



# Informe **PQRSD\*** *IV trimestre 2024*

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

Foto de FONCEP



ALCALDÍA MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



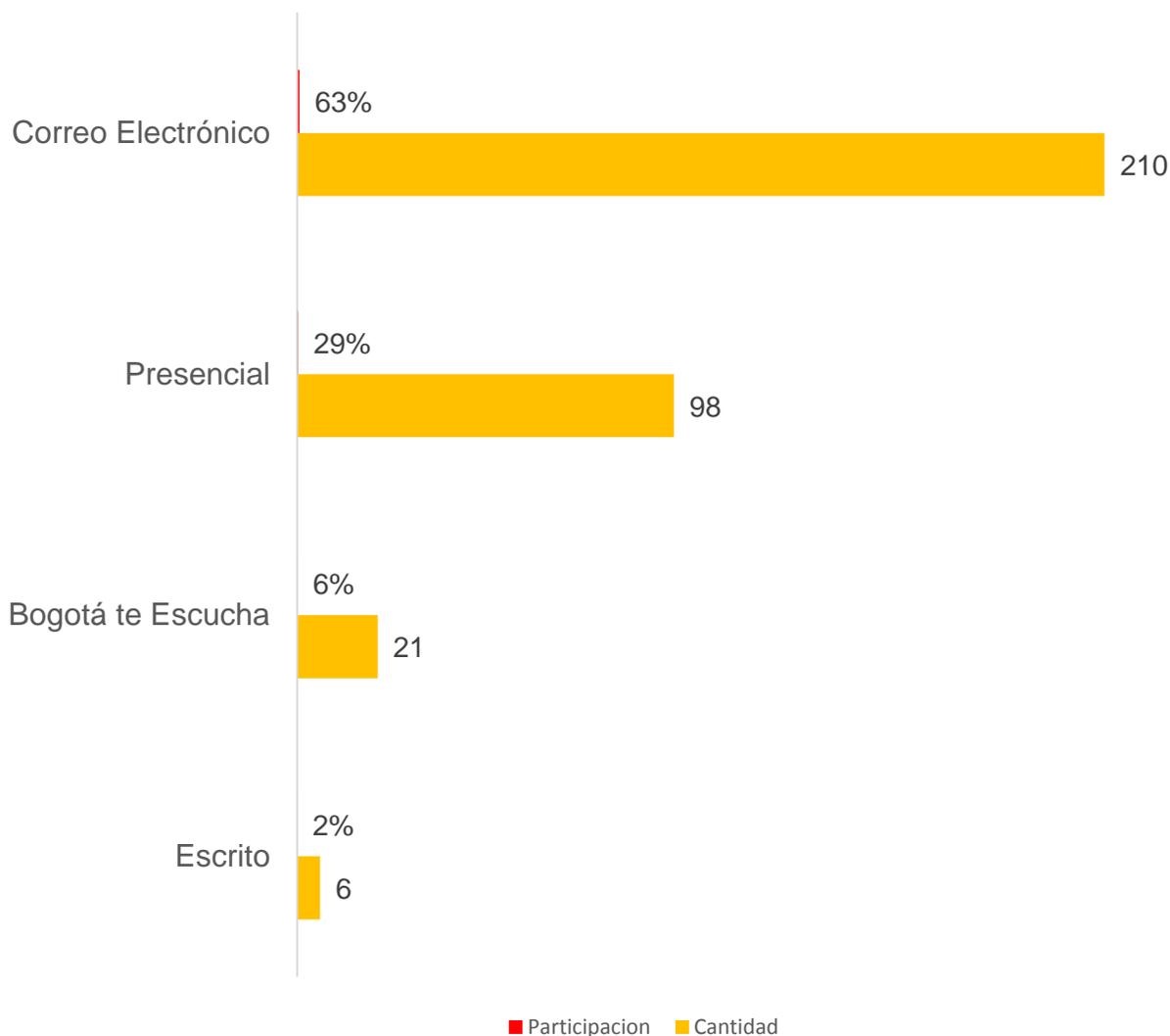
## 1. Total de peticiones recibidas

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2024 se recibieron 335 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 235 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 (29%), 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 (30%), derecho de petición personas jurídicas (26%) y solicitud de copia (17 %) 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 cuarto trimestre de la vigencia 2024, del total de peticiones registradas se realizaron diecisiete (17) traslados por no competencia, de los cuales siete (7) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y diez (10) 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 (335). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Entidad	Mes			Total
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Ministerio de Defensa	1	0	0	1
Ugpp	1	0	0	1
Secretaría de Educación	4	1	1	6
Banco AvVillas	0	1	0	1
Caja de la Vivienda Popular	0	2	0	2
Secretaría de Integración Social	0	0	2	2
Secretaría General	0	0	1	1
Subdirección de Proyectos Especiales	0	0	1	1
Entidad Nacional	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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, 2 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 o ciudadanía:

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

Área	DP personas jurídicas	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Felicitación	Reclamo	Denuncias por actos de corrupción	Total
Área Administrativa	0	2	6	3	0	0	0	0	3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	12	0	10	0	1	0	0	0	11
Área de Talento Humano	0	9	0	0	0	0	0	0	9
Área de Tesorería	0	0	7	0	0	0	6	0	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7	5	4	0	0	0	0	0	6
Gerencia de Pensiones	5	5	4	3	0	0	5	0	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	4	0	2	0	12	0	0	4
Subdirección Jurídica	0	14	0	0	0	0	0	0	14
Dirección General	2	15	0	0	0	0	0	0	9
Subdirección Financiera y Administrativa	0	6	11	0	5	0	0	0	7
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	3	0	0	0	3	0	3
Oficina Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	0	0	16	16
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>5</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

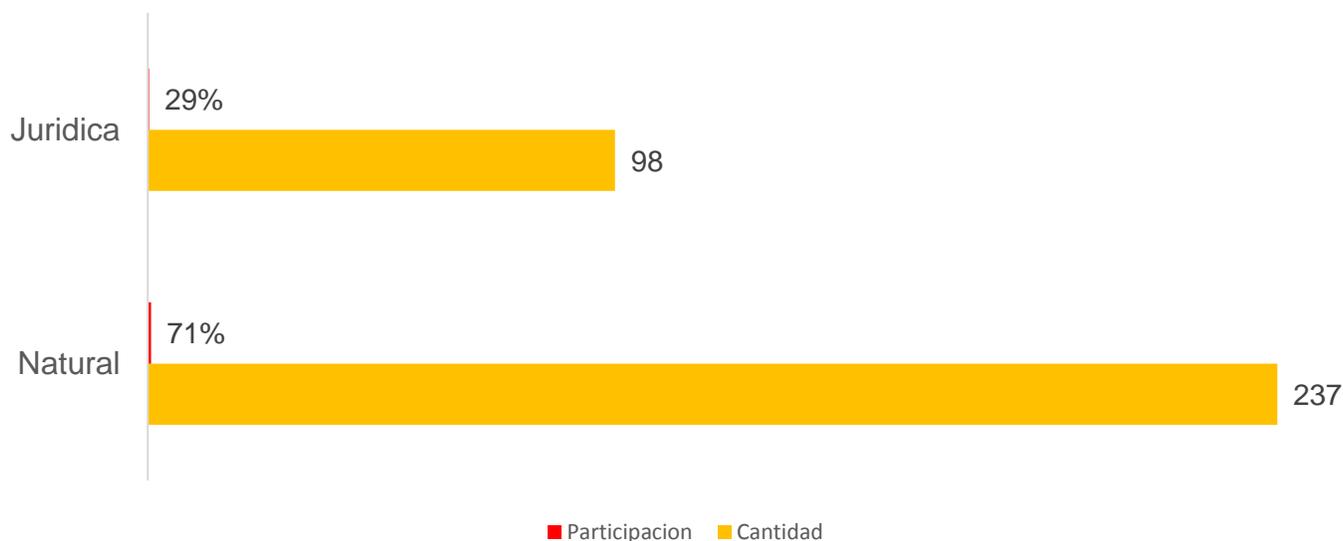
Área	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Total
Área de Cesantías	7	0	0	0	7
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	12	4	0	0	8
Área de Talento Humano	8	0	0	0	8
Área de Tesorería	15	0	0	0	15
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	2	0	0	3
Gerencia de Pensiones	4	3	0	0	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	5	6	0	0	5
Subdirección Jurídica	7	0	0	0	7
Dirección General	0	0	6	4	5
Subdirección Financiera y Administrativa	19	0	0	0	19
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 71% corresponde a personas naturales y un 29% 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 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 28% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez con 16% y pensión sobreviviente 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	94	28%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	54	16%
Pensión de sobrevivientes	48	14%

Tramite relacionado	Cantidad	Participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	41	12%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	36	11%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	20	6%
Auxilio funerario	9	3%
Pensión sanción	7	2%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	5	1%
Levantamiento de hipoteca	3	1%
Tramites Contratación y/o Contratistas	3	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	2	1%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	1%
Pago único a herederos	2	1%
Prueba Supervivencia	2	1%
Reposición de mesadas	2	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0%
Autorización de descuentos	1	0%
Acrecimiento mesada pensional	1	0%
Reposición de mesadas	1	0%
Actualización EPS	1	0%
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron 335 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 cuarto trimestre se trabajó en la revisión de los criterios mínimos de respuesta (claridad, lenguaje claro, precisión, congruencia y oportunidad.) de PQRSD.
- La mayoría de las peticiones están asociadas a Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, pensión de vejez y pensión sobreviviente.