

Informe **PQRS*** *julio 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 131 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se recibieron 170 peticiones de las cuales 111 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 (1), las que se trasladaron (9) y las duplicadas (49).

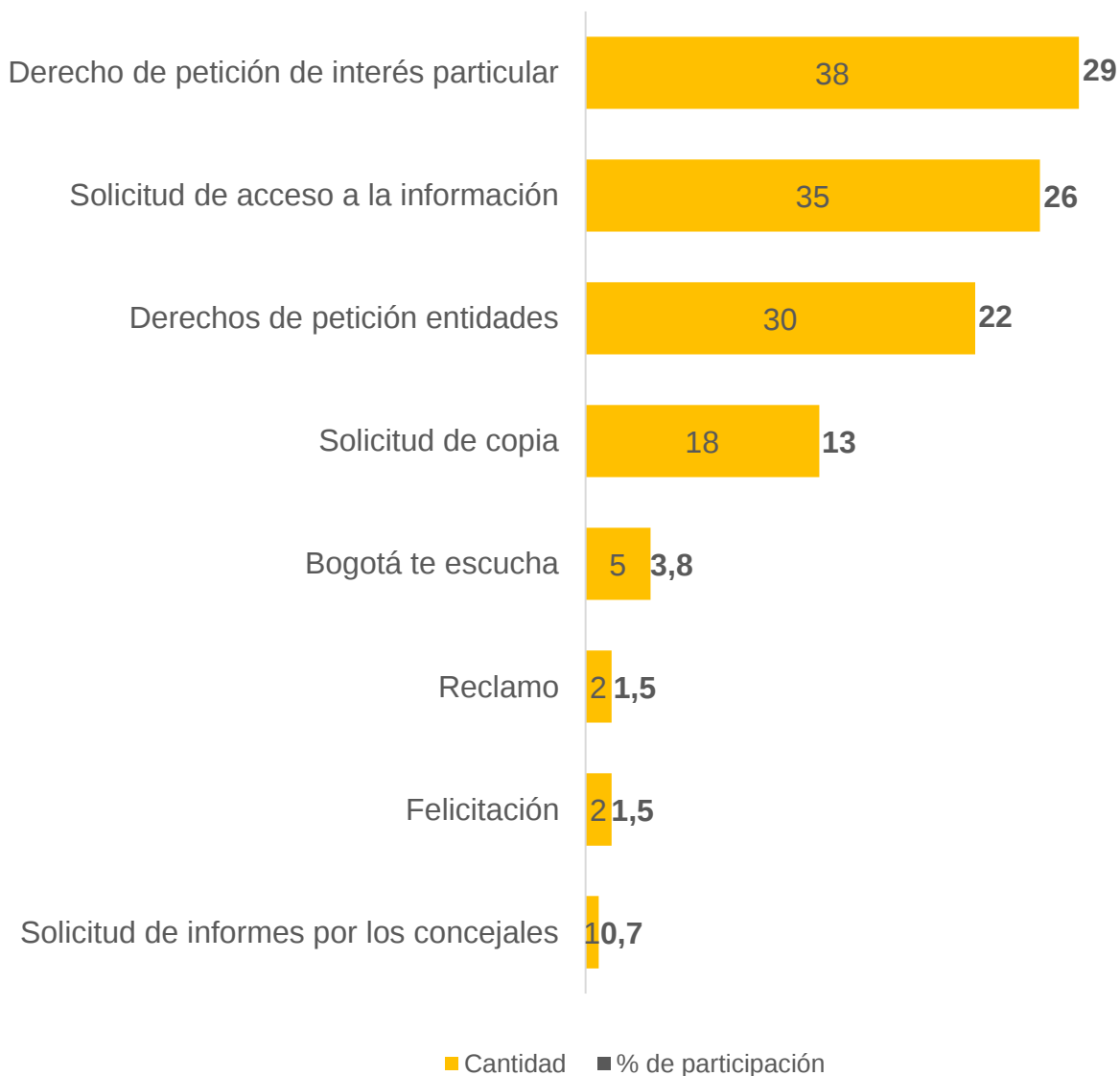
2. Canales de interacción

El 66% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por las radicadas presencialmente que corresponden al 25%; 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 29%, seguido de solicitud de acceso a la información con 26% y derecho de petición 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 periodo, del total de peticiones registradas en la página web de Bogotá te escucha, se realizaron nueve traslados por no competencia directamente desde la página web sin ser necesario registrarlas en el gestor documental de la Entidad (SIGEF).

Es importante aclarar que de las peticiones registradas directamente en el gestor documental de la entidad (SIGEF) no se realizó ningún traslado por no competencia.

Entidad	Cantidad	% de participación
Secretaría Distrital de Planeación	4	44
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	2	22
Transmilenio S.A	1	11
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-ESP	1	11
Secretaría Distrital de Hacienda	1	10
Total	9	100

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	% de participación
Gerencia de Pensiones	34	26
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	28	21
Administrativa	23	18
Comunicaciones	16	12
Nómina de Pensionados	15	11
Jurisdicción Coactiva	6	5
Talento Humano	2	2
Jurídica	2	2
Cesantías	2	2
Contabilidad	1	1
Tesorería	1	1
Dirección	1	1
Total	131	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 particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	1	0	0	0	1	1	1
Cesantías	0	0	0	0	1	0	3
Comunicaciones	0	3	4	3	2	0	1
Contabilidad	0	3	0	0	0	0	3
Dirección	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia de bonos y cuotas partes	3	1	0	0	1	0	2
Gerencia de pensiones	2	3	0	3	2	0	3
Jurídica	0	11	0	0	8	0	10
Jurisdicción coactiva	0	9	0	0	5	0	7
Nómina	4	3	0	0	2	0	3
Talento Humano	0	0	0	0	7	0	7
Tesorería	0	0	0	0	0	0	7
Días promedio de respuesta por área	2	3	4	3	2	1	2

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

Área	Derechos de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	1	0	1
Cesantías	4	0	3
Comunicaciones	0	0	1
Contabilidad	0	0	3
Dirección	0	0	0
Gerencia de bonos y cuotas partes	3	0	2
Gerencia de pensiones	6	0	3
Jurídica	0	0	10
Jurisdicción coactiva	6	0	7
Nómina	3	0	3
Talento Humano	0	0	7
Tesorería	7	0	7
Días promedio de respuesta por área	3	0	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 76% corresponde a personas naturales y un 23% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	100	76
Jurídica	31	23
Total	131	100

10. Calidad del requirente

Para este periodo del total de las peticiones registradas directamente en el gestor documental de la entidad (SIGEF) el 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

Es importar aclarar que de las peticiones registradas por medio de la página web de Bogotá se evidencia una petición en la cual el solicitante en el momento de registrarla no se identificó, pero al interior de la petición si se identifica. Y la cual fue trasladada a otra entidad por no competencia.

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 pensión, seguido de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 15% al igual que pensión sobreviviente con un 15%; 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	31	23
Pensión de sobrevivientes	19	15
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	19	15
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	13	11
Pensión sanción	13	10
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	8	6
Autorización de descuentos de la mesada pensional	3	2
Trámites funcionarios	3	2
Certificado de pensión - no pensión	3	2
Levantamiento de hipoteca	3	2
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	3	2

Trámite	Cantidad	% de participación
reposición de mesadas	2	2
Auxilio funerario	2	2
Pensión de invalidez	2	2
Prueba de supervivencia	1	1
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	1	1
Actualización cuenta bancaria	1	1
Pago único a herederos	1	1
Actualización EPS	1	1
Certificado de ingresos y retenciones	1	1
Total	131	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de julio de 2022 se presentaron nueve peticiones ciudadanas las cuales 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.
- » Desde el 01/07/2022 hasta el 07/07/2022 se presentaron fallas en el enlace entre el gestor documental de FONCEP (SIGEF) y la plataforma de Bogotá te escucha, evidenciando una cantidad de 49 peticiones duplicadas que debieron ser cerradas como canceladas por no petición.
- » Se evidencian peticiones que no son competencia de FONCEP derivadas de posibles confusiones respecto a las funciones de la Entidad. Es importante aclarar que se trasladaron de manera inmediata desde la plataforma de Bogotá te escucha ya que no requerían análisis de alguna área al interior de la entidad. Los temas más concurridos fueron ingreso solidario y certificación de tiempos laborados. (CETIL).

- » Durante el mes de julio 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.
- » 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, trámite al que está asociado en los casos que corresponda.
- » Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, sin embargo, destacamos que se trabaja para poder brindar respuesta muy por debajo de los términos de Ley.