



Informe **PQRSD*** *trimestre IV 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

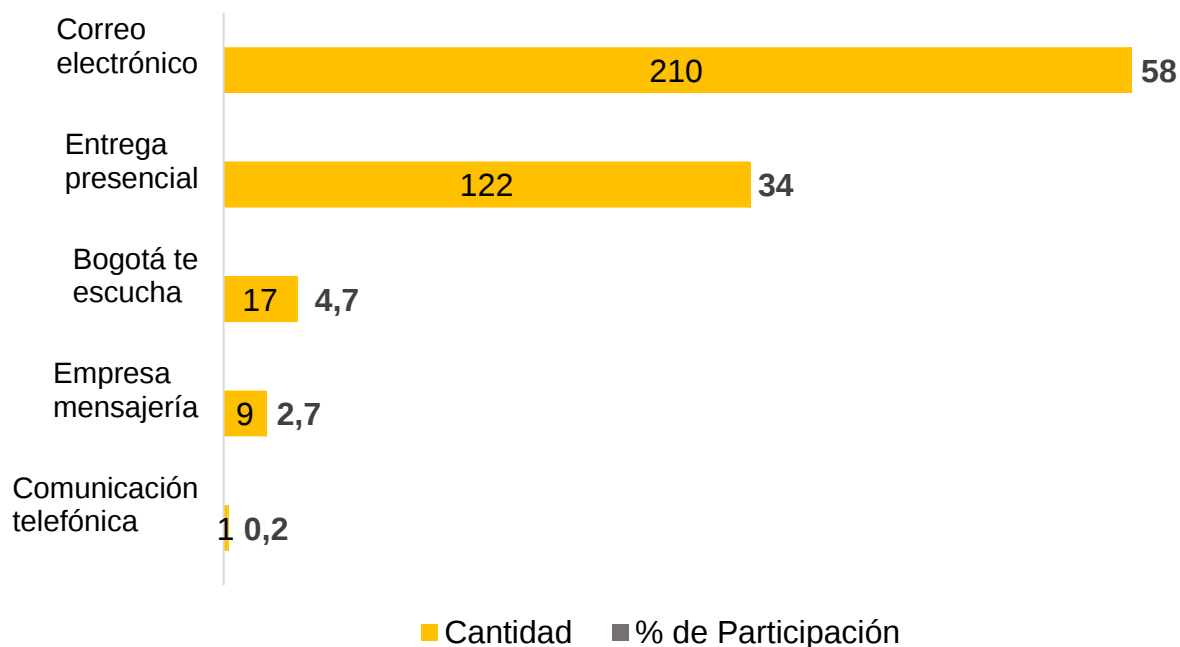
Durante el cuarto trimestre de 2022 FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad (SIGEF) y la página web de Bogotá te escucha. Para este periodo se recibieron un total de 359 peticiones entre ciudadanas y de entidades registradas directamente en el gestor documental de FONCEP (SIGEF).

En Bogotá te escucha se registraron 336, de las cuales 286 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

Las peticiones restantes incluyen las de no competencia (22) y las que se contestaron directamente desde la página web Bogotá te escucha sin ser radicadas en el gestor documental de la entidad (SIGEF)

2. Canales de interacción

El 58% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 34% 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 32%, seguido de solicitud de acceso a la información con 28% y solicitud de copia 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 cuarto trimestre, del total de peticiones registradas, se realizaron veintidós (22) traslados por no competencia a las siguientes entidades:

- Secretaría Distrital de Hacienda (6)
- Secretaría de Educación (4)
- Secretaría Distrital de Integración Social (1)
- Secretaría Distrital de Planeación (3)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-ESP (3)
- Secretaría de Salud (1)
- Veeduría Distrital (1)
- Servicio Civil (1)
- Secretaría de Movilidad (1)
- Subred Norte (1)

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante el cuarto 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	94	26
Administrativa	62	17
Gerencia de bonos y cuotas partes	61	16
Nómina	45	12
Comunicaciones	36	10
Jurisdicción coactiva	16	4,4

Área	Cantidad	% de Participación
Jurídica	14	3,9
Talento Humano	13	3,6
Subdirección de prestaciones económicas	6	1,6
Cesantías	5	1,3
Control disciplinario interno	2	0,5
Tesorería	2	0,5
Dirección	2	0,5
Planeación	1	0,2
Total general	359	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 PQRS.

8.1 Por tipología (peticiones ciudadanas)

Área o Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Requerimientos Bogotá te Escucha (SDQS)	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	0	7	1	1	0	3
Cesantías	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2
Coactiva	0	4	0	0	0	6	5	0	0	5
Talento Humano	0	8	0	0	0	4	0	0	0	6
Tesorería	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Bonos y Cuotas Partes	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1
Pensiones	2	2	0	2	7	2	3	0	0	3
Nomina Pensionados	0	2	0	0	1	0	1	1	1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	3	2	0	5	3	0	0	0	3
Control Disciplinario Interno	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Subdirección de Prestaciones Económicas	0	3	0	0	0	0	2	0	0	3
Subdirección Jurídica	17	16	0	0	0	4	11	0	0	12
Total general	10	2	2	2	5	3	2	1	1	3

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

Área o dependencia	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	0	1
Coactiva	7	0	0	0	7
Talento Humano	8	0	5	4	6
Dirección	0	0	2	0	2
Bonos y Cuotas Partes	2	0	0	4	3
Pensiones	2	2	0	2	2
Nomina	2	0	0	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	4	4
Planeación	0	0	0	4	4
Control Interno Disciplinario	0	0	0	8	8
Subdirección de Prestaciones Económicas	3	0	0	0	3
Subdirección Jurídica	5	0	7	7	6
Total general	2	2	4	5	4

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	Cantidad	% de Participación
Natural	275	76
Jurídica	84	24
Total general	359	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

El 20% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobrevivientes con un 18% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 17%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación. Es importante indicar que no se incluyen PQRSD que tienen que ver con trámites administrativos o de funcionamiento.

Trámites y servicios	Cantidad	Participación %
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	63	20
Pensión de sobrevivientes	55	18
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	52	17
Pensión sanción	30	10
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	25	8
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	23	7
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	10	3

Autorización de descuentos de la mesada pensional	8	3
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	7	2
Auxilio funerario	6	2
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	5	2
Pago único a herederos	5	2
Levantamiento de hipoteca	5	2
Pensión de invalidez	4	1
Acuerdo de Pago	3	1
Certificado de pensión - no pensión	3	1
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	1
Desprendible de nómina	2	1
Actualización de EPS	2	1
Prueba Supervivencia	2	1
Acrecimiento de mesada pensional	1	0
Reposición de mesadas	1	0
Total general	314	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » 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 a través de la página web Bogotá te escucha.
- » 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 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.