

Informe **PQRSD*** */ semestre 2023*

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

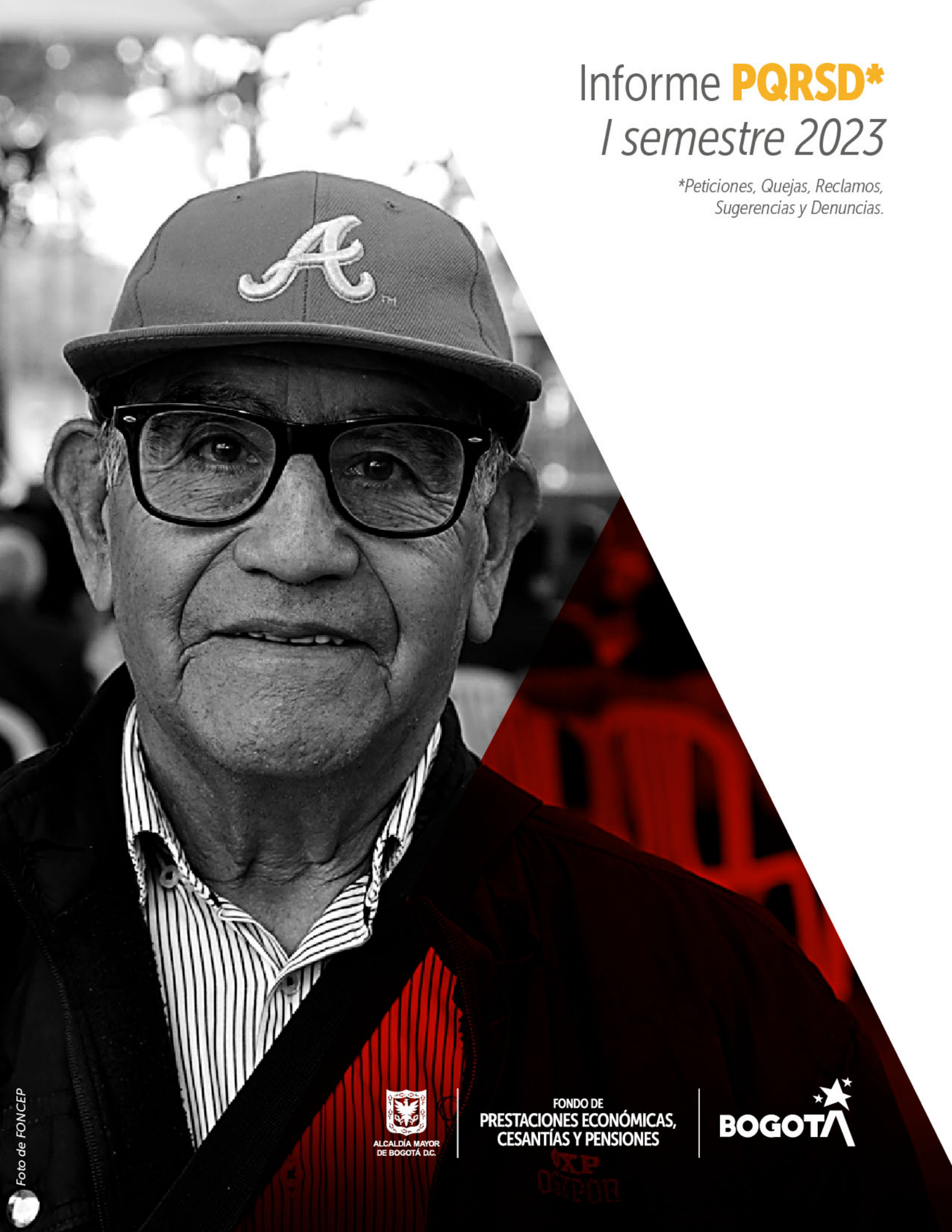


Foto de FONCEP



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



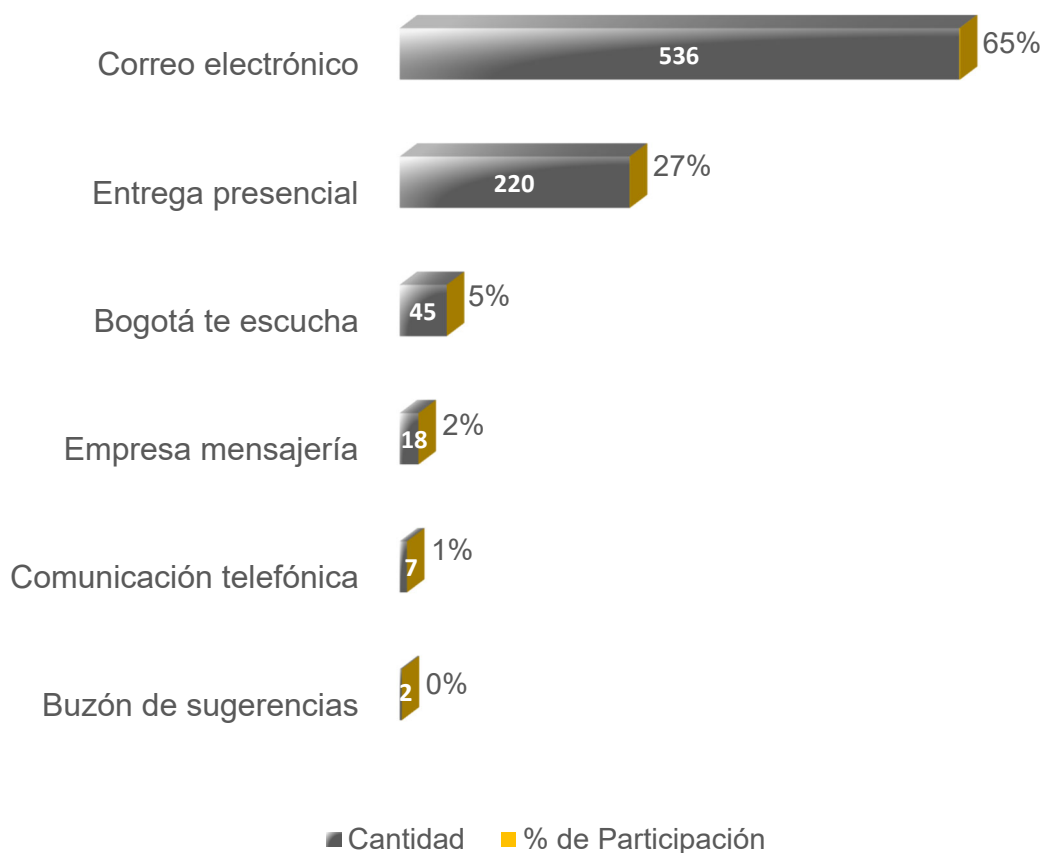
1. Total de peticiones recibidas

Para el primer semestre de la vigencia 2023 se recibieron un total de 828 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental.

A través de Bogotá te escucha se registran 754 peticiones de las cuales seiscientos treinta y cuatro (634) 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

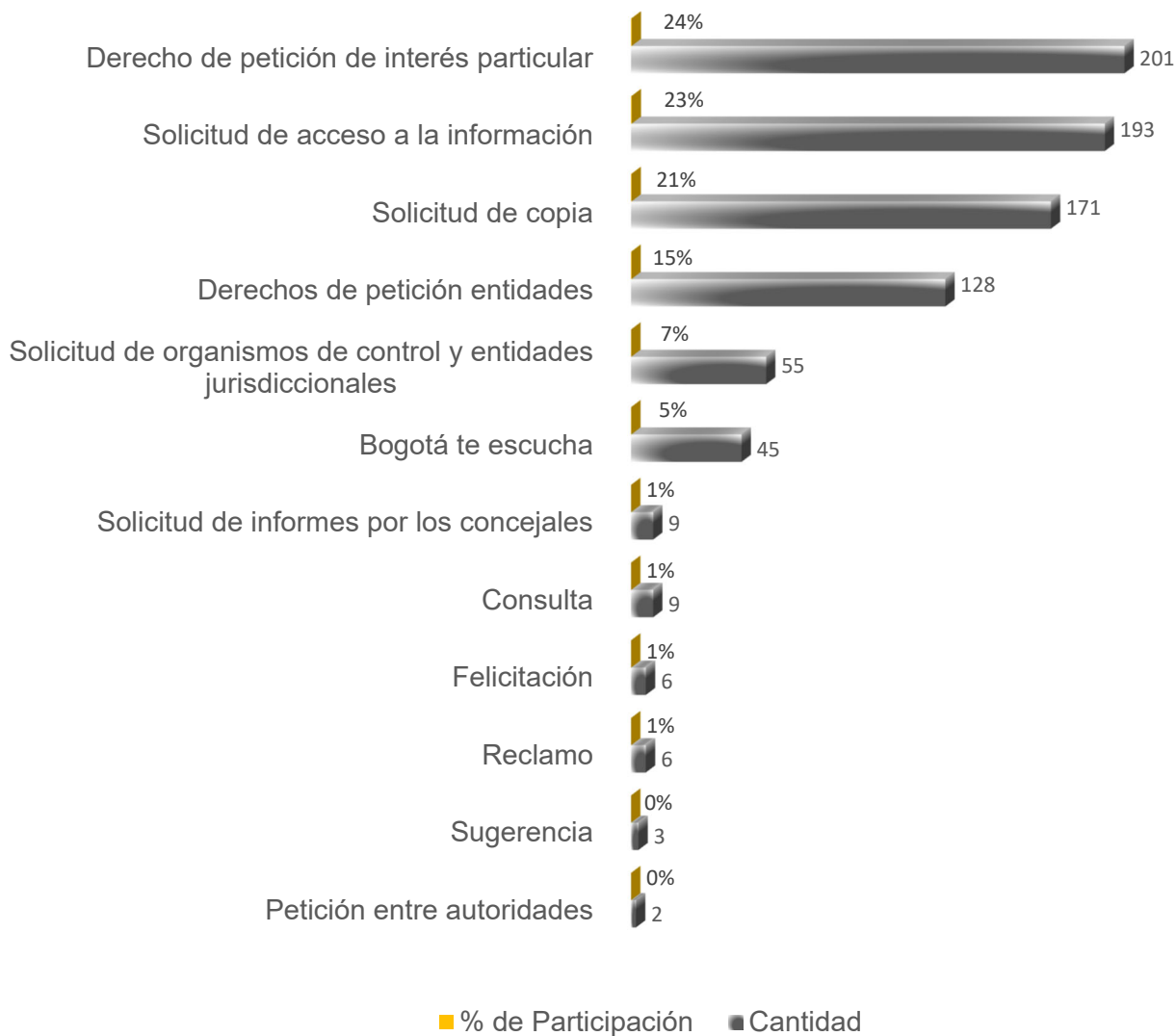
El 65% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 27% que corresponde a las radicadas presencialmente; el 5% restante se recibió a través de la página web Bogotá te escucha, plataforma dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá.



Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

3. Tipologías o modalidades

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 24%, seguido de solicitud acceso a la información con 23% y solicitud de copia con 21% del total, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.



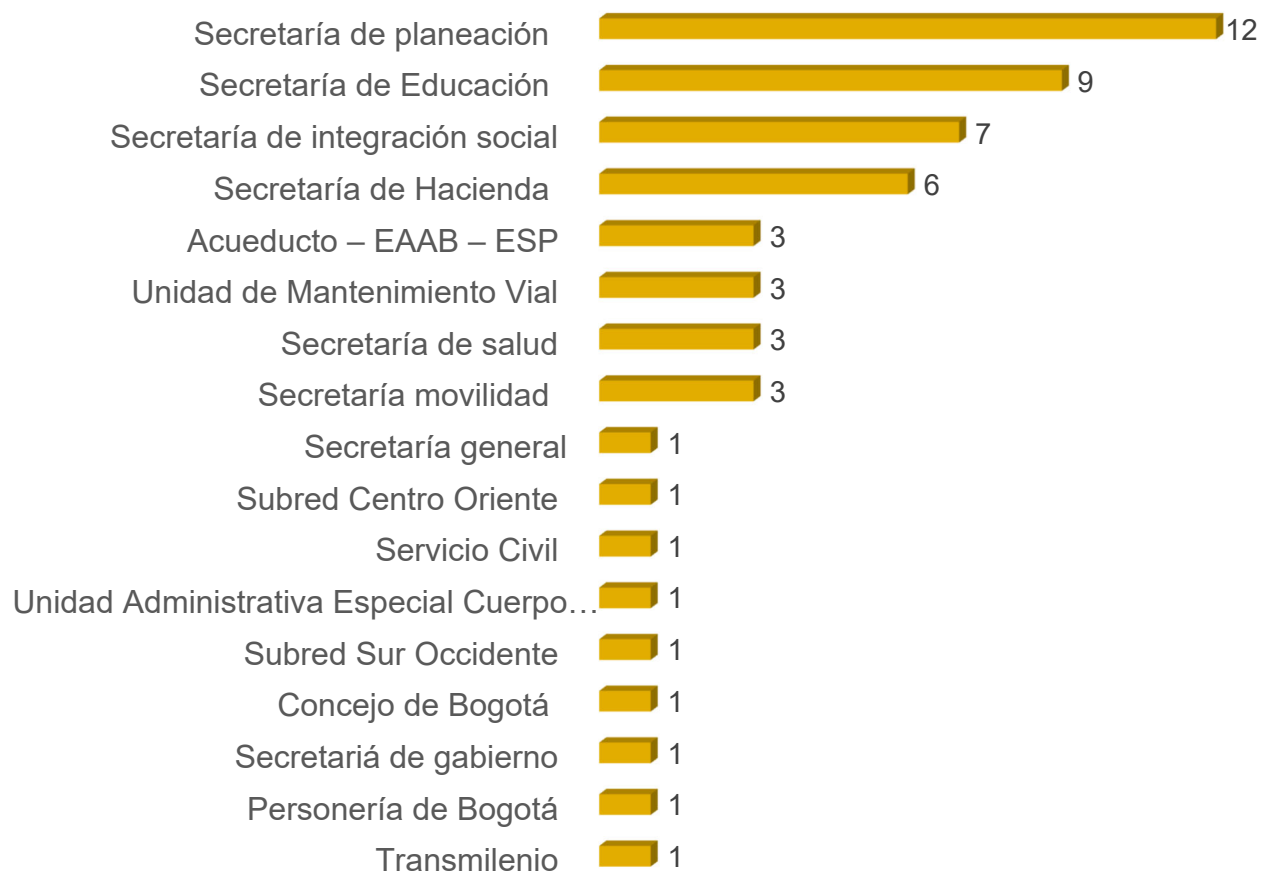
Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

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 al interior de la Entidad, se realizaron cincuenta y cinco (55) traslados por no competencia, como lo muestra la siguiente gráfica.



Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante este periodo no se presentó ninguna 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 en promedio por debajo de los tiempos de Ley realizando el respectivo cierre en el gestor documental (SIGEF) de la Entidad.

Área	Cantidad	Participación
Gerencia de pensiones	177	21%
Administrativa	158	19%
Gerencia de bonos y cuotas partes	141	17%
Comunicaciones	92	11%
Nómina	90	11%
Jurídica	55	7%
Jurisdicción coactiva	39	5%
Talento humano	36	4%
Tesorería	15	2%
Cesantías	10	1%
Control interno	4	0%
Prestaciones Económicas	3	0%
Subdirección financiera y administrativa	2	0%
Dirección	2	0%
Contabilidad	2	0%
Informática y sistemas	1	0%
Financiera	1	0%
Total	828	100%

Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

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	DP de interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	2	0	0	0	0	1	0	1
Cesantías	0	0	2	0	0	2	0	0	2
Comunicaciones	5	0	2	2	0	4	0	3	3
Contabilidad	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Dirección	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Financiera	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Gerencia de bonos y cuotas partes	1	0	1	0	1	1	1	0	1
Gerencia de pensiones	2	3	2	0	5	3	3	0	2
Jurídica	6	6	8	0	0	8	0	0	7
Jurisdicción coactiva	4	0	6	0	0	6	0	0	6
Nómina	1	0	1	0	0	1	0	0	1
Prestaciones Económicas	0	0	0	2	0	2	0	0	2
Subdirección financiera y administrativa	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Talento humano	5	2	6	0	0	4	0	0	5
Tesorería	0	0	5	0	0	7	0	0	6
Control interno	11	5	0	0	0	0	0	0	8
Informática y sistemas	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Total días promedio de respuesta por área	4	4	2	2	3	2	1	3	2

Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

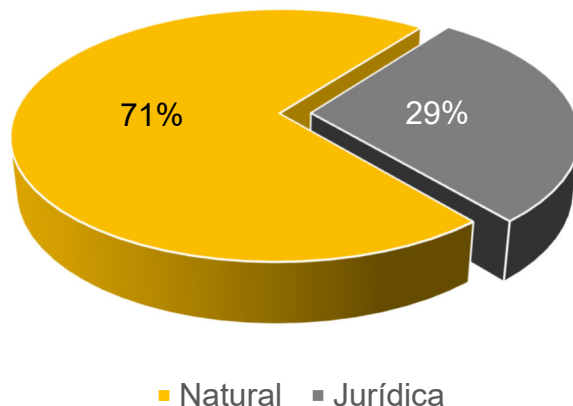
8.2 Por tipología (Entes de control, entidades y autoridades)

Área	Derechos de petición entidades	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total días promedio de respuesta por área
Administrativa	7	0	0	7	7
Cesantías	0	1	0	0	1
Comunicaciones	0	0	0	4	0
Contabilidad	1	0	0	0	1
Dirección	0	0	0	15	15
Gerencia de bonos y cuotas partes	3	0	0	2	3
Gerencia de pensiones	2	0	0	4	3
Jurídica	6	9	7	6	7
Jurisdicción coactiva	4	0	0	4	4
Nómina	1	0	0	2	1
Subdirección financiera y administrativa	0	0	0	7	7
Talento humano	6	0	0	4	5
Tesorería	3	0	0	0	3
Control interno	0	0	3	11	7
Total días promedio de respuesta por área	2	5	7	5	3

Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 71% corresponde a personas naturales y un 29% a personas jurídicas



Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

10. Calidad del requirente

Para este periodo del total de las peticiones registradas directamente en el gestor documental de la entidad (SIDEAF) el 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

Para este periodo del total de las peticiones registradas directamente en el gestor documental de la entidad (SIDEAF) el 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

11. Peticiones por tipo de trámite.

El 21% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobrevivientes con 17% y pensión de vejez con 15%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Trámite	Cantidad	Participación
Reconocimiento de Bono y Cuota Parte de Bono	176	21%
Pensión Sobrevivientes	137	17%
Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes	122	15%
Trámites funcionarios y/o Funcionamiento	96	12%
Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional	59	7%
Pensión Sanción	58	7%
Indemnización sustitutiva de Pensión Vejez	48	6%
Autorización Descuento Mesada Pensional	22	3%
Auxilio Funerario	16	2%
Actualización de EPS	14	2%
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	12	1%
Indemnización sustitutiva de la Pensión Sobreviviente	11	1%
Levantamiento de Hipoteca	8	1%
Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	6	1%
Reposición de Mesadas	6	1%
Trámites Contratación y/o Contratistas	6	1%
Pago Único a Herederos	6	1%
Actualización de Cuenta Bancaria	3	0%
Solicitud de Mesadas Causadas y no Cobradas	3	0%
Desprendibles de Nómina	3	0%
Prueba de Supervivencia	3	0%
Designación de Beneficiarios Ley 1204 de 2008	3	0%
Pensión de Invalidez	3	0%
Acrecimiento de Mesada Pensional	2	0%
Certificación de Estudios	2	0%
Acuerdo de Pago	2	0%

Trámite	Cantidad	Participación
Registro Civil de Defunción	1	0%
Total	828	100%

Fuente: SIGEF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

12. Conclusiones y recomendaciones

» En el primer semestre del 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.

» 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 solicitud de certificados CETIL.

» Durante este semestre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRSD.

» Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, sin embargo, destacamos que se trabaja para poder brindar respuesta por debajo de los términos de Ley.