

Informe **PQRSD*** mayo 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 127 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales ninguna fue trasladada por no competencia a otras entidades.

A través de Bogotá te escucha se registran 116 peticiones ciudadanas de las cuales ochenta (80) se recibieron directamente en la entidad y se registraron en el gestor documental (SIGEF) teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, seis (6) las registraron los ciudadanos a la entidad a través de la página web Bogotá te escucha, nueve (9) se trasladaron por no competencia directamente desde Bogotá te escucha.

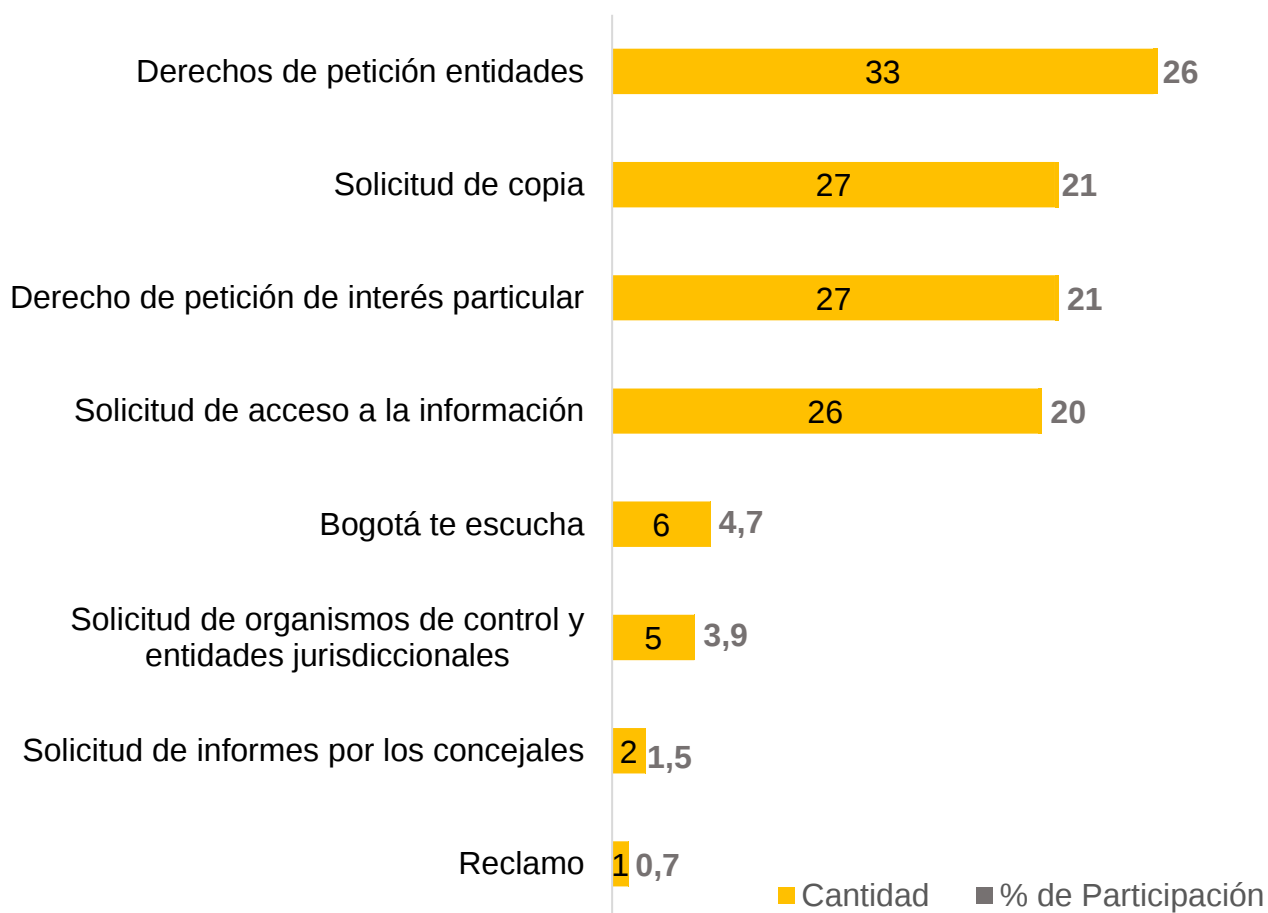
2. Canales de interacción

El 72% del total de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 21% que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron por otros canales como se muestra a continuación.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades tuvieron una participación del 26%, seguido de, solicitud de copia con un 21% y derecho de petición de interés particular con un 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 nueve (9) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Personería de Bogotá (1)
- Secretaría de Planeación (1)
- Secretaría de Integración Social (1)
- Secretaría de hacienda (1)
- Secretaría de Salud (1)
- Secretaría de Educación (3)
- Secretaría de Movilidad (1)

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante este periodo no se presentó alguna solicitud de veeduría ciudadana.

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	32	25
Gerencia de bonos y cuotas partes	25	20
Administrativa	23	18
Comunicaciones	22	17
Grupo de nómina	8	6,3
Jurisdicción coactiva	5	3,9
Jurídica	4	3,1
Talento Humano	3	2,3
Tesorería	2	1,5
Asesora de control interno	2	1,5

Área	Cantidad	% de participación
Cesantías	1	0,7
Total general	127	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 (Ciudadanas)

Área	Bogotá te escucha	Der. de petición de interés particular	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	2	2
Asesora de control interno	11	0	0	0	0	11
Cesantías	0	0	0	3	0	3
Comunicaciones	4	3	0	0	0	3
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	1	0	1	0	1
Gerencia de pensiones	0	2	3	4	3	2
Grupo de nómina	0	1	0	1	0	1
Jurídica	2	0	0	8	0	5
Jurisdicción coactiva	0	6	0	8	0	7
Talento Humano	5	8	0	5	0	6
Tesorería	0	0	0	11	0	11
Total general	4	2	3	4	2	3

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

Área	Derechos de petición entidades	Sol. de informes por los concejales	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Asesora de control interno	0	0	11	11
Comunicaciones	0	0	0	0
Gerencia de bonos y cuotas partes	5	0	4	4
Gerencia de pensiones	2	0	5	3
Jurídica	0	11	0	11
Jurisdicción coactiva	7	0	0	7
Total general	2	11	5	6

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 63% corresponde a personas naturales y un 37% a personas jurídicas.

Tipo de requirente	Cantidad	% de participación
Natural	80	63
Jurídica	47	37
Total general	127	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 20% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento y pago de cuota parte pensional, seguido de reconocimiento de bono y cuota parte de bono con 17,09% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 13,68%; 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	38	30
Pensión sobrevivientes	27	21
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	17	13
Pensión Sanción	10	7,8
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	9	7,0
Trámites funcionarios	9	7,0
Indemnización sustitutiva de pensión vejez	3	2,3
Levantamiento de hipoteca	3	2,3
Actualización EPS	2	1,5
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	1,5
Pago de cesantías con régimen de retroactividad	2	1,5
Trámites contratistas	1	0,7
Indemnización sustitutiva pensión sobreviviente	1	0,7
Certificación de estudios	1	0,7
Designación de beneficiarios Ley 1204 de 2008	1	0,7
Desprendible de nómina	1	0,7
Total general	127	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de mayo de 2023 se recibieron 127 peticiones (ciudadanas y de entidades) de las cuales diecinueve (19) peticiones ciudadanas no quedaron registradas automáticamente en Bogotá te escucha debido a problemas con la interfaz, 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 posteriormente de manera manual.
- » En este periodo se presentaron 93 registros de peticiones duplicados en la página Bogotá te escucha, lo anterior se reportó a la Oficina de Informática y Sistemas (OIS) de FONCEP y a la Alcaldía Mayor de Bogotá para su revisión y seguimiento.
- » 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 mayo se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRS.
- » 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, sin embargo, destacamos que se trabaja para poder brindar respuesta muy por debajo de los términos de Ley.