



Informe **PQRS**^{*} mayo 2024

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

Foto de DC Studio en Freepik



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



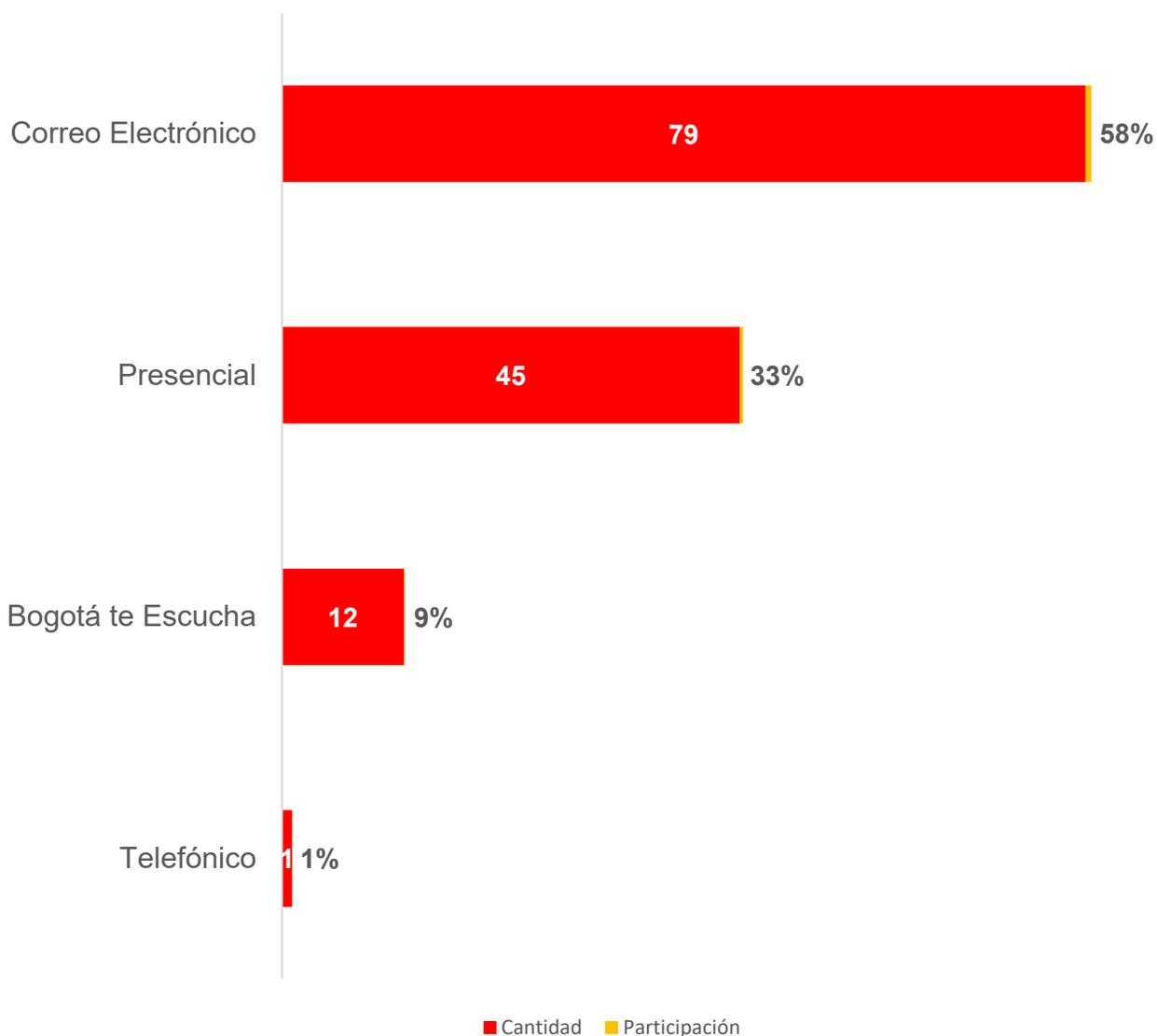
1. Total de peticiones recibidas

Durante este periodo se recibieron un total de 137 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 104 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 (58%) y el canal presencial (33%), 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: derechos de petición de interés particular (40%), solicitud acceso a la información (20%), derecho de petición entidades (18%) 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, de los cuales dos (2) se realizaron desde el gestor documental de la entidad (SIDEAF) y (4) 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 (137). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Unidad Administrativa especial de rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV (1)
- Secretaría de Integración Social (1)
- Secretaría de Movilidad (1)
- Secretaría de Hacienda (2)
- Secretaría de Educación (1)

6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante este periodo no se presentó ninguna solicitud de Veeduría ciudadana

7. Peticiones cerradas del período

Se gestionó el 100% de las solicitudes recibidas; sin embargo, 4 fueron respondidas fuera de términos, y de estas 1 está en trámite a la fecha.

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 ciudadanas.

Unidad Destino	Consulta	DP de interés particular	Requerimientos Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Reclamo	Total
Área Administrativa	0	0	0	0	3	7	4
Área de Talento Humano	0	18	5	0	0	0	11
Área de Tesorería	0	5	8	8	0	9	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	4	3	4	0	0	4

Unidad Destino	Consulta	DP de interés particular	Requerimientos Bogotá te escucha	Sol. acceso a la información	Solicitud de copia	Reclamo	Total
Gerencia de Pensiones	0	6	4	6	0	0	6
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	0	6	0	0	0	0	6
Subdirección Financiera y Administrativa	0	15	0	10	0	0	12
Subdirección Jurídica	0	14	7	0	0	0	9
Área de Cesantías	0	5	0	5	0	0	5
Total	4	6	5	6	3	9	6

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

Gráfica N°4. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD de Entes de control, entidades y autoridades.

Unidad Destino	Derecho de petición entidades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Petición entre autoridades	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	11	0	0	0	0	11
Área de Talento Humano	0	14	0	0	0	14
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	0	0	3	0	6
Gerencia de Pensiones	11	0	0	0	0	11
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	0	0	0	0	4
Subdirección Jurídica	7	0	6	0	0	6
Área Financiera	0	6	0	0	0	6
Oficina Asesora de Planeación	5	0	0	0	0	5
Dirección General	0	0	0	0	6	6

Total

7

10

6

3

6

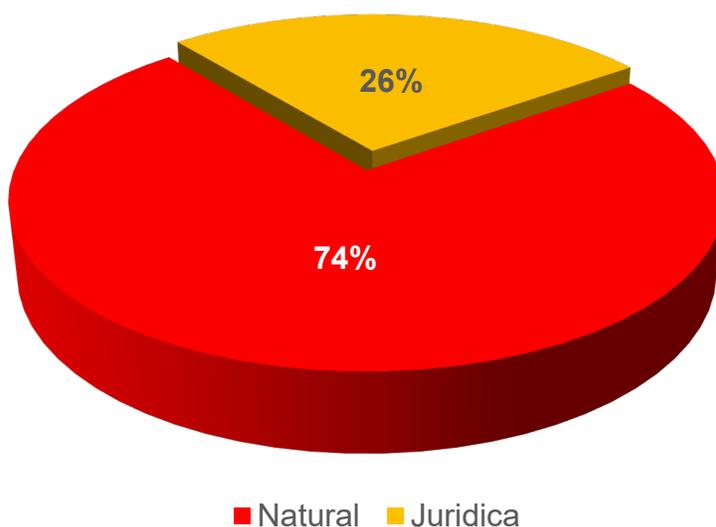
7

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 74% corresponde a personas naturales y un 26% a personas jurídicas.

Gráfica 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 al 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 20% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión sobrevivientes con 18% y trámites funcionarios y/o funcionamiento con 10%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

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

Trámite y/o servicio	Cantidad	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	27	20%
Pensión de sobrevivientes	25	18%
Trámites funcionarios y/o funcionamiento	14	10%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	14	10%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	13	9%
Auxilio funerario	11	8%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	8	6%
Pensión sanción	5	4%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	5	4%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	2%
Pago único a herederos	2	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	2	1%
Levantamiento de hipoteca	1	1%
Desprendible de nómina	1	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	1%
Actualización de EPS	1	1%
Certificado de pensión - no pensión	1	1%
Actualización cuenta bancaria	1	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	1%

Trámite y/o servicio	Cantidad	% de participación
Total	137	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, Solicitudes de acceso a la información y Derecho de petición de entidades.
- Foncep gestionó oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Aproximadamente el 3% de las peticiones fueron respondidas fuera de términos, tan solo 1 petición de las 4 está en trámite. Foncep aunará esfuerzos para cumplir con los tiempos establecidos, haciendo mesas de trabajo con las áreas correspondientes para realizar actividades correctivas.