

Informe **PQRSD*** febrero 2023

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



Foto de our-team en Freepik



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



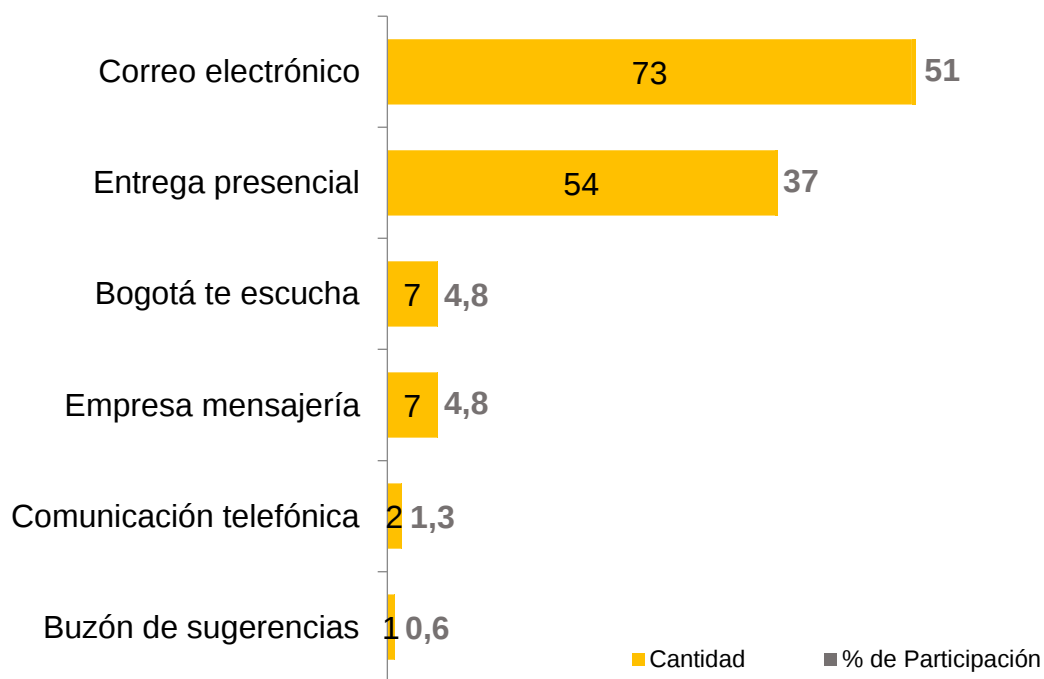
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 144 peticiones (ciudadanos y entidades) registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales dos 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 127 peticiones de las cuales (119) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, ocho se trasladaron por no competencia y se recibieron cuatro por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

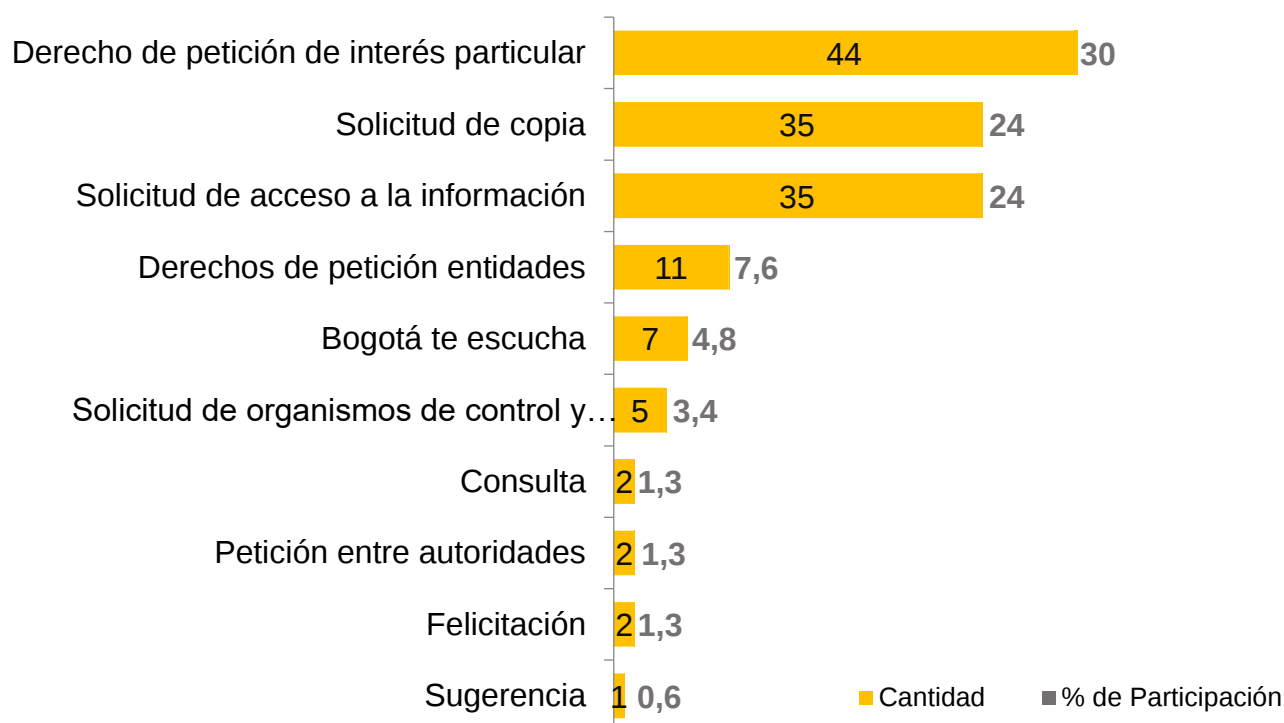
2. Canales de interacción

El 51% 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 derechos de petición de interés particular tuvieron una participación del 30%, seguido de solicitud de copia con un 24% y solicitud de acceso a la información con un 24% de participación 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 once traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha:

- Secretaría de Integración Social (1)
- Secretaría de Planeación (3)
- Concejo de Bogotá (1)
- Secretaría de Educación (1)
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá (1)
- Subred Centro Oriente (1)

- Secretaría de Movilidad (1)
- Subred Sur Occidente (1)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB – Esp (1)

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes 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
Administrativa	35	24
Gerencia de pensiones	31	21
Gerencia de bonos y cuotas partes	22	15
Nómina	21	14
Comunicaciones	13	9,0
Talento Humano	7	4,8
Jurídica	5	3,4
Cesantías	4	2,7
Jurisdicción coactiva	3	2,0
Financiera	1	0,6
Tesorería	1	0,6
Dirección	1	0,6
Total general	144	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	D.P de interés particular	Felicitación	Sol. de acceso a la información	Sol. de copia	Sugerencia	Total general
Administrativa	0	2	0	0	0	0	0	1
Cesantías	0	0	2	0	1	0	0	2
Comunicaciones	0	0	3	4	0	0	5	4
Dirección	0	0	5	0	0	0	0	5
Financiera	0	0	6	0	0	0	0	6
Gerencia de bonos y cuotas partes	1	0	1	0	1	1	0	1
Gerencia de pensiones	1	4	1	0	2	0	0	2
Jurídica	5	0	0	0	0	0	0	5
Jurisdicción coactiva	0	0	13	0	6	0	0	9
Nómina	1	0	1	0	1	0	0	1
Talento Humano	6	0	6	0	0	0	0	6
Tesorería	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	3	3	2	4	2	0	5	3

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

Área	Der. de petición entidades	Petición entre autoridades	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Cesantías	0	1	0	1
Comunicaciones	1	0	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	4	0	0	4
Gerencia de pensiones	2	0	2	2
Jurídica	9	9	7	8
Nómina	1	0	2	2
Talento Humano	6	0	0	6
Total general	2	5	4	4

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas un 79% corresponde a personas naturales y un 21% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de Participación
Natural	114	79
Jurídica	30	21
Total general	144	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 20,6% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 13,4% y Trámites Funcionarios y/o Funcionamiento con un 13,4%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tipo de trámite	Cantidad	% de Participación
Pensión sobrevivientes	24	17
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	23	16
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	23	16
Indemnización sustitutiva de pensión vejez	15	10
Trámites funcionarios	13	9,0
Pensión sanción	9	6,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	7	4,9
Autorización descuento mesada pensional	5	3,5
Indemnización sustitutiva de la pensión sobrevivientes	5	3,5
Actualización eps	3	2,1
Reposición de mesadas	3	2,1
Pago de cesantías con régimen de retroactividad	3	2,1
Auxilio funerario	2	1,4

Tipo de trámite	Cantidad	% de Participación
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,7
Levantamiento de hipoteca	1	0,7
Trámites contratación y/o contratistas	1	0,7
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,7
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,7
Desprendibles de nómina	1	0,7
Acuerdo de pago	1	0,7
Prueba de supervivencia	1	0,7
Actualización cuenta bancaria	1	0,7
Total general	144	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de febrero de 2023 se recibieron 144 peticiones de las cuales treinta y nueve no quedaron registradas automáticamente en Bogotá te escucha debido a problemas de la interfaz, sin embargo, 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 el periodo 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 con el fin de identificar el grupo de valor al que pertenece el solicitante y 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.
- » A las peticiones con los siguientes número de radicado:
 - 514227
 - 514268
 - 514335
 - 514337
 - 514437
 - 514453
 - 514457

Se les emitió respuesta parcial fuera de términos en Bogotá te Escucha, debido a que se solicitó una ampliación del tiempo por parte del área.