



Informe **PQRSD*** *1 semestre 2024*

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

Foto de FONCEP



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



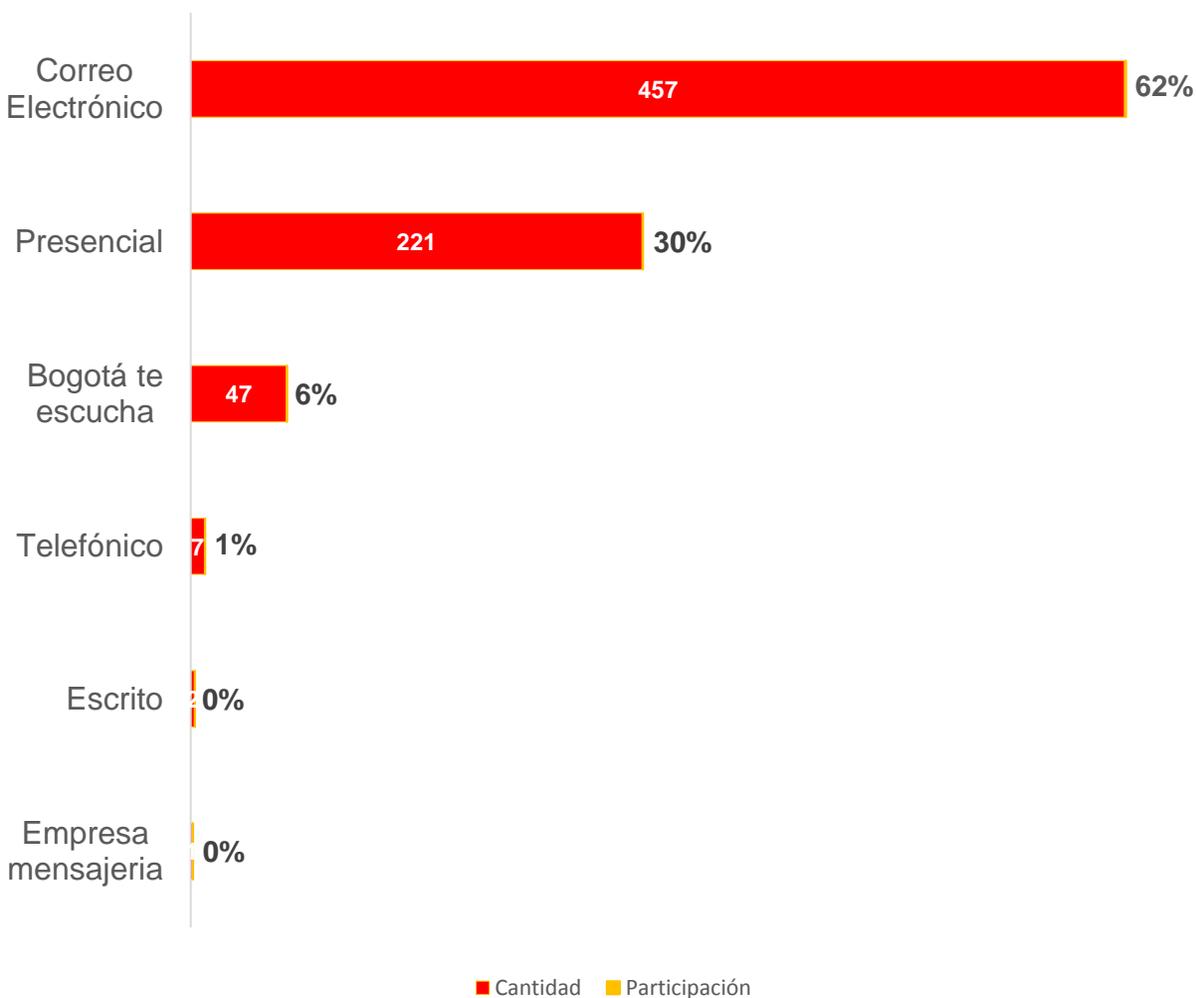
1. Total de peticiones recibidas

Para el primer semestre de la vigencia 2024 se recibieron 735 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 351 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 (62%) 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 (33%), solicitud acceso a la información (25%) derecho de petición personas jurídicas (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 primer semestre de la vigencia 2024, del total de peticiones registradas se realizaron cuarenta y siete (47) traslados por no competencia, de los cuales catorce (14) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y treinta y tres (33) 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 (735). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Entidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Secretaría de Educación	0	2	4	0	1	1	8
Secretaría de Integración Social	2	2	1	4	1	2	12
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB	2	0	0	0	0	1	3
Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría Distrital de Planeación	0	1	0	0	0	0	1
Banco Popular	1	0	0	0	0	0	1
Transmilenio	0	1	0	0	0	0	1
Instituto Distrital de la Participación y Acción comunal	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría General	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría Gobierno	1	0	0	1	0	0	2
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	1	0	0	0	0	1
Unidad Administrativa especial de rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	0	0	1	0	1	0	2
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Hacienda	1	0	0	0	2	1	4
Atenea	0	1	0	0	0	0	1

Entidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Banco unión	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Salud	0	0	0	3	0	0	3
Secretaría de Movilidad	0	0	0	2	1	0	3
Total	9	9	7	11	6	5	47

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, 74 fueron respondidas fuera de términos,

8. Tiempo promedio de respuesta

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

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

Unidad destino	Consulta	DP de interés particular	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Bogotá te escucha	Felicitación	Total
Área Administrativa	7	6	7	0	3	0	2	0	3
Área de Cesantías	7	5	0	4	0	0	5	0	5
Área de Contabilidad	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	0	11	0	7	0	0	0	0	9
Área de Talento Humano	22	18	0	11	0	0	14	0	17

Unidad destino	Consulta	DP de interés particular	Reclamo	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Bogotá te escucha	Felicitación	Total
Área de Tesorería	0	11	7	10	0	0	17	0	10
Dirección General	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	4	3	5	0	0	4	0	4
Gerencia de Pensiones	7	8	6	8	4	2	8	0	8
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	7	0	6	0	9	3	3	7
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	15	16	0	16
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	12	8	0	1	3	0	6
Subdirección Financiera y Administrativa	0	18	0	16	0	0	0	0	17
Subdirección Jurídica	0	11	0	7	0	0	7	0	8
Oficina Control Disciplinario Interno	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Total	10	8	7	8	3	7	7	3	7

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Unidad destino	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Derecho de petición personas jurídicas	Total
Área Administrativa	0	8	0	0	2	7
Área de Cesantías	7	0	0	0	0	7
Área de Contabilidad	0	0	0	1	0	1

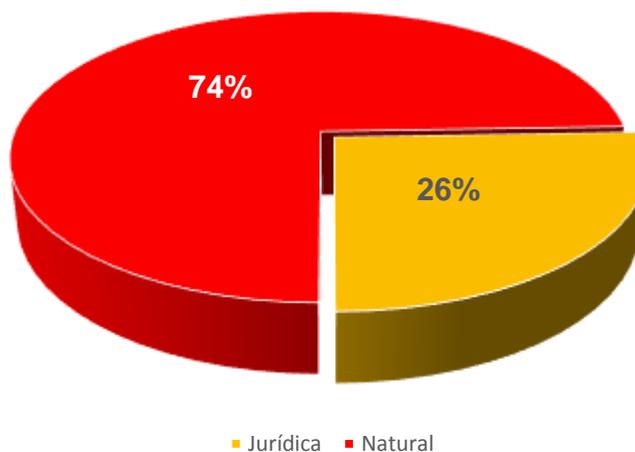
Unidad destino	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Derecho de petición personas jurídicas	Total
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	9	0	0	6	9	9
Área de Talento Humano	0	8	6	0	16	9
Área de Tesorería	0	0	0	14	17	16
Dirección General	0	0	0	8	0	8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	0	0	0	9	9
Gerencia de Pensiones	0	0	0	11	9	9
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	6	0	0	3	3
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	5	5
Subdirección Jurídica	0	4	6	0	10	6
Área Financiera	0	6	0	0	0	6
Total	6	7	6	9	7	7

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 74% corresponde a personas naturales y un 26% a personas jurídicas.

Grafica 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% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, tan solo el 1% 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 25% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobrevivientes con 16% y tramites funcionarios funcionamiento con 10%; 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 y/o Servicio	Cantidad	Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	185	25%
Pensión de sobrevivientes	118	16%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	75	10%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	65	9%
Auxilio funerario	54	7%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	48	7%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	44	6%
Pensión sanción	36	5%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	32	4%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	19	3%
Levantamiento de hipoteca	10	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	8	1%
Pago único a herederos	6	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	5	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	4	1%
Reposición de mesadas	3	0%
Pensión de invalidez	3	0%

Tramite y/o Servicio	Cantidad	Participación
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	3	0%
Pago Cuota Alimentaria	3	0%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	3	0%
Certificación de estudios	3	0%
Actualización de EPS	2	0%
Desprendible de nómina	2	0%
Certificación de estudios	1	0%
Prueba Supervivencia	1	0%
Actualización cuenta bancaria	1	0%
Certificado de pensión - no pensión	1	0%
Total	735	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el primer semestre del año 2024 se recibieron 735 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 gestiona oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Durante este segundo trimestre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRSD.