

Informe **PQRSD*** *noviembre 2025*

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

¡Fortaleciendo el legado!



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



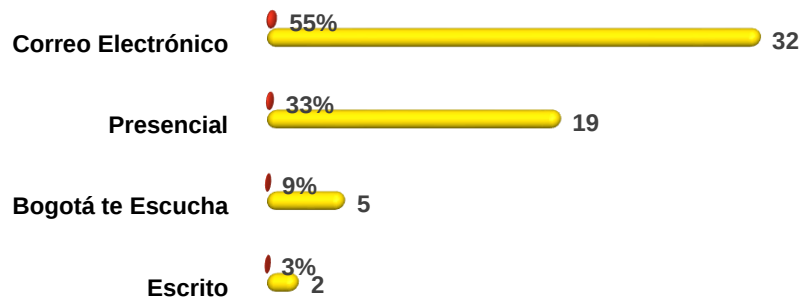
Total de Peticiones Mensuales Recibidas por la Entidad.

Durante este periodo se radicaron 58 peticiones en el gestor documental institucional. De estas, 44 fueron canalizadas a través de la plataforma 'Bogotá te Escucha' al tratarse de requerimientos ciudadanos, asegurando así el cumplimiento de las directrices distritales vigentes.

1. Canales de interacción

De acuerdo con el comportamiento de los usuarios, el 88% de las solicitudes se tramitan a través de los canales electrónico (55%) y presencial (33%), lo que ratifica la importancia de mantener la eficiencia en la respuesta digital y la calidez en la atención física.

Grafica N°1. Canales de interacción.

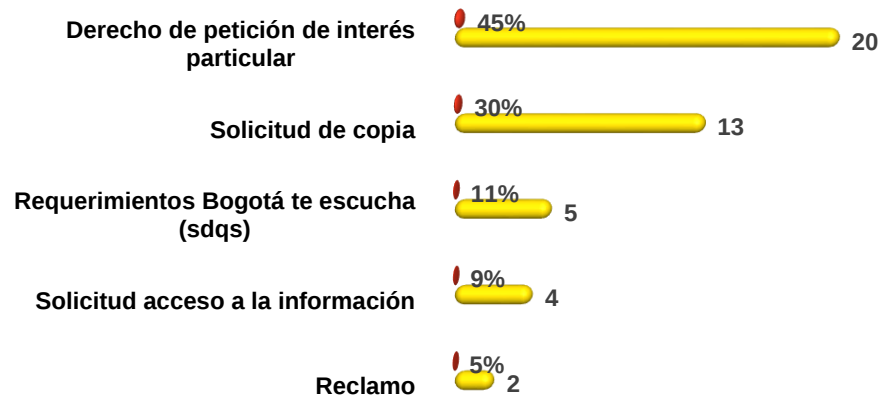


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

El análisis de las 44 peticiones ciudadanas revela una concentración de la demanda en tres categorías: el derecho de petición de interés particular (45%), la solicitud de copias (30%) y los requerimientos de 'Bogotá te Escucha' (11%). Como se observa en la gráfica, estas tipologías reflejan una ciudadanía orientada principalmente a la gestión de trámites personales y el acceso a la información documental.

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

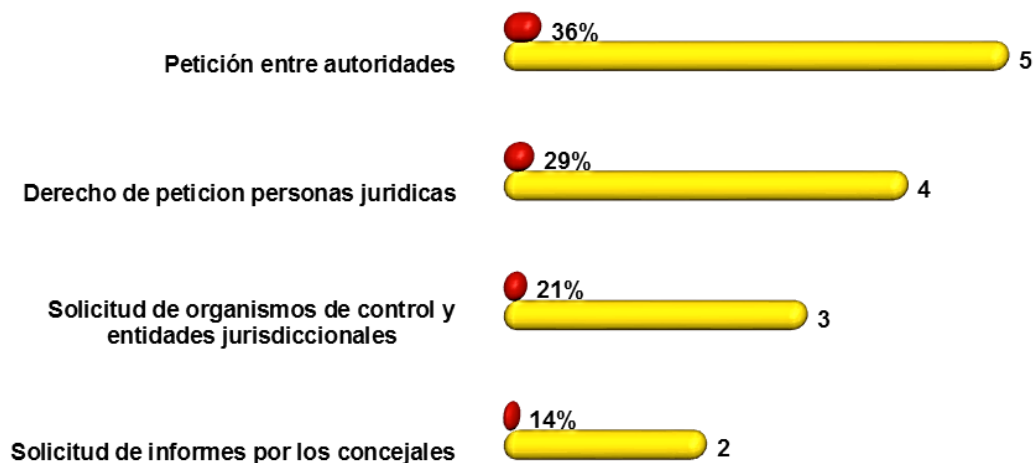


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

En relación con los 14 requerimientos de personas jurídicas, se observa un predominio de la interacción interinstitucional, destacando las peticiones entre autoridades (36%), los derechos de petición (29%) y las solicitudes de organismos de control o entes jurisdiccionales (21%), según se detalla en la gráfica adjunta.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Al consolidar las 58 solicitudes, se observa que el 65 % de la demanda total se concentra en los derechos de petición de interés particular, las solicitudes de copia y las peticiones entre autoridades. Este comportamiento evidencia una gestión orientada principalmente a la consulta documental y a la articulación interinstitucional.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

Durante el periodo analizado, el subtema de mayor relevancia fue el Pensional, seguido por Bonos y Cuotas Partes. Esta tendencia guarda una estrecha correlación con la misión institucional, evidenciando que la demanda ciudadana está plenamente alineada con los servicios especializados y el objeto social de la Entidad.

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

Subtema	Cantidad	Participacion
Pensiones	28	48%
Bonos y cuotas partes	18	31%
Talento humano	8	14%
Cartera	1	2%
Cesantías	3	5%
Total	58	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

En términos de efectividad en la respuesta, durante el periodo reportado se registró una única solicitud denegada debido a la inexistencia de la información. Esta situación fue gestionada conforme a la ley, informando oportunamente al peticionario sobre la ausencia del documento en los archivos de la entidad.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo se efectuaron quince (15) traslados por falta de competencia, de los cuales tres (3) se tramitaron mediante el sistema de gestión documental (SIDEAF) y doce (12) a través de 'Bogotá te Escucha'. Al haber sido remitidos a las autoridades competentes, estos requerimientos se excluyen de las 58 peticiones gestionadas directamente por la Entidad, garantizando así el debido proceso. Las entidades destinatarias se relacionan a continuación:

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

Entidad	Cantidad
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	5
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	4
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	1
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1

Entidad	Cantidad
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	1
Total	15

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante el período reportado no se recibieron solicitudes de intervención por parte de veedurías ciudadanas, lo que indica que la gestión de la Entidad no fue objeto de este tipo de requerimientos específicos durante la etapa analizada.

9. Peticiones cerradas del período

Al cierre del periodo analizado, se registra la gestión efectiva de 49 peticiones de las 58 recibidas. Las 9 solicitudes restantes, radicadas durante la segunda y tercera semana, se encuentran dentro de los términos legales de respuesta; su trámite se extiende al siguiente periodo debido a la complejidad del análisis técnico requerido.

10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas.

A continuación, se presenta el promedio de respuesta por área gestora y tipología para las peticiones ciudadanas. Si bien la gestión es oportuna, se identifican oportunidades de mejora en tres dependencias cuyos tiempos de atención superan el promedio general, lo que sugiere la necesidad de optimizar sus procesos internos:

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	Días promedio de respuesta por Área
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
Días promedio de respuesta por tipo de petición	5	8	6	4	2	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas.

A continuación, se detalla el promedio de tiempo de respuesta para las solicitudes de personas jurídicas. Tras el análisis, se identifica una oportunidad de mejora en una de las dependencias, cuyo tiempo de gestión presenta una desviación considerable respecto al promedio general de la entidad.

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 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
Días promedio de respuesta por tipo de petición	3	6	4	4	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.

A continuación, se presenta el promedio de tiempo de respuesta de las peticiones instauradas, en el cual se evidencian oportunidades de mejora en tres áreas, dado que sus tiempos de atención son significativamente superiores al promedio general.

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

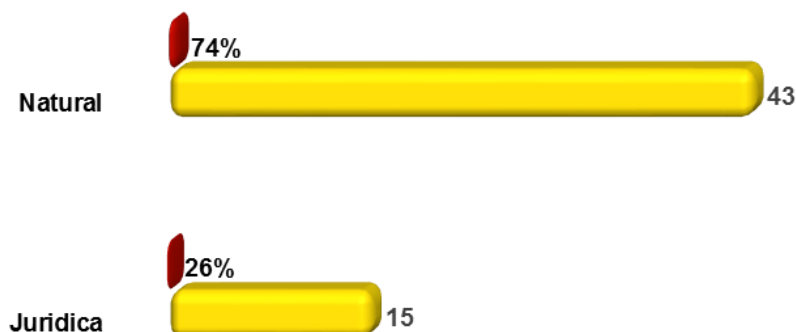
Area / Tipología	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Reclamo	Requerimientos Bogotá te escucha	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades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

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente.

En cuanto a la procedencia de los requerimientos, el 74% de las peticiones fueron instauradas por personas naturales, mientras que el 26% correspondió a personas jurídicas. Esta distribución permite identificar que el ciudadano particular sigue siendo el principal usuario de los servicios de la Entidad.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

14. Calidad del requirente

Respecto a las solicitudes radicadas directamente en el gestor documental institucional (SIDEAF), se destaca que el 100% de los solicitantes proporcionaron su identificación. Esta plena identificación garantiza la transparencia del proceso y facilita la comunicación directa con los peticionarios.

15. Peticiones por tipo de trámite

A continuación, se detalla la distribución de las peticiones según el trámite o servicio solicitado. El análisis revela una concentración del 24% en requerimientos asociados al reconocimiento de bonos y cuotas partes pensionales, seguidos por las solicitudes relacionadas con pensión de vejez y sobrevivientes (17%). El porcentaje restante se atomiza entre los demás servicios de la Entidad, conforme se ilustra en la siguiente gráfica.

Tabla N°6. Tipo tramite asociado a la PQRS.

Tramite relacionado	Cantidad	% De Participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	14	24%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	10	17%
Pensión de sobrevivientes	10	17%

Tramites funcionarios y/o funcionamiento	5	9%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	9%
Pensión Sanción	3	5%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	3	5%
Acrescimiento mesada pensional	1	2%
actualización de EPS	1	2%
Mesadas Causadas y No Cobradas	1	2%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	2%
Tramites contratación y/o contratistas	1	2%
Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivientes	1	2%
Levantamiento de hipoteca	1	2%
Pensión de invalidez	1	2%
Total	58	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el período reportado se gestionó un total de **58 peticiones**, de las cuales el **79 % fueron radicadas por personas naturales**. Este comportamiento ratifica la confianza de la ciudadanía en los canales de atención y evidencia una participación en los servicios prestacionales que ofrece la Entidad.
- Los canales de recepción muestran un modelo de atención mixto: el correo electrónico lidera con un 55%, consolidando la transformación digital, mientras que la atención presencial mantiene un peso significativo con el 33%. Este equilibrio evidencia que, pese al avance tecnológico, el contacto físico sigue siendo un componente esencial para la seguridad y confianza del ciudadano.
- Las tipologías predominantes —**derecho de petición de interés particular, solicitud de copias y requerimientos de 'Bogotá te Escucha'**— reflejan una marcada tendencia hacia la gestión de trámites individuales. Esto subraya la importancia de la Entidad como fuente de información documental y su rol en la garantía del acceso a la información pública.

- Se efectuaron **15 traslados por falta de competencia**, lo que revela que un segmento de la ciudadanía radica solicitudes ajenas al objeto misional de la Entidad. Este hallazgo sugiere la importancia de fortalecer los **filtros iniciales y las campañas de orientación al usuario**, optimizando así la gestión documental desde el primer contacto.
- Se destaca un **cumplimiento del 100% en los términos de respuesta legal**. No obstante, el análisis de promedios revela áreas con tiempos de gestión superiores a la media institucional, lo que representa una **oportunidad de mejora** para estandarizar la agilidad en todos los procesos de la Entidad.