

Informe **PQRSD*** abril 2022

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

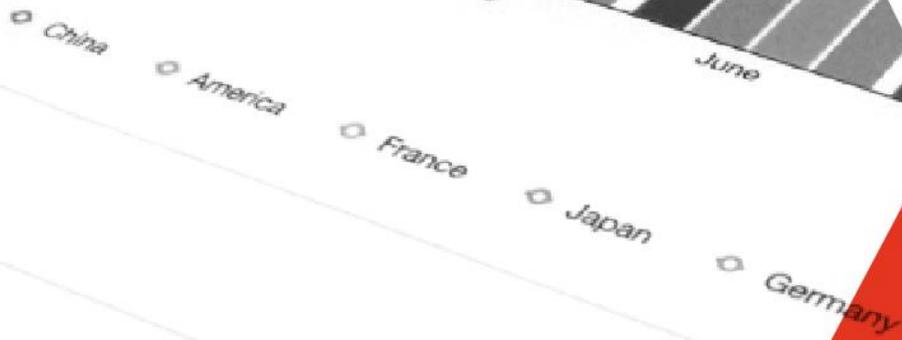
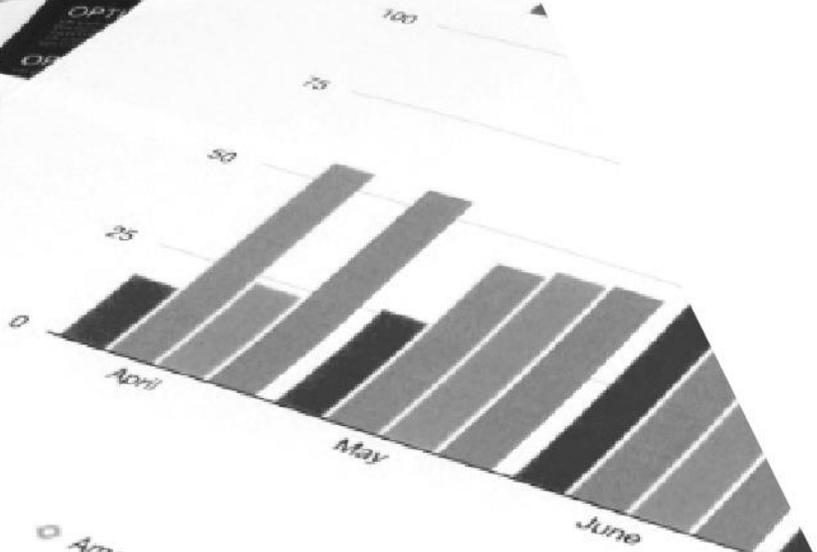


Foto de Freepik



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 149 peticiones tanto ciudadanas como de entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

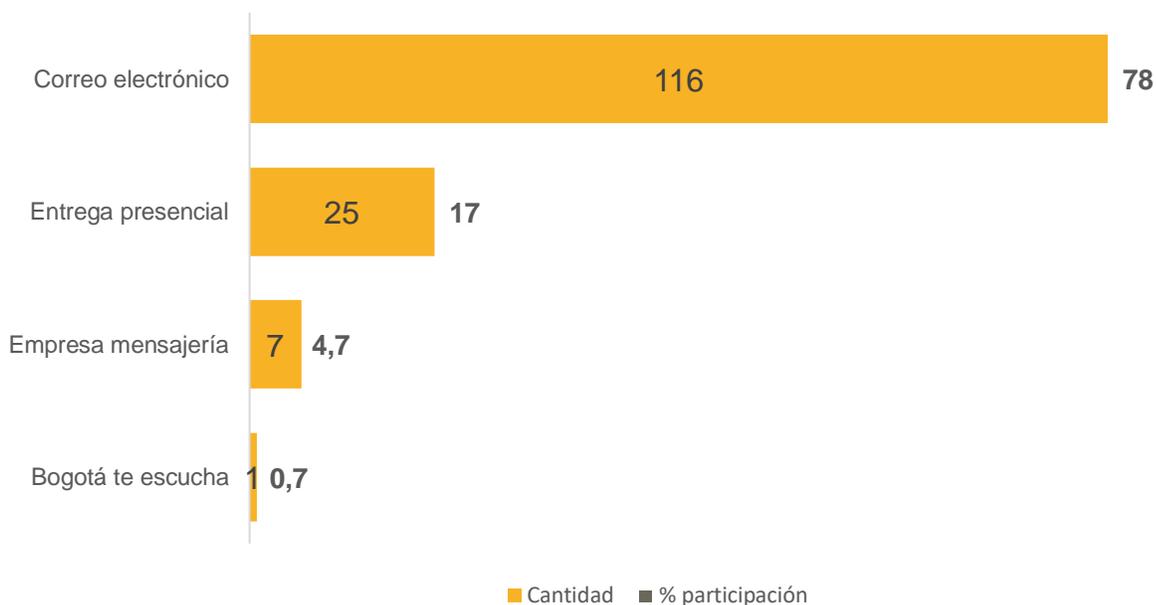
En Bogotá te escucha se registraron 102 peticiones ciudadanas de las cuales 94 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, las otras ocho incluyen las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas y las que se contestaron 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.

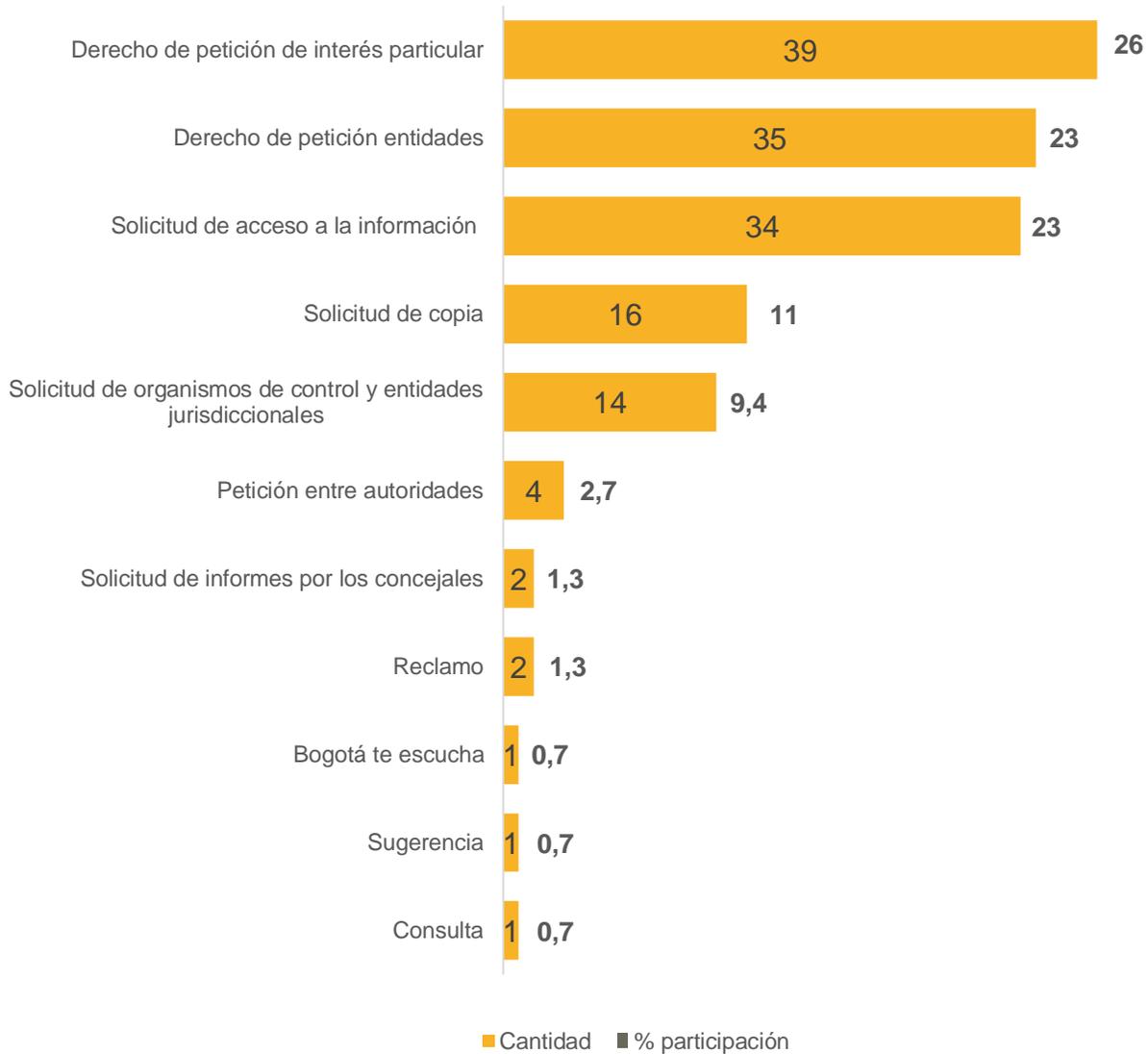
2. Canales de interacción

El 78% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 17% 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 26%, seguido por derecho de petición entidades y solicitud de acceso a la información con 23% de participación y solicitud de copia con 11% 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 en el gestor documental (SIGEF), se trasladaron tres de estas por no ser competencia de FONCEP.

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	38	26
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	30	20
Administrativa	19	13
Nómina	17	11
Comunicaciones	17	11
Jurídica	17	11
Jurisdicción Coactiva	3	2,0
Subdirección de Prestaciones Económicas	3	2,0
Talento Humano	2	1,3
Cesantías	1	0,7
Tesorería	1	0,7
Informática y Sistemas	1	0,7
Total	149	100

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 y entidades)

Área	Bogotá te escucha	Consulta	D.P. Interés particular	D.P. entidades	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	8	0	0	1	0	1
Cesantías	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Jurisdicción Coactiva	0	0	6	5	0	0	0	0	5
Talento Humano	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Gerencia de Bonos y Cuotas partes	0	0	1	3	0	1	0	0	2
Gerencia de Pensiones	0	0	3	3	2	3	0	0	3
Nomina	0	0	2	4	0	3	0	0	3
Comunicaciones	0	0	1	0	0	2	0	5	1
Jurídica	5	0	11	5	0	6	0	0	7
Informática y Sistemas	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	4	0	5	0	0	0	0	5
Días promedio de respuesta por tipo de petición	5	4	3	3	2	3	1	5	2

8.2 Por tipología (entes de control y autoridades)

Área	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	1	1
Tesorería	0	0	4	4
Gerencia de Pensiones	0	0	3	3
Jurídica	1	6	5	4
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	5	5
Días promedio de respuesta por tipo de petición	1	6	4	3

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 63% corresponde a personas naturales y un 37% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	94	63
Jurídica	55	37
Total	149	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 18% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de trámites funcionarios con un 14% de participación y pensión de sobrevivientes con un 13% 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	27	18
Trámites funcionarios	21	14
Pensión de sobrevivientes	20	13
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	17	11
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	16	11
Pensión sanción	12	8,1
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	9	6,0
Autorización de descuentos de la mesada pensional	8	5,4
Auxilio funerario	4	2,7
Reposición de mesadas	2	1,3
Pensión de invalidez	2	1,3
Levantamiento de hipoteca	2	1,3

Trámites	Cantidad	% participación
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,7
Certificación de estudios	1	0,7
Certificado de pensión - no pensión	1	0,7
Designación de beneficiarios Ley 1204 de 2008	1	0,7
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	1	0,7
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,7
Actualización de EPS	1	0,7
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	1	0,7
Pago único a herederos	1	0,7
Total	149	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de abril algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la Entidad en su totalidad, se procedió a realizar su registro de manera manual e identificar las razones para minimizar estos casos.
- » 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 ciudadanas registradas en Bogotá te escucha que no son competencia de FONCEP, derivadas de posibles confusiones respecto a las competencias de la Entidad (no identifican que solo aplica para el Distrito Capital y en otras asumen que FONCEP regula o vigila AFP's privadas o es responsable de ingreso solidario).

- » Se recomienda avanzar en la configuración del gestor documental de la entidad (SIGEF) ampliando sus parámetros de registro 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 y también en los datos de contacto que sea más detallado (barrio, upz, localidad, etc.)