

Informe PQRSD* julio 2025

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

¡Fortaleciendo el legado!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



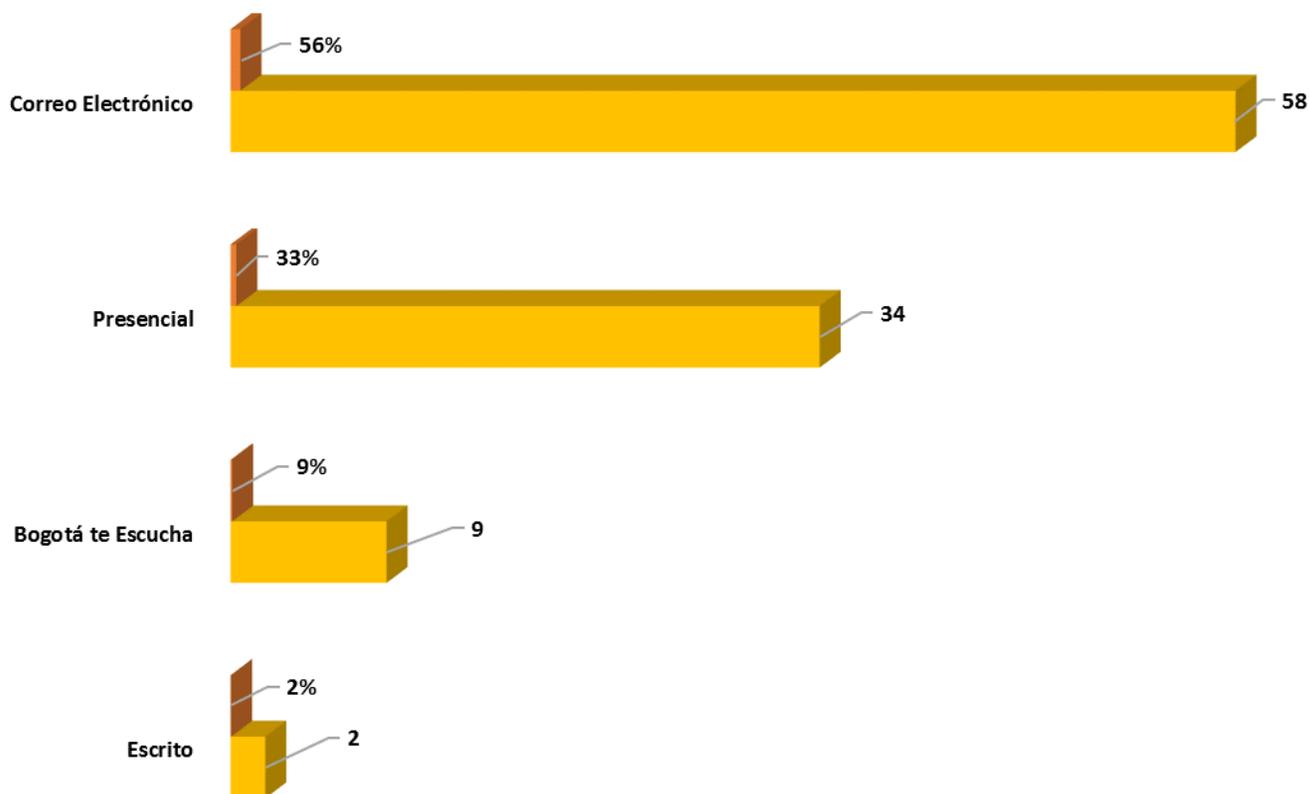
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 103 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 77 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 (56%) y el canal presencial (33%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Grafica N°1. Canales de interacción.

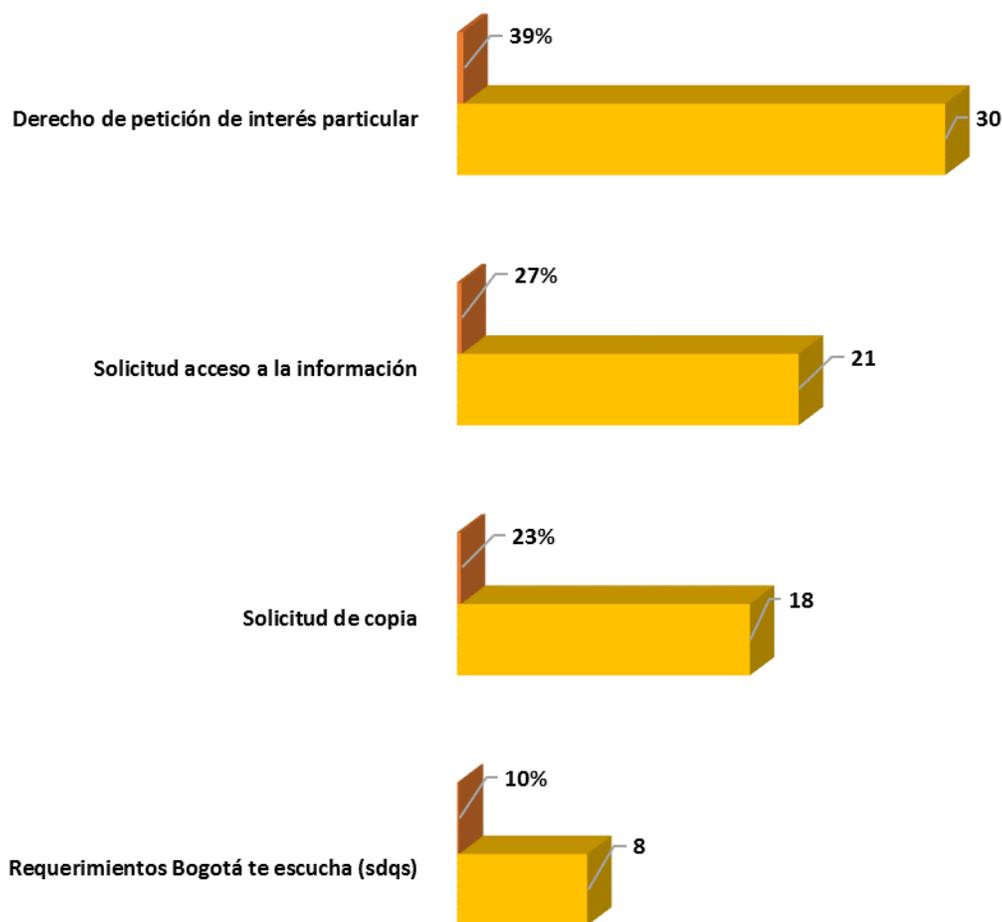


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

De las solicitudes ciudadanas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (39%), Solicitud acceso a la información (27%), y solicitud de copia (23%), de las 77 peticiones ciudadanas recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

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

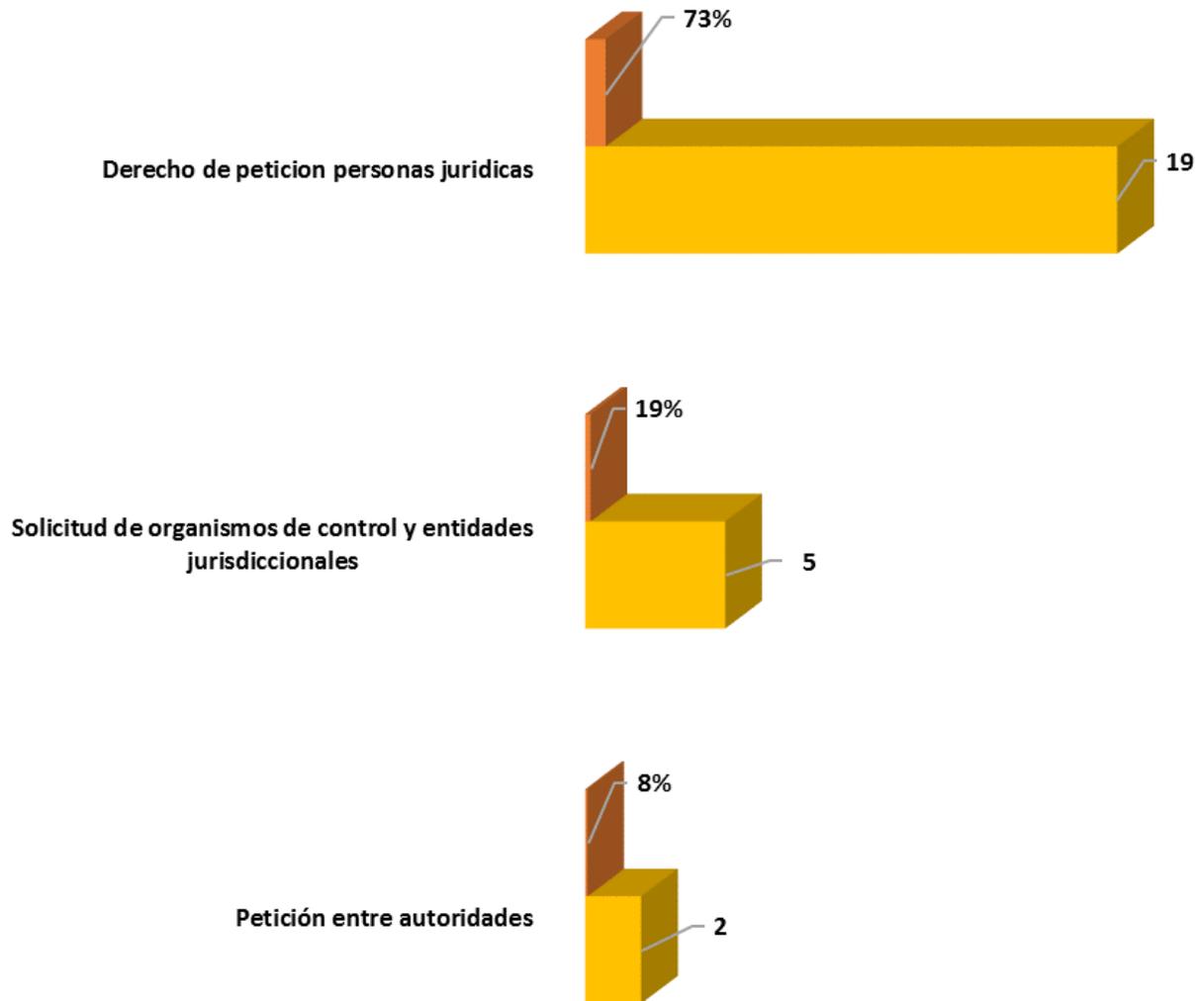


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

De las solicitudes instauradas por personas jurídicas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición (73%), Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales (19%), y petición entre autoridades (8%), de las 26 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

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

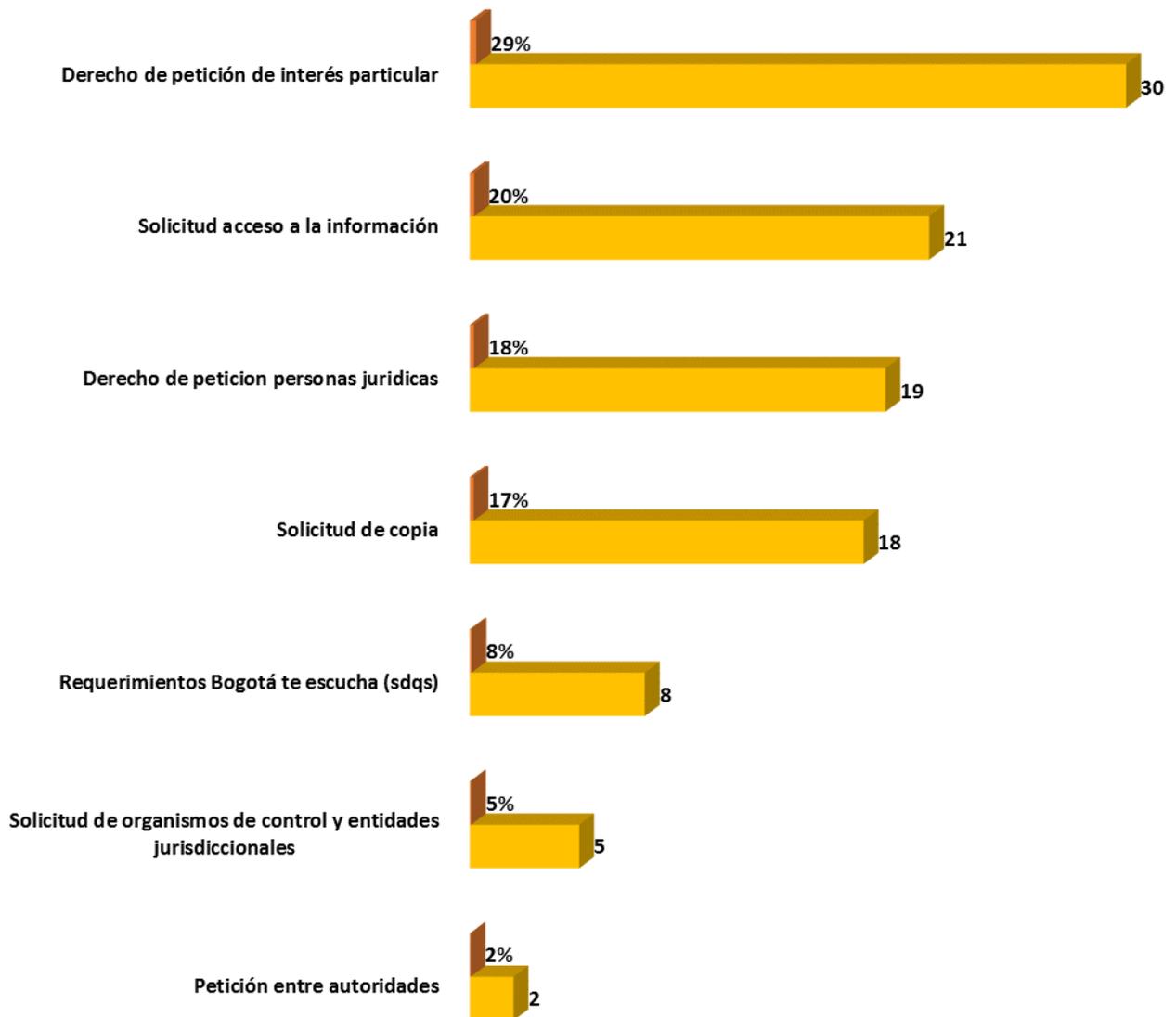


Fuente: SIDEAF

5. Tipologías o modalidades de peticiones totales

Del total de solicitudes instauradas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición (29%), Solicitud de acceso a la información (20%), y derecho de petición personas jurídicas (8%), de las 103 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Gráfica N°4. Tipologías de Peticiones (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 quince (15) traslados por no competencia, de las cuales cuatro (4) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y once (11) 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 (103). 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	5
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	3
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
ENTIDAD NACIONAL	1
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1
Total general	15

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 por área gestora y tipología donde se evidencia oportunidad de mejora en dos áreas ya que su promedio es mucho mal alto que el general.

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

Area / Tipologia	Derecho de petición de interés particular	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Total promedio por area
Área Administrativa				2	2
Área de Cesantías			2		2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	8		10		9
Área de Talento		13			13
Dirección General		15			15
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	6	2	1	3
Gerencia de Pensiones	2	1	2	4	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4				4
Subdirección Financiera y Administrativa		13			13
Subdirección Jurídica		5	9		7
Total promedio por tipologia	3	7	3	2	3

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 dos de las áreas que es mucho más alto del general.

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

Area / Tipología	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total por area
Área de Cesantías	3			3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	18	3		11
Área de Tesorería		5		5
Área Financiera			2	2
Dirección General			3	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7			7
Gerencia de Pensiones			2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3			3
Oficina de Informática y Sistemas	13			13
Subdirección Jurídica	7			7
Total por tipología	6	4	2	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

9. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.

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

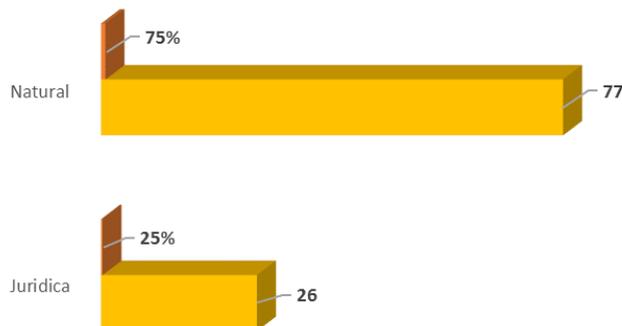
Grafica N°8. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.

Area / Tipología	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total promedio por area
Área Administrativa						2		2
Área de Cesantías		3			2			2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	8	18	3		10			9
Área de Talento Humano				13				13
Área de Tesorería			5					5
Área Financiera							2	2
Dirección General				15			3	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	7		6	2	1		4
Gerencia de Pensiones	2			1	2	4	2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	3						3
Oficina de Informática y Sistemas		13						13
Subdirección Financiera y Administrativa				13				13
Subdirección Jurídica		7		5	9			7
Total promedio por tipología	3	6	4	7	3	2	2	4

10. Tipo de Requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 75% corresponde a personas naturales y un 25% a personas jurídicas.

Grafica N°9. Tipo de Requirente.



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 22% de los requerimientos se relacionan con Pensión de vejez o jubilación, seguido de temas relacionados con temas de Reconocimiento de bono y/o cuota parte de bono con 21%; 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 Solicitud de Acceso a la Información y de Petición Personas Jurídicas
- 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 22% de las peticiones están asociadas al trámite de Pensión de Vejez y/o Jubilación seguido de Reconocimiento de Bono y/o Cuota parte de Bono con un 21% 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.