

Informe **PQRS*** semestre II 2022

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

1. Total de peticiones recibidas



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



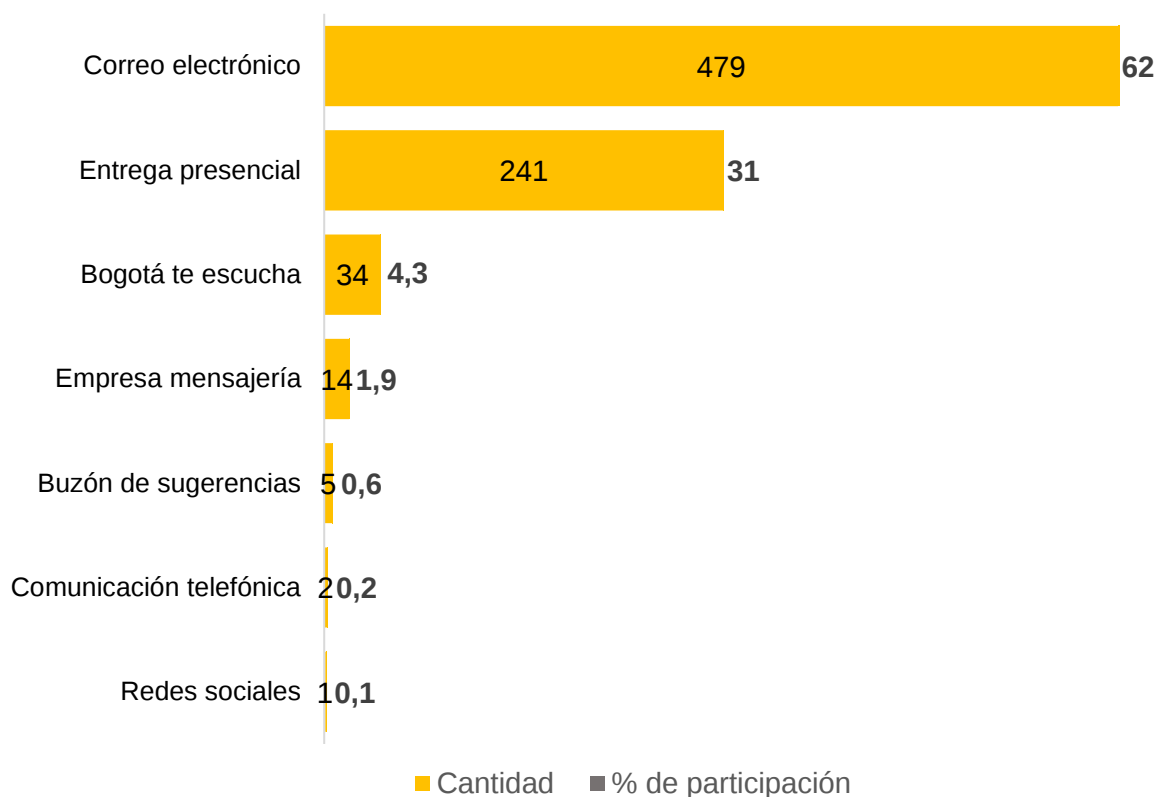
Durante el segundo semestre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad (SIGEF) y la página web de Bogotá te escucha, aunque el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presentó inconvenientes temporales, estas mismas fueron reportadas al interior de la Entidad y a la Alcaldía Mayor de Bogotá para su revisión.

En Bogotá te escucha se registraron 671 de las cuales 591 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

Las demás peticiones se relacionan con las de no competencia y aquellas que se contestaron directamente sin ser radicadas en el gestor documental de la entidad. (SIGEF)

2. Canales de interacción

El 62% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 31% que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron por otros canales como se muestra a continuación:



3. Tipologías o modalidades

Las tipologías o modalidades más utilizadas para el primer semestre de FONCEP fueron las siguientes; Derecho de petición de interés particular con una participación del 30%, seguido de solicitud de acceso a la información con 22% y derecho de petición de entidades 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 segundo semestre, del total de peticiones registradas, se realizaron cincuenta y cuatro (54) traslados por no competencia a las siguientes entidades:

- Secretaría Distrital de Hacienda (13)
- Secretaría de Educación (9)
- Secretaría Distrital de Integración Social (2)
- Secretaría Distrital de Planeación (13)
- Secretaría de Salud (5)
- Secretaría de Movilidad (1)
- Instituto de Desarrollo Urbano – IDU (1)
- Transmilenio S.A (1)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-ESP (6)
- Veeduría Distrital (1)
- Servicio Civil (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	191	24
Gerencia de Bonos y Cuotas partes	145	18
Administrativa	134	17
Comunicaciones	94	12
Nómina	82	10

Área	Cantidad	% de Participación
Jurídica	43	5,5
Jurisdicción coactiva	28	3,6
Talento Humano	24	3,0
Tesorería	8	1,0
Cesantías	8	1,0
Subdirección de prestaciones económicas	7	0,9
Dirección	5	0,6
Control Disciplinario Interno	3	0,3
Informática y Sistemas	2	0,2
Contabilidad	1	0,1
Planeación	1	0,1
Total general	776	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	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Sol. de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por tipo de petición
Administrativa	3	0	0	0	0	0	1	1	0	1
Cesantías	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
Comunicaciones	3	0	3	3	0	4	3	0	10	2
Contabilidad	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Control Disciplinario Interno	0	6	0	0	0	0	0	0	0	5
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia de Bonos y Cuotas partes	3	1	1	0	0	0	1	0	0	2
Gerencia de Pensiones	2	2	3	0	2	5	3	0	0	3
Informática y Sistemas	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
Jurídica	5	14	12	0	0	0	10	0	0	7
Jurisdicción coactiva	5	0	6	0	0	0	6	0	0	5
Nómina	2	0	3	0	0	1	2	1	1	2
Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Subdirección de prestaciones económicas	6	0	3	0	0	0	2	0	0	3
Talento Humano	3	7	5	0	0	0	5	0	0	4

Área	Bogotá te escucha	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Sol. de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por tipo de petición
Tesorería	0	0	4	0	0	3	0	0	0	5
Total general	3	5	3	3	2	4	2	1	5	3

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

Área	Derechos de petición entidades	Petición entre autoridades	Sol. de informes por los concejales	Sol. de informes por los congresistas	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por tipo de petición
Administrativa	1	0	0	0	3	1
Cesantías	4	0	0	0	0	2
Comunicaciones	0	0	0	0	3	2
Contabilidad	0	0	0	0	0	8
Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	5	5
Dirección	0	0	1	0	2	1
Gerencia de Bonos y Cuotas partes	3	0	0	0	3	2
Gerencia de Pensiones	4	2	0	0	2	3
Informática y Sistemas	0	0	0	0	0	2
Jurídica	8	0	4	4	5	7
Jurisdicción coactiva	5	0	0	0	0	5
Nómina	2	0	0	0	0	2
Planeación	0	0	0	0	4	4

Área	Derechos de petición entidades	Petición entre autoridades	Sol. de informes por los concejales	Sol. de informes por los congresistas	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por tipo de petición
Subdirección de prestaciones económicas	3	0	0	0	0	3
Talento Humano	6	0	4	0	4	4
Tesorería	5	0	0	0	0	5
Total general	3	2	3	4	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	580	75
Jurídica	196	25
Total general	776	100

10. Calidad del requirente

Para este periodo 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 de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 14% y pensión de sobrevivientes con 14%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tipo de trámite o servicio	Cantidad	Participación
Pensión de sobrevivientes	106	19
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	105	19
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	91	16
Pensión sanción	62	11
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	48	9
Auxilio funerario	19	3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	17	3
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	17	3
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	11	2
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	10	2
Pensión de invalidez	9	2
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	9	2
Autorización de descuentos de la mesada pensional	8	1
Actualización de EPS	8	1
Pago único a herederos	8	1
Levantamiento de hipoteca	8	1
Reposición de mesadas	7	1
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	4	1
Certificado de Ingresos y Retenciones	3	1
Prueba Supervivencia	3	1
Certificado de pensión - no pensión	2	0
Actualización cuenta bancaria	1	0

Acrescimiento de mesada pensional	1	0
Desprendible de nómina	1	0
Total general	558	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el segundo semestre de 2022 algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente en la página web de Bogotá te escucha, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la entidad en su totalidad. Cabe anotar que su registro en Bogotá te escucha fue realizado 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 con respecto a las funciones de la entidad en cuanto a la expedición de Certificado de tiempos laborados (CETIL) y certificados por pagos de cesantías, documentos que solo expiden las entidades empleadoras. Estas se trasladaron de manera inmediata desde la página web Bogotá te escucha ya que no requerían análisis de alguna área al interior de la entidad.
- » 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.
- » Durante el segundo semestre de 2022 se continuó con la lista de chequeo para identificar el cumplimiento mínimo de los criterios de respuesta a solicitudes ciudadanas con el fin de que garantizar que se cumpliera con los criterios de claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.