

Informe **PQRSD*** *III trimestre 2025*

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



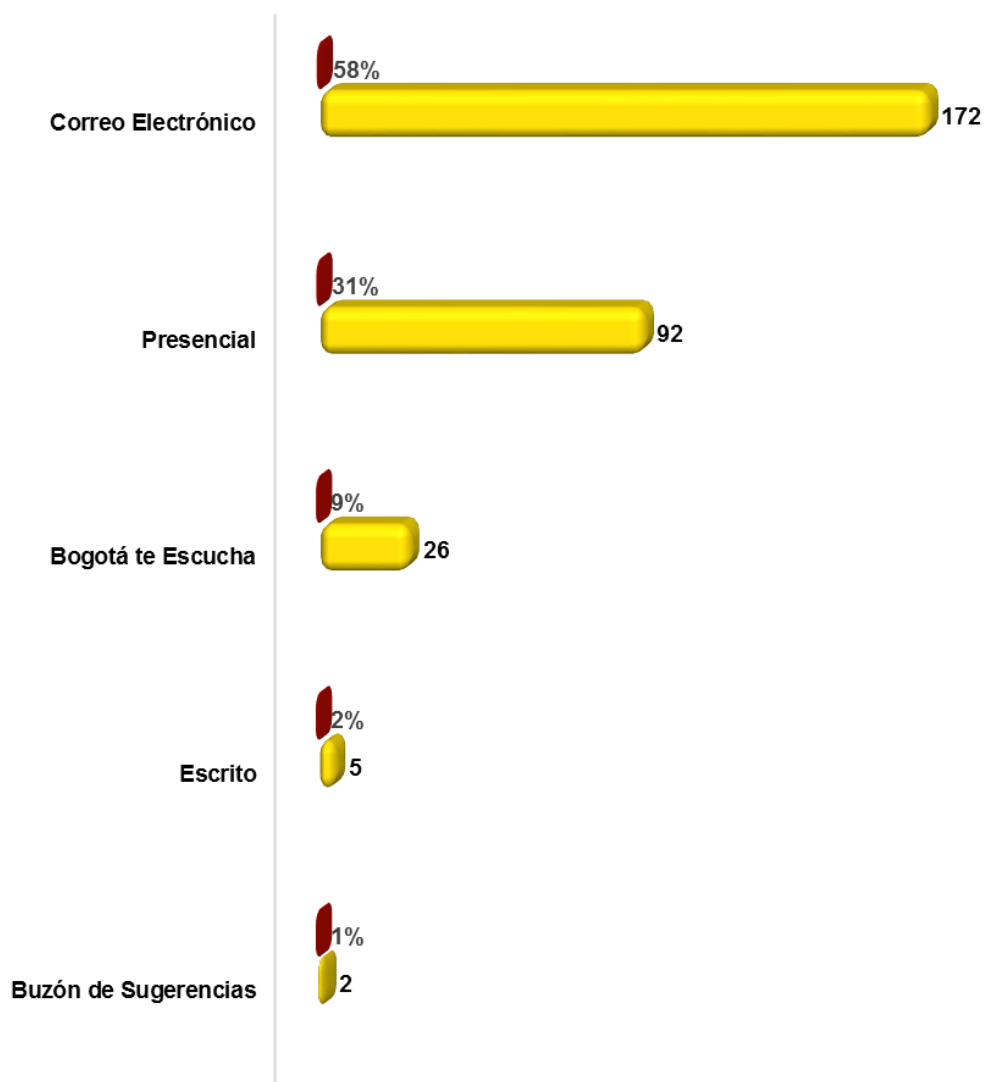
Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 297 peticiones de la ciudadanía en general y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 212 fueron registradas en la página web Bogotá te escucha dando cumplimiento a las directrices Distritales ya que corresponden a peticiones ciudadanas.

1. Canales de interacción

Los canales por los cuales se tramitan la mayor cantidad de PQRSD son principalmente Correo electrónico (58%) y el canal presencial (31%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Grafica N°1. Canales de interacción.

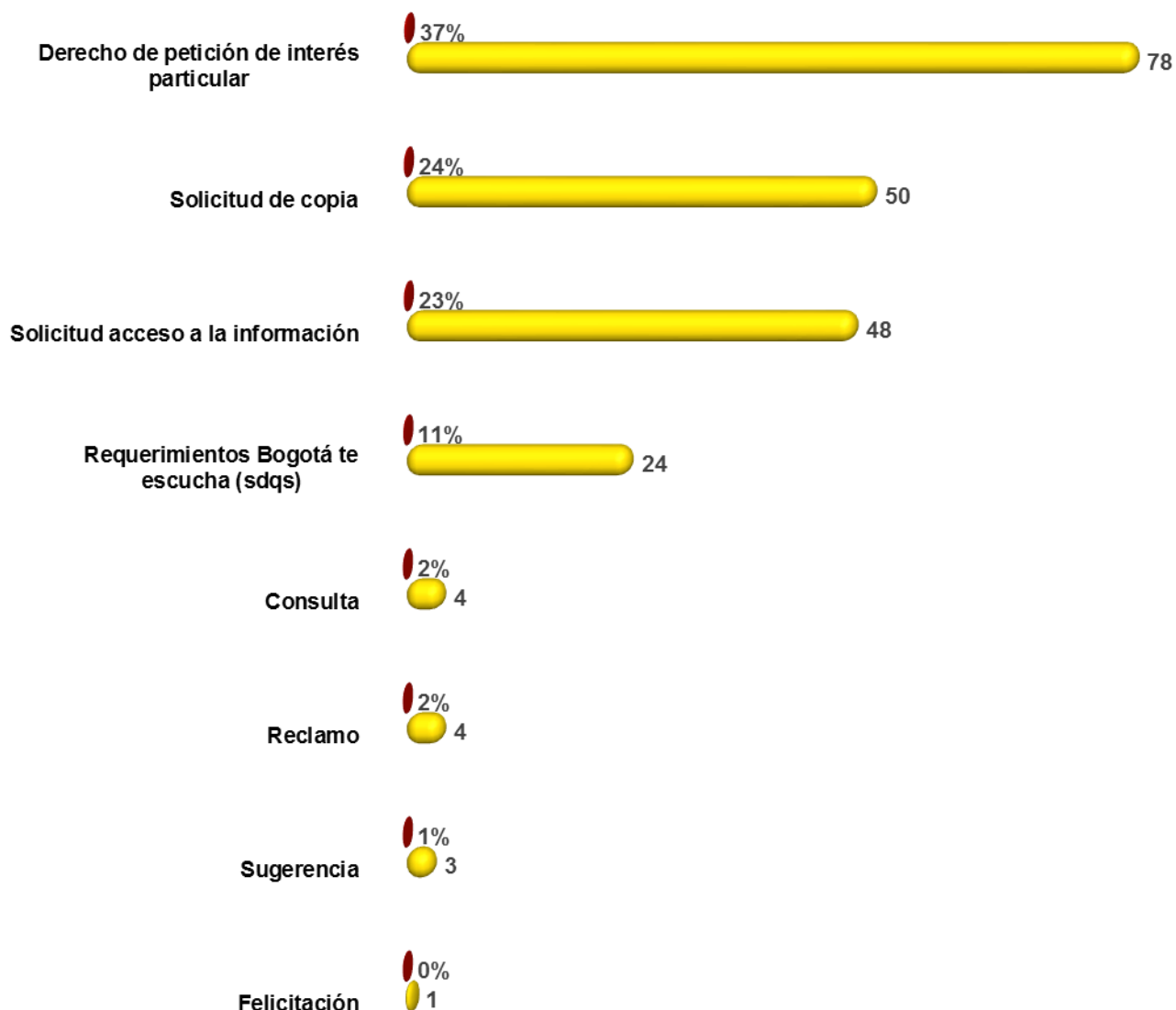


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

De las solicitudes ciudadanas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (37%), Solicitud de Copia (24%) y Solicitud de Acceso a la Información (23%), de las 212 peticiones ciudadanas recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. 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 PQRS (Jurídicas).

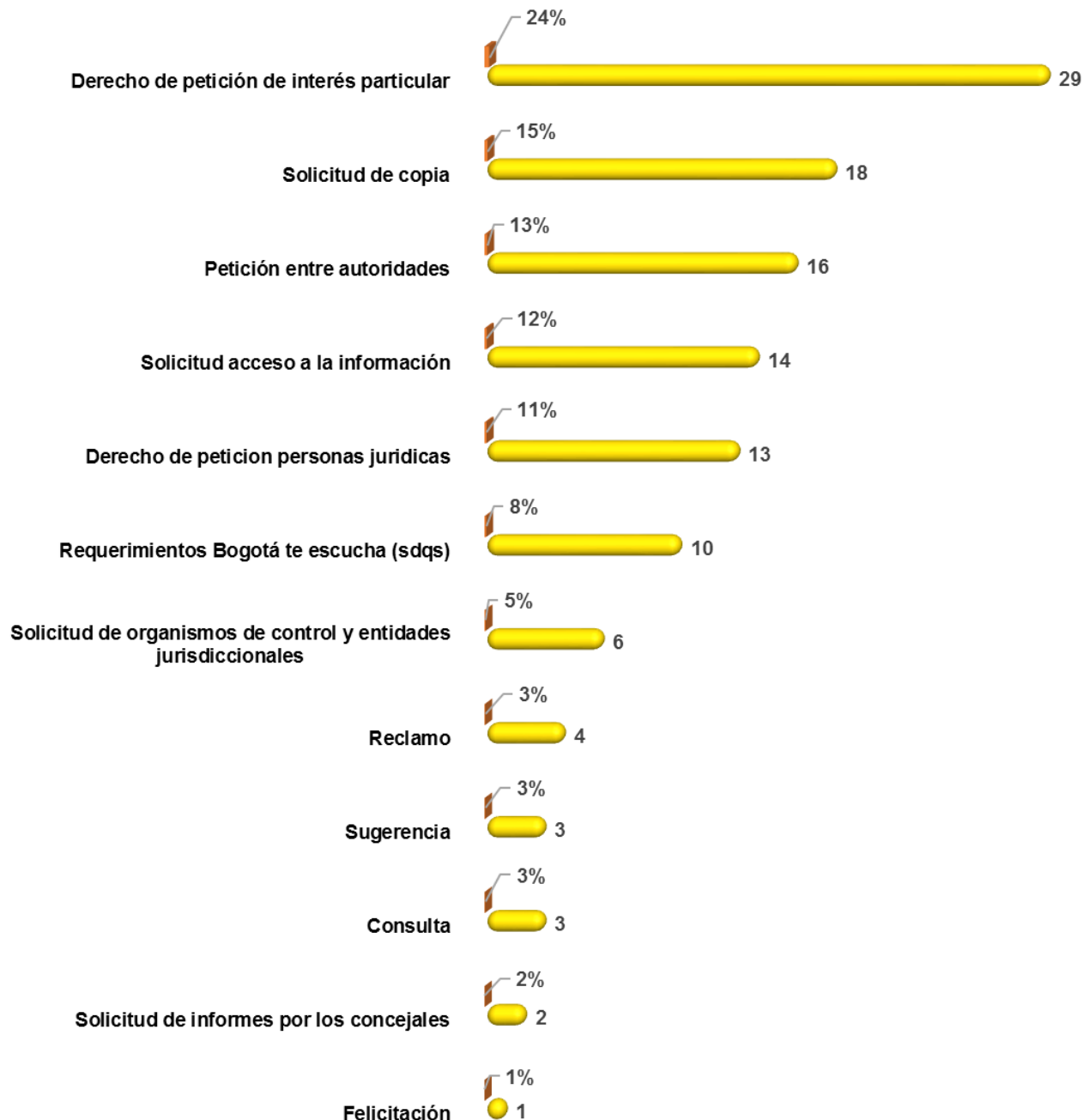


Fuente: SIDEAF

4. 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 – Bogotá te escucha

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

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

6. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron cuarenta y siete (47) traslados por no competencia, de los cual once (11) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y treinta y seis (36) 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 (297). 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	14
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	9
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	4
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	3
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	3
CONCEJO DE BOGOTA	2
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	2
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	1
Total general	47

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

7. Subtemas Veedurías ciudadanas

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

8. Peticiones cerradas del período

Se gestionaron el 99% de las solicitudes recibidas dentro de los términos de ley.

9. 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 / Tipo de Peticion	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Promedio días de respuesta por Area
Área Administrativa					1		2		2
Área de Cesantías		2				2			2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		9				10			9
Área de Talento Humano		12			11				11
Área de Tesorería									7
Área Financiera									2
Dirección General	15				14				7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3			5	3	1		4
Gerencia de Pensiones	10	3		3	2	2	3		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		5	9	11	8	5	9	10	5
Oficina Control Disciplinario Interno									6
Oficina de Informática y Sistemas	6								10
Subdirección Financiera y Administrativa					13	11			12
Subdirección Jurídica		11			9	9			9
Promedio días de respuesta por tipo de peticion	10	3	9	9	7	3	2	10	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

10. 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.

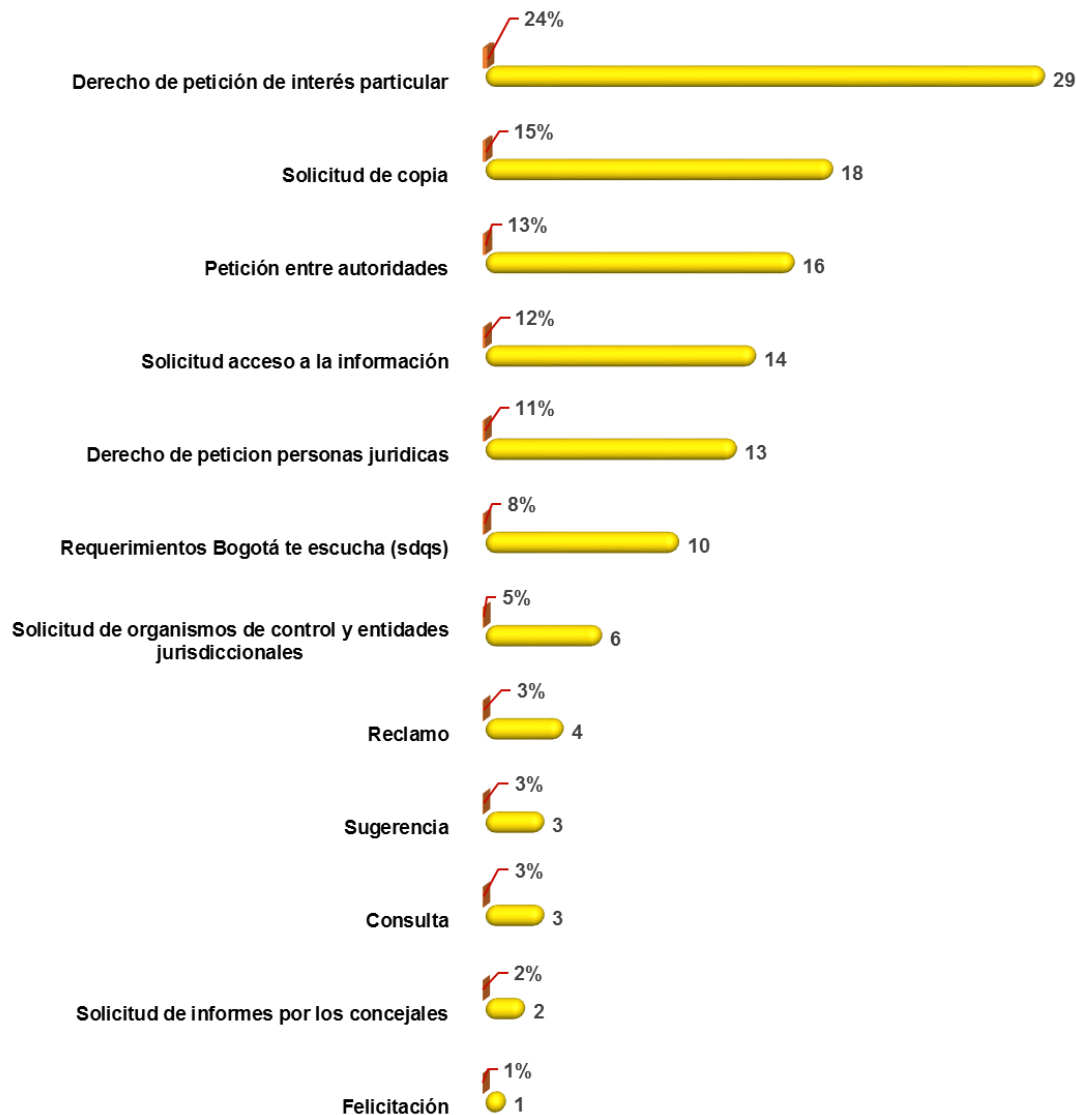
Area / Tipo de Peticion	Derecho de peticion personas juridicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Sugerencia	Promedio dias de respuesta por Area
Área Administrativa						2
Área de Cesantías	3			5		2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	18	8				9
Área de Talento Humano						11
Área de Tesorería	9	5				7
Área Financiera				2		2
Dirección General	16		5	3		7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7	6				4
Gerencia de Pensiones	2	2		2		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	2		4	10	5
Oficina Control Disciplinario Interno				6		6
Oficina de Informática y Sistemas	13					10
Subdirección Financiera y Administrativa						12
Subdirección Jurídica	7	11				9
Promedio dias de respuesta por tipo de peticion	5	7	5	3	10	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. 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.

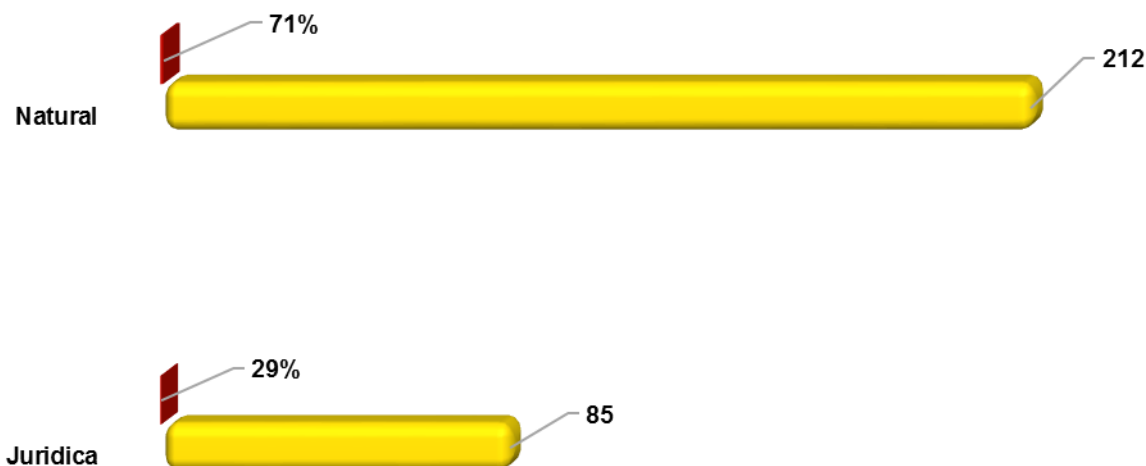


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. 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

13. Calidad del requirente

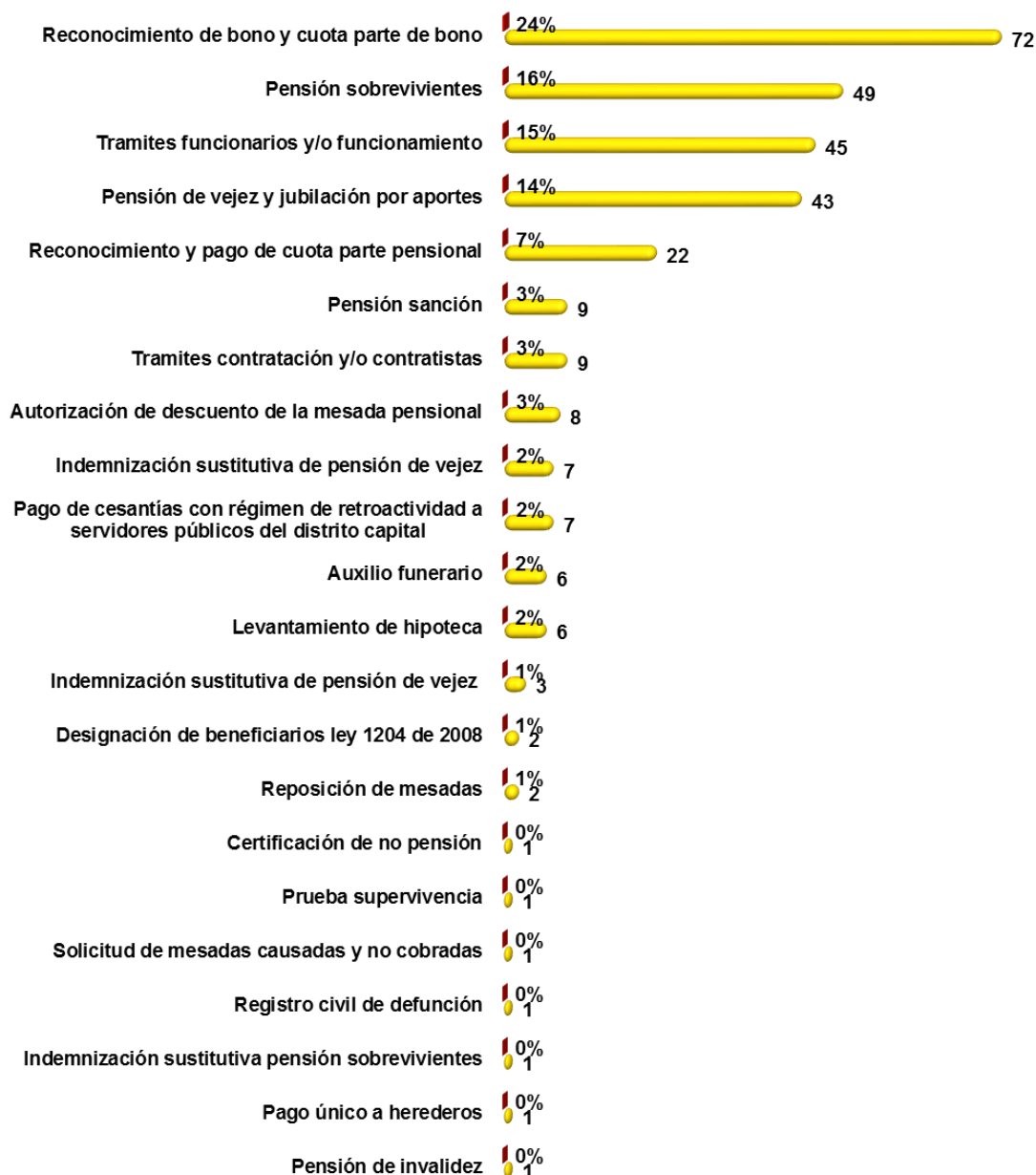
Para este periodo del total de las peticiones registradas directamente en el gestor documental de la entidad (SIDEAF) el 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

14. 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 trámite asociado a la petición.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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 Copia y Petición entre autoridades.
- 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 99% 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 24% de las peticiones están asociadas al trámite de Reconocimiento de Bono y/o Cuota parte de Bono seguido de Pensión Sobrevivientes con un 16% 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 semanal a los gestores de las PQRSD para que la respuesta sea emitida en el menor tiempo posible y en lo posible dos días antes máximo antes del tiempo legal.