

Informe **PQRS*** *1 trimestre 2024*

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



Foto de FONCEP



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



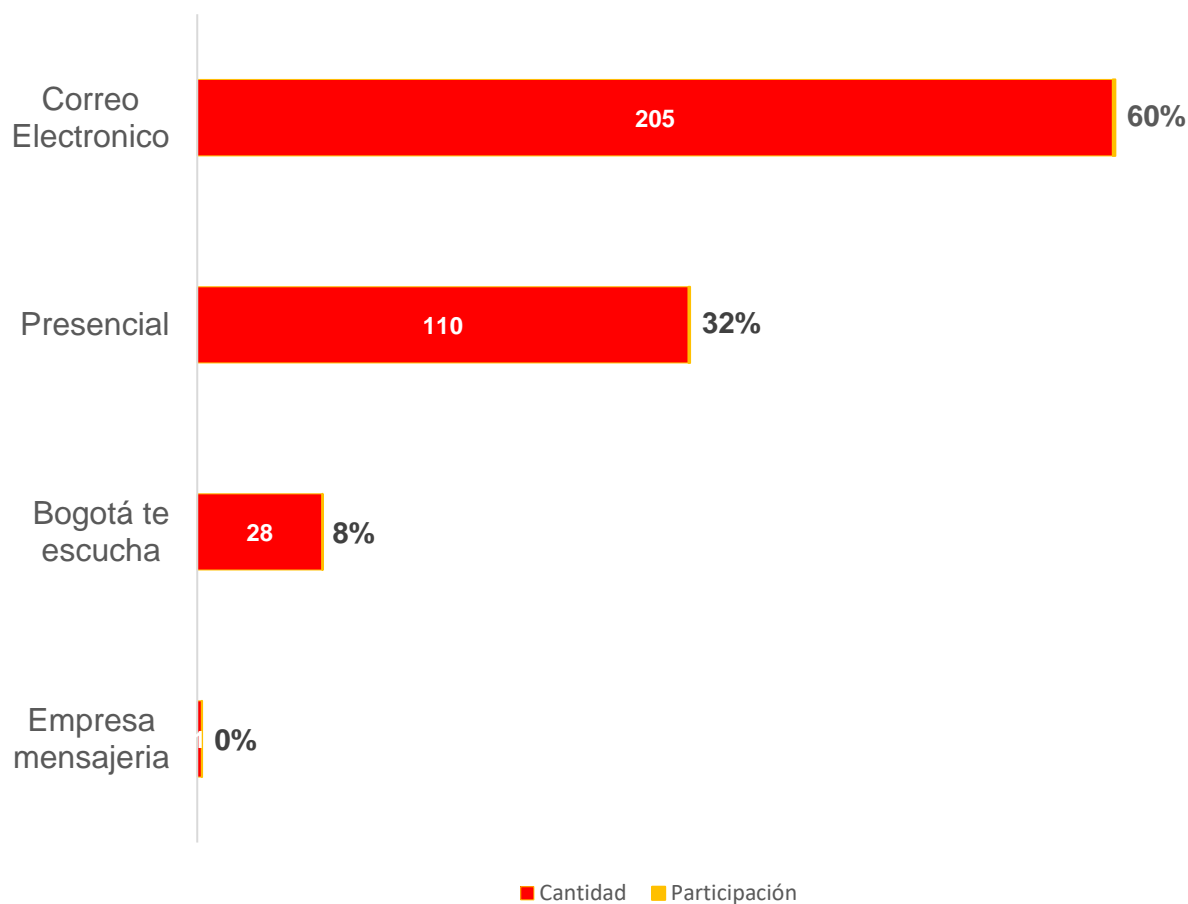
1. Total de peticiones recibidas

Para el primer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 344 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental SIDEAF.

A través de Bogotá te escucha se recibieron veintisiete (27) 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

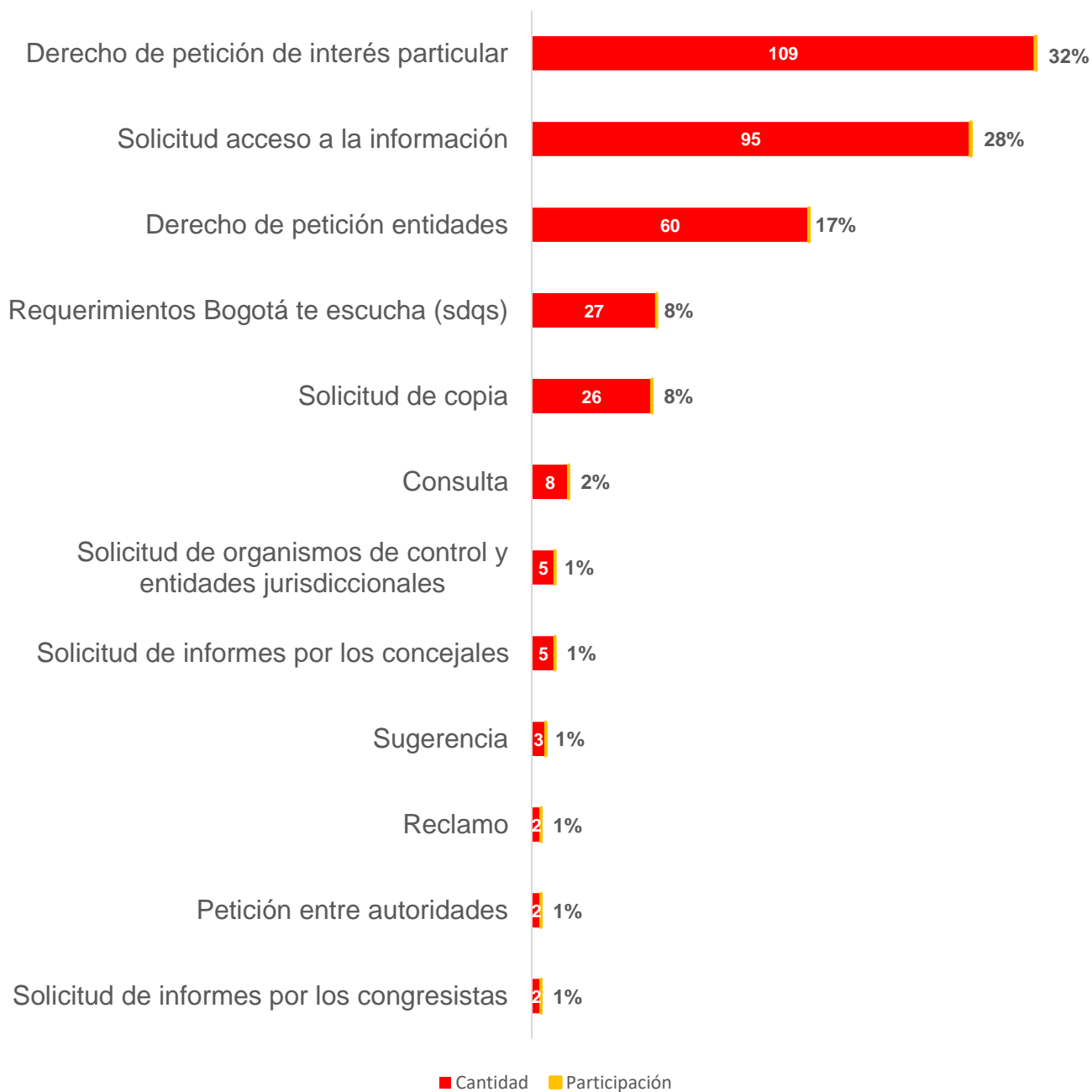
El 60% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 32% que corresponde a las radicadas presencialmente; el 8% restante se recibió a través de la página web Bogotá te escucha, plataforma dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano.



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

3. Tipologías o modalidades

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 32%, seguido de solicitud de acceso a la información con 28% y derecho de petición entidades con 17% 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 primer trimestre del año 2024, del total de peticiones registradas se realizaron veinte cinco (25) traslados por no competencia, de los cuales nueve (9) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y 16 (dieciséis) desde la página web Bogotá te escucha.

Se resalta que las entidades que mas traslados por competencia presentan son Secretaría de Educación con seis peticiones y Secretaría de Integración social con cinco peticiones.

Entidad	Enero	Febrero	Marzo	Total
Secretaría de Educación	0	2	4	6
Secretaría de Integración Social	2	2	1	5
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB	2	0	0	2
Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General	1	0	0	1
Secretaría Distrital de Planeación	0	1	0	1
Banco Popular	1	0	0	1
Transmilenio	0	1	0	1
Instituto Distrital de la Participación y Acción comunal	0	1	0	1
Secretaría General	1	0	0	1
Secretaría Gobierno	1	0	0	1
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	1	0	1
Secretaría de Hacienda	1	0	0	1
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	0	1	1
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	0	1	1

Entidad	Enero	Febrero	Marzo	Total
Atenea	0	1	0	1
Total	9	9	7	25

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

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	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total
Área Administrativa	10	6	0	2	0	3	0	4
Área de Cesantías	7	0	0	5	0	0	0	6
Área de Contabilidad	17	0	0	0	0	0	0	17
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	0	11	0	0	7	0	0	10
Área de Talento Humano	34	16	0	16	11	0	0	16
Área de Tesorería	0	7	0	0	12	0	0	10
Dirección General	0	0	0	9	0	0	0	9

Área o dependencia	Consulta	DP de interés particular	Reclamo	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	5	0	5	5	0	0	5
Gerencia de Pensiones	7	11	5	11	9	0	0	10
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	6	0	3	0	0	9	6
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	16	0	0	12	14
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	0	8	0	1	5
Subdirección Financiera y Administrativa	0	20	0	0	19	0	0	19
Subdirección Jurídica	0	7	0	7	8	0	0	7
Total	12	9	5	8	9	3	7	8

Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

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

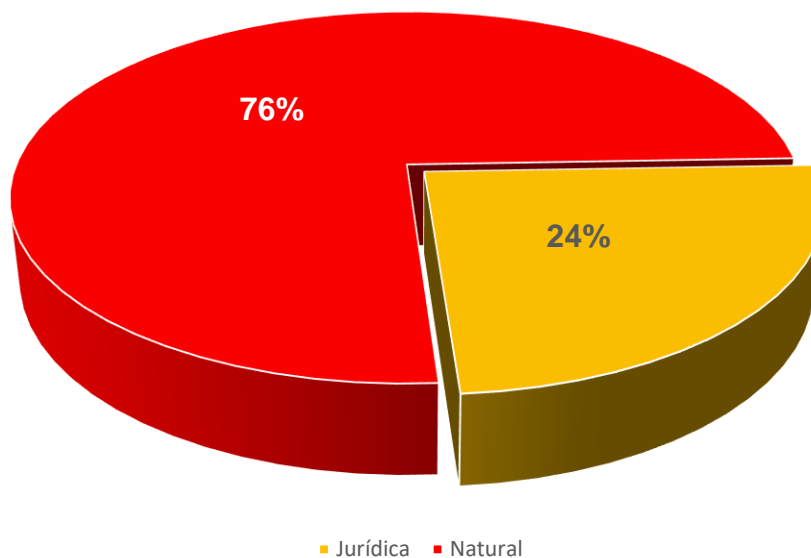
Área o dependencia	Derecho de petición entidades	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Área Administrativa	2	0	0	0	0	2
Área de Cesantías	0	7	0	0	0	7
Área de Contabilidad	0	0	0	0	1	1
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	8	9	0	0	0	8
Área de Talento Humano	0	0	11	0	0	11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	10	0	0	0	0	10
Gerencia de Pensiones	12	0	0	0	11	12

Área o dependencia	Derecho de petición entidades	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	0	6	0	0	3
Subdirección Jurídica	0	0	5	6	0	5
Total	7	8	7	6	9	7

Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

9. Participación por tipo de requirente

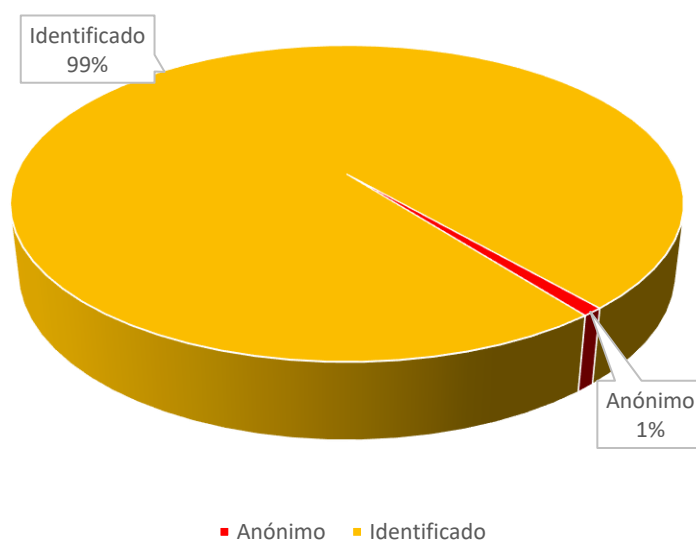
Para este trimestre, del total de peticiones registradas, un 76% corresponde a personas naturales y un 24% a personas jurídicas



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 99% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, el 1% restante no se identificó.



Fuente: SIDEAF - Bogotá te Escucha y Pagina Web FONCEP

11. Peticiones por tipo de trámite

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.

El 28% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de sobrevivientes con 17% y tramites funcionarios y funcionamiento con 13%; 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	95	28%
Pensión de sobrevivientes	58	17%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	43	13%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	26	8%
Pensión sanción	23	7%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	20	6%
Auxilio funerario	17	5%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	13	4%

Tramite	Cantidad	Participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	11	3%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	8	2%
Tramites Contratación y/o Contratistas	5	1%
Levantamiento de hipoteca	5	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	5	1%
Pago único a herederos	4	1%
Pensión de invalidez	3	1%
Certificación de estudios	3	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	1%
Reposición de mesadas	1	0%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	0%
Total	344	100%

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

12. Conclusiones y recomendaciones

» Durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron 344 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.

» Durante este primer 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 continuar avanzando 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.