

Informe **PQRSD*** *IV trimestre 2025*

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



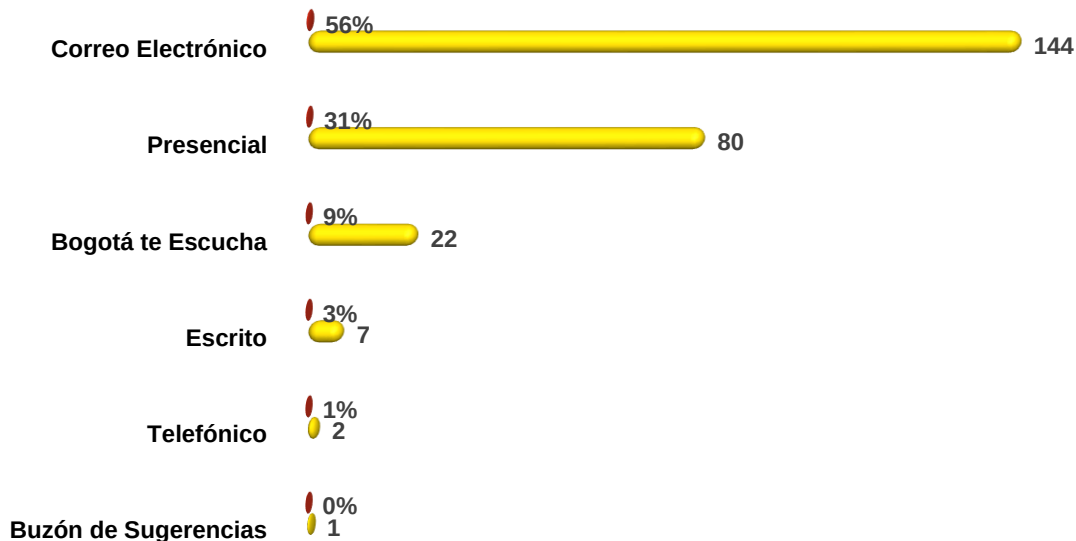
Total de Peticiones mensuales recibidas por la Entidad.

Durante el cuarto trimestre, se radicaron un total de **256 peticiones** (ciudadanos y entidades) en el gestor documental institucional. Es importante destacar que el **75% de estas solicitudes (191)** se recepcionaron y registraron en la plataforma '**Bogotá te Escucha**', reafirmando el compromiso de la Entidad con las directrices distritales de centralización y transparencia en la atención al ciudadano.

1. Canales de interacción

El análisis de los medios de recepción revela que la mayor concentración de PQRSD se canaliza a través de dos ejes principales: el **correo electrónico (56%)**, consolidándose como la opción preferente, y el **canal presencial (31%)**. Este comportamiento, ilustrado en la siguiente gráfica, demuestra que el ciudadano valora la digitalización sin prescindir de la atención directa en los puntos de atención de la Entidad.

Grafica N°1. Canales de interacción.



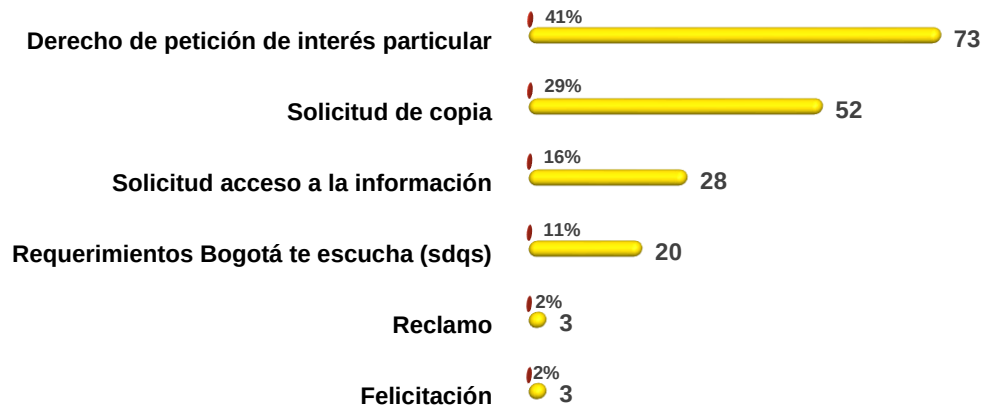
Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Respecto a las **179 solicitudes ciudadanas recibidas**, se identifica una concentración en tres tipologías principales: el **derecho de petición de interés particular (41%)**, la **solicitud de copias (29%)** y el **acceso a la información**

(16%). Esta distribución, detallada en la siguiente gráfica, confirma que el interés del ciudadano se centra en la gestión de trámites personales y la obtención de soportes documentales.

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

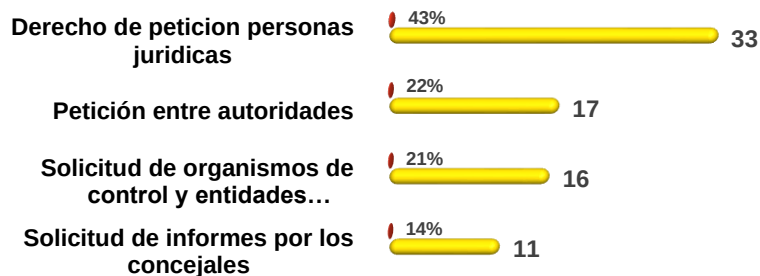


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

En cuanto a las 77 solicitudes instauradas por personas jurídicas, se observa un predominio de requerimientos formales y de coordinación externa. Las tipologías más recurrentes son: el derecho de petición (43%), las peticiones entre autoridades (22%) y los requerimientos de organismos de control y entidades jurisdiccionales (21%). Este comportamiento, ilustrado en la siguiente gráfica, refleja el rol de la Entidad como actor clave en el flujo de información para la vigilancia y el cumplimiento legal.

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 las **256 peticiones recibidas** durante el trimestre, se identifican tres tipologías que concentran el mayor volumen de gestión: el **derecho de petición de interés particular (29%)**, la **solicitud de copias (20%)** y el **derecho de petición de personas jurídicas (13%)**. Tal como se ilustra en la siguiente gráfica, estas categorías representan los ejes principales de demanda, reflejando tanto la necesidad de información del ciudadano como la actividad administrativa de las organizaciones.

Grafica 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 78 % del total de las peticiones gestionadas, consolidándose como el núcleo operativo de la Entidad.

Tabla N°1. Tipologías de Peticiones (Total recibidas).

Subtema	Cantidad	Participacion
Pensiones	124	48%
Bonos y cuotas partes	77	30%
Administrativos	22	9%
Talento humano	12	5%
Financiero	10	4%
Cartera	6	2%
Cesantías	5	2%
Total	256	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 el cuarto trimestre 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 analizado, del total de peticiones registradas se efectuaron cuarenta y un (41) traslados por falta de competencia. De estos, catorce (14) se realizaron directamente a través del gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y veintisiete (27) mediante la plataforma Bogotá Te Escucha.

Estas solicitudes no fueron gestionadas al interior de la Entidad y, por lo tanto, no hacen parte del total de peticiones recibidas y tramitadas (256).

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

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

Entidad que recibe	Cantidad
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	9
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	8
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	5
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	3
ENTIDAD NACIONAL	3
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	2

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	2
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	2
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1
Total	41

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

El registro de solicitudes de veeduría ciudadana se mantuvo en cero durante el intervalo evaluado.

9. Peticiones cerradas del período

A 31 de diciembre de 2025, permanecen siete solicitudes en proceso de gestión. Cabe resaltar que dichos requerimientos cumplen con los plazos perentorios de ley, garantizando así su oportuna resolución.

10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

Se presenta el análisis de tiempos de respuesta del cuarto trimestre (ciudadanos) por área y tipología. Se identifican dos áreas críticas con promedios de atención por encima de la media institucional, lo que representa una oportunidad de optimización operativa.

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				3	2		2
Área de Cesantías	3			4			3

Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7	13		6			7
Área de Talento Humano	6		12				11
Dirección General			4				4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4		3	1			3
Gerencia de Pensiones	3	2	2	3	3		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	2	5			6	5
Subdirección Jurídica	10		12	6			10
Días promedio de respuesta por tipología	4	6	6	3	2	6	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas

Se presenta el promedio de tiempos de respuesta de peticiones de personas jurídicas, donde se identifica un área con tiempos de atención superiores al promedio general, señalando una oportunidad de optimización prioritaria.

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	7	6		2	6
Área de Talento Humano	5		8	5	6
Dirección General			5	2	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	5		6	6
Gerencia de Pensiones	4	3		2	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	1			3
Subdirección Jurídica	10				10
Días promedio de respuesta por tipología	5	5	5	3	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas

El siguiente análisis de tiempos de respuesta evidencia una marcada variabilidad entre las distintas áreas. Se observan oportunidades de optimización en aquellas unidades cuyos promedios de resolución exceden el estándar institucional, situándose notablemente por encima del comportamiento global de la entidad.

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

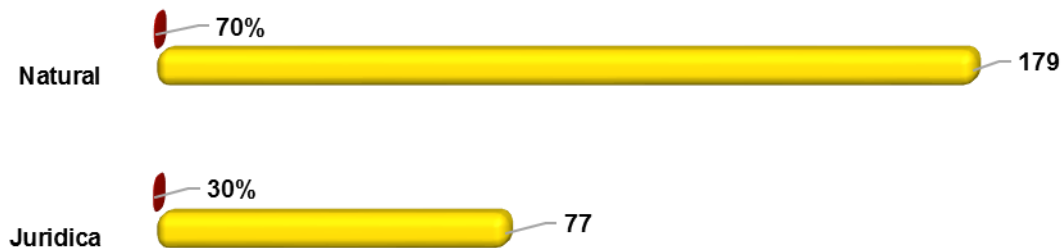
Área / Tipología	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Felicitación	Petición entre autoridades	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos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

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 70% corresponde a personas naturales y un 30% a personas jurídicas.

Grafica N°5. Participación por tipo de requirente.



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 99,6% de los solicitantes se identificaron y el 0,4% restante se reportó como peticionario anónimo.

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 23% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido de pensión de vejez y jubilación por aportes con 17% y pensión sobrevivientes con 14%; 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	Total	% de participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	58	23%
Pensión de vejez y jubilación por aportes	44	17%
Pensión sobrevivientes	35	14%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	34	13%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	22	9%
Pensión sanción	15	6%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	11	4%
Mesadas Causadas y No Cobradas	6	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	4	2%
Levantamiento de hipoteca	4	2%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	4	2%
Acrecimiento de mesada pensional	4	2%
Pensión de invalidez	3	1%
Levantamiento de hipoteca	3	1%
Tramites contratación y/o contratistas	2	1%
Reposición de mesadas	2	1%
Auxilio funerario	2	1%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	1%
actualización de EPS	1	0%
Total	256	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- El cuarto trimestre se caracterizó por una dinámica participación ciudadana, reflejada en la recepción de 256 peticiones. Este volumen de solicitudes ratifica la confianza de la ciudadanía en los mecanismos de atención dispuestos por la entidad.
- El correo electrónico se consolidó como el canal preferente de interacción con un 56% de participación, seguido por la atención presencial con un 31%. Estos resultados subrayan la necesidad de continuar optimizando la transformación digital de la entidad, manteniendo la calidez y eficiencia en el servicio presencial.
- El predominio de solicitudes presentadas por personas naturales (82%) ratifica que la gestión institucional impacta de manera directa y prioritaria al ciudadano común, consolidando el rol de la entidad en la atención de las necesidades individuales.
- El predominio de solicitudes de acceso a la información y copias de documentos subraya la importancia de fortalecer la gestión documental y la transparencia activa, dado el marcado interés de los ciudadanos en obtener respuestas sobre trámites específicos.
- En cuanto a las personas jurídicas, la gestión estuvo marcada por derechos de petición y solicitudes de coordinación entre autoridades. Esta dinámica evidencia una interacción técnica y permanente con otras entidades públicas y organismos de control, fortaleciendo la cooperación interinstitucional.
- Se registraron únicamente 17 respuestas negativas bajo la causal de inexistencia, lo que representa un margen mínimo en comparación con el total de peticiones. Este resultado evidencia una organización documental óptima y el cumplimiento de los estándares de acceso a la información pública.
- La incidencia de 41 casos remitidos a otras entidades por falta de competencia subraya la necesidad de implementar estrategias de pedagogía ciudadana. El objetivo es guiar con mayor precisión al peticionario antes de la radicación, minimizando reprocesos administrativos."

- Durante el periodo evaluado, se registró un índice de oportunidad del 100%, lo que significa que ninguna petición superó los términos establecidos por la ley. Este nivel de cumplimiento asegura una gestión libre de mora administrativa y ratifica la eficiencia de los procesos internos de respuesta.
- A pesar del desempeño favorable en los tiempos globales, existen dependencias específicas con tiempos de respuesta superiores al promedio institucional. Dicha brecha representa una prioridad operativa para alinear la capacidad de respuesta con los estándares de excelencia de la FONCEP.
- El predominio de solicitudes sobre bonos y pensiones de vejez define el perfil de demanda de la entidad. Contar con esta segmentación facilita la asignación eficiente de recursos y el fortalecimiento de los procesos de mayor relevancia para nuestros beneficiarios.