

Informe **PQRSD*** septiembre 2022

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



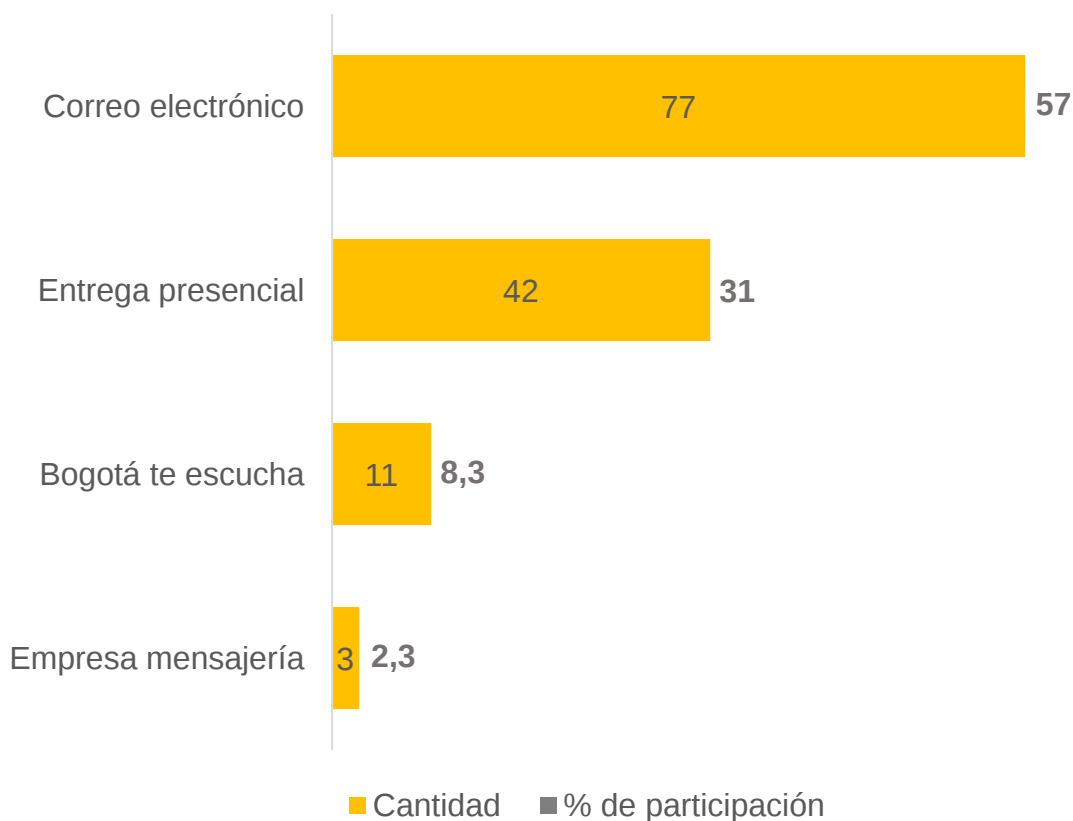
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 133 peticiones (ciudadanos y entidades) registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales tres (3) se trasladaron por no competencia una vez las áreas responsables de emitir respuesta identificaron que no le correspondía a la Entidad emitirla.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 104 peticiones de las cuales (99) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, las restantes se resolvieron directamente desde la página web Bogotá te escucha.

2. Canales de interacción

El 57% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 31% 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 27%, seguido de solicitud de acceso a la información con 20% y derecho de petición entidades 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 quince (15) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría Distrital de Planeación (3)
- Secretaría Distrital de Hacienda (3)
- Secretaría de Salud (2)
- Secretaría de Educación (5)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB (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 Pensiones	39	29
Administrativa	23	17
Gerencia de bonos y cuotas partes	19	14
Comunicaciones	16	12
Nómina de Pensionados	11	8,2
Jurídica	10	7,5
Talento Humano	5	3,7
Jurisdicción Coactiva	4	3,0

Área	Cantidad	% de participación
Control Disciplinario Interno	1	0,7
Área tesorería	1	0,7
Contabilidad	1	0,7
Subdirección de prestaciones económicas	1	0,7
Cesantías	1	0,7
Dirección	1	0,7
Total general	133	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 Ciudadanas

Área	Bogotá te escucha	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	1	1
Área tesorería	0	0	0	0	0	6
Cesantías	0	5	0	0	0	5
Comunicaciones	4	4	5	0	0	2
Contabilidad	8	0	0	0	0	8
Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	6
Dirección	0	0	0	0	0	0
Gerencia de bonos y cuotas partes	4	1	0	0	0	2
Gerencia de Pensiones	2	3	0	3	0	3

Área	Bogotá te escucha	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por área
Jurídica	7	0	0	0	0	5
Jurisdicción Coactiva	0	9	0	15	0	10
Nómina de Pensionados	0	3	0	2	0	2
Subdirección de prestaciones económicas	6	0	0	0	0	6
Talento Humano	3	1	0	0	0	4
Días promedio de respuesta por tipología	4	3	5	4	1	3

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

Área	Consulta	D.P Entidades	Sol. de informes por los concejales	Sol. informes por los congresistas	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	1	0	0	0	1
Área tesorería	0	6	0	0	0	6
Cesantías	0	0	0	0	0	5
Comunicaciones	0	1	0	0	2	2
Contabilidad	0	0	0	0	0	8
Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	6	6
Dirección	0	0	0	0	0	0
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	3	0	0	0	2
Gerencia de Pensiones	0	4	0	0	0	3
Jurídica	0	7	1	3	6	5

Área	Consulta	D.P Entidades	Sol. de informes por los concejales	Sol. informes por los congresistas	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Jurisdicción Coactiva	0	7	0	0	0	10
Nómina de Pensionados	0	0	0	0	0	2
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	0	0	0	6
Talento Humano	7	0	0	0	6	4
Días promedio de respuesta por tipología	7	3	1	3	5	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	97	72
Jurídica	36	27
Total general	133	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 30% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y pago de cuota parte de bono pensional y pensión de sobrevivientes, seguido por pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 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	21	15
Pensión de sobrevivientes	20	15
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	17	12
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	12	9,0
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	11	8,2
Trámites funcionarios	10	7,5
Pensión sanción	9	6,7
Tramites contratistas	7	5,2
Auxilio funerario	7	5,2
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	4	3,0
Actualización EPS	4	3,0
Reposición de mesadas	3	2,2
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	1,5
Certificado de pensión no pensión	1	0,7
Levantamiento de hipoteca	1	0,7
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,7
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	1	0,7
Acrecimiento mesada pensional	1	0,7
Indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes	1	0,7
Total general	133	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de septiembre de 2022 se presentaron ocho (08) peticiones ciudadanas, que no quedaron registradas automáticamente en Bogotá te escucha, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la Entidad en su totalidad, lo anterior por la parametrización actual del sistema.
- » Se continúan presentando inconvenientes con el enlace de Bogotá te escucha y SIGEF, ya que las peticiones radicadas en SIGEF no están cargando con los adjuntos correspondientes, esto fue reportado al área de sistemas de FONCEP y a la mesa de ayuda de Bogotá te escucha sin que a la publicación de este informe se haya obtenido solución.
- » 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 mes de septiembre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRS.
- » 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.