

Informe **PQRS*** diciembre 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



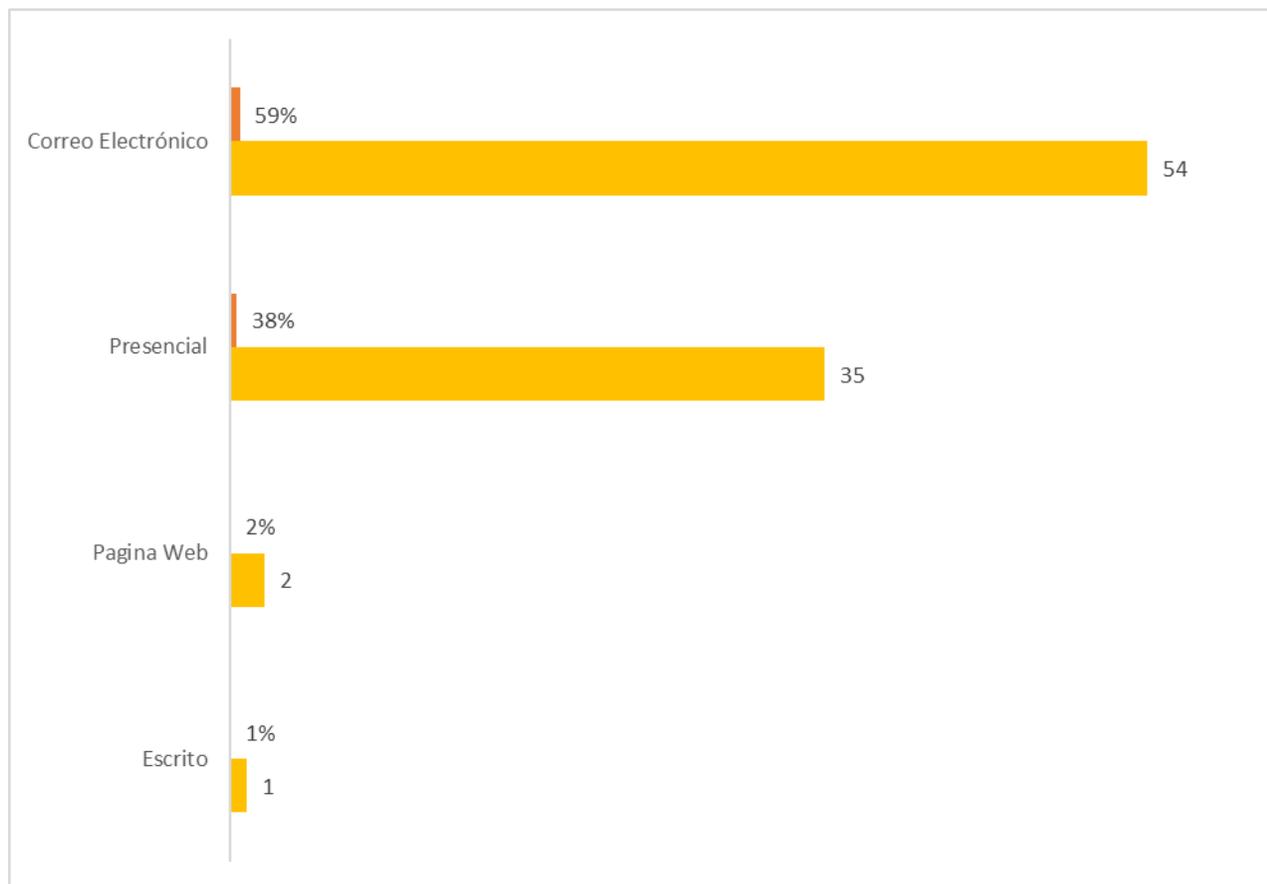
1. Total, de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 92 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 02 peticiones que se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

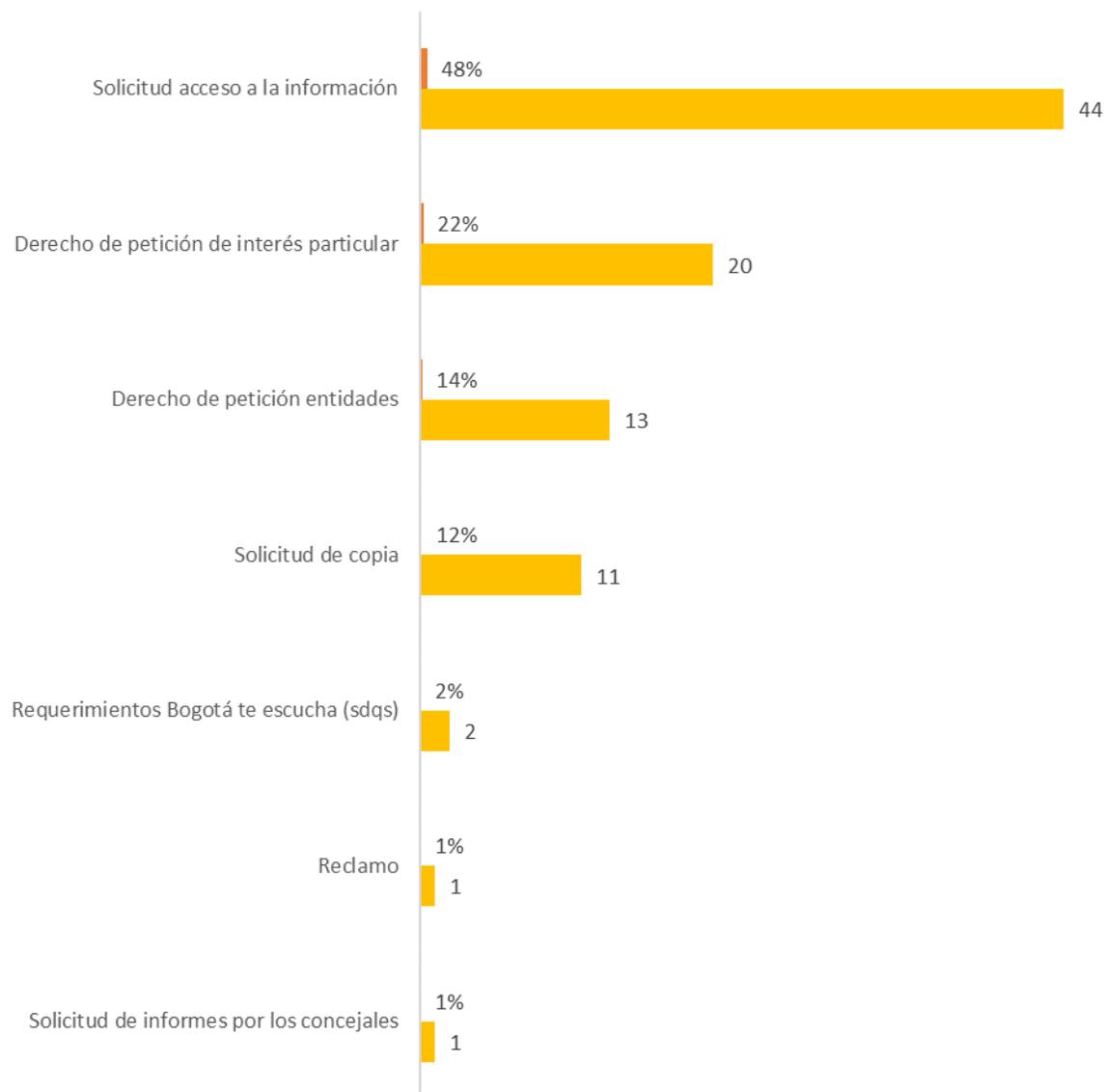
2. Canales de interacción

El 59% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 38% 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 34%, seguido de, derecho de petición de interés particular con un 22% y solicitud de copia con un 14% 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 seis (06) traslados por no competencia directamente desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Integración Social (1)
- Entidad Nacional (1)
- Secretaría de Educación (2)
- Secretaría de Planeación (1)
- Unidad de Mantenimiento Vial (2)
- Catastro (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 en promedio 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 particular	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Tiempo promedio de respuesta por Área
Área Administrativa					3	3
Área de Recaudo de Cartera y	5			7		6

Jurisdicción Coactiva						
Área de Tesorería	9			11		10
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8		3	4		5
Gerencia de Pensiones	9	11	7	7		8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	8					8
Subdirección Financiera y Administrativa	17					17
Tiempo promedio de respuesta por tipología	9	11	5	7	3	8

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

Área o Dependencia	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Total general
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	4		4
Área de Talento Humano	11		11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5		5
Gerencia de Pensiones	13		13
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3		3
Subdirección Jurídica		3	3
Total general	7	3	6

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 85% corresponde a personas naturales y un 15% a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	Participación
Jurídica	14	15%
Natural	78	85%
Total general	92	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 24% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobreviviente con 16% y reconocimiento de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 11%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tramite y/o Servicio	Cantidad	Participacion
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	24	26%
Pensión de sobrevivientes	16	17%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	10	11%
Pensión sanción	7	8%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	7	8%
Auxilio funerario	7	8%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	7%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	5%
Tramites Funcionarios y/o funcionamiento	3	3%

Pago único a herederos	2	2%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	1%
Reposición de mesadas	1	1%
Actualización de EPS	1	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	1%
Total general	92	100%

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el mes de diciembre de 2023 se registraron 92 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 diciembre 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 y que se requieren para los indicadores de gestión a reportar.

» 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.