

Informe **PQRSD*** abril 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



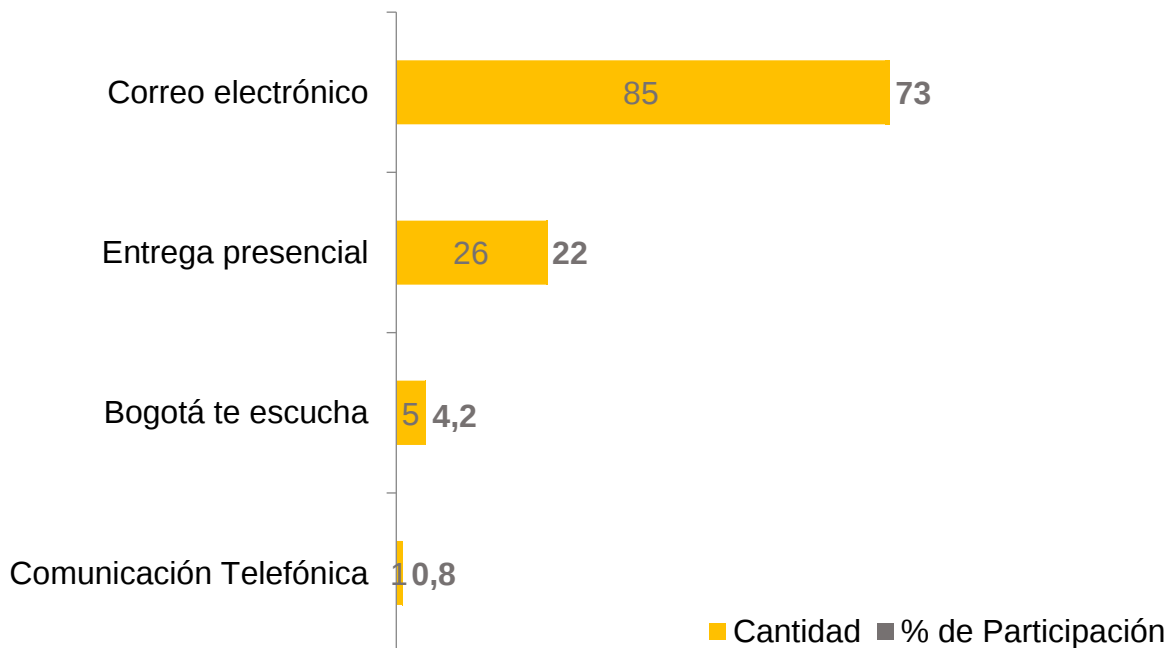
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 117 peticiones de ciudadanos y de entidades, registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales una fue trasladada por no competencia a otras entidades, una vez el responsable de emitir respuesta identificó que no le correspondía a la Entidad generarla.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 93 peticiones de las cuales 76 se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, 9 se trasladaron por no competencia y se recibieron 8 por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

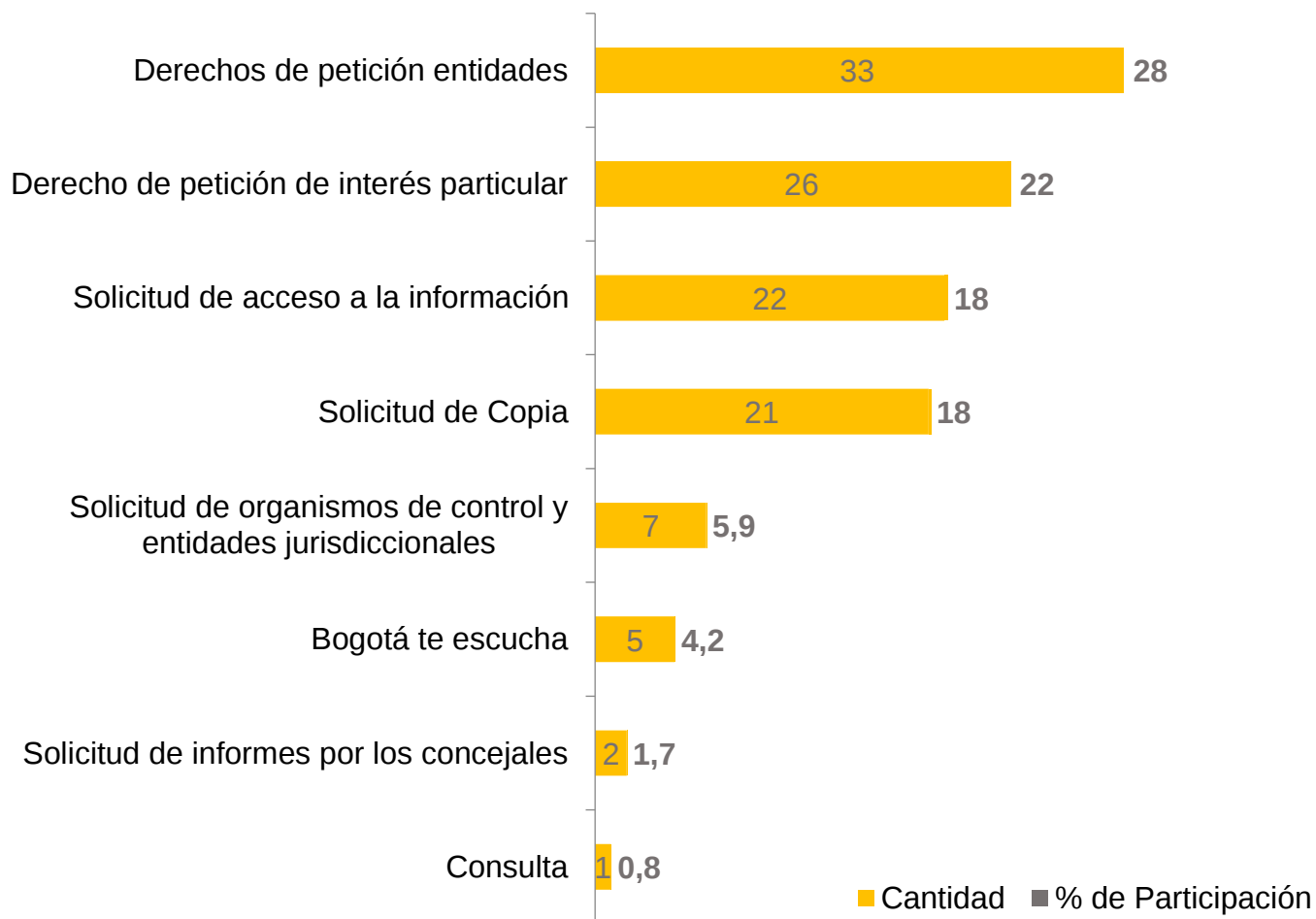
2. Canales de interacción

El 73% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 22% que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron por otros canales como se muestra a continuación.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades tuvieron una participación del 28%, seguido de, derechos de petición de interés particular con un 22% y solicitud de acceso a la información con un 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 nueve (9) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha teniendo en cuenta que corresponden a peticiones ciudadanas.

- UMV – Unidad de Mantenimiento Vial (3)
- Secretaría General (1)
- Secretaría de Integración Social (1)
- Secretaría de hacienda (1)
- Secretaría de Gobierno (1)
- Secretaría de Educación (1)
- Acueducto 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
Jurisdicción coactiva	22	18
Administrativa	20	17
Gerencia de pensiones	19	16
Gerencia de bonos y cuotas partes	14	11
Oficina asesora de comunicaciones	14	11
Subdirección jurídica	8	6,8
Nómina	8	6,8
Talento humano	6	5,1
Tesorería	3	2,5
Oficina de control disciplinario interno	1	0,8
Subdirección financiera y administrativa	1	0,8
Cesantías	1	0,8
Total general	117	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. Respecto a las peticiones ciudadanas.

8.1 Por tipología (Ciudadanas)

Área	Bogotá te escucha	Consulta	Der. de petición de interés particular	Sol. de acceso a la información	Solicitud de Copia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	1	1
Cesantías	0	0	0	1	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	0	1	1	0	1
Gerencia de pensiones	4	0	2	2	5	3
Jurisdicción coactiva	0	0	0	1	0	1
Nómina	0	0	2	1	0	1
Oficina asesora de comunicaciones	4	0	0	3	0	2
Subdirección jurídica	8	0	1	6	0	5
Talento humano	5	2	5	0	0	4
Tesorería	0	0	6	4	0	5
Total general	5	2	2	2	1	2

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
Gerencia de bonos y cuotas partes	2	0	0	2
Gerencia de pensiones	2	0	1	2
Jurisdicción coactiva	3	0	4	4
Oficina de control disciplinario interno	0	3	0	3
Subdirección financiera y administrativa	0	0	7	7
Subdirección jurídica	0	10	7	9
Talento humano	5	0	0	5
Tesorería	7	0	0	7
Total general	3	7	6	5

Respecto a entidades Jurídicas al cierre de este informe seguía una petición pendiente por finalizar.

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 71% corresponde a personas naturales y un 46% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% de Participación
Natural	71	61%
Jurídica	46	39%
Total general	117	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 20,5% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento y pago de cuota parte pensional, seguido de reconocimiento de bono y cuota parte de bono con 17,09% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 13,68%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Trámite o servicio	Cantidad	% de Participación
Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional	24	20
Reconocimiento de Bono y Cuota Parte de Bono	20	17
Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes	16	14
Pensión Sanción	14	12
Trámites funcionarios	13	11
Pensión Sobreviviente	13	11
Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez	8	6,8
Auxilio Funerario	2	1,7
Levantamiento de Hipoteca	1	0,8
Trámites Contratación y/o Contratista	1	0,8
Solicitud Mesadas Causadas y no Cobradas	1	0,8
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	1	0,8

Trámite o servicio	Cantidad	% de Participación
Pago Único a Herederos	1	0,8
Pensión de Invalidez	1	0,8
Actualización EPS	1	0,8
Total general	117	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de abril de 2023 se recibieron 117 peticiones de las cuales tres (3) 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 abril 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.
- » Las siguientes peticiones con números de ID 530419 y 532314 se encuentran en gestión y validación, aún no se les ha generado respuesta teniendo en cuenta que corresponden a entidades jurisdiccionales y se solicitud ampliación para su respuesta de fondo.