

# Informe PQRSD\* *febrero 2025*

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



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



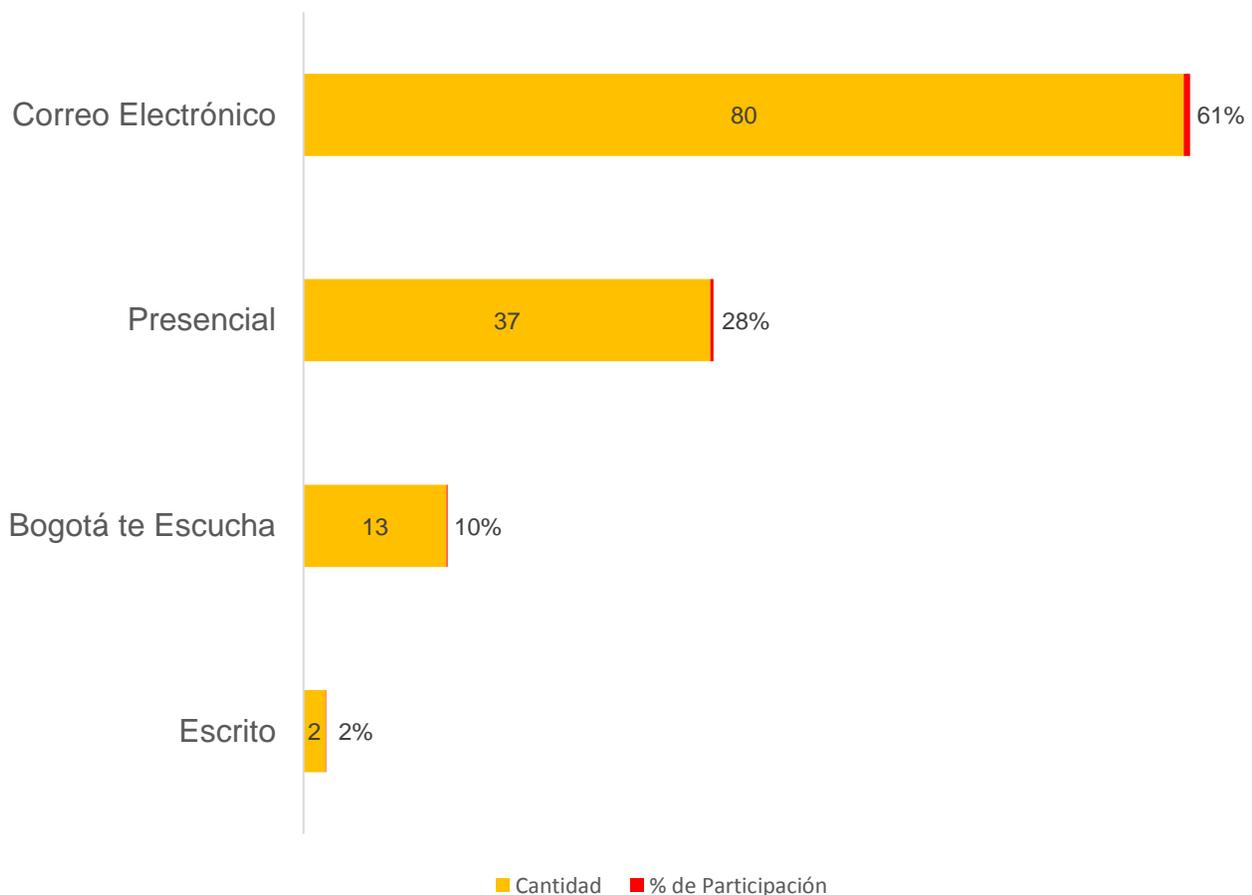
## 1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 132 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 98 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 (61%) y el canal presencial (28%), como se evidencia la siguiente gráfica.

**Gráfica N°1. Canales de interacción.**

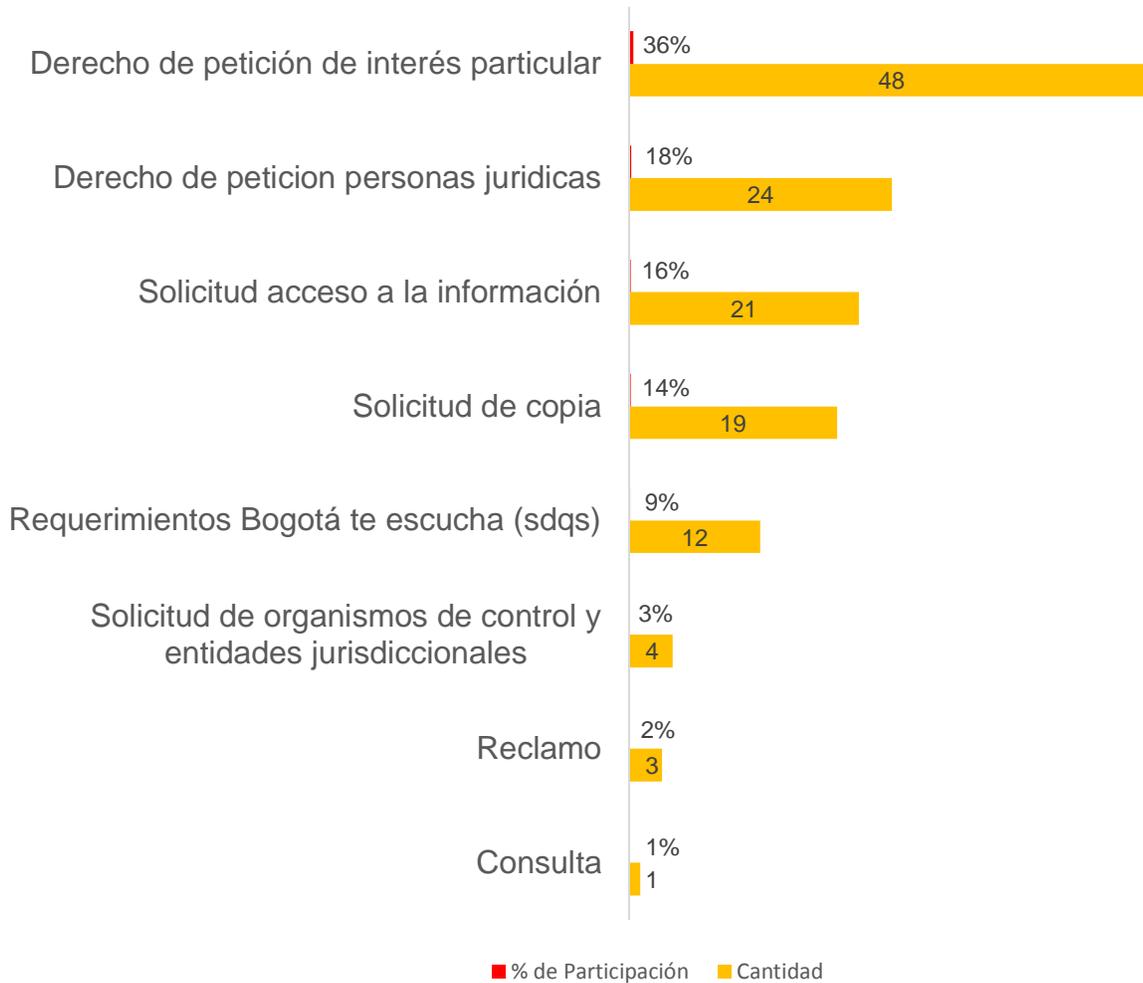


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (36%) derecho de petición personas jurídicas (18%), y solicitud acceso a la información (16%), 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 cuatro (4) traslados por no competencia, del cual uno (1) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y tres (03) 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 (132). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Secretaría de Educación (1)
- Secretaría de Hacienda (1)
- Secretaría de Integración Social (1)
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (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:

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

Área	DP de interés particular	DP personas jurídicas	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Consulta	Total
Área Administrativa	5	0	0	0	0	2	0	0	3
Área de Cesantías	7	5	0	2	0	0	0	0	5
Área de Talento Humano	4	0	0	0	0	0	0	8	5
Área de Tesorería	0	0	0	0	6	0	3	0	5
Dirección General	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	8	0	2	4	0	3	0	5
Gerencia de Pensiones	2	3	3	2	2	2	0	0	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	5	4	0	7	0	0	0	0	5
Subdirección Financiera y Administrativa	14	0	0	0	0	0	0	0	14
Subdirección Jurídica	0	0	0	12	0	0	6	0	10
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	14	0	0	0	8	0	0	0	11

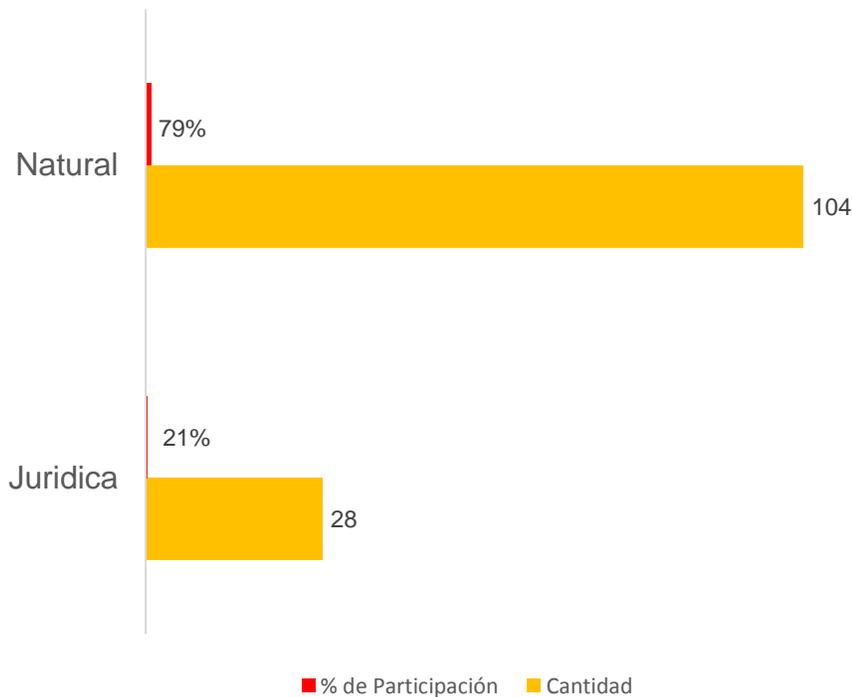
Área	DP de interés particular	DP personas jurídicas	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Consulta	Total
Total	4	7	3	5	3	2	4	8	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 79% corresponde a personas naturales y un 21% 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 solicitud.

## 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 23% 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 reconocimiento y pago de cuota parte pensional con 13%; 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	% de Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	30	23%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	28	21%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	17	13%
Pensión de sobrevivientes	15	11%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	12	9%
Auxilio funerario	6	5%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	5%
Pensión sanción	6	5%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	4	3%
Pago único a herederos	3	2%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	2%
Tramites Contratación y/o Contratistas	2	2%
Actualización EPS	1	1%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

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, derecho de petición personas jurídicas y solicitud acceso a la información.
- 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.