

Informe PQRSD* noviembre 2025

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



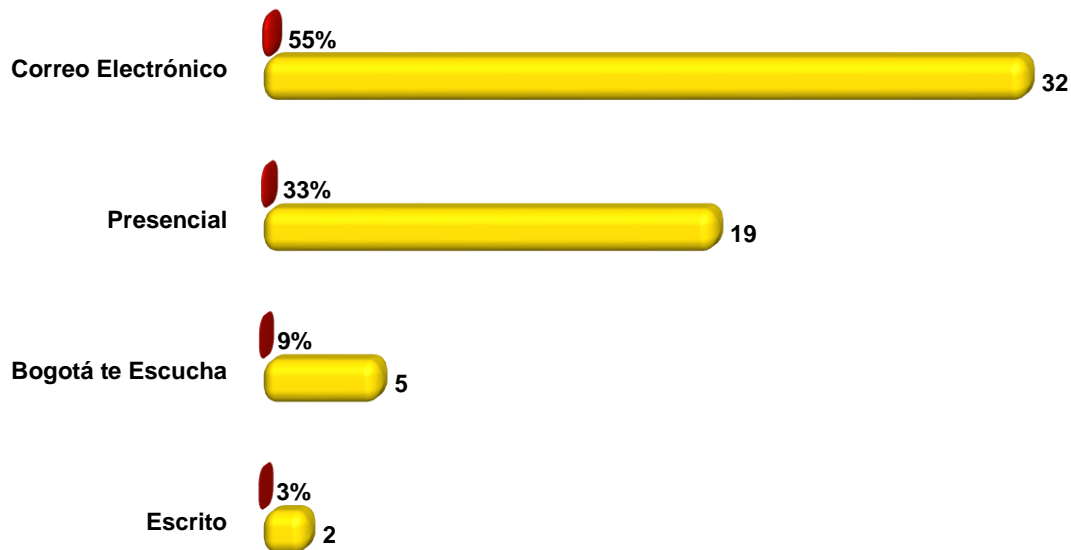
1. Total de peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 58 peticiones de ciudadanos y de entidades registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De las cuales 55 fueron registradas a través de Bogotá te escucha dando cumplimiento a las directrices Distritales.

2. Canales de interacción

Los canales por los cuales se tramitan la mayor cantidad de PQRSD son principalmente Correo electrónico (55%) y el canal presencial (33%), como se evidencia la siguiente gráfica.

Gráfica No 1. Canales de interacción.

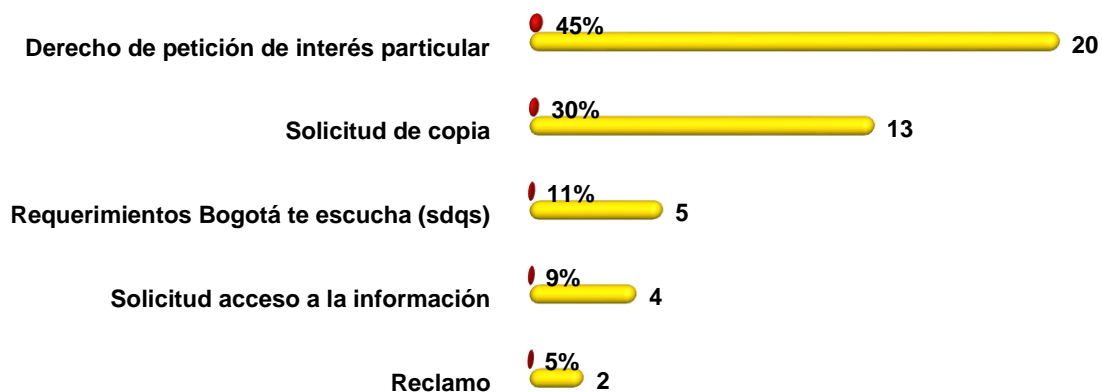


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

De las solicitudes ciudadanas las tipologías más frecuentes son: derecho de petición de interés particular (45%), solicitud de copia (30%), y Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs) (11%), de las 44 peticiones ciudadanas recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Gráfica No 2. Tipologías de Peticiones (Ciudadanas).

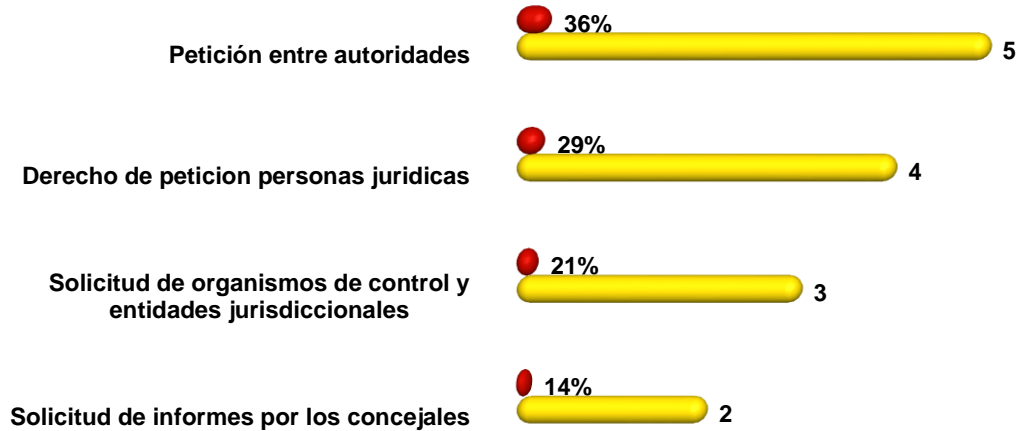


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

De las solicitudes instauradas por personas jurídicas las tipologías más frecuentes son: Petición entre autoridades (36%), Derecho de petición personas jurídicas (29%), y Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales (21%), de las 14 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica No 3. Tipologías de Peticiones (Jurídicas).

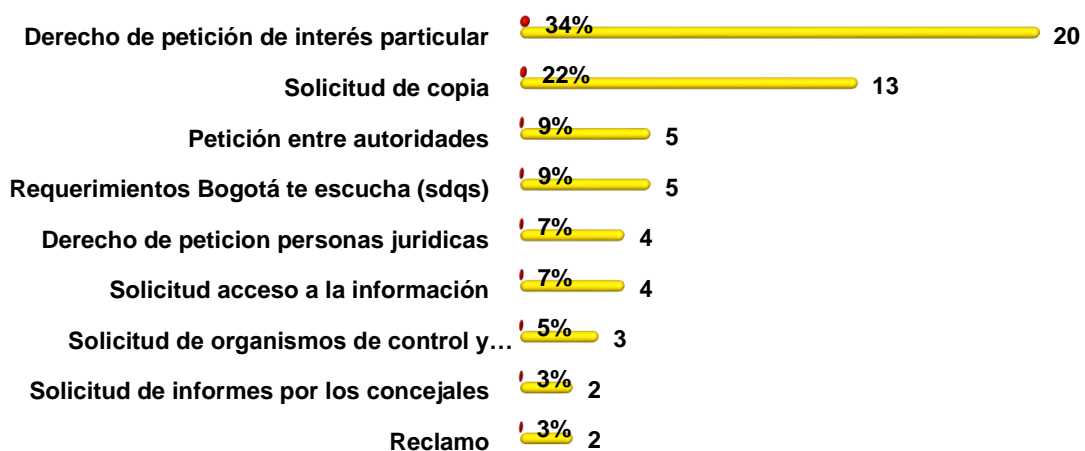


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Tipologías o modalidades (Total recibidas)

Del total de solicitudes instauradas las tipologías más frecuentes son: Derecho de petición de interés particular (34%), solicitud de copia (22%), y Petición entre autoridades (9%), de las 58 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

Grafica No 4. Tipologías de Peticiones (Total recibidas).



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Se registro una solicitud de información **negada** por inexistencia de lo solicitado.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron doce (12) traslados por no competencia, del cual tres (3) se realizaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y nueve (9) 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 (58). A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Tabla No 1. Total peticiones trasladadas por no competencia.

Entidad	Cantidad
Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal	1
Secretaria De Educación Del Distrito	4
Secretaria Distrital De Gobierno	1
Secretaria Distrital De Integración Social	2
Secretaria Distrital De Movilidad	1
Secretaria Distrital De Salud	1
Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital	1
Total general	11

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

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

9. Peticiones cerradas del período

Se informa que el 100% de las solicitudes recibidas fueron gestionadas dentro de los términos establecidos por la ley.

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 tres áreas ya que su promedio es mucho más alto que el general:

Tabla No 2. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD ciudadanas

Área	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Área Administrativa					1	1
Área de Cesantías	3					3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	10	13		10		11
Área de Talento Humano			8			8
Dirección General			4			4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4		3	2		3
Gerencia de Pensiones	5	2		4	5	4
Subdirección Jurídica			11			11
Total general	5	8	6	4	2	4

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

Tabla No 3. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD de Entes de control, entidades y autoridades.

Área	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		9			9
Dirección General			4	1	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	2	4		6	4
Gerencia de Pensiones	5			5	5
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3				3
Total general	3	6	4	4	4

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 que es mucho más alto del general.

Tabla No 4. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.

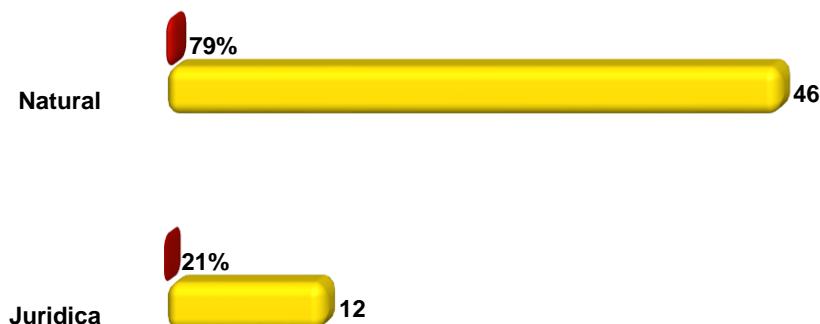
Área	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Área Administrativa							1			1
Área de Cesantías	3									3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	10		9	13		10				10
Área de Talento Humano					8					8
Dirección General					4			4	1	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	2	4		3	2			6	4
Gerencia de Pensiones	5	5		2		4	5		5	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		3								3
Subdirección Jurídica					11					11
Total general	5	3	6	8	6	4	2	4	4	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 79% corresponde a personas naturales y un 21% a personas jurídicas.

Grafica No 8. 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 100% de los solicitantes se identificaron.

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 29% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de Pensión de sobrevivientes con 17% y Tramites funcionarios y/o funcionamiento con 16%; el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación.

Tabla No 5. Tramite asociado a la PQRSD.

Tramite relacionado	Cantidad	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	17	29%
Pensión de sobrevivientes	10	17%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	9	16%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	8	14%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	3	5%
Mesadas Causadas y No Cobradas	2	3%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	3%
Pensión Sanción	1	2%
Actualización de EPS	1	2%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	1	2%
Reposición de mesadas	1	2%
Levantamiento de hipoteca	1	2%
Certificado de pensión - no pensión	1	2%
Pensión Sanción	1	2%
Total general	58	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el periodo se recibieron 58 peticiones, de las cuales la mayoría (79%) fueron presentadas por personas naturales, evidenciando una alta participación ciudadana en los servicios de la entidad.
- Los canales más utilizados fueron el correo electrónico (55%) y la atención presencial (33%), lo que confirma que, aunque los medios digitales predominan, el ciudadano aún recurre de manera importante a la atención física.
- Las tipologías más frecuentes de solicitudes fueron el derecho de petición de interés particular, la solicitud de copias y los requerimientos de Bogotá Te Escucha, lo que muestra una tendencia hacia trámites individuales y necesidad de documentación.
- Se realizaron 11 traslados por no competencia, lo cual evidencia que una parte de los ciudadanos radica solicitudes que no corresponden a la entidad, indicando la necesidad de fortalecer la orientación y los filtros iniciales.
- El 100% de las solicitudes fueron gestionadas dentro de los tiempos legales, aunque los promedios de respuesta reflejan áreas con tiempos superiores al general, especialmente Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva, Subdirección Jurídica y Talento Humano, donde existen oportunidades de mejora.
- No se registraron solicitudes negadas por inexistencia de la información, lo que demuestra una gestión documental adecuada y disponibilidad de la información requerida por los ciudadanos y entidades.