

# Informe **PQRSD\*** *junio 2022*

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



Foto de Freepik



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



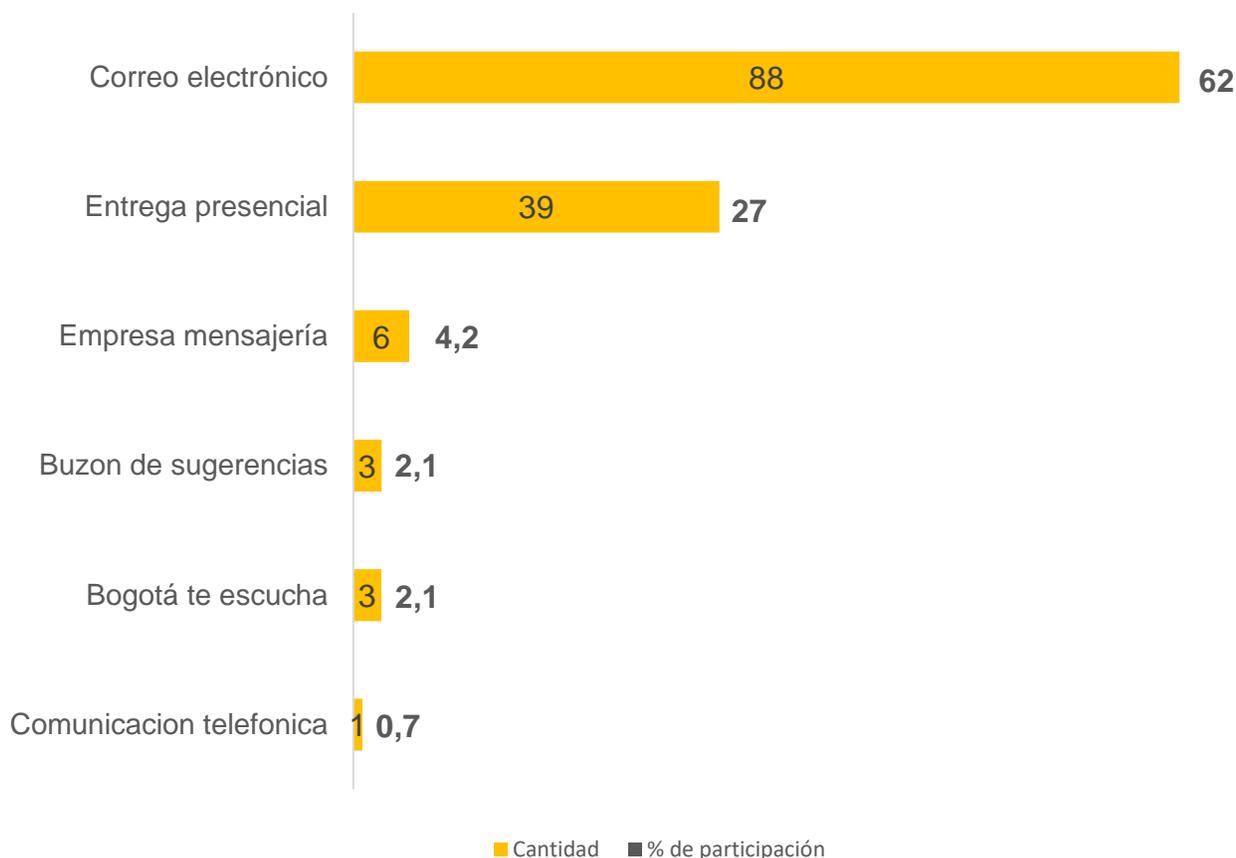
## 1. Total, de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 140 peticiones de ciudadanos y entidades, las mismas se registraron directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se registraron 502 de las cuales 109 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, las demás incluyen las de no competencia, las que se trasladaron, duplicadas y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

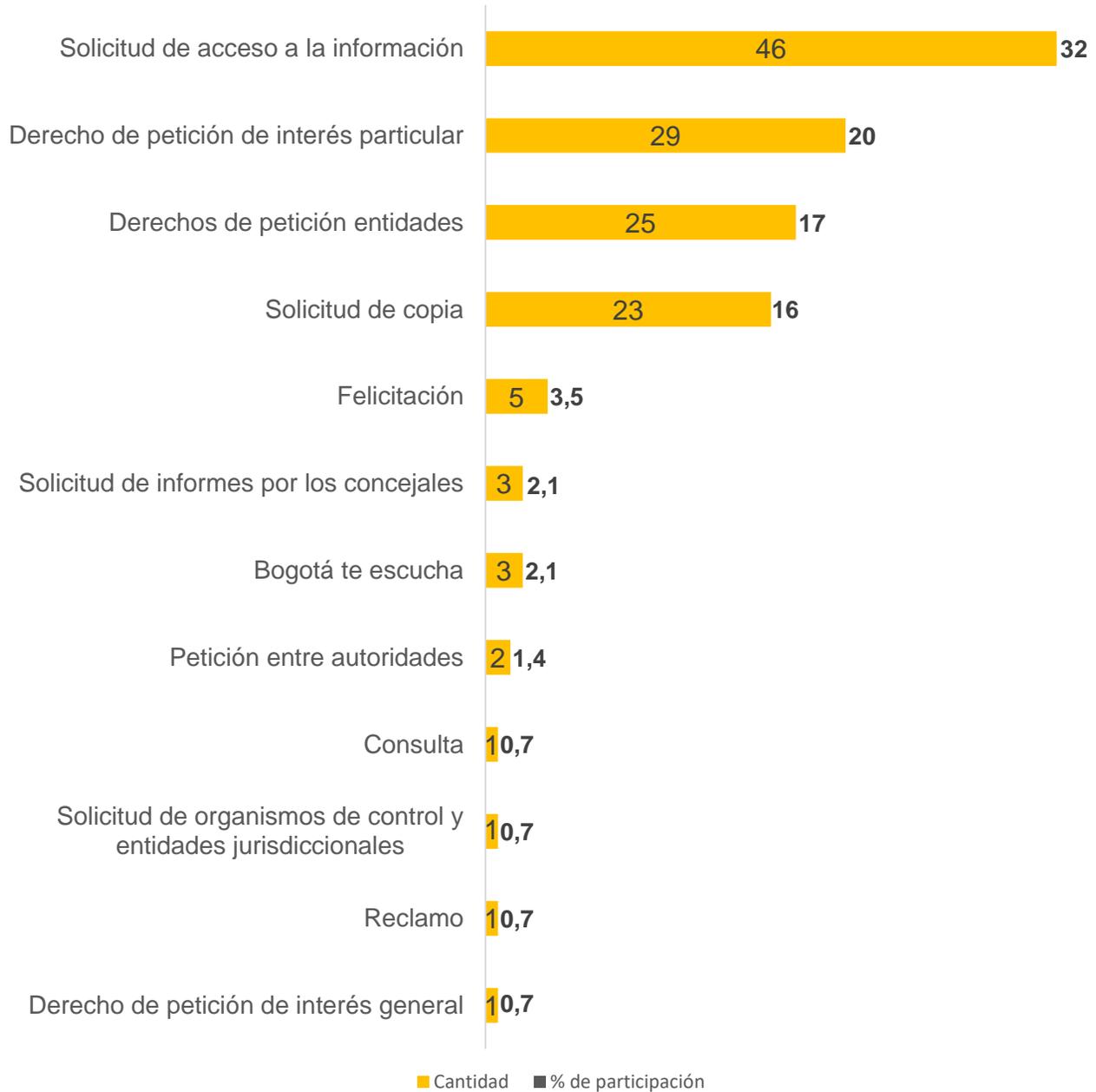
## 2. Canales de interacción

El 62% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 27% 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 32%, para este periodo, seguido de derecho de petición de interés particular con un 20% y derecho de petición de entidades con un 17% 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 realizaron dos traslados por no competencia a la Secretaría de Hacienda y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

#### 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.

Cabe anotar que a la fecha de publicación de este informe se encuentra una petición pendiente por finalizar, aunque todavía se encuentra en términos para respuesta.

Área	Cantidad	% de participación
Gerencia de pensiones	44	31
Gerencia de bonos y cuotas partes	30	21
Administrativa	25	17
Nómina	12	8,5
Comunicaciones	9	6,4
Jurisdicción coactiva*	7	5,0
Jurídica	6	4,2
Tesorería	2	1,4
Subdirección de Prestaciones Económicas	2	1,4
Talento humano	1	0,7
Cesantías	1	0,7
Subdirección Financiera y Administrativa	1	0,7
<b>Total</b>	<b>140</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	Bogotá te escucha	D.P interés general	D.P interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	1	0	4	0	0	0	1	1
Cesantías	0	0	0	0	0	3	0	3
Comunicaciones	0	0	2	2	0	0	1	2
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	1	2	0	0	1	0	2
Gerencia de pensiones	2	0	2	0	4	2	0	2
Jurídica	0	0	0	0	0	11	0	8
Jurisdicción coactiva	0	0	0	0	0	5	0	4
Nómina	0	0	2	0	0	2	0	2
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	0	0	0	0	0	0	2
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	4
Talento humano	0	0	0	0	0	3	0	3
Tesorería	0	0	0	0	0	3	0	4
<b>Días promedio De respuesta por área</b>	1	1	2	2	4	3	1	2

### 8.2 Por tipología (Entes de control, entidades y autoridades)

Área	Consulta	Derechos de petición entidades	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	2	0	0	0	1
Cesantías	0	0	0	0	0	3
Comunicaciones	0	0	0	0	0	2
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	3	0	0	0	2
Gerencia de pensiones	0	1	4	0	2	2
Jurídica	7	0	0	7	0	8
Jurisdicción coactiva	0	3	0	0	0	4
Nómina	0	2	0	0	0	2
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	2	0	0	0	2
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	4	0	0	4
Talento humano	0	0	0	0	0	3
Tesorería	0	5	0	0	0	4
<b>Días promedio De respuesta por área</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 77% corresponde a personas naturales y un 22% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	109	77
Jurídica	31	22
<b>Total</b>	<b>140</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 16% de los requerimientos se relacionan con pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, seguido de reconocimiento de bono y cuota parte de bono con un 15% y reconocimiento y pago de cuota pensional con 14%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación:

Trámites	Cantidad	% de participación
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	23	16
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	22	15
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	20	14
Pensión de sobrevivientes	17	12
Pensión sanción	16	11
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	9	6,4
Auxilio funerario	6	4,2
Autorización de descuentos de la mesada pensional	6	4,2
Trámites contratistas	4	2,8

Trámites	Cantidad	% de participación
Trámites funcionarios	3	2,1
Certificado de pensión - no pensión	3	2,1
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	2	1,4
Pago único a herederos	2	1,4
Pago de cesantías con régimen de rectoactividad a servidores públicos del distrito capital	1	0,7
Desprendible de nómina	1	0,7
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	1	0,7
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,7
Levantamiento de hipoteca	1	0,7
Pensión de invalidez	1	0,7
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	0,7
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de junio algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente en Bogotá te escucha, 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 (SIGEF). Cabe anotar que su registro en Bogotá te escucha se realizó posteriormente de manera manual
- » A partir del 11/06/2022 se presentaron fallas en el enlace entre el gestor documental de FONCEP (SIGEF) y la plataforma de Bogotá te escucha, evidenciando una cantidad de 393 peticiones duplicadas que debieron ser cerradas como canceladas por no petición.
- » Desde FONCEP trabajamos en emitir respuestas en la brevedad posible, sin embargo, destacamos que se trabaja para poder brindar respuesta 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, éstas se relacionan con la solicitud de expedición de certificado de tiempos laborados (CETIL) y certificados por pagos de cesantías, documentos que solo expiden las entidades empleadoras. Por otra parte, se incluyen peticiones que se trasladaron de manera inmediata desde la página web Bogotá te escucha ya que no requerían análisis de alguna área al interior de la Entidad.

- » 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.
- » Durante el mes de junio se trabajó en la revisión de las respuestas a las PQRSD con el fin de que cumplieran con los criterios de claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.