

Informe **PQRSD*** julio 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



BOGOTÁ

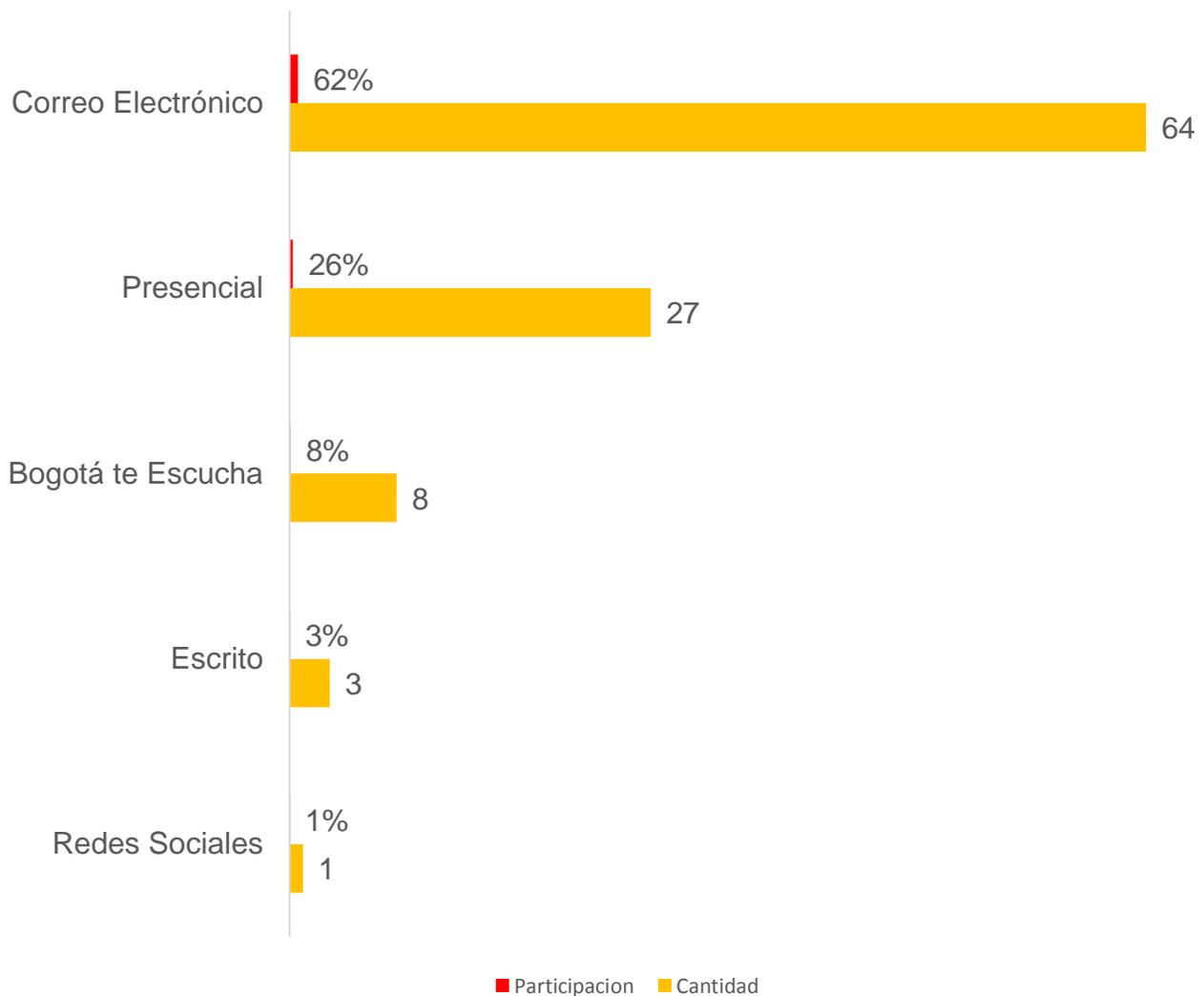
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 103 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 86 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 (62%) y el canal presencial (26%), 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 (34%), derecho de petición personas jurídicas (23%), solicitud acceso a la información (17%) 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 ocho (8) traslados por no competencia, del cual uno (1) se realizó directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y siete (7) 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 (103). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Secretaría distrital de hacienda (1)
- Instituto distrital de recreación y deporte IDRDR (1)
- Secretaria de desarrollo económico (1)
- Secretaría de educación (1)
- Secretaría de integración social (2)
- Secretaría de planeación (1)
- Secretaría de movilidad (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, 3 fueron respondidas fuera de términos, adicionalmente de estas siete (7) se encuentra en trámite.

8. Tiempo promedio de respuesta

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

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

Área	DP de interés particular	Reclamo	Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Denuncias por actos de corrupción	Total
Área Administrativa	0	0	0	0	2	0	2
Área de Cesantías	0	0	5	0	0	0	5
Área de Talento Humano	11	0	8	0	0	0	10
Área de Tesorería	12	7	0	0	0	0	9

Área	DP de interés particular	Reclamo	Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Denuncias por actos de corrupción	Total
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5	0	3	5	0	0	5
Gerencia de Pensiones	4	0	3	5	0	0	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	0	4	0	0	0	5
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	14	14
Oficina de Informática y Sistemas	0	8	0	0	0	0	8
Subdirección Jurídica	0	0	14	0	0	0	14
Total	6	7	6	5	2	14	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Área	Derecho de petición personas jurídicas	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Derecho de petición o pqrds bonos	Total
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7	0	0	0	7
Área de Talento Humano	14	0	0	0	14
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5	0	1	0	4
Gerencia de Pensiones	8	0	0	0	8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	7	5	0	3	6
Subdirección Jurídica	12	0	11	0	11

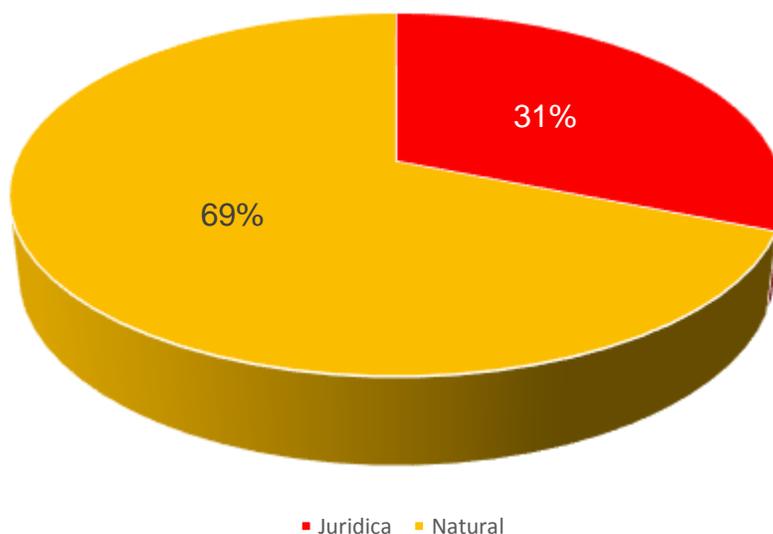
Área de Contabilidad	10	0	0	0	10
Oficina Asesora de Planeación	8	0	0	0	8
Total	7	5	4	3	7

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 69% corresponde a personas naturales y un 31% a personas jurídicas.

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



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, tan solo el 1% 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 32% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobrevivientes con 17% y tramites funcionarios y/o funcionamiento con 16%; 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 relacionado	Cantidad	Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	33	32%
Pensión de sobrevivientes	17	17%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	16	16%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	11	11%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	5%
Pensión sanción	4	4%
Certificación de estudios	3	3%
Auxilio funerario	2	2%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	2%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	2%
Certificado de Ingresos y Retenciones	1	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	1	1%
Desprendible de nómina	1	1%

Actualización de EPS	1	1%
Acrecimiento mesado pensional	1	1%
Pensión de invalidez	1	1%
Total	103	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 de interés particular, Derecho de petición personas jurídicas y solicitud de acceso a la información.
- Foncep gestiona oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Aproximadamente el 1% de las peticiones fueron respondidas fuera de términos, 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, pensión sobreviviente y tramites funcionarios y/o funcionamiento.
- 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