



Informe **PQRS*** *II semestre 2024*

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



BOGOTÁ

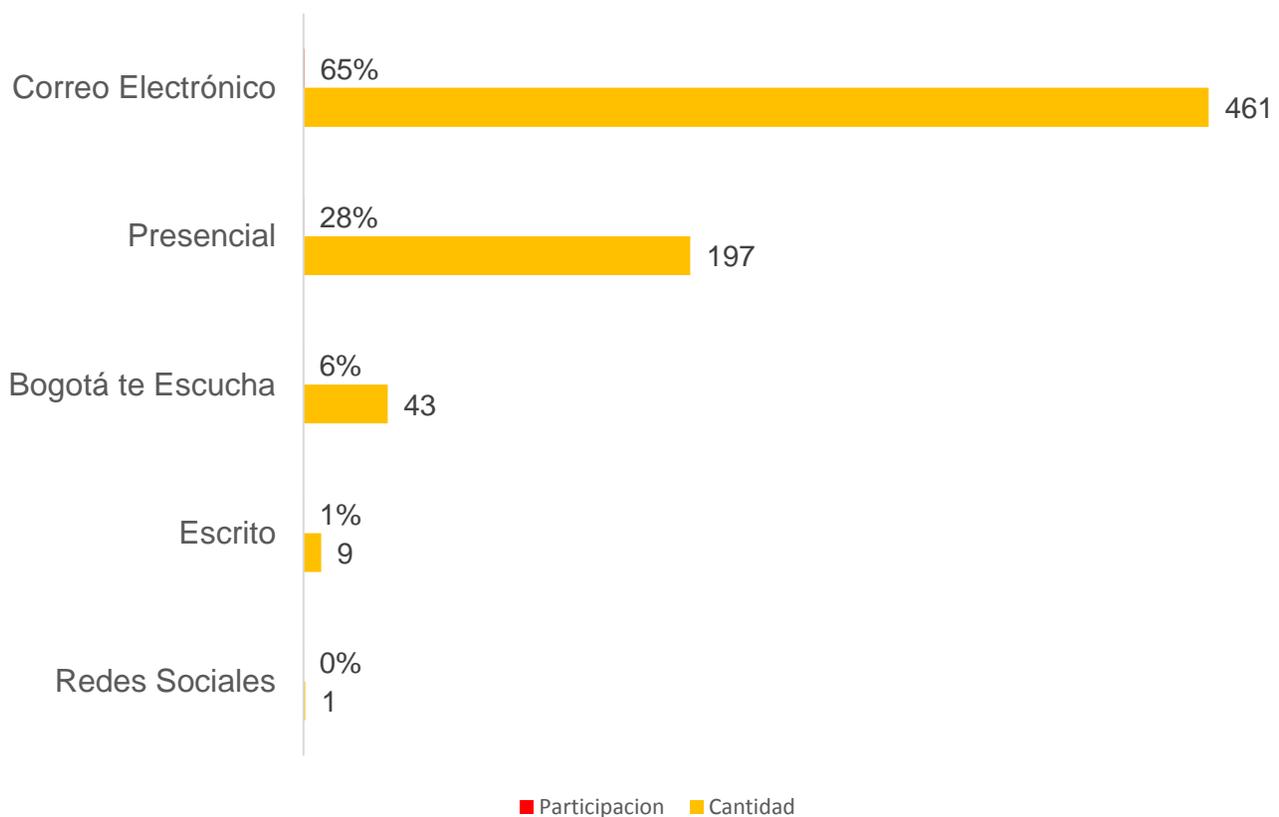
1. Total de peticiones recibidas

Para el segundo semestre de la vigencia 2024 se recibieron 711 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 539 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 (65%) y el canal presencial (28%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Gráfica N°1. Canales de interacción.

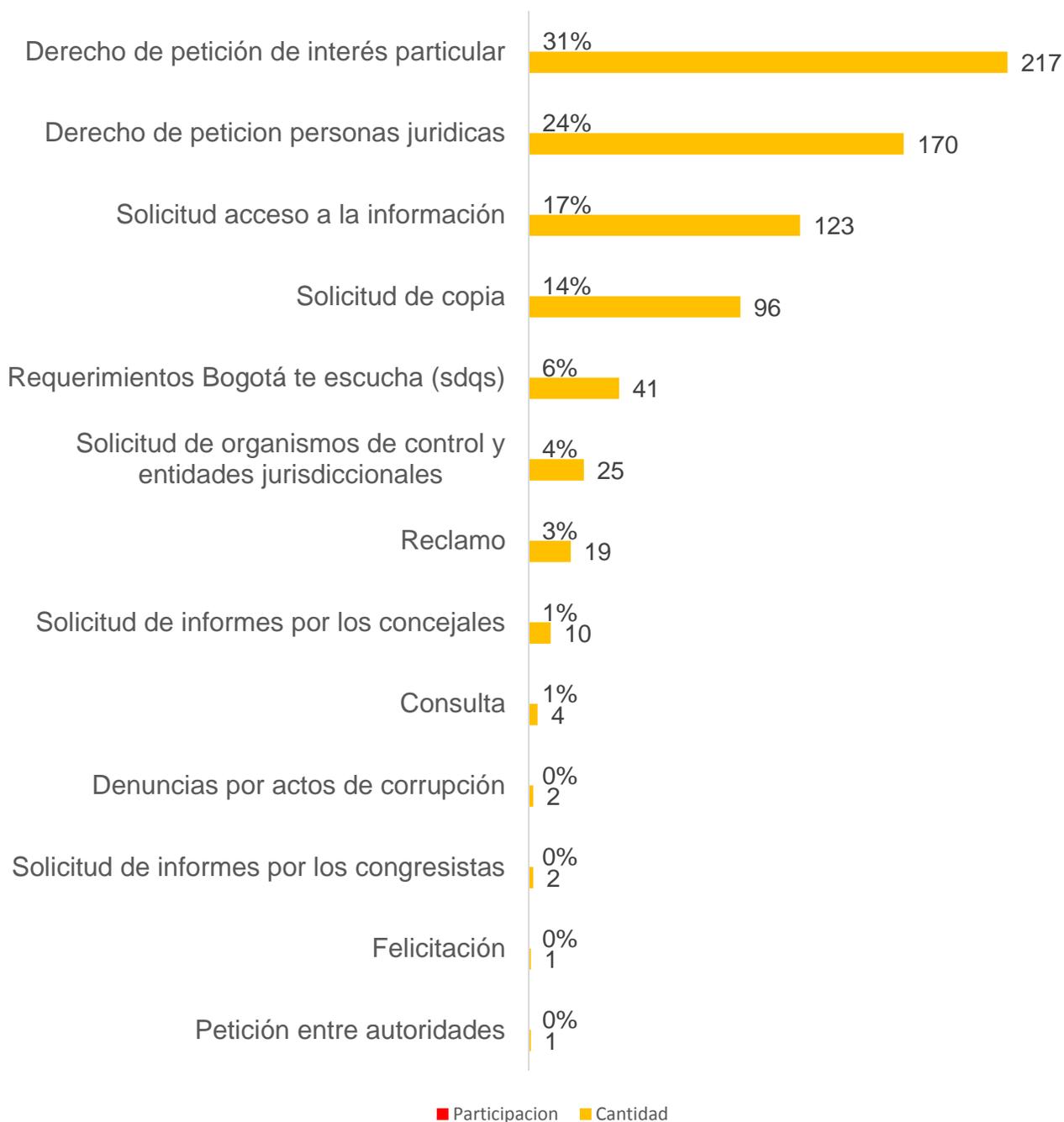


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derechos de petición de interés particular (31%), derecho de petición personas jurídicas (24%) solicitud acceso a la información (17%) 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 segundo semestre de la vigencia 2024, del total de peticiones registradas se realizaron cuarenta y tres (43) traslados por no competencia, de los cuales quince (15) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y veinte ocho (28) 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 (711). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Entidad	Mes						Total
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Secretaría Distrital de Hacienda	1	1	1	0	0	0	3
Ministerio de Defensa	0	0	0	1	0	0	1
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Desarrollo Económico	1	0	0	0	0	0	1
Ugpp	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Educación	1	0	0	4	1	1	7
Secretaría de Integración Social	2	2	7	0	0	2	13
Banco AvVillas	0	0	0	0	1	0	1
Secretaría de Planeación	1	0	0	0	0	0	1
Entidad Nacional	0	0	0	0	1	1	2
Secretaría de Movilidad	1	0	0	0	0	0	1
Caja de la Vivienda Popular	0	0	0	0	2	0	2

Entidad	Mes						Total
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Secretaria General	0	0	0	0	0	1	1
Secretaría de Salud	0	1	1	0	0	0	2
Subdirección de Proyectos Especiales	0	0	0	0	0	1	1
EAAB	0	3	1	0	0	0	4
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	1	0	0	0	0	1
Total	8	8	10	6	5	6	43

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, 12 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:

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	Denuncias por actos de corrupción	Reclamo	Felicitación	Total
Área Administrativa	0	2	6	3	0	0	0	0	3
Área de Cesantías	3	5	4	0	0	0	0	0	4

Área	DP de interés particular	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Denuncias por actos de corrupción	Reclamo	Felicitación	Total
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	10	9	8	0	1	0	0	0	8
Área de Talento Humano	10	9	10	0	0	0	0	0	9
Área de Tesorería	12	0	6	0	0	0	5	0	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	4	4	0	0	0	0	0	4
Gerencia de Pensiones	4	4	4	3	4	0	4	0	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	6	0	2	0	0	0	12	6
Subdirección Jurídica	10	12	5	0	22	0	0	0	12
Dirección General	0	12	0	0	0	0	0	0	12
Subdirección Financiera y Administrativa	19	6	11	0	5	0	0	0	10
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	15	0	0	15
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	3	0	0	0	9	0	8
Total	5	6	4	3	8	15	5	12	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 organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de informes por los concejales	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los congresistas	Total
Área de cesantías	7	0	0	0	0	7
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	12	5	0	0	0	11
Área de Talento Humano	13	5	0	0	0	8
Área de Tesorería	0	1	0	0	0	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7	3	0	0	0	7
Gerencia de Pensiones	5	4	0	4	0	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	5	6	4	0	0	5
Subdirección Jurídica	12	9	0	0	0	10
Dirección General	2	1	6	0	4	5
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	6	0	0	6
Oficina Control Disciplinario Interno	0	10	0	0	0	10
Área de Contabilidad	10	0	0	0	0	10

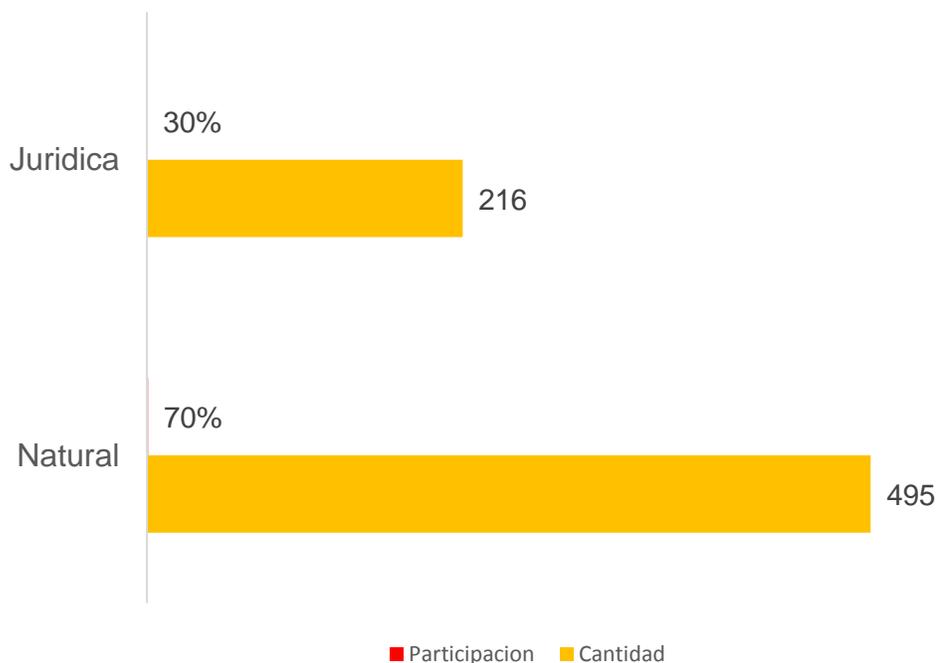
Área	Derecho de petición personas jurídicas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de informes por los concejales	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los congresistas	Total
Oficina Asesora de Planeación	3	0	0	0	0	3
Total	7	5	5	4	4	6

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 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 99,9% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, tan solo el 0,1% 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 27% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y pensión sobrevivientes con 14%; 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	190	27%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	102	14%
Pensión de sobrevivientes	101	14%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	98	14%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	66	9%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	34	5%
Pensión sanción	25	4%
Auxilio funerario	17	2%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	14	2%
certificación de estudios	9	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	8	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	8	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	5	1%
Levantamiento de hipoteca	5	1%

Tramite relacionado	Cantidad	Participación
Reposición de mesadas	4	1%
Pensión de invalidez	3	0%
Pago único a herederos	3	0%
Acuerdo de Pago	3	0%
Prueba Supervivencia	3	0%
Actualización EPS	2	0%
Registro Civil de Defunción	2	0%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	2	0%
Acrecimiento mesada pensional	2	0%
Desprendible de nómina	2	0%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	0%
Certificado de Ingresos y Retenciones	1	0%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0%
Total	711	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el segundo semestre del año 2024 se recibieron 711 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 gestiono 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.