

Informe **PQRSD*** *noviembre 2022*

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



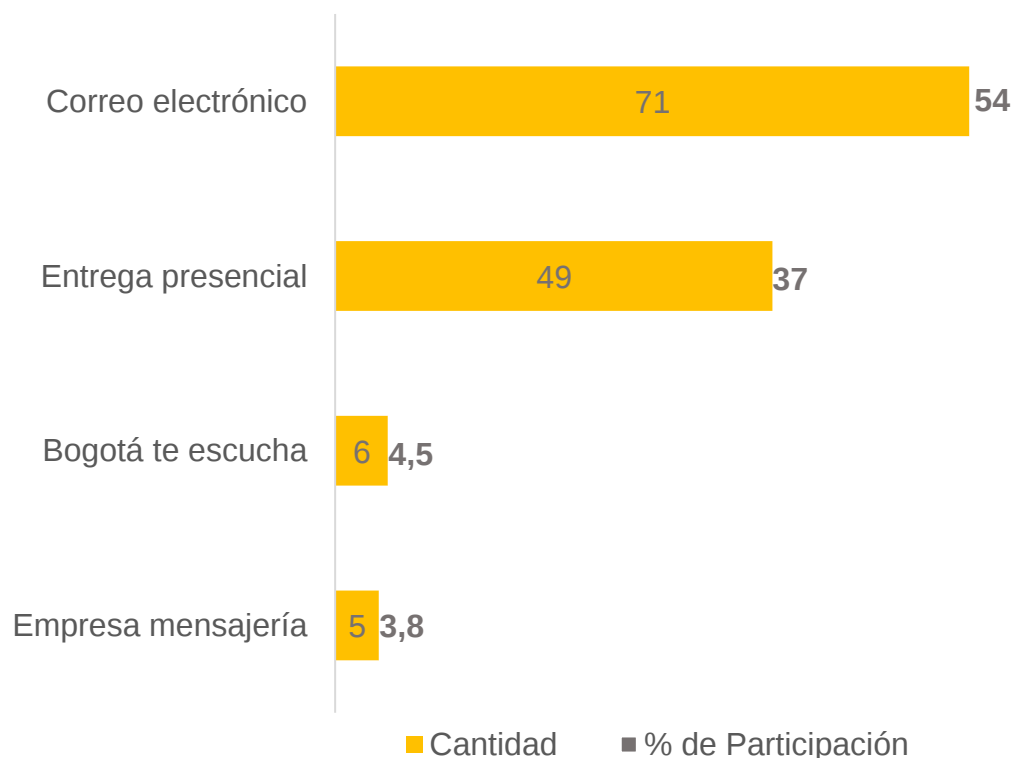
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 131 peticiones (ciudadanos y entidades) registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales tres (3) se trasladaron por no competencia una vez los responsables de emitir respuesta identificaron que no le correspondía a la Entidad generarla.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 111 peticiones de las cuales (105) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, ocho (8) se trasladaron por no competencia y se recibieron tres (3) por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

2. Canales de interacción

El 54% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 37% que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron por otros canales como se muestra a continuación.



3. Tipologías o modalidades

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 31%, seguido de la solicitud de copia con 23% y solicitud de acceso a la información con 18% 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 ocho (8) traslados por no competencia dos (2) trasladados directamente desde la página web Bogotá te escucha y seis (6) que fueron radicados en el gestor documento de la entidad.

- Secretaria Distrital de Planeación (1)
- Secretaria Distrital de Hacienda (1)
- Secretaria de Salud (1)
- Secretaría de Educación (3)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB (2)
-

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
Gerencia de pensiones	32	24
Administrativa	27	21
Nómina	17	13
Comunicaciones	16	12
Gerencia de bonos y cuotas partes	16	12
Jurisdicción coactiva	5	3,8
Área talento humano	5	3,8
Jurídica	5	3,8
Subdirección de prestaciones económicas	4	3,0
Dirección	1	0,7
Planeación	1	0,7
Área tesorería	1	0,7
Cesantías	1	0,7
Total general	131	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.

Ciudadanas

Área	Bogotá te escucha	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de Copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Área talento humano	4	0	7	0	0	0	0	0	5
Área tesorería	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Cesantías	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Comunicaciones	3	0	3	2	0	0	0	0	2
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	0	2	0	0	0	1	0	2
Gerencia de pensiones	3	2	2	0	2	0	2	0	2
Jurídica	0	14	0	0	0	0	11	0	9
Jurisdicción coactiva	0	0	3	0	0	0	3	0	5
Nómina	0	0	2	0	0	1	2	1	2
Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Subdirección de prestaciones económicas	0	0	3	0	0	0	0	0	2
Total general	3	8	2	2	2	1	2	1	2

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

Área	D.P. Entidades	Sol. de informes por los concejales	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0
Área talento humano	0	5	4	5
Área tesorería	0	0	0	6
Cesantías	0	0	0	1
Comunicaciones	1	0	4	2
Dirección	0	1	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	2	0	4	2
Gerencia de pensiones	2	0	2	2
Jurídica	0	8	7	9
Jurisdicción coactiva	6	0	0	5
Nómina	3	0	0	2
Planeación	0	0	4	4
Subdirección de prestaciones económicas	2	0	0	2
Total general	2	5	5	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 76% corresponde a personas naturales y un 23% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de participación
Natural	100	76
Jurídica	31	23
Total general	131	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 20,7% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 16,9% y Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 10,3%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tipo de Tramite	Cantidad	Participación
Pensión sobreviviente	18	14%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	18	14%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	15	11%
Pensión sanción	14	11%
Trámite funcionarios	12	9%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	12	9%
Indemnización sustitutiva pensión vejez	8	6%
Mesadas causadas y no cobradas	5	4%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	4%

Tipo de Tramite	Cantidad	Participación
Autorización de descuentos mesada pensional	4	3%
Indemnización sustitutiva pensión sobreviviente	3	2%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	3	2%
Auxilio funerario	2	2%
Pensión de invalidez	2	2%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1%
Reconocimiento pago de cuota parte pensional	1	1%
Trámites contratación y/o contratistas	1	1%
Pago único a herederos	1	1%
Indemnización sustitutiva de la pensión sobrevivientes	1	1%
Prueba de supervivencia	1	1%
Certificado de pensión - no pensión	1	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos	1	1%
Reconocimiento de bono y cuota parte pensional	1	1%
Total general	131	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de noviembre de 2022 se presentaron diez (10) peticiones ciudadanas, las cuales no se registraron automáticamente en Bogotá te escucha, 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. Los temas más concurridos fueron ingreso solidario y certificación de tiempos laborados. (CETIL).
- » Durante el mes de noviembre 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.