

# Informe **PQRSD\*** *diciembre 2022*

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



Foto de Freepik



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



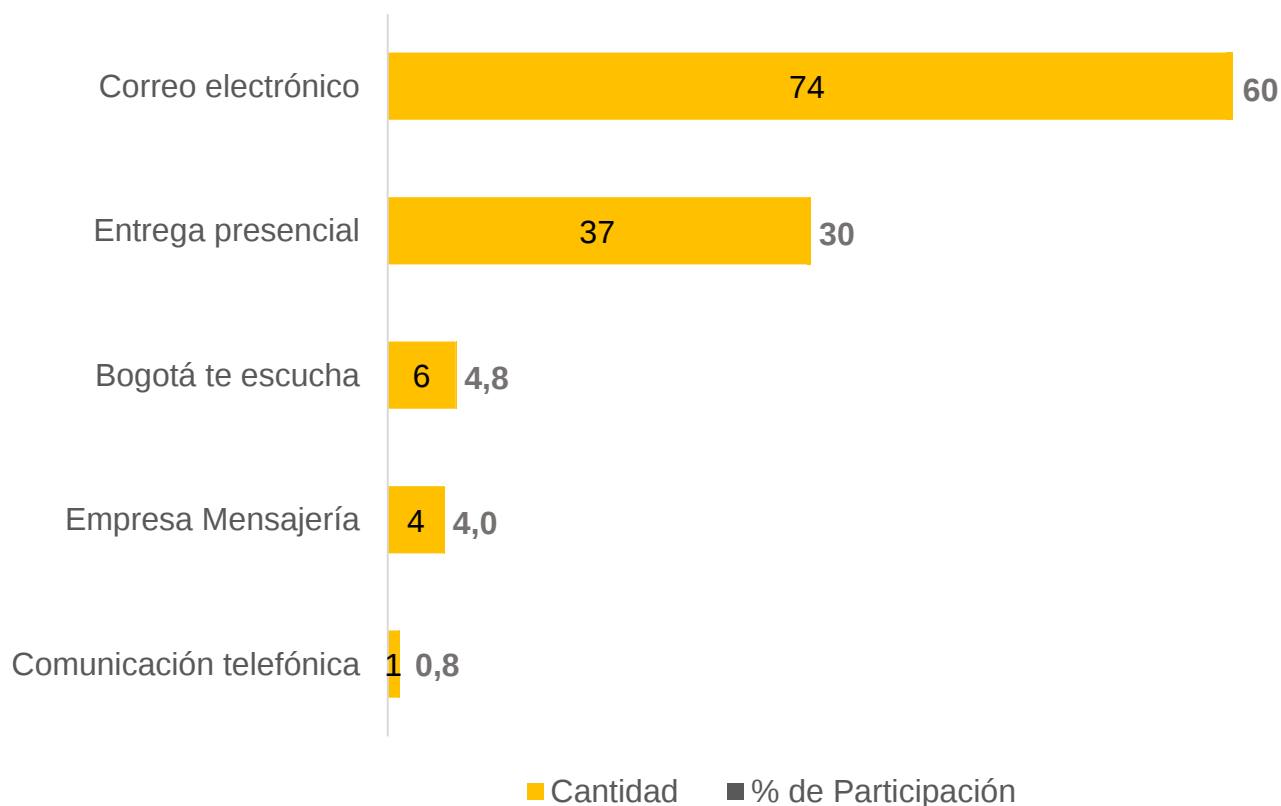
## 1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 123 peticiones (ciudadanos y de entidades) registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales una (1) se trasladó por no competencia una vez los responsables de emitirla identificaron que no le correspondía a la Entidad generarla.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 110 peticiones de las cuales (96) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

## 2. Canales de interacción

El 60% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 30% 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 38%, seguido de la solicitud de acceso a la información con 21% y derechos de petición entidades con 10% 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 ocho (8) se trasladaron por no competencia, de éstas, siete (7) se trasladaron directamente desde la página de Bogotá te escucha y una (1) se radicó en el gestor documental de la entidad.

- Servicio Civil (1)
- Secretaria Distrital de Hacienda (3)
- Secretaria de Movilidad (1)
- Secretaría de Educación (1)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB (1)
- Subred Norte (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             | 30         | 24                 |
| Gerencia de bonos y cuotas partes | 26         | 21                 |
| Nómina                            | 17         | 13                 |
| Administrativa                    | 16         | 13                 |
| Comunicaciones                    | 9          | 7,3                |
| Jurisdicción coactiva             | 8          | 6,5                |
| Jurídica                          | 6          | 4,8                |
| Talento humano                    | 4          | 3,2                |
| Cesantías                         | 3          | 2,4                |
| Control disciplinario interno     | 2          | 1,6                |
| Dirección                         | 1          | 0,8                |
| <b>Total general</b>              | <b>122</b> | <b>100</b>         |

## 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.

Ciudadanas

| Área o Dependencia                | Bogotá te escucha | Consulta | Derecho de petición de interés particular | Reclamo  | Solicitud de acceso a la información | Solicitud de copia | Sugerencia | Total general |
|-----------------------------------|-------------------|----------|-------------------------------------------|----------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| Administrativa                    | 0                 | 0        | 0                                         | 0        | 1                                    | 0                  | 0          | 1             |
| Cesantías                         | 0                 | 0        | 1                                         | 0        | 3                                    | 0                  | 0          | 2             |
| Comunicaciones                    | 0                 | 0        | 3                                         | 5        | 0                                    | 0                  | 0          | 4             |
| Control disciplinario interno     | 0                 | 6        | 0                                         | 0        | 0                                    | 0                  | 0          | 6             |
| Gerencia de bonos y cuotas partes | 2                 | 0        | 1                                         | 0        | 1                                    | 0                  | 0          | 1             |
| Gerencia de pensiones             | 2                 | 0        | 2                                         | 0        | 2                                    | 0                  | 0          | 2             |
| Jurisdicción coactiva             | 5                 | 0        | 3                                         | 0        | 5                                    | 0                  | 0          | 4             |
| Nómina                            | 0                 | 0        | 1                                         | 0        | 1                                    | 0                  | 1          | 0             |
| Talento Humano                    | 4                 | 0        | 7                                         | 0        | 0                                    | 0                  |            | 6             |
| <b>Total general</b>              | <b>2</b>          | <b>6</b> | <b>2</b>                                  | <b>5</b> | <b>2</b>                             | <b>0</b>           | <b>1</b>   | <b>3</b>      |

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

| Etiquetas de fila                 | Derechos de petición entidades | Petición entre autoridades | Solicitud de informes por los concejales | Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales | Total general |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|
| Administrativa                    | 1                              | 0                          | 0                                        | 3                                                               | 2             |
| Control disciplinario interno     | 0                              | 0                          | 0                                        | 4                                                               | 4             |
| Dirección                         | 0                              | 0                          | 2                                        | 0                                                               | 2             |
| Gerencia de bonos y cuotas partes | 2                              | 0                          | 0                                        | 4                                                               | 3             |
| Gerencia de pensiones             | 2                              | 2                          | 0                                        | 1                                                               | 2             |
| Jurídica                          | 5                              | 0                          | 0                                        | 5                                                               | 5             |
| Jurisdicción coactiva             | 4                              | 0                          | 0                                        | 0                                                               | 4             |
| Nómina                            | 1                              | 0                          | 0                                        | 0                                                               | 1             |
| Talento Humano                    | 0                              | 0                          | 0                                        | 4                                                               | 4             |
| <b>Total general</b>              | <b>2</b>                       | <b>2</b>                   | <b>2</b>                                 | <b>4</b>                                                        | <b>3</b>      |

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 76% corresponde a personas naturales y un 24% a personas jurídicas.

| Tipo de requirente   | Cantidad   | % de participación |
|----------------------|------------|--------------------|
| Natural              | 93         | 75,61%             |
| Jurídica             | 29         | 24,39%             |
| <b>Total general</b> | <b>122</b> | <b>100</b>         |

## 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

El 21% de los requerimientos ciudadanos 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% de participación, el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra en la tabla, de la cual se excluyeron los requerimientos que tienen que ver con temas administrativos y de funcionamiento.

| Tramite o servicio                                                                         | Cantidad | Participación % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
| Reconocimiento de Bono y Cuota Parte de Bono                                               | 23       | 21              |
| Pensión Sobreviviente                                                                      | 18       | 17              |
| Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes                                       | 15       | 14              |
| Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional                                             | 9        | 8               |
| Levantamiento de Hipoteca                                                                  | 7        | 6               |
| Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez                                                 | 6        | 6%              |
| Pensión Sanción                                                                            | 5        | 5%              |
| Solicitud de Mesadas Causadas y no Cobradas                                                | 4        | 4%              |
| Autorización de Descuentos de la Mesada Pensional                                          | 4        | 4%              |
| Indemnización Sustitutiva Pensión Sobreviviente                                            | 3        | 3%              |
| Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad a Servidores Públicos del Distrito Capital | 3        | 3%              |
| Pago Único a Herederos                                                                     | 3        | 3%              |
| Designación de Beneficiarios Ley 1204 de 2008                                              | 2        | 2%              |
| Pensión de Invalidez                                                                       | 2        | 2%              |

| Tramite o servicio                                     | Cantidad   | Participación % |
|--------------------------------------------------------|------------|-----------------|
| Actualización EPS                                      | 1          | 1%              |
| Acrecimiento de Mesada Pensional                       | 1          | 1%              |
| Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios | 1          | 1%              |
| Desprendible de Nómina                                 | 1          | 1%              |
| Reposición de Mesadas                                  | 1          | 1%              |
| <b>Total general</b>                                   | <b>109</b> | <b>100%</b>     |

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de diciembre de 2022 se presentaron cinco (5) peticiones ciudadanas, estas no quedaron registradas automáticamente en Bogotá te escucha, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la Entidad en su totalidad.

Por su parte se registraron manualmente en Bogotá te escucha, lo anterior, debido a que durante el registro en el gestor documental de FONCEP (SIGEF) falto relacionar correo electrónico el cual es un condicionante para que carguen automáticamente.

- » 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 diciembre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRS.
- » Se está a la espera del cambio de gestor documental de FONCEP para la proceder a la integración con la página web Bogotá te escucha.
- » 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.