



Informe **PQRSD*** *III trimestre 2023*

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



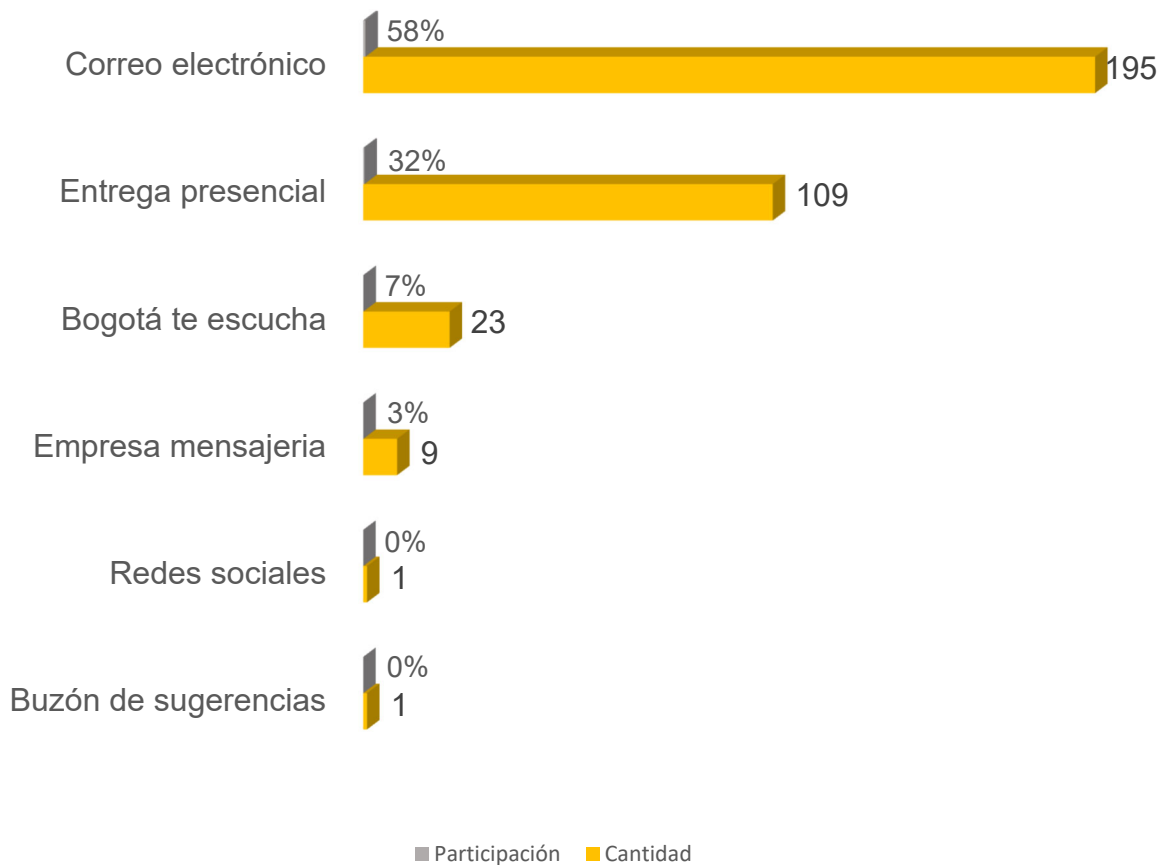
1. Total de peticiones recibidas

Para este trimestre se recibieron un total de 338 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIGEF y SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se registran 150 peticiones de las cuales ciento treinta (130) se recibieron directamente en la entidad y se registraron en el gestor documental (SIGEF y SIDEAF) teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente, catorce (14) se trasladaron por no competencia y se recibieron cinco (5) por parte de otras entidades para que se emitiera respuesta.

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 32% que corresponde a las radicadas presencialmente; el 7% 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: SIGEF – SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

3. Tipologías o modalidades

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 30%, seguido de solicitud acceso a la información con 28% y solicitud de copia con 12% del total, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.



Fuente: SIGEF – SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

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 tercer trimestre del total de peticiones registradas al interior de la Entidad, se realizaron veinticuatro (24) traslados por no competencia, como se relaciona a continuación:

- Secretaría de Integración Social (6)
- Secretaría de Planeación (3)
- Secretaría Movilidad (1)
- Secretaría de Salud (1)
- Unidad de Mantenimiento Vial (1)
- Personería de Bogotá (1)
- Secretaría de Educación (6)
- Secretaría de Hacienda (3)
- Acueducto – EAAB – ESP (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 en promedio por debajo de los tiempos de Ley realizando el respectivo cierre en el gestor documental (SIGEF) de la Entidad.

Área	Cantidad	Participación
Gerencia de Pensiones	108	32%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	77	23%
Comunicaciones	43	13%
Administrativa	42	12%
Talento humano	16	5%
Nómina	15	4%
Jurídica	11	3%
Jurisdicción coactiva	11	3%
Tesorería	7	2%
Contabilidad	3	1%

Área	Cantidad	Participación
Cesantías	3	1%
Subdirección de prestaciones económicas	1	0%
Dirección	1	0%
Total	338	100%

Fuente: SIGEF – SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

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	Bogotá te escucha	DP de interés general	DP de interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Cesantías	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Comunicaciones	1	0	5	5	15	26	0	7	6
Contabilidad	0	0	6	0	0	13	0	0	11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	3	3	0	0	3	0	0	3
Gerencia de Pensiones	5	0	7	0	8	7	8	0	7
Jurídica	11	0	13	0	0	12	0	0	12
Jurisdicción coactiva	10	0	8	0	0	12	0	0	10
Nómina	2	0	3	0	0	2	0	0	3
Talento humano	15	0	13	0	0	5	0	0	12
Tesorería	0	0	6	0	0	7	0	0	6

Área	Bogotá te escucha	DP de interés general	DP de interés particular	Felicitación	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total días promedio de respuesta por área
Total días promedio de respuesta por área	8	3	6	5	10	6	2	7	5

Fuente: SIGEF – SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

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

Área	Derechos de petición entidades	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	5	5
Comunicaciones	1	0	0	1
Dirección	0	0	2	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	0	30	7
Gerencia de Pensiones	5	0	6	6
Jurídica	0	0	9	9
Jurisdicción coactiva	4	0	0	4
Nómina	7	0	0	7
Subdirección de prestaciones económicas	7	0	0	7
Talento humano	8	7	9	8
Tesorería	9	0	0	9
Total días promedio de respuesta por área	5	7	8	6

Fuente: SIGEF – SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

9. Participación por tipo de requirente

Para este trimestre, del total de peticiones registradas, un 81% corresponde a personas naturales y un 19% a personas jurídicas

Tipo de requirente	Cantidad	Participación
Natural	275	81%
Jurídica	63	19%
Total	338	100%

Fuente: SIGEF – SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

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 21% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez con 20% y pensiones sobrevivientes con 11%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Trámite	Cantidad	Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	72	21%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	66	20%
Pensión de sobrevivientes	37	11%
Pensión sanción	32	9%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	23	7%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	20	6%

Trámite	Cantidad	Participación
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	17	5%
Pensión Sobrevivientes	10	3%
Auxilio funerario	9	3%
Pago de Cesantías con Régimen de Retroactividad	8	2%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	7	2%
Pago único a herederos	6	2%
Certificación de estudios	6	2%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	5	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	4	1%
Reposición de mesadas	3	1%
Actualización de EPS	3	1%
Levantamiento de hipoteca	2	1%
Autorización de Descuentos de la Mesada Pensional	1	0%
Actualización cuenta bancaria	1	0%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0%
Acrecimiento de mesada pensional	1	0%
Pago Cuota Alimentaria	1	0%
Informe técnico previo y/o posterior de cesantías para mejoras locativas	1	0%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0%
Pensión de invalidez	1	0%
Total	338	100%

Fuente: SIGEF – SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP.

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron 321 peticiones entre ciudadanas y de entidades las cuales ochenta y tres (83) 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. Los temas más concurridos fueron ingreso solidario y certificación de tiempos laborados. (CETIL).

» Durante éste tercer trimestre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRSD.

» Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, sin embargo, destacamos que se trabaja para poder brindar respuesta por debajo de los términos de Ley.

» La entidad desde la Oficina de Informática y Sistemas está avanzando en la configuración y estabilización del nuevo gestor documental de la entidad (SIDEAF), con el fin de poder identificar grupo de valor, canal de recepción, días de trámite, radicado de respuesta, etc. Todo esto de acuerdo con lo solicitado durante la implementación del sistema, y lo cual es fundamental para la generación de indicadores de gestión.