

Informe **PQRSD*** Noviembre 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



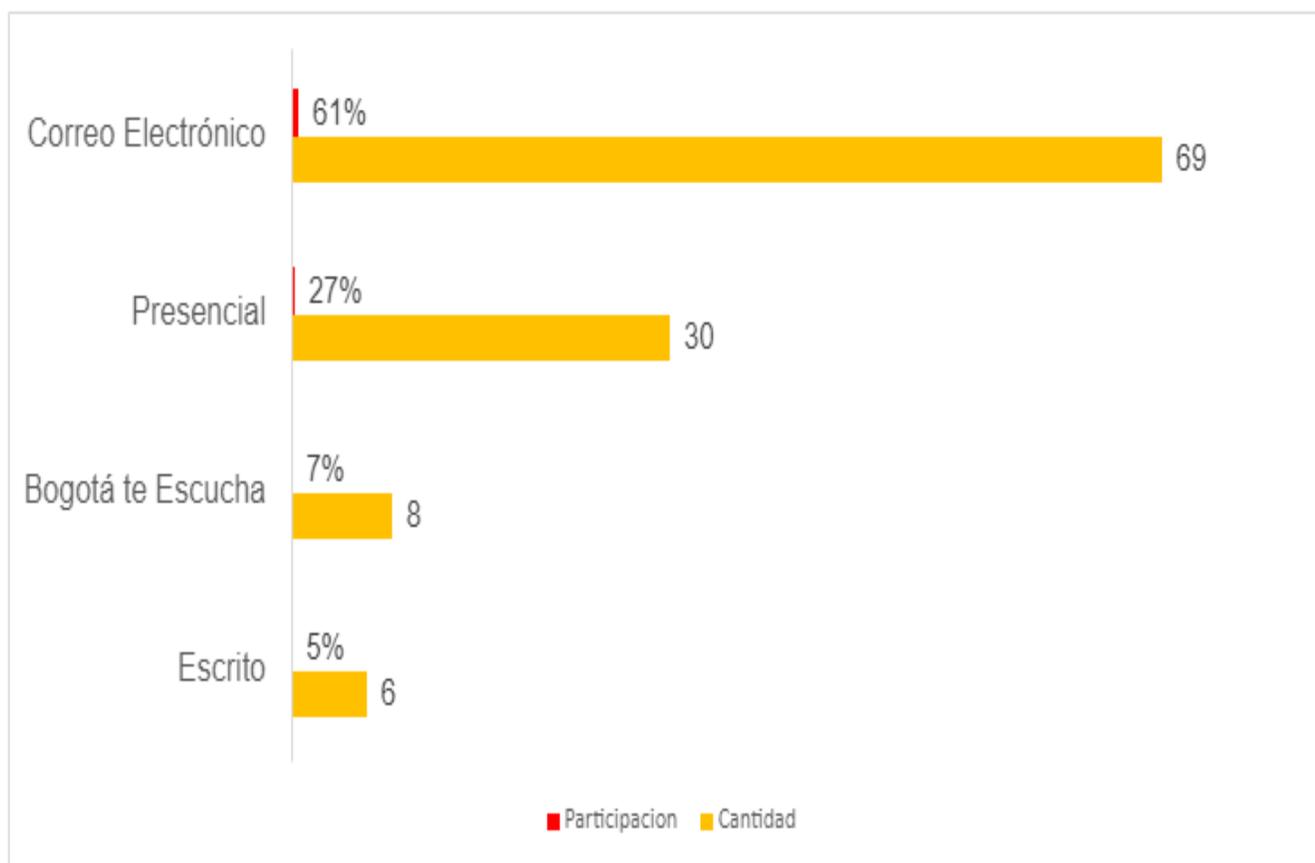
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 113 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 80 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 (61%) y el canal presencial (27%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Grafica N°1. Canales de interacción.

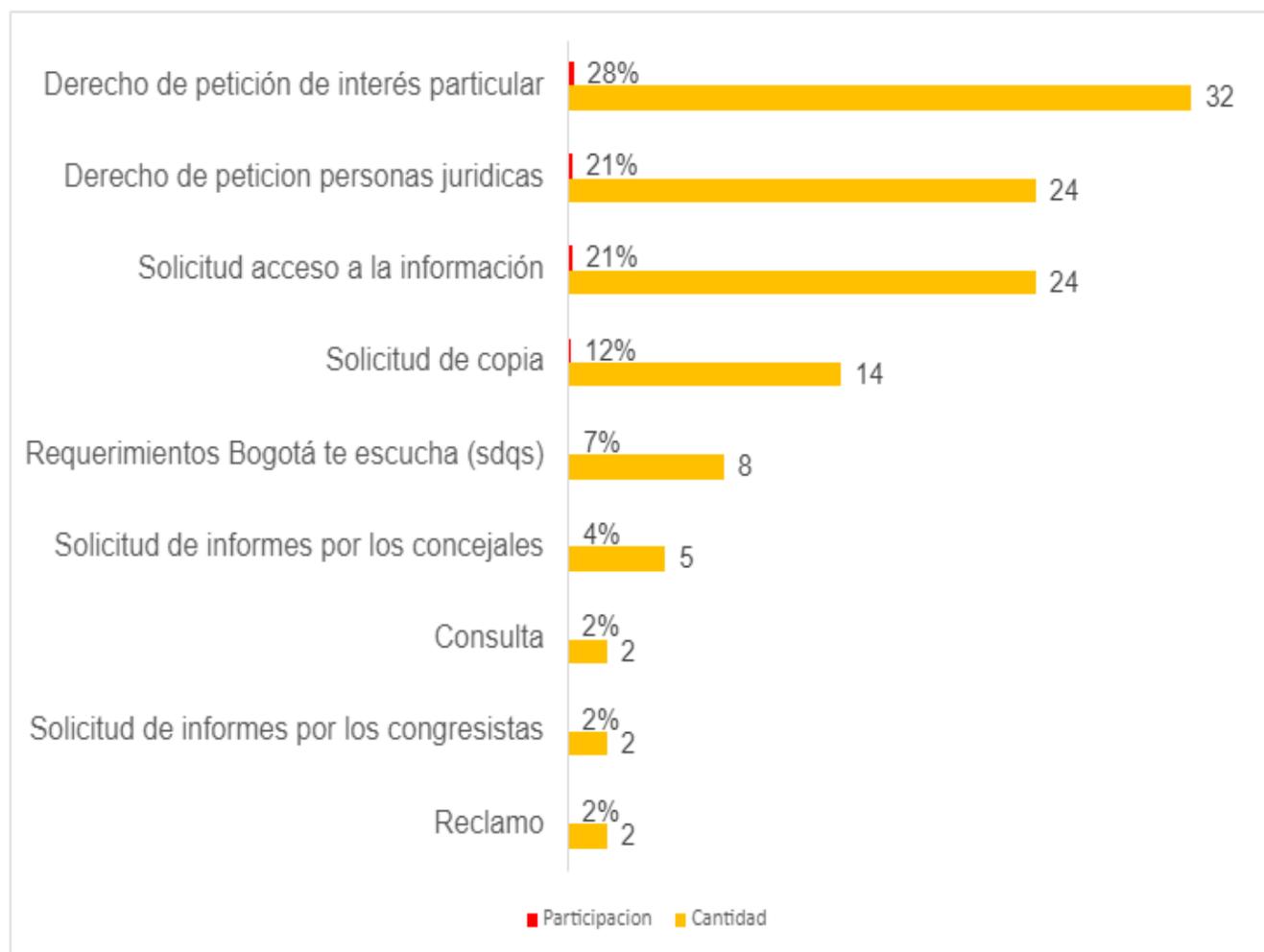


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derechos de petición de interés particular (28%), derecho de petición personas jurídicas y solicitud acceso a la información (21%), 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 (113). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Banco AV Villas (1)

- Caja de la Vivienda Popular (2)
- Entidad Nacional (1)
- Secretaría de Educación (1)
-

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante este periodo no se presentó ninguna solicitud de veeduría ciudadana

7. Peticiones cerradas del período

Se gestionaron el 99% (111) de las solicitudes recibidas dentro de los términos de ley dos (2) se encuentra en trámite y dentro de términos para dar 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.

Área	DP de interés particular	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Reclamo	Total
Área Administrativa	0	2	6	3	0	0	4
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	0	0	10	0	1	0	7
Área de Talento Humano	0	9	0	0	0	0	9
Área de Tesorería	12	0	0	0	0	6	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	8	4	0	0	0	4
Gerencia de Pensiones	4	0	5	4	0	8	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	7	4	0	0	0	0	6

Área	DP de interés particular	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Reclamo	Total
Subdirección Jurídica	0	14	0	0	0	0	14
Subdirección Financiera y Administrativa	14	6	0	0	5	0	8
Total	4	7	5	3	3	7	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

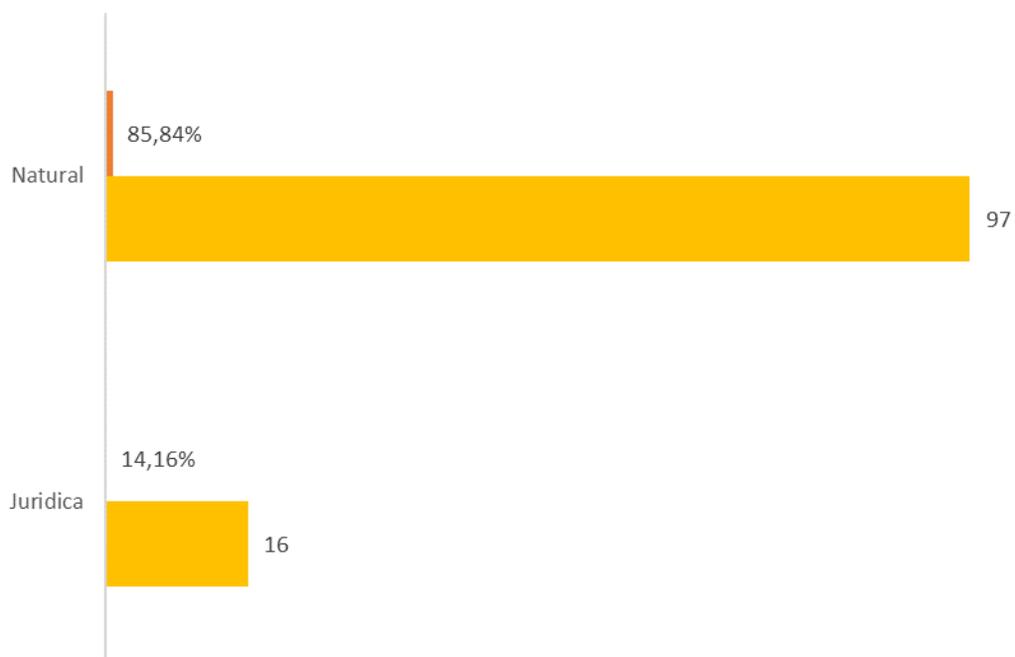
Área	Derecho de petición personas jurídicas	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Total
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	13	0	0	13
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	0	0	8
Gerencia de Pensiones	9	0	0	9
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	0	0	4
Dirección General	2	6	4	5
Total	6	6	4	6

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 86% corresponde a personas naturales y un 14% 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 35% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de tramites funcionarios y/o funcionamiento con 18% y pensión sobreviviente con 12%; 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	39	35%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	20	18%
Pensión de sobrevivientes	14	12%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	9	8%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	7	6%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	5%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	4	4%
Pensión sanción	3	3%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	2%
Prueba Supervivencia	2	2%
Levantamiento de hipoteca	2	2%
Reposición de mesadas	1	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	1	1%
Actualización EPS	1	1%
Acrecimiento mesada pensional	1	1%
Auxilio funerario	1	1%
Total	113	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 acceso a la información.
- 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 reconocimiento de bono, 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