

Informe **PQRSD*** II semestre 2023

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



Foto de FONCEP



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



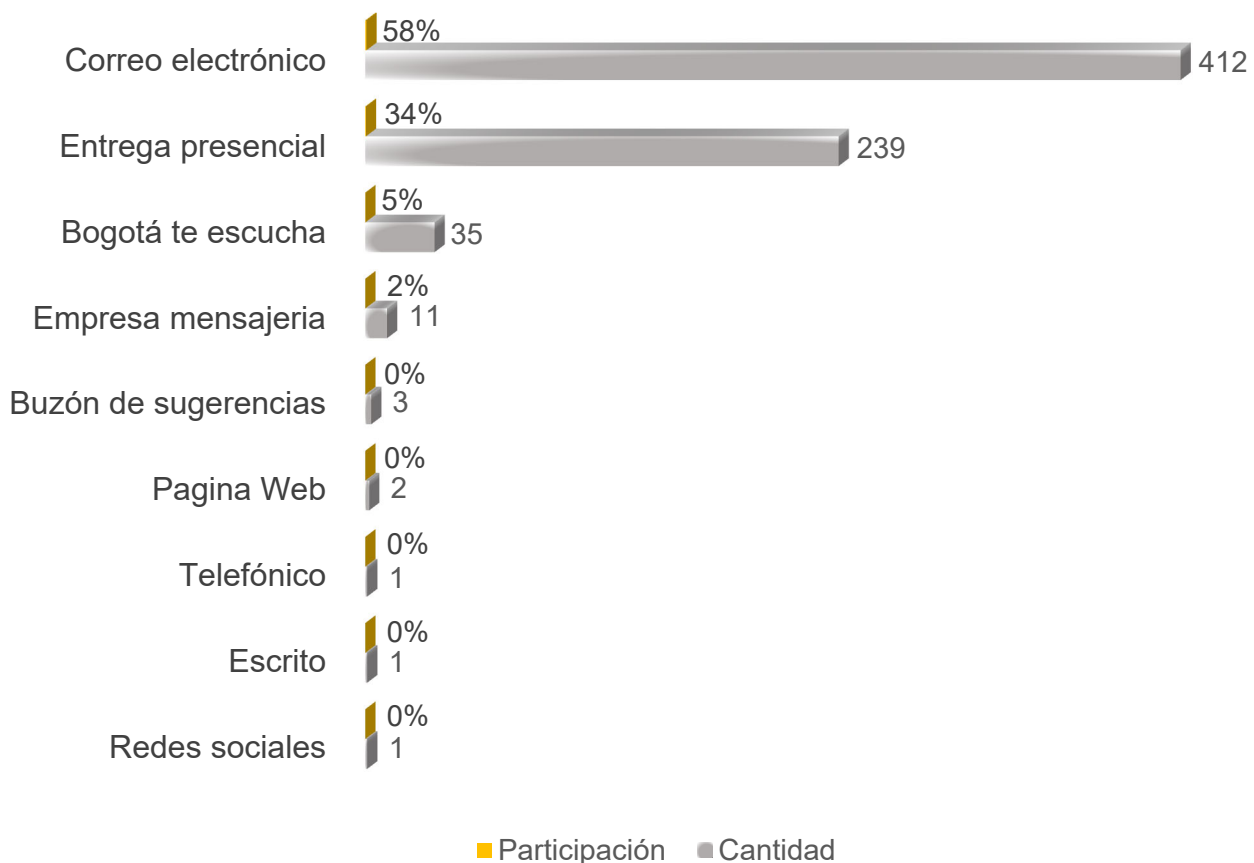
1. Total de peticiones recibidas

Para el segundo semestre de la vigencia 2023 se recibieron un total de 697 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental.

A través de Bogotá te escucha se registran 164 peticiones de las cuales ciento treinta (144) se recibieron directamente en la entidad y se registraron en el gestor documental de la Entidad, teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, catorce (14) se trasladaron por no competencia y se recibieron cinco (5) por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

2. Canales de interacción

El 58% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 34% 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: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Página Web FONCEP.

3. Tipologías o modalidades

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 31%, seguido de solicitud acceso a la información con 30% y solicitud de copia con 13% del total, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.



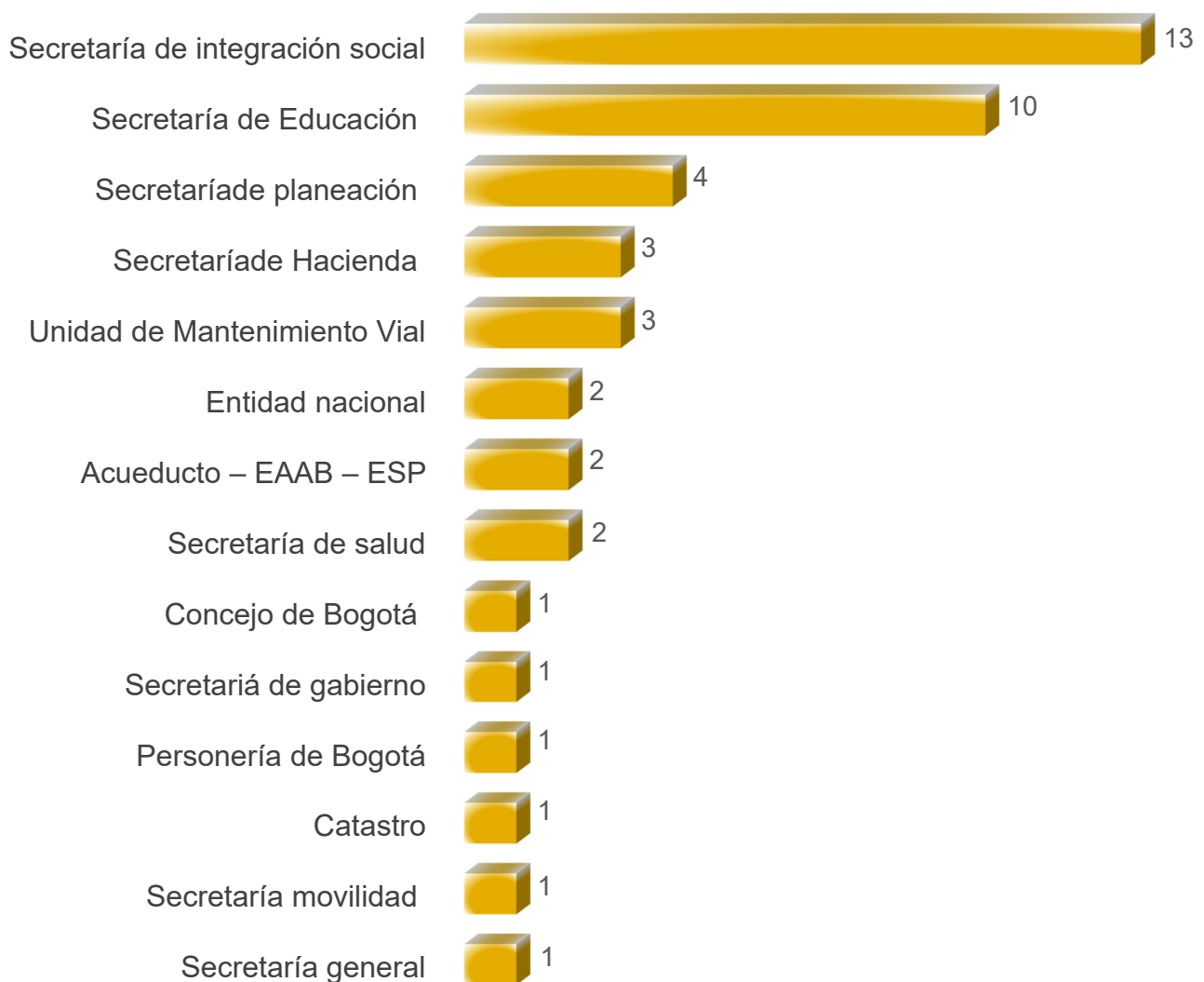
Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

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 cuarenta y cinco (45) traslados por no competencia, como lo muestra la siguiente gráfica.



Fuente: SIDEAF - 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	272	39%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	149	21%
Administrativa	94	13%
Comunicaciones	64	9%
Talento humano	29	4%
Jurisdicción coactiva	29	4%
Jurídica	23	3%
Tesorería	16	2%
Nómina	15	2%
Cesantías	6	1%
Contabilidad	3	0%
Oficina de Informática y Sistemas	1	0%
Dirección	1	0%
Subdirección Financiera y Administrativa	1	0%
Subdirección de prestaciones económicas	1	0%
Oficina Control Disciplinario Interno	1	0%
Total	705	100%

Fuente: SIDEAF - 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	DP de interés general	DP de interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total días promedio de respuesta por área
Administrativa	12	0	0	0	0	7	3	0	3
Cesantías	0	0	7	0	0	0	0	0	7
Comunicaciones	4	0	6	5	15	21	0	7	6
Contabilidad	0	0	6	0	0	13	0	0	11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	3	4	0	0	3	0	0	3
Gerencia de Pensiones	7	3	8	0	8	7	8	16	7
Jurídica	11	0	13	0	16	12	0	0	12
Jurisdicción coactiva	10	0	6	0	7	8	0	0	8
Nómina	2	0	3	0	0	2	0	0	3
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	17	0	0	0	0	0	17
Talento humano	13	3	12	0	0	5	0	0	11
Tesorería	0	0	6	0	0	9	0	0	7
Total días promedio de respuesta por área	8	3	7	5	10	6	3	8	6

Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

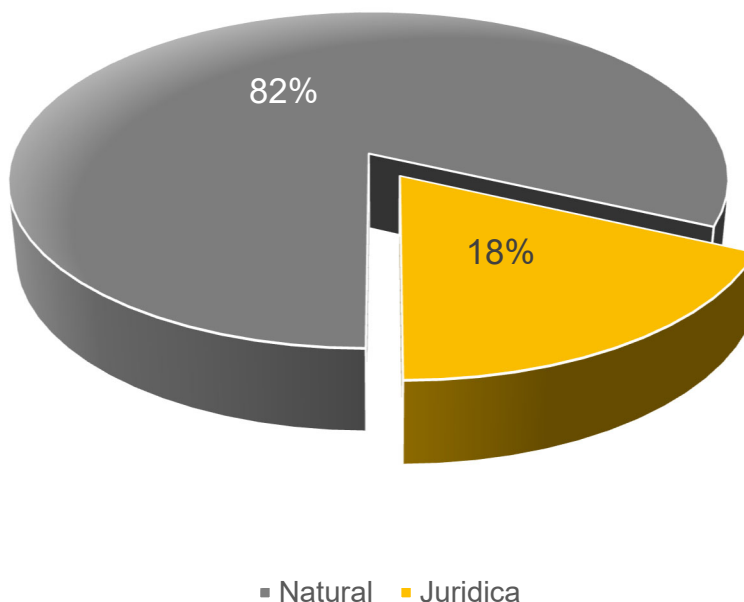
8.2 Por tipología (Entes de control, entidades y autoridades)

Área	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	5	5
Comunicaciones	1	0	0	0	1
Dirección	0	0	0	2	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	0	0	18	7
Gerencia de Pensiones	8	0	0	5	6
Jurídica	0	4	3	7	6
Jurisdicción coactiva	5	0	0	0	5
Nómina	7	0	0	0	7
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	8	8
Oficina de Informática y Sistemas	7	0	0	0	7
Subdirección de prestaciones económicas	7	0	0	0	7
Talento humano	10	4	7	9	9
Tesorería	9	0	0	0	9
Total días promedio de respuesta por área	6	4	5	7	6

Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 82% corresponde a personas naturales y un 18% a personas jurídicas



Fuente: SIDEAF - 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 vejez con 17% y pensión sobreviviente 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	149	21%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	118	17%
Pensión de sobrevivientes	109	15%
Pensión sanción	58	8%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	56	8%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	35	5%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	34	5%
Auxilio funerario	24	3%
Autorización de Descuentos de la Mesada Pensional	15	2%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	11	2%
Pensión Sobrevivientes	10	1%
Levantamiento de hipoteca	9	1%
Pago único a herederos	9	1%
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	8	1%
Certificación de estudios	6	1%
Reposición de mesadas	6	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	6	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	6	1%
Certificación de estudios	6	1%
Pago único a herederos	6	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	5	1%
Actualización de EPS	5	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	4	1%
Actualización cuenta bancaria	2	0%
Acrecimiento de mesada pensional	2	0%

Trámite	Cantidad	Participación
Pensión de invalidez	2	0%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	0%
Pago Cuota Alimentaria	1	0%
Informe técnico previo y/o posterior de cesantías para mejoras locativas	1	0%
Total	705	100%

Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el segundo semestre de la vigencia 2023 se recibieron 705 peticiones entre ciudadanas y de entidades las cuales se registraron en el sistema documental de la Entidad (SIDEAF) realizando seguimiento a diario con las áreas gestoras para su oportuna respuesta.

» Hubo peticiones ciudadanas recibidas que no quedaron registradas automáticamente en la plataforma 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 solicitud de certificados CETIL.

» Durante este cuarto trimestre 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 muy por debajo de los términos de Ley.

» Se recomienda avanzar en la configuración y estabilización del nuevo gestor documental de la entidad (SIDEAF) con el fin de que permita identificar grupo de valor, canal de recepción, días de trámite, radicado de respuesta, etc. Todo esto dentro de lo solicitado durante la implementación y que se requieren para los indicadores de gestión a reportar.