

A close-up portrait of a woman with short, dark hair, smiling slightly. The image is partially obscured by a large yellow triangle on the right side and a red triangle at the bottom right.

Informe **PQRSD*** *II semestre 2025*

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



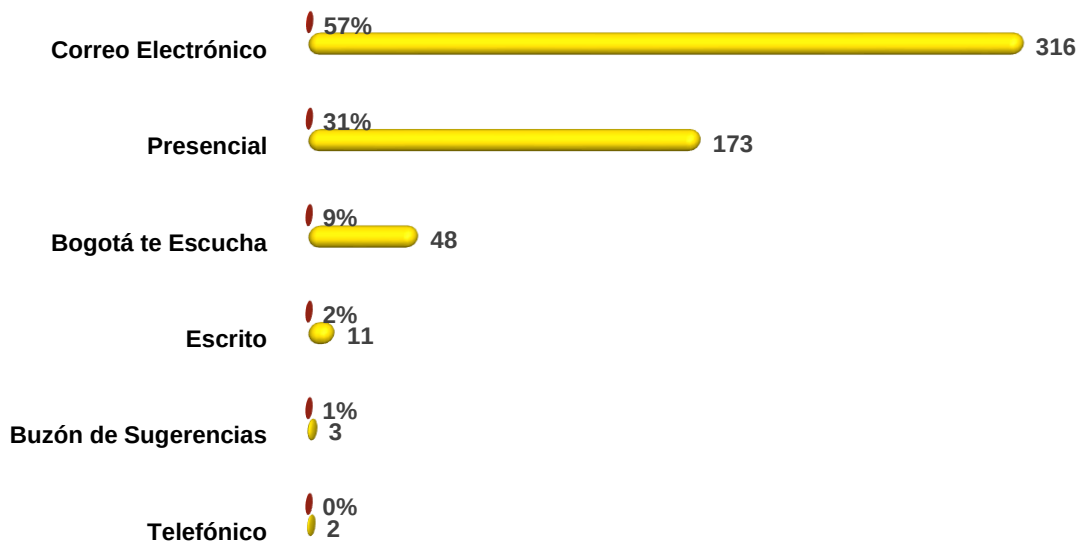
Total de Peticiones Mensuales Recibidas por la Entidad.

La entidad recibió 553 peticiones de ciudadanos y otras entidades durante el segundo semestre. De este consolidado, 391 casos correspondieron a peticiones ciudadanas y fueron integrados a la página web 'Bogotá te escucha', dando cumplimiento efectivo a los protocolos institucionales y distritales de atención al ciudadano.

1. Canales de interacción

La distribución de los canales de recepción destaca la vigencia de las herramientas digitales y presenciales de la entidad. El correo electrónico (57%) y la atención presencial (31%) se mantienen como los canales preferentes por los usuarios, seguidos en la escala de participación por el sistema 'Bogotá te escucha'.

Grafica N°1. Canales de interacción.

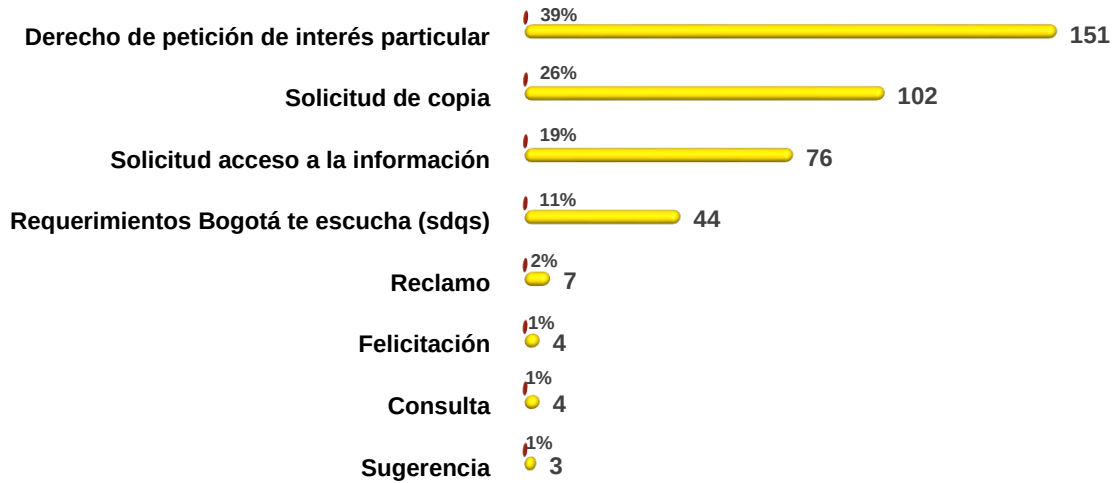


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Respecto a las tipologías de las 391 peticiones ciudadanas recibidas, se destaca una mayor incidencia en el Derecho de Petición de Interés Particular (39%), seguido por la Solicitud de Copias (26%) y la Solicitud de Acceso a la Información (19%). Como se observa en la siguiente gráfica, estas tres categorías agrupan la mayor parte de los requerimientos gestionados durante el semestre.

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

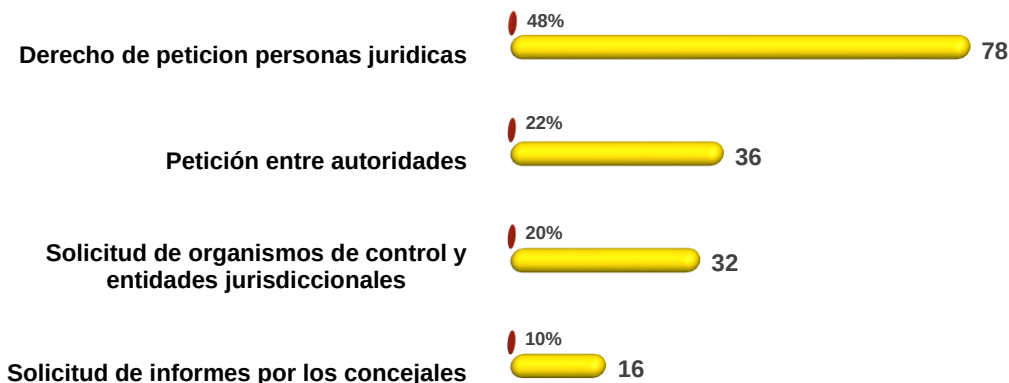


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

De las solicitudes instauradas por personas jurídicas las tipologías más frecuentes son: Derecho de petición personas jurídicas (48%), petición entre autoridades (22%), y solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales (20%), de las 162 peticiones recibidas como lo presenta la siguiente gráfica.

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

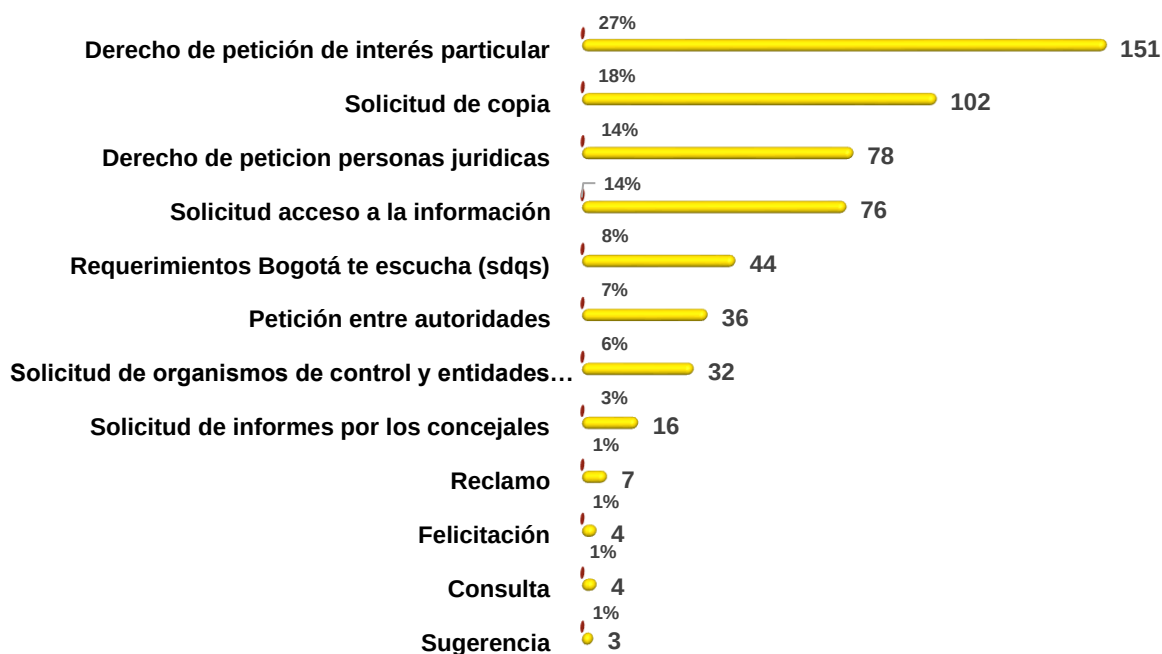


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Al analizar el universo total de 553 solicitudes, las tipologías con mayor recurrencia fueron: el Derecho de Petición de Interés Particular (27%), la Solicitud de Copias (18%) y el Derecho de Petición de Personas Jurídicas (14%). Como se ilustra en la siguiente gráfica, estas categorías reflejan una demanda diversa que integra tanto necesidades ciudadanas individuales como requerimientos de otras entidades y organizaciones.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

Para el trimestre analizado se ratifica la tendencia, en alineación con la misionalidad de FONCEP. Los asuntos pensionales lideran la demanda con una participación del 48 %, seguidos por el subtema de bonos y cuotas partes. En conjunto, estos dos ejes concentran el 79 % 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	265	48%
Bonos y cuotas partes	174	31%
Administrativos	79	14%
Cartera	13	2%
Talento humano	11	2%
Cesantías	11	2%
Total	553	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

En el marco del acceso a la información pública, durante este periodo se reportaron dieciocho (18) solicitudes cuya respuesta fue negativa debido a la inexistencia de lo solicitado. Esta situación se presenta cuando, tras la búsqueda exhaustiva en los archivos y bases de datos de la Entidad, se confirma que la información requerida no ha sido producida ni se encuentra bajo nuestra custodia.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron ochenta y ocho (88) traslados por no competencia, de las cuales veinticinco (25) se realizaron desde el gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y sesenta y tres (63) desde la página web Bogotá te escucha. A continuación, se presenta las entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones:

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

Entidad	Cantidad
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	23
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	17
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	9
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	6
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A	5
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	5

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	3
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	3
ENTIDAD NACIONAL	3
CONCEJO DE BOGOTA	2
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	2
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	2
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB	2
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	1
Total general	88

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

En este periodo, se recibió una solicitud de veeduría ciudadana, la cual se encuentra plenamente identificada en los registros de participación de la entidad.

9. Peticiones cerradas del período

Al cierre del segundo semestre, se reportan siete peticiones pendientes de respuesta definitiva. Cabe destacar que todas se encuentran dentro de los términos legales establecidos para su atención.

10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

En el reporte de tiempos de respuesta del segundo semestre, se observan áreas con un promedio de días superior al estándar general. Este hallazgo señala oportunidades de mejora prioritarias para garantizar la eficiencia operativa en la atención de solicitudes ciudadanas.

Tabla N°3. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD ciudadanas

Área / Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por Área
Área Administrativa					1	3	2		2
Área de Cesantías		2				2			2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		8		13		8			8
Área de Talento Humano		9			12				10
Dirección General	15				14				5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3			4	2	1		4
Gerencia de Pensiones	11	3		4	2	3	3		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		5	7	9	6	5	9	10	5
Oficina de Informática y Sistemas	6								10
Subdirección Financiera y Administrativa					13	11			12
Subdirección Jurídica		11			11	8			10
Días promedio de respuesta por tipología	11	4	7	8	7	3	2	10	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas.

Se detalla a continuación el promedio de respuesta de las peticiones de personas jurídicas. El análisis identifica una marcada desviación en una de las áreas, cuyo tiempo de gestión supera considerablemente la media institucional, representando una oportunidad de mejora prioritaria:

Tabla N°4. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas.

Área / Tipología	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 Administrativa					2
Área de Cesantías	3			5	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	10	8		2	8
Área de Talento Humano	7		8	5	10
Área de Tesorería	9	5			7
Área Financiera				2	2
Dirección General	16		5	2	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	6		3	4
Gerencia de Pensiones	4	2		2	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	2		4	5
Oficina Control Disciplinario Interno				6	6
Oficina de Informática y Sistemas	13				10
Subdirección Financiera y Administrativa					12
Subdirección Jurídica	9	11			10
Días promedio de respuesta por tipología	5	6	5	3	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas

Se presenta el promedio de días de respuesta por dependencia, destacando oportunidades de optimización en las áreas que registran los tiempos de atención más elevados respecto a la media global.

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

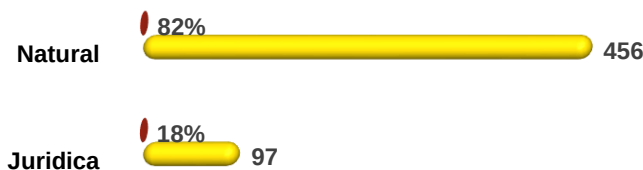
Área / Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Felicitación	Petición entre autoridades	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Sugerencia	Días promedio de respuesta por Área
Área Administrativa							1	3	2				2
Área de Cesantías		2	3					2			5		2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		8	10		8	13		8			2		8
Área de Talento Humano		9	7				12			8	5		10
Área de Tesorería			9		5								7
Área Financiera											2		2
Dirección General	15		16				14			5	2		5
Gerencia de Bonos y Cuotas		3	6		6		4	2	1		3		4
Gerencia de Pensiones	11	3	4		2	4	2	3	3		2		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		5	3	7	2	9	6	5	9		4	10	5
Oficina Control Disciplinario											6		6
Oficina de Informática y Sistemas	6		13										10
Subdirección Financiera y Administrativa							13	11					12
Subdirección Jurídica		11	9		11		11	8					10
Días promedio de respuesta por tipología	11	4	5	7	6	8	7	3	2	5	3	10	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

La composición de las solicitudes recibidas muestra un predominio de personas naturales con un 82%, frente a un 18% de participación por parte de personas jurídicas.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

14. Calidad del requirente

Durante este periodo, del total de las peticiones registradas en el sistema de gestión documental de la entidad (SIDEAF), el 99,6% de los solicitantes realizaron su identificación, mientras que el 0,4% restante correspondió a peticionarios anónimos.

15. Peticiones por tipo de trámite

Se presenta la distribución de peticiones por tipo de trámite. Los servicios de mayor demanda fueron el reconocimiento y cuota parte de bonos (24%), pensión de vejez (16%) y pensión de sobrevivientes (15%). El volumen restante de solicitudes se reparte entre las demás categorías de servicios ofrecidos por la Entidad:

Tabla N°6. Peticiones por tipo de trámite.

Trámite relacionado	Total	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	130	24%
Pensión de vejez y jubilación por aportes	87	16%
Pensión sobrevivientes	84	15%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	79	14%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	44	8%
Pensión sanción	24	4%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	21	4%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	11	2%
Mesadas Causadas y No Cobradas	7	1%
Levantamiento de hipoteca	10	2%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	5	1%
Acrecimiento de mesada pensional	4	1%
Pensión de invalidez	4	1%
Levantamiento de hipoteca	3	1%
Tramites contratación y/o contratistas	11	2%
Reposición de mesadas	4	1%
Auxilio funerario	8	1%

Autorización de descuentos de la mesada pensional	10	2%
actualización de EPS	1	0%
Certificado de no pensión	1	0%
Registro civil de defunción	1	0%
Prueba de supervivencia	1	0%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	0%
Pago único a herederos	1	0%
Total	553	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el segundo semestre se registró una activa participación ciudadana, representada por el 82% de las 553 peticiones recibidas. Este volumen de solicitudes refleja la consolidación de la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de atención y respuesta de la entidad.
- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de recepción de PQRSD con un 57%, seguido de la atención presencial con un 31%. Estos datos confirman la relevancia de la transformación digital, manteniendo la importancia de la interacción directa para la ciudadanía.
- El análisis de tipologías revela que el interés particular, la reproducción de documentos y el acceso a la información pública concentran el mayor volumen de actividad. Lo anterior evidencia el rol de la entidad como garante del derecho a la información y la gestión efectiva de solicitudes de carácter personal.
- En relación con las solicitudes interpuestas por personas jurídicas, predominaron los derechos de petición y los requerimientos de colaboración entre autoridades. Este comportamiento refleja una dinámica de interacción constante con otras entidades públicas y organismos de control, fortaleciendo la articulación interinstitucional.
- El bajo número de solicitudes negadas por inexistencia de la información (18 casos) obedece, en su mayoría, a requerimientos ajenos a la competencia misional de FONCEP. Esto ratifica una adecuada organización documental

interna, aclarando que la falta de respuesta positiva se debe al desconocimiento del usuario sobre las funciones específicas de la entidad.

- Los 88 casos de traslados por falta de competencia señalan una oportunidad para fortalecer la orientación al ciudadano. El objetivo es minimizar errores en la identificación de la autoridad responsable y optimizar los tiempos de respuesta desde el momento de la radicación inicial.
- La entidad demostró un alto nivel de cumplimiento normativo al atender el 99,6% de las peticiones dentro de los plazos legales. Este resultado es un indicador directo de la eficiencia y oportunidad que caracteriza la gestión de las PQRSD en este periodo.
- Si bien el promedio general de respuesta es favorable y se sitúa dentro de los términos legales, el análisis detallado permite identificar oportunidades de mejora en dependencias específicas. En estas áreas, se proyectan acciones de optimización para reducir las desviaciones frente a la media institucional.
- Dentro de los trámites relacionados con las PQRSD, destacan los bonos pensionales, las pensiones y el funcionamiento administrativo. La recurrencia de estas temáticas permite identificar los servicios de mayor demanda y priorizar las acciones de atención al ciudadano en estos frentes.
- Los resultados obtenidos en este semestre constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones informada. A partir de estos hallazgos, se orientarán las acciones de mejora continua, la optimización de los tiempos de respuesta y el fortalecimiento integral del modelo de atención al ciudadano.