

# Informe **PQRSD\*** *mayo 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 148 peticiones entre ciudadanas y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

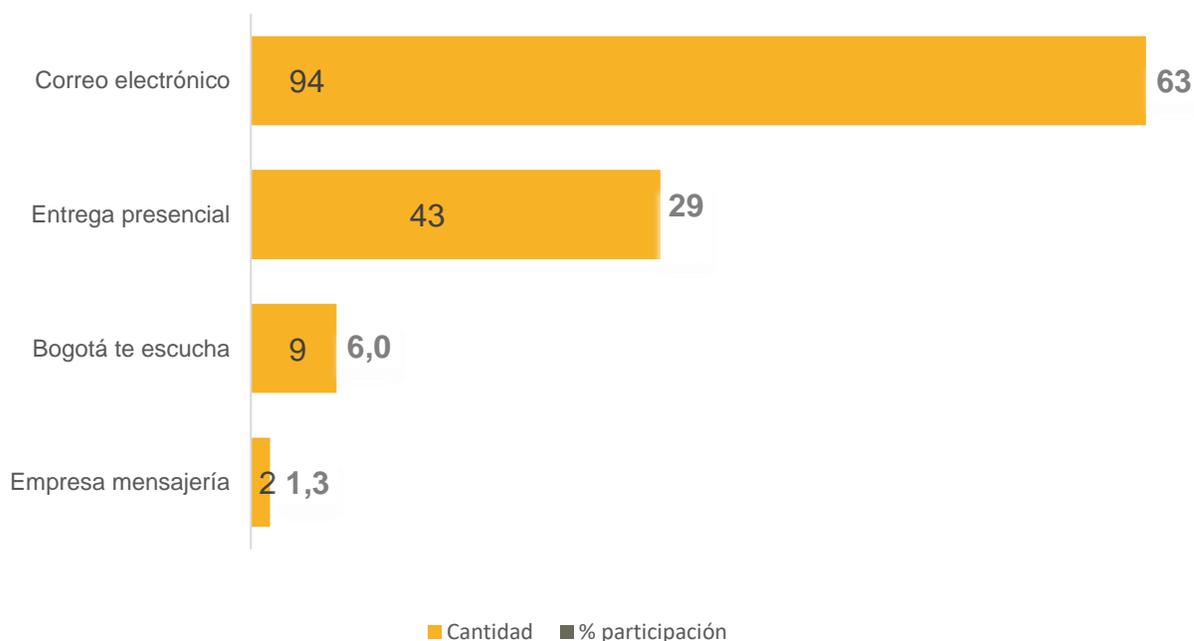
En Bogotá te escucha se registraron 107 de las cuales 98 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, las otras nueve incluyen las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas y las que se contestaron directamente sin 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 63% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 29% 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 entidades tuvieron una participación del 26%, seguido de acceso a la información con 22% y derecho de petición de interés particular con 21% 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 radico una, y se trasladó por no competencia a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

## 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 respuestas al corte del periodo por debajo de los tiempos de Ley realizando el respectivo cierre en el gestor documental (SIGEF) de la Entidad.

A la fecha de publicación de este informe se encuentra una pendiente por finalizar, sin embargo, se encuentra en términos.

| Área                                    | Cantidad   | % participación |
|---|------------|-----------------|
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes       | 40         | 27              |
| Gerencia de Pensiones                   | 25         | 16              |
| Administrativa                          | 22         | 14              |
| Comunicaciones                          | 20         | 13              |
| Nómina                                  | 14         | 9,4             |
| Jurídica                                | 9          | 6,0             |
| Jurisdicción Coactiva                   | 6          | 4,0             |
| Tesorería                               | 3          | 2,0             |
| Subdirección de Prestaciones Económicas | 2          | 1,3             |
| Informática y Sistemas                  | 2          | 1,3             |
| Talento Humano                          | 2          | 1,3             |
| Contabilidad                            | 1          | 0,6             |
| Financiera                              | 1          | 0,6             |
| Planeación                              | 1          | 0,6             |
| <b>Total</b>                            | <b>148</b> | <b>100</b>      |

## 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   | D.P Interés particular | Reclamo  | Solicitud de copia | Solicitud de acceso a la información | Bogotá te escucha | Días promedio de respuesta por área |
|--|------------------------|----------|--------------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Administrativa   | 0                      | 0        | 1                  | 0                                    | 0                 | 1                                   |
| Comunicaciones   | 2                      | 0        | 0                  | 0                                    | 3                 | 1                                   |
| Contabilidad   | 0                      | 0        | 0                  | 0                                    | 2                 | 2                                   |
| Financiera   | 0                      | 0        | 0                  | 0                                    | 0                 | 3                                   |
| Gerencia de bonos y cuotas partes                      | 1                      | 0        | 0                  | 1                                    | 1                 | 2                                   |
| Gerencia de pensiones                                  | 3                      | 0        | 0                  | 4                                    | 5                 | 3                                   |
| Jurídica   | 7                      | 0        | 0                  | 0                                    | 11                | 4                                   |
| Nómina   | 2                      | 4        | 0                  | 2                                    | 0                 | 2                                   |
| Subdirección de prestaciones económicas                | 0                      | 0        | 0                  | 0                                    | 0                 | 3                                   |
| Talento humano   | 4                      | 0        | 0                  | 0                                    | 0                 | 2                                   |
| Tesorería  | 0                      | 2        | 0                  | 4                                    | 0                 | 3                                   |
| Jurisdicción coactiva                                  | 0                      | 0        | 0                  | 7                                    | 0                 | 5                                   |
| Planeación   | 0                      | 0        | 0                  | 0                                    | 0                 | 4                                   |
| Informática y sistemas                                 | 0                      | 0        | 0                  | 9                                    | 0                 | 11                                  |
| <b>Días promedio de respuesta por tipo de petición</b> | <b>2</b>               | <b>3</b> | <b>1</b>           | <b>3</b>                             | <b>4</b>          | <b>2</b>                            |

## 8.2 Por tipología (entes de control y autoridades)

| Área   | Solicitud de informes por los concejales | Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales | Derecho de petición entidades | Días promedio de respuesta por área |
|--|--|---|-------------------------------|-------------------------------------|
| Administrativa   | 0  | 0   | 1                             | 1                                   |
| Comunicaciones   | 0  | 0   | 0                             | 1                                   |
| Contabilidad   | 0  | 0   | 0                             | 2                                   |
| Financiera   | 0  | 3   | 0                             | 3                                   |
| Gerencia de bonos y cuotas partes                      | 0  | 1   | 0                             | 2                                   |
| Gerencia de pensiones                                  | 0  | 1   | 2                             | 3                                   |
| Jurídica   | 3  | 2   | 0                             | 4                                   |
| Nómina   | 0  | 0   | 3                             | 2                                   |
| Subdirección de prestaciones económicas                | 0  | 0   | 3                             | 3                                   |
| Talento humano   | 0  | 0   | 0                             | 2                                   |
| Tesorería  | 0  | 0   | 0                             | 3                                   |
| Jurisdicción coactiva                                  | 0  | 0   | 3                             | 5                                   |
| Planeación   | 0  | 4   | 0                             | 4                                   |
| Informática y sistemas                                 | 0  | 0   | 13                            | 11                                  |
| <b>Días promedio de respuesta por tipo de petición</b> | <b>3</b>                                 | <b>2</b>  | <b>2</b>                      | <b>2</b>                            |

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas un 64% corresponde a personas naturales y un 35% a personas jurídicas.

| Tipo de requirente | Calidad    | % participación |
|--------------------|------------|-----------------|
| Jurídica           | 52         | 35              |
| Natural            | 96         | 64              |
| <b>Total</b>       | <b>148</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 24% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de reconocimiento y pago de cuota parte pensional con un 14% de participación y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 11% 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         | 36       | 24              |
| Reconocimiento y pago de cuota parte pensional       | 21       | 14              |
| Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes | 17       | 11              |
| Trámites funcionarios                                | 12       | 8,1             |
| Indemnización sustitutiva de pensión de vejez        | 10       | 6,8             |
| Pensión sanción                                      | 8        | 5,4             |

| Trámites   | Cantidad   | % participación |
|--|------------|-----------------|
| Pensión de sobrevivientes  | 8          | 5,4             |
| Reposición de mesadas  | 6          | 4,1             |
| Auxilio funerario  | 4          | 2,7             |
| Trámites contratistas  | 4          | 2,7             |
| Certificado de pensión - no pensión  | 4          | 2,7             |
| Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes   | 3          | 2,0             |
| Autorización de descuentos de la mesada pensional  | 3          | 2,0             |
| Levantamiento de hipoteca  | 2          | 1,4             |
| Acuerdo de pago  | 2          | 1,4             |
| Actualización de EPS   | 2          | 1,4             |
| Designación de beneficiarios Ley 1204 de 2088  | 1          | 0,7             |
| Certificación de estudios  | 1          | 0,7             |
| Pensión de invalidez   | 1          | 0,7             |
| Pago de cesantías con régimen de rectoactividad a servidores públicos del distrito capital | 1          | 0,7             |
| Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios                                     | 1          | 0,7             |
| Pago único a herederos   | 1          | 0,7             |
| <b>Total</b>   | <b>148</b> | <b>100</b>      |

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de mayo 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.
  - No se generan radicaciones automáticas desde la plataforma cuando se cae el web service, por lo que se procede a radicar manualmente.
- » 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 en cuanto a Certificado de tiempos laborados (CETIL) ya que lo expiden las entidades empleadoras.
- » 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 y trámite al que está asociado en los casos que corresponda