



Informe **PQRS*** agosto 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



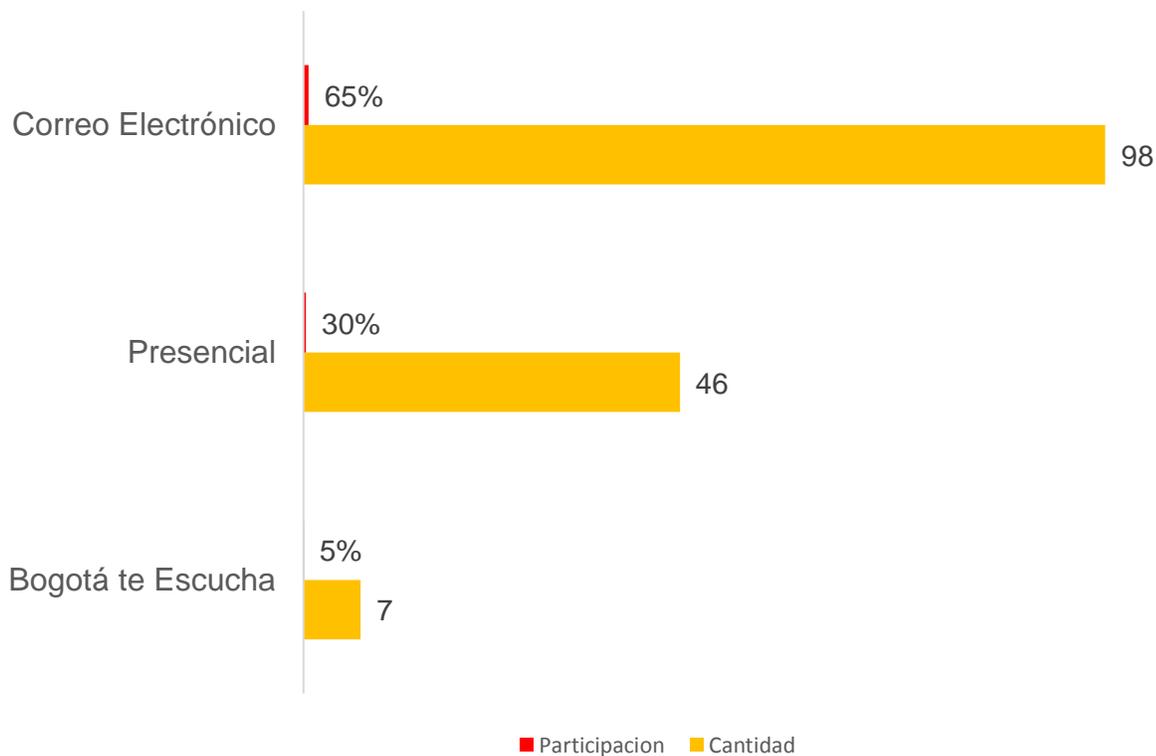
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 151 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 110 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 (65%) y el canal presencial (30%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Gráfica N°1. Canales de interacción.

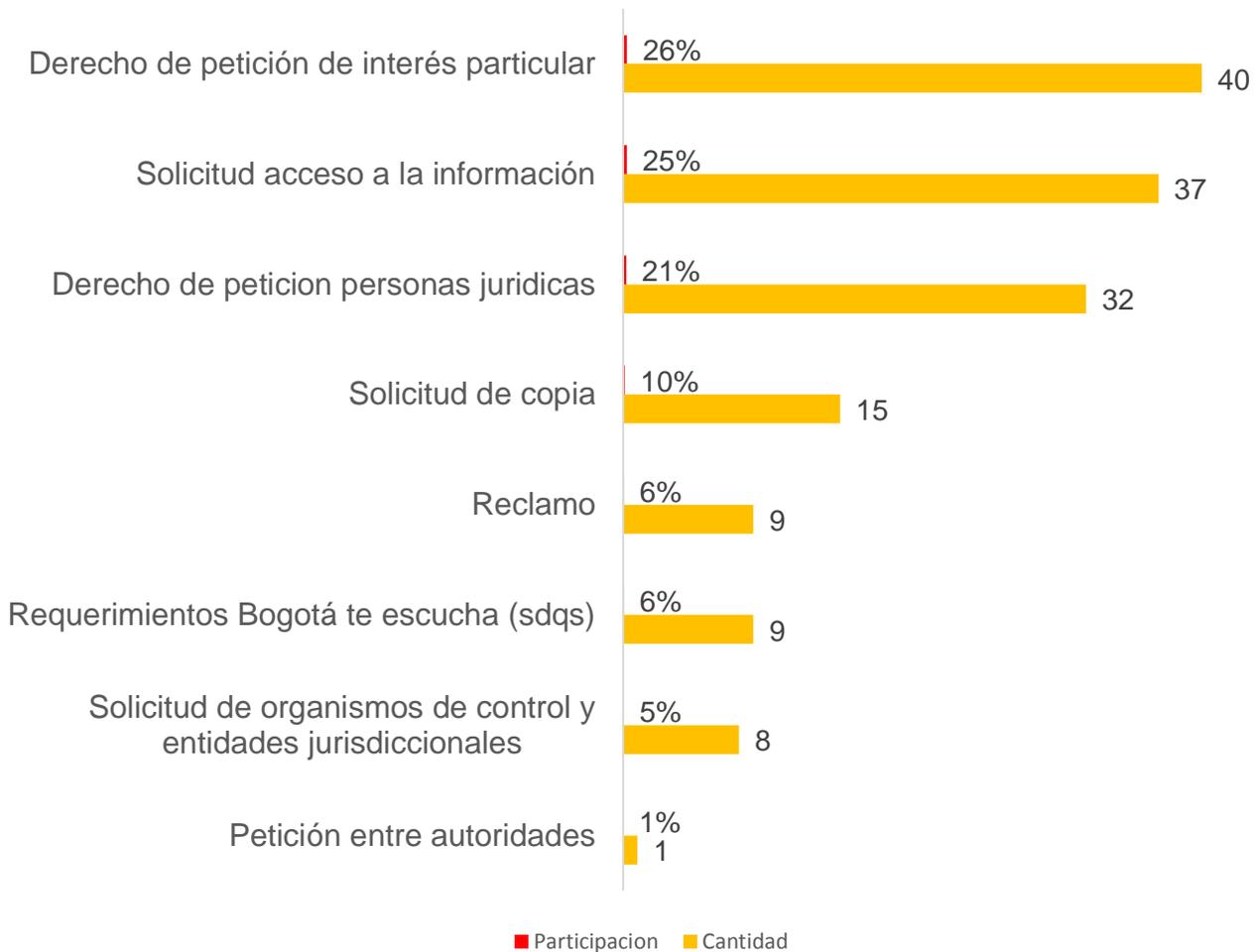


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derechos de petición de interés particular (26%), solicitud acceso a la información (25%), 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 periodo, del total de peticiones registradas se realizaron ocho (8) traslados por no competencia, del cual cuatro (4) se realizó directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y cuatro (4) 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 (151). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Secretaría distrital de hacienda (1)
- Secretaría de integración social (2)
- Secretaría de salud (1)
- EAAB (3)
- Unidad Administrativa Especial de Catastro (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, cuatro (4) fueron respondidas fuera de términos, adicionalmente de estas veintitrés (23) se encuentra en trámite, veintidós dentro de términos y una (1) 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.

Área	DP de interés particular	Reclamo	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Total
Área Administrativa	0	0	0	0	5	5
Área de Cesantías	1	0	0	4	0	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	11	0	0	6	0	9
Área de Talento Humano	0	0	16	0	0	16
Área de Tesorería	0	3	0	5	0	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	0	3	4	0	4
Gerencia de Pensiones	5	4	3	5	0	5
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	7	0	8	0	0	7
Oficina de Informática y Sistemas	0	13	0	0	0	13
Subdirección Jurídica	0	0	0	0	0	9
Total	5	4	8	5	5	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

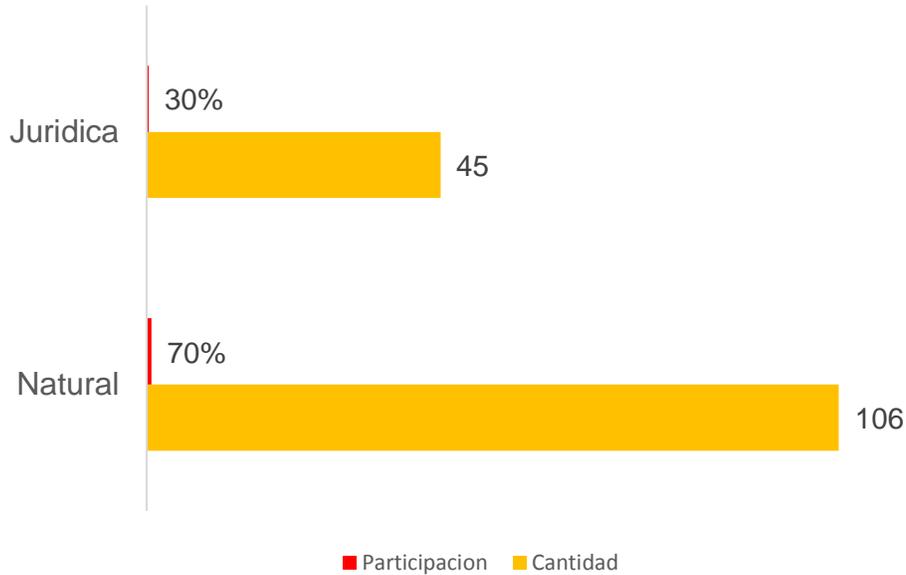
Área	Derecho de petición personas jurídicas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Petición entre autoridades	Total
Área de Cesantías	5	0	0	5
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	11	5	0	9
Área de Talento Humano	0	6	0	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	5	0	8
Gerencia de Pensiones	4	0	4	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	0	0	6
Oficina Control Disciplinario Interno	0	11	0	11
Subdirección Jurídica	0	12	0	12
Dirección General	0	4	0	4
Total	7	7	4	7

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 70% corresponde a personas naturales y un 30% 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 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

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 24% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de tramites y/o funcionamiento con 15% y pensiones sobrevivientes con 11%; 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	36	24%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	22	15%
Pensión de sobrevivientes	17	11%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	16	11%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	12	8%
Pensión sanción	10	7%
certificación de estudios	6	4%
Autorización de descuentos	6	4%
Auxilio funerario	5	3%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	3%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	3	2%
Acuerdo de Pago	3	2%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	1%
Pensión de invalidez	2	1%
Prueba Supervivencia	1	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	1	1%
Pago único a herederos	1	1%
Desprendible de nómina	1	1%
Reposición de mesadas	1	1%
Registro Civil de Defunción	1	1%
Levantamiento de hipoteca	1	1%
Total	151	1

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, solicitud de acceso a la información y derecho de petición personas jurídicas.
- Foncep gestiona oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Aproximadamente el 3% 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 tramites funcionarios y/o funcionamiento y pensión sobrevivientes.
- 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.