

Informe **PQRSD**
segundo trimestre
2022



Foto de Freepik



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

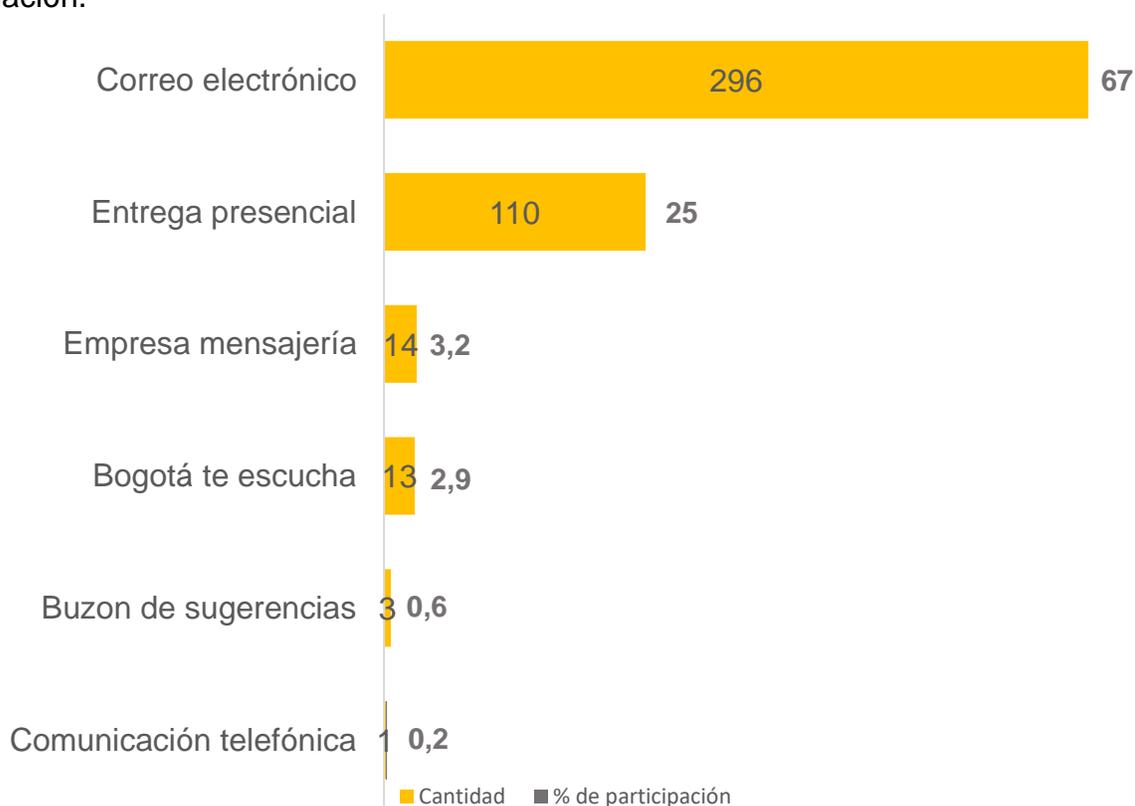
Durante el segundo trimestre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad (SIGEF) y la página web de Bogotá te escucha, aunque el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencias en la página web de Bogotá te escucha, estas han sido reportadas al interior de la Entidad y a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para este periodo se recibieron un total de 437 peticiones entre ciudadanas y de entidades registradas directamente en el gestor documental de FONCEP (SIGEF).

En Bogotá te escucha se registraron 711 de las cuales 301 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, las otras incluyen las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el enlace de conexión de Bogotá te escucha y el gestor documental de la entidad) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en el gestor documental de la entidad (SIGEF).

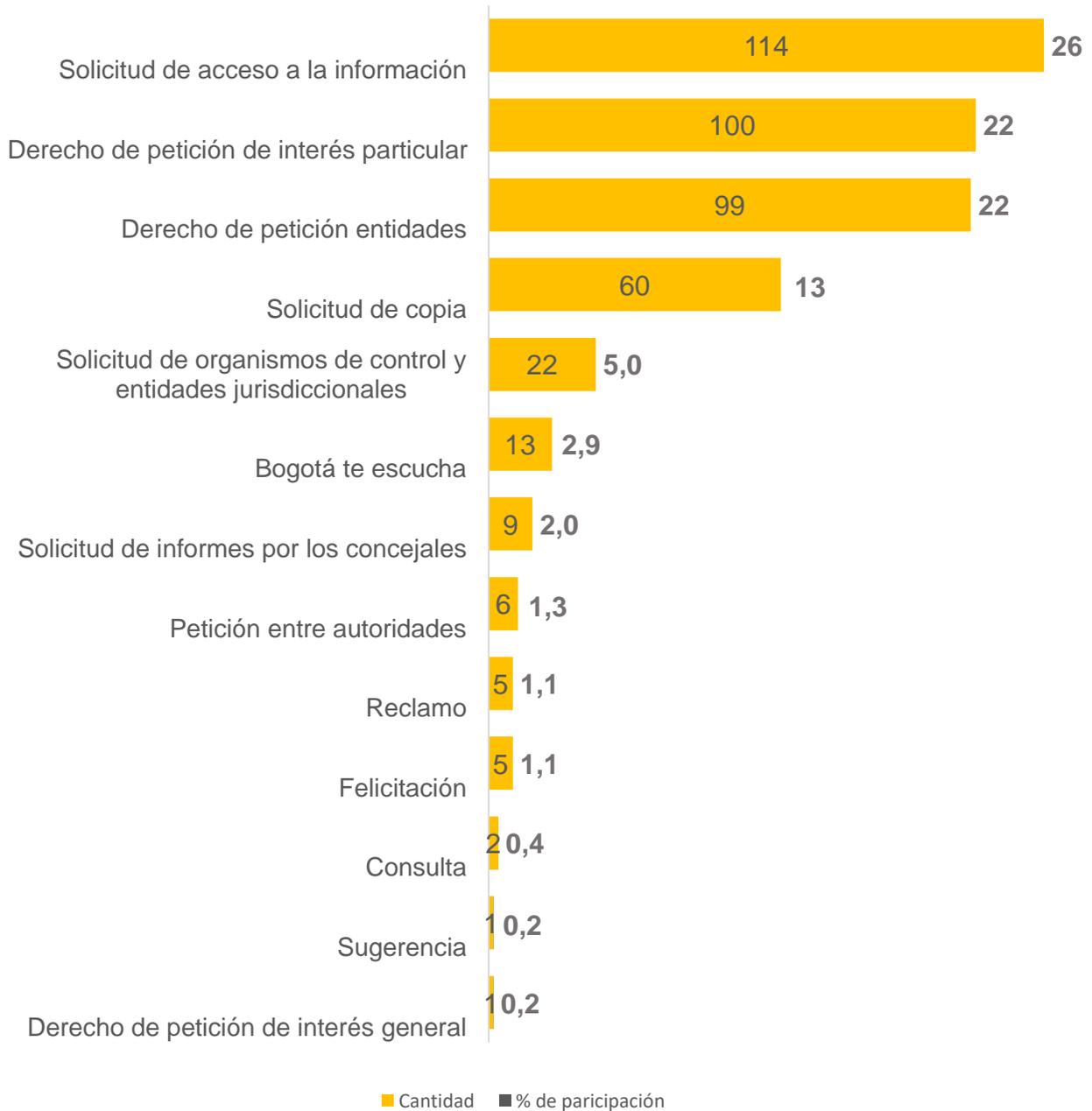
2. Canales de interacción

El 67% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 25% que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron por otros canales como se muestra a continuación.



3. Tipologías o modalidades

Las tipologías o modalidades más utilizadas para el segundo trimestre de la Entidad fueron; solicitud de acceso a la información con una participación del 26%, seguido de derecho de petición de interés particular con 22% y derecho de petición de 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 segundo trimestre, del total de peticiones registradas, se realizaron seis traslados por no competencia a las siguientes entidades:

- Secretaría Distrital de Hacienda: 2 peticiones
- Subred Integrada de Servicios De Salud Sur E.S.E: 1 petición
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital: 1 petición
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C: 1 petición
- Secretaría de Gobierno: 1 petición

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 la cual corresponde al mes de junio, es importante aclarar que se encuentra en términos de ley para dar respuesta.

Área	Cantidad	% de participación
Gerencia de pensiones	107	24
Gerencia de bonos y cuotas partes	100	22
Administrativa	66	15
Comunicaciones	46	10

Área	Cantidad	% de participación
Nómina	43	9,8
Jurídica	32	7,3
Jurisdicción Coactiva*	16	3,6
Subdirección de prestaciones económicas	7	1,6
Tesorería	6	1,3
Talento Humano	5	1,1
Informática y Sistemas	3	0,6
Financiera	2	0,4
Cesantías	2	0,4
Planeación	1	0,2
Contabilidad	1	0,2
Total general	437	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)

Área	Bogotá te escucha	D.P Interés general	D.P Interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por petición
Administrativa	1	0	4	0	0	0	1	0	1
Cesantías	0	0	3	0	0	3	0	0	3
Comunicaciones	3	0	2	2	0	2	1	5	1
Contabilidad	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Gerencia de bonos y cuotas partes	1	1	1	0	0	1	0	0	2
Gerencia de pensiones	3	0	3	0	2	3	0	0	3
Informática y Sistemas	0	0	0	0	0	9	0	0	10
Jurídica	8	0	9	0	0	9	0	0	5
Jurisdicción Coactiva	0	0	6	0	0	6	0	0	5
Nómina	0	0	2	0	4	2	0	0	2
Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Talento Humano	0	0	4	0	0	3	0	0	2
Tesorería	0	0	0	0	2	4	0	0	4
Días promedio de respuesta por petición	3	1	2	2	3	3	1	5	2

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

Área	Consulta	Derecho 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 petición
Administrativa	0	4	0	0	1	1
Cesantías	0	0	0	0	0	3
Comunicaciones	0	0	0	0	0	1
Contabilidad	0	0	0	0	0	2
Financiera	0	0	4	0	3	4
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	3	0	0	1	2
Gerencia de pensiones	0	2	4	0	2	3
Informática y Sistemas	0	11	0	0	0	10
Jurídica	7	5	1	5	4	5
Jurisdicción Coactiva	0	4	0	0	0	5
Nómina	0	3	0	0	0	2
Planeación	0	0	0	0	4	4
Subdirección de prestaciones económicas	4	3	0	0	5	3
Talento Humano	0	0	0	0	0	2
Tesorería	0	5	0	0	4	4
Días promedio de respuesta por petición	6	3	2	5	3	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 68% corresponde a personas naturales y un 31% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	299	68
Jurídica	138	31
Total	437	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 19% 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 13% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 12%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Trámite	Cantidad	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	86	19
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	60	13
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	56	12
Pensión de sobrevivientes	45	10
Pensión sanción	36	8,2
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	28	6,4
Trámites funcionarios	24	5,4
Trámites contratistas	17	3,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	17	3,8

Trámite	Cantidad	% de participación
Auxilio funerario	14	3,2
Reposición de mesadas	8	1,8
Certificado de pensión - no pensión	8	1,8
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	6	1,3
Levantamiento de hipoteca	5	1,1
Pensión de invalidez	4	0,9
Pago único a herederos	4	0,9
Actualización EPS	3	0,6
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	3	0,6
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	3	0,6
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	3	0,6
Acuerdo de pago	2	0,4
Certificación de estudios	2	0,4
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	0,4
Desprendible de nómina	1	0,2
Total	437	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el segundo trimestre de 2022 persistió la falla en la conexión del enlace de Bogotá te escucha y el gestor documental de la entidad, motivo por el cual algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente en la página web de Bogotá te escucha, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la entidad en su totalidad de manera manual.
- » 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 continúa trabajando en la conexión entre el gestor documental de FONCEP y Bogotá te escucha, actualmente la duplicidad en el registro de las peticiones persiste, presentando para el periodo una mayor cantidad de peticiones duplicadas en la página web de Bogotá te escucha.
- » Se evidencian peticiones que no son competencia de FONCEP, derivadas de posibles confusiones para los ciudadanos respecto a las funciones de la entidad, solicitando la expedición de Certificados de tiempos laborados (CETIL), documento que solo expiden las entidades empleadoras, sin embargo, se trasladaron de manera inmediata las peticiones para su gestión.
- » 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 el trámite al que está asociado en los casos que corresponda.
- » Se destaca que desde FONCEP se viene trabajando continuamente en la revisión de las respuestas a las PQRSD, con el fin de garantizar que se cumpla con los criterios de claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad. Sin embargo, a la fecha se realiza la revisión al 100% de las peticiones ciudadanas.
- » Se resalta la gestión realizada por FONCEP para el segundo trimestre del año con relación a los tiempos de respuesta de las solicitudes presentadas por grupos de valor e interés.