

Informe **PQRSD*** *II trimestre 2023*

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



Foto de FONCEP



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



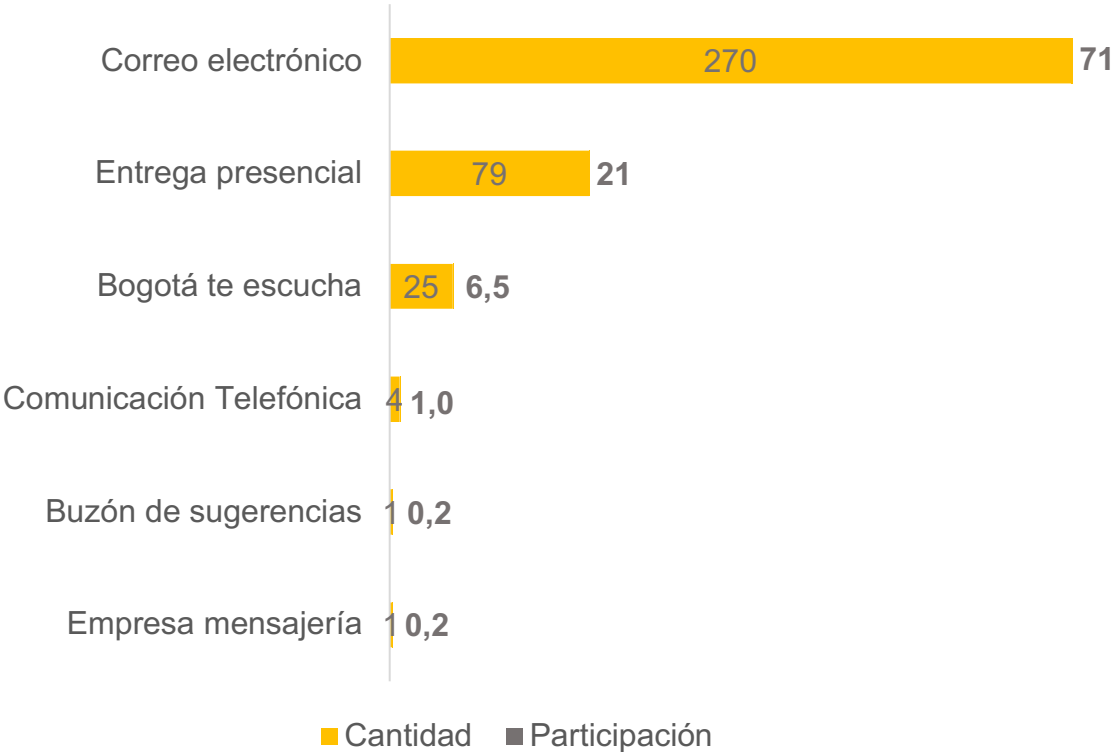
1. Total de peticiones recibidas

Para este trimestre se recibieron un total de 380 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales solo una (1) petición fue trasladada por no competencia a otras entidades.

A través de Bogotá te escucha se registran 341 peticiones de las cuales doscientos sesenta (260) 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, veintitrés (23) se trasladaron por no competencia y se recibieron veintiséis (26) por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

2. Canales de interacción

El 71% 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 22%, seguido de, derecho de petición de interés particular con un 22% y solicitud de acceso a la información con un 20% 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 veintiséis (26) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- UMV – Unidad de Mantenimiento Vial (3)
- Secretaría General (1)
- Secretaría de Integración Social (5)
- Secretaría de hacienda (4)
- Secretaría de Gobierno (1)
- Secretaría de Educación (6)
- Acueducto EAAB – ESP (1)
- Personería de Bogotá (1)
- Secretaría de Planeación (1)
- Secretaría de Salud (1)
- Secretaría de Movilidad (2)

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.

OFICINA DE TRÁMITE FINAL	Cantidad	Participación
Gerencia de pensiones	83	22
Gerencia de bonos y cuotas partes	62	16
Administrativa	61	16
Comunicaciones	55	14
Jurisdicción coactiva	30	7,9
Nómina	29	7,6
Jurídica	23	6,0
Talento humano	17	4,4
Tesorería	8	2,1

OFICINA DE TRÁMITE FINAL	Cantidad	Participación
Cesantías	4	1,0
Control interno	4	0,7
Subdirección financiera y administrativa	1	0,2
Contabilidad	1	0,2
Prestaciones económicas	1	0,2
Informática y sistemas	1	0,2
Total general	380	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	Consulta	Der. de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Cesantías	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Comunicaciones	5	0	2	1	0	3	0	1	2
Contabilidad	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Control interno	11	5	0	0	0	0	0	0	8
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	0	1	0	1	1	0	0	1
Gerencia de pensiones	2	3	2	0	5	3	4	0	3
Informática y sistemas	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Jurídica	7	0	3	0	0	8	0	0	6
Jurisdicción coactiva	4	0	5	0	0	5	0	0	4
Nómina	3	0	2	0	0	1	0	0	2
Prestaciones económicas	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Talento humano	6	2	6	0	0	5	0	0	5
Tesorería	0	0	7	0	0	7	0	0	7
Total general	5	3	2	2	4	3	2	1	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
Administrativa	7	0	7	7
Comunicaciones	0	0	6	3
Control disciplinario interno	0	3	0	3
Control interno	0	0	11	11
Gerencia de bonos y cuotas partes	4	0	3	3
Gerencia de pensiones	2	0	4	3
Jurídica	0	11	7	9
Jurisdicción coactiva	4	0	4	4
Nómina	0	0	4	4
Subdirección financiera y administrativa	0	0	7	7
Talento humano	5	0	5	5
Tesorería	7	0	0	7
Total general	2	9	6	6

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 66% corresponde a personas naturales y un 34% a personas jurídicas.

TIPO DE REQUERENTE	Cantidad	Participación
Natural	251	66%
Jurídica	129	34%
Total general	380	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 22,8% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 17,1% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 14,2%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

TRÁMITE O SERVICIO	Cantidad	Participación
Reconocimiento de Bono y Cuota Parte de Bono	87	23
Pensión Sobrevivientes	65	17
Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes	54	14
Trámites Funcionarios y/o Funcionamiento	45	12
Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional	37	9,7
Pensión Sanción	30	7,8
Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez	14	3,6
Levantamiento de Hipoteca	6	1,5
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	5	1,3
Autorización de Descuentos de la Mesada Pensional	5	1,3
Trámites Contratación y/o Contratistas	5	1,3
Auxilio Funerario	5	1,3

TRÁMITE O SERVICIO	Cantidad	Participación
Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	3	0,7
Reposición de Mesadas	3	0,7
Actualización EPS	3	0,7
Indemnización Sustitutiva Pensión Sobreviviente	2	0,5
Desprendible de Nómina	2	0,5
Pensión de Invalidez	2	0,5
Certificación de Estudios	2	0,5
Solicitud Mesadas Causadas y no Cobradas	2	0,5
Pago Único a Herederos	2	0,5
Designación de Beneficiarios Ley 1204 de 2008	1	0,2
Total general	380	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el segundo trimestre de 2023 se recibieron 341 peticiones entre ciudadanas y de entidades las cuales veintiocho (28) peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente en Bogotá te escucha debido a problemas de 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.
- » 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 éste segundo trimestre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRSD.
- » 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.