

Informe **PQRSD*** semestre I 2022

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



Foto de Freepik



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

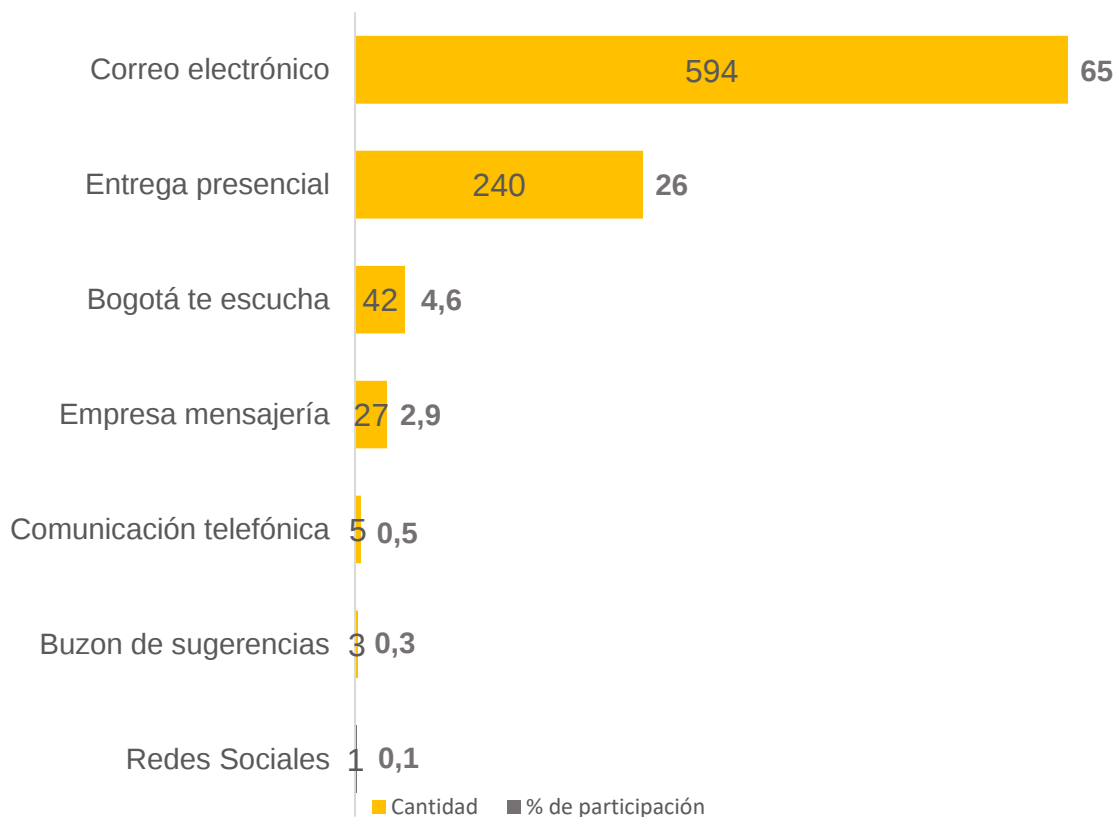
Durante el primer semestre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad (SIGEF) y la página web de Bogotá te escucha, aunque el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencias, lo anterior ha sido reportado al interior de la Entidad y a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para este periodo se recibieron un total de 912 peticiones (ciudadanas y de entidades) registradas directamente en el gestor documental de FONCEP (SIGEF).

En Bogotá te escucha se registraron 1.444 de las cuales 301 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, 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).

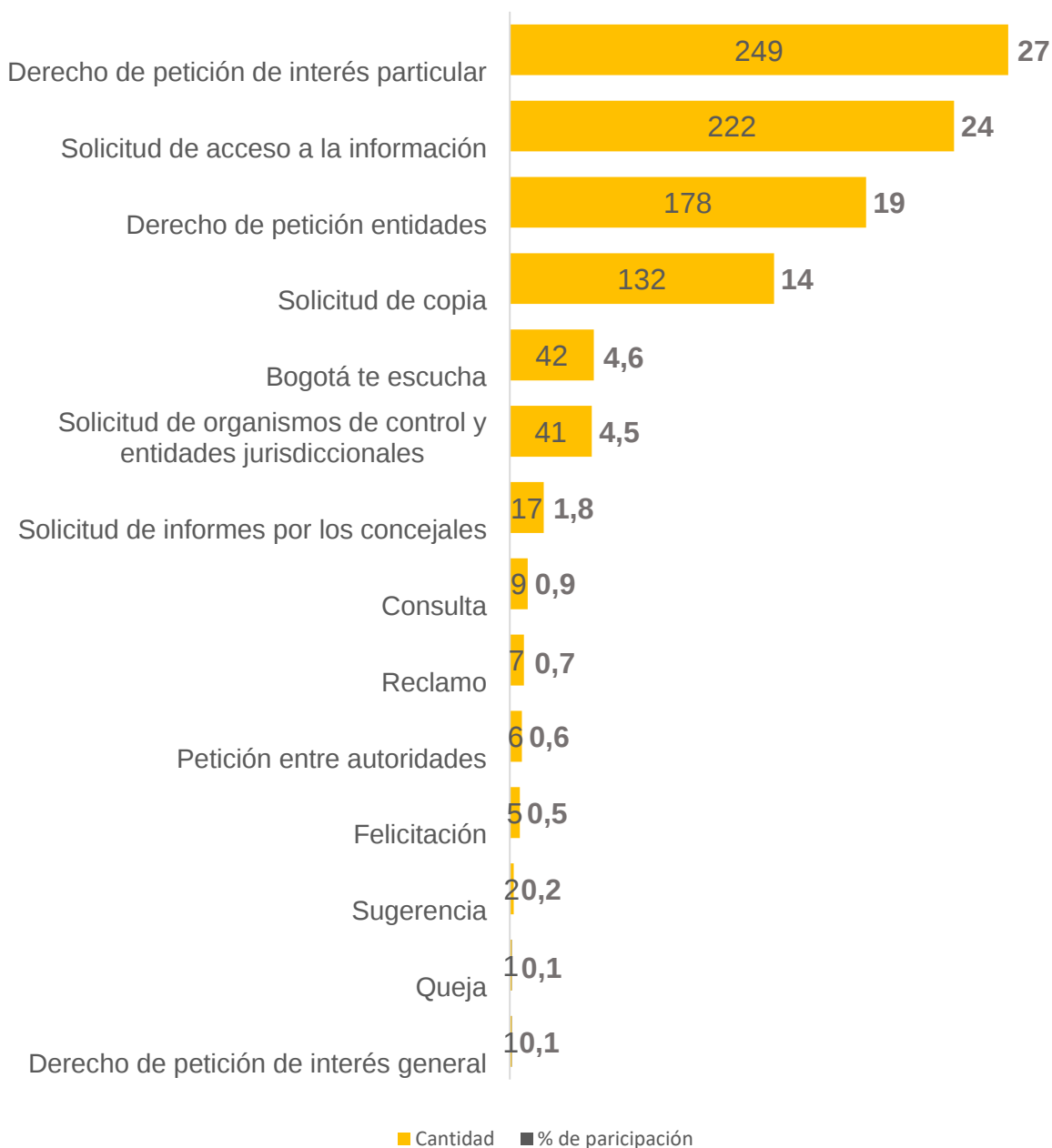
2. Canales de interacción

El 65% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 26% 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 primer semestre de FONCEP fueron las siguientes; derecho de petición de interés particular con una participación del 27%, seguido de solicitud de acceso a la información con 24% y derecho de petición de entidades con 19% 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 primer semestre, del total de peticiones registradas, se realizaron once traslados por no competencia a las siguientes entidades:

- Secretaría Distrital de Hacienda: 5 peticiones
- Subred Integrada de Servicios De Salud Sur E.S.E: 1 petición
- Secretaría Distrital de Planeación: 1 petición
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital: 1 petición
- Colpensiones: 1 petición
- Secretaría de Gobierno: 1 petición
- Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C: 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 bonos y cuotas partes	220	24
Gerencia de pensiones	195	21
Administrativa	140	15
Nómina	110	12

Área	Cantidad	% de participación
Comunicaciones	104	11
Jurídica	57	6,2
Jurisdicción Coactiva*	30	3,2
Talento Humano	16	1,7
Tesorería	16	1,7
Subdirección de prestaciones económicas	8	0,8
Cesantías	6	0,6
Financiera	3	0,3
Informática y Sistemas	3	0,3
Dirección	2	0,2
Planeación	1	0,1
Contabilidad	1	0,1
Total	912	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	Queja	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por tipo de petición
Administrativa	1	0	2	0	0	0	3	1	0	1

Área	Bogotá te escucha	D.P Interés general	D.P Interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por tipo de petición
Cesantías	0	0	2	0	0	0	5	0	0	3
Comunicaciones	2	0	2	2	0	0	2	4	5	1
Contabilidad	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Gerencia de bonos y cuotas partes	1	1	1	0	0	0	1	2	0	2
Gerencia de pensiones	2	0	3	0	0	2	3	8	0	3
Informática y Sistemas	0	0	0	0	0	0	9	0	0	10
Jurídica	9	0	6	0	0	0	8	0	0	6
Jurisdicción Coactiva	0	0	5	0	0	0	6	0	0	5
Nómina	2	0	2	0	2	2	2	0	0	2
Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Talento Humano	2	0	4	0	0	0	3	0	0	3
Tesorería	0	0	7	0	0	2	4	0	4	5
Días promedio de respuesta por tipo de petición	3	1	2	2	2	2	2	1	5	3

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 tipo de petición
Administrativa	0	4	0	7	1	1

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

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 72% corresponde a personas naturales y un 27% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	664	72
Jurídica	248	27
Total	912	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 23% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 13% y pensión de sobrevivientes con 11%; 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	214	23
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	119	13
Pensión de sobrevivientes	102	11
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	94	10
Pensión sanción	59	6,4
Trámites funcionarios	56	6,1

Trámite	Cantidad	% de participación
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	53	5,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	40	4,3
Auxilio funerario	27	2,9
Reposición de mesadas	26	2,8
Trámites contratistas	23	2,5
Levantamiento de hipoteca	15	1,6
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	10	1,1
Certificado de pensión - no pensión	10	1,1
Pago único a herederos	9	0,9
Pensión de invalidez	8	0,8
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	7	0,7
Actualización EPS	7	0,7
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	7	0,7
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	5	0,5
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	4	0,4
Certificación de estudios	4	0,4
Actualización cuenta bancaria	4	0,4
Acrecimiento de mesada pensional	3	0,3
Prueba Supervivencia	2	0,2
Acuerdo de pago	2	0,2
Desprendible de nómina	1	0,1
Certificación de deuda	1	0,1
Total	912	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el primer semestre de 2022 algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente en la página web de Bogotá te escucha, debido a inconvenientes en la conexión del enlace de Bogotá te escucha y el gestor documental de la entidad (SIGEF) sin embargo, fueron gestionadas en su totalidad. Cabe anotar que su registro posteriormente fue realizado de manera manual.
- » Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, 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.
- » 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) y certificados por pagos de cesantías, documentos que solo expiden las entidades empleadoras, sin embargo, se trasladaron de manera inmediata 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 trámite al que está asociado en los casos que corresponda.
- » Se destaca que desde el mes de febrero se comenzó a realizar de manera aleatoria la implementación de la lista de chequeo para identificar el cumplimiento mínimo de los criterios de respuesta a solicitudes ciudadanas, esto con el fin de que garantizar que se cumpliera con los criterios de claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.