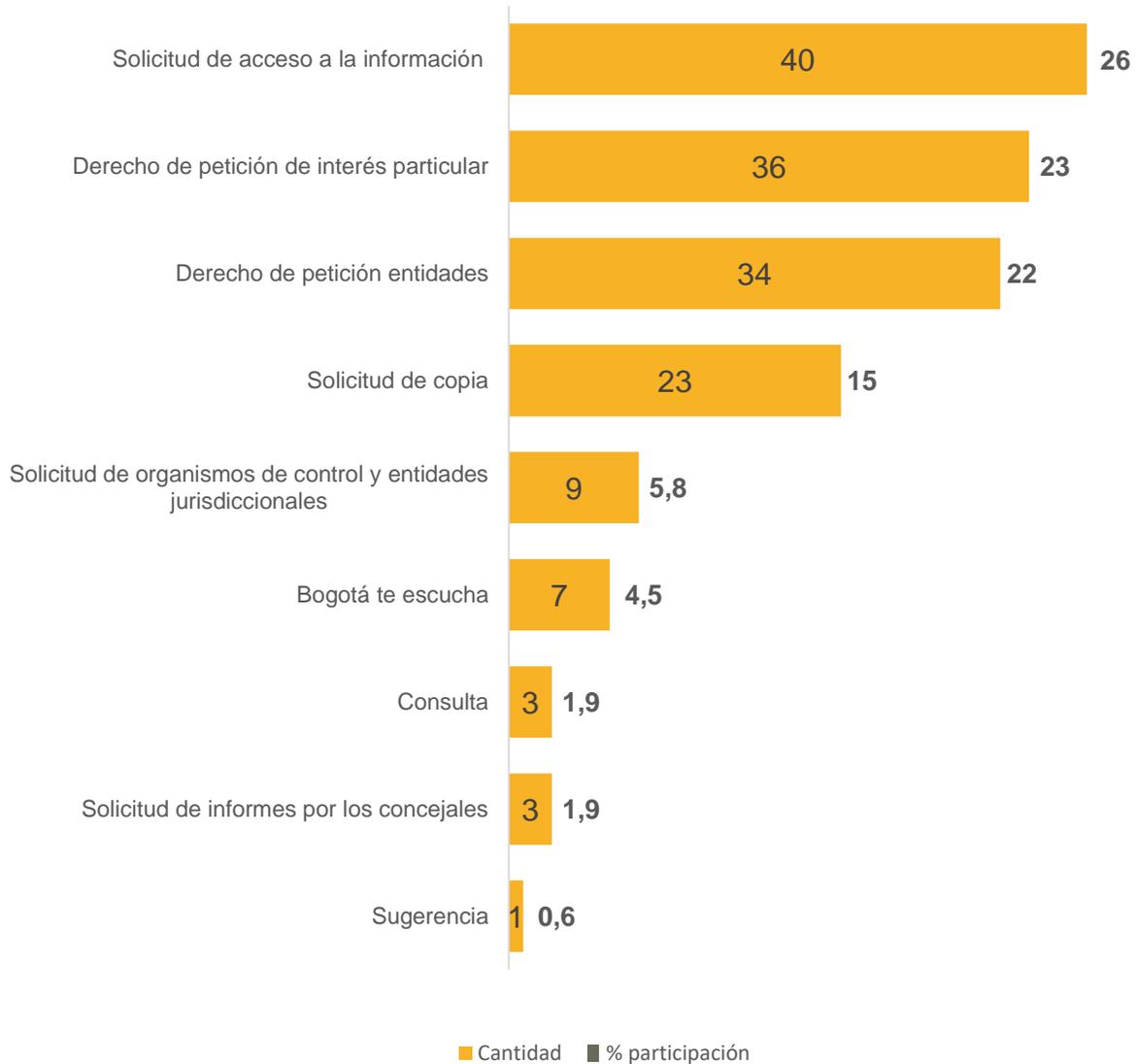
2. Canales de interacción

El 63% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 28% 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 acceso a la información tuvieron una participación del 26%, seguido por derecho de petición de interés particular con 23% de participación y derechos 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	50	32
Comunicaciones	28	18
Administrativa *	23	15
Gerencia de pensiones	20	13
Nómina *	9	5,8
Jurídica *	8	5,1
Subdirección de prestaciones económicas	7	4,5
Talento humano	3	1,9
Tesorería *	3	1,9
Dirección	2	1,3
Cesantías	2	1,3
Cartera	1	0,6
Total	156	100

*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	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	0	1	0	1
Cartera	0	0	11	0	0	0	0	11
Cesantías	0	0	2	0	0	0	0	2
Comunicaciones	0	0	2	0	1	0	0	1
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	4
Gerencia de bonos y cuotas partes	2	0	2	3	1	4	0	2
Gerencia de pensiones	0	0	4	4	3	0	0	4
Jurídica	0	0	4	4	0	0	0	6
Nómina	2	0	4	0	3	0	0	3
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	2	3	2	0	0	2
Talento humano	0	3	0	0	0	0	0	3
Tesorería	0	0	0	0	4	0	4	4
Días promedio de respuesta por tipo de petición	1	3	3	2	2	1	4	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	6	0	1
Cartera	0	0	11
Cesantías	0	0	2
Comunicaciones	0	0	1
Dirección	4	3	4
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	0	2
Gerencia de pensiones	0	4	4
Jurídica	3	8	6
Nómina	0	0	3
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	2
Talento humano	0	0	3
Tesorería	0	0	4
Días promedio de respuesta por tipo de petición	4	5	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 70% corresponde a personas naturales y un 30% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	109	70
Jurídica	47	30
Total	156	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 36% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 13% de participación y pensión de sobrevivientes con un 8,3% 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	56	36
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	21	13
Pensión de sobrevivientes	13	8,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	13	8,3
Trámites funcionarios	12	7,7
Auxilio funerario	7	4,5

Trámites	Cantidad	% participación
Pensión sanción	5	3,2
Reposición de mesadas	5	3,2
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	2,6
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	2,6
Levantamiento de hipoteca	3	1,9
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	3	1,9
Actualización de EPS	2	1,3
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	2	1,3
Pago único a herederos	2	1,3
Trámites contratistas	2	1,3
Certificación de estudios	1	0,6
Pensión de invalidez	1	0,6
Total	156	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de febrero 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.