

Informe **PQRSD*** *octubre 2025*

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



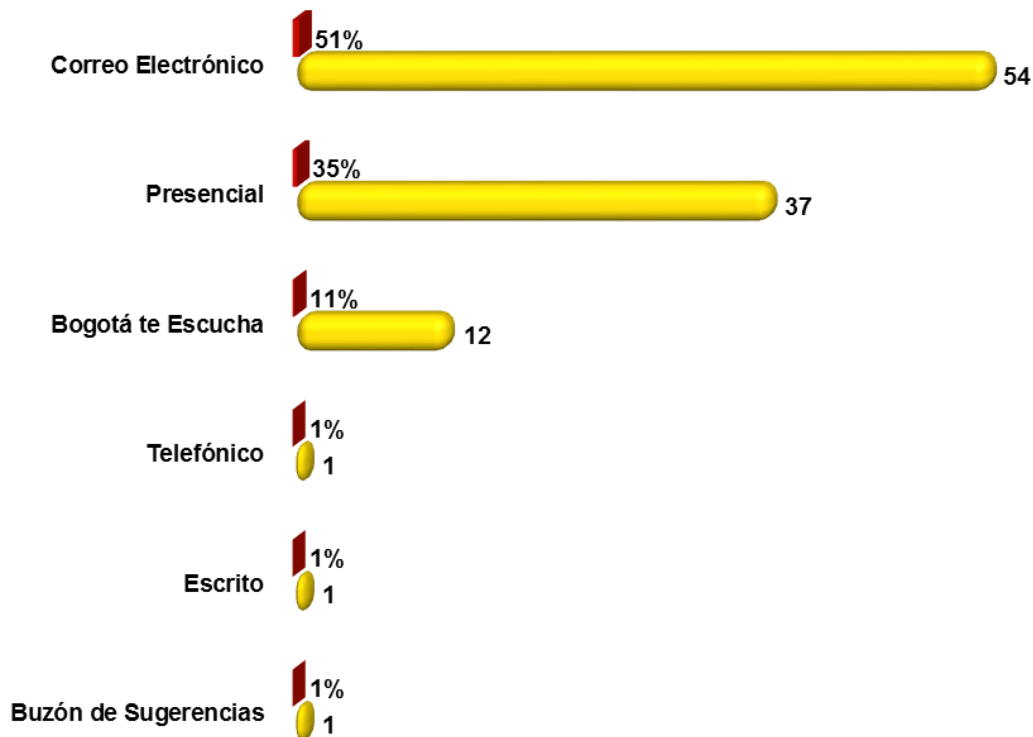
Total de Peticiones Mensuales Recibidas por la Entidad.

Para este periodo se recibieron un total de 106 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 82 fueron registradas a través de Bogotá te escucha dando cumplimiento a las directrices Distritales.

1. Canales de interacción

Los canales por los cuales se tramitan la mayor cantidad de PQRSD son principalmente Correo electrónico (51%) y el canal presencial (35%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Grafica N°1. Canales de interacción.

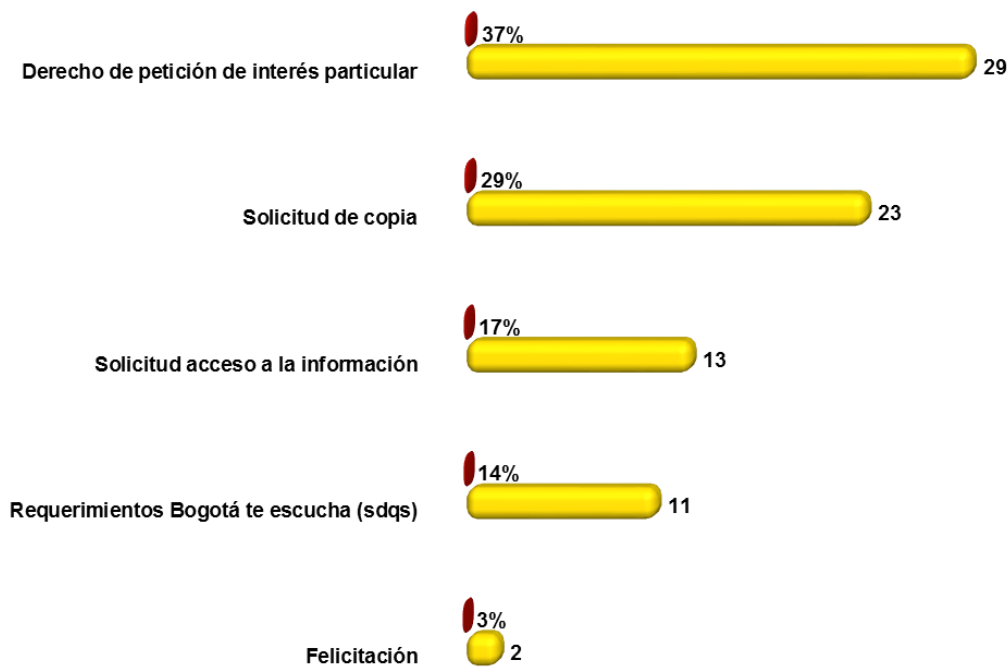


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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 (29%), y solicitud acceso a la información (17%), de las 78 peticiones ciudadanas recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Gráfica N°2. Tipologías de Peticiones Ciudadanas (Personas Naturales).

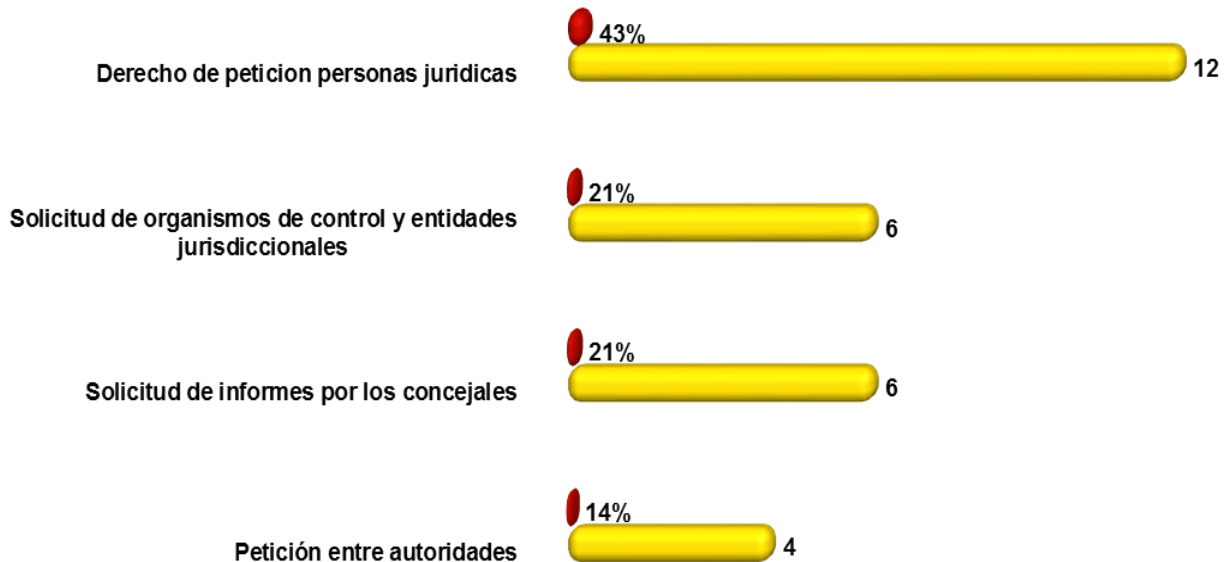


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

De las solicitudes instauradas por personas jurídicas las tipologías más frecuentes son: Derecho de petición personas jurídicas (43%), solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales (21%), y solicitud de informes por los concejales (21%), de las 28 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica N°3. Tipologías de Peticiones Jurídicas.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o Modalidades de Peticiones Totales (Ciudadanas y Jurídicas)

Del total de solicitudes instauradas las tipologías más frecuentes son: Derecho de petición de interés particular (27%), solicitud de copia (22%), y Solicitud acceso a la información (12%), de las 106 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras

Subtema	Cantidad	Participacion
Pensiones	58	55%
Bonos y Cuotas Partes	31	29%
Financiero	10	9%
Gestion del Talento Humano	4	4%
Cartera	3	3%
Total general	106	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

Para este periodo el subtema de mayor relevancia es el Pensional seguido de Bonos y Cuotas partes muy acorde con la misionalidad de la entidad.

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

Se registraron catorce (14) solicitudes de información **negadas** por inexistencia de lo solicitado. Teniendo en cuenta que la información solicitada en su mayoría no hace parte de la misionalidad de la entidad.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron dieciocho (18) traslados por no competencia, del cual seis (6) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y doce (12) 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 (106). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Grafica N°5. Total peticiones trasladadas por no competencia.

Entidad	Cantidad
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
ENTIDAD NACIONAL	3
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	5
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1
Total general	18

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

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

9. Peticiones cerradas del período

Se informa que el 75% (79) de las solicitudes recibidas durante este mes fueron gestionadas dentro del mismo periodo quedando pendientes 25% (27) para finalizar en el mes siguiente.

Durante este mes se cerraron 25 peticiones pendientes por gestionar al último día del mes anterior.

10. 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 cuatro áreas ya que su promedio es más alto que el general:

Grafica N°6. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD ciudadanas

Area / Tipologia	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Promedio días de respuesta por area
Área Administrativa				3	2	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7			4		5
Área de Talento Humano			6			6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4		3	1		3
Gerencia de Pensiones	3		2	4		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	7	8	8			7
Subdirección Jurídica	11		13			12
Promedio días de respuesta por tipologia	4	8	5	3	2	3

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. 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 tres de las áreas que es mucho más alto del general.

Grafica N°7. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD personas jurídicas.

Area / Tipología	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades	Promedio días de respuesta por area
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7	2			5
Área de Talento Humano			8		8
Dirección General			6	3	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	6			7
Gerencia de Pensiones	2			2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	11				11
Subdirección Jurídica	9				9
Promedio días de respuesta por tipología	8	5	6	2	6

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. 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 donde el promedio de respuesta es más alto del general.

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

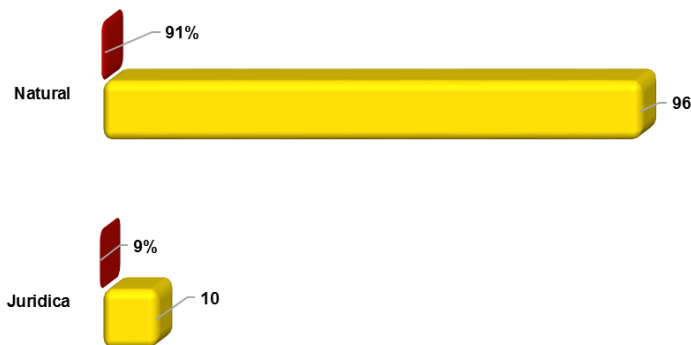
Area / Tipología	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Felicitación	Petición entre autoridades	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Promedio días de respuesta por Area
Área Administrativa						3	2			2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7	7		2		4				5
Área de Talento Humano					6			8		7
Dirección General								6	3	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	8		6	3	1				5
Gerencia de Pensiones	3	2			2	4			2	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	7	11	8		8					8
Subdirección Jurídica	11	9			13					11
Promedio días de respuesta por tipología	4	8	8	5	5	3	2	6	2	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 91% corresponde a personas naturales y un 9% a personas jurídicas.

Grafica N°9. Tipo de requirente de las peticiones del mes.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

14. 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 y solo el 1% se presentó como anónimo en el momento de instaurar su petición aunque en el interior se identificaba.

15. 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 25% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de Pensión de vejez y jubilación por aportes con 18% y pensión sobrevivientes con 15%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Grafica N°6. Tiempo tramite asociado a la PQRS.

Tramite relacionado	Cantidad	Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	26	25%
Pensión de vejez y jubilación por aportes	19	18%
Pensión sobrevivientes	16	15%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	14	13%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	7	7%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	5%
Pensión sanción	4	4%
Acrecimiento de mesada pensional	3	3%
Levantamiento de hipoteca	3	3%
Pensión de invalidez	2	2%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	2	2%
Auxilio funerario	2	2%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	2	2%
Tramites contratación y/o contratistas	1	1%
Total general	106	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- La entidad recibió un total de 106 peticiones, la mayoría provenientes de personas naturales (91%), lo que demuestra una alta participación ciudadana y una constante demanda de servicios y trámites individuales.
- Los canales más utilizados fueron el correo electrónico (51%) y la atención presencial (35%), evidenciando que, aunque los ciudadanos optan cada vez más por lo digital, el contacto presencial aún es un medio importante para radicar solicitudes.
- Las tipologías más frecuentes fueron el derecho de petición de interés particular, la solicitud de copia y el acceso a la información, tanto en ciudadanos como en personas jurídicas, lo que refleja una necesidad recurrente de acceso a documentos, trámites personales y claridad sobre procesos misionales.
- Durante el periodo se realizaron 18 traslados por no competencia, lo que indica que una parte de las solicitudes no correspondía a la entidad, siendo necesario mejorar la orientación inicial de los usuarios para evitar reprocesos.
- El 100% de las peticiones fueron gestionadas dentro de los tiempos legales, mostrando un adecuado cumplimiento; sin embargo, algunas áreas presentan tiempos de respuesta superiores al promedio general, lo que evidencia oportunidades de mejora en la gestión interna.
- Se registraron 14 solicitudes negadas por inexistencia de información, lo cual sugiere realizar campañas de información a la ciudadanía sobre la misionalidad de la entidad.