

Informe **PQRS*** abril 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



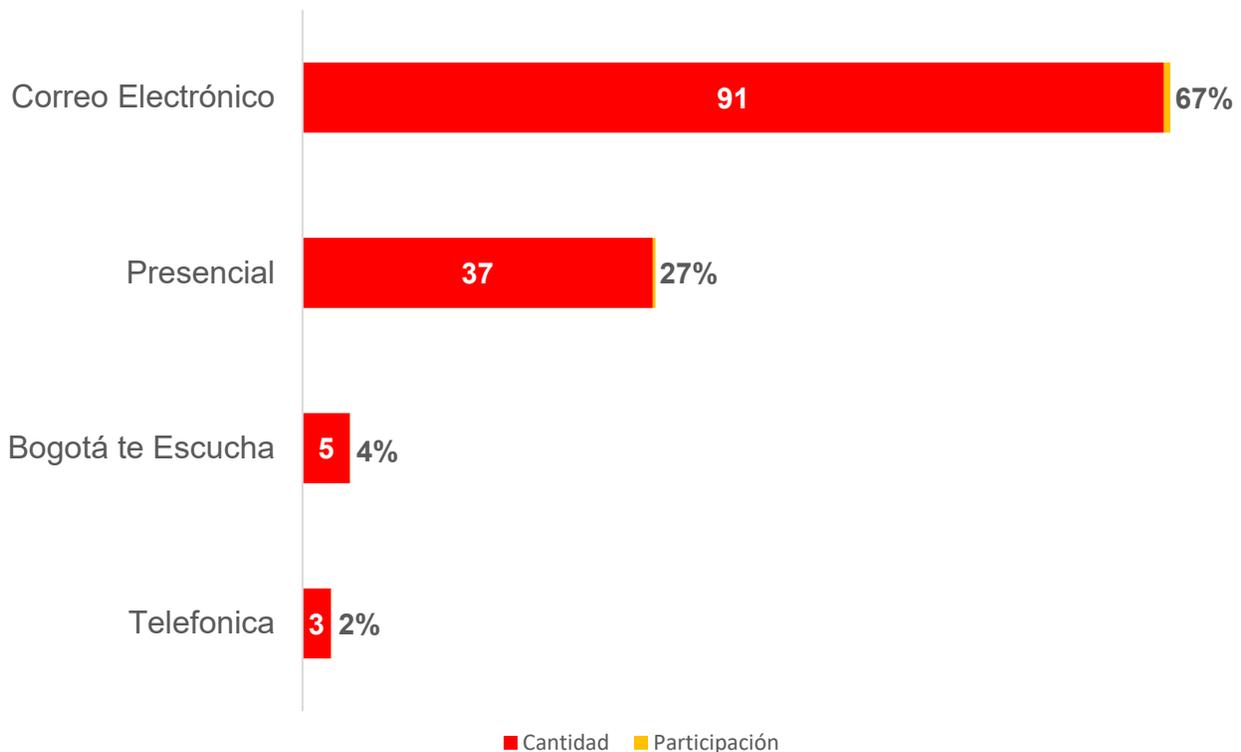
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 136 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad, de las cuales 122 fueron registradas a través de Bogotá te escucha dando cumplimiento a las directrices Distritales.

2. Canales de interacción

Los canales por los cuales se tramitan la mayor cantidad de PQRSD son principalmente Correo electrónico (67%) y el canal presencial (27%), como se evidencia la siguiente grafica.

Grafica N°1. Canales de interacción.

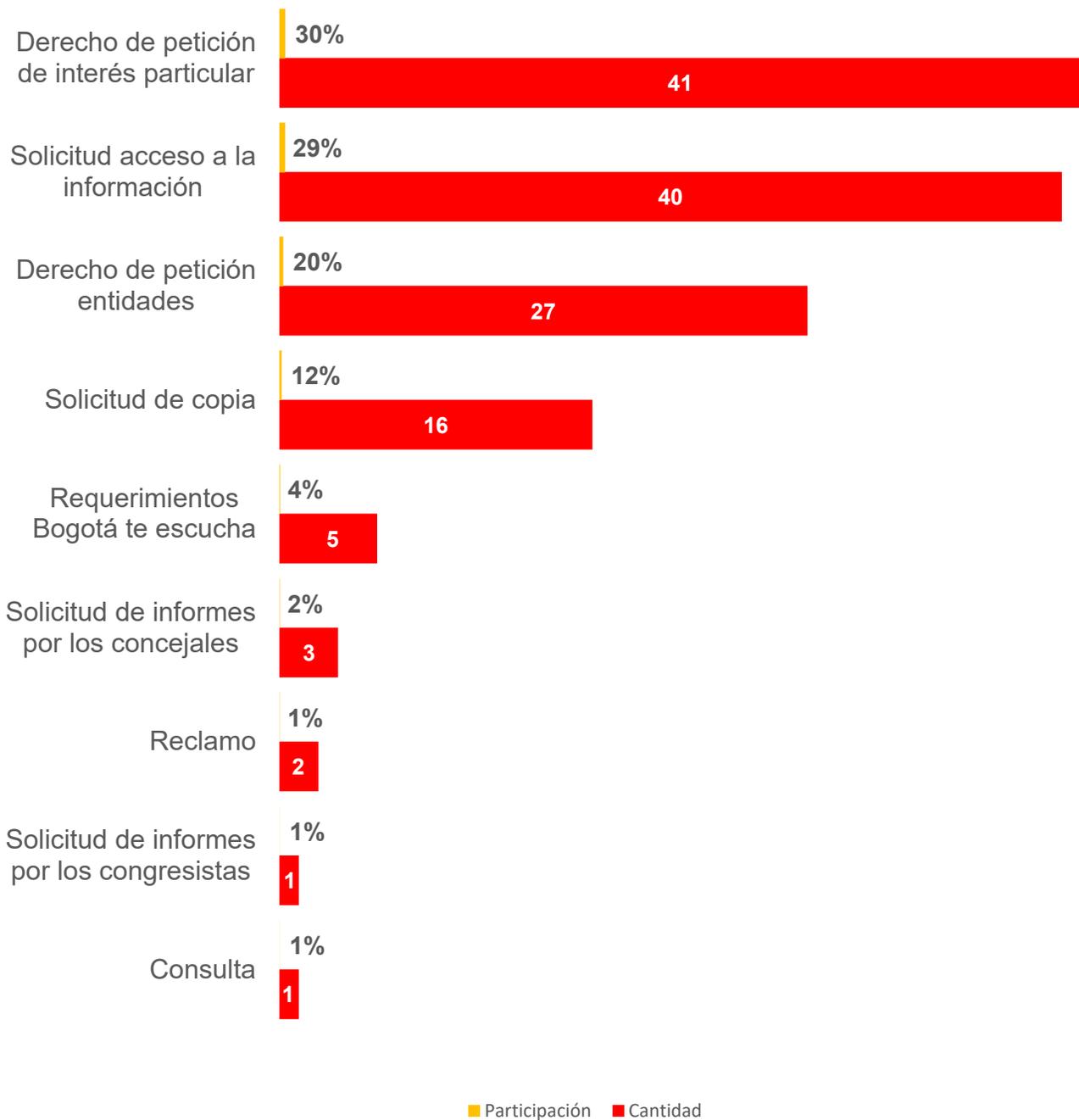


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías mas frecuentes son: derechos de petición de interés particular (30%), solicitud acceso a la información (29%), derecho de petición entidades (20%) como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica N°2. Tipologías de PQRSD.



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 once (11) traslados por no competencia, uno (1) se realizó directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) pues fue radicado y diez (10) desde la página web Bogotá te escucha, los cuales no se gestionaron al interior de la entidad y por ende no hacen parte del total de peticiones recibidas (136). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Secretaría de Gobierno (1)
- Secretaría de Integración Social (4)
- Secretaría de Salud (3)
- Secretaría de Movilidad (2)
- Banco unión (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, sin embargo, 14 fueron respondidas fuera de términos, y de estas 3 están en trámite a la fecha.

8. Tiempo promedio de respuesta

A continuación se presenta el promedio de respuesta de las peticiones del mes por tipología de entidades u ciudadanía:

Grafica N°3. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD ciudadanas.

Unidad Destino	Consulta	DP interés particular	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Requerimientos Bogotá te escucha	Reclamo
Área Administrativa	0	0	0	3	0	0
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	0	0	7	0	0	0
Área de Talento Humano	14	10	0	0	0	0

Unidad Destino	Consulta	DP interés particular	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Requerimientos Bogotá te escucha	Reclamo
Área de Tesorería	0	14	10	0	0	0
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	6	5	0	3	0
Gerencia de Pensiones	0	8	9	5	4	7
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	12	0	0	0	0
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	10	0	0	0
Subdirección Jurídica	0	0	5	0	0	0
Total	14	8	8	4	4	7

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

Grafica N°4. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD de Entes de control, entidades y autoridades.

Unidad Destino	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas
Área Administrativa	0	9	0
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	3	0	0
Área de Talento Humano	16	0	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	11	0	0

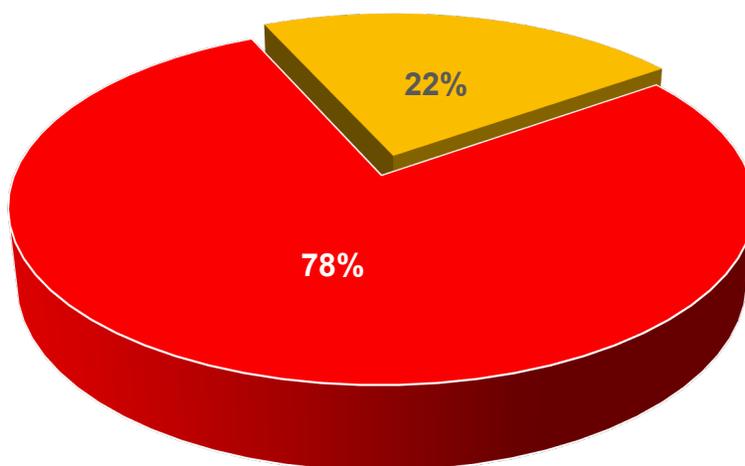
Unidad Destino	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas
Gerencia de Pensiones	10	0	0
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	0	0
Subdirección Jurídica	0	3	0
Total	8	7	6

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 78% corresponde a personas naturales y un 22% a personas jurídicas.

Grafica N°5. Tipo de requirente de las peticiones del mes.



■ Natural ■ Juridica

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 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, en toras palabras no hubo peticiones anónimas.

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 22% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de auxilio funerario con 14% y pensión sobreviviente con 13%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Grafica N°6. Tiempo tramite asociado a la PQRSD.

Tramite y/o servicio	Cantidad	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	30	22%
Auxilio funerario	19	14%
Pensión de sobrevivientes	18	13%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	18	13%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	10	7%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	9	7%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	7	5%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	7	5%
Pensión sanción	6	4%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	5	4%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	2	1%
Levantamiento de hipoteca	2	1%

Prueba Supervivencia	1	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	1%
Reposición de mesadas	1	1%
Total	136	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

- Los principales canales de interacción de Foncep son correo electrónico y Canal presencial.
- Las principales tipologías frecuentes son Derecho de petición particular, Solicitudes derecho a la información y Derecho de petición de entidades.
- Foncep gestiona oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Aproximadamente 10% de las peticiones fueron respondidas fuera de términos, tan solo 3 peticiones de las 14 están en trámite. Foncep aunara esfuerzos para cumplir con los tiempos establecidos, haciendo mesas de trabajo con las áreas correspondientes para realizar actividades correctivas.
- La mayoría de las peticiones están asociadas a Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, auxilio funerario y pensión sobreviviente.
- Teniendo en cuenta que al momento de registrar automáticamente del gestor documental a la plataforma Bogotá te escucha se presentan errores de clasificación, por lo cual se realizará la gestión pertinente con la Oficina de Informática y Sistemas que permita corregir este hecho.