

Informe **PQRSD*** Enero 2026

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



FONCEP
20
años

¡Fortaleciendo el legado!

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

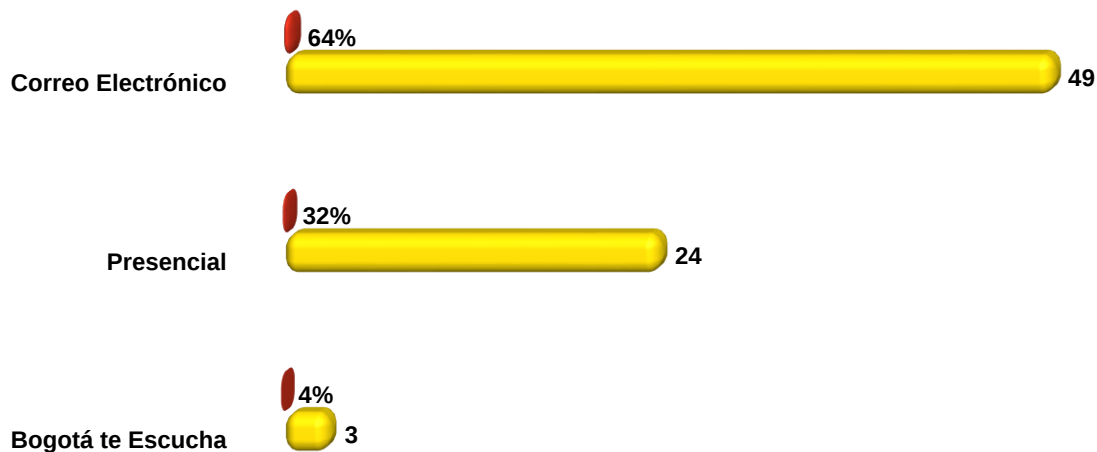
Total de Peticiones Mensuales Recibidas por la Entidad.

Durante enero de 2026, el gestor documental de la Entidad registró el ingreso de **76 peticiones** de ciudadanos y entidades. De este total, **50 requerimientos** se tramitaron a través de la plataforma 'Bogotá Te Escucha', en estricto cumplimiento de la normativa distrital vigente.

1. Canales de interacción

De las **76 peticiones** recibidas, el correo electrónico se consolidó como el canal preferente con un **64% de participación**. Le siguieron el canal presencial con el **32%** y la plataforma 'Bogotá Te Escucha' con el **4%** restante.

Grafica N°1. Canales de interacción.

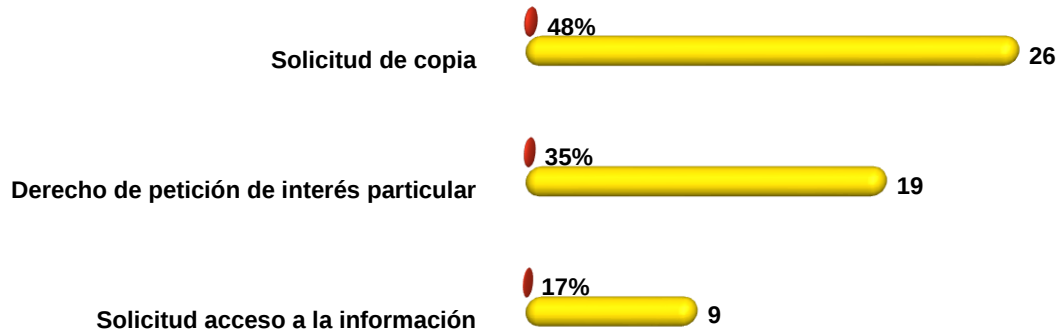


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Sobre un total de **54 peticiones ciudadanas**, las tipologías más recurrentes fueron la **solicitud de copia (48%)**, el **derecho de petición de interés particular (35%)** y la **solicitud de acceso a la información (17%)**, tal como se detalla en la siguiente gráfica.

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

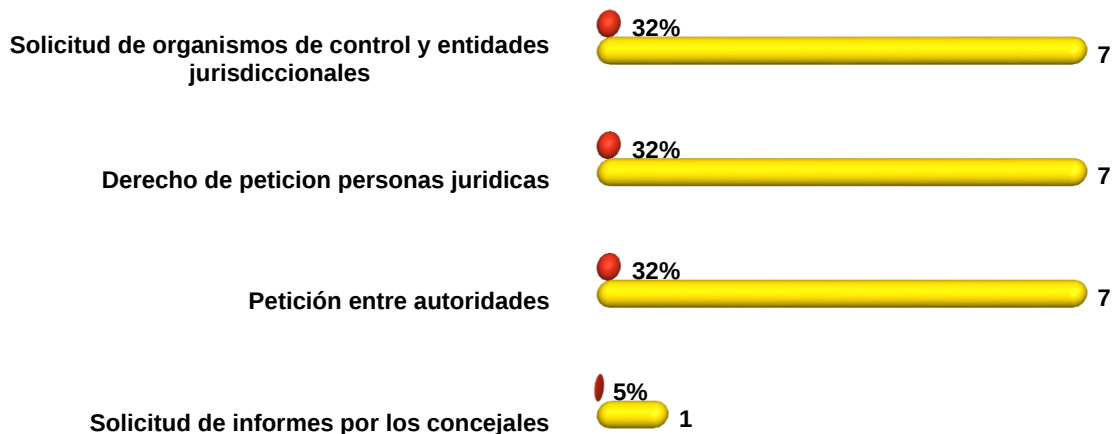


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

En cuanto a las **22 peticiones de personas jurídicas**, se observa una distribución equitativa (32% cada una) entre derechos de petición, peticiones entre autoridades y solicitudes de entes de control o jurisdiccionales. Por su parte, los informes solicitados por concejales representaron el **5% del total**, según se ilustra a continuación:

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

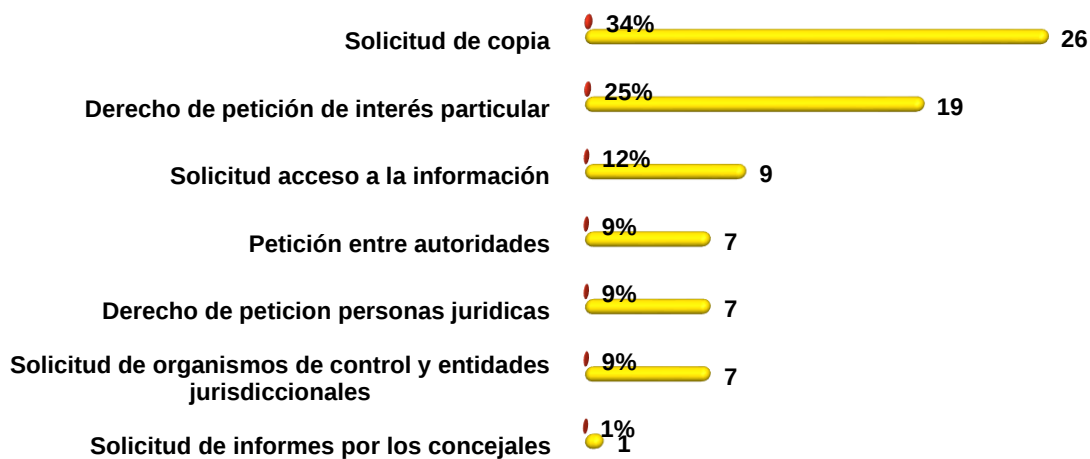


Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Del total de solicitudes recibidas, **las tres tipologías** más representativas son las solicitudes de copia (**34%**), seguidas por los derechos de petición de interés particular (**25%**) y las solicitudes de acceso a la información (**12%**). El **28% restante** se distribuye en diversas tipologías, como se evidencia en la siguiente gráfica:

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. 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 **59% de participación** seguidos por los subtemas **Administrativos y Bonos y cuotas partes**, cada uno con un **17%**. En menor proporción se encuentran **Cesantías** con un **4%** y **Cartera** con un **3%**.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	45	59%
Administrativos	13	17%
Bonos y cuotas partes	13	17%
Cesantías	3	4%
Cartera	2	3%
Total	76	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Durante el periodo analizado, **cinco (5) solicitudes de información fueron negadas**, al verificarse la **inexistencia de la información requerida**.

6. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron diecinueve **(19) traslados por no competencia**. De estos, **dos (2)** se efectuaron a través del gestor documental de la Entidad (SIDEAF) y **diecisiete (17)** mediante la plataforma **Bogotá Te Escucha**.

En consecuencia, dichas peticiones no fueron gestionadas por la Entidad y **no hacen parte del total de peticiones recibidas (76)**. A continuación, se presentan las entidades a las cuales fueron trasladadas.

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

Entidad	Cantidad
Entidad Nacional	1
Secretaría De Educación Del Distrito	4
Secretaría De Hacienda De Bogotá D.C.	1
Secretaría Distrital De Desarrollo Económico	1
Secretaría Distrital De Integración Social	7
Secretaría Distrital De Movilidad	4
Secretaría Distrital Del Hábitat	1
Total	19

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

7. Subtemas Veedurías ciudadanas

En cuanto a los mecanismos de control social, durante el periodo analizado no se evidenció la recepción de solicitudes por parte de Veedurías Ciudadanas. Este resultado indica que no se presentaron requerimientos específicos de vigilancia sobre la gestión de la Entidad bajo esta modalidad.

8. Peticiones cerradas del período

De las 76 peticiones gestionadas, 57 fueron cerradas oportunamente dentro del mes. Otras 15 se finalizaron en los primeros días del mes siguiente.

Las 4 solicitudes restantes se encuentran en proceso de análisis o corresponden a radicaciones recientes.

9. 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 un área**, 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	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Total
Área Administrativa			1	1
Área de Cesantías	7	4		6
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	6			6
Área de Talento Humano	6			6
Área de Tesorería	4			4
Dirección General			9	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	2		3
Gerencia de Pensiones	4	4		4
Subdirección Jurídica	4			4
Total	4	3	2	3

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

10. 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	Total
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		3			3
Dirección General			4	5	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3			3
Gerencia de Pensiones	5	2			4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4				4
Total	4	3	4	5	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. 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 tres 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.

Área	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Área Administrativa					1			1
Área de Cesantías	7			4				6
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	6		3					5
Área de Talento Humano	6							6
Área de Tesorería	4							4

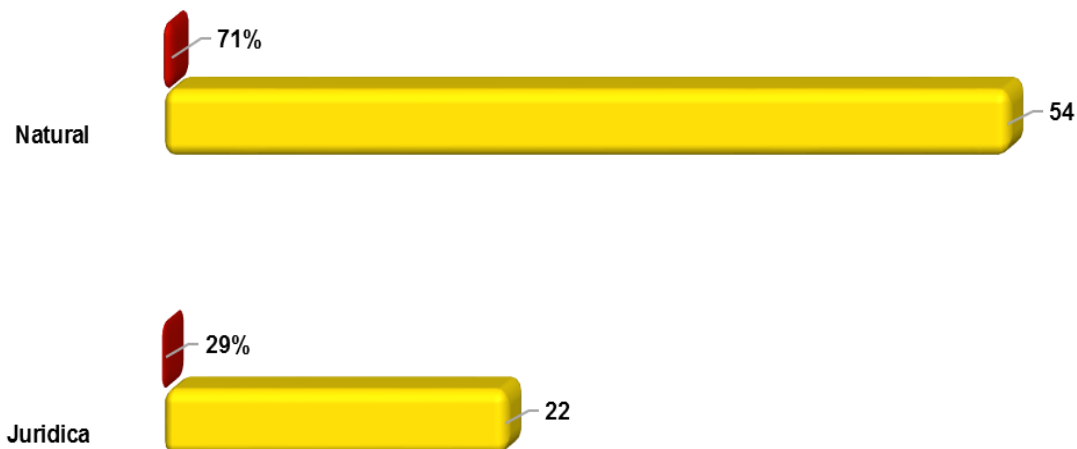
Área	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total
Dirección General					9	4	5	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3		3	2				3
Gerencia de Pensiones	4	5	2	4				4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		4						4
Subdirección Jurídica	4							4
Total	4	4	3	3	2	4	5	3

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Participación por tipo de requirente

En cuanto a la caracterización de los usuarios, **el 71% de las solicitudes registradas corresponden a personas naturales**, mientras que **el 29% 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

13. 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.

14. 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 presentan mayor demanda y, por tanto, requieren un seguimiento permanente de la capacidad operativa.

El análisis por tipo de trámite evidencia que el **22% de los requerimientos** corresponde a **pensión de vejez y jubilación por aportes** seguido por **trámites de funcionarios y/o funcionamiento** con un **17%** y **pensión de sobrevivientes** con un **14%**. Asimismo, la **pensión sanción** y el **reconocimiento de bono y cuota parte de bono** representan cada uno el **12%**.

En conjunto, estos cinco tipos de trámite concentran el **77% de la demanda total**, mientras que el **23%** restante se distribuye entre los demás servicios, con participaciones individuales iguales o inferiores al 5%, lo que refleja una menor incidencia dentro del total gestionado.

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

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	17	22%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	13	17%
Pensión de sobrevivientes	11	14%
Pensión sanción	9	12%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	9	12%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	4	5%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	3	4%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	3%
Actualización EPS	2	3%

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Levantamiento de hipoteca	2	3%
Auxilio funerario	1	1%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	1%
Pensión de invalidez	1	1%
Autorización de descuento de mesada pensional	1	1%
Total	76	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

15. Conclusiones y recomendaciones

- El correo electrónico como medio de radicación de solicitudes ratifica la efectividad y apropiación de los mecanismos digitales implementados por la Entidad, facilitando el acceso oportuno a los servicios de atención, optimizando los tiempos de respuesta y fortaleciendo la trazabilidad en la gestión institucional.
- La distribución por tipología evidencia una mayor concentración en solicitudes de copia (34%), seguidas por derechos de petición de interés particular (25%) y solicitudes de acceso a la información (12%), lo que refleja un interés sostenido de la ciudadanía en la obtención de documentos y en el acceso a información de tramites y servicios ofrecidos por la Entidad.
- Los subtemas pensionales se consolidaron como el principal eje de gestión durante el periodo analizado, reafirmando su carácter estratégico dentro de la misionalidad de la Entidad y orientando de manera prioritaria la capacidad operativa y los recursos institucionales hacia esta línea de servicio.
- La entidad alcanzó una eficiencia del 99% en términos de oportunidad, con plan de mejoramiento en una área específica.
- La adecuada gestión de los traslados por competencia permitió direccionar oportunamente las solicitudes a las entidades correspondientes, fortaleciendo la articulación interinstitucional y asegurando una atención eficiente y conforme a los principios de oportunidad y responsabilidad administrativa.