

Informe PQRSD* II trimestre 2025

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

¡Fortaleciendo el legado!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



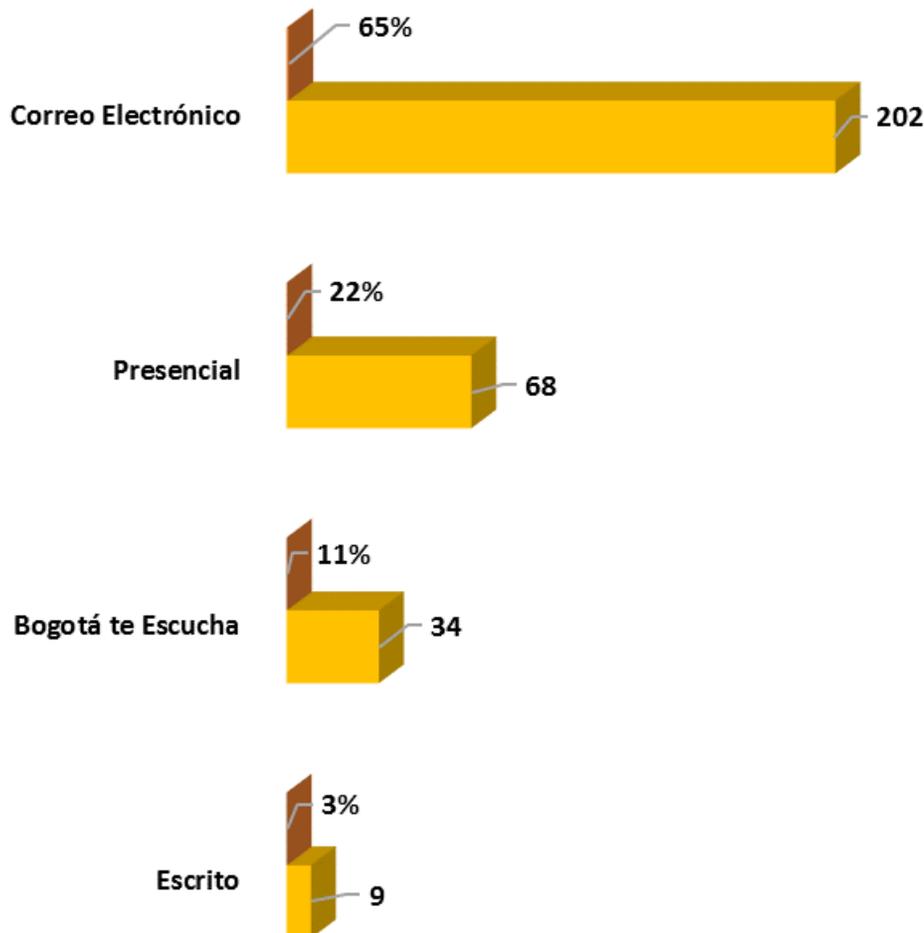
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 313 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 205 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 (65%) y el canal presencial (22%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Grafica N°1. Canales de interacción.

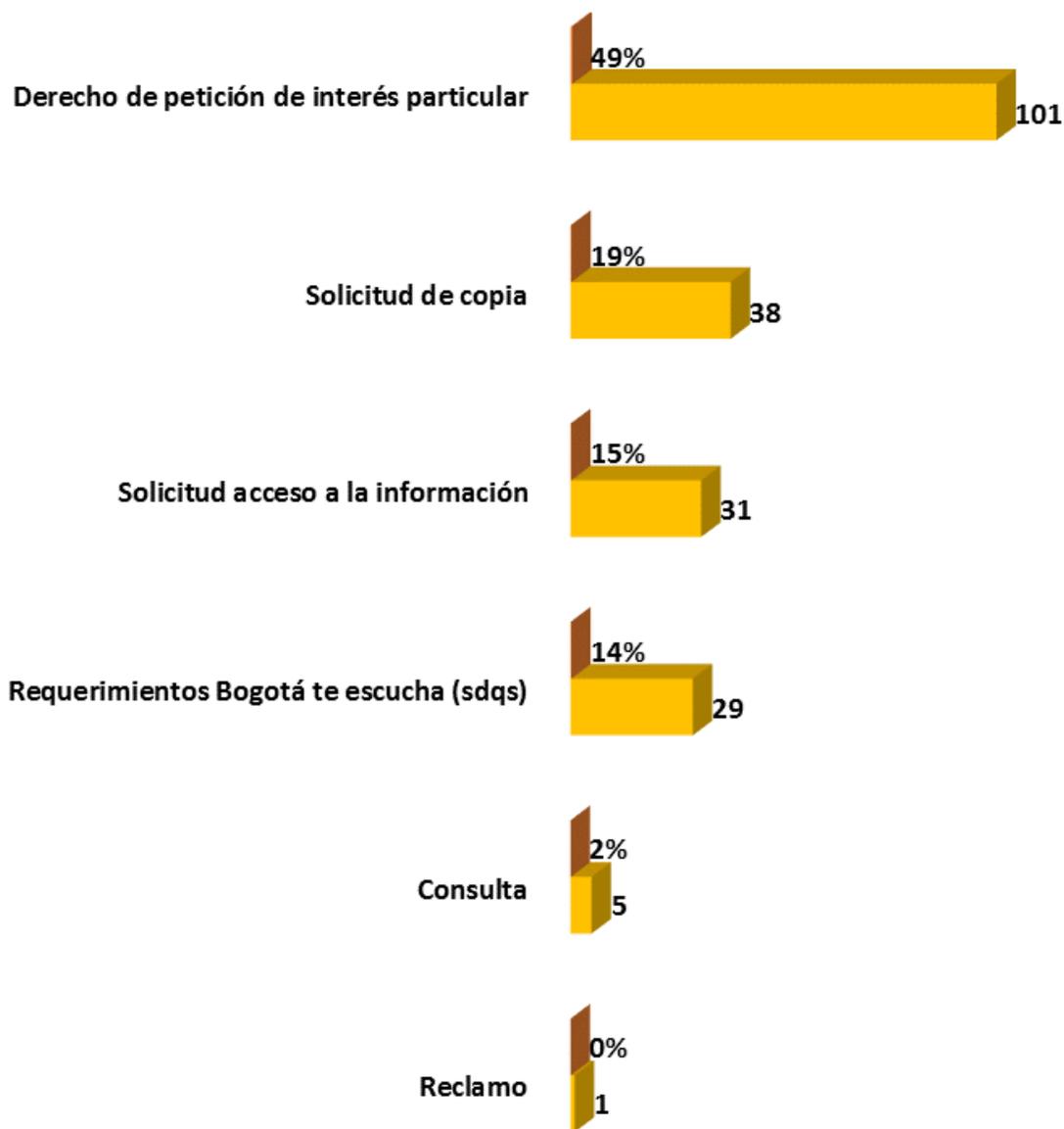


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones ciudadanas (personas naturales)

De las solicitudes ciudadanas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (49%), Solicitud de Copia (19%) y Solicitud de Acceso a la Información (15%), de las 205 peticiones ciudadanas recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica N°2. Tipologías de PQRSD (Ciudadanas).

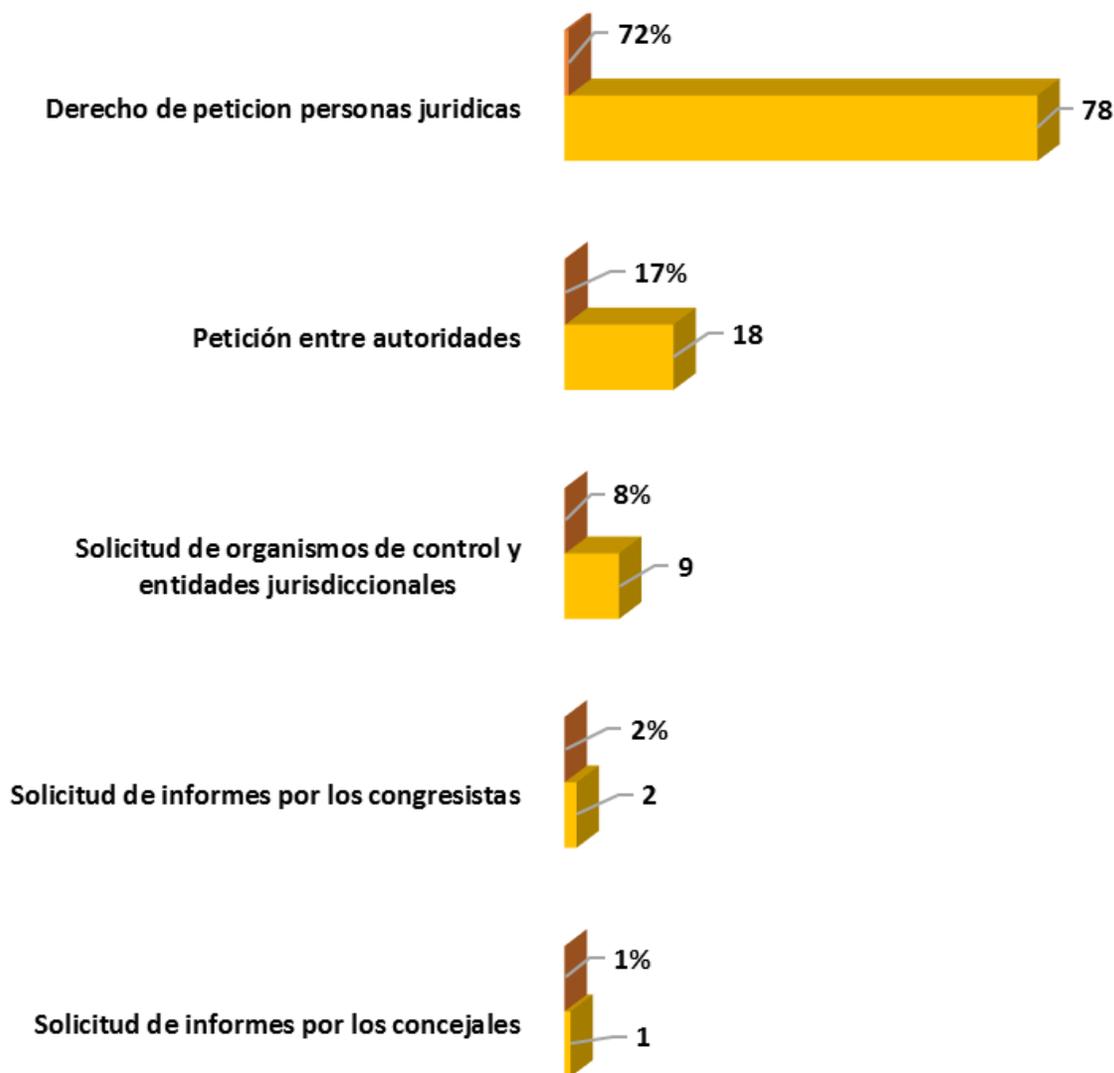


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

De las solicitudes instauradas por personas jurídicas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición (72%), petición entre autoridades (17%), y Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales (8%), de las 108 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica N°3. Tipologías de PQRSD (Jurídicas).

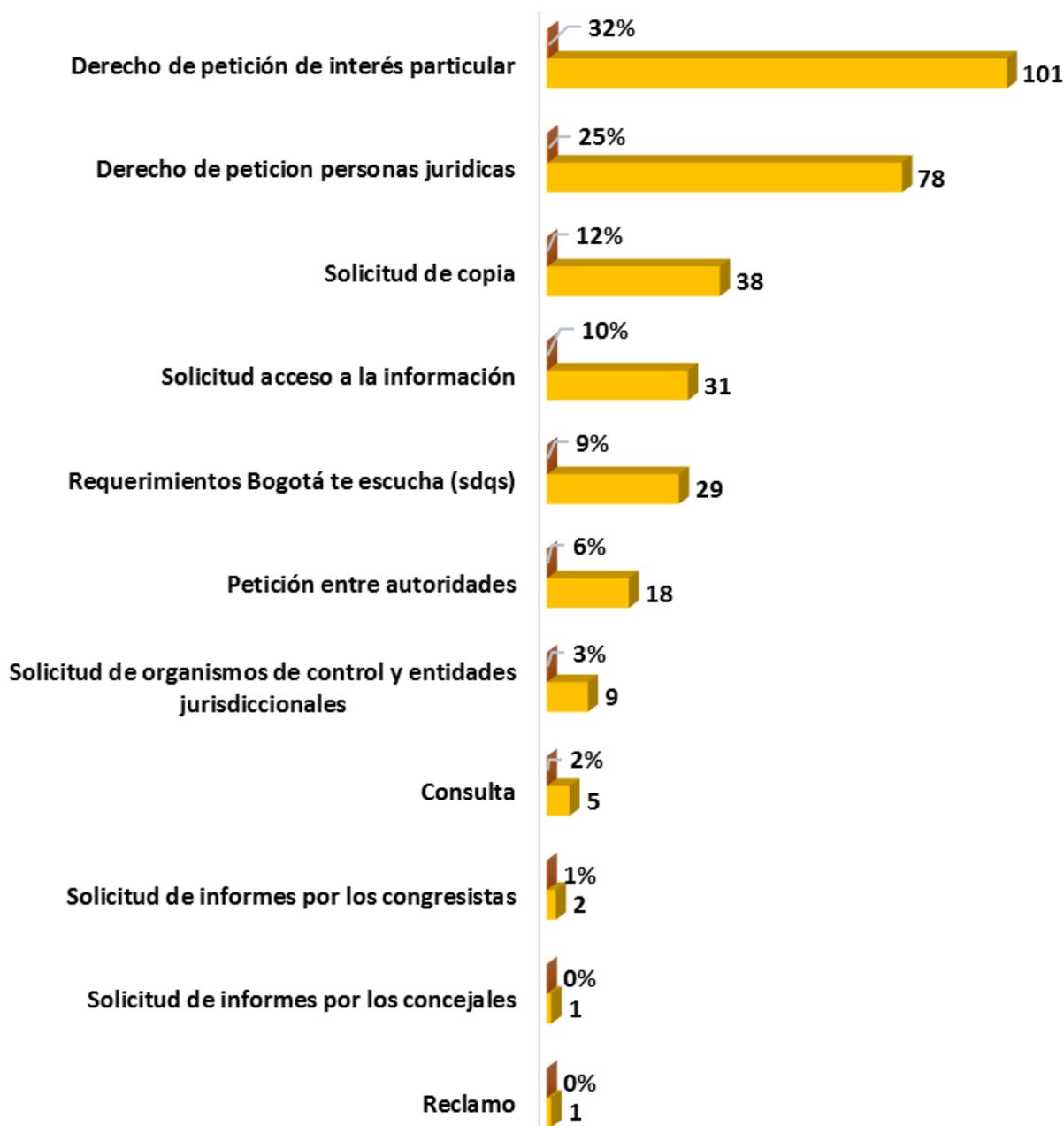


Fuente: SIDEAF

5. Tipologías o modalidades de peticiones totales

Del total de solicitudes instauradas las tipologías más frecuentes son: Derecho de Petición de Interés Particular (29%), Derecho de Petición Personas Jurídicas (25%) y Solicitud de Copia (12%), de las 313 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica N°4. Tipologías de PQRSD (Total recibidas)



Fuente: SIDEAF

6. Solicitudes de información negadas por inexistencia de la información solicitada.

No se registraron solicitudes de información **negadas** por inexistencia de lo solicitado.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron veintinueve (29) traslados por no competencia, del cual trece (13) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y diez y seis (16) 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 (313). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones.

Grafica N°5. Total peticiones trasladadas por no competencia

Entidad	Cantidad
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	7
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	6
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	3
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	2
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	2
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	2
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1
SECRETARIA GENERAL	1
Total general	29

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante este periodo no se presentó alguna solicitud de veeduría ciudadana.

6. Peticiones cerradas del período

Se gestionaron el 100% de las solicitudes recibidas dentro de los términos de ley.

7. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

A continuación, se presenta el promedio de respuesta de las peticiones del mes instauradas por ciudadanos discriminado por área gestora y tipología donde se evidencia oportunidad de mejora en dos áreas ya que este es mucho mal alto que el general.

Grafica N°6. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD (Peticiones Ciudadanas)

Area/Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Total tiempo promedio de respuesta por area
Área Administrativa		2		5	1	1	2
Área de Cesantías		2		2	2		2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		6			7		6
Área de Talento Humano	4			14	9		11
Área de Tesorería		9	7	2			7
Dirección General				9			9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3		3	3		3
Gerencia de Pensiones	1	3		2	2		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		7		8	3		7
Oficina de Informática y Sistemas	13	1					9
Subdirección Financiera y Administrativa		10					10
Subdirección Jurídica	5	6		6	8		6
Total tiempo promedio de respuesta por tipología	7	4	7	5	3	1	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas

A continuación, se presenta el promedio de tiempo de respuesta de las peticiones instauradas por personas jurídicas donde se evidencia oportunidades de mejora en algunas las áreas que presentan un promedio mucho más alto del general.

Grafica N°7. Tiempo promedio de respuesta peticiones personas Jurídicas.

Área / Tipología	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total tiempo promedio de respuesta por área
Área Administrativa	5	6				5
Área de Cesantías		9				9
Área de Contabilidad	9					9
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	9				2	8
Área de Talento Humano		6			9	8
Dirección General			3	2	10	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	5			3	6
Gerencia de Pensiones	3	3			1	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	8				6
Subdirección Financiera y Administrativa	2					2
Subdirección Jurídica	3	5				3
Total tiempo promedio de respuesta por tipología	6	5	3	2	5	6

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Tiempo promedio de respuesta del total de peticiones recibidas.

A continuación, se presenta el promedio de tiempo de respuesta de las peticiones instauradas donde se evidencia oportunidades de mejora en las áreas que presentan un promedio más alto del general.

Grafica N°8. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.

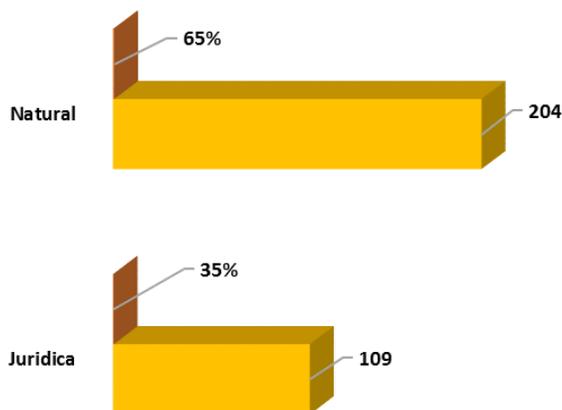
Area /Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total promedio de respuesta por area
Área Administrativa		2	5	6		5	1	1				2
Área de Cesantías		2		9		2	2					3
Área de Contabilidad			9									9
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		6	9				7				2	7
Área de Talento Humano	4			6		14	9				9	10
Área de Tesorería		9			7	2						7
Dirección General						9			3	2	10	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3	6	5		3	3				3	4
Gerencia de Pensiones	1	3	3	3		2	2				1	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		7	6	8		8	3					6
Oficina de Informática y Sistemas	13	1										9
Subdirección Financiera y Administrativa		10	2									7
Subdirección Jurídica	5	6	3	5		6	8					6
Total tiempo promedio de respuesta por	7	4	6	5	7	5	3	1	3	2	5	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

10. Tipo de Requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 65% corresponde a personas naturales y un 35% a personas jurídicas.

Grafica N°9. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. 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.

12. 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 29% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de temas relacionados con la Pensión de Vejez y/o Jubilación con 13%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Grafica N°10. Tipo tramite asociado a la petición.



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 Interés Particular seguido de Petición Personas Jurídicas y Solicitud de Copia.
- FONCEP gestiona oportunamente el traslado por no competencia a las entidades correspondientes en su mayoría a entidades distritales y a través de Bogotá te escucha.
- 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.
- El 29% de las peticiones están asociadas al trámite de Reconocimiento de Bono y/o Cuota parte de Bono seguido de Pensión de Vejez y/o Jubilación con un 13% de participación.
- 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.
- Se ha realizado seguimiento constante a los gestores de las PQRSD para que la respuesta sea emitida en el menor tiempo posible y dos días antes máximo antes del tiempo legal.