



Informe **PQRSD*** */ trimestre 2023*

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

Foto de FONCEP



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



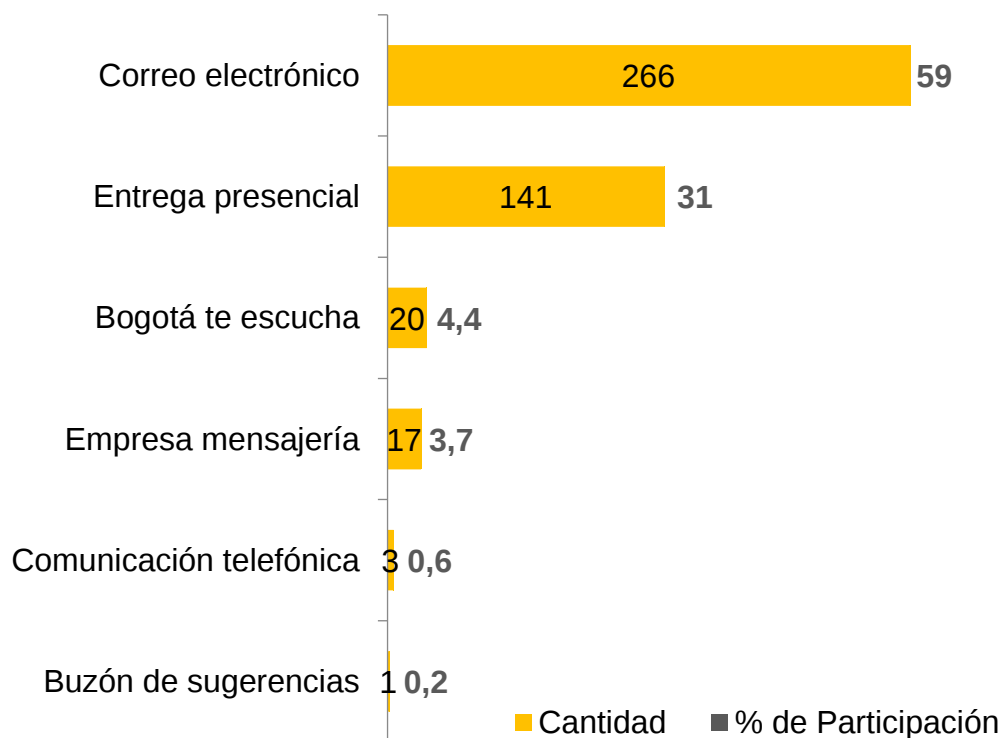
1. Total de peticiones recibidas

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

En Bogotá te escucha se registraron 413 peticiones ciudadanas de las cuales 374 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

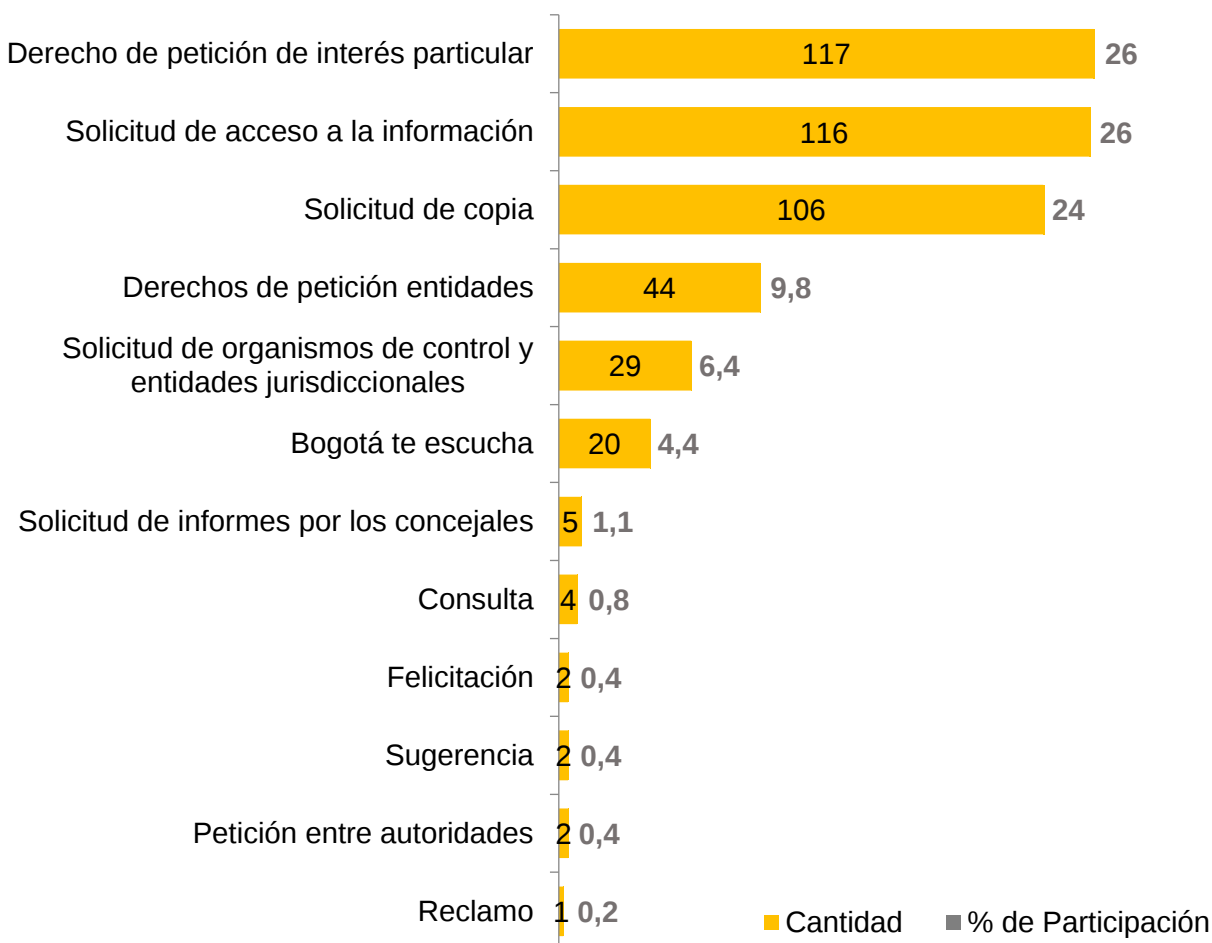
2. Canales de interacción

El 59% 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 derecho de petición de interés particular con una participación del 26%, seguido de solicitud de acceso a la información con 26% y solicitud de copia con 24% 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 primer trimestre, del total de peticiones registradas, se realizaron veintinueve (29) traslados por no competencia a las siguientes entidades:

- Secretaría de Planeación (11)
- Secretaría de Educación (3)
- Secretaría de Integración Social (2)
- Acueducto EAAB – ESP (2)
- Secretaría de Hacienda (2)
- Secretaría de Salud (2)
- Consejo de Bogotá (1)
- Transmilenio (1)
- Subred Sur Occidente (1)
- Secretaría de Movilidad (1)
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá (1)
- Servicio Civil (1)
- Subred Centro Oriente (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
Administrativa	97	22
Gerencia de pensiones	94	21
Gerencia de bonos y cuotas partes	79	18
Nómina	61	14
Comunicaciones	37	8,2
Jurídica	32	7,1
Talento humano	19	4,2
Jurisdicción coactiva	9	2,0
Tesorería	7	1,5

Área	Cantidad	% de Participación
Cesantías	6	1,3
Prestaciones Económicas	2	0,4
Dirección	2	0,4
Subdirección financiera y administrativa	1	0,2
Contabilidad	1	0,2
Financiera	1	0,2
Total general	448	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	Bogotá te escucha	Consulta	Der. de petición de interés particular	Felicitación	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
Administrativa	0	2	0	0	0	0	0	1
Cesantías	0	0	2	0	2	0	0	2
Comunicaciones	0	0	3	4	5	0	4	4
Dirección	0	0	5	0	0	0	0	5
Financiera	0	0	6	0	0	0	0	6
Gerencia de bonos y cuotas partes	1	0	1	0	1	1	0	1
Gerencia de pensiones	1	4	2	0	2	2	0	2
Jurídica	3	6	9	0	0	0	0	6
Jurisdicción coactiva	0	0	10	0	7	0	0	8
Nómina	1	0	1	0	1	0	0	1
Prestaciones Económicas	0	0	0	0	2	0	0	2
Subdirección financiera y administrativa	1	0	0	0	0	0	0	1
Talento humano	5	0	5	0	4	0	0	5
Tesorería	0	0	3	0	8	0	0	6
Total general	3	5	3	4	2	0	4	2

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 organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Cesantías	0	1	0	0	1
Comunicaciones	0	0	0	1	1
Contabilidad	1	0	0	0	1
Dirección	0	0	0	15	15
Gerencia de bonos y cuotas partes	2	0	0	2	2
Gerencia de pensiones	2	0	0	3	3
Jurídica	6	9	5	6	7
Jurisdicción coactiva	4	0	0	0	4
Nómina	1	0	0	1	1
Talento humano	6	0	0	3	5
Tesorería	2	0	0	0	2
Total general	2	5	5	4	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 De Requirente	Cantidad	% de Participación
Natural	340	76
Jurídica	108	24
Total general	448	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 20% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobreviviente con un 16% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 15%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Trámite o Servicio	Cantidad	% de Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	89	20
Pensión sobrevivientes	72	16
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	68	15
Trámites funcionarios y/o funcionamiento	51	11
Indemnización sustitutiva de pensión vejez	34	7,5
Pensión sanción	28	6,2
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	22	4,9
Autorización descuento mesada pensional	17	3,7
Auxilio funerario	11	2,4
Actualización de EPS	11	2,4
Indemnización sustitutiva de la pensión sobreviviente	9	2,0
Pago de cesantías con régimen de retroactividad	7	1,5
Pago único a herederos	4	0,8
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	0,6
Reposición de mesadas	3	0,6
Actualización de cuenta bancaria	3	0,6
Prueba de supervivencia	3	0,6
Levantamiento de hipoteca	2	0,4
Acrecimiento de mesada pensional	2	0,4
Acuerdo de pago	2	0,4
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	0,4
Trámites contratación y/o contratistas	1	0,2

Trámite o Servicio	Cantidad	% de Participación
Desprendibles de nómina	1	0,2
Registro civil de defunción	1	0,2
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	0,2
Pensión de invalidez	1	0,2
Total general	448	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el primer trimestre de 2023 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) documentos que solo expiden las entidades empleadoras como también de solicitudes a ingreso solidario. 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 y el trámite al que está asociado en los casos que corresponda.
- » Durante el primer trimestre de 2023 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.