



Informe **PQRSD*** diciembre 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

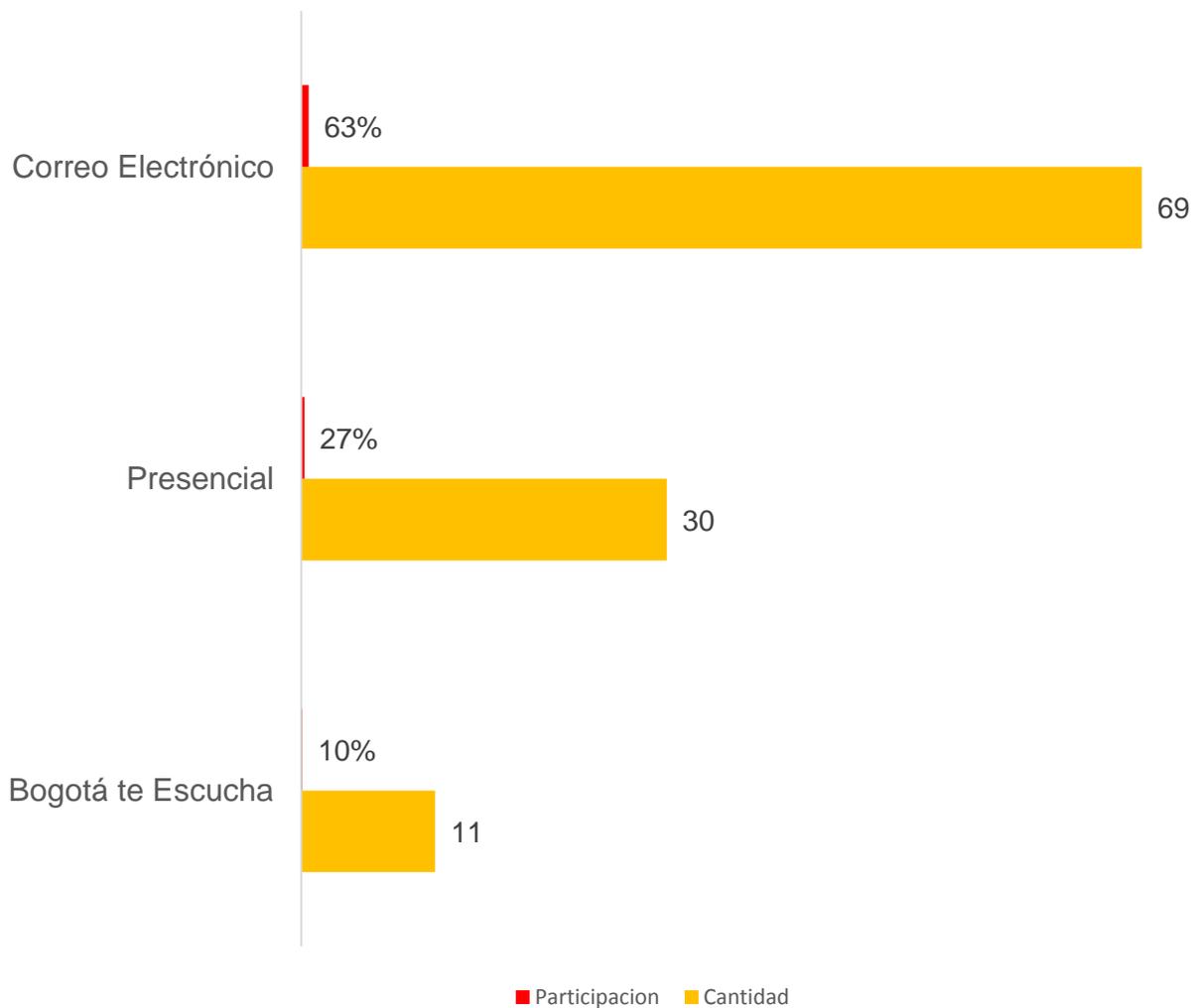
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 110 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 76 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 (63%) y el canal presencial (27%), 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 personas jurídicas y derecho de petición de interés particular (30%), y solicitud de copia (14%), 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 uno (1) se realizó directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y cinco (5) 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 (110). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Entidad Nacional (1)
- Secretaría de Educación (1)
- Secretaría de Integración Social (2)
- Secretaría General (1)
- Subdirección de Proyectos Especiales (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 dentro de los términos de ley.

8. Tiempo promedio de respuesta

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

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

Área	D.P de interés particular	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Reclamo	Denuncias por actos de corrupción	Total
Área Administrativa	0	0	0	3	0	0	3
Área de Cesantías	7	0	0	0	0	0	7
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	12	0	0	0	0	0	12

Área	D.P de interés particular	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Reclamo	Denuncias por actos de corrupción	Total
Área de Tesorería	0	0	7	0	0	0	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	3	3	0	0	0	3
Gerencia de Pensiones	2	4	3	0	3	0	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	3	0	0	0	0	3
Subdirección Jurídica	4	0	0	0	0	0	4
Dirección General	0	15	0	0	0	0	15
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	11	0	0	0	11
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	16	16
Total	3	5	4	3	3	16	4

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	Solicitud de informes por los concejales	Total
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	11	0	0	11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	2	0	5
Gerencia de Pensiones	4	0	0	4

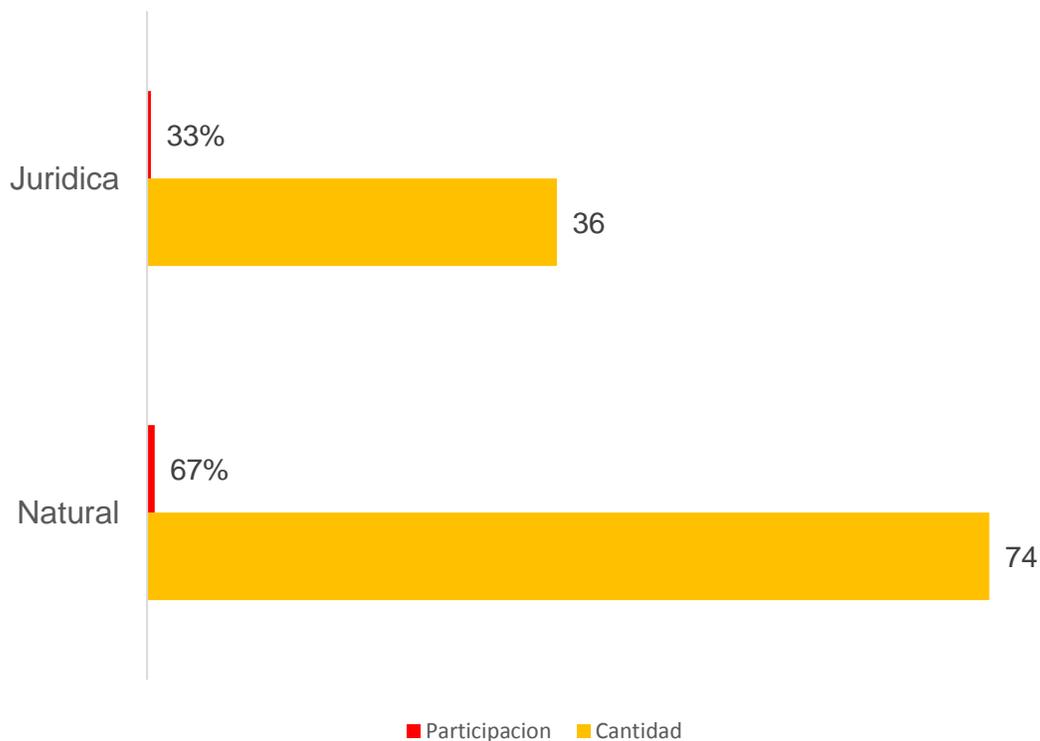
Área	Derecho de petición personas jurídicas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de informes por los concejales	Total
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	0	0	4
Dirección General	0	0	5	5
Total	6	2	5	6

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 67% corresponde a personas naturales y un 33% 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 21% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y pensión de jubilación por aporte con 16% y reconocimiento y pago de cuota parte pensional con 15%; 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	23	21%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	18	16%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	16	15%
Pensión de sobrevivientes	13	12%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	10	9%
Auxilio funerario	8	7%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	7	6%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	6	5%
Pago único a herederos	2	2%
Tramites Contratación y/o Contratistas	2	2%
Pensión sanción	2	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	2	2%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1%
Total	110	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 personas jurídicas, derecho de petición de interés particular 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 reconocimiento de bono, pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes y reconocimiento y pago de cuota parte pensional.
- 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 y así garantizar que el 100% de las peticiones ciudadanas queden registradas automáticamente en la página web de la Alcaldía Mayor.