



Informe **PQRSD*** *trimestre I 2022*

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

Foto de Freepik



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el primer 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 475 derechos de petición directamente en FONCEP.

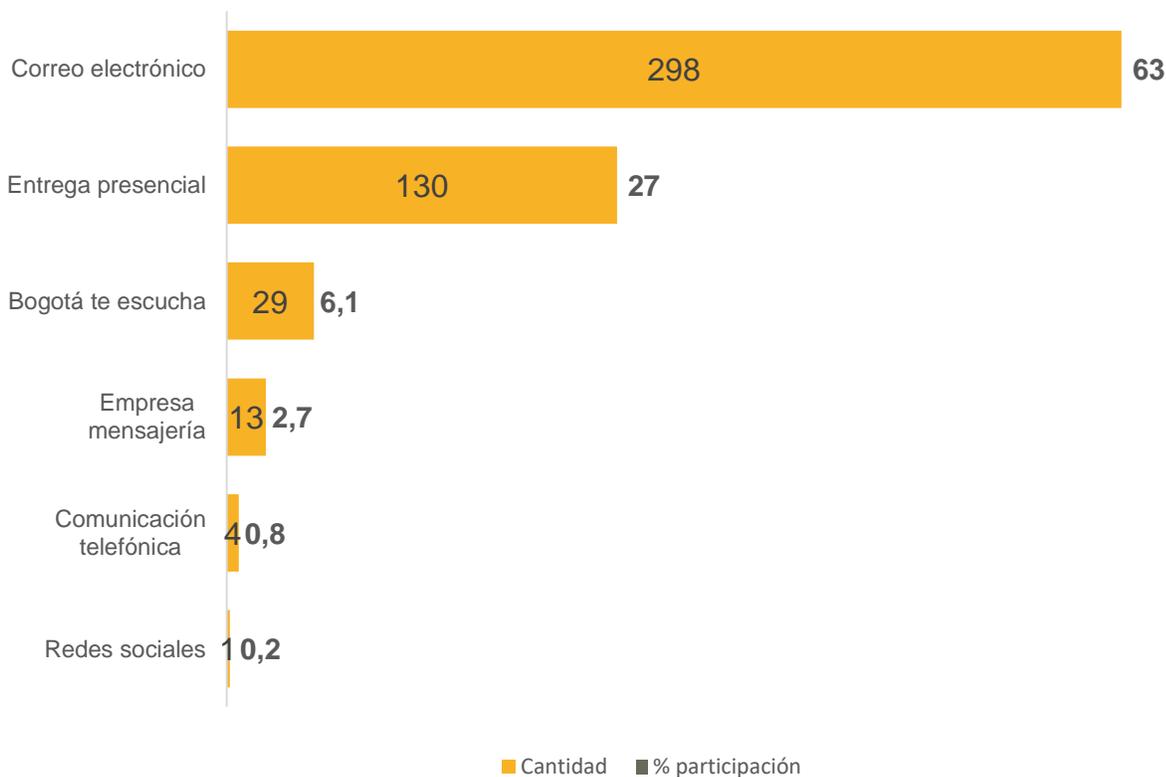
En Bogotá Te Escucha se registraron 733 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

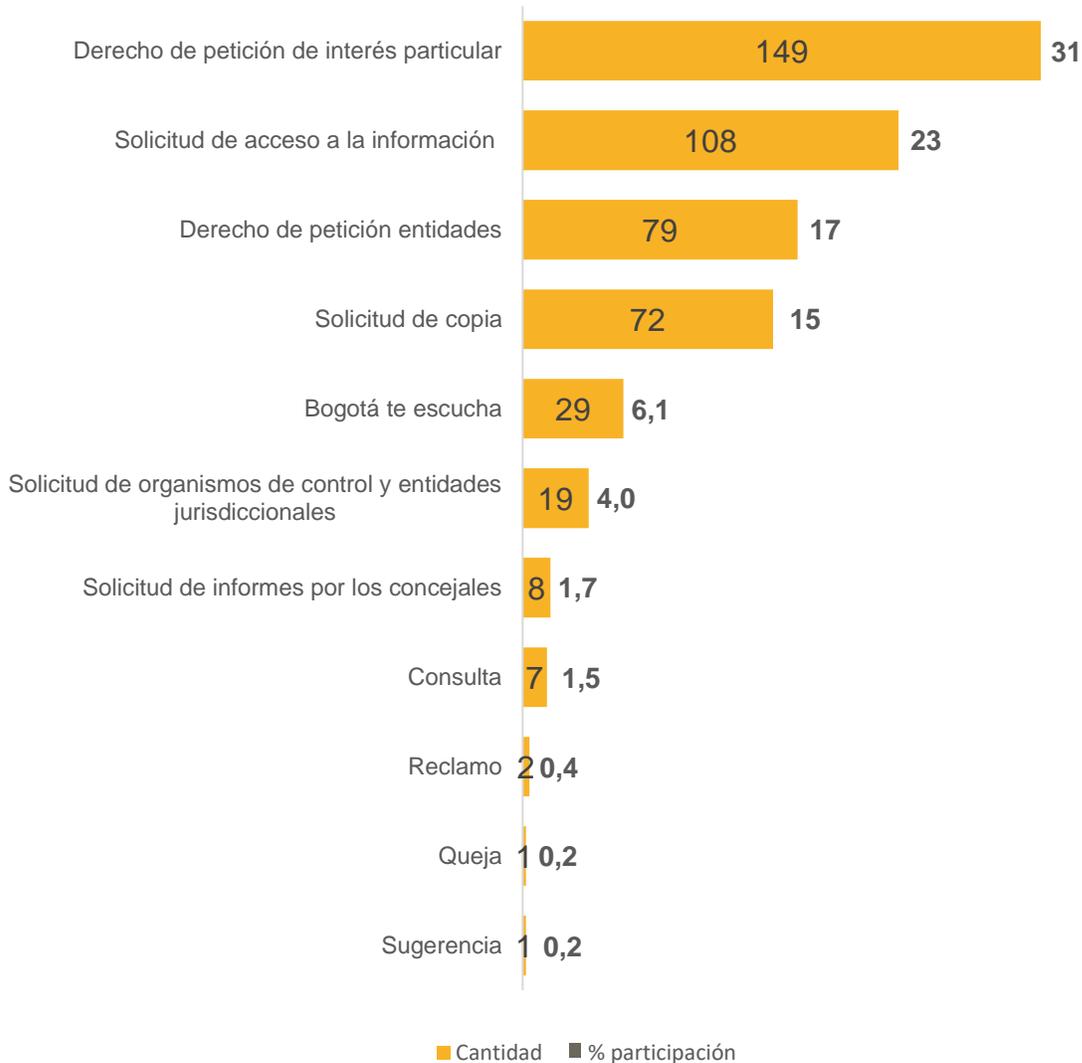
2. Canales de interacción

El 63% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico institucional, seguido por el 27% 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 31% 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 23% de la participación y continúa con derechos de petición entidades que constituyen el 17% y solicitud de copia con un 15% 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 ocho 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	119	25
Gerencia de pensiones	92	19
Administrativa	73	15
Comunicaciones	62	13
Nómina	58	12
Jurídica	22	4,6
Talento humano	12	2,5
Tesorería	12	2,5
Jurisdicción coactiva	10	2,1
Subdirección de prestaciones económicas	7	1,5
Cesantías	4	0,8
Dirección	2	0,4
Financiera	1	0,2
Cartera	1	0,2
Total	475	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	Queja	Reclamo	Sol. de Acceso a la Información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	2	3	0	0	3	1	0	1
Cartera	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11
Cesantías	0	0	2	0	0	0	3	0	0	2
Comunicaciones	0	0	2	0	0	0	2	6	0	1
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	1	0	1	3	0	0	1	2	0	2
Gerencia de pensiones	2	5	3	4	0	0	3	8	0	3
Jurídica	7	0	3	7	0	0	5	0	0	6
Jurisdicción coactiva	0	0	5	8	0	0	3	0	0	6
Nómina	2	3	2	2	2	2	2	0	0	2
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	2	3	0	0	2	0	0	2
Talento humano	6	4	4	0	0	0	0	0	0	4
Tesorería	0	0	6	5	0	0	4	0	4	5
Días promedio de respuesta por tipo de petición	3	4	2	3	2	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
Financiera	0	1	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	2	2
Gerencia de pensiones	0	5	3
Jurídica	5	7	6
Jurisdicción coactiva	0	0	6
Nómina	0	0	2
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	2
Talento humano	3	0	4
Tesorería	0	0	5
Días promedio de respuesta por tipo de petición	5	5	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 77% corresponde a persona natural y un 23% a persona jurídica.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	364	77
Jurídica	111	23
Total	475	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 27% 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 13%.

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	128	27
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	63	13
Pensión de sobrevivientes	57	12
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	34	7,2
Trámites funcionarios	32	6,7
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	25	5,3

Trámites	Cantidad	% participación
Pensión sanción	23	4,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	23	4,8
Reposición de mesadas	18	3,8
Auxilio funerario	13	2,7
Levantamiento de hipoteca	10	2,1
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	7	1,5
Trámites contratistas	6	1,3
Pago único a herederos	5	1,1
Actualización cuenta bancaría	4	0,8
Actualización de EPS	4	0,8
Pensión de invalidez	4	0,8
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	4	0,8
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	0,6
Acrecimiento de mesada pensional	3	0,6
Certificación de estudios	2	0,4
Certificado de pensión - no pensión	2	0,4
Prueba supervivencia	2	0,4
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,2
Certificación de deuda	1	0,2
Designación de beneficiarios Ley 1204 de 2008	1	0,2
Total	475	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el primer trimestre de 2022 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 en cargar de manera eficiente y oportuna las respuestas de PQRSD a Bogotá Te Escucha.
- » 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.)
- » Es necesario que los gestores o funcionarios responsables de dar las respuestas, una vez emitida, la asocien el ID de solicitud para realizar una gestión efectiva y real.
- » Es recomendable ajustar las tipologías documentales de la Entidad y definir las parametrizaciones pertinentes con el fin de asociar adecuadamente las solicitudes radicadas ante FONCEP.