

Informe **PQRS*** *octubre 2022*

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



Foto de Freepik



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



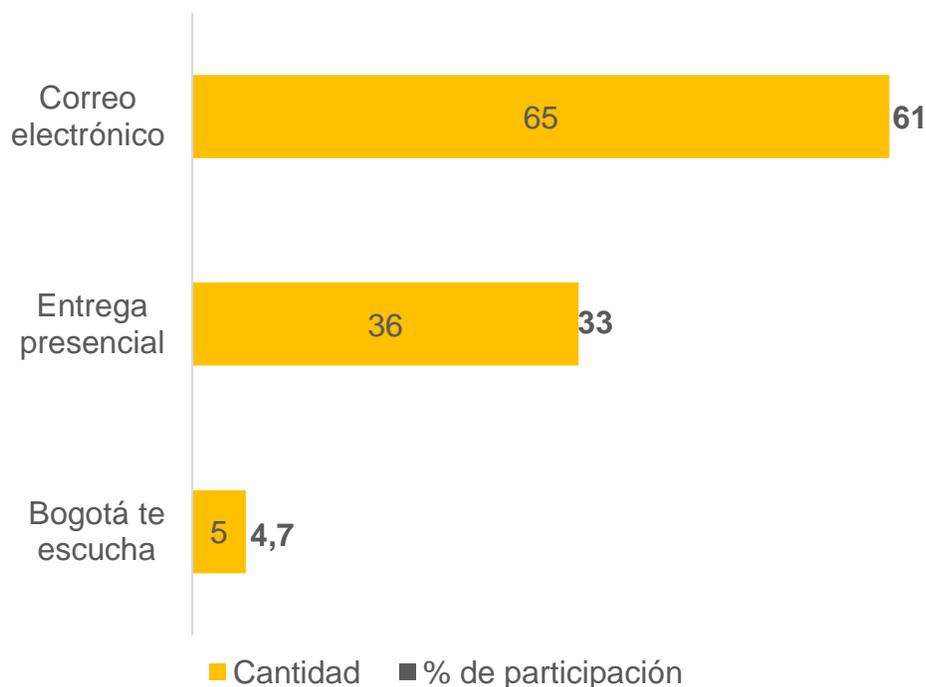
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 106 peticiones (ciudadanos y entidades) registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales tres (3) se trasladaron por no competencia.

Por su parte, a través de Bogotá te escucha se recibieron 109 peticiones de las cuales (96) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, siete (7) se trasladaron por no competencia y se recibieron seis (6) por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

2. Canales de interacción

El 61% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 33% 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 acceso a la información tuvieron una participación del 31%, seguido de las solicitudes de derecho de petición de interés particular con 26% y solicitud de copia con 16% 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 diez (10) traslados por no competencia siete (7) trasladados directamente desde la página web Bogotá te escucha y tres (3) que fueron radicados en el gestor documento de la entidad.

- Secretaria Distrital de Planeación (2)
- Secretaria Distrital de Hacienda (3)
- Secretaria de Integración Social (1)
- Ministerio de Hacienda (1)
- Secretaría de Educación (1)
- Veeduría Distrital (1)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB (1)

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	32	30
Administrativa	19	17
Gerencia de bonos y cuotas partes	19	17
Comunicaciones	11	10
Nómina	11	10
Talento Humano	4	3,7
Jurisdicción Coactiva	3	2,8
Jurídica	3	2,8
Subdirección de prestaciones económicas	2	1,8
Cesantías	1	0,9
Área tesorería	1	0,9
Total general	106	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	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	7	0	0	0	1	1
Talento humano	0	8	0	0	0	4
Tesorería	0	2	0	0	0	2
Cesantías	0	0	0	1	0	1
Comunicaciones	0	3	0	0	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	2	1	0	1	0	1
Gerencia de pensiones	0	4	7	3	0	4
Jurídica	4	0	0	0	0	5
Jurisdicción coactiva	4	0	0	4	0	4
Nómina de Pensionados	0	3	0	2	0	2
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	0	2	0	5
Días promedio de respuesta por área	4	3	7	3	1	3

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

Área	Derechos de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	1	0	0	1
Talento humano	6	0	2	4
Tesorería	0	0	0	2
Cesantías	0	0	0	1
Comunicaciones	0	0	4	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	3	0	1	1
Gerencia de pensiones	0	0	0	4
Jurídica	0	6	0	5
Jurisdicción coactiva	5	0	0	4
Nómina	1	0	0	2
Subdirección de prestaciones económicas	8	0	0	5
Días promedio de respuesta por área	2	6	2	3

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 77% corresponde a personas naturales y un 23% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	82	77
Jurídica	24	22
Total general	106	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 20,7% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 16,9% y Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 10,3%; 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	22	20,7
Pensión de sobrevivientes	18	16,9
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	11	10,3
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	11	10,3
Pensión sanción	11	10,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	7	6,6

Tipo de Trámite	Cantidad	% de participación
Tramites funcionarios	4	3,7
Tramites contratistas	4	3,7
Indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes	3	2,8
Auxilio funerario	3	2,8
Certificado de pensión - no pensión	2	1,8
Mesadas causadas y no cobradas	2	1,8
Actualización EPS	1	0,9
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,9
Pago único a herederos	1	0,9
Desprendible de nómina	1	0,9
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	1	0,9
Pensión invalidez	1	0,9
Acrecimiento mesada pensional	1	0,9
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	1	0,9
Total general	106	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » 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 algún área de la Entidad. Los temas más concurridos fueron ingreso solidario y certificación de tiempos laborados. (CETIL).
- » Durante el mes de octubre 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 grupo de valor al que pertenece el solicitante, trámite, o servicio 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.
- » Siguen prevaleciendo los canales virtuales como canal preferente por parte de los ciudadanos para contactar a FONCEP.