

Informe **PQRSD*** febrero 2024

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



Foto de DC Studio en Freepik



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



BOGOTÁ

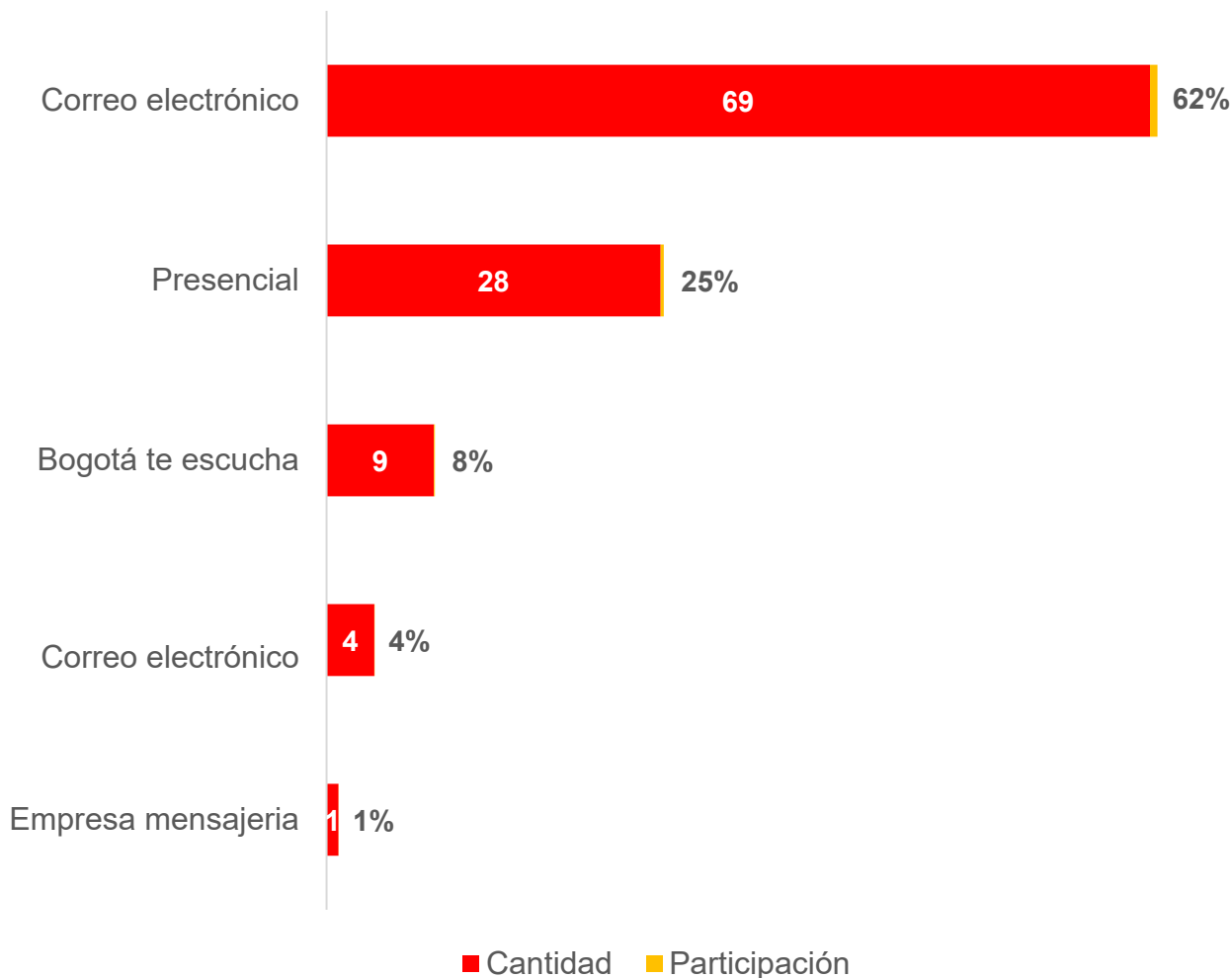
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 111 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 90 peticiones que se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente

2. Canales de interacción

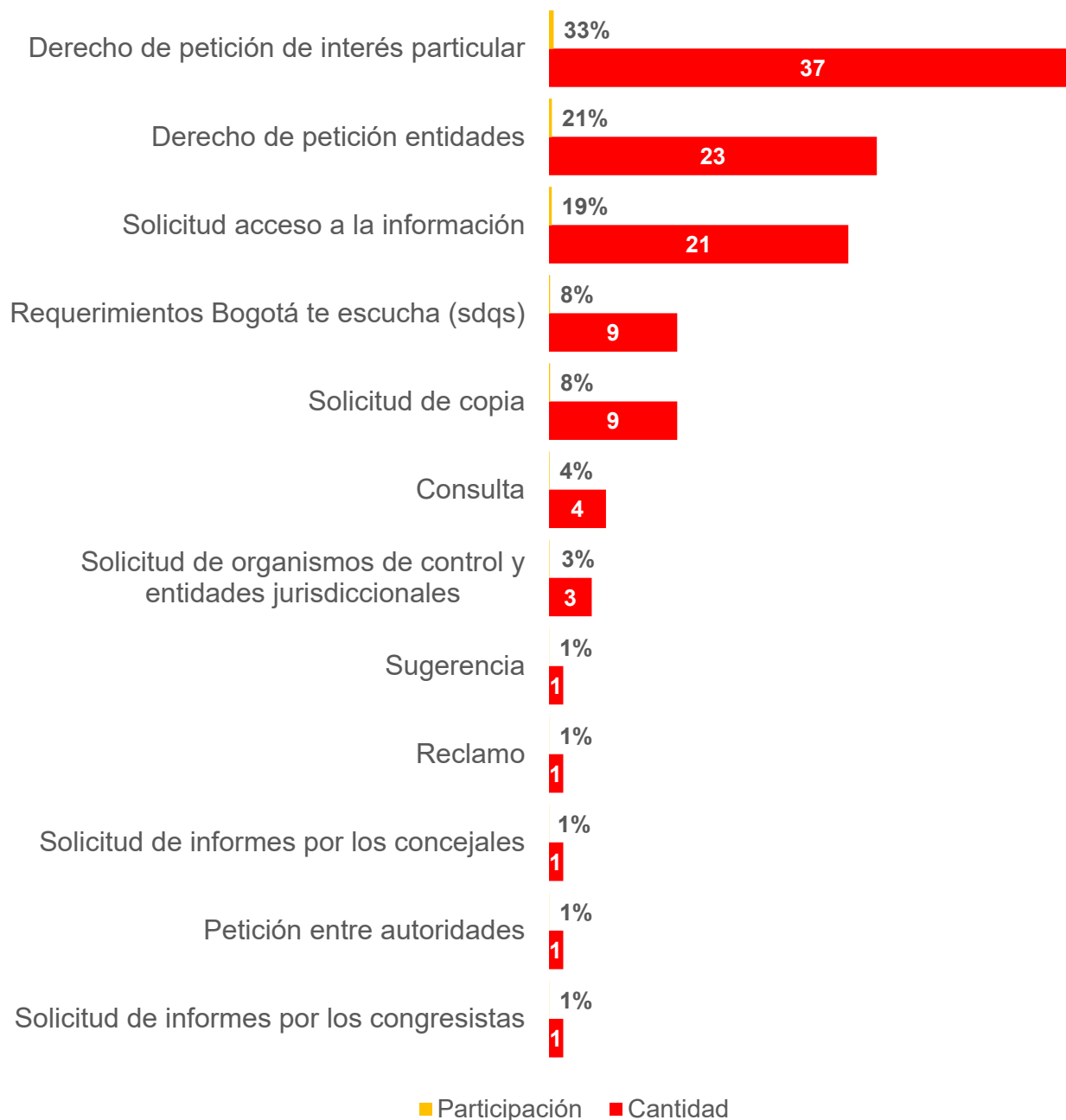
El 62% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 25% que corresponde a las radicadas presencialmente; el 8% restante se recibió a través de la página web Bogotá te escucha, plataforma dispuesta por la Alcaldía 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

Los derechos de petición de interés particular tuvieron una participación del 33%, seguido de, derecho de petición entidades con 21% y solicitud de acceso a la información con un 19% del total, 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.

- Atenea (1)
- Secretaría de Educación (2)
- Secretaría de Integración Social (2)
- Transmilenio (1)
- Instituto Distrital de la Participación y Acción comunal (1)
- Secretaría Distrital de Planeación (1)
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (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	Consulta	DP de interés particular	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Bogotá te escucha	Tiempo promedio de respuesta por área
Área Administrativa	0	0	0	0	3	0	0	3

Área o dependencia	Consulta	DP de interés particular	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Bogotá te escucha	Tiempo promedio de respuesta por área
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	0	9	0	7	0	0	0	7
Área de Talento Humano	0	12	0	0	0	0	0	12
Área de Tesorería	0	0	0	9	0	0	0	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	9	0	5	0	0	5	6
Gerencia de Pensiones	7	9	3	6	0	0	4	8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	5	0	0	4	9	3	5
Subdirección Financiera y Administrativa	0	9	0	15	0	0	0	11
Subdirección Jurídica	0	7	0	4	0	0	5	5
Dirección General	0	0	0	0	0	0	9	9
Área de Cesantías	7	0	0	0	0	0	5	6
Tiempo promedio de respuesta por área	7	8	3	7	3	9	5	7

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

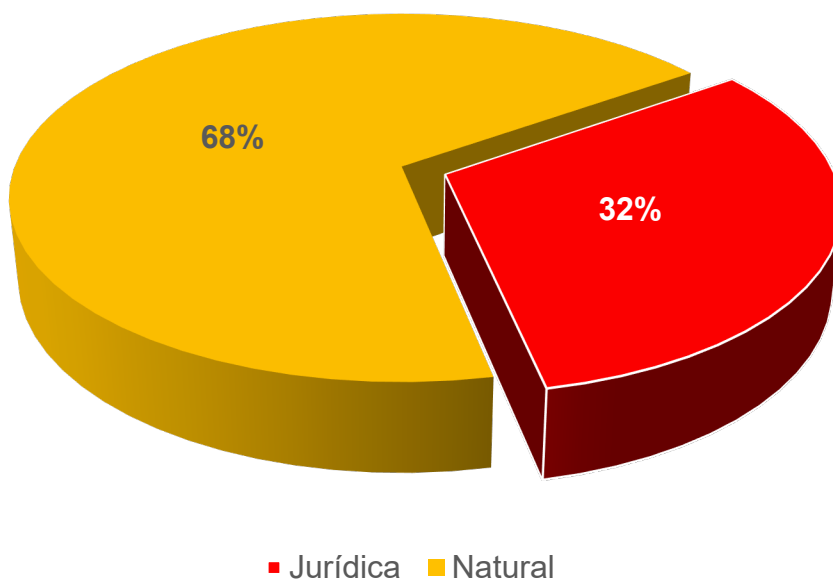
Área o dependencia	DP entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los congresistas	Tiempo promedio de respuesta por área
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	6	0	0	0	0	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	9	0	0	0	0	9

Gerencia de Pensiones	0	0	7	0	0	7
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	2	0	0	0	0	2
Subdirección Financiera y Administrativa	0	6	0	0	0	6
Subdirección Jurídica	0	0	0	0	6	6
Área de Cesantías	0	0	0	7	0	7
Área de Contabilidad	0	0	1	0	0	1
Tiempo promedio de respuesta por área	5	6	5	7	6	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 68% corresponde a personas naturales y un 32% a personas jurídicas.



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 98% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición y el 2% restante no se identificó.

Calidad del requirente	Cantidad	Participación
Anónimo	2	2%
Identificado	109	98%
Total	111	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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 25% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobreviviente con 18% y tramites funcionarios y/o funcionamiento con 14%; 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	28	25%
Pensión de sobrevivientes	20	18%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	16	14%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	7	6%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	5%
Pensión sanción	6	5%
Auxilio funerario	5	5%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	5	5%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	4	4%
Certificación de estudios	3	3%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	3	3%
Tramites Contratación y/o Contratistas	3	3%

Tramite y/o Servicio	Cantidad	Participación
Levantamiento de hipoteca	2	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	1%
Total	111	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el mes de febrero de 2024 se registraron 111 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.