

Informe **PQRSD*** *III trimestre 2024*

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



Foto de FONCEP



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



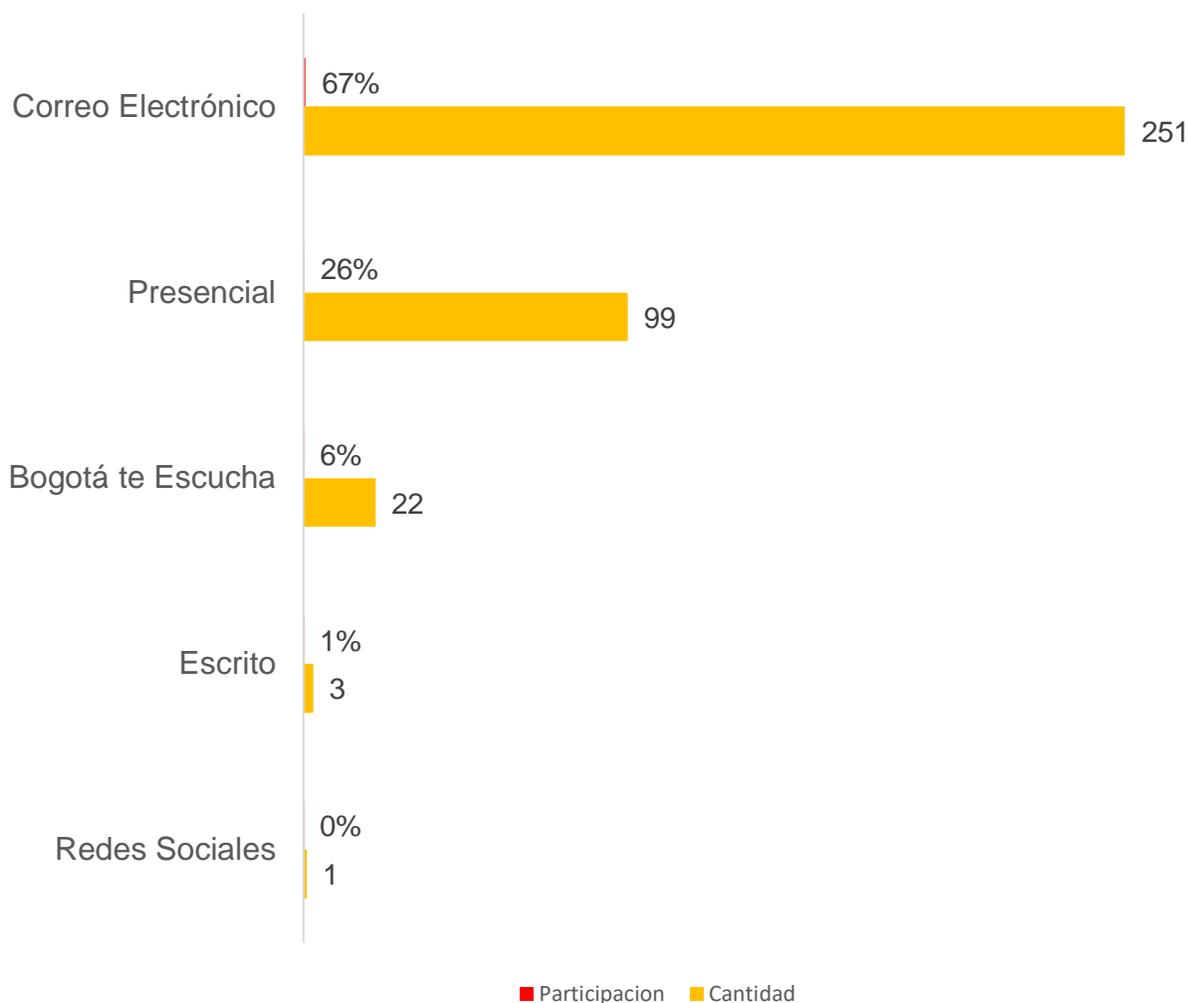
1. Total de peticiones recibidas

Para el tercer trimestre de la vigencia 2024, se recibieron 376 peticiones de ciudadanía y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De estas, 304 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 (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: Derecho de petición de interés particular (32%), Derecho de petición personas jurídicas (22%) y Solicitud acceso a la información (19%), 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 tercer trimestre de la vigencia 2024, del total de peticiones registradas se realizaron veintiseis (26) traslados por no competencia, de los cuales ocho (8) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y dieciocho (18) 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 (376). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Entidad	Mes			Total
	Julio	Agosto	Septiembre	
Secretaría distrital de hacienda	1	1	1	3
Instituto distrital de recreación y deporte IDR	1	0	0	1
Secretaría de desarrollo económico	1	0	0	1
Secretaría de educación	1	0	0	1
Secretaría de integración social	2	2	7	11
Secretaría de planeación	1	0	0	1
Secretaría de movilidad	1	0	0	1
Secretaría de salud	0	1	1	2
EAAB	0	3	1	4
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	1	0	1
Total	8	8	10	26

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, 9 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:

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

Área	DP de interés particular	Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Denuncias por actos de corrupción	Reclamo	Total
Área Administrativa	0	0	0	4	0	0	0	4
Área de Cesantías	2	5	4	0	0	0	0	3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	9	9	6	0	0	0	0	9
Área de Talento Humano	11	9	10	0	0	0	0	10
Área de Tesorería	10	0	5	0	0	0	5	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5	3	4	0	0	0	0	4
Gerencia de Pensiones	4	3	4	0	4	0	4	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	7	0	0	0	0	0	6
Subdirección Jurídica	12	11	5	0	12	0	0	11
Dirección General	0	6	0	0	0	0	0	6
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	14	0	14
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	0	0	0	12	12
Total	5	7	4	4	8	14	6	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

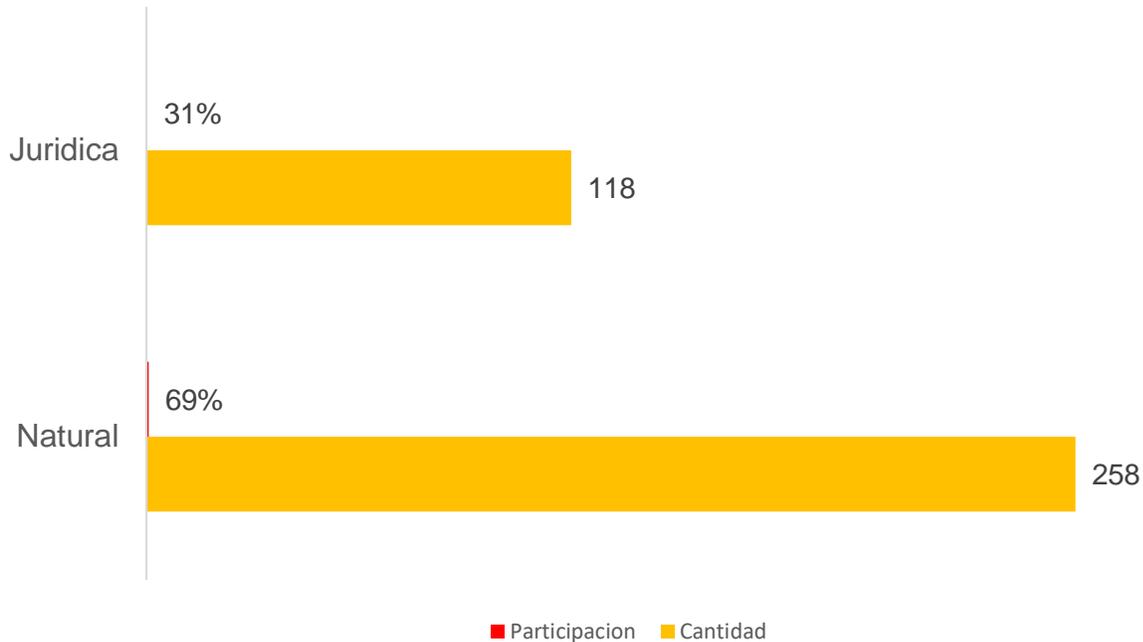
Área	Derecho de petición personas jurídicas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de informes por los concejales	Petición entre autoridades	Total
Área de Cesantías	7	0	0	0	7
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	12	5	0	0	11
Área de Talento Humano	13	5	0	0	8
Área de Tesorería	0	1	0	0	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7	3	0	0	7
Gerencia de Pensiones	5	6	0	4	5
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	0	4	0	6
Subdirección Jurídica	12	9	0	0	10
Dirección General	0	1	0	0	1
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	6	0	6
Oficina Control Disciplinario Interno	0	10	0	0	10
Área de Contabilidad	10	0	0	0	10
Oficina Asesora de Planeación	3	0	0	0	3
Total	7	5	5	4	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.

Gráfica 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 26% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de Trámites funcionarios con 16% y Pensión de sobreviviente con 14%. El porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Gráfica N°6. Trámite asociado a la PQRSD.

Trámite relacionado	Cantidad	Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	96	26%
Trámites funcionarios y/o funcionamiento	62	16%
Pensión de sobrevivientes	53	14%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	48	13%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	25	7%
Pensión sanción	18	5%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	14	4%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	11	3%
Certificación de estudios	9	2%
Auxilio funerario	8	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	6	2%
Pensión de invalidez	3	1%
Acuerdo de Pago	3	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	1%
Levantamiento de hipoteca	2	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	2	1%
Desprendible de nómina	2	1%
Registro Civil de Defunción	2	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	0%
Acrecimiento mesada pensional	1	0%
Reposición de mesadas	1	0%
Certificado de Ingresos y Retenciones	1	0%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0%
Actualización de EPS	1	0%
Pago único a herederos	1	0%
Prueba Supervivencia	1	0%
Total	376	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el tercer trimestre del año 2024 se recibieron 376 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 gestionó oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Durante este tercer 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, Trámites funcionarios y Pensión sobrevivientes.