

# Informe PQRSD\* abril 2025

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

**¡Fortaleciendo el legado!**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



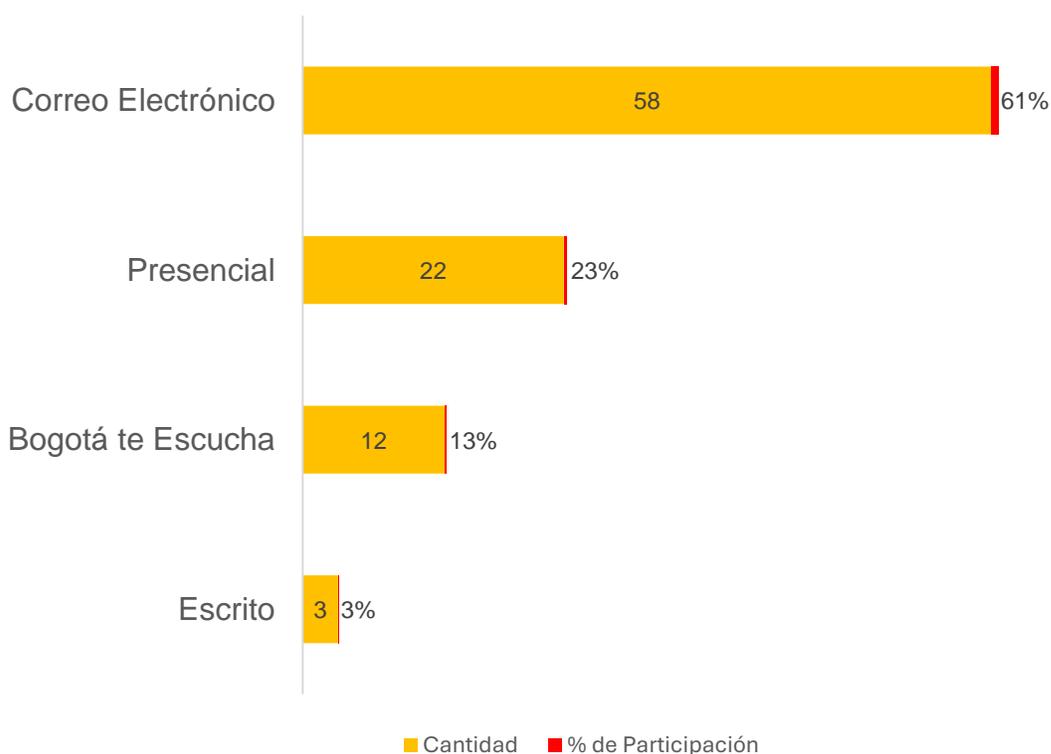
## 1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 95 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 67 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 (23%), como se evidencia la siguiente gráfica.

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

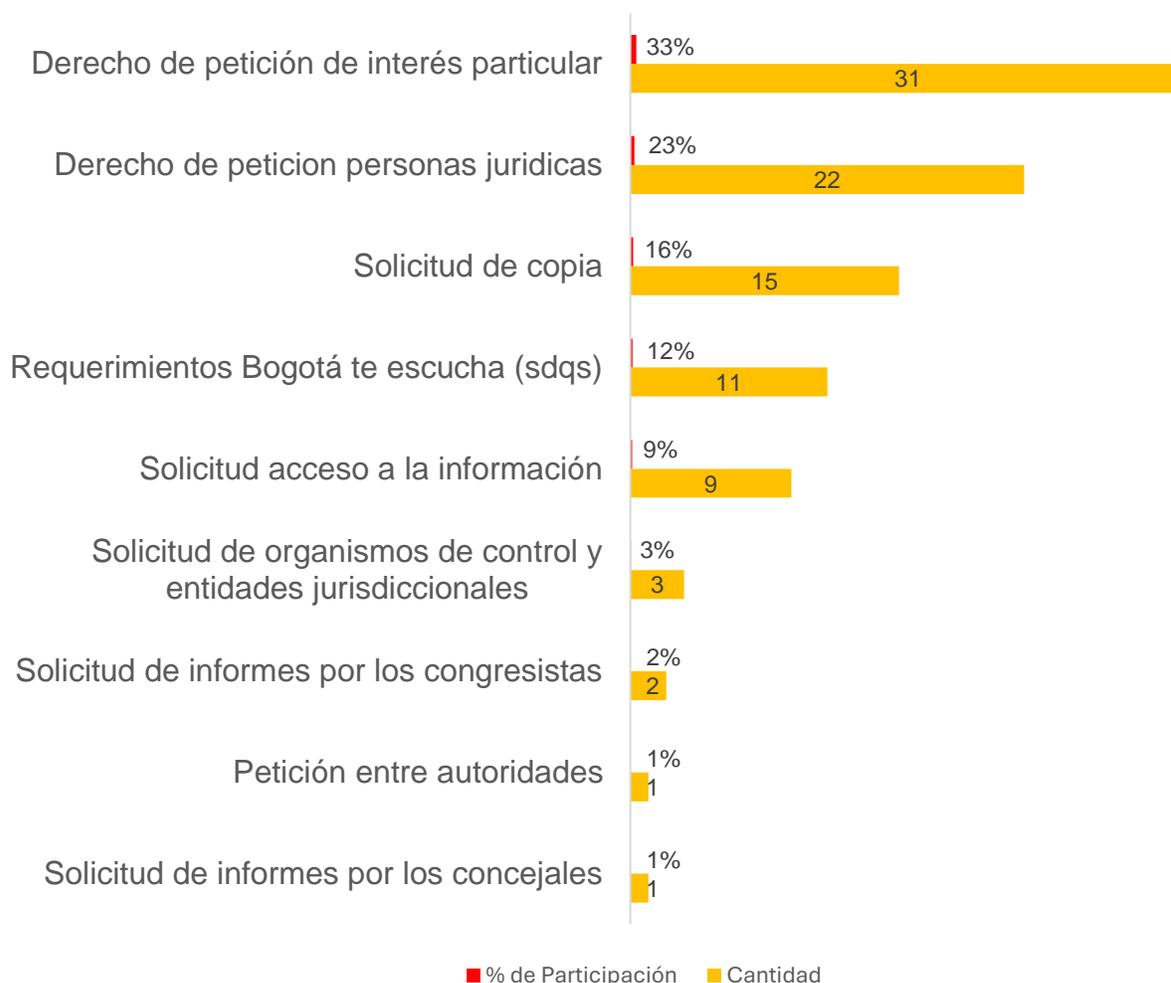


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 3. Tipologías o modalidades

De estas solicitudes las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (33%), derecho de petición personas jurídicas (23%), 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 seis (6) traslados por no competencia, del cual tres (3) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y tres (3) 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 (95). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Secretaría de Educación (2)
- Secretaría Distrital de Hacienda (1)
- Secretaría Distrital de Salud (1)
- Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A. (1)
- Unidad Administrativa Especial De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial – UAERMV (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**

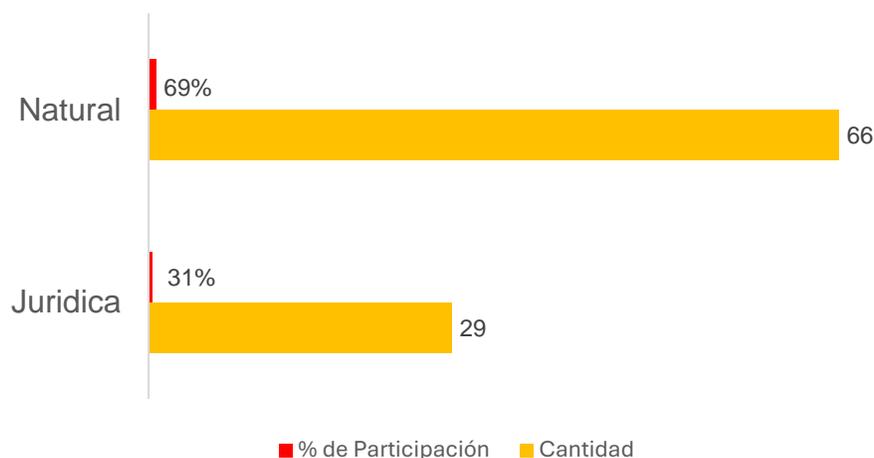
Área	DP de interés particular	DP personas jurídicas	Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de informes por los concejales	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los congresistas	Total
Área Administrativa	0	0	7	0	1	0	0	10	0	2
Área de Cesantías	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Área de Talento Humano	0	0	0	6	0	9	0	0	0	8
Área de Tesorería	8	0	2	0	0	0	0	0	0	5
Dirección General	0	0	0	0	0	0	3	0	2	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	4	3	2	0	0	0	0	0	3
Gerencia de Pensiones	2	1	2	2	0	1	0	0	0	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	8	7	4	0	0	0	0	0	0	7
Subdirección Financiera y Administrativa	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Subdirección Jurídica	0	0	6	8	0	0	0	0	0	7
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	4	8	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 69% corresponde a personas naturales y un 31% 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 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 22% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de tramites funcionarios y/o funcionamiento con 18% y pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 16%; 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 y/o Servicio	Cantidad	Participacion
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	22	23,16%
Pensión de vejez y jubilación por aportes	16	16,84%
Pensión sobrevivientes	13	13,68%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	12	12,63%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	9	9,47%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	8	8,42%
Autorización de descuento de la mesada pensional	4	4,21%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	2	2,11%
Levantamiento de hipoteca	2	2,11%
Auxilio funerario	2	2,11%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	1,05%
Pensión sanción	1	1,05%
Actualización de EPS	1	1,05%
Certificado de defunción	1	1,05%
Pensión de invalidez	1	1,05%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</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 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, tramites funcionarios y/o funcionamiento y pensión de vejez y jubilación por aportes.
- 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