

Informe **PQRSD*** agosto 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



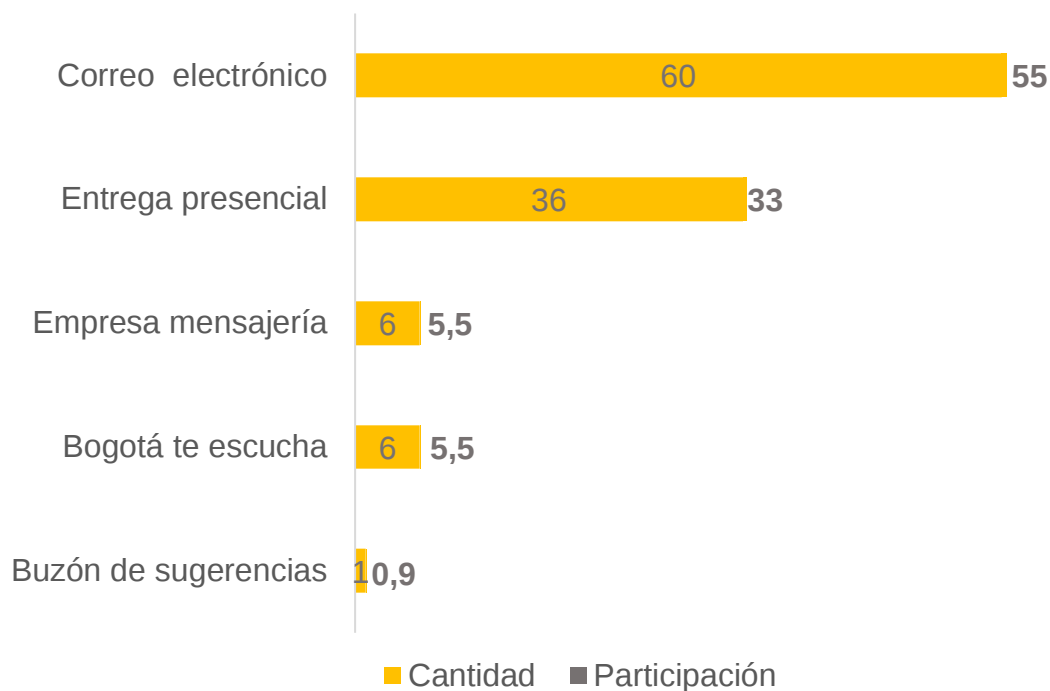
1. Total de peticiones recibidas

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 una (1) fue trasladada por no competencia a otra entidad.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 117 peticiones de las cuales (104) se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, (7) se trasladaron por no competencia y se recibieron (5) por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

2. Canales de interacción

El 55% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 33% 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 34%, seguido de, solicitud de acceso a la información con un 28% y solicitud de copia 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.

- Personería de Bogotá (1)
- Secretaría de Educación (2)
- Secretaría de Hacienda (2)
- Secretaría de Integración Social (2)

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	33	30
Gerencia de bonos y cuotas partes	26	24
Comunicaciones	14	13
Administrativa	12	11
Talento Humano	7	6,4
Jurisdicción coactiva	6	5,5
Jurídica	3	2,7
Nómina	3	2,7
Contabilidad	2	1,8
Tesorería	2	1,8
Cesantías	1	0,9
Total general	109	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	Der. de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. de acceso a la información	Sol. de copia	Sugerencia	Total general
Administrativa	0	0	0	0	0	1	0	1
Cesantías	0	2	0	0	0	0	0	2
Comunicaciones	1	4	7	6	0	0	6	5
Contabilidad	0	6	0	0	8	0	0	7
Gerencia de bonos y cuotas partes	3	1	0	0	2	0	0	2
Gerencia de pensiones	4	3	0	2	2	6	0	4
Jurídica	10	10	0	0	0	0	0	10
Jurisdicción coactiva	0	5	0	0	10	0	0	7
Nómina	0	1	0	0	1	0	0	1
Talento Humano	11	8	0	0	5	0	0	8
Tesorería	0	3	0	0	4	0	0	4
Total general	5	3	7	4	3	1	6	4

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

Área	Derechos de petición entidades	Sol. de informes por los congresistas	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Comunicaciones	0	0	0	0
Gerencia de bonos y cuotas partes	4	0	0	4
Gerencia de pensiones	0	0	5	5
Jurídica	0	0	11	11
Jurisdicción coactiva	4	0	0	4
Talento Humano	8	7	0	8
Total general	3	7	7	6

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 80% corresponde a personas naturales y un 20% a personas jurídicas.

TIPO DE REQUIRENTE	Cantidad	Participación
Natural	87	79,82%
Jurídico	22	20,18%
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 20,18% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 20,18% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 15,6%; 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	22	20
Pensión Sobrevivientes	22	20
Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes	17	16
Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional	10	9,1
Pensión Sanción	7	6,4
Trámites Funcionarios y/o Funcionamiento	7	6,4
Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez	5	4,5

TRÁMITE O SERVICIO	Cantidad	Participación
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	4	3,6
Trámites Contratación y/o Contratistas	3	2,7
Informe Técnico Previo y/o Posterior de Cesantías para Mejoras Locativas	1	0,9
Levantamiento de Hipoteca	1	0,9
Certificación de Estudios	1	0,9
Indemnización Sustitutiva Pensión Sobreviviente	1	0,9
Solicitud Mesadas Causadas y no Cobradas	1	0,9
Reposición de Mesadas	1	0,9
Acrecimiento de Mesada Pensional	1	0,9
Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	1	0,9
Actualización Cuenta Bancaria	1	0,9
Auxilio Funerario	1	0,9
Pago Único a Herederos	1	0,9
Pensión de Invalidez	1	0,9
Total general	109	100,00%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de agosto de 2023 se recibieron 117 peticiones de las cuales siete (7) 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 agosto se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRS.

- » 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.