

Informe PQRSD* I Trimestre 2026

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



FONCEP
20 años

¡Fortaleciendo el legado!

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

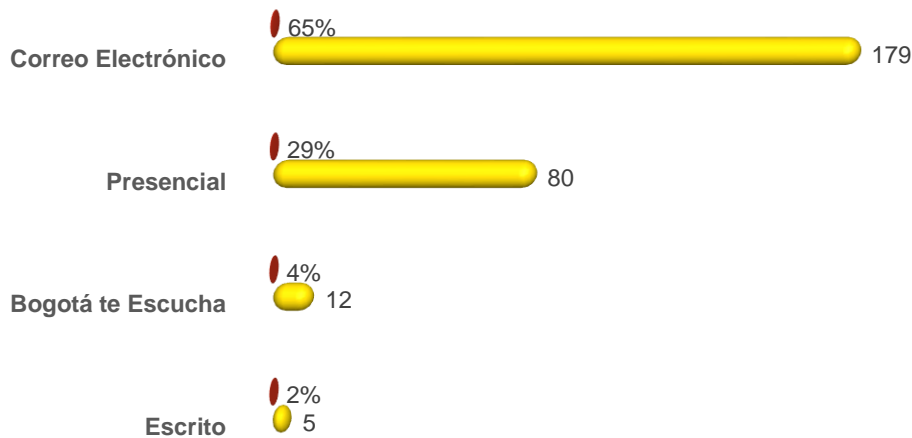
Total de peticiones recibidas

Durante el **primer trimestre del 2026**, el gestor documental de la entidad registró el ingreso de **276 peticiones** de ciudadanos y entidades. De este total, **196 requerimientos se tramitaron a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha”**, en estricto cumplimiento de la normativa distrital vigente.

1. Canales de interacción

Durante el primer trimestre de 2026, la gestión de atención contabilizó un total de **276 requerimientos**, mostrando una marcada preferencia por los medios digitales. El Correo **Electrónico** se consolidó como el canal principal con el **65%** de la participación, seguido por la atención **Presencial**, que representó el **29%** del volumen total. Por su parte, el canal **Bogotá te Escucha** y la radicación por medio **Escrito** mantuvieron una presencia minoritaria del **4%** y **2%** respectivamente. Estos resultados reflejan una clara tendencia hacia la virtualización del servicio, donde más de la mitad de los usuarios optan por herramientas asincrónicas, aunque la atención física sigue siendo un pilar relevante que concentra casi un tercio de las solicitudes del periodo.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

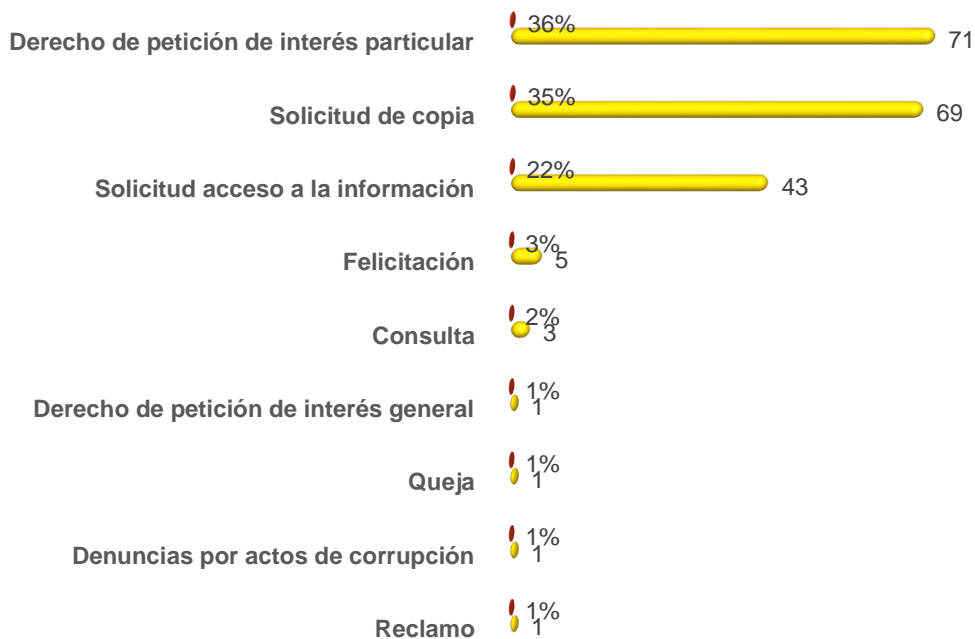
2. Tipologías o modalidades de peticiones ciudadanas (personas naturales)

En cuanto a la tipificación de los requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2026, se observa una marcada prevalencia en las gestiones relacionadas con el acceso a la información y el ejercicio de derechos fundamentales.

El **Derecho de petición de interés particular** constituye la principal causa de interacción con un **36%** de representatividad, seguido estrechamente por la Solicitud de copia, que alcanza el 35%, y la Solicitud de acceso a la información con un 22%. Por el contrario, los rubros correspondientes a Felicitación (3%), Consulta (2%), así como el Derecho de petición de interés general, Queja, Denuncias por actos de corrupción y Reclamo (1% respectivamente), reflejan una participación marginal dentro del consolidado.

Esta tendencia estadística subraya que la demanda ciudadana se encuentra focalizada prioritariamente en la obtención de soportes documentales y trámites de naturaleza personalizada.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

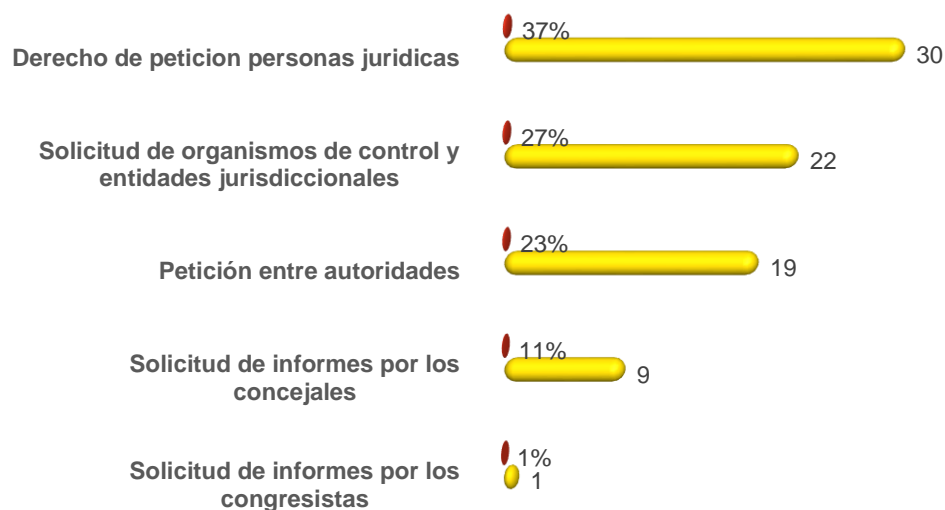
3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

Con relación a la procedencia de los requerimientos gestionados durante el primer trimestre de 2026, se evidencia una participación predominante de diversos entes institucionales y organismos de control. El **Derecho de petición de personas jurídicas** encabeza la distribución con un **37%**, seguido por las Solicitudes de organismos de control y entidades jurisdiccionales, que representan el 27% del volumen total. Asimismo, la Petición entre autoridades registra una incidencia

significativa del 23%. En una escala menor, se ubican las Solicitudes de informes por los concejales con un 11% y, finalmente, las correspondientes a congresistas con un 1%.

Este panorama estadístico refleja un alto nivel de interacción con órganos de vigilancia y representación pública, lo que demanda un seguimiento técnico especializado para el estricto cumplimiento de los términos legales establecidos.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades totales (Ciudadanas y jurídicas)

Durante el primer trimestre de 2026, se observa una distribución porcentual de los requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2026, se identifica una prevalencia de solicitudes asociadas al **Derecho de petición de interés particular** con un **26%**, seguido de cerca por la **Solicitud de copia** con un **25%**.

En una escala intermedia de participación se encuentran la **Solicitud de acceso a la información** con el **16%** y el **Derecho de petición de personas jurídicas** con el **11%**. Asimismo, la gestión con **Organismos de control** y la **Petición entre autoridades** representan el **8%** y el **7%** respectivamente, mientras que las Solicitudes de informes por los concejales registran un 3%. Los rubros de Felicitación (2%) y Consulta (1%), junto con las demás categorías de incidencia mínima (0,4% cada una), completan el panorama estadístico del periodo. Estos

datos confirman que la carga operativa se concentró principalmente en trámites de acceso documental y requerimientos de carácter especializado.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

La distribución de solicitudes por subtema permite evidenciar una concentración crítica en asuntos directamente relacionados con la misionalidad de la Entidad, especialmente en materia prestacional. La participación del 54% en la categoría de Pensiones confirma que la atención de trámites pensionales se consolida como el núcleo de la demanda ciudadana y el principal generador de requerimientos. Este comportamiento es plenamente consistente con la naturaleza de la Entidad, cuyas funciones primordiales están orientadas a la administración de prestaciones económicas, lo que explica el volumen predominante y recurrente de solicitudes en este ámbito específico.

En un segundo bloque de relevancia operativa se encuentran los temas Administrativos, con una participación del 22%, seguidos por los asuntos relacionados con Bonos, que representan el 18% del total. La presencia significativa de estos subtemas sugiere una carga operativa considerable vinculada a procesos de verificación documental, certificaciones y coordinación interinstitucional. En particular, el peso de los bonos evidencia la complejidad de los procesos que dependen de la interacción con otras entidades y de la reconstrucción de información histórica, lo cual demanda una atención técnica especializada y rigurosa.

En proporciones menores se ubican las solicitudes relacionadas con Cesantías (3%) y Cartera (2%). Aunque representan una fracción minoritaria del total, su presencia indica que las necesidades de los usuarios, si bien están focalizadas en el régimen pensional, se extienden de manera puntual a otros componentes del portafolio institucional. Estas categorías, a pesar de su frecuencia, exigen procedimientos claramente definidos para asegurar una respuesta precisa y conforme a la normatividad vigente.

En conjunto, la distribución analizada de los 276 requerimientos confirma que la demanda ciudadana está alineada con las funciones misionales de la Entidad, con un protagonismo marcado de los asuntos pensionales y administrativos. Este comportamiento reafirma la importancia de fortalecer la gestión interna y optimizar los tiempos de respuesta en las áreas de alta demanda, especialmente aquellas relacionadas con el reconocimiento de derechos prestacionales, asegurando una estructura de atención integral que responda a la diversidad de los requerimientos presentados por los usuarios.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	150	54%
Administrativos	61	22%
Bonos	50	18%
Cesantías	9	3%
Cartera	6	2%
Total	276	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Durante el periodo analizado, **nueve (9) solicitudes de información fueron negadas**, al verificarse la **inexistencia de la información requerida**.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el primer trimestre de 2026, del total de peticiones registradas se realizaron traslados por no competencia a diversas instituciones externas. Este procedimiento se efectuó a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y el gestor documental de la Entidad, garantizando que el requerimiento llegara directamente a la autoridad competente sin ingresar formalmente a la carga operativa interna.

A continuación, se detalla la distribución mensual de estos traslados hacia las entidades receptoras:

- Enero: Se gestionaron 19 traslados, destacando la interacción con la Secretaría Distrital de Integración Social (7 requerimientos) y la Secretaría de Educación del Distrito junto con la de Movilidad (4 cada una).
- Febrero: Se mantuvo un volumen de 19 traslados, donde predominó nuevamente la Secretaría Distrital de Integración Social (7) y la Secretaría de Educación del Distrito (5).
- Marzo: Se registraron 17 traslados, concentrándose principalmente en la Secretaría Distrital de Integración Social (6) y la Secretaría de Educación del Distrito (4).

En el consolidado trimestral, la Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría de Educación del Distrito fueron las entidades con mayor recurrencia de traslados, sumando 20 y 13 derivaciones respectivamente. Este flujo de información interinstitucional refleja un ejercicio eficiente de la gestión documental, permitiendo que la ciudadanía reciba respuesta de las autoridades pertinentes según la naturaleza de su solicitud.

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

Entidad	Cantidad		
	Enero	Febrero	Marzo
Entidad Nacional	1	1	
Secretaria De Educación Del Distrito	4	5	4
Secretaria De Hacienda De Bogotá D.C.	1		1
Secretaria Distrital De Desarrollo Económico	1		
Secretaria Distrital De Integración Social	7	7	6
Secretaria Distrital De Movilidad	4	1	1
Secretaria Distrital Del Hábitat	1		1

Entidad	Cantidad		
	Enero	Febrero	Marzo
Caja De La Vivienda Popular - Cvp		2	
Concejo de Bogotá		1	
Personería de Bogotá		1	
Secretaria Distrital De Salud		1	
Secretaria General			1
Instituto De Desarrollo Urbano - Idu			1
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá Eaab - Esp			1
Agencia Distrital Para La Educación Superior La Ciencia Y La Tecnología - Atenea			1
Total	19	19	17

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. 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.

9. Peticiones cerradas del período

Respecto a la oportunidad en la respuesta, durante el primer trimestre de 2026, de las 276 peticiones gestionadas, un total de 273 fueron cerradas oportunamente dentro del mes correspondiente o durante la primera semana del mes subsiguiente; lo anterior, considerando que fueron radicadas en los últimos días de cada periodo.

A la fecha de corte del informe, se registra únicamente una (1) petición pendiente por cerrar, la cual se encuentra dentro de los términos legales establecidos para su atención. Este balance estadístico ratifica el compromiso de la Entidad con la eficiencia administrativa y el cumplimiento riguroso de los tiempos de respuesta hacia la ciudadanía.

10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

A continuación, se detalla el promedio de tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a las peticiones radicadas por ciudadanos durante el mes, presentando la información clasificada tanto por el **área gestora responsable** como por la tipología específica de la solicitud. Del análisis de estos resultados se logra identificar una clara oportunidad de mejora concentrada en **cuatro (4) áreas** de la entidad, toda vez que los tiempos de atención que registran se ubican por encima del promedio general establecido para esta categoría.

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

Area / Tipología	Consulta	Denuncias por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por area
Área Administrativa				4				8	2	2
Área de Cesantías	4			5				3		4
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva				10				9		9
Área de Talento Humano				8				9		9
Área de Tesorería				14			1			11
Dirección General									13	13
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				4				4	3	4
Gerencia de Pensiones	12	10		4				3	6	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano				4	5				6	5
Oficina de Informática y Sistemas			2		2	2				2
Subdirección Jurídica	6			8				5		8
Días promedio de respuesta por tipología	7	10	2	6	2	2	1	5	2	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas

Al evaluar el comportamiento de los tiempos de respuesta aplicados exclusivamente a las solicitudes instauradas por **personas jurídicas**, el análisis del promedio de gestión muestra una tendencia que requiere atención. Específicamente, los datos evidencian que **tres (3) de las áreas** de la entidad precisan implementar acciones de mejora, en razón a que su promedio de respuesta resulta ser significativamente mayor en comparación con el promedio general institucional para este tipo de usuarios.

Tabla N°4. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD de Entes de control, entidades y autoridades.

Area / Tipología	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por area
Área Administrativa	2					2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	9	6				7
Área de Talento Humano	5		9		13	9
Dirección General			4		4	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	4				5
Gerencia de Pensiones	4	4			2	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4		4	1		3
Subdirección Jurídica	10					10
Días promedio de respuesta por tipología	6	5	4	1	5	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

12. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas

Finalmente, al observar el promedio de tiempo de respuesta consolidado sobre la totalidad de las **peticiones recibidas** en el periodo, los indicadores generales reafirman las desviaciones previamente detectadas. El análisis global evidencia nuevamente oportunidades de mejora en **cuatro (4) áreas puntuales**, cuyos promedios de gestión integral continúan siendo significativamente superiores a la media general de atención de la entidad.

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

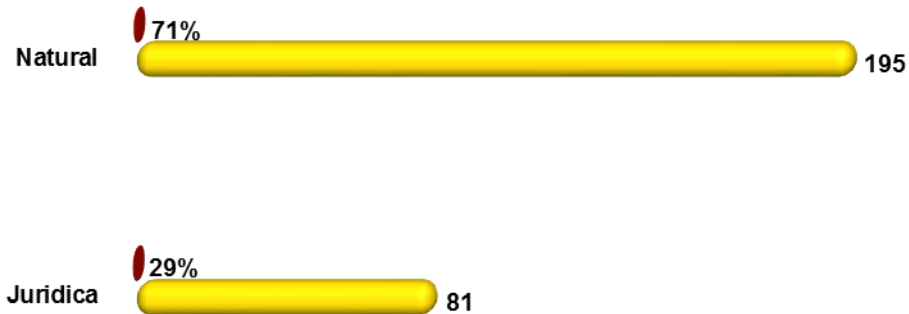
Área / Tipología	Consulta	Denuncias por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Felicitación	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Área Administrativa				4	2					8	2				2
Área de Cesantías	4			5						3					4
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva				10	9		6			9					9
Área de Talento Humano				8	5					9		9		13	9
Área de Tesorería				14					1						11
Dirección General											13	4		4	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				4	8		4			4	3				4
Gerencia de Pensiones	12	10		4	4		4			3	6			2	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano				4	4	5					6	4	1		4
Oficina de Informática y Sistemas			2			2		2							2
Subdirección Jurídica	6			8	10					5					8
Días promedio de respuesta	7	10	2	6	6	2	5	2	1	5	2	4	1	5	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

En cuanto a la caracterización de los usuarios durante el primer trimestre de 2026, el 70% de las solicitudes registradas corresponden a personas naturales, mientras que el 30% 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 de requerimientos institucionales. Este balance estadístico, extraído de las fuentes SIDEAF y Bogotá te Escucha, refleja la composición de la demanda ciudadana y corporativa atendida en el periodo.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

14. Calidad del requirente

Se observa un alto nivel de precisión en la identificación de los usuarios. Del total de radicaciones realizadas directamente en el gestor documental **SIDEAF**, el **99%** cuenta con la identificación completa del solicitante, lo que facilita la trazabilidad y el seguimiento de cada trámite. Solo el **1%** de las solicitudes fue presentado bajo la figura del anonimato, representando un impacto mínimo en la gestión.

15. Peticiones por tipo de trámite

El análisis de las peticiones recibidas, en relación con el catálogo de trámites y servicios de la Entidad, permite identificar con precisión los procesos que concentran la mayor demanda operativa. Esta lectura es fundamental para evaluar la capacidad institucional y orientar la asignación de recursos hacia los trámites de mayor impacto.

La concentración del 73% de las solicitudes en los cinco trámites principales revela un patrón claramente focalizado. El trámite de Pensión de vejez y jubilación por aportes, con un 19%, se posiciona como el de mayor demanda, lo cual es consistente con la responsabilidad misional de la Entidad en el reconocimiento de prestaciones económicas. Este volumen evidencia la relevancia de fortalecer los procesos asociados a la revisión documental y la interoperabilidad con otras entidades.

El segundo grupo de alta incidencia corresponde a los Trámites de funcionarios y/o funcionamiento, con un 18%. Este comportamiento indica una interacción constante vinculada al apoyo administrativo y operativo, lo que demanda procedimientos

eficaces que garanticen fluidez institucional sin afectar la atención al ciudadano externo.

En un nivel cercano se ubican los trámites de Pensión de sobrevivientes (15%), los cuales requieren especial rigor técnico debido a su naturaleza sensible y a la verificación exhaustiva de requisitos legales. Por su parte, el Reconocimiento de bono y cuota parte de bono representa el 10% del total, constituyendo un componente crítico dada su complejidad técnica y jurídica, que generalmente involucra validaciones con múltiples entidades externas.

Finalmente, el Reconocimiento y pago de cuota parte pensional y la Pensión sanción, con participaciones del 8% y 7% respectivamente, completan el bloque de mayor peso operativo. Ambos rubros dependen en gran medida de la disponibilidad de información histórica, lo que subraya la importancia de la coordinación interinstitucional y la trazabilidad documental.

El 23% restante, distribuido en trámites con participaciones iguales o inferiores al 5% (como Indemnización sustitutiva, Cesantías y otros), refleja un conjunto de procesos de menor incidencia individual, pero relevantes en su conjunto. Aunque estos trámites no representan una presión operativa masiva, su diversidad exige mantener capacidades flexibles que permitan atender solicitudes heterogéneas sin afectar los tiempos de respuesta globales.

En síntesis, la concentración de la demanda en este grupo estratégico de trámites permite identificar áreas prioritarias para el fortalecimiento operativo y la optimización de los tiempos de respuesta, asegurando una estructura de atención integral que responda a la totalidad del portafolio institucional.

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

Tramite relacionado	Cantidad	Participacion
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	53	19%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	50	18%
Pensión de sobrevivientes	41	15%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	28	10%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	21	8%
Pensión sanción	20	7%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	13	5%
Tramites contratación y/o contratistas	9	3%

Autorización de descuentos de la mesada pensional	7	3%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	7	3%
Levantamiento de hipoteca	6	2%
Auxilio funerario	5	2%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	3	1%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	3	1%
Pensión de invalidez	3	1%
Prueba Supervivencia	2	1%
Reposición de mesadas	2	1%
Certificación de estudios	1	0%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	0%
Actualización cuenta bancaria	1	0%
Total general	276	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el primer trimestre de 2026, la entidad tramitó un total de 276 peticiones, lo que refleja una carga operativa significativa asociada a la atención de requerimientos ciudadanos e institucionales. Este volumen de gestión demanda el fortalecimiento de la capacidad operativa y de los procesos internos, con el propósito de asegurar la continuidad, eficiencia y sostenibilidad del servicio.
- El análisis de los canales de atención evidencia que el correo electrónico constituye el principal medio de interacción, concentrando el 65 % de las solicitudes recibidas. En este sentido, los canales digitales se configuran como el eje predominante de la comunicación con los usuarios, lo que resalta la necesidad de mantener y optimizar su operación y seguimiento.
- Se identificó que el 71 % de los requerimientos fueron radicados por personas naturales, lo cual confirma que la gestión de la entidad se encuentra mayoritariamente orientada a la atención directa del ciudadano, aspecto que debe ser considerado en la formulación de estrategias de mejora y priorización de recursos.

- Los requerimientos asociados a pensiones representan el mayor volumen de solicitudes, con una participación del 54 %, seguidos por los temas administrativos (22 %) y los relacionados con bonos (18 %). Esta distribución permite focalizar acciones de control y fortalecimiento en los procesos misionales de mayor impacto.
- En el marco de la evaluación de tiempos de respuesta, se identificaron cuatro áreas con desempeños superiores al promedio institucional. En consecuencia, se recomienda la formulación e implementación de planes de mejoramiento específicos, orientados a la optimización de los tiempos de atención, la estandarización de los procesos y el fortalecimiento del control interno, con el fin de mitigar riesgos operativos y garantizar el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos.