

Informe **PQRSD*** octubre 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



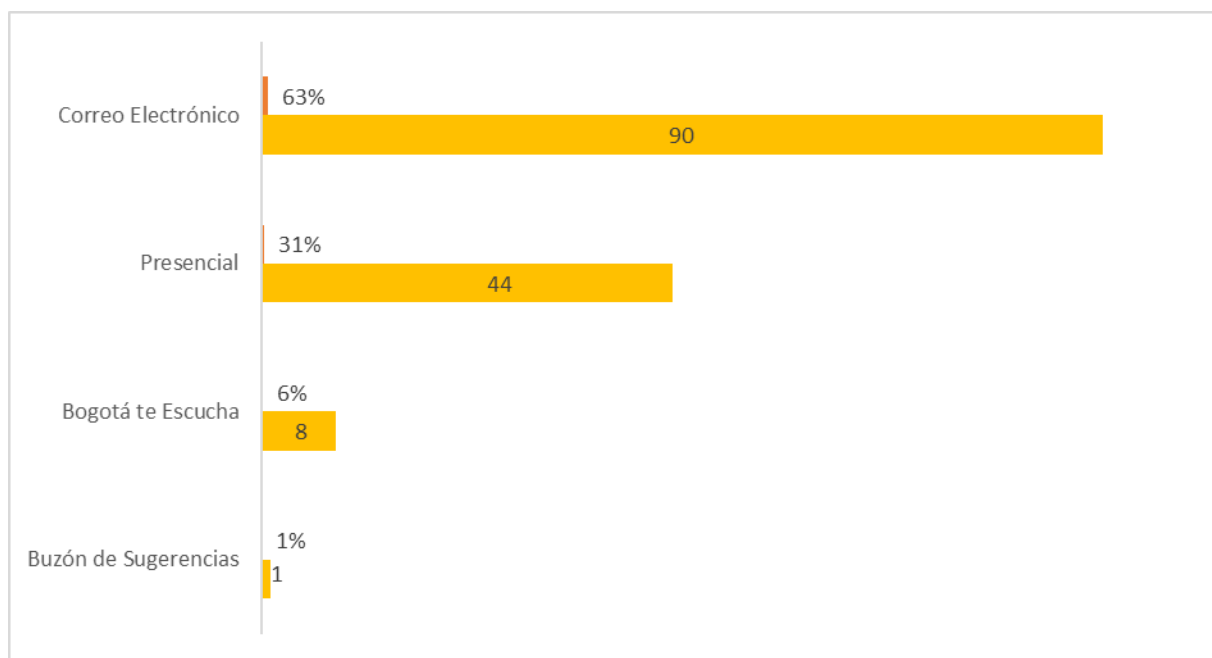
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 135 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 8 peticiones que se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

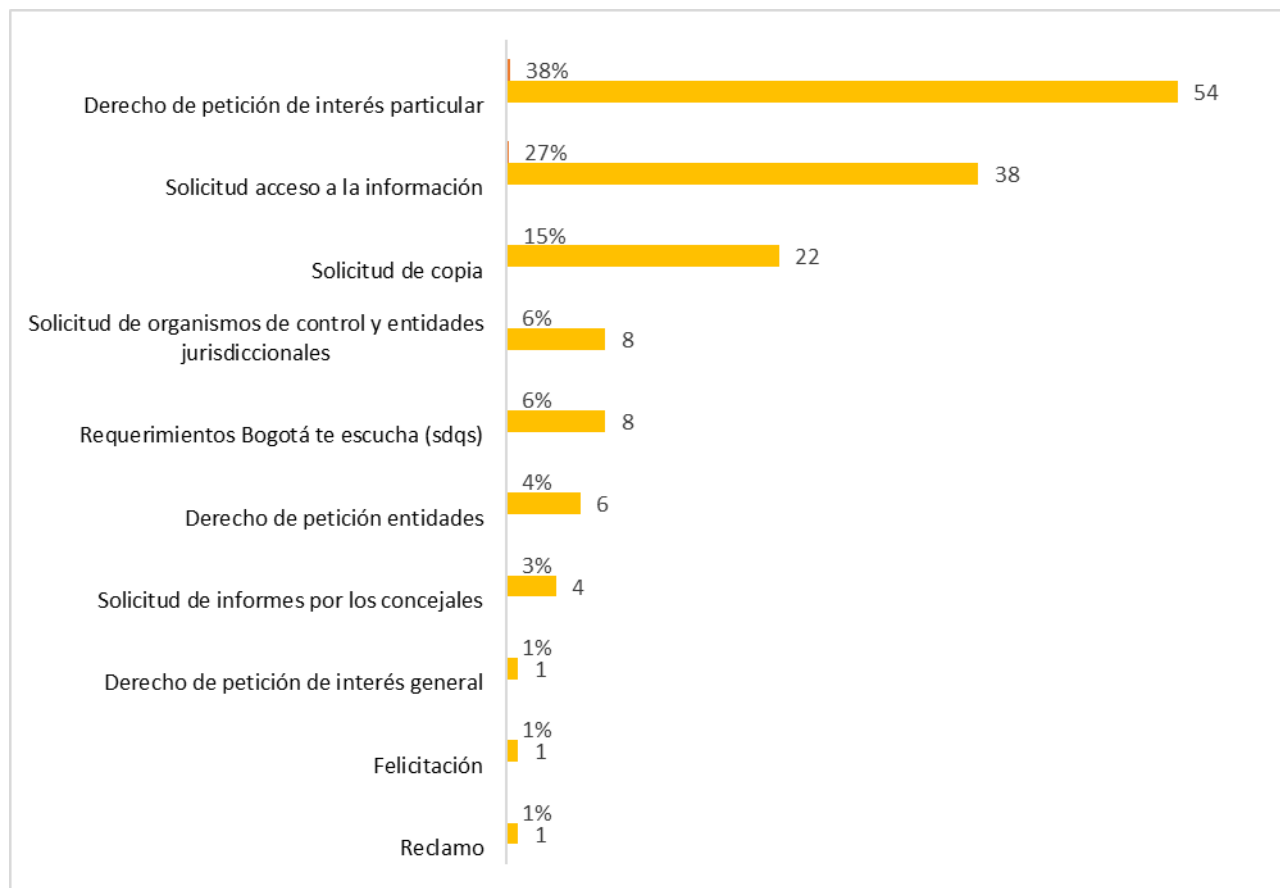
2. Canales de interacción

El 63% de las peticiones tramitadas 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

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 38%, seguido de, acceso a la información con un 27% y solicitud de copia con un 15% 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 (08) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Integración Social (5)
- Acueducto – EAAB – ESP (1)
- Secretaría de Educación (1)
- Secretaría General (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.

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 o Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Total general por Área
Área Administrativa					19		3	11
Área de Cesantías		10						10
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		6				7		6
Área de Talento Humano		17			6			12
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3			2	5		3
Gerencia de Pensiones	3	9			13	7	8	8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		8	9		7	12	11	9
Subdirección Jurídica				16				16
Total general por tipología	3	9	9	16	9	8	7	9

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

Área o Dependencia	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general por Área
Área Administrativa			2	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	2			2
Área de Talento Humano	1	1		1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	2			2
Gerencia de Pensiones	1		2	2
Oficina Control Disciplinario Interno			1	1
Subdirección Jurídica		3	3	3
Total general por tipología	2	2	2	2

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 82% corresponde a personas naturales y un 18% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	Participación
Natural	117	82%
Jurídico	26	18%
Total	143	100%

10. Calidad del requirente

Para este periodo del total de las peticiones registradas directamente en el gestor documental de la entidad (SIDEAF) 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 18,88% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de reconocimiento de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 16,78% y pensión sobreviviente con un 15,38%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tramite o Servicio	Cantidad	Participacion
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	27	18,88%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	24	16,78%
Pensión de sobrevivientes	22	15,38%
Tramites Funcionarios y/o funcionamiento	18	12,59%
Pensión sanción	11	7,69%
Auxilio funerario	6	4,20%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	6	4,20%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	4,20%
Pago único a herederos	6	4,20%
Levantamiento de hipoteca	4	2,80%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	4	2,80%
Certificación de estudios	3	2,10%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	1,40%
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,70%
Actualización de EPS	1	0,70%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	0,70%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0,70%
Total general	143	100,00%

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de octubre de 2023 se registraron 143 peticiones en el gestor documental (SIDEAF) realizando seguimiento a diario con las áreas gestoras para su oportuna respuesta.
- » 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. El tema más recurrente fue ingreso solidario.
- » Durante el mes de octubre 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 y estabilización del nuevo gestor documental de la entidad (SIDEAF) con el fin de que permita identificar grupo de valor, canal de recepción, días de trámite, radicado de respuesta, etc. Todo esto dentro de lo solicitado durante la implementación.
- » 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.