

# Informe **PQRSD\*** marzo 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



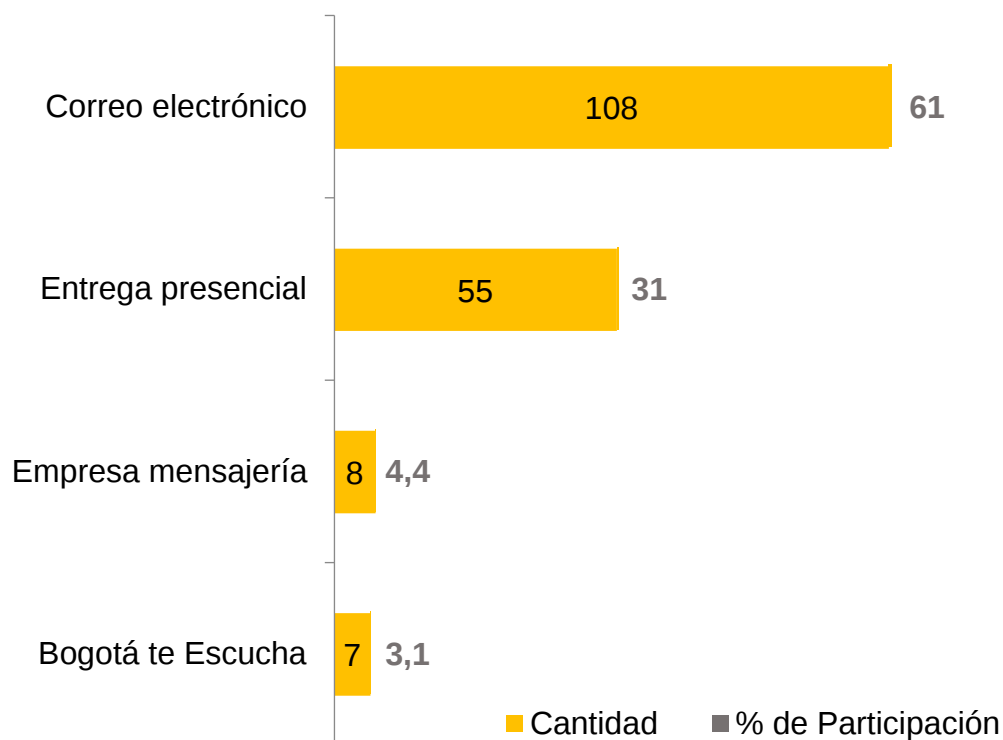
## 1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 178 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF. Ninguna fue trasladada por no competencia a otras entidades.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 152 peticiones de las cuales 137 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, 10 se trasladaron por no competencia y se recibieron 6 por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

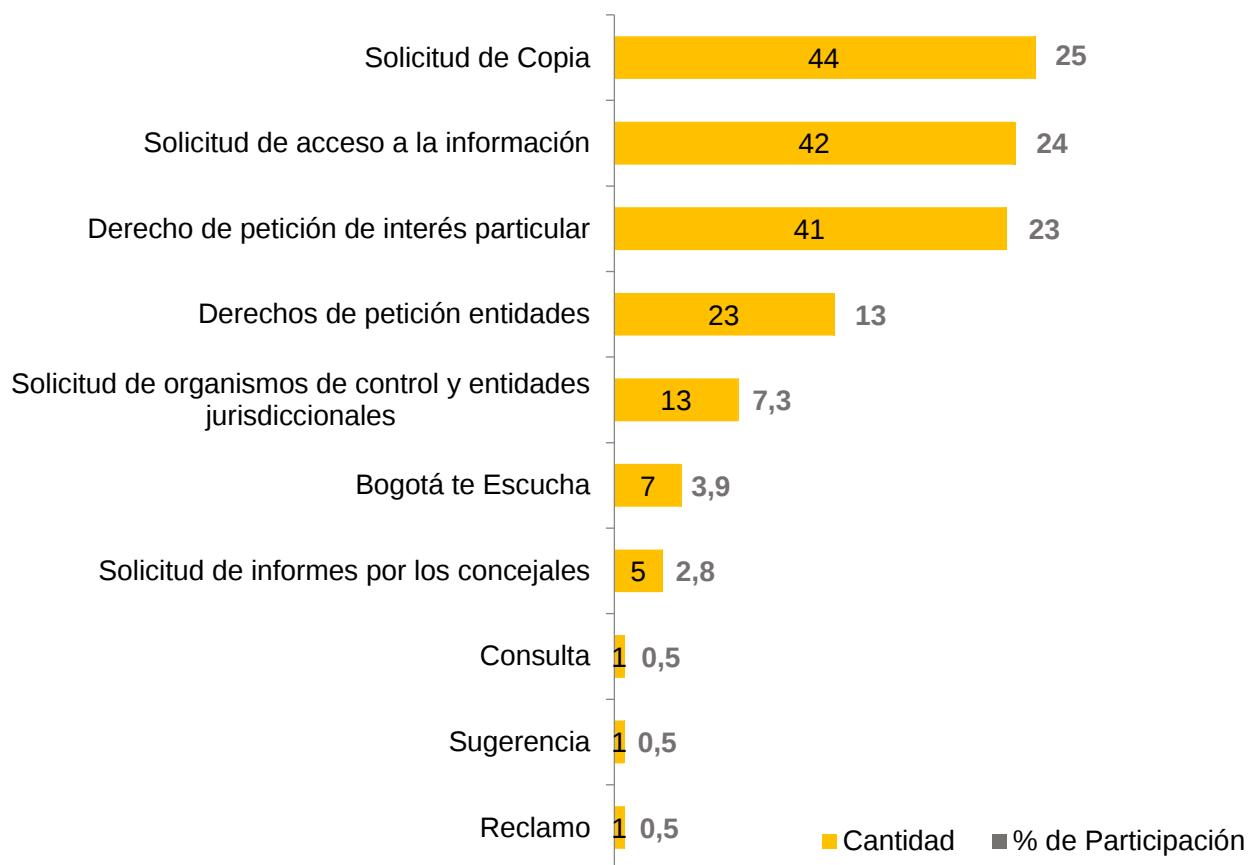
## 2. Canales de interacción

El 61% de las peticiones recibidas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 31% que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron por otros canales como se muestra a continuación.



### 3. Tipologías o modalidades

La solicitud de copia tuvo una participación del 25%, seguido de solicitud de acceso a la información con un 24% y derecho de petición de interés particular con un 23% 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 diez (10) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Planeación (4)

- Secretaría de Hacienda (2)
- Transmilenio (1)
- Servicio Civil (1)
- Acueducto EAAB-ESP (1)
- Secretaría de Educación (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                           | 39         | 22                 |
| Gerencia de pensiones                    | 37         | 21                 |
| Gerencia de bonos y cuotas partes        | 37         | 21                 |
| Nómina                                   | 23         | 13                 |
| Jurídica                                 | 15         | 8,4                |
| Oficina asesora de comunicaciones        | 12         | 6,7                |
| Talento humano                           | 7          | 3,9                |
| Tesorería                                | 3          | 1,6                |
| Jurisdicción coactiva                    | 3          | 1,6                |
| Subdirección financiera y administrativa | 1          | 0,5                |
| Dirección                                | 1          | 0,5                |
| <b>Total general</b>                     | <b>178</b> | <b>100</b>         |

## 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 | Sol. de acceso a la información | Sol. de Copia | Sugerencia | Total general |
|------------------------------------------|-------------------|----------|----------------------------------------|---------------------------------|---------------|------------|---------------|
| Gerencia de bonos y cuotas partes        | 0                 | 0        | 1                                      | 1                               | 1             | 0          | 1             |
| Gerencia de pensiones                    | 1                 | 0        | 2                                      | 2                               | 2             | 0          | 2             |
| Jurídica                                 | 1                 | 8        | 8                                      | 0                               | 0             | 0          | 6             |
| Nómina                                   | 0                 | 0        | 1                                      | 1                               | 0             | 0          | 1             |
| Oficina asesora de comunicaciones        | 0                 | 0        | 2                                      | 5                               | 0             | 3          | 3             |
| Subdirección financiera y administrativa | 1                 | 0        | 0                                      | 0                               | 0             | 0          | 1             |
| Talento humano                           | 3                 | 0        | 4                                      | 3                               | 0             | 0          | 3             |
| Tesorería                                | 0                 | 0        | 2                                      | 0                               | 0             | 0          | 2             |
| <b>Total general</b>                     | <b>2</b>          | <b>8</b> | <b>2</b>                               | <b>1</b>                        | <b>0</b>      | <b>3</b>   | <b>3</b>      |

### 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 |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|
| Dirección                         | 0                              | 0                                   | 15                                                         | 15            |
| Gerencia de bonos y cuotas partes | 2                              | 0                                   | 1                                                          | 1             |
| Gerencia de pensiones             | 2                              | 0                                   | 4                                                          | 3             |
| Jurídica                          | 5                              | 5                                   | 5                                                          | 5             |
| Jurisdicción coactiva             | 4                              | 0                                   | 0                                                          | 4             |

| Área                 | Derechos de petición entidades | Sol. de informes por los concejales | Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales | Total general |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|
| Nómina               | 0                              | 0                                   | 1                                                          | 0             |
| Talento humano       | 6                              | 0                                   | 2                                                          | 4             |
| Tesorería            | 2                              | 0                                   | 0                                                          | 2             |
| <b>Total general</b> | <b>2</b>                       | <b>5</b>                            | <b>4</b>                                                   | <b>4</b>      |

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 74% corresponde a personas naturales y un 26% a personas jurídicas.

| Tipo de requirente   | Cantidad   | % de participación |
|----------------------|------------|--------------------|
| Natural              | 131        | 74                 |
| Jurídica             | 47         | 26                 |
| <b>Total general</b> | <b>178</b> | <b>100</b>         |

## 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% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 18% y pensión sobrevivientes con un 17%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación:

| Trámite o Servicio                                   | Cantidad   | % de Participación |
|------------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Reconocimiento de bono y cuota parte de bono         | 40         | 22                 |
| Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes | 32         | 18                 |
| Pensión sobrevivientes                               | 31         | 17                 |
| Trámites funcionarios y/o funcionamiento             | 21         | 12                 |
| Reconocimiento y pago de cuota parte pensional       | 10         | 5,6                |
| Indemnización sustitutiva de pensión vejez           | 9          | 5,1                |
| Autorización descuento mesada pensional              | 7          | 3,9                |
| Actualización de EPS                                 | 7          | 3,9                |
| Auxilio funerario                                    | 6          | 3,4                |
| Pensión sanción                                      | 6          | 3,4                |
| Prueba de supervivencia                              | 2          | 1,1                |
| Indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes  | 1          | 0,6                |
| Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008        | 1          | 0,6                |
| Pensión de invalidez                                 | 1          | 0,6                |
| Registro civil de defunción                          | 1          | 0,6                |
| Pago de cesantías con régimen de retroactividad      | 1          | 0,6                |
| Actualización de cuenta bancaria                     | 1          | 0,6                |
| Pago único a herederos                               | 1          | 0,6                |
| <b>Total general</b>                                 | <b>178</b> | <b>100</b>         |

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de marzo de 2023 se recibieron 178 peticiones de las cuales ocho (8) 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 el mes de marzo 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.