

Informe **PQRSD*** agosto 2022

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



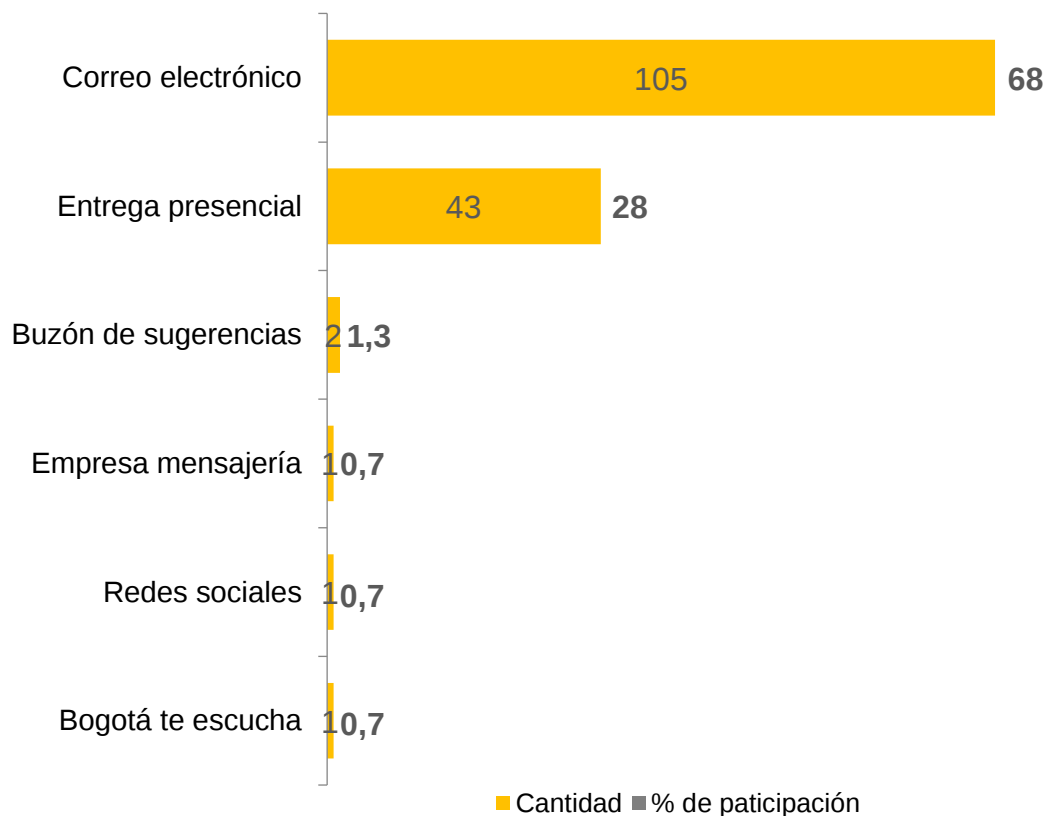
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 153 peticiones de ciudadanos y entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales tres (3) se trasladaron por no competencia una vez los responsables de emitir respuesta identificaron que no le correspondía a la Entidad generarla.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 111 peticiones, las mismas se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta específica del área competente, de estas, seis (6) peticiones se trasladaron por no competencia.

2. Canales de interacción

El 68% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 28% 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 interés particular tuvieron una participación del 30%, seguido de derecho de petición entidades con 24% y solicitud de acceso a la información con 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 nueve (09) traslados por no competencia seis (6) trasladados directamente desde la página web Bogotá te escucha y tres (3) que fueron radicados en el gestor documento de la Entidad.

- Secretaría Distrital de Planeación (3)
- Secretaría Distrital de Hacienda (3)
- Secretaría Distrital de Integración social (1)
- Secretaría de Salud (2)

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante este periodo se presentó una solicitud 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 Bonos y Cuotas Partes	38	24
Administrativa	26	17
Comunicaciones	25	16
Gerencia de Pensiones	25	16
Talento Humano	11	7,2
Nómina de Pensionados	10	6,5
Jurídica	9	5,9
Tesorería	4	2,6

Área	Cantidad	% de participación
Jurisdicción Coactiva	2	1,3
Informática y Sistemas	2	1,3
Dirección	1	0,7
Total	153	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.

Área	Bogotá te escucha	D.P interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	0	1	0	1
Comunicaciones	0	4	2	3	3	0	10	3
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	1	0	0	1	0	0	2
Gerencia de Pensiones	4	3	0	0	3	0	0	3
Informática y Sistemas	0	2	0	0	0	0	0	2
Jurídica	0	3	0	0	0	0	0	5
Jurisdicción Coactiva	0	0	0	0	0	0	0	2
Nómina de Pensionados	0	4	0	0	3	0	0	3
Talento Humano	0	7	0	0	2	0	0	6
Tesorería	0	4	0	3	0	0	0	4
Días promedio de respuesta por área	4	3	2	3	3	1	10	3

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

Área	Consulta	D.P Entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	1	0	0	0	1
Comunicaciones	0	1	0	0	0	3
Dirección	0	0	0	0	2	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	3	0	0	0	2
Gerencia de Pensiones	0	4	0	0	0	3
Informática y Sistemas	2	0	0	0	0	2
Jurídica	0	12	4	8	3	5
Jurisdicción Coactiva	0	2	0	0	0	2
Nómina de Pensionados	0	4	0	0	0	3
Talento Humano	0	0	3	0	0	6
Tesorería	0	4	0	0	0	4
Días promedio de respuesta por área	2	3	4	8	3	3

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 70% corresponde a personas naturales y un 29% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	108	70
Jurídica	45	29
Total	153	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.

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 18% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento y pago de cuota parte pensional, seguido de reconocimiento de bono y cuota parte de bono con un 15% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 14% de participación; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite u OPA como se muestra a continuación.

Trámite	Cantidad	% de participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	28	18
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	24	15
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	22	14
Trámites funcionarios	20	13
Pensión de sobrevivientes	16	10
Pensión sanción	10	6,5
Auxilio funerario	10	6,5
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	3,9
Pensión de invalidez	3	1,9
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	2	1,3
Certificado de ingresos y retenciones	2	1,3
Pago único a herederos	2	1,3
Autorización de descuento de la mesada pensional	1	0,6
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	1	0,6

Trámite	Cantidad	% de participación
Reposición de mesadas	1	0,6
Certificado de pensión - no pensión	1	0,6
Tramites contratistas	1	0,6
Actualización EPS	1	0,6
Indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes	1	0,6
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,6
Total	153	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de agosto de 2022 se presentaron catorce (14) peticiones ciudadanas que no se registraron 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 mes de julio de 2022 se vienen presentando inconvenientes con el enlace de Bogotá te escucha y SIGEF ya que las peticiones radicadas en el gestor documental de la Entidad no están cargando con la imagen o documentos soporte de la solicitud, esto fue reportado al área de sistemas de la Entidad y a la mesa de ayuda de Bogotá te escucha. A la fecha no contamos con respuesta sobre el avance de la situación presentada.
- » 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 agosto se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRSD.
- » Se recomienda avanzar en la configuración del gestor documental de la entidad (SIGEF) con el fin de que permita identificar grupos 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 brindar respuesta muy por debajo de los términos de Ley.