

Informe **PQRSD*** enero 2023

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



Foto de our-team en Freepik



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



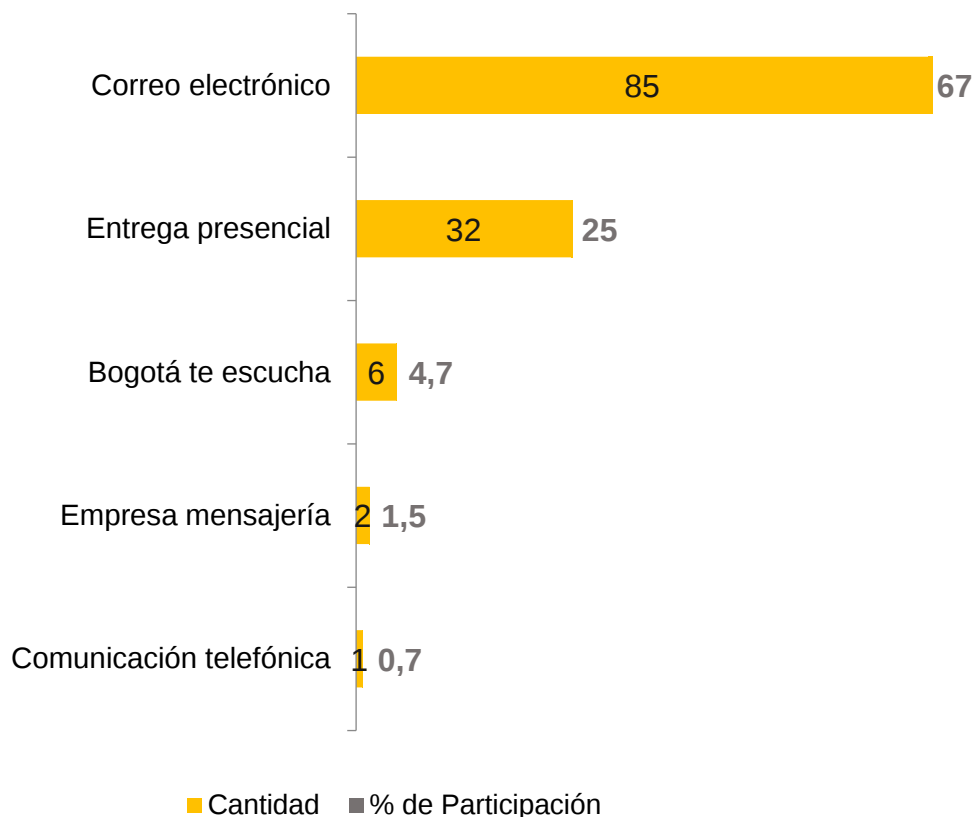
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 126 peticiones (ciudadanos y entidades) registradas directamente en el gestor documental SIGEF. Ninguna fue trasladada por no competencia a otras entidades.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 134 peticiones de las cuales 118 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, 8 se trasladaron por no competencia y se recibieron 8 por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

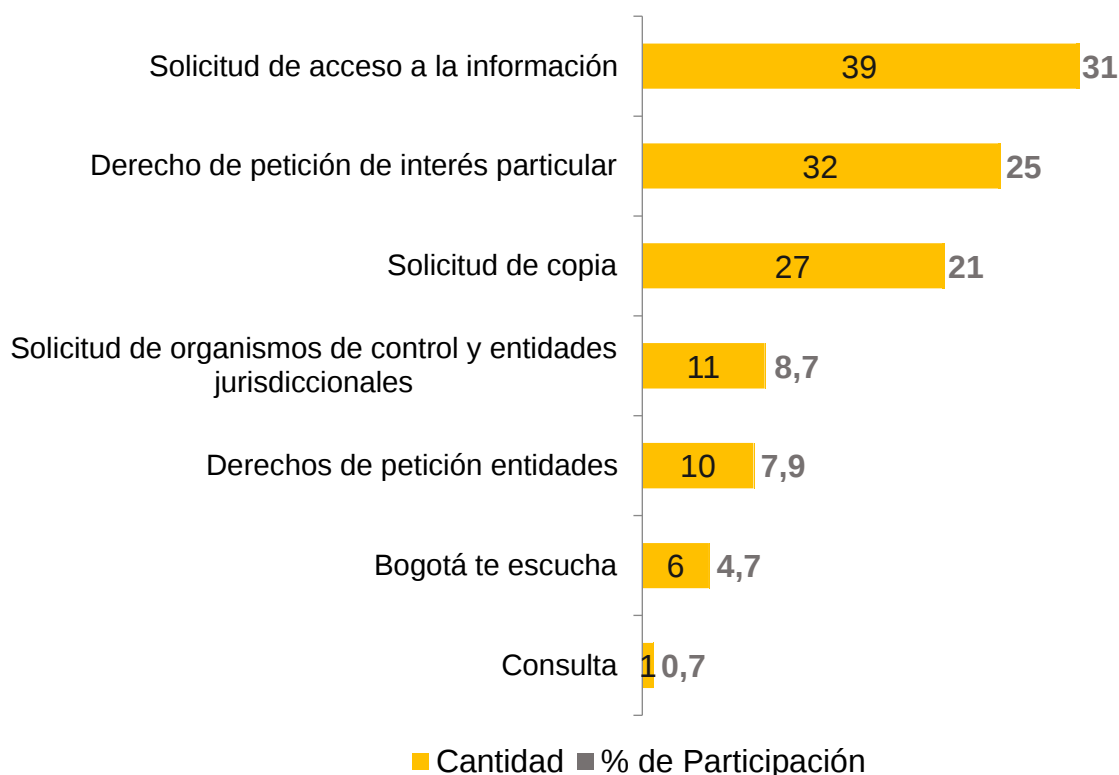
2. Canales de interacción

El 67% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 25% 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 los derechos de petición de interés particular con un 25% y solicitud de copia con 21% 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 ocho (8) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Integración Social (1)
- Secretaría de Planeación (4)
- Secretaría de Salud (2)
- Secretaría de Educación (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 articulación
Gerencia de pensiones	26	21
Administrativa	23	18
Gerencia de bonos y cuotas partes	20	16
Nómina	17	13
Comunicaciones	12	9,5
Jurídica	12	9,5
Talento humano	5	3,9
Tesorería	3	2,3
Jurisdicción coactiva	3	2,3
Prestaciones Económicas	2	1,5
Cesantías	2	1,5
Contabilidad	1	0,7
Total general	126	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	Consulta	D.P de interés particular	Solicitudes acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	1	1
Cesantías	0	0	0	2	0	2
Comunicaciones	0	0	3	0	0	3
Gerencia de bonos y cuotas partes	1	0	1	1	1	1
Gerencia de pensiones	2	0	2	2	1	2
Jurídica	0	4	10	0	0	7
Jurisdicción coactiva	0	0	6	10	0	8
Nómina	0	0	2	2	0	1
Prestaciones económicas	0	0	0	2	0	2
Talento humano	7	0	5	5	0	6
Tesorería	0	0	5	8	0	7
Total general	3	4	4	2	1	3

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

Área	Derechos de petición entidades	Solicitudes organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Comunicaciones	0	1	1
Contabilidad	1	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	2	2
Gerencia de pensiones	2	5	3
Jurídica	0	7	7
Jurisdicción coactiva	4	0	4
Nómina	0	2	2
Talento humano	0	4	4
Total general	1	4	3

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 75% corresponde a personas naturales y un 25% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	95	75
Jurídica	31	25
Total general	126	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 21% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes y trámites de funcionarios con un 13% respectivamente; 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	26	21
Pensión sobrevivientes	17	13
Trámites funcionarios y/o funcionamiento	17	13
Pensión sanción	13	10
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	13	10
Indemnización sustitutiva de pensión vejez	10	7,9
Autorización de descuentos de la mesada pensional	5	3,9
Reconocimiento de bono y pago de cuota parte pensional	5	3,9
Auxilio funerario	3	2,3
Indemnización sustitutiva de pensión sobreviviente	3	2,3
Pago único herederos	3	2,3
Pago de cesantías con régimen de retroactividad	3	2,3
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	1,5
Actualización de cuenta bancaria	1	0,7
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	0,7
Levantamiento de hipoteca	1	0,7
Acuerdo de pago	1	0,7
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,7
Actualización de EPS	1	0,7
total general	126	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de enero de 2023 se presentaron once (11) peticiones ciudadanas, las cuales no quedaron registradas automáticamente en Bogotá te escucha, sin embargo, estas mismas, fueron gestionadas al interior de la Entidad en su totalidad. Cabe anotar que su registro en Bogotá te escucha se realizó de manera manual.
- » 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 enero 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 al que está asociado en los casos que corresponda.
- » Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, destacamos que se trabaja para poder brindar respuesta muy por debajo de los términos de Ley.