



# Informe **PQRSD\*** *IV trimestre 2023*

*\*Peticiónes, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Denuncias.*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



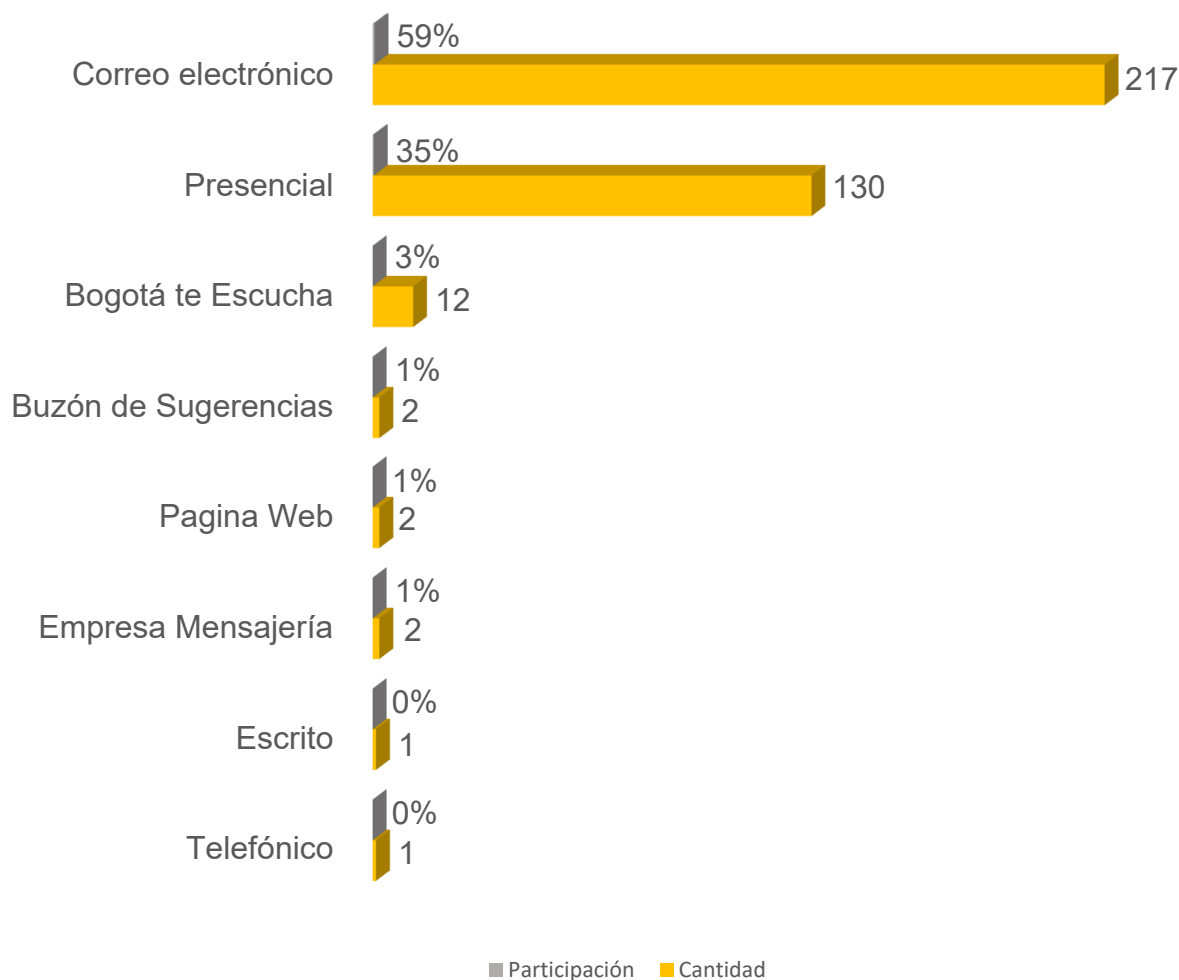
## 1. Total de peticiones recibidas

Para el cuatro trimestre del año 2023 se recibieron un total de 359 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se registraron catorce (14) peticiones que se registraron en el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) 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 35% que corresponde a las radicadas presencialmente; el 3% 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 y Pagina Web FONCEP.

### 3. Tipologías o modalidades.

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular y solicitud de acceso a la información tuvieron una participación del 32%, seguido de solicitud de copia con 14% y derecho de petición entidades con 9% del total, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.



**Fuente:** 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 cuarto trimestre del total de peticiones registradas al interior de la Entidad, se realizaron veintiún (21) traslados por no competencia, como se relaciona a continuación:

- Secretaría de integración social (7)
- Entidad nacional (2)
- Secretaría general (1)
- Secretaría de salud (1)
- Secretaría de planeación (1)
- Unidad de mantenimiento vial (2)
- Catastro (1)
- Secretaría de Educación (4)
- Acueducto – EAAB – ESP (1)
- Secretaría de gobierno (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                                               | 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 |
|----------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------|--------------|----------|------------------------------|--------------------|------------|-------------------------------------------|
| Área Administrativa                                | 12                | 0                     | 0                        | 0            | 0        | 7                            | 3                  | 0          | 4                                         |
| Área de Cesantías                                  | 0                 | 0                     | 10                       | 0            | 0        | 0                            | 0                  | 0          | 10                                        |
| Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva | 0                 | 0                     | 6                        | 0            | 7        | 7                            | 0                  | 0          | 6                                         |
| Área de Talento Humano                             | 10                | 3                     | 11                       | 0            | 0        | 0                            | 0                  | 0          | 10                                        |
| Área de Tesorería                                  | 0                 | 0                     | 7                        | 0            | 0        | 11                           | 0                  | 0          | 8                                         |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes                  | 3                 | 0                     | 4                        | 0            | 0        | 4                            | 0                  | 0          | 4                                         |
| Gerencia de Pensiones                              | 10                | 3                     | 9                        | 0            | 8        | 7                            | 8                  | 16         | 8                                         |
| Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano       | 7                 | 0                     | 6                        | 6            | 0        | 16                           | 0                  | 6          | 7                                         |
| Subdirección Financiera y Administrativa           | 0                 | 0                     | 17                       | 0            | 0        | 0                            | 0                  | 0          | 17                                        |
| Subdirección Jurídica                              | 0                 | 0                     | 0                        | 0            | 16       | 0                            | 0                  | 0          | 16                                        |
| <b>Total días promedio de respuesta por área</b>   | <b>8</b>          | <b>3</b>              | <b>7</b>                 | <b>6</b>     | <b>9</b> | <b>7</b>                     | <b>4</b>           | <b>9</b>   | <b>6</b>                                  |

Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

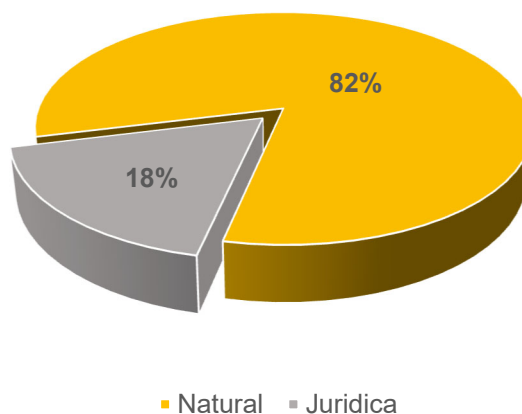
## 8.2 Por tipología (Entes de control, entidades y autoridades)

| Área                                               | Derecho de petición entidades | Solicitud de informes por los concejales | Solicitud de informes por los congresistas | Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales | Total días promedio de respuesta por área |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Área Administrativa                                | 0                             | 0                                        | 0                                          | 5                                                               | 5                                         |
| Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva | 5                             | 0                                        | 0                                          | 0                                                               | 5                                         |
| Área de Talento Humano                             | 10                            | 4                                        | 0                                          | 0                                                               | 9                                         |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes                  | 6                             | 0                                        | 0                                          | 5                                                               | 6                                         |
| Gerencia de Pensiones                              | 10                            | 0                                        | 0                                          | 4                                                               | 7                                         |
| Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano       | 3                             | 0                                        | 0                                          | 0                                                               | 3                                         |
| Oficina Control Disciplinario Interno              | 0                             | 0                                        | 0                                          | 8                                                               | 8                                         |
| Oficina de Informática y Sistemas                  | 7                             | 0                                        | 0                                          | 0                                                               | 7                                         |
| Subdirección Jurídica                              | 0                             | 4                                        | 3                                          | 6                                                               | 5                                         |
| <b>Total días promedio de respuesta por área</b>   | <b>6</b>                      | <b>4</b>                                 | <b>3</b>                                   | <b>6</b>                                                        | <b>6</b>                                  |

**Fuente:** SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

## 9. Participación por tipo de requirente.

Para este trimestre, del total de peticiones registradas, un 82% corresponde a personas naturales y un 18% a personas jurídicas.



Fuente: 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.

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.

El 21% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 20% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 14%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

| Tramite                                                                                    | Cantidad | Participación |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
| Reconocimiento de bono y cuota parte de bono                                               | 77       | 21%           |
| Pensión de sobrevivientes                                                                  | 72       | 20%           |
| Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes                                       | 52       | 14%           |
| Tramites funcionarios y/o funcionamiento                                                   | 33       | 9%            |
| Pensión sanción                                                                            | 26       | 7%            |
| Indemnización sustitutiva de pensión de vejez                                              | 18       | 5%            |
| Auxilio funerario                                                                          | 15       | 4%            |
| Reconocimiento y pago de cuota parte pensional                                             | 14       | 4%            |
| Autorización de descuentos de la mesada pensional                                          | 14       | 4%            |
| Levantamiento de hipoteca                                                                  | 7        | 2%            |
| Pago único a herederos                                                                     | 6        | 2%            |
| Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes                                           | 5        | 1%            |
| Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios                                     | 4        | 1%            |
| Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital | 4        | 1%            |
| Certificación de estudios                                                                  | 3        | 1%            |
| Certificación de estudios                                                                  | 3        | 1%            |
| Reposición de mesadas                                                                      | 3        | 1%            |
| Pago único a herederos                                                                     | 3        | 1%            |
| Actualización de EPS                                                                       | 2        | 1%            |
| Tramites Contratación y/o Contratistas                                                     | 1        | 0%            |
| Actualización cuenta bancaria                                                              | 1        | 0%            |
| Pensión de invalidez                                                                       | 1        | 0%            |

| Tramite                                       | Cantidad   | Participación |
|-----------------------------------------------|------------|---------------|
| Acrecimiento de mesada pensional              | 1          | 0%            |
| Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008 | 1          | 0%            |
| Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas      | 1          | 0%            |
| <b>Total</b>                                  | <b>367</b> | <b>100%</b>   |

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

## 12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el cuarto trimestre del año 2023 se recibieron 367 peticiones entre ciudadanas y de entidades las cuales se registraron en el sistema documental de la Entidad (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. Los temas más concurridos fueron ingreso solidario.

» Durante este cuarto 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 muy por debajo de los términos de Ley.

» 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.