



Informe **PQRSD*** marzo 2024

**Peticiónes, 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

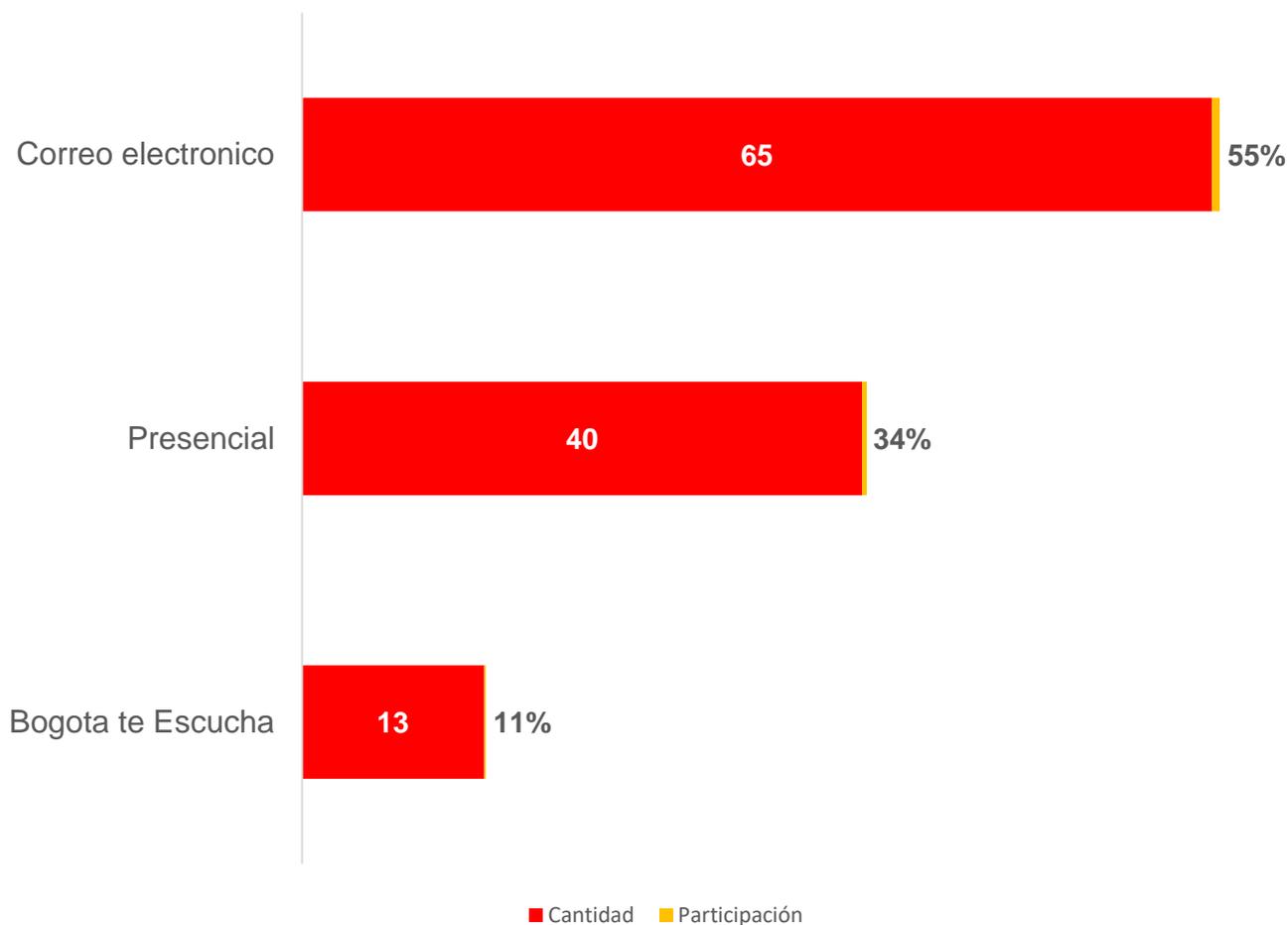
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 118 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se recibieron 12 peticiones que se registraron en el gestor documental teniendo en cuenta que requerían un análisis y respuesta del área competente

2. Canales de interacción

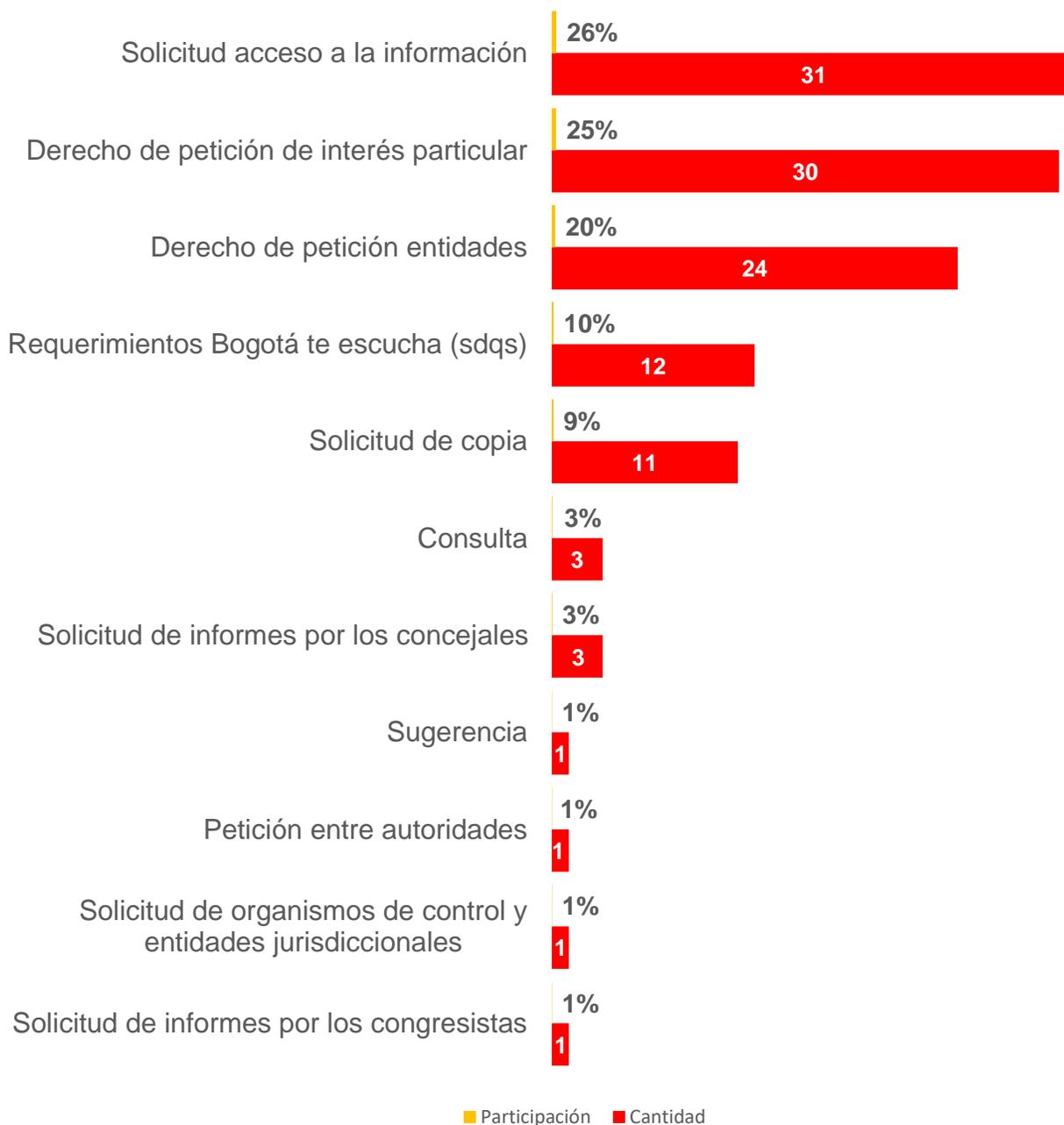
El 55% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 34% que corresponde a las radicadas presencialmente; el 11% restante se recibió a través de la página web Bogotá te escucha, plataforma dispuesta por la Alcaldía 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

Las solicitudes de acceso a la información tuvieron una participación del 26%, seguido de derecho de petición de interés particular con 25% y derecho de petición entidades con 20% 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 siete (7) traslados por no competencia, de los cuales uno (1) se realizó directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y seis (6) desde la página web Bogotá te escucha.

- Secretaría de Educación (4)
- Secretaría de Integración Social (1)
- UMV – Unidad de Mantenimiento vial (1)
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (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)

Unidad Destino	Consulta	DP de interés particular	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total
Área Administrativa	7	7	1	0	3	0	4
Área de Talento Humano	0	21	14	11	0	0	15
Área de Tesorería	0	3	0	0	0	0	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	6	6	8	0	0	7

Unidad Destino	Consulta	DP de interés particular	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total
Gerencia de Pensiones	0	10	9	8	0	0	9
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	5	0	0	0	0	5
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	6	6
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	8	0	0	8
Subdirección Financiera y Administrativa	0	13	0	0	0	0	13
Subdirección Jurídica	0	0	10	11	0	0	11
Área de Contabilidad	11	0	0	0	0	0	11
Total	8	8	8	8	3	6	8

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

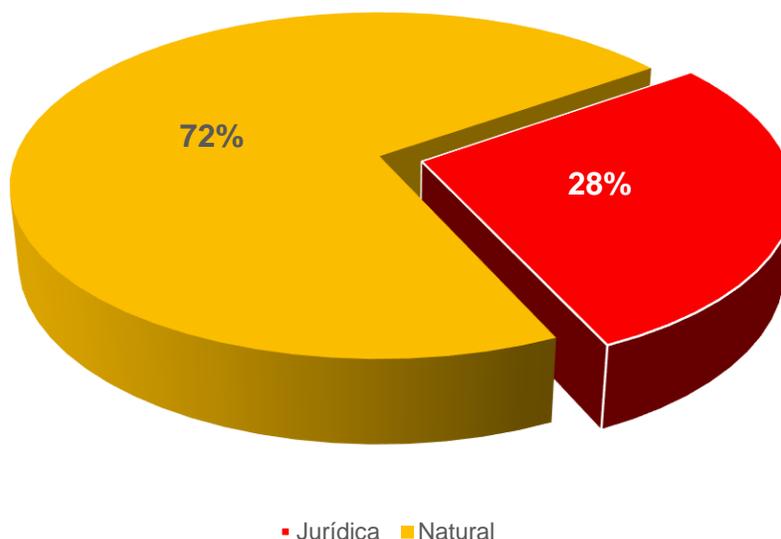
Unidad Destino	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los congresistas	Total
Área Administrativa	2	0	0	0	0	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coativa	7	0	0	9	0	8
Área de Talento Humano	0	9	0	0	0	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	0	0	0	0	8

Unidad Destino	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los congresistas	Total
Gerencia de Pensiones	8	0	8	0	0	8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	6	0	0	0	4
Subdirección Jurídica	0	4	0	0	6	5
Total	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 72% corresponde a personas naturales y un 28% 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 99% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición y el 1% restante no se identificó.

Calidad del requirente	Cantidad	Porcentaje
Anónimo	1	1%
Identificado	117	99%
Total	118	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 27% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobreviviente con 17% y tramites funcionarios y/o funcionamiento con 13%; 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	32	27%
Pensión de sobrevivientes	20	17%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	15	13%
Pensión sanción	10	8%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	10	8%
Auxilio funerario	5	4%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	5	4%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	4%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	4	3%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	3%
Pensión de invalidez	2	2%

Tramite y/o servicio	Cantidad	Participación
Pago único a herederos	2	2%
Levantamiento de hipoteca	1	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	1	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	1%
Reposición de mesadas	1	1%
Total	118	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el mes de marzo de 2024 se registraron 118 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 PQRSD.

» 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.