

Informe **PQRSD*** *mayo 2025*

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

¡Fortaleciendo el legado!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



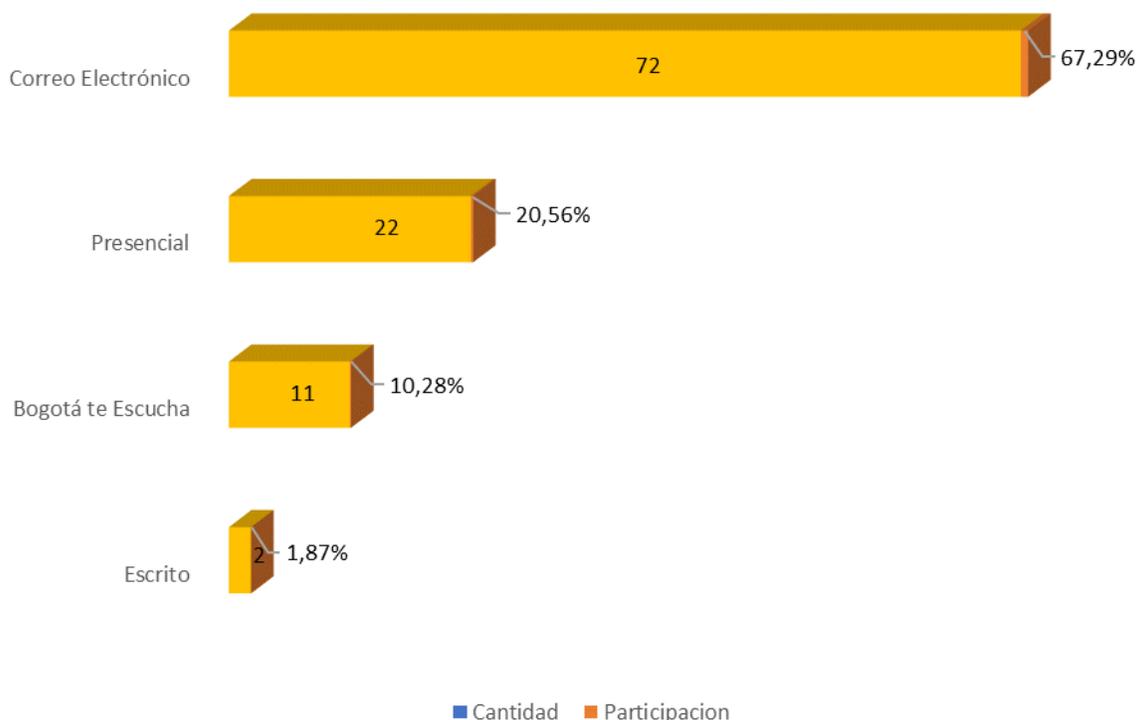
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 107 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 63 fueron registradas en la página web Bogotá te escucha dando cumplimiento a las directrices Distritales ya que corresponden a peticiones ciudadanas.

2. Canales de interacción

Los canales por los cuales se tramitan la mayor cantidad de PQRSD son principalmente Correo electrónico (67%) y el canal presencial (21%), 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.

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 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:

Entidad	Cantidad
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	2
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	2
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	4
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
SECRETARIA GENERAL	1
Total General	11

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

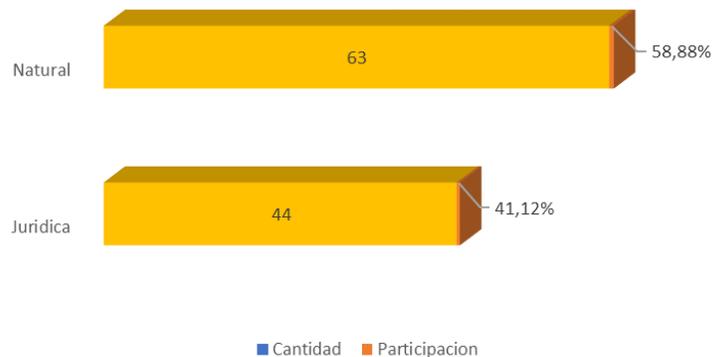
Area o Dependencia / Tipología	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de copia	Solicitud acceso a la información	Derecho de petición de interés particular	Petición entre autoridades	Derecho de petición personas jurídicas	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Consulta	Total general
Área Administrativa		2	1	4		6		8		3
Área de Cesantías			2	2						2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva						11				11
Área de Talento Humano								14		14
Área de Tesorería							7			7
Dirección General								3		3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			3	5	6	8		5		6
Gerencia de Pensiones	1		4	4	2	4				3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano				6		5				5
Oficina de Informática y Sistemas				1					16	9
Subdirección Financiera y Administrativa						2				2
Subdirección Jurídica				7		3		6		5
Total general	1	2	3	4	5	7	7	9	16	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 59% corresponde a personas naturales y un 41% 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 FONCEP.

El 35% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de temas relacionados con pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con 18%; 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	37	35%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	19	18%
Tramites Funcionarios y/o funcionamiento	12	11%
Pensión sobrevivientes	9	8%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	8	7%
Novedades de nómina - Autorización descuento mesada pensional	5	5%
Tramites Contratistas	4	4%
Novedades de nómina - Reposición de mesadas	3	3%
Auxilio funerario	2	2%
Indemnización sustitutiva pensión vejez	2	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	2	2%
Pensión sanción	2	2%
Desprendible de nómina.	1	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1%
Total general	107	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Conclusiones y recomendaciones

- Los principales canales de interacción de FONCEP son el correo electrónico y el canal presencial.
- Las principales tipologías para este periodo fueron Derecho de Petición de Entidades Jurídicas seguido de Derecho de Petición de Interés Particular y Solicitud de 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 al trámite de Reconocimiento de Bono y/o Cuota parte de Bono 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 inconsistencias, por lo cual se realizará la gestión pertinente con la Oficina de Informática y Sistemas que permita corregir este hecho.