Informe **PQRSD*** *enero 2025*

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

[redacted]

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

BOGOTÁ

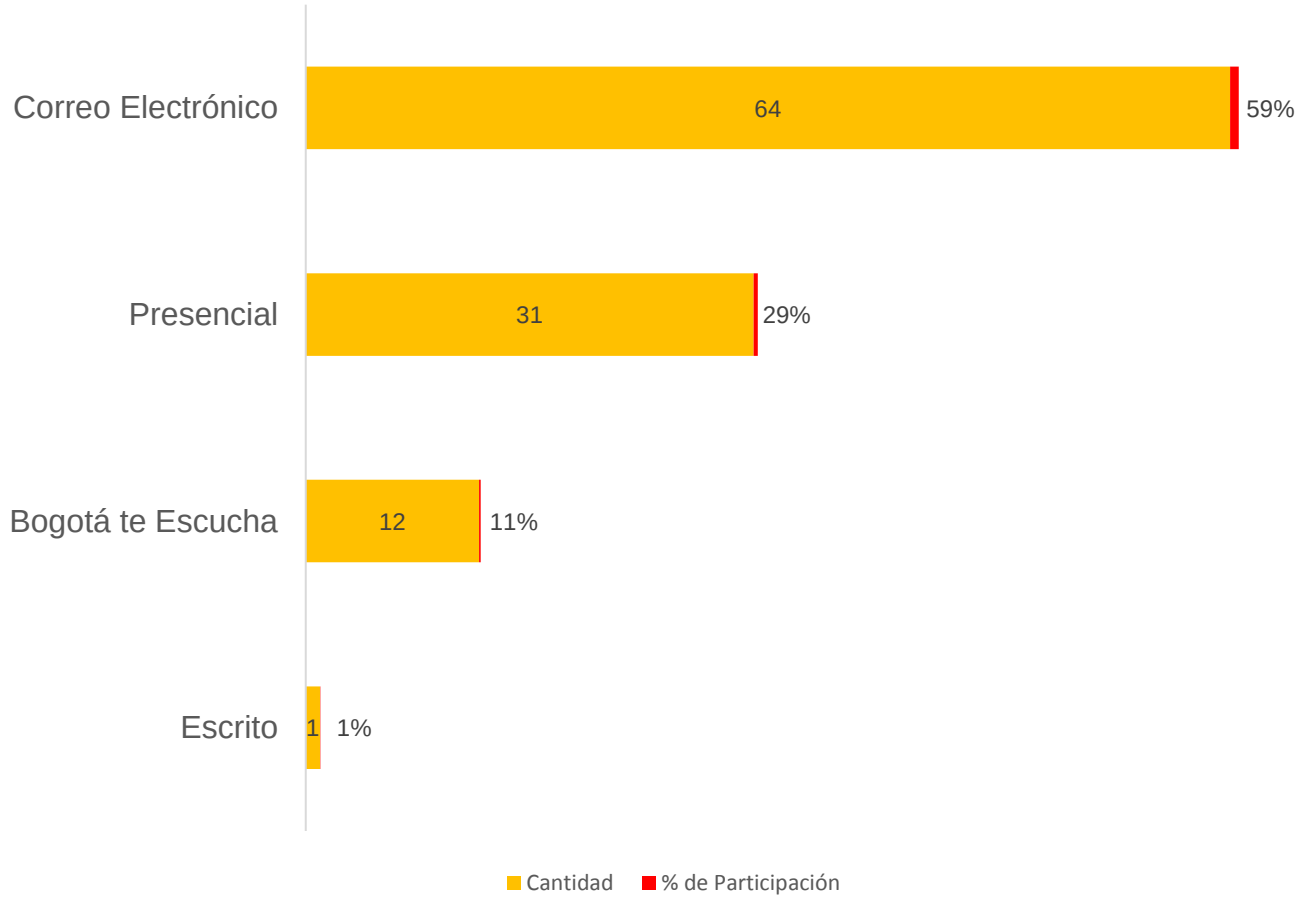
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 108 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 92 se encuentran 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 (59%) 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: derecho de petición de interés particular (39%) solicitud acceso a la información (18%), y solicitud de copia (15%), 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 quince (15) traslados por no competencia, del cual once (11) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y cuatro (04) 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 (108). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladas las peticiones:

- Colpensiones (2)
- Ministerio del Interior (1)
- Secretaría de Hacienda (1)
- Secretaría Distrital de Salud (1)
- Subdirección de Proyectos Especiales (1)
- Unidad de Mantenimiento Vial (5)
- Metro Bogotá (1)
- Secretaría de Integración Social (1)
- Secretaría General (1)
- Secretaría de Movilidad (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 u ciudadanía:

Grafica N°3. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD

Área	DP de interés general	DP de interés particular	DP personas jurídicas	Felicitación	Reclamo	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Área Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Área de Cesantías	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Área de Recaudo de Cartera y	0	10	12	0	0	0	5	0	0	0	8

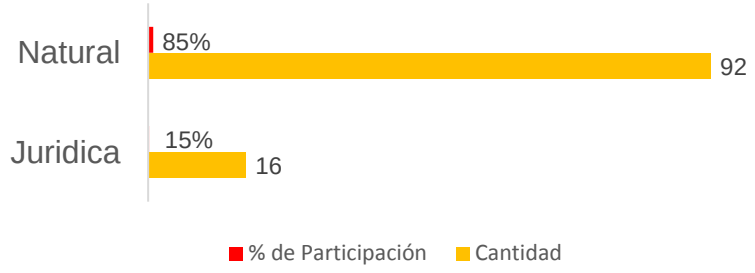
Área	DP de interés general	DP de interés particular	DP personas jurídicas	Felicitación	Reclamo	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Jurisdicción Coactiva											
Área de Talento Humano	0	5	0	0	0	14	0	0	0	0	10
Área de Tesorería	0	8	0	0	0	0	11	0	0	6	8
Dirección General	0	0	0	0	0	4	0	0	5	0	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	3	8	0	0	2	2	0	0	0	4
Gerencia de Pensiones	2	2	3	0	1	3	4	4	0	0	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	0	4	0	0	8	0	0	0	0	6
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Subdirección Jurídica	0	2	0	0	0	13	0	0	0	0	8
Total	2	4	8	1	1	6	4	2	5	6	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 85% corresponde a personas naturales y un 15% a personas jurídicas.

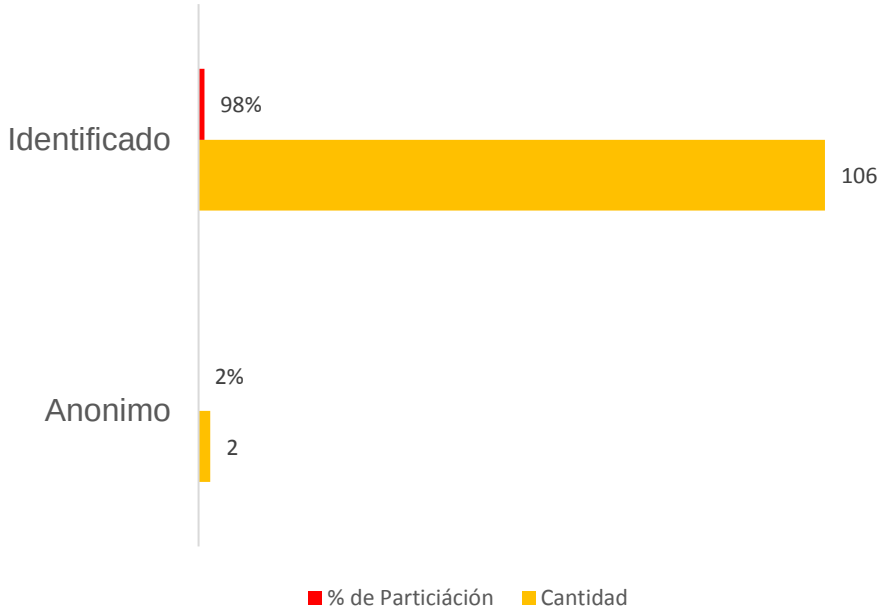
Grafica N°5. Tipo de requirente de las peticiones del mes.



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 98% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, tan solo el 2% 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 22% 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 21% y tramites funcionarios y/o funcionamiento con 19%; 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	Participacion
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	27	25%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	23	21%
Pensión sobrevivientes	13	12%

Pensión de vejez y jubilación por aportes	12	11%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	9	8%
Autorización de descuento de la mesada pensional	4	4%
Reposición de mesadas	4	4%
Levantamiento de hipoteca	4	4%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	3	3%
Auxilio funerario	3	3%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	2	2%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	1%
Tramites contratación y/o contratistas	1	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	1%
Total general	**108**	**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, solicitud acceso a la información y solicitud de copia.

- Foncep gestiono 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 tramites funcionarios funcionamiento.

- 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