

Informe PQRSD* agosto 2025

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



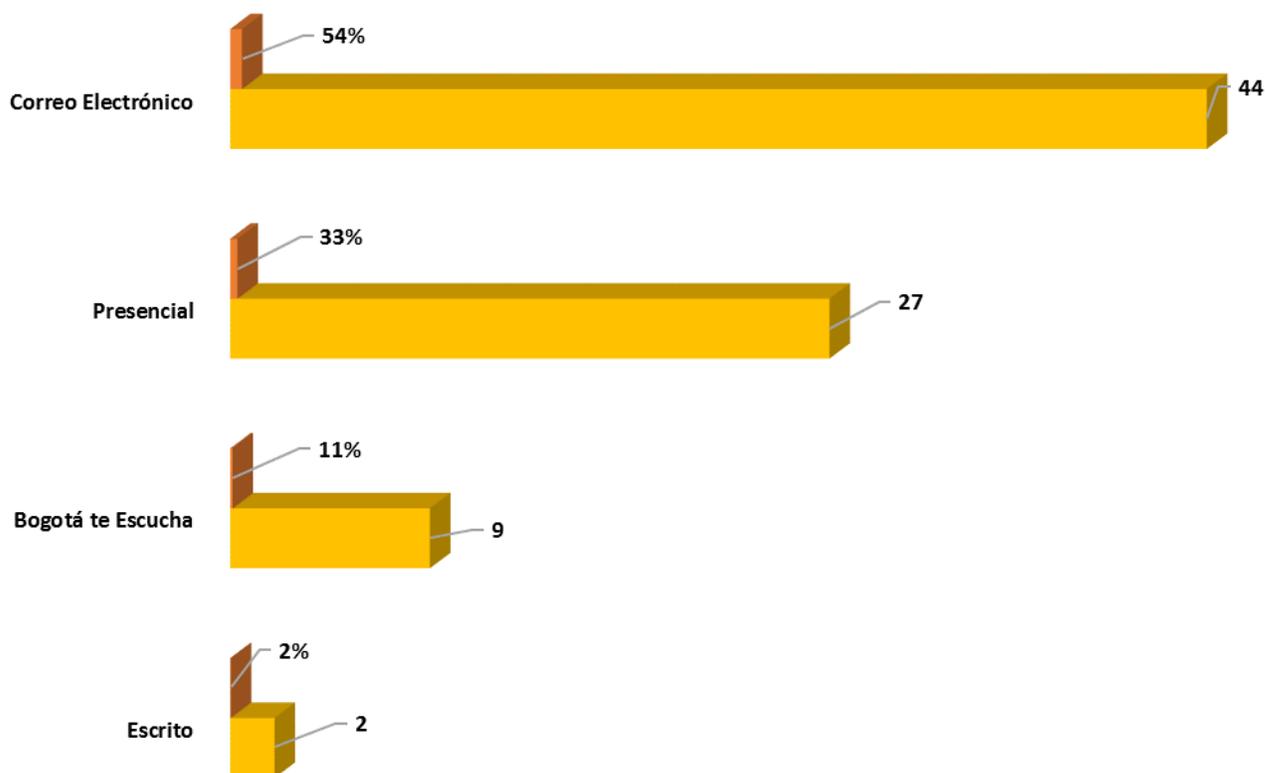
1. Total, de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 82 peticiones de la ciudadanía y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 60 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 (54%) y el canal presencial (33%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Grafica N°1. Canales de interacción.

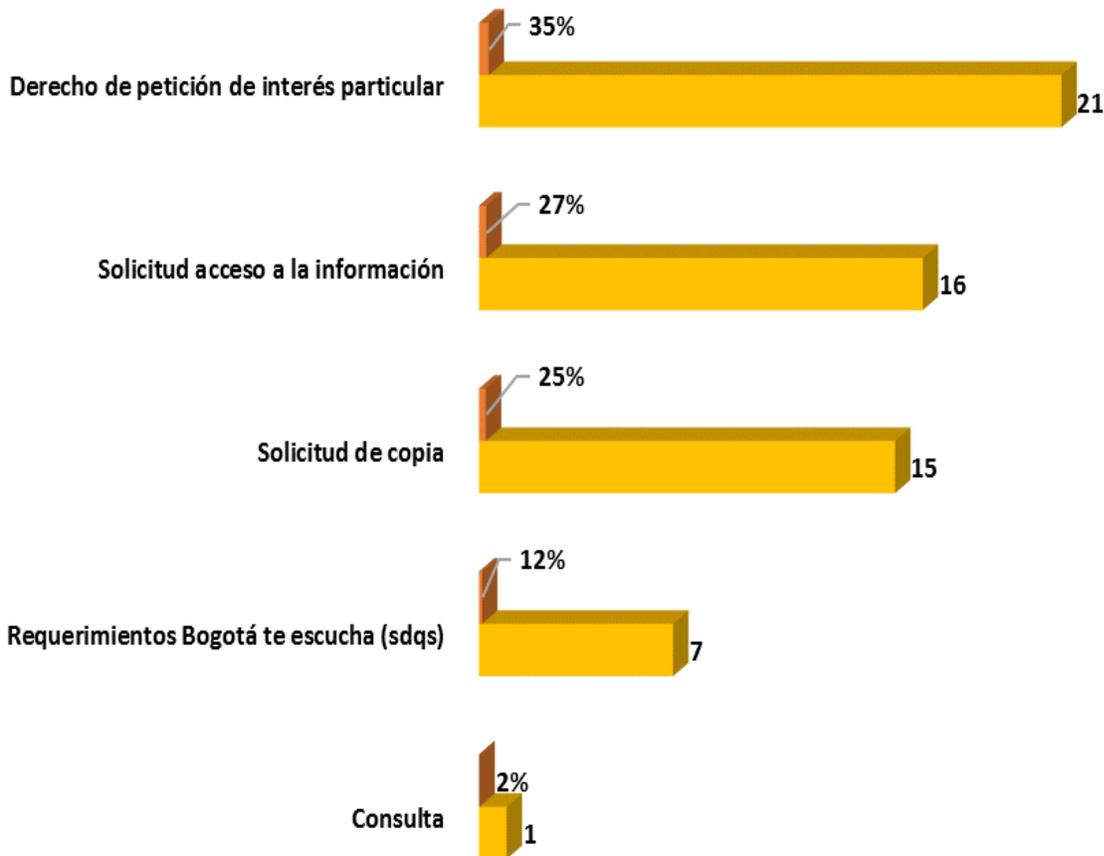


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

De las solicitudes ciudadanas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (35%), Solicitud acceso a la información (27%), y solicitud de copia (25%), de las 60 peticiones ciudadanas recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

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

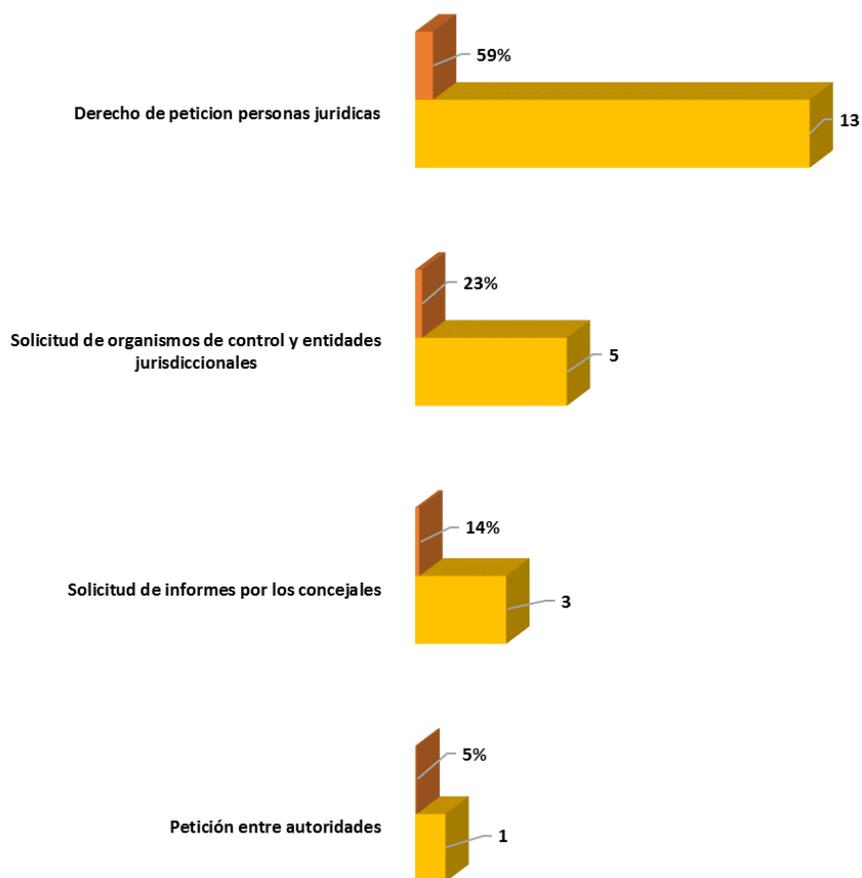


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

De las solicitudes instauradas por personas jurídicas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición (59%), Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales (23%), y Solicitud Informes por los concejales (14%), de las 22 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

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

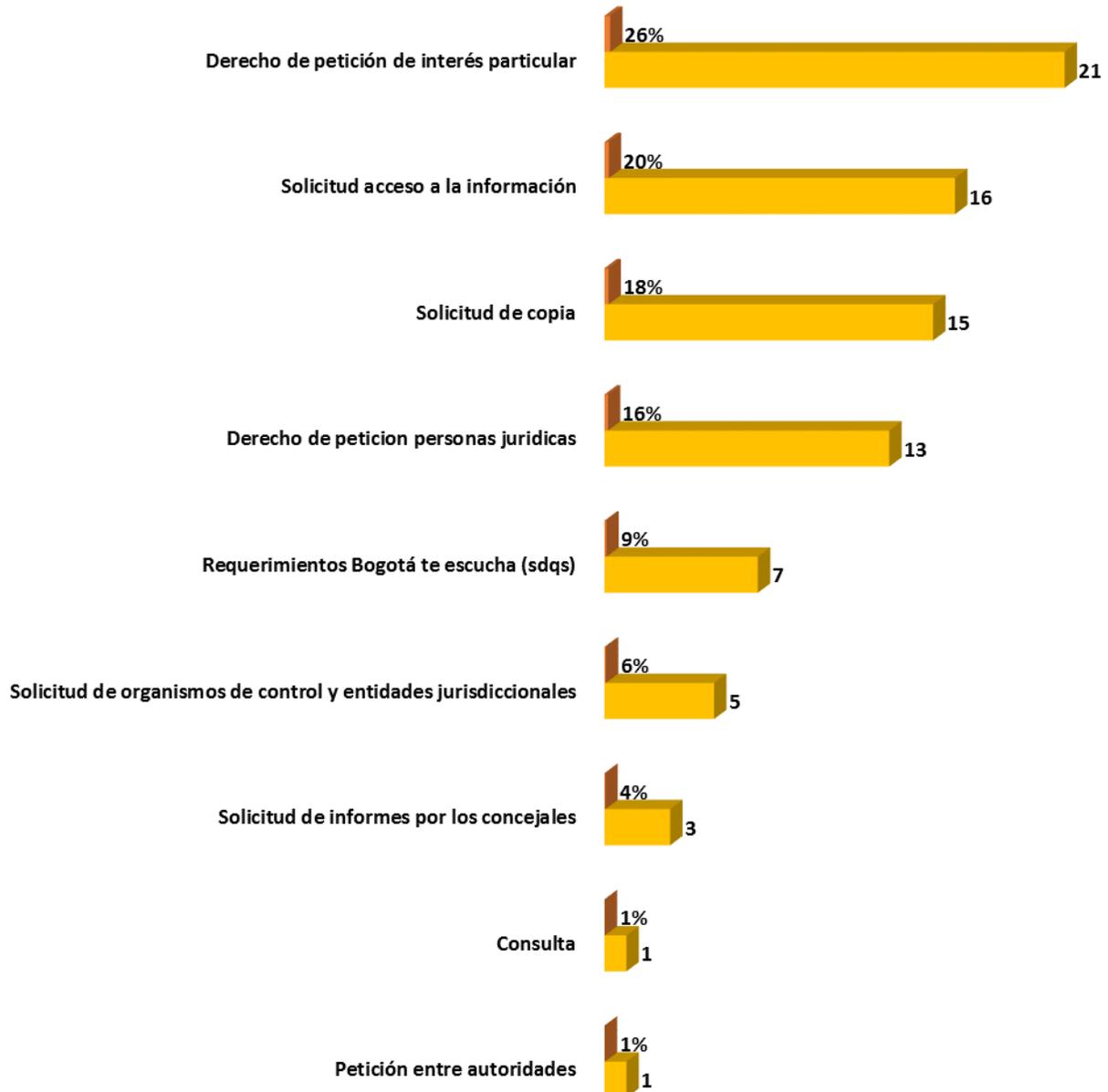


Fuente: SIDEAF

5. Tipologías o modalidades de peticiones totales

Del total de solicitudes instauradas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición particular (26%), Solicitud de acceso a la información (20%), y Solicitud de copia (18%), de las 82 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica 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 diez y ocho (18) traslados por no competencia, de las cuales cuatro (4) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y once (14) 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 que recibe	Cantidad
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	3
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	2
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	4
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1
Total General	18

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 o Dependencia / Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por Area
Área Administrativa			1		2	2
Área de Cesantías				2		2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva				10		10
Área de Talento Humano		12	2			7
Dirección General	15					15
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3	7	5		5
Gerencia de Pensiones		3		2	2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		4	9			5
Subdirección Financiera y Administrativa				11		11
Subdirección Jurídica		18	6			12
Tiempo promedio de respuesta por tipo de petición	15	4	6	4	2	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 dos de las áreas que es mucho más alto del general.

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

Area / Tipologia	Derecho de peticion personas juridicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Tiempo promedio de respuesta por Area
Área de Cesantías				5	5
Área de Tesorería	9				9
Dirección General			5	3	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5				5
Gerencia de Pensiones	3			2	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	2				2
Oficina Control Disciplinario Interno				6	6
Subdirección Jurídica		11			11
Tiempo promedio de respuesta por tipo de peticion	3	11	5	4	4

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.

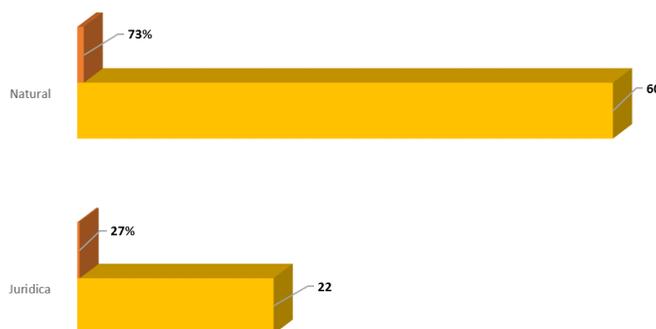
Grafica N°8. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.

Area / Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Tiempo promedio de respuesta por Area
Área Administrativa					1		2			2
Área de Cesantías						2			5	4
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva						10				10
Área de Talento Humano		12			2					7
Área de Tesorería			9							9
Dirección General	15							5	3	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3	5		7	5				5
Gerencia de Pensiones		3	3			2	2		2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		4	2		9					3
Oficina Control Disciplinario Interno									6	6
Subdirección Financiera y Administrativa						11				11
Subdirección Jurídica		18		11	6					12
Tiempo promedio de respuesta por tipología	15	4	3	11	6	4	2	5	4	4

10. Tipo de Requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 73% corresponde a personas naturales y un 27% a personas jurídicas.

Grafica N°9. Tipo de Requirente.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. Calidad del requirente

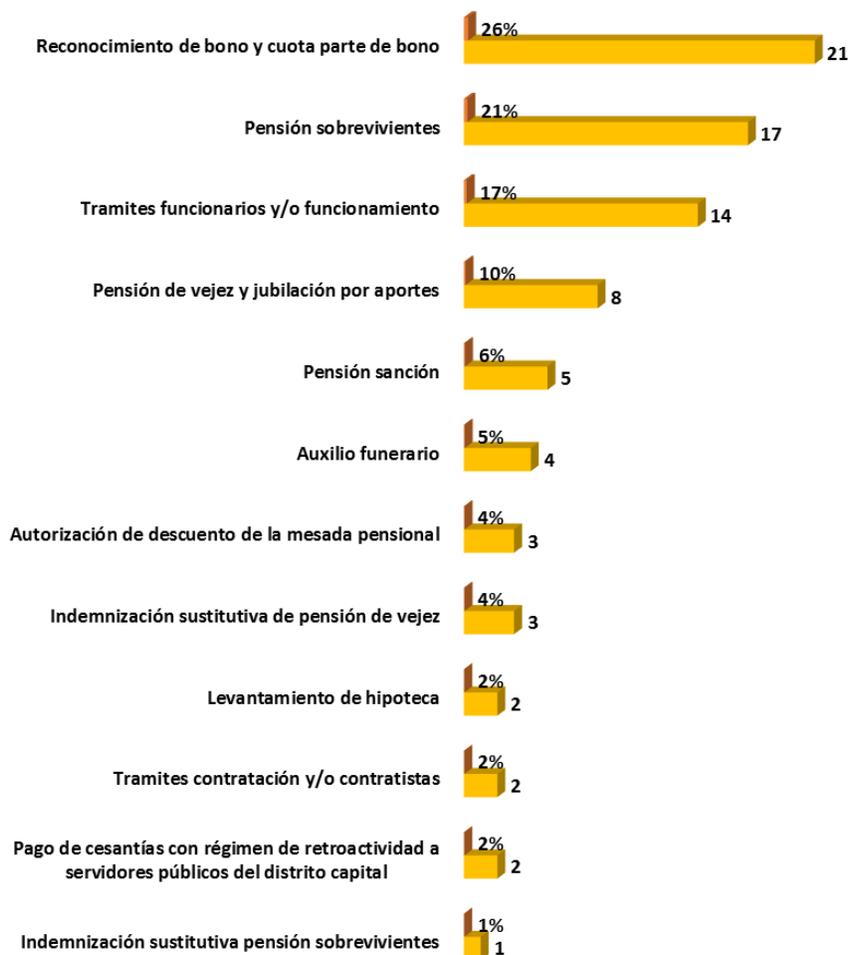
Para este periodo del total de las peticiones registradas directamente en el gestor documental de la entidad (SIDEAF) el 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

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 26% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y/o cuota parte de bono, seguido de temas relacionados con temas de Pensión sobrevivientes con 21%; 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

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 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 26% de las peticiones están asociadas al trámite de Reconocimiento de Bono y/o Cuota parte de Bono seguido de Pensión Sobervivientes 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 máximo antes del tiempo legal.