

# Informe **PQRS**<sup>\*</sup> *junio 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



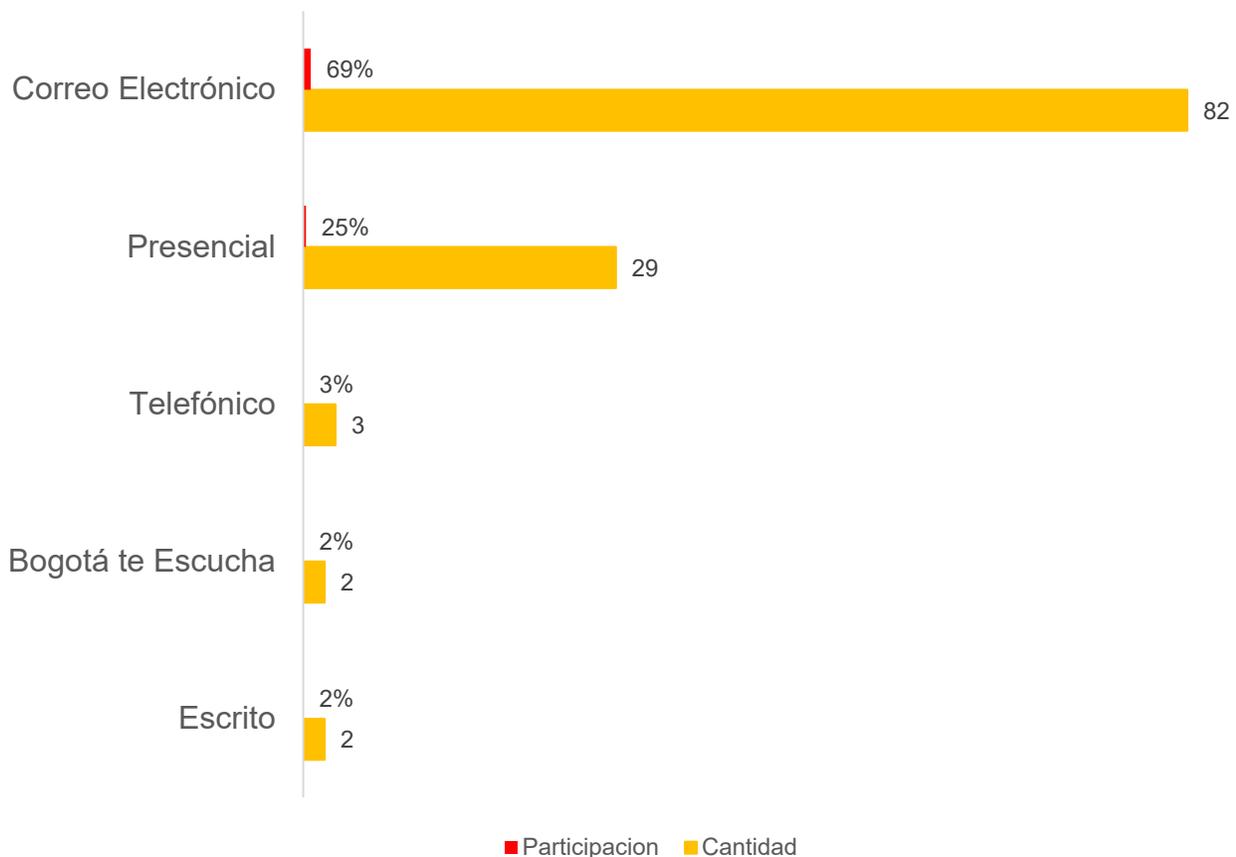
## 1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 118 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 (69%) y el canal presencial (25%), 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 (33%), derecho de petición personas jurídicas (25%), solicitud acceso a la información (19%) 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 cinco (5) traslados por no competencia, de los cuales dos (2) 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 (118). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

- Secretaría de Integración Social (2)
- Secretaría de Educación (1)
- Empresa de Acueducto de Bogotá – EAAB (1)
- Secretaría de Hacienda (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, sin embargo, 4 fueron respondidas fuera de términos, y de estas 24 están en trámite su respuesta y se encuentran dentro de los términos.

## 8. Tiempo promedio de respuesta

A continuación, se presenta el promedio de respuesta de las peticiones del mes por tipología de entidades y ciudadanía:

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

| Unidad Destino                                     | Consulta | DP de interés particular | Felicitación | Reclamo | Requerimientos Bogotá te escucha | So.l acceso a la información | Solicitud de copia | Sugerencia | Total |
|--|----------|--------------------------|--------------|---------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------|-------|
| Área Administrativa                                | 0        | 0                        | 0            | 0       | 0                                | 0                            | 2                  | 0          | 2     |
| Área de Cesantías                                  | 0        | 0                        | 0            | 0       | 0                                | 3                            | 0                  | 0          | 3     |
| Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva | 0        | 0                        | 0            | 0       | 0                                | 9                            | 0                  | 0          | 9     |
| Área de Talento Humano                             | 11       | 0                        | 0            | 0       | 0                                | 0                            | 0                  | 0          | 11    |
| Área de Tesorería                                  | 0        | 11                       | 0            | 6       | 0                                | 7                            | 0                  | 0          | 8     |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes                  | 0        | 2                        | 0            | 3       | 4                                | 4                            | 0                  | 0          | 3     |
| Gerencia de Pensiones                              | 0        | 2                        | 0            | 0       | 0                                | 2                            | 2                  | 2          | 2     |

| Unidad Destino                               | Consulta | DP de interés particular | Felicitación | Reclamo  | Requerimientos Bogotá te escucha | So.l acceso a la información | Solicitud de copia | Sugerencia | Total    |
|--|----------|--------------------------|--------------|----------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------|----------|
| Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano | 0        | 10                       | 3            | 0        | 0                                | 6                            | 0                  | 0          | 7        |
| Oficina Control Disciplinario Interno        | 6        | 0                        | 0            | 0        | 0                                | 0                            | 0                  | 0          | 6        |
| Oficina de Informática y Sistemas            | 0        | 0                        | 0            | 12       | 3                                | 0                            | 0                  | 0          | 8        |
| Subdirección Jurídica                        | 0        | 10                       | 0            | 0        | 0                                | 0                            | 0                  | 0          | 10       |
| <b>Total</b>                                 | <b>9</b> | <b>4</b>                 | <b>3</b>     | <b>6</b> | <b>3</b>                         | <b>4</b>                     | <b>2</b>           | <b>2</b>   | <b>4</b> |

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

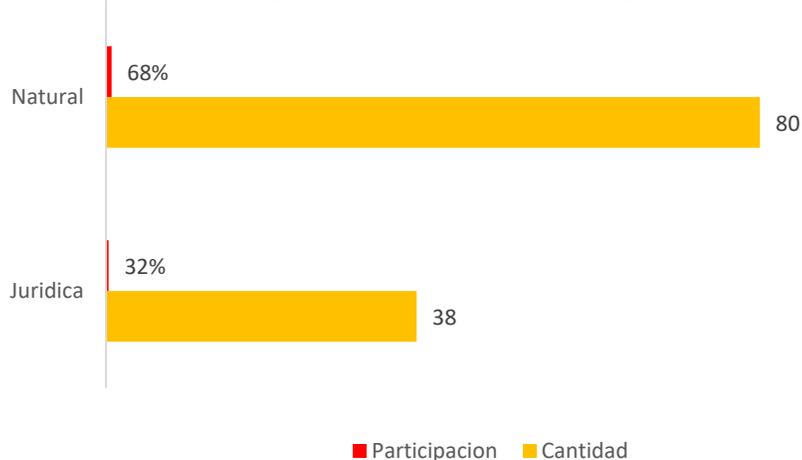
| Unidad Destino                                     | DP personas jurídicas | Solicitud de informes por los concejales | Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales | Total general |
|--|-----------------------|--|---|---------------|
| Área Administrativa                                | 0                     | 9  | 0   | 9             |
| Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva | 8                     | 0  | 6   | 7             |
| Área de Tesorería                                  | 17                    | 0  | 8   | 14            |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes                  | 4                     | 0  | 0   | 4             |
| Gerencia de Pensiones                              | 4                     | 0  | 0   | 4             |
| Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano       | 4                     | 0  | 0   | 4             |
| <b>Total</b>                                       | <b>5</b>              | <b>9</b>                                 | <b>7</b>  | <b>5</b>      |

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

### 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 68% corresponde a personas naturales y un 32% 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 28% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de Bono y Cuota Parte de Bono, seguido de Pensión Sobrevivientes con 14% e Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez con 9%; 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 | Participación |
|---|----------|---------------|
| Reconocimiento de bono y cuota parte de bono      | 33       | 28%           |
| Pensión de sobrevivientes                         | 17       | 14%           |
| Indemnización sustitutiva de pensión de vejez     | 11       | 9%            |
| Tramites Funcionarios y/o funcionamiento          | 11       | 9%            |
| Autorización de descuentos de la mesada pensional | 9        | 8%            |
| Reconocimiento y pago de cuota parte pensional    | 9        | 8%            |

| Tramite relacionado  | Cantidad   | Participación |
|--|------------|---------------|
| Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes                                       | 8          | 7%            |
| Auxilio funerario  | 7          | 6%            |
| Pago Cuota Alimentaria   | 3          | 3%            |
| Levantamiento de hipoteca  | 2          | 2%            |
| Pensión sanción  | 2          | 2%            |
| Reposición de mesadas  | 1          | 1%            |
| Certificación de estudios  | 1          | 1%            |
| Actualización de EPS   | 1          | 1%            |
| Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios                                     | 1          | 1%            |
| Desprendible de nómina   | 1          | 1%            |
| Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital | 1          | 1%            |
| <b>Total</b>   | <b>118</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 de acceso a la información.
- Foncep gestiona oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes.
- Aproximadamente el 3% de las peticiones fueron respondidas fuera de 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 sobreviviente e indemnización sustitutiva de pensión vejez.
- 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.

- Al corte de este informe se está gestionando con la oficina de Informática y Sistemas la estabilización del nuevo gestor documental (SIDEAF) de tal forma que permita que el seguimiento a la gestión de las PQRSD se realice de manera automática.