

Informe **PQRSD*** *junio 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



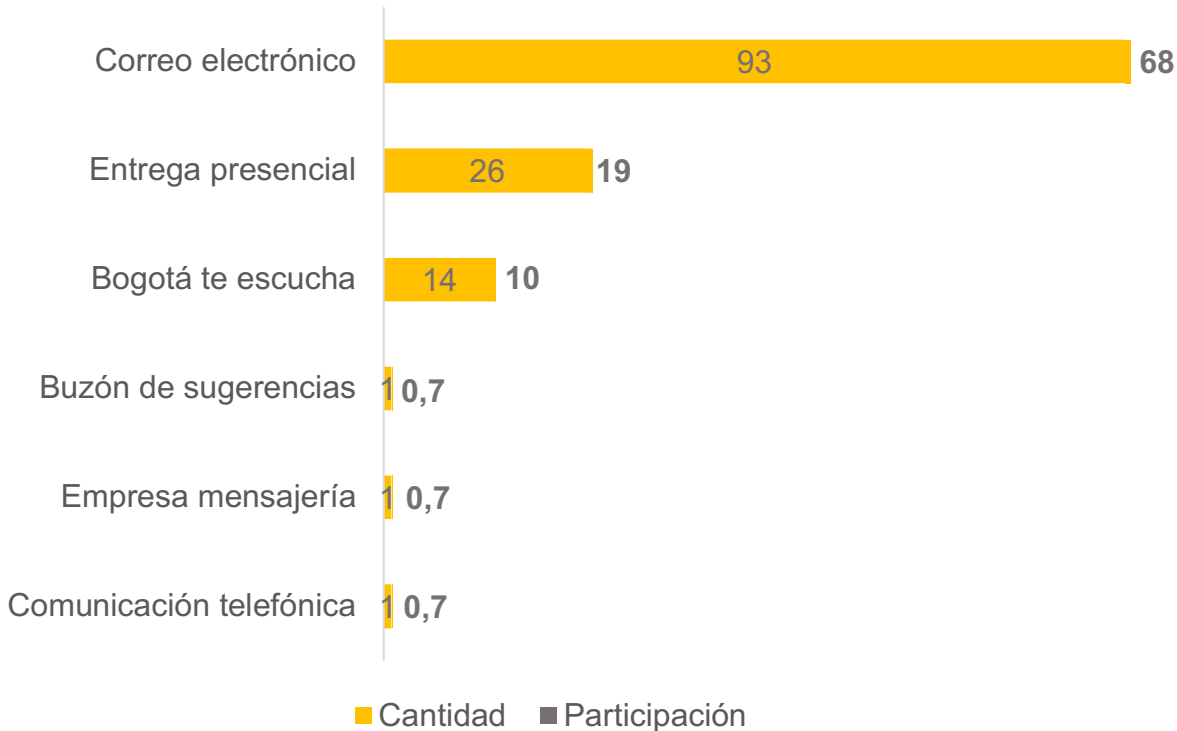
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 136 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF, de las cuales ninguna fue trasladada por no competencia a otras entidades.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 121 peticiones de las cuales (104) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, (8) se trasladaron por no competencia y se recibieron (9) por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

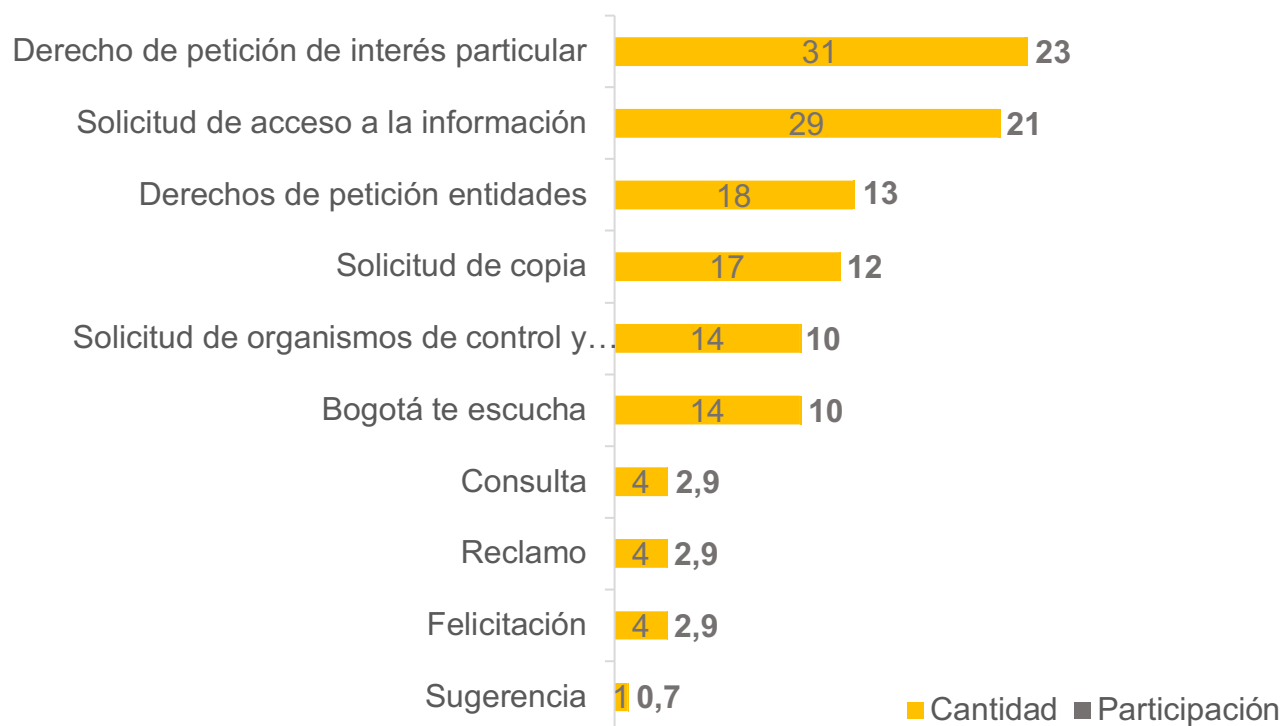
2. Canales de interacción

El 68% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 19% 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 interés particular tuvieron una participación del 23%, seguido de, solicitud de acceso a la información con un 21% y derecho de petición entidades con un 13% 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 directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Integración Social (3)
- Secretaría de hacienda (2)
- Secretaría de Educación (2)
- Secretaría de Movilidad (1)

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 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	32	23
Gerencia de bonos y cuotas partes	23	17
Comunicaciones	19	14
Administrativa	18	13
Nómina	13	9,5
Jurídica	11	8,0
Talento humano	8	5,8
Tesorería	3	2,2
Jurisdicción coactiva	3	2,2
Cesantías	2	1,4
Prestaciones económicas	1	0,7
Control interno	1	0,7
Contabilidad	1	0,7
Informática y sistemas	1	0,7
Total general	136	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	Felicitación	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	0	2	0	1
Cesantías	0	0	0	0	3	0	0	3
Comunicaciones	6	0	1	0	0	0	1	3
Contabilidad	7	0	0	0	0	0	0	7
Control interno	0	5	0	0	0	0	0	5
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	0	0	1	1	0	0	1
Gerencia de pensiones	3	3	0	5	3	6	0	4
Informática y sistemas	0	3	0	0	0	0	0	3
Jurídica	7	0	0	0	9	0	0	8
Jurisdicción coactiva	4	0	0	0	0	0	0	4
Nómina	3	0	0	0	2	0	0	2
Prestaciones económicas	0	0	2	0	0	0	0	2
Talento humano	7	0	0	0	0	0	0	7
Tesorería	0	0	0	0	4	0	0	4
Total general	5	3	2	4	2	2	1	3

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

ÁREA	Derechos de petición entidades	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Administrativa	7	7	7
Comunicaciones	0	6	3
Gerencia de bonos y cuotas partes	3	2	3
Gerencia de pensiones	4	4	4
Jurídica	0	7	7
Nómina	0	4	4
Talento humano	0	5	5
Total general	2	5	4

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 REQUERENTE	Cantidad	Participación
Natural	100	74%
Jurídica	36	26%
Total general	136	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 21,3% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 18,3% y trámites funcionarios y/o funcionamiento con un 16,9%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

TRÁMITE O SERVICIO	Cantidad	Participación
Reconocimiento de Bono y Cuota Parte de Bono	29	21
Pensión Sobrevivientes	25	18
Trámites Funcionarios y/o Funcionamiento	23	17
Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes	21	15
Pensión Sanción	6	4,4
Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional	4	2,9
Autorización de Descuentos de la Mesada Pensional	3	2,2
Auxilio Funerario	3	2,2
Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	3	2,2
Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez	3	2,2
Trámites Contratación y/o Contratistas	3	2,2
Reposición de Mesadas	3	2,2
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	2	1,4
Levantamiento de Hipoteca	2	1,4

TRÁMITE O SERVICIO	Cantidad	Participación
Indemnización Sustitutiva Pensión Sobreviviente	1	0,7
Solicitud Mesadas Causadas y no Cobradas	1	0,7
Pago Único a Herederos	1	0,7
Desprendible de Nómina	1	0,7
Pensión de Invalidez	1	0,7
Certificación de Estudios	1	0,7
Total general	136	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de junio de 2023 se recibieron 121 peticiones de las cuales seis (6) 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 junio 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.