

Informe **PQRSD*** *diciembre 2025*

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



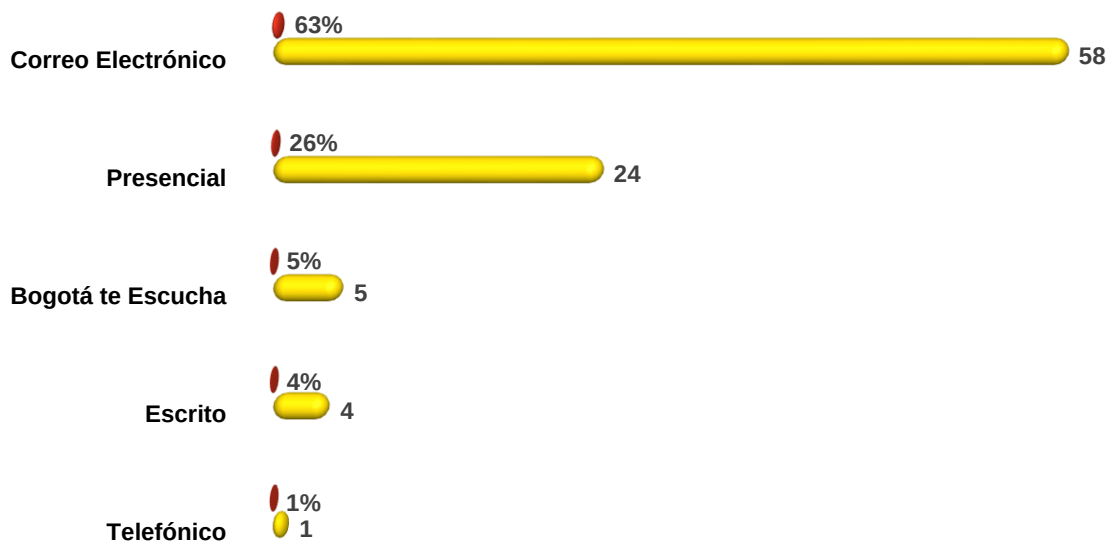
Total de Peticiones Mensuales Recibidas por la Entidad.

Para el período en referencia, se recibieron un total de **92 peticiones** de ciudadanos y de entidades, las cuales fueron registradas directamente en el gestor documental de la Entidad. De estas, **54 peticiones** se registraron a través de **Bogotá Te Escucha**, en cumplimiento de las directrices distritales.

1. Canales de interacción

Los canales a través de los cuales se tramita la mayor cantidad de PQRSD son principalmente el **correo electrónico (63%)** y el **canal presencial (26%)**, tal como se evidencia en la siguiente gráfica.

Gráfica N°1. Canales de interacción.

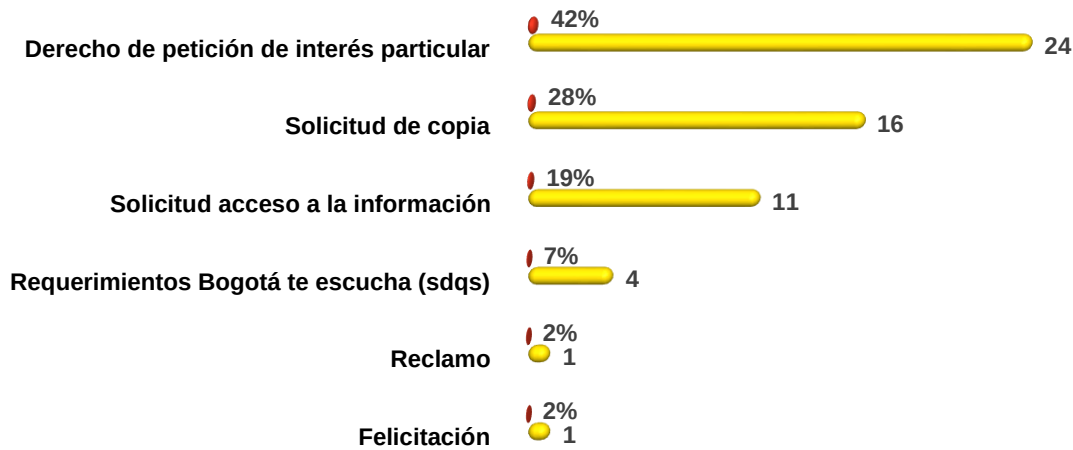


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

De las solicitudes ciudadanas recibidas, las tipologías más frecuentes corresponden al **derecho de petición de interés particular (42%)**, la **solicitud de copia (28%)** y la **solicitud de acceso a la información (19%)**, sobre un total de **57 peticiones ciudadanas**, como se presenta en la siguiente gráfica.

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

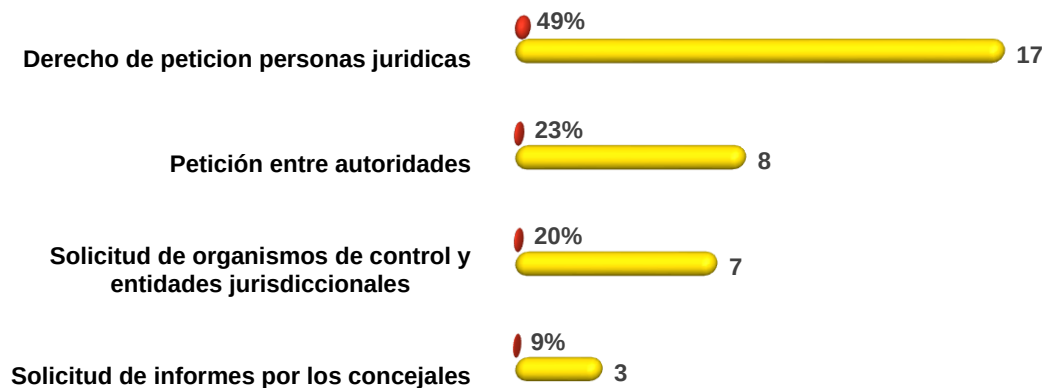


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

De las solicitudes instauradas por **personas jurídicas**, las tipologías más frecuentes corresponden al **derecho de petición de personas jurídicas (49%)**, la **petición entre autoridades (23%)** y la **solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales (20%)**, sobre un total de **35 peticiones recibidas**, tal como se presenta en 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 las solicitudes instauradas, las tipologías más frecuentes corresponden al **derecho de petición de interés particular (26%)**, el **derecho de petición de personas jurídicas (18%)** y la **solicitud de copia (17%)**, sobre un total de **92 peticiones recibidas**, tal como se presenta en la siguiente gráfica.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

Para este periodo se mantiene la tendencia de los meses anteriores, en estrecha alineación con la **misionalidad de FONCEP**. Los asuntos **pensionales** lideran la demanda con un **41% de participación**, seguidos por el subtema de **Bonos y**

Cuotas Partes. En conjunto, estos dos ejes representan el **71% del total de las peticiones gestionadas**, consolidándose como el núcleo operativo de la Entidad.

Tabla N°1. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

Subtema	Cantidad	Participacion
Pensiones	38	41%
Bonos y cuotas partes	28	30%
Administrativos	22	24%
Cartera	2	2%
Cesantías	2	2%
Total	92	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Se registraron **tres (3) solicitudes de información negadas**, debido a la **inexistencia de la información solicitada**.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia.

Durante el período, del total de peticiones registradas, se realizaron **ocho (8) traslados por falta de competencia**. De estos, **cinco (5)** se efectuaron directamente desde el gestor documental de la Entidad (**SIDEAF**) y **tres (3)** a través de la página web **Bogotá Te Escucha**.

Dichas peticiones no fueron gestionadas al interior de la Entidad y, por lo tanto, **no hacen parte del total de peticiones recibidas (92)**.

A continuación, se presentan las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

Tabla N°2. Total peticiones trasladadas por no competencia.

Entidad	Cantidad
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	2
Secretaría De Educación Del Distrito	2
Secretaria Distrital De Movilidad	2
Unidad Administrativa Especial De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial - UAERMV	2
Total	8

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

En lo que respecta a los mecanismos de control social, se informa que durante el periodo de referencia no se radicaron solicitudes por parte de Veedurías Ciudadanas. Este indicador refleja la ausencia de requerimientos específicos bajo esta modalidad de vigilancia sobre la gestión de la Entidad.

9. Peticiones cerradas del período

De las 92 peticiones gestionadas, 85 fueron cerradas oportunamente durante el mes. Las 7 solicitudes pendientes de cierre se encuentran en proceso de análisis o en etapa de radicación reciente, asegurando que su resolución se dará estrictamente dentro de los términos legales vigentes.

10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

A continuación, se presenta el **promedio de tiempo de respuesta** de las peticiones del mes instauradas por ciudadanos, desagregado por **área gestora y tipología**, en el cual se evidencia una **oportunidad de mejora en dos áreas**, dado que su promedio es significativamente superior al promedio general.

Tabla N°3. 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	Felicitación	Días promedio de respuesta por Área
Área Administrativa					1		1
Área de Cesantías	2			4			3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	5			7			6
Área de Talento Humano	6		21				16
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	2		2	2			2
Gerencia de Pensiones	3			2	1		2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	2	2			4	3
Subdirección Jurídica	9			6			8
Días promedio de respuesta por tipología	3	2	12	3	1	4	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**, en el cual se evidencia una **oportunidad de mejora en una de las áreas**, dado que su promedio es superior al promedio general.

Tabla N°4. 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	Días promedio de respuesta por Área
Área de Cesantías	2				2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva				2	2
Área de Talento Humano	5			5	5
Dirección General			5	2	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5	6			5
Gerencia de Pensiones	5	3		1	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	2	1			2
Subdirección Jurídica	11				11
Días promedio de respuesta por tipología	4	5	5	2	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas

A continuación, se presenta el promedio del tiempo de respuesta de las peticiones instauradas, a partir del cual se identifican oportunidades de mejora en dos áreas específicas, debido a que los tiempos de atención registrados superan de manera significativa el promedio general. Esta situación sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procesos internos asociados a la gestión de dichas peticiones.

Tabla N°5. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.

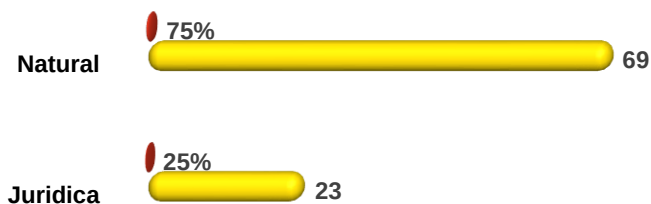
Area / Tipología	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Felicitación	Petición entre autoridades	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por area
Área Administrativa								1			1
Área de Cesantías	2	2					4				3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	6						7			2	6
Área de Talento Humano	6	7				22				5	12
Dirección General									5	2	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	2	5		6		2	2				4
Gerencia de Pensiones	3	6		3			2	1		1	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	2	4	1	2	2					2
Subdirección Jurídica	9	11					6				9
Días promedio de respuesta por tipología	4	4	4	5	2	12	3	1	5	2	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente.

En cuanto a la caracterización de los usuarios, el **75% de las solicitudes registradas corresponden a personas naturales**, mientras que el **25% restante fueron instauradas por personas jurídicas**. Esta distribución confirma que la gestión de la Entidad mantiene un fuerte enfoque en la atención directa al ciudadano, sin dejar de atender el volumen significativo de requerimientos institucionales.

Grafica N°5. Tipo de requirente de las peticiones del mes.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

14. Calidad del requirente.

En términos de integridad de la información, se destaca que el **100% de los solicitantes registrados en el gestor documental (SIDEAF) se identificaron plenamente**. Esta ausencia de peticiones anónimas garantiza la trazabilidad total de los requerimientos y facilita la comunicación directa con el ciudadano durante todas las etapas del trámite.

15. Peticiones por tipo de trámite.

Con el fin de identificar el impacto en la operación, se presenta a continuación la relación de las peticiones recibidas frente al catálogo de trámites y servicios de la Entidad. Este desglose permite visualizar qué procesos (como cuotas partes, bonos o pensiones) presentan una mayor demanda y requieren un monitoreo constante de la capacidad instalada.

El análisis por tipo de servicio revela que el 20% de los requerimientos se concentra en el **reconocimiento de bonos y cuotas partes**, seguido por asuntos de **gestión interna/funcionamiento (16%)** y trámites de **pensión de vejez y jubilación por aportes (16%)**. Esta distribución, detallada en la siguiente gráfica, evidencia que el **52% de la demanda** se agrupa en estos tres ejes estratégicos, mientras que el porcentaje restante se atomiza entre los demás servicios de la Entidad.

Tabla N°5. Tiempo tramite asociado a la PQRS.

Tramite relacionado	Cantidad	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	18	20%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	15	16%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	15	16%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	12	13%
Pensión sobrevivientes	9	10%
Pensión Sanción	8	9%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	4	4%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	3	3%
Levantamiento de hipoteca	3	3%
Reposición de mesadas	2	2%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	1%

Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	1%
Total general	92	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el periodo analizado se radicaron 92 peticiones, cifra que refleja una interacción constante de la ciudadanía y diversos entes externos con los canales institucionales.
- El correo electrónico se ratificó como el canal predominante con un 63% de uso, seguido de la atención presencial con un 26%. Esta distribución subraya la necesidad de mantener un modelo de atención híbrido y robusto.
- El 75% de los requerimientos provino de personas naturales, lo que confirma que el impacto de la gestión institucional recae principalmente en el ciudadano individual.
- Predominaron los derechos de petición de interés particular, las solicitudes de copias y el acceso a la información, evidenciando una demanda concentrada en la gestión de trámites y consulta documental.
- La efectividad administrativa se refleja en la baja tasa de negación: solo dos solicitudes fueron rechazadas por inexistencia de la información, lo que valida la adecuada organización del archivo institucional.
- Se realizaron ocho traslados por competencia, señalando un área de oportunidad para mejorar la orientación previa al ciudadano y optimizar la radicación inicial.
- La entidad alcanzó una eficiencia del 100% en términos de oportunidad, resolviendo la totalidad de las solicitudes dentro de los términos legales establecidos.

- Si bien los tiempos de respuesta cumplen con la ley, se identificaron disparidades entre dependencias, lo que sugiere una oportunidad para estandarizar procesos en las áreas con tiempos superiores al promedio.