



Informe **PQRSD*** enero 2024

**Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias.*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



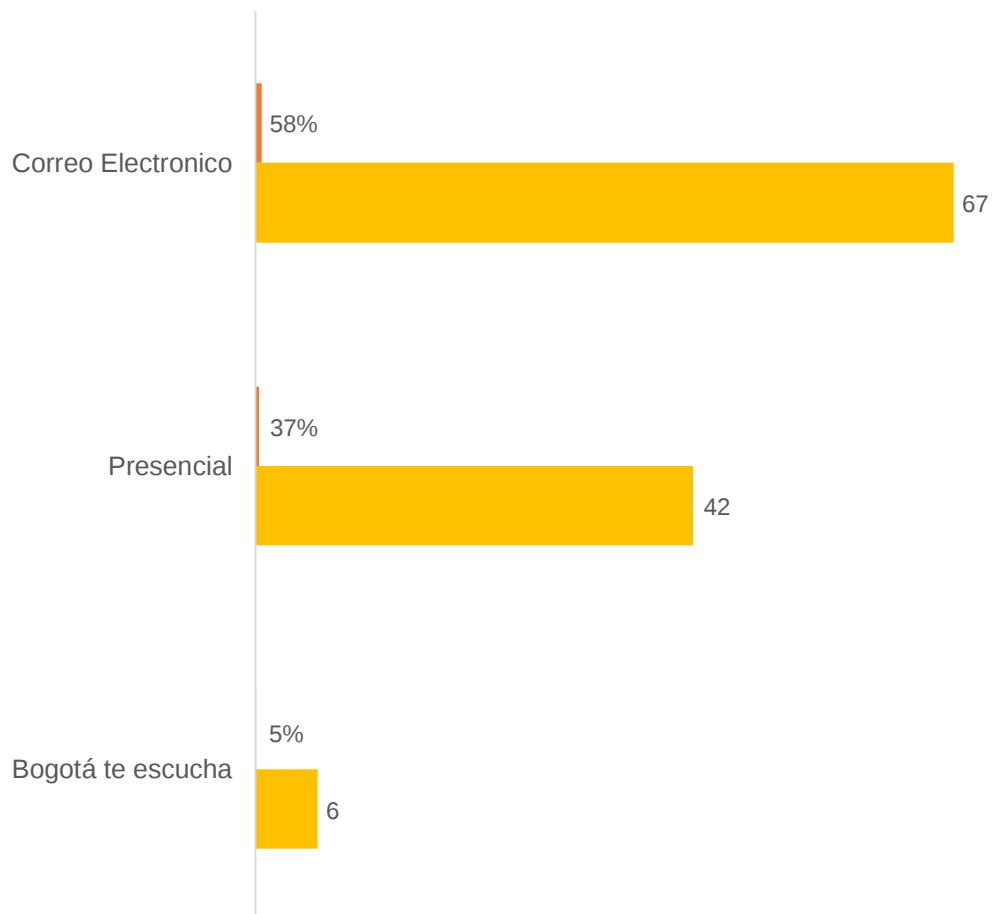
1. Total, de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 115 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 110 peticiones que se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente.

2. Canales de interacción

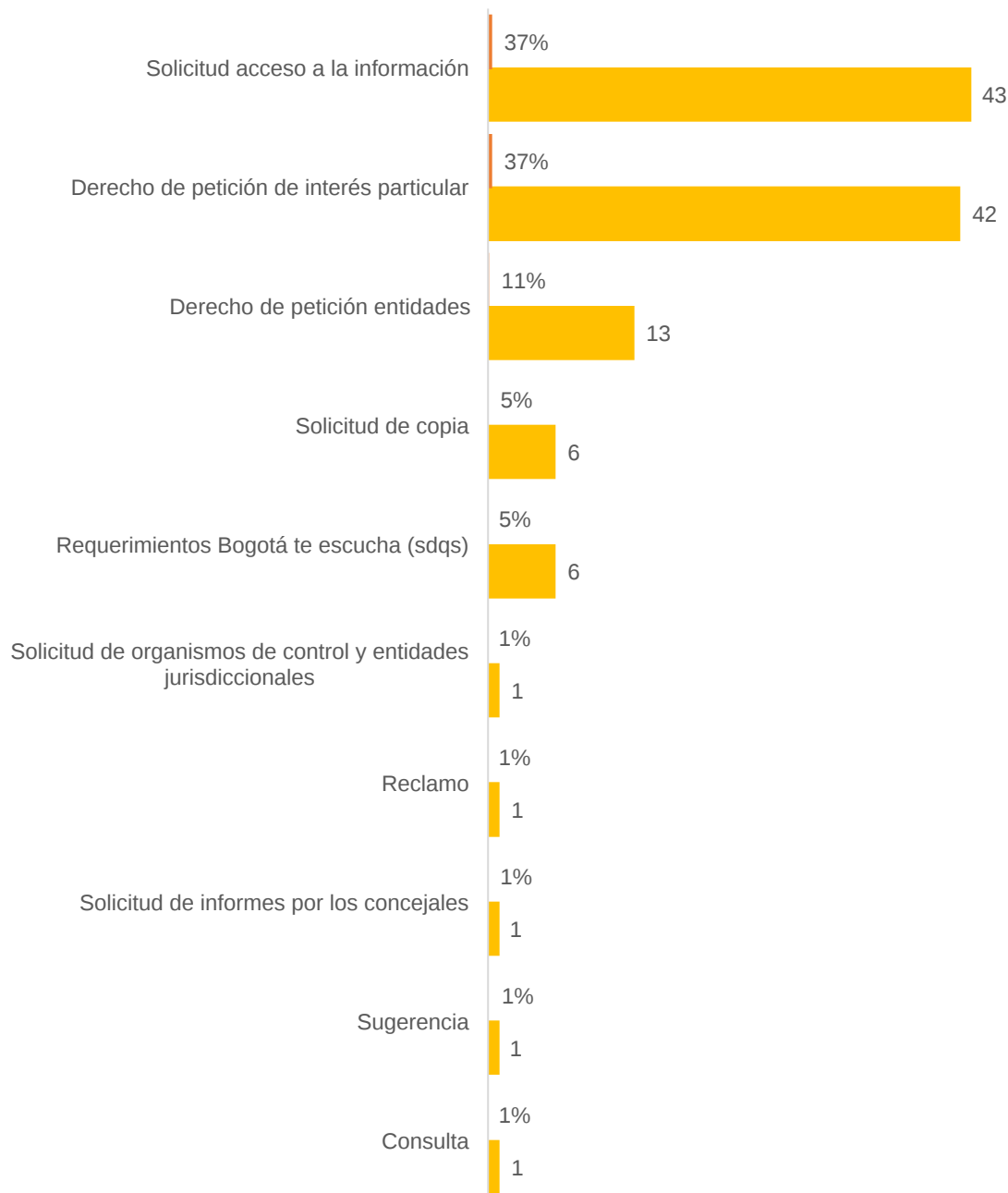
El 58% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 37% que corresponde a las radicadas presencialmente; el 5% restante se recibió a través de la página web Bogotá te escucha, plataforma dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades

Para el mes de enero las solicitudes de acceso a la información y derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 37%, seguido de derecho de petición entidades con 11%, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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 nueve (09) traslados por no competencia, de los cuales cuatro (4) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y 5 (cinco) desde la página web Bogotá te escucha.

- Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General (1)
- Banco Popular (1)
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB (2)
- Secretaría General (1)
- Secretaría Gobierno (1)
- Secretaría de Hacienda (1)
- 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 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 PQRS.

8.1 Por tipología (Ciudadanas)

Área o dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Tiempo promedio de respuesta por Área
Área Administrativa	0	0	0	3	0	4	0	4

Área o dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Tiempo promedio de respuesta por Área
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	0	12	0	0	0	0	0	12
Área de Talento Humano	11	13	0	17	11	0	0	13
Área de Tesorería	0	9	0	0	11	0	0	10
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	4	0	2	3	0	0	3
Gerencia de Pensiones	0	9	6	0	8	0	0	8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	6	0	5	0	0	0	6
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	16	0	0	0	16
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	0	0	0	1	1
Subdirección Financiera y Administrativa	0	17	0	0	17	0	0	17
Subdirección Jurídica	0	0	0	8	13	0	0	11
Tiempo promedio de respuesta por Tipología	11	8	6	9	8	4	1	10

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	Tiempo promedio de respuesta por Área
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7	0	0	7

Área o dependencia	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Tiempo promedio de respuesta por Área
Gerencia de Pensiones	19	0	17	18
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	0	0	3
Subdirección Jurídica	0	11	0	11
Tiempo promedio de respuesta por Tipología	7	11	17	10

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 86% corresponde a personas naturales y un 14% a personas jurídicas.

Tipo de requirente	Cantidad	Participación
Jurídica	16	14%
Natural	99	86%
Total general	115	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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 parte de la Entidad.

El 30% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, que corresponde a solicitudes que se les agilice el reconocimiento del bono pensional seguido de pensión sobreviviente con 15% y tramites funcionarios y/o funcionamiento con 10%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tramite y/o Servicio	Cantidad	Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	35	30%
Pensión de sobrevivientes	17	15%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	12	10%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	9	8%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	9	8%
Pensión sanción	7	6%
Auxilio funerario	7	6%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	3%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	3%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	2	2%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	2%
Levantamiento de hipoteca	2	2%
Pago único a herederos	2	2%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	2	2%
Pensión de invalidez	1	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	1	1%
Total general	115	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el mes de enero de 2024 se registraron 115 peticiones en el gestor documental (SIDEAF) realizando seguimiento a diario con las áreas gestoras para su oportuna respuesta.

Validando así mismo los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRS.

» 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.

» 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.