

Informe PQRSD*

I Trimestre 2025

*Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



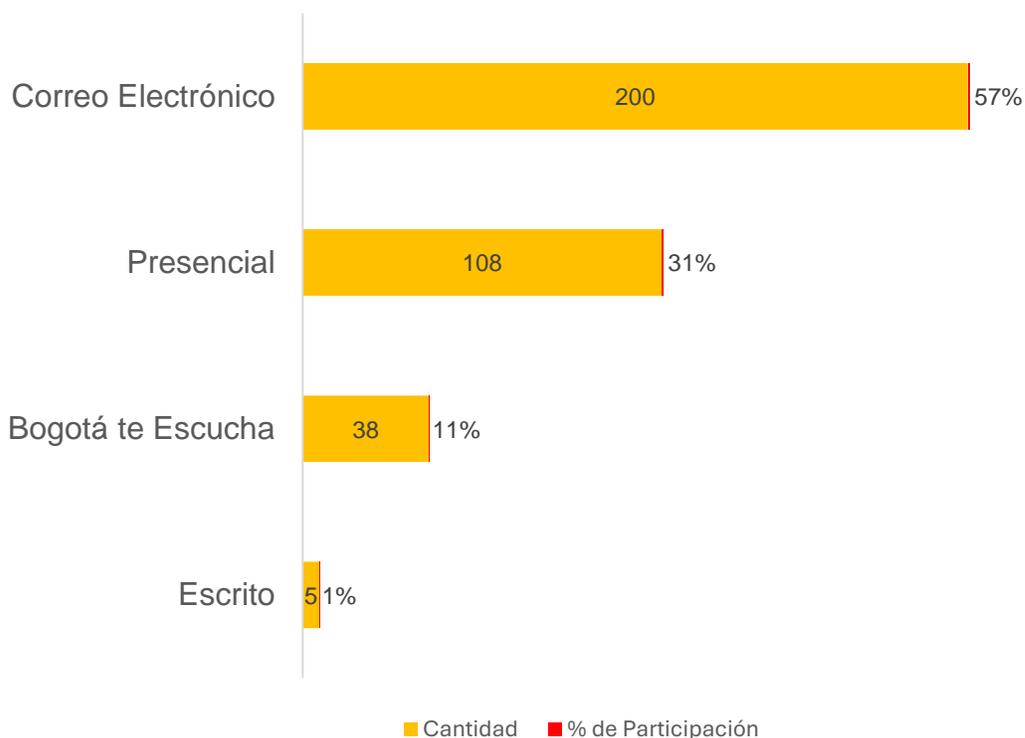
1. Total de peticiones recibidas

Para el primer trimestre se recibieron un total de 351 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad, de las cuales **se registraron** en la página web 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 (57%) y el canal presencial (31%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Gráfica N°1. Canales de interacción.

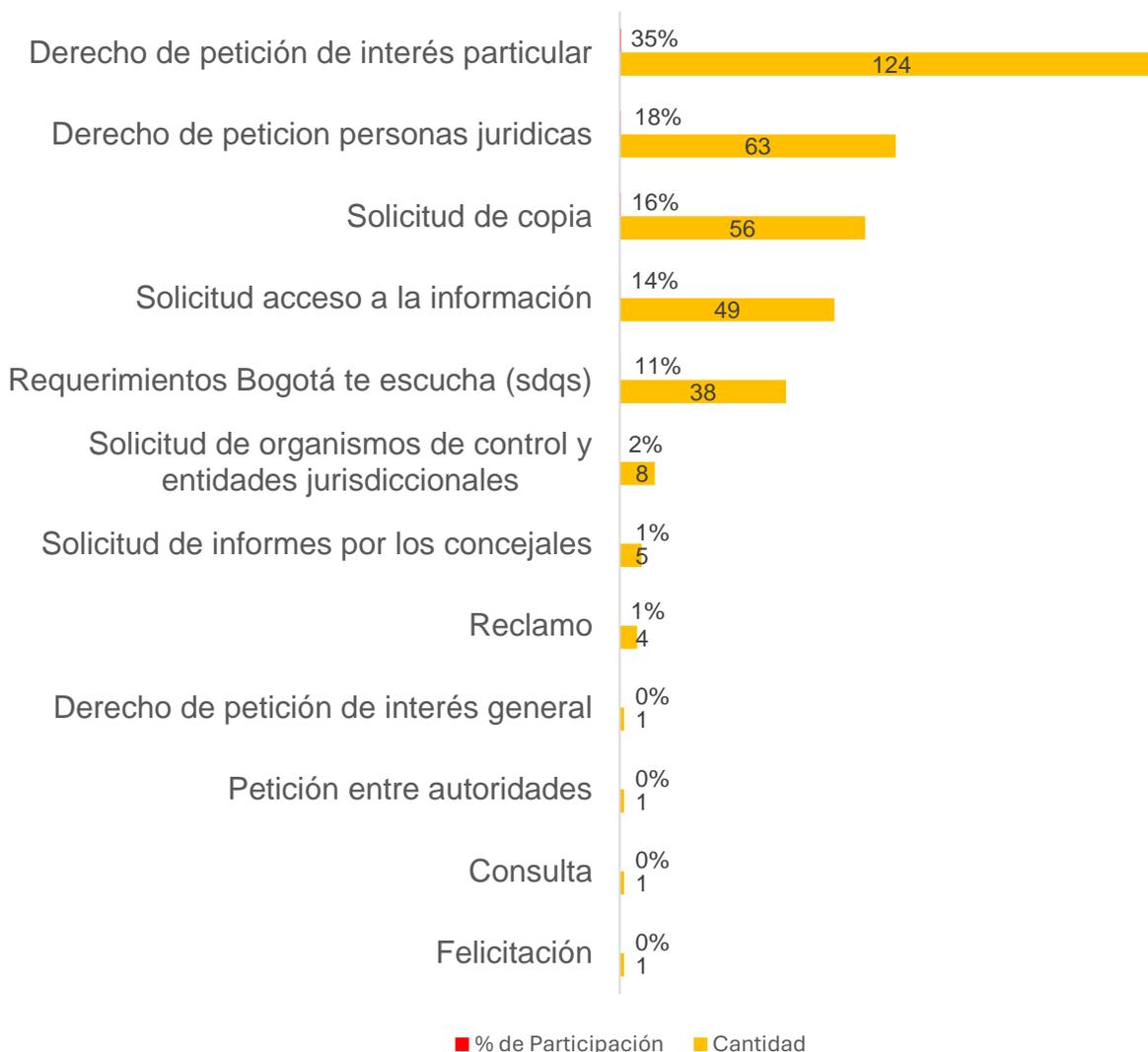


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (35%), derecho de petición personas jurídicas (18%), y solicitud de copia (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 veintitrés (23) traslados por no competencia, de los cuales catorce (14) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y nueve (09) 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 (111). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Entidad	Enero	Febrero	Marzo	Total
Colpensiones	2	0	0	2
Ministerio del Interior	1	0	0	1
Secretaría de Hacienda	1	1	0	2
Secretaría Distrital de Salud	1	0	0	1
Subdirección de Proyectos Especiales	1	0	0	1
Unidad de Mantenimiento Vial	5	0	0	5
Metro Bogotá	1	0	0	1
Secretaría de Integración Social	1	1	1	3
Secretaría General	1	0	0	1
Secretaría de Movilidad	1	0	0	1
Secretaría de Educación	0	1	1	2
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	0	1	1	2
Banco Unión	0	0	1	1
Total	15	4	4	23

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 dentro de los términos de ley. Sin embargo, a la fecha de la realización de este informe se encuentra pendientes por cerrar dos (2) peticiones correspondientes al mes de marzo.

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

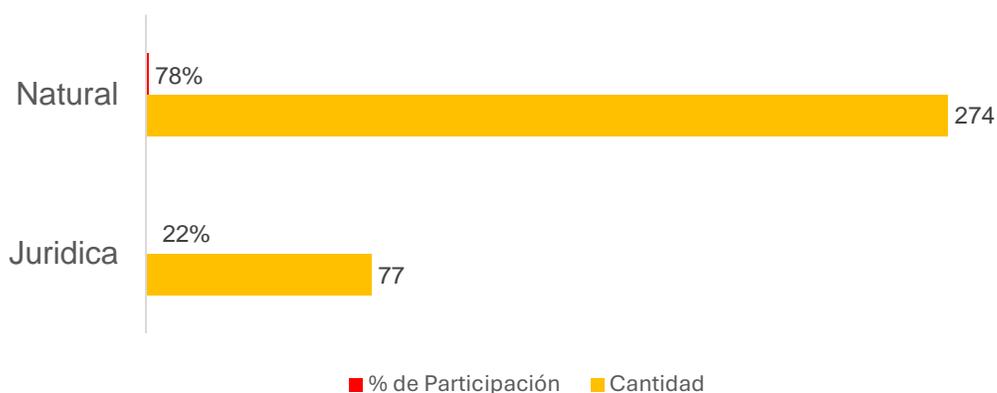
Área	DP de interés particular	DP de personas jurídicas	Reclamo	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Consulta	Solicitud de informes por los concejales	Petición entre autoridades	DP interés general	Felicitación	Total
Área Administrativa	5	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Área de Cesantías	4	5	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Área de Talento Humano	7	0	0	15	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Área de Tesorería	8	0	0	0	7	0	5	0	0	0	0	0	7
Dirección General	0	0	0	4	0	0	4	0	5	0	0	0	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	7	0	2	3	0	2	0	0	0	0	0	4
Gerencia de Pensiones	2	3	3	2	3	3	0	0	0	6	2	0	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	5	4	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Subdirección Financiera y Administrativa	15	0	0	0	2	0	0	0	7	0	0	0	10
Subdirección Jurídica	2	14	0	12	0	8	6	0	0	0	0	0	11
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	14	7	0	15	8	0	0	0	0	0	0	0	10
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	10	15	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	10
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Total	4	6	3	6	4	2	4	8	5	6	2	1	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 78% corresponde a personas naturales y un 22% 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 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 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 20% y tramites funcionarios y/o funcionamiento con 14%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Gráfica N°6. Tiempo tramite asociado a la PQRSD.

Tramite relacionado	Cantidad	% de Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	82	23%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	69	20%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	49	14%
Pensión de sobrevivientes	39	11%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	31	9%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	19	5%
Auxilio funerario	13	4%
Pensión sanción	11	3%
Levantamiento de hipoteca	7	2%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	7	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	7	2%
Tramites Contratación y/o Contratistas	6	2%
Pago único a herederos	5	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	2	1%
Actualización EPS	1	0%
Reposición de mesadas	1	0%
Total	351	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, Derecho de Petición Personas Jurídicas y Solicitud de Copia.
- 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 o Cuota Parte de Bono, Pensión de Vejez y Pensión de Jubilación por Aportes y Trámites Funcionarios y/o 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.