

Informe **PQRSD*** septiembre 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



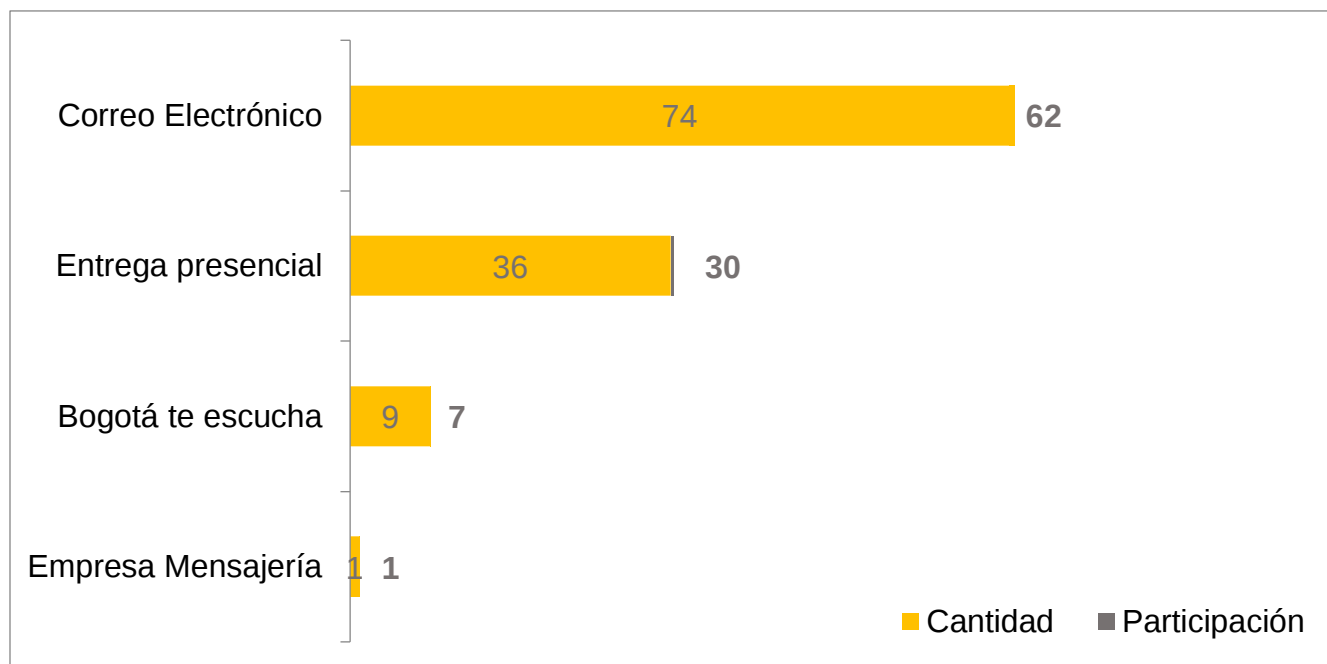
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 120 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF, de las cuales 2 se trasladaron por no competencia a otras entidades.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 9 peticiones que se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

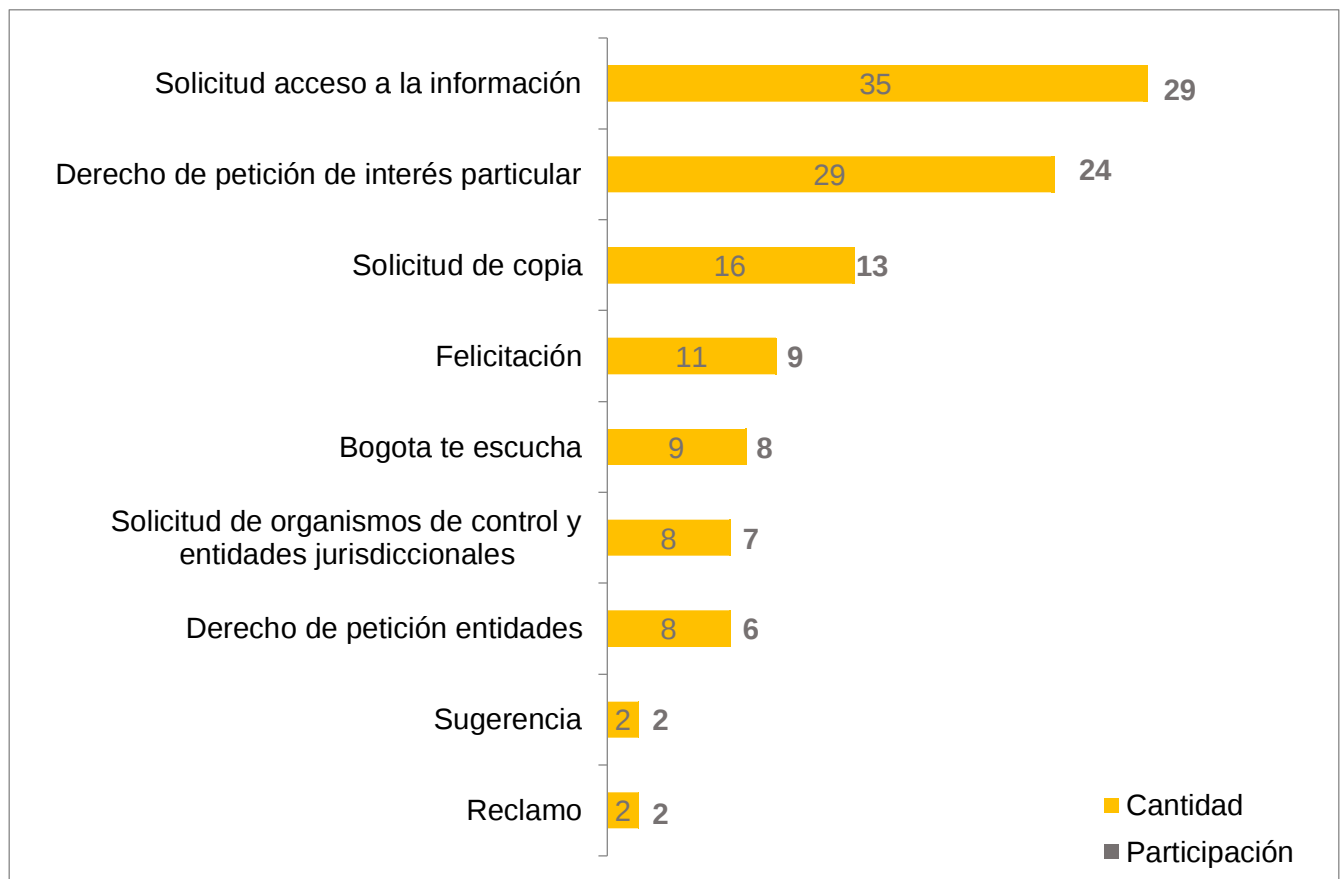
2. Canales de interacción

El 62% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 30% 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 acceso a la información tuvieron una participación del 30%, seguido de, derecho de petición de interés particular con un 22% 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 diez (10) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Integración Social (2)
- Acueducto – EAAB – ESP (1)
- Secretaría de hacienda (1)
- Secretaría de Educación (4)
- Secretaría de Planeación (1)
- Concejo de Bogotá (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	Bogotá te escucha	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total días promedio de respuesta por Área
Administrativa	0	0	0	0	0	10	0	10
Cesantías	0	15	0	0	0	0	0	15
Comunicaciones	0	11	15	0	10	10	11	12
Contabilidad	0	0	0	0	15	0	0	15
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	15	14	0	0	10	0	0	12
Gerencia de Pensiones	15	13	0	15	10	10	0	12
Jurídica	15	0	0	0	0	0	0	8
Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	10	24	0	0	10	0	0	14
Talento Humano	15	15	0	0	0	0	0	15
Total días promedio de respuesta por tipo de petición	14	14	15	15	10	10	11	12

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

Área	Der. de petición entidades	Sol. de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total días promedio de respuesta por Área
Administrativa	0	4	4
Comunicaciones	15	6	11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	13	5	9
Gerencia de Pensiones	7	0	7
Jurídica	0	5	5
Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	15	0	15
Tesorería	15	0	15
Total días promedio de respuesta por tipo de petición	13	5	9

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 84% corresponde a personas naturales y un 16% a personas jurídicas.

TIPO DE REQUIRENTE	Cantidad	Participación
Natural	99	83%
Jurídico	21	18%
Total general	120	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 22% de los requerimientos se relacionan con pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, seguido de reconocimiento de bono y cuota parte de bono con 18% y pensión sanción con un 13%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Trámite o Servicio	Cantidad	Participación
Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes	26	21,67%
Reconocimiento de Bono y Cuota Parte de Bono	21	17,50%
Pensión Sanción	16	13,33%
Pensión Sobrevivientes	10	8,33%
Trámites Funcionarios y/o Funcionamiento	9	7,50%
Indemnización Sustitutiva de Pensión Vejez	8	6,67%
Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional	7	5,83%
Certificación de Estudios	4	3,33%
Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	4	3,33%
Auxilio Funerario	4	3,33%
Pago Único a Herederos	3	2,50%
Solicitud Mesadas Causadas y no Cobradas	2	1,67%
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	2	1,67%
Pago Cuota Alimentaria	1	0,83%
Reposición de Mesadas	1	0,83%
Levantamiento de Hipoteca	1	0,83%
Autorización de Descuentos de la Mesada Pensional	1	0,83%
Total general	120	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el mes de septiembre de 2023 se recibieron 120 peticiones de las cuales sesenta (60) 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. El tema más recurrente fue ingreso solidario.

» Durante el mes de septiembre 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. Tofo esto dentro de lo solicitado durante la implementación.

» Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, sin embargo, destacamos que las respuestas a nivel general están por debajo de los términos de Ley.