

Informe **PQRSD*** octubre 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



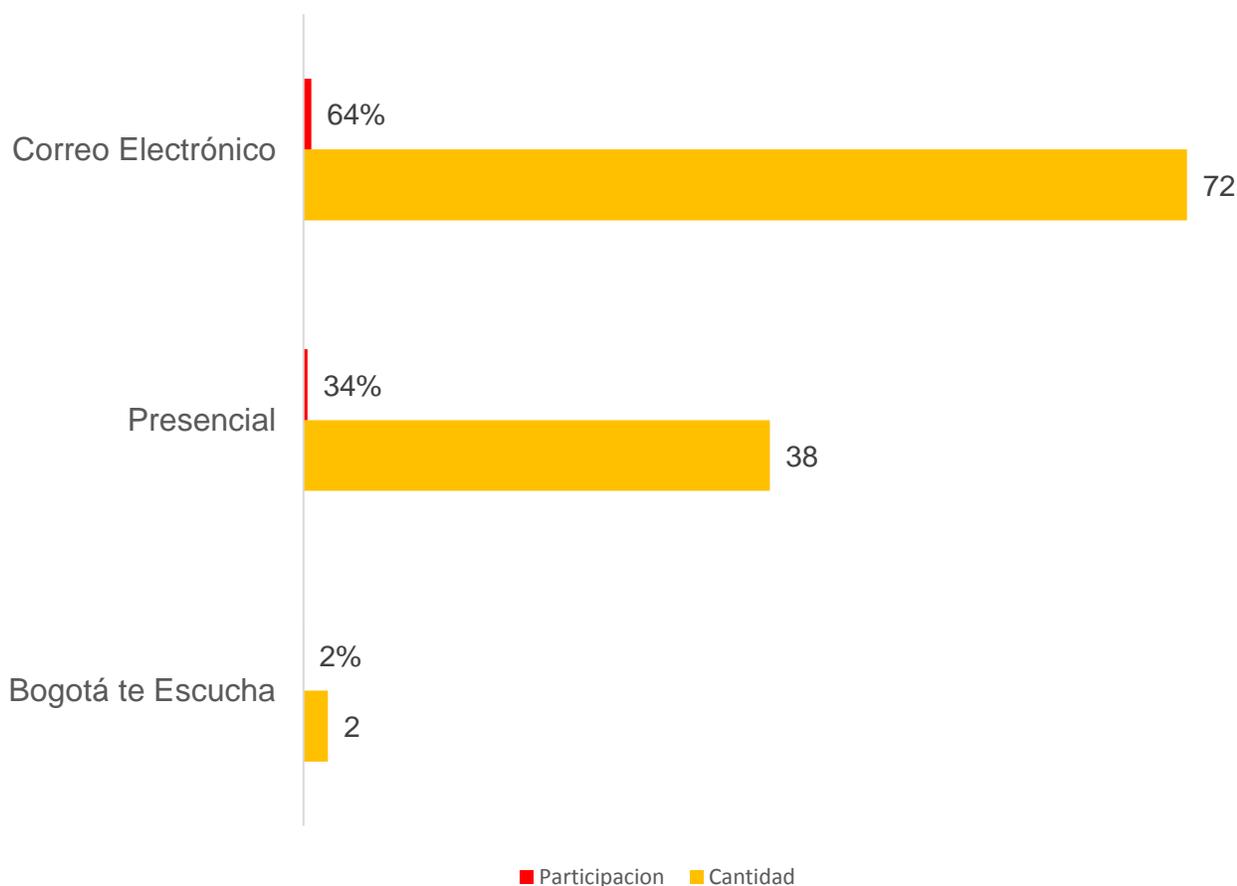
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 112 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 79 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 (64%) y el canal presencial (34%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Gráfica N°1. Canales de interacción.

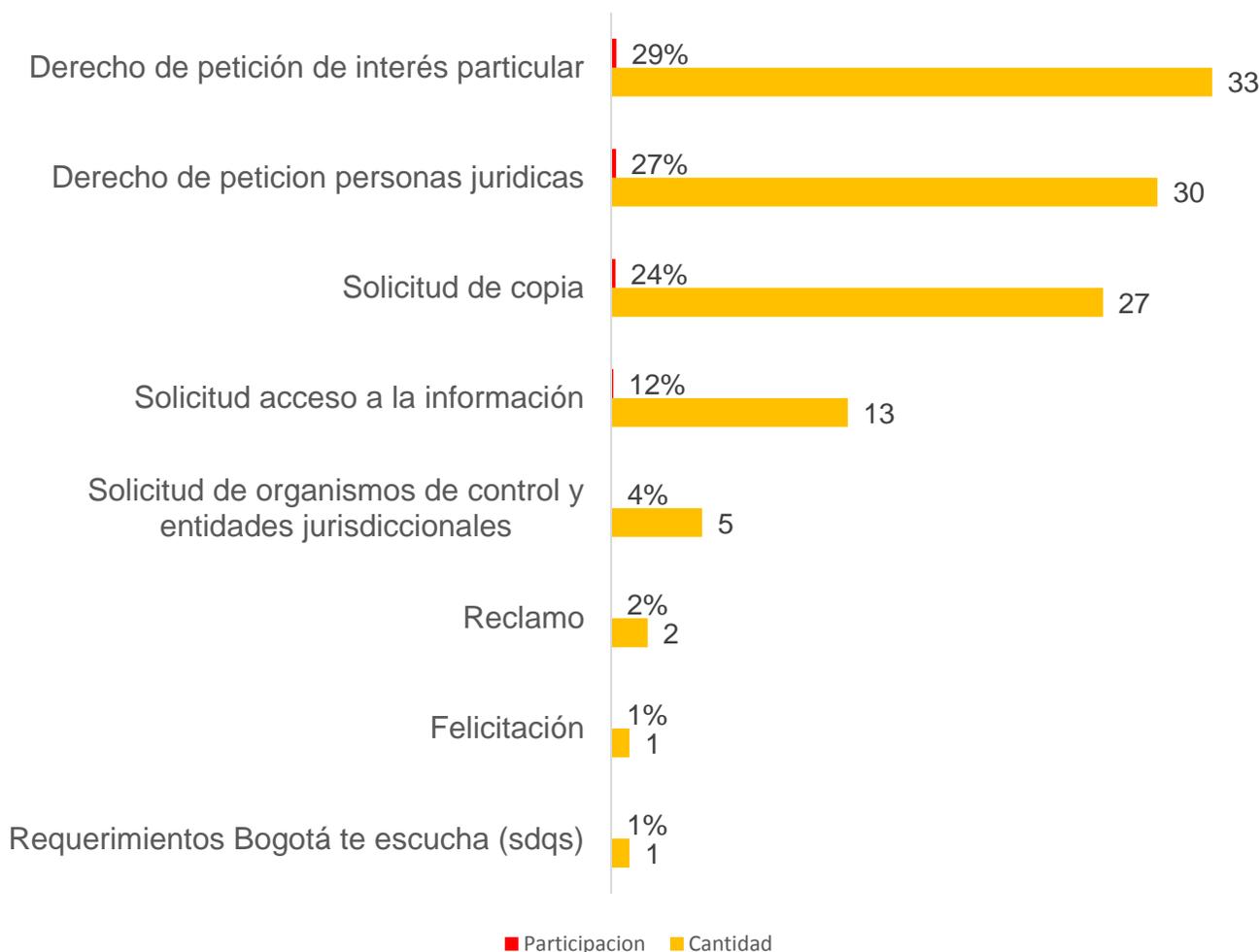


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derechos de petición de interés particular (29%), derecho de petición personas jurídicas (27%), solicitud de copia (24%) 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 seis (6) traslados por no competencia, del cual tres (3) se realizó directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y tres (3) 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 (112). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Secretaría de educación (3)

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 dentro de los términos de ley, al corte de este informe (15 de noviembre) quedaban pendientes cinco (5) en términos para su respuesta.

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.

Area o Dependencia / Tipología	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Área Administrativa	0	0	0	0	0	1	1
Área de Talento Humano	7	0	0	0	0	0	7
Área de Tesorería	15	0	0	0	0	0	15
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	0	0	0	5	0	5
Gerencia de Pensiones	3	0	3	7	3	2	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	11	0	0	0	2	5
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	4	0	2	0	3
Subdirección Jurídica	12	0	0	0	0	0	12
Total general	4	11	4	7	3	1	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

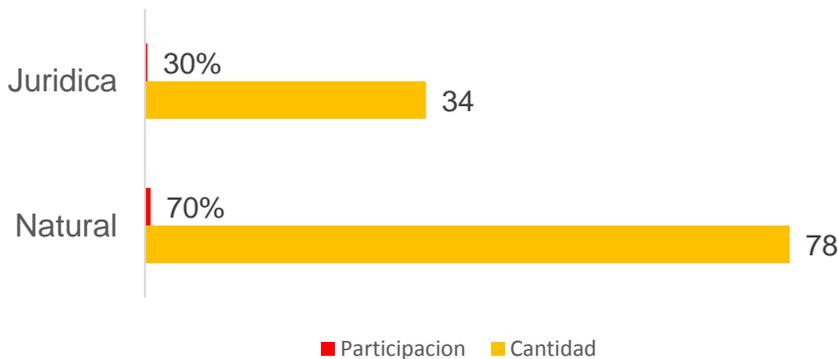
Area o Dependencia / Tipologia	Derecho de peticion personas juridicas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coativa	13	4	8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	0	8
Gerencia de Pensiones	2	2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	5	5	5
Total general	7	3	6

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 pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, seguido de reconocimiento de bono y cuota parte de bono con 23% y pensión sobreviviente con 19%; 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
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	27	24%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	26	23%
Pensión de sobrevivientes	21	19%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	18	16%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	9	8%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	4%
Reposición de mesadas	2	2%
Pensión sanción	2	2%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	1%
Autorización de descuentos	1	1%
Levantamiento de hipoteca	1	1%
Total	112	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 copia.
- Foncep gestiona oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- El 100% de las peticiones fueron respondidas dentro de los 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 pensión de vejez, reconocimiento de bono 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