

Informe PQRSD*

Marzo 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 mes de marzo de 2026, el Gestor Documental de la Entidad registró el ingreso de ciento cuatro (104) peticiones provenientes de ciudadanos y entidades. De este total, setenta y cuatro (74) requerimientos fueron tramitados a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, por corresponder a peticiones ciudadanas y en cumplimiento de la normativa distrital vigente.

1. Canales de interacción

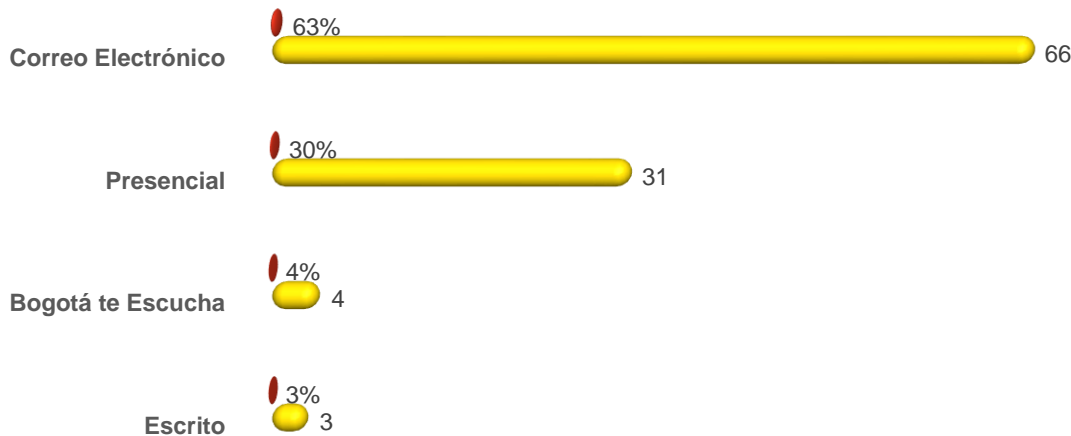
La distribución observada en los medios de recepción de peticiones permite identificar patrones claros en el comportamiento de los usuarios frente a los canales de interacción institucional. En primer lugar, la alta participación del correo electrónico (63%) evidencia que este canal continúa siendo el mecanismo preferido para la radicación de solicitudes, debido a su carácter inmediato, accesible y ampliamente utilizado por diferentes perfiles de usuarios, lo que sugiere que es percibido como un medio confiable y eficiente para comunicarse con la Entidad.

Por su parte, el 30% correspondiente al canal presencial confirma que aún persiste un grupo significativo de usuarios que opta por la atención física, posiblemente por la necesidad de acompañamiento personalizado, limitaciones en el acceso a herramientas digitales o preferencia por la interacción directa.

En cuanto a Bogotá te Escucha, con una participación del 4%, se evidencia un uso limitado frente a otros canales, lo que puede estar asociado al nivel de conocimiento de la ciudadanía o a la preferencia por medios más consolidados; sin embargo, representa una oportunidad de fortalecimiento como herramienta institucional.

Finalmente, el medio escrito, con un 3%, refleja una baja utilización, coherente con la tendencia hacia la digitalización y la reducción del uso de formatos tradicionales. En conjunto, la distribución muestra una marcada preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, junto con la permanencia del canal presencial como complemento dentro de la estrategia de atención.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

La distribución de las peticiones ciudadanas recibidas evidencia un comportamiento claramente orientado hacia solicitudes de carácter individual y requerimientos de información y documentación. En primer lugar, el derecho de petición de interés particular, con una participación del 35%, se posiciona como la tipología predominante, en las cuales se evidencia que su principal motivación es solicitar que se agilice la respuesta a un trámite o que se le otorgue una prestación en el menor tiempo posible.

En segundo lugar, la solicitud de copia, con un 27%, refleja una necesidad importante de acceso a documentos, certificaciones y soportes administrativos, lo cual suele estar asociado a procesos personales como trámites laborales, pensionales o legales. Este comportamiento evidencia que una parte significativa de la demanda se concentra en la gestión documental y en la expedición de información formal por parte de la Entidad.

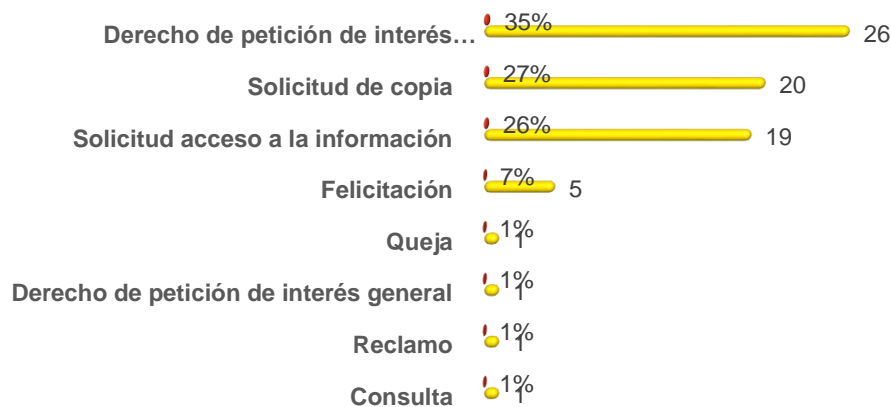
Por su parte, la solicitud de acceso a la información, que representa el 26%, mantiene una participación relevante y se alinea con el ejercicio del derecho ciudadano a consultar información pública. Este porcentaje demuestra el interés de los usuarios en conocer, verificar y hacer seguimiento a la gestión institucional, en concordancia con los principios de transparencia y acceso a la información.

En un nivel inferior se encuentra la felicitación, con un 7%, lo que indica una baja pero significativa expresión de satisfacción por parte de los ciudadanos frente a los servicios recibidos, aportando un indicador positivo sobre la percepción de la atención.

Finalmente, las tipologías de queja, derecho de petición de interés general, reclamo y consulta, cada una con un 1%, presentan una participación marginal, lo que puede interpretarse como una baja incidencia de inconformidades formales o una menor utilización de estos mecanismos específicos por parte de los usuarios.

En conjunto, la distribución evidencia que la gestión institucional se encuentra principalmente enfocada en la atención de solicitudes individuales y en la provisión de información y documentos, lo que permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los procesos documentales, el fortalecimiento de los canales de acceso a la información y la promoción de mecanismos de participación y retroalimentación ciudadana.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

La clasificación de las 30 peticiones presentadas permite identificar tendencias claras en la interacción de la Entidad con diversos actores institucionales y organismos de supervisión. El predominio del 30% de solicitudes radicadas por organismos de control y entidades jurisdiccionales evidencia el ejercicio activo de las funciones de vigilancia y administración de justicia. Este volumen de requerimientos subraya el seguimiento constante que estas entidades realizan sobre los procesos institucionales, lo que demanda altos estándares de precisión, trazabilidad y estricto cumplimiento normativo en las respuestas brindadas.

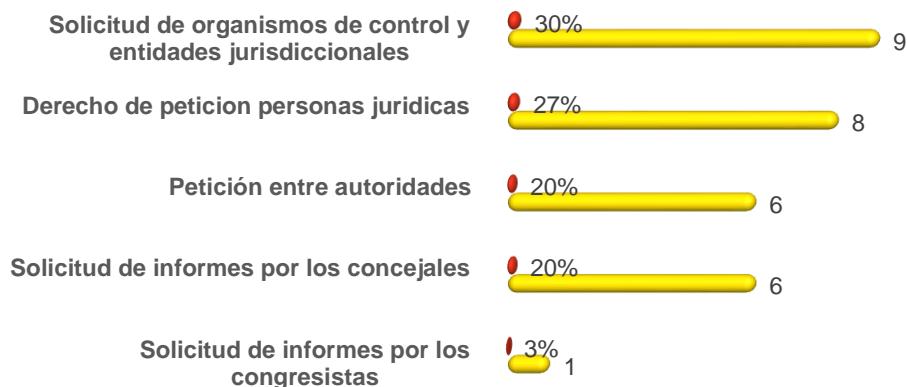
Por su parte, el 27% de la participación corresponde al derecho de petición de personas jurídicas, lo que refleja que empresas y organizaciones recurren con frecuencia a este mecanismo para gestionar trámites formales, aclarar situaciones particulares o requerir información oficial. Este comportamiento es consistente con la naturaleza de las obligaciones legales que vinculan a estos actores con la administración pública, exigiendo respuestas verificables que den seguridad jurídica a sus actuaciones.

En cuanto a la dinámica de coordinación administrativa, el 20% de las peticiones se clasifica como petición entre autoridades. Este flujo evidencia la interacción natural entre diferentes dependencias del Estado para la validación de conceptos, remisión de antecedentes y la articulación de competencias, factores indispensables para el correcto funcionamiento de la gestión pública. En la misma proporción, el 20% correspondiente a solicitudes de informes por concejales resalta el ejercicio de la función de control político local. Estas solicitudes son un componente fundamental para la transparencia, permitiendo a FONCEP realizar el seguimiento necesario a las políticas y actuaciones administrativas.

Finalmente, la baja incidencia del 3% en solicitudes elevadas por congresistas indica una participación mínima del nivel legislativo nacional en comparación con la gestión de nivel territorial y de control administrativo directo.

En conjunto, la distribución examinada muestra que la carga jurídica de la Entidad está fuertemente marcada por el control externo y la interacción institucional formal. Esta tendencia subraya la necesidad de mantener procesos robustos de gestión de la información que permitan atender con celeridad y rigor técnico las demandas de actores con altos niveles de exigencia y responsabilidad legal.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades

La distribución global de las tipologías de peticiones evidencia una marcada concentración en asuntos de carácter individual y en la obtención de documentos de archivo. El derecho de petición de interés particular, que representa el 25% del total, se consolida como la tipología más frecuente. Este comportamiento sugiere que una proporción significativa de los usuarios acude a la Entidad para resolver inquietudes específicas, aclarar situaciones puntuales o gestionar trámites que requieren una respuesta directa y personalizada. La prevalencia de esta categoría es coherente con la dinámica de servicio al ciudadano, donde la búsqueda de orientación sobre casos concretos es el motor principal de interacción.

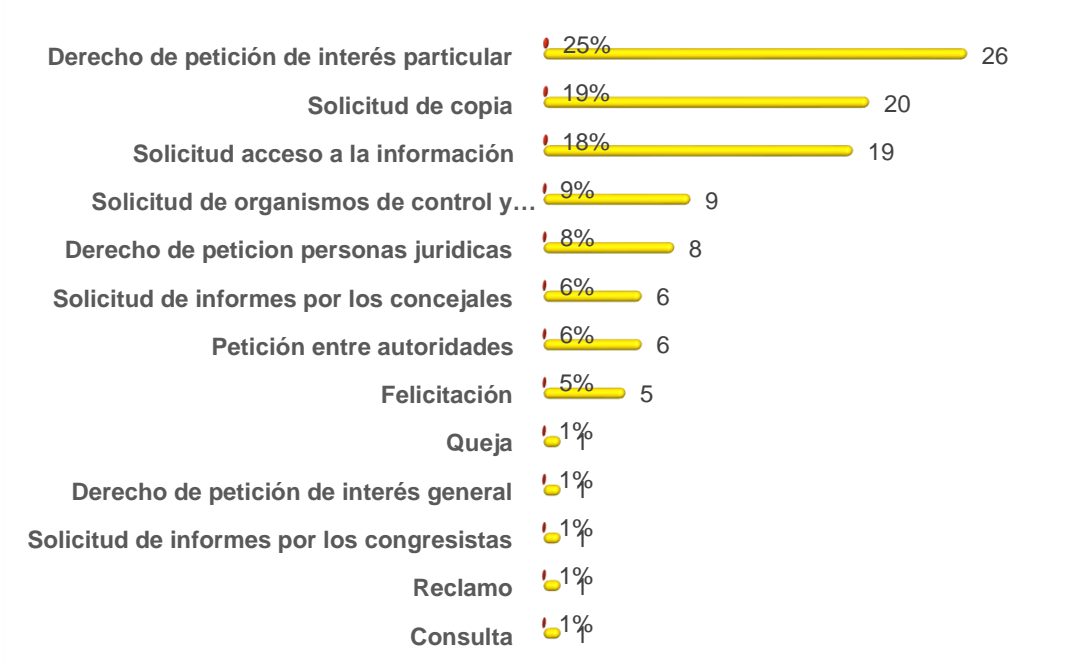
En segundo orden de relevancia se encuentran la solicitud de copia con un 19% y la solicitud de acceso a la información con un 18%. El peso conjunto de estas categorías (37%) refleja la alta demanda de transparencia y soporte documental por parte de los usuarios. Mientras que el requerimiento de copias suele estar vinculado a la necesidad de soportes para procesos administrativos o judiciales, la solicitud de acceso a la información subraya el ejercicio ciudadano de control y participación. Esta tendencia indica la importancia de contar con sistemas de gestión documental eficientes que garanticen la disponibilidad y entrega oportuna de la información institucional.

Por otro lado, la interacción institucional se manifiesta a través de las solicitudes de organismos de control (9%), el derecho de petición de personas jurídicas (8%), las solicitudes de informes de concejales (6%) y las peticiones entre autoridades (6%). Aunque estas tipologías presentan un volumen menor en comparación con los asuntos particulares, su presencia es significativa e implica demandas de mayor rigurosidad técnica y normativa, asociadas a la coordinación interinstitucional y al cumplimiento de obligaciones legales o de control político.

Finalmente, el 9% restante se distribuye entre tipologías de menor frecuencia como felicitaciones (5%), que aportan un indicador positivo de percepción del servicio, seguidas por una franja mínima del 1% cada una para quejas, reclamos, consultas, derechos de interés general y solicitudes de congresistas.

En conjunto, los resultados reflejan un escenario donde predominan los requerimientos ciudadanos de carácter documental y particular, complementados por una gestión estable de solicitudes institucionales. Esta configuración técnica constituye un insumo valioso para orientar acciones de mejora, fortalecer los tiempos de respuesta y optimizar los procesos de atención al ciudadano y gestión documental de la Entidad.

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 47% 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 30%, seguidos por los asuntos relacionados con Bonos, que representan el 19% 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 para garantizar la seguridad jurídica de los trámites.

En proporciones marginales se ubican las solicitudes relacionadas con Cartera (2%) y Cesantías (2%), sumando apenas 4 casos entre ambas. Aunque representan una fracción mínima 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 baja frecuencia, exigen procedimientos claramente definidos para asegurar una respuesta precisa y conforme a la normatividad vigente.

En conjunto, la distribución analizada confirma que la demanda ciudadana está alineada con las funciones estratégicas 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	49	47%
Administrativos	31	30%
Bonos	20	19%
Cartera	2	2%
Cesantías	2	2%
Total	104	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Durante el periodo analizado, **dos (2) solicitudes de información fueron negadas**, al verificarse la **inexistencia de la información requerida**.

7. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron diecisiete (17) traslados por no competencia.

De estos, **cuatro (4)** se efectuaron a través de **Bogotá Te Escucha** y el **Gestor documental de la Entidad**, mientras que trece (13) fueron **remitidos directamente a las entidades** competentes sin ingresar a la Entidad. En consecuencia, estos 13 casos no fueron gestionados internamente y no hacen parte del total de peticiones

recibidas (104). A continuación, se presentan las entidades a las cuales fueron trasladadas.

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

Entidad	Cantidad
Agencia Distrital Para La Educación Superior La Ciencia Y La Tecnología - Atenea	1
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá Eaab - Esp	1
Instituto De Desarrollo Urbano - Idu	1
Secretaria De Educación Del Distrito	4
Secretaria Distrital De Hacienda	1
Secretaria Distrital De Integración Social	6
Secretaria Distrital De Movilidad	1
Secretaria Distrital Del Hábitat	1
Secretaria General	1
Total	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

Del total de 104 peticiones gestionadas, 80 fueron cerradas oportunamente dentro del mismo mes. Veinticuatro (24) fueron finalizadas durante el mes de abril, cumpliendo con los términos establecidos para su respuesta.

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 **tres (3) 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.

Área o Dependencia / Tipología	Consulta	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 área
Área Administrativa							8	2	2
Área de Cesantías			3						3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva			12				9		11
Área de Talento Humano			8				9		9
Área de Tesorería						1			1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			5				6	3	5
Gerencia de Pensiones	12		3				3		4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano			7	5					6
Oficina de Informática y Sistemas		2		2	2				2
Subdirección Jurídica			8						8
Días promedio de respuesta por tipología	12	2	6	2	2	1	6	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 **dos (2) 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.

Área o Dependencia / 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 área
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	4	8				7
Área de Talento Humano	5		9			7
Dirección General			4		3	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5	4				4
Gerencia de Pensiones	3	3			2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3		4	1		3
Días promedio de respuesta por tipología	4	6	5	1	3	4

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 **tres (3) 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.

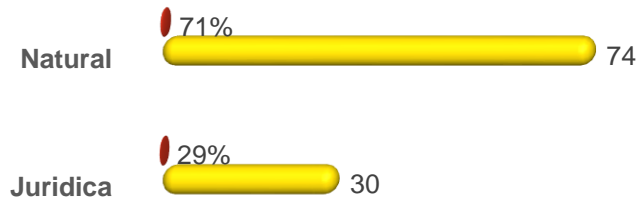
Area o Dependencia / Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Felicitación	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales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

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. 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

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, anticipar posibles cuellos de botella y orientar la asignación de recursos hacia los trámites de mayor impacto y volumen.

La concentración del 74% de las solicitudes en cinco categorías principales revela un patrón de gestión claramente focalizado. El trámite de funcionarios y/o Funcionamiento, con un 23%, se posiciona como el de mayor demanda, lo que indica una interacción constante vinculada al apoyo administrativo y operativo interno. En un segundo nivel de alta incidencia se ubica la Pensión de vejez y jubilación por aportes, con un 19%, comportamiento que guarda total coherencia con la responsabilidad misional de la Entidad en el reconocimiento de prestaciones económicas. Este volumen subraya la relevancia de fortalecer los procesos de revisión documental y la interoperabilidad con otras entidades que aportan información histórica laboral.

En un nivel cercano se sitúan el Reconocimiento de bono y cuota parte de bono junto con la Pensión de sobrevivientes, ambos con una participación del 12%. Estos trámites requieren un especial rigor técnico y jurídico debido a su naturaleza sensible y a la complejidad de las validaciones necesarias con múltiples entidades externas. Por su parte, el Reconocimiento y pago de cuota parte pensional, con un

8%, evidencia una carga operativa significativa asociada a procesos normativos que dependen estrechamente de la trazabilidad documental y la coordinación interinstitucional.

Finalmente, el 26% restante se distribuye en una amplia variedad de procesos con participaciones iguales o inferiores al 5%, tales como la Indemnización sustitutiva (5%), Auxilio funerario (4%), Pensión sanción (4%), y otros trámites como contratación, levantamiento de hipoteca y pago de cesantías, que oscilan entre el 1% y el 3%. Aunque estos trámites presentan una menor incidencia individual, su diversidad exige mantener capacidades flexibles y conocimientos especializados para atender solicitudes heterogéneas sin afectar los tiempos de respuesta globales del portafolio institucional.

En síntesis, la concentración de la demanda en un grupo reducido de trámites estratégicos permite identificar áreas prioritarias para el fortalecimiento operativo y la optimización de procesos. Al mismo tiempo, la presencia de múltiples trámites de menor frecuencia confirma la importancia de sostener una estructura de atención integral que responda de manera eficiente a la totalidad de las necesidades de los usuarios y servidores.

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

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	25	24%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	18	17%
Pensión de sobrevivientes	14	13%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	13	13%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	7	7%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	5	5%
Pensión sanción	4	4%
Auxilio funerario	4	4%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	3	3%
Tramites contratación y/o contratistas	2	2%
Levantamiento de hipoteca	2	2%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	2	2%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	1%
Prueba Supervivencia	1	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	1%
Total general	104	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- Los asuntos relacionados con pensiones concentran la mayor demanda, lo que ratifica que el reconocimiento de prestaciones económicas constituye el eje central de la gestión institucional.
- Se evidencia una marcada orientación hacia la atención del público general, en la medida en que el 71 % de las solicitudes fueron radicadas por ciudadanos, es decir, personas naturales.
- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de interacción, al registrar el 63 % del total de las solicitudes, lo que refleja una preferencia creciente por los medios virtuales.
- Se recomienda implementar acciones de mejora en las áreas que presentan mayores tiempos de gestión, con el fin de estandarizar la oportunidad de respuesta y alinearla con el promedio institucional.
- Si bien la mayoría de los requerimientos fueron atendidos dentro de los plazos legales establecidos, se identificaron tres áreas específicas con tiempos de respuesta superiores al promedio de la entidad, las cuales requieren seguimiento y ajustes puntuales.