

Informe **PQRSD*** julio 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



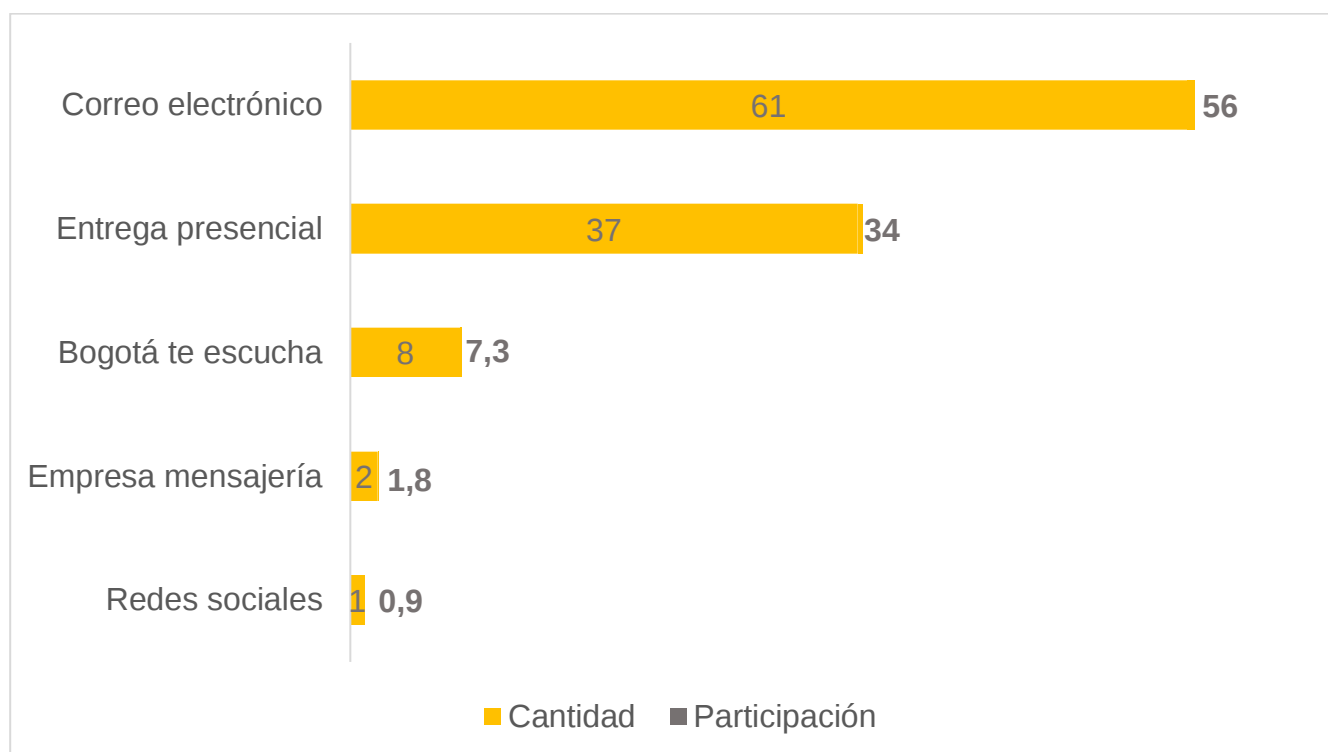
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 109 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 24 peticiones de las cuales (17) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, (7) se trasladaron por no competencia.

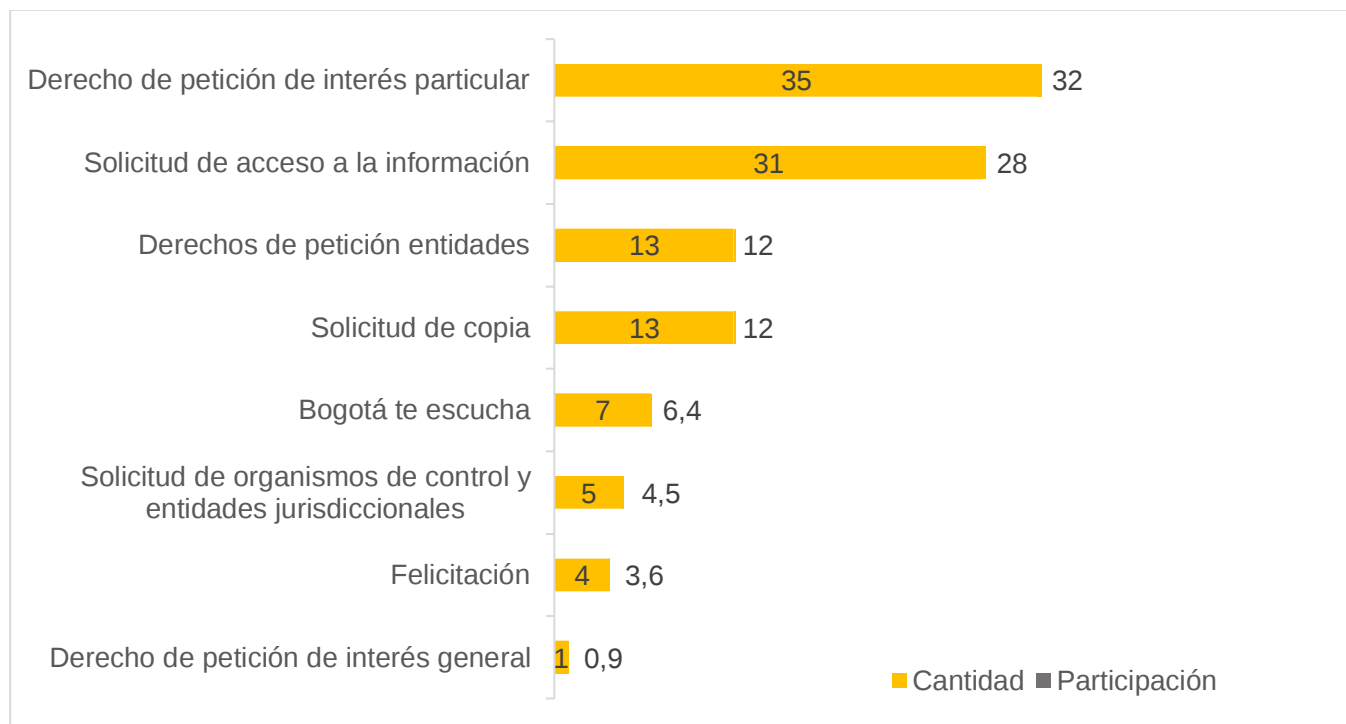
2. Canales de interacción

El 56% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 34% 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 32%, seguido de, solicitud de acceso a la información con un 28% y derecho de petición entidades con un 12% 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 siete (7) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaria de integración social (2)
- Secretaria de planeación (2)
- Secretaria movilidad (1)
- Secretaria de salud (1)
- Unidad de Mantenimiento Vial (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.

OFICINA DE TRÁMITE FINAL	Cantidad	Participación
Gerencia de pensiones	32	29,36%
Gerencia de bonos y cuotas partes	25	22,94%
Área administrativa	14	12,84%
oficina asesora de comunicaciones	12	11,01%
grupo de nomina	10	9,17%
Área tesorería	5	4,59%
Subdirección jurídica	4	3,67%
Área talento humano	3	2,75%
Área contabilidad	1	0,92%
Subdirección de prestaciones económicas	1	0,92%
Oficina de informática y sistemas	1	0,92%
Dirección	1	0,92%
Total general	109	100,00%

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	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés general	Felicitación	Sol. de acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	0	1	0
Comunicaciones	0	4	0	3	0	0	1
Contabilidad	0	0	0	0	8	0	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	0	2	3	0	1	0	1
Gerencia de pensiones	7	4	0	0	3	0	2
Jurídica	10	4	0	0	8	0	4
Nómina	2	3	0	0	1	0	1
Talento humano	9	0	0	0	0	0	1
Tesorería	0	6	0	0	7	0	2
Total general	7	3	3	3	3	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	0	6	3
Dirección	0	2	1
Gerencia de bonos y cuotas partes	4	0	2
Gerencia de pensiones	5	8	6
Informática y sistemas	0	4	2
Jurídica	0	8	4
Prestaciones económicas	7	0	4
Total general	3	6	4

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 81,6% corresponde a personas naturales y un 18,3% a personas jurídicas.

TIPO DE REQUIRENTE	Cantidad	Participación
Natural	89	81,65%
Jurídica	20	18,35%
Total general	109	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 26,6% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y pensión jubilación por aportes con 21,1% y pensión sobrevivientes con un 13,7%; 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	26,61%
Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes	23	21,10%
Pensión Sobrevivientes	15	13,76%
Pensión Sanción	9	8,26%
Trámites Funcionarios y/o Funcionamiento	7	6,42%
Auxilio Funerario	4	3,67%
Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez	4	3,67%
Actualización EPS	3	2,75%
Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional	3	2,75%
Pago Único a Herederos	2	1,83%
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	2	1,83%
Solicitud Mesadas Causadas y no Cobradas	2	1,83%
Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	2	1,83%
Designación de Beneficiarios Ley 1204 de 2008	1	0,92%
Reposición de Mesadas	1	0,92%
Certificación de Estudios	1	0,92%
Trámites Contratación y/o Contratistas	1	0,92%
Total general	109	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de julio de 2023 se recibieron 84 peticiones ciudadanas de las cuales diez y seis (16) 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.
- » Durante el mes de julio 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.