



Informe **PQRSD*** *trimestre III 2022*

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



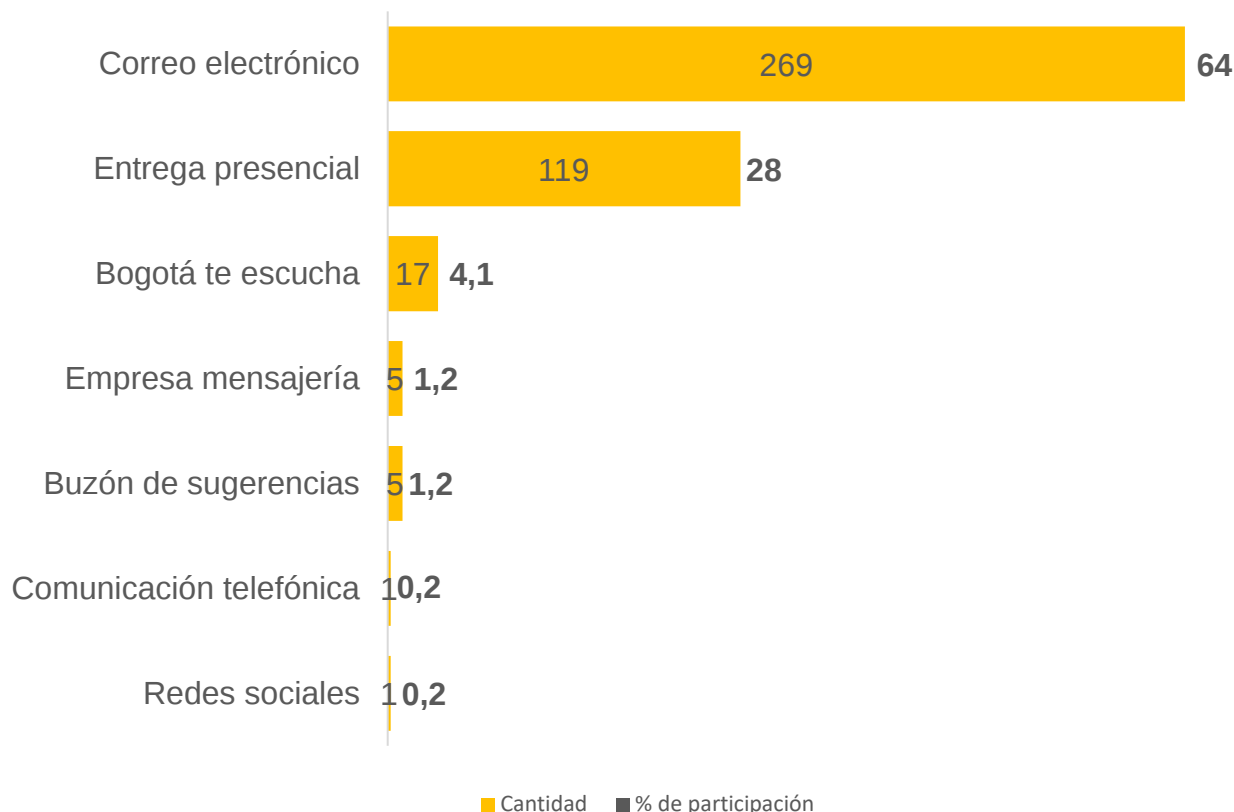
1. Total de peticiones recibidas

Durante el tercer trimestre se recibieron un total de 417 peticiones (ciudadanos y entidades) registradas directamente en el gestor documental de FONCEP (SIGEF).

De lo anterior, en Bogotá te escucha se registraron 379 solicitudes, sin embargo, solo 315 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requería un análisis y respuesta del área competente, las otras incluyen las de no competencia (13), las que se trasladaron (23), las duplicadas (49) (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)

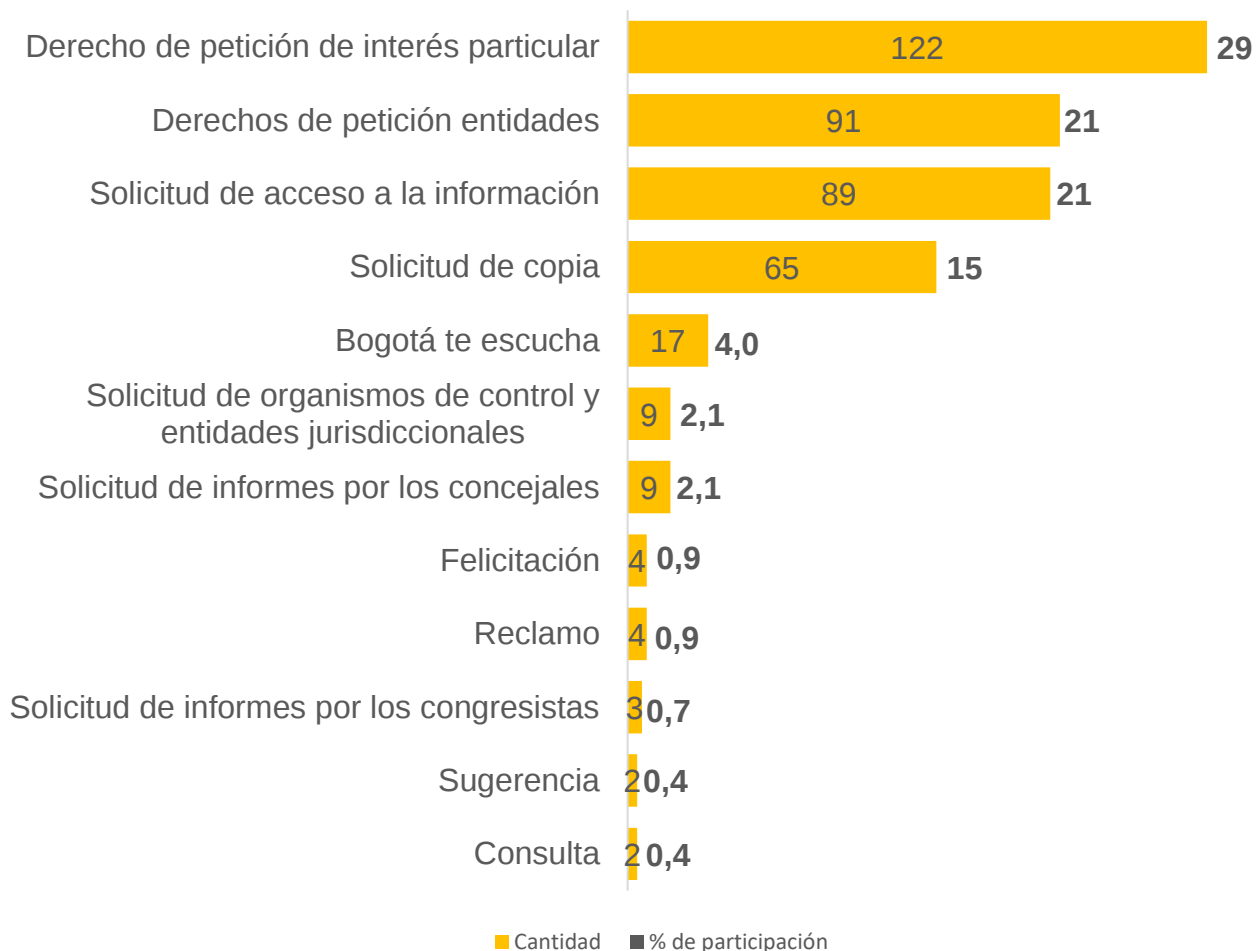
2. Canales de interacción

El 64% 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

Los requerimientos tipificados como derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 29%, seguido de derecho de petición entidades y solicitud de acceso a la información con 21% del total cada uno, 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 tercer trimestre, del total de peticiones registradas, se realizaron seis traslados por no competencia a las siguientes entidades:

- Secretaría Distrital de Hacienda (7)
- Secretaría de Educación (5)
- Secretaría Distrital de Integración Social (1)
- Secretaría Distrital de Planeación (10)
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU (1)
- Transmilenio S.A (1)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-ESP (3)
- Secretaría de Salud (4)

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante el tercer trimestre 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	98	23
Gerencia de Bonos y Cuotas partes	85	20
Comunicaciones	57	13
Administrativa	49	11
Nómina de Pensionados	37	8,8
Jurídica	28	6,7
Administrativa	23	5,5
Talento Humano	11	2,6
Jurisdicción coactiva	10	2,4
Tesorería	6	1,4
Dirección	3	0,7

Área	Cantidad	% de participación
Cesantías	3	0,7
Informática y Sistemas	2	0,4
Jurisdicción Coactiva	2	0,4
Contabilidad	1	0,2
Control Disciplinario Interno	1	0,2
Subdirección de prestaciones económicas	1	0,2
Total general	417	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 de interés particular	Felicitación	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Reclamo	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	1	0	0	1
Cesantías	0	5	0	1	0	0	0	3
Comunicaciones	4	4	4	3	0	3	10	2
Contabilidad	8	0	0	0	0	0	0	8
Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	0	0	6
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia de Bonos y Cuotas partes	3	1	0	1	0	0	0	2
Gerencia de Pensiones	2	3	0	3	0	3	0	3
Jurídica	7	12	0	8	0	0	0	7
Jurisdicción coactiva	0	9	0	10	0	0	0	8

Área	Bogotá te escucha	D.P de interés particular	Felicitación	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Reclamo	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Nómina de Pensionados	4	3	0	3	0	0	0	3
Subdirección de prestaciones económicas	6	0	0	0	0	0	0	6
Talento Humano	3	3	0	5	0	0	0	4
Administrativa	1	0	0	1	1	0	0	1
Tesorería	0	4	0	0	0	3	0	5
Informática y Sistemas	0	2	0	0	0	0	0	2
Jurisdicción Coactiva	0	0	0	0	0	0	0	2
Días promedio de respuesta por tipología	3	3	4	3	1	3	10	3

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

Área	Consulta	D.P entidades	Solicitud de informes por concejales	Solicitud de informes por congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	1	0	0	0	1
Cesantías	0	4	0	0	0	3
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	2	1
Gerencia de Bonos y Cuotas partes	0	3	0	0	0	2
Gerencia de Pensiones	0	5	0	0	0	3
Jurídica	0	9	3	4	5	7
Jurisdicción coactiva	0	6	0	0	0	8

Nómina de Pensionados	0	3	0	0	0	3
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	0	0	0	6
Talento Humano	7	0	3	0	6	4
Administrativa	0	1	0	0	0	1
Tesorería	0	5	0	0	0	5
Informática y Sistemas	2	0	0	0	0	2
Jurisdicción Coactiva	0	2	0	0	0	2
Días promedio de respuesta por tipología	5	3	2	4	4	3

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 73% corresponde a personas naturales y un 26% a personas jurídicas.

Tipo de requirente	Cantidad	% de participación
Natural	305	73
Jurídica	112	26
Total general	417	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 pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 15% y pensión

sobreviviente con un 13%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tipo de Trámite	Cantidad	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	76	18
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	58	13
Pensión de sobrevivientes	55	13
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	53	12
Pensión sanción	32	7,6
Trámites funcionarios	30	7,1
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	25	6,0
Auxilio funerario	19	4,5
Tramites contratistas	8	1,9
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	6	1,4
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	6	1,4
Reposición de mesadas	6	1,4
pensión de invalidez	5	1,2
Actualización EPS	5	1,2
Certificado de pensión - no pensión	4	0,9
Autorización de descuentos de la mesada pensional	3	0,7
sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	0,7
Pago único a herederos	3	0,7
Certificado de ingresos y retenciones	3	0,7
Levantamiento de hipoteca	3	0,7
Trámites funcionarios	3	0,7

Tipo de Trámite	Cantidad	% de participación
Designación de beneficiarios Ley 1204 de 2008	2	0,4
indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes	1	0,2
Prueba de supervivencia	1	0,2
Acrecimiento mesada pensional	1	0,2
Certificado de pensión no pensión	1	0,2
Actualización EPS	1	0,2
Autorización de descuento de la mesada pensional	1	0,2
Actualización cuenta bancaria	1	0,2
Levantamiento de hipoteca	1	0,2
Indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes	1	0,2
Total general	417	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el tercer trimestre de 2022 se evidenció 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 subieron automáticamente la imagen o documentos que soportan la petición a la página web de Bogotá te escucha, se escaló el caso a la Alcaldía Mayor y al área de sistemas de FONCEP sin que hasta el momento se haya solucionado. Por lo cual, desde finales del mes de agosto se procedió a cargar la imagen de manera manual.
- » 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.
- » 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 a las entidades competentes las peticiones para su gestión.

- » Se recomienda avanzar en la configuración del gestor documental de la entidad (SIGEF) con el fin de que permita asociar el 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. A la fecha se realiza la revisión al 100% de las peticiones ciudadanas.