

# Informe **PQRSD\*** noviembre 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



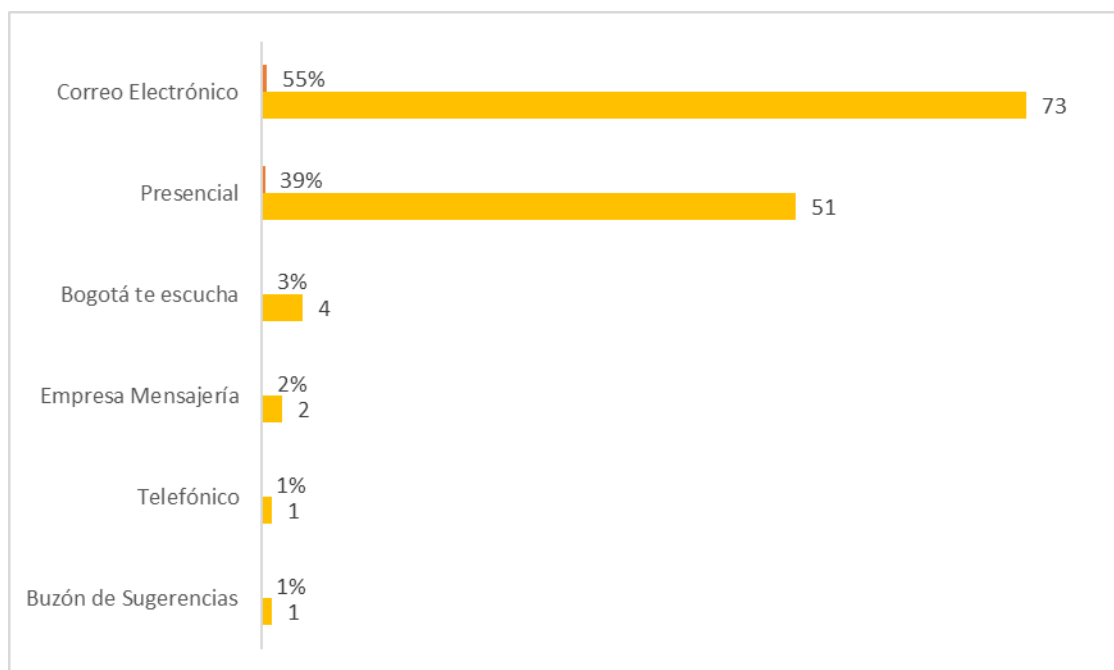
## 1. Total, de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 132 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 4 peticiones que se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

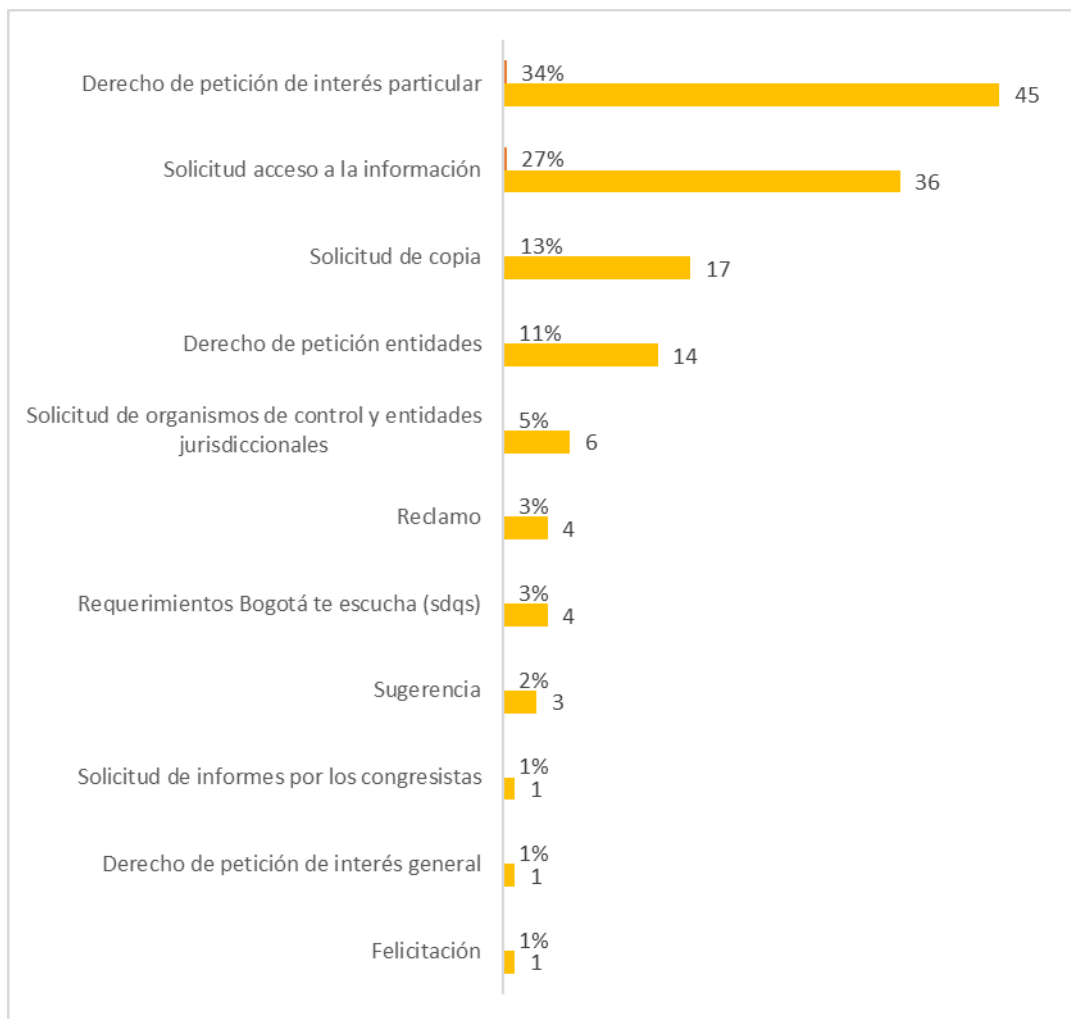
## 2. Canales de interacción

El 55% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 39% 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 34%, seguido de, acceso a la información con un 27% y solicitud de copia 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 cinco (05) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Integración Social (1)
- Entidad Nacional (1)
- Secretaría de Educación (1)
- Secretaría Gobierno (1)

- Secretaria de Salud (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 / tipología                     | Derecho de petición de interés general | Derecho de petición de interés particular | Felicitación | Reclamación | Requerimientos Bogotá te escucha (SDQS) | Solicitud acceso a la información | Solicitud de copia | Sugerencia | Total promedio respuesta por Área |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|------------|-----------------------------------|
| Área Administrativa                                |                                        |                                           |              |             | 4                                       |                                   | 3                  |            | 4                                 |
| Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva |                                        |                                           |              | 7           |                                         | 5                                 |                    |            | 6                                 |
| Área de Talento Humano                             | 3                                      | 9                                         |              |             | 12                                      |                                   |                    |            | 8                                 |
| Área de Tesorería                                  |                                        | 6                                         |              |             |                                         | 11                                |                    |            | 9                                 |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes                  |                                        | 3                                         |              |             |                                         | 3                                 |                    |            | 3                                 |
| Gerencia de Pensiones                              |                                        | 8                                         |              | 7           | 9                                       | 6                                 |                    | 16         | 9                                 |
| Grupo Comunicaciones y Servicio al Ciudadano       |                                        | 6                                         | 2            |             |                                         |                                   |                    | 6          | 5                                 |
| <b>Total general</b>                               | <b>3</b>                               | <b>6</b>                                  | <b>2</b>     | <b>7</b>    | <b>8</b>                                | <b>6</b>                          | <b>3</b>           | <b>11</b>  | <b>6</b>                          |

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

| Area o Dependencia / Tipología                     | Derecho de petición entidades | Solicitud de informes por los congresistas | Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales | Total general |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|
| Área Administrativa                                |                               |                                            | 4                                                               | 3             |
| Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva |                               |                                            |                                                                 | 6             |
| Área de Talento Humano                             | 17                            |                                            |                                                                 | 10            |
| Área de Tesorería                                  |                               |                                            |                                                                 | 8             |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes                  | 7                             |                                            | 5                                                               | 5             |
| Gerencia de Pensiones                              | 9                             |                                            | 5                                                               | 7             |
| Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano       |                               |                                            |                                                                 | 5             |
| Oficina de Informática y Sistemas                  | 7                             |                                            |                                                                 | 7             |
| Subdirección Jurídica                              |                               | 3                                          | 7                                                               | 6             |
| <b>Total general</b>                               | <b>10</b>                     | <b>3</b>                                   | <b>5</b>                                                        | <b>6</b>      |

## 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 Requirente      | Cantidad   | Participación |
|----------------------|------------|---------------|
| Natural              | 107        | 81%           |
| Jurídica             | 25         | 19%           |
| <b>Total general</b> | <b>132</b> | <b>100%</b>   |

## 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 25,76% de los requerimientos se relacionan con pensión sobreviviente, seguido de reconocimiento de bono y cuota parte de bono con 19,70% y reconocimiento de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 13,64%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

| Trámite o servicio                                     | Cantidad   | Participación  |
|--------------------------------------------------------|------------|----------------|
| Pensión de sobrevivientes                              | 34         | 25,76%         |
| Reconocimiento de bono y cuota parte de bono           | 26         | 19,70%         |
| Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes   | 18         | 13,64%         |
| Trámites Funcionarios y/o funcionamiento               | 12         | 9,09%          |
| Pensión sanción                                        | 8          | 6,06%          |
| Indemnización sustitutiva de pensión de vejez          | 6          | 4,55%          |
| Autorización de descuentos de la mesada pensional      | 5          | 3,79%          |
| Certificación de estudios                              | 3          | 2,27%          |
| Reconocimiento y pago de cuota parte pensional         | 3          | 2,27%          |
| Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes       | 3          | 2,27%          |
| Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios | 3          | 2,27%          |
| Levantamiento de hipoteca                              | 3          | 2,27%          |
| Auxilio funerario                                      | 2          | 1,52%          |
| Reposición de mesadas                                  | 2          | 1,52%          |
| Trámites Contratación y/o Contratistas                 | 1          | 0,76%          |
| Pago único a herederos                                 | 1          | 0,76%          |
| Actualización cuenta bancaria                          | 1          | 0,76%          |
| Pensión de invalidez                                   | 1          | 0,76%          |
| <b>Total general</b>                                   | <b>132</b> | <b>100,00%</b> |

## 12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el mes de noviembre de 2023 se registraron 132 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.

» 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.