

# Informe **PQRSD\*** *II trimestre 2024*

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



Foto de FONCEP



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



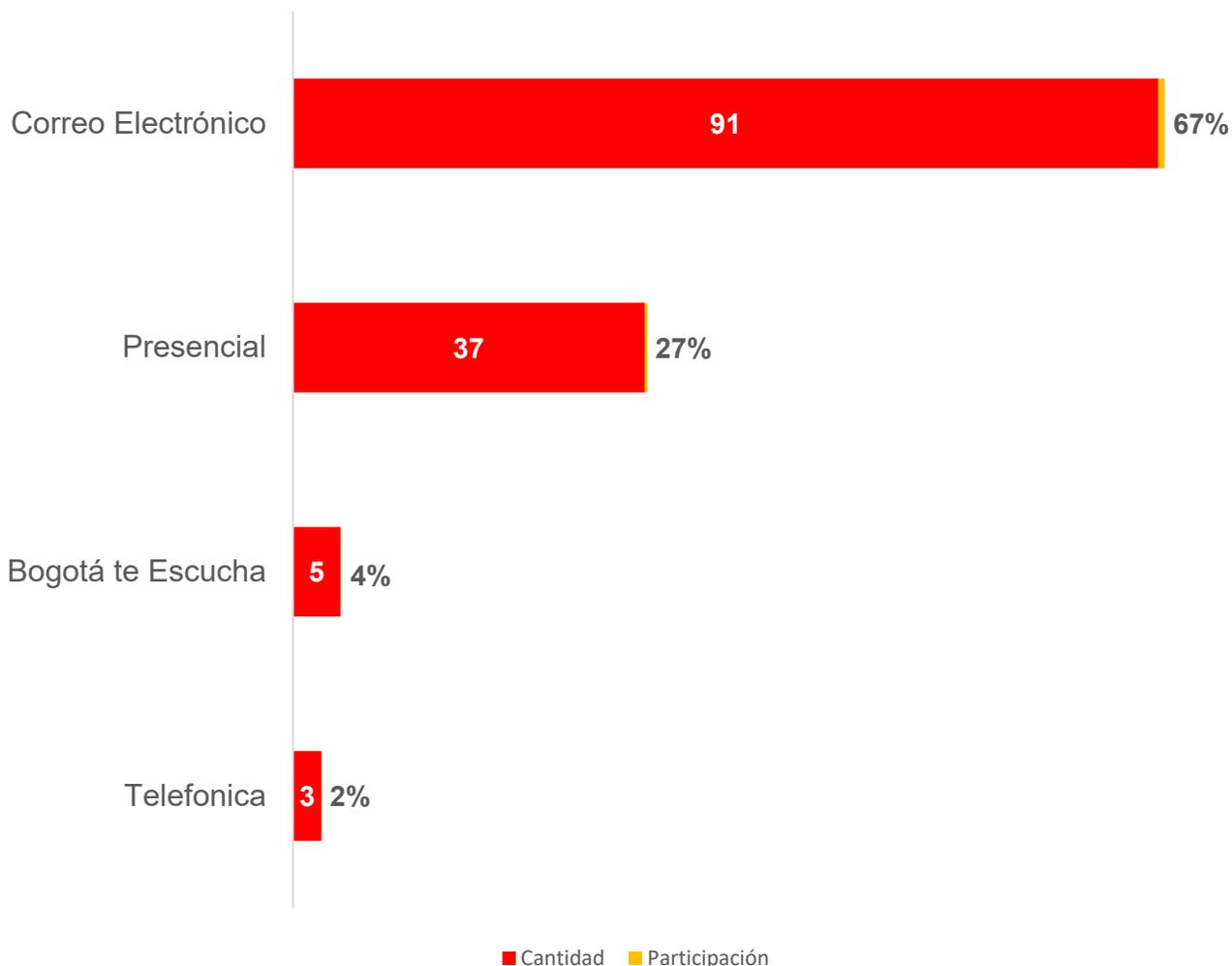
## 1. Total de peticiones recibidas

Para el segundo trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 391 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 324 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 gráfica.

**Gráfica N°1. Canales de interacción.**



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

### 3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derechos de petición de interés particular (35%), solicitud acceso a la información (23%) derecho de petición personas jurídicas (21%) como lo presenta la siguiente gráfica.

**Gráfica 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 segundo trimestre de la vigencia 2024, del total de peticiones registradas se realizaron veintidós (22) traslados por no competencia, de los cuales cinco (5) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y diecisiete (17) desde la página web Bogotá te escucha, los cuales no se gestionaron al interior de la entidad y por ende no hace parte del total de peticiones recibidas (391). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Entidad	Mes			Total
	abril	mayo	junio	
Secretaría de Gobierno	1	0	0	1
Secretaría de Integración Social	4	1	2	7
Secretaría de Salud	3	0	0	3
Secretaría de Movilidad	2	1	0	3
Banco unión	1	0	0	1
Unidad Administrativa especial de rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	0	1	0	1
Secretaría de Hacienda	0	2	1	3
Secretaría de Educación	0	1	1	2
Empresa de Acueducto de Bogotá - EAAV	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

#### 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, 22 fueron respondidas fuera de términos,

## 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 de interés particular	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Bogotá te escucha	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
Área Administrativa	0	0	0	3	0	7	0	0	3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Área de Talento Humano	14	20	0	0	11	0	0	0	16
Área de Tesorería	0	11	8	0	17	7	0	0	10
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	4	4	0	3	3	0	0	4
Gerencia de Pensiones	0	6	7	4	6	7	2	0	6
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	9	6	0	0	0	0	3	8
Subdirección Financiera y Administrativa	0	16	12	0	0	0	0	0	13
Subdirección Jurídica	0	12	5	0	7	0	0	0	8
Área de Cesantías	0	5	4	0	0	0	0	0	4
Oficina Control Disciplinario Interno	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	0	3	12	0	0	8
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

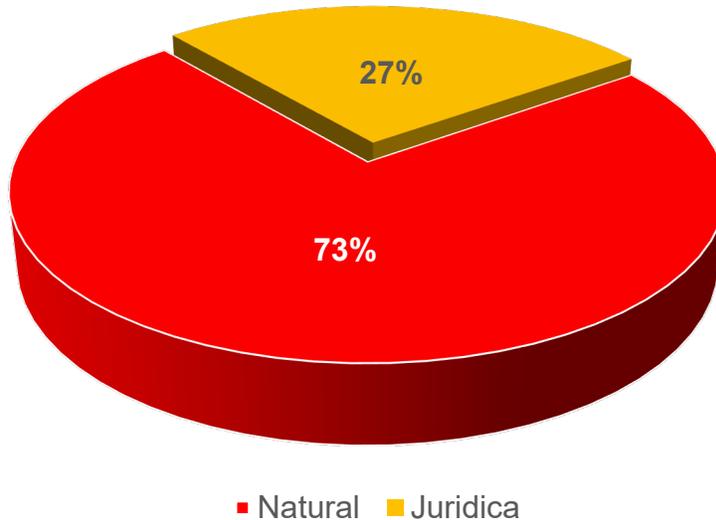
Unidad Destino	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Área Administrativa	8	0	0	0	0	8
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coativa	0	0	9	0	6	9
Área de Talento Humano	14	6	16	0	0	12
Área de Tesorería	0	0	17	0	11	15
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	0	7	3	0	7
Gerencia de Pensiones	0	0	8	0	0	8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	0	3	0	0	3
Subdirección Jurídica	3	6	10	0	0	7
Área Financiera	6	0	0	0	0	6
Oficina Asesora de Planeación	0	0	5	0	0	5
Dirección General	0	0	0	0	8	8
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 73% corresponde a personas naturales y un 27% a personas jurídicas.

**Grafica N°5. Tipo de requirente de las peticiones del trimestre.**



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 99.7% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, tan solo el 0,3% no se identificó.

## 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 23% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobrevivientes con 15% y Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes 10 9%; 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	90	23%
Pensión de sobrevivientes	60	15%

Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	39	10%
Auxilio funerario	37	9%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	33	8%
Tramites Funcionarios y/o funcionamiento	32	8%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	28	7%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	19	5%
Pensión sanción	13	3%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	11	3%
Levantamiento de hipoteca	5	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	3	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	3	1%
Pago Cuota Alimentaria	3	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	2	1%
Reposición de mesadas	2	1%
Pago único a herederos	2	1%
Desprendible de nómina	2	1%
Actualización de EPS	2	1%
Prueba Supervivencia	1	0%
Certificado de pensión - no pensión	1	0%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0%
Actualización cuenta bancaria	1	0%
Certificación de estudios	1	0%
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el segundo trimestre del año 2024 se recibieron 391 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.
- Foncep gestiono oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Durante este segundo trimestre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRSD.
- La mayoría de las peticiones están asociadas a Reconocimiento de bono, pensión sobrevivientes y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes.