

Informe **PQRSD*** I Semestre 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 semestre de 2026, la entidad registró el ingreso de 494 peticiones presentadas por la ciudadanía y diversas entidades. De este total, 357 requerimientos fueron gestionados a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, en cumplimiento de la normativa distrital vigente y de los procedimientos establecidos para la atención de las solicitudes.

1. Canales de interacción

Durante el primer semestre de la vigencia, el análisis de los canales de recepción de peticiones evidencia una marcada predominancia del correo electrónico, el cual concentra el 65% del total de requerimientos recibidos, equivalentes a 320 registros. Este resultado ratifica su consolidación como el principal medio de interacción entre la ciudadanía y la entidad, destacándose por su accesibilidad, agilidad en la comunicación y facilidad de uso para la ciudadanía. Asimismo, este comportamiento refleja la creciente preferencia por mecanismos digitales que permiten gestionar solicitudes de manera rápida, eficiente y acorde con las dinámicas actuales de atención.

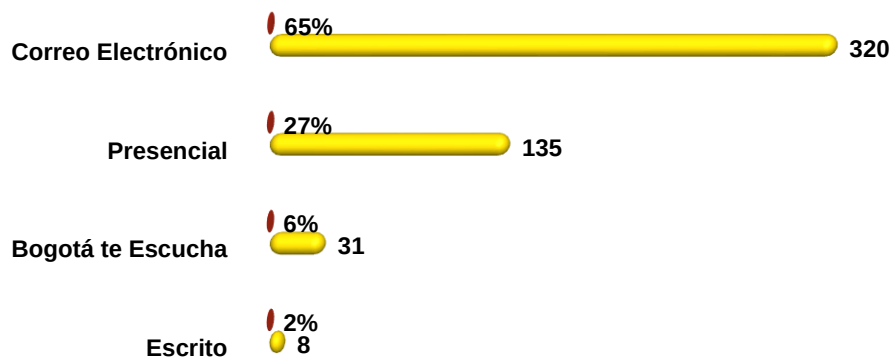
En segundo lugar, el canal presencial registra una participación del 27%, correspondiente a 135 peticiones. Este porcentaje demuestra que continúa siendo un medio relevante para un grupo importante de la ciudadanía que prefiere la atención directa y personalizada. Lo anterior puede estar asociado a la necesidad de recibir orientación específica, resolver inquietudes de mayor complejidad o superar barreras relacionadas con el acceso y uso de herramientas tecnológicas. En este contexto, la atención presencial mantiene un papel fundamental para garantizar la accesibilidad, la inclusión y el acompañamiento oportuno a toda la ciudadanía.

Por su parte, la plataforma Bogotá te Escucha representa el 6% del total de solicitudes recibidas, con 31 registros durante el semestre. Aunque su participación es menor frente a otros canales de atención, este mecanismo constituye una herramienta estratégica para la gestión de peticiones ciudadanas, debido a las ventajas que ofrece en términos de trazabilidad, seguimiento y organización de la información. En este sentido, su fortalecimiento y promoción podrían contribuir a incrementar su uso y consolidar procesos de atención cada vez más eficientes y transparentes.

Finalmente, el canal escrito registra una participación del 2%, equivalente a 8 solicitudes. Este comportamiento refleja una utilización limitada de los mecanismos tradicionales de radicación, en concordancia con la tendencia observada hacia la digitalización de los servicios y la adopción de canales electrónicos por parte de la ciudadanía. No obstante, su disponibilidad continúa siendo importante para garantizar alternativas de atención que respondan a diferentes necesidades y condiciones de acceso de la ciudadanía.

En términos generales, la distribución de los canales de recepción durante el primer semestre evidencia una clara preferencia por los medios digitales, especialmente el correo electrónico, sin desconocer la importancia que mantienen los canales presenciales y tradicionales como mecanismos complementarios para asegurar una atención integral, accesible e incluyente para toda la ciudadanía.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

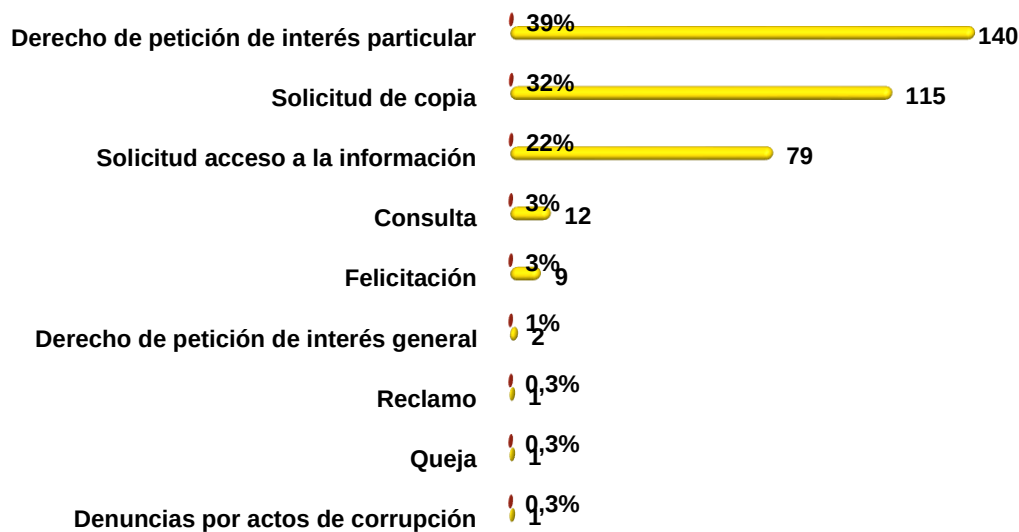
2. Tipologías o modalidades de peticiones ciudadanas (personas naturales)

Durante el primer semestre de 2026, las peticiones ciudadanas se concentraron principalmente en los **derechos de petición de interés particular (39 %)**, las **solicitudes de copia (32 %)** y las **solicitudes de acceso a la información (22 %)**, que en conjunto representan el **93 %** de los requerimientos recibidos. Este comportamiento evidencia que las principales necesidades de la ciudadanía están orientadas a la gestión de asuntos individuales, el acceso a documentación institucional y la consulta de información pública.

Asimismo, aunque con una participación menor, las consultas, felicitaciones, quejas, reclamos y denuncias constituyen mecanismos importantes para fortalecer la orientación a la ciudadanía, la mejora continua de los servicios y la transparencia institucional.

En términos generales, los resultados reflejan una alta demanda de información y documentación administrada por la Entidad, lo que reafirma la importancia de continuar fortaleciendo la gestión documental, las estrategias de transparencia activa, el acceso a la información pública y los canales de atención, garantizando respuestas oportunas, claras y efectivas para la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

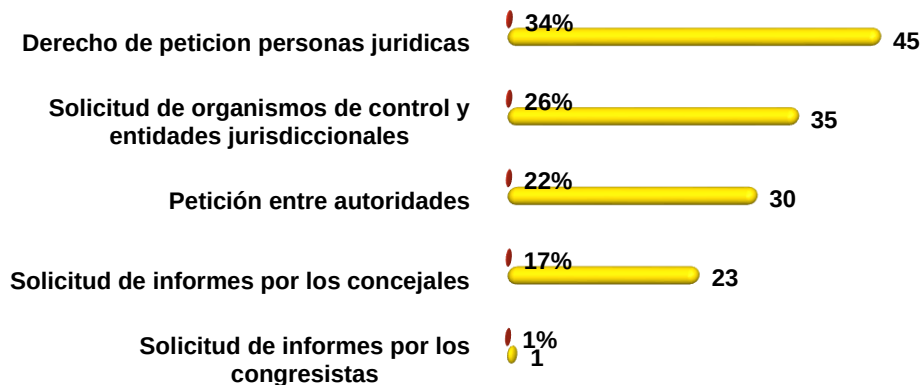
Durante el primer semestre de 2026, las solicitudes provenientes de **personas jurídicas y entidades públicas** estuvieron lideradas por los **derechos de petición presentados por personas jurídicas**, que representaron el **34 %** de los requerimientos, seguidos por las solicitudes de **organismos de control y entidades jurisdiccionales (26 %)** y las **peticiones entre autoridades (22 %)**.

Asimismo, las **solicitudes de informes del Concejo Distrital** registraron una participación relevante del **17 %**.

Estos resultados evidencian una interacción permanente de FONCEP con organizaciones, entidades públicas, organismos de control y corporaciones administrativas, en el marco de procesos de vigilancia, control, coordinación interinstitucional y acceso a la información.

En términos generales, el comportamiento observado resalta la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de articulación institucional, la gestión documental y la oportunidad en las respuestas, garantizando una atención eficiente, transparente y alineada con las necesidades de los diferentes actores que se relacionan con la Entidad.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades

Durante el primer semestre de 2026, los **derechos de petición presentados por personas jurídicas** constituyeron la principal tipología de requerimientos de carácter institucional, con una participación del **34 %**, seguidos por las solicitudes de **organismos de control y entidades jurisdiccionales (26 %)** y las **peticiones entre autoridades (22 %)**. Asimismo, las solicitudes de información formuladas por integrantes del **Concejo Distrital** representaron el **17 %** de los requerimientos recibidos.

Estos resultados evidencian una relación permanente de FONCEP con entidades públicas, organismos de control, autoridades administrativas y organizaciones privadas, en el marco de procesos de coordinación interinstitucional, control, seguimiento y acceso a la información.

En términos generales, el comportamiento observado resalta la importancia de continuar fortaleciendo la articulación institucional, la gestión documental y la oportunidad en las respuestas, con el fin de garantizar una atención eficiente, transparente y alineada con las necesidades de los diferentes actores que interactúan con la Entidad.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

Durante el primer semestre de 2026, los asuntos relacionados con **pensiones** concentraron la mayor parte de las solicitudes recibidas (**56 %**), confirmando que las necesidades de la ciudadanía se encuentran principalmente asociadas al reconocimiento y gestión de prestaciones económicas. Les siguieron los asuntos **administrativos (21 %)** y los trámites relacionados con **bonos pensionales (20 %)**, los cuales representaron una participación significativa dentro del total de requerimientos.

Este comportamiento evidencia que la demanda de atención está estrechamente alineada con las funciones misionales de FONCEP y con los procesos que requieren una mayor gestión técnica, documental e interinstitucional. En términos generales, los resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo los procesos pensionales, la gestión de bonos pensionales y la atención administrativa, orientando los recursos y las acciones de mejora hacia los servicios con mayor volumen de solicitudes para garantizar una atención oportuna, eficiente y de calidad a la ciudadanía.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	275	56%
Administrativo	102	21%
Bonos	98	20%
Cesantías	13	3%
Cartera	6	1%
Total	494	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Durante el primer semestre, se negaron catorce (14) solicitudes de acceso a la información, debido a que, una vez realizadas las verificaciones correspondientes, se determinó la inexistencia de la información requerida en los archivos, bases de datos y demás fuentes de información administradas por la entidad. Esta situación evidencia que las respuestas emitidas se fundamentaron en la validación de la

disponibilidad real de la información solicitada, en cumplimiento de los principios de transparencia, legalidad y acceso a la información pública.

7. Total, de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el primer semestre de 2026 se realizaron **89 traslados por no competencia**, lo que evidencia que una parte de las solicitudes recibidas correspondía a asuntos cuya atención debía ser gestionada por otras entidades del orden distrital y nacional. Las remisiones se efectuaron de manera oportuna, garantizando el direccionamiento adecuado de los requerimientos hacia las autoridades competentes y el cumplimiento de los principios de coordinación administrativa y servicio a la ciudadanía.

Las entidades que concentraron el mayor número de traslados fueron la **Secretaría Distrital de Integración Social (31 %)** y la **Secretaría de Educación del Distrito (24 %)**, seguidas por la **Secretaría Distrital de Movilidad (8 %)**, la **Entidad Nacional (7 %)** y la **Secretaría Distrital de Hacienda (6 %)**. Este comportamiento refleja que una proporción importante de las solicitudes recibidas por FONCEP se relaciona con competencias asignadas a dichas entidades.

En términos generales, los resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de orientación a la ciudadanía sobre las competencias institucionales y de mantener mecanismos eficientes de direccionamiento y articulación interinstitucional, con el fin de garantizar una atención oportuna, efectiva y acorde con las responsabilidades de cada entidad.

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

Entidad	Cantidad					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Agencia Distrital Para La Educación Superior La Ciencia Y La Tecnología - Atenea	-	-	1	-	-	-
Caja De La Vivienda Popular - Cvp	-	2	-	-	-	-
Concejo de Bogotá	-	1	-	-	-	-
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá Eaab - Esp	-	-	1	-	1	-
Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	-	-	-	1	-	-
Entidad Nacional	1	1	-	-	2	2
Instituto De Desarrollo Urbano - Idu	-	-	1	-	-	-
Instituto Distrital De Recreación Y Deporte - Ildr	-	-	-	-	-	1
Personería de Bogotá	-	1	-	-	-	-
Secretaria De Educación Del Distrito	4	5	4	2	3	3

Secretaria De Hacienda De Bogotá D.C.	-	-	-	-	-	-
Secretaria Distrital De Desarrollo Económico	1	-	-	-	-	-
Secretaria Distrital De Gobierno	-	-	-	-	1	1
Secretaria Distrital De Hacienda	1	-	1	-	1	2
Secretaria Distrital De Integración Social	7	7	6	5	1	2
Secretaria Distrital De Movilidad	4	1	1	-	1	-
Secretaria Distrital De Planeación	-	-	-	1	-	-
Secretaria Distrital De Salud	-	1	-	1	-	-
Secretaria Distrital Del Hábitat	1	-	1	-	-	-
Secretaria General	-	-	1	1	-	-
Secretaria Jurídica Distrital	-	-	-	-	1	-
Subred Integrada De Servicios De Salud Sur E.S.E.	-	-	-	-	-	1
Total	89					

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

Durante el primer semestre de 2026 **no se registraron solicitudes presentadas por Veedurías Ciudadanas**, lo que indica que no se recibieron requerimientos de vigilancia, seguimiento o control social a la gestión de la Entidad a través de este mecanismo de participación.

No obstante, FONCEP mantuvo habilitados los canales y espacios de participación ciudadana establecidos para el ejercicio del control social, garantizando el acceso a la información, la transparencia y la interacción con los diferentes grupos de interés.

En términos generales, este resultado evidencia la importancia de continuar promoviendo los mecanismos de participación y control ciudadano, fortaleciendo las estrategias de divulgación y acercamiento con la ciudadanía y las organizaciones sociales para fomentar su participación en el seguimiento de la gestión institucional.

9. Peticiones cerradas del período

Respecto a la oportunidad en la respuesta, durante el segundo trimestre de 2026, de las 494 peticiones gestionadas, un total de 449 fueron cerradas oportunamente dentro del mes correspondiente, los 43 restantes fueron cerradas durante los meses subsiguientes.

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 la ciudadanía 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.

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

Área	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitud de informes por los congresistas	Total, general
Área Administrativa	2					2
Área de Cesantías	1					1
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	8	7				7
Área de Talento Humano	5		9	13		9
Dirección General	3		5	4		4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	9	4				5
Gerencia de Pensiones	4	3		2		3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3		4	1	1	3
Oficina Asesora de Planeación				6		6
Subdirección Financiera y Administrativa			6			6
Subdirección Jurídica	10			4		8
Total, general	5	5	5	4	1	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	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	Consulta	Denuncias por actos de corrupción	Reclamo	Felicitación	Derecho de petición de interés general	Queja	Solicitud de informes por los congresistas	Total, general
Área Administrativa	7	2		6	2										2
Área de Cesantías	4	1		3				4							3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	8	8	7	8											8
Área de Talento Humano	7	5		8		9	13								8
Área de Tesorería	10			4						1		11			8
Dirección General		3			9	5	4								4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	9	4	3	3			6							4
Gerencia de Pensiones	4	4	3	3	4		2	9	10						4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3	3			6	4	1	10			4			1	4
Oficina Asesora de Planeación							6								6
Oficina de Informática y Sistemas											2	2	2		2
Subdirección Financiera y Administrativa						6									6
Subdirección Jurídica	8	10		5			4	8							8
Total, general	5	5	5	4	2	5	4	8	10	1	3	7	2	1	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

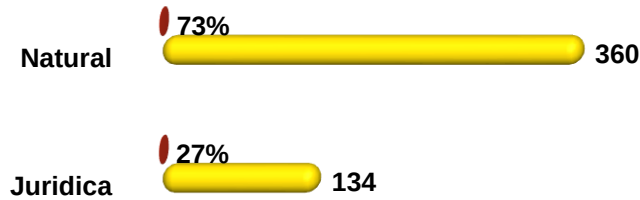
13. Participación por tipo de requirente

Durante el primer semestre de 2026, las **personas naturales** concentraron la mayor participación en las solicitudes recibidas por FONCEP, con **360 requerimientos (73 %)**, lo que confirma que la gestión institucional está orientada principalmente a la atención directa de la ciudadanía y a la respuesta de necesidades relacionadas con trámites, información y servicios misionales.

Por su parte, las **personas jurídicas** representaron el **27 %** de las solicitudes, con **134 requerimientos**, evidenciando una interacción constante con entidades públicas, organismos de control, organizaciones y demás actores institucionales.

En términos generales, la distribución de las personas peticionarias refleja una demanda predominantemente ciudadana, complementada por una participación significativa de actores institucionales. Este comportamiento resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de atención diferencial, accesibilidad, lenguaje claro e incluyente, así como los mecanismos de relacionamiento institucional, con el fin de garantizar respuestas oportunas, efectivas y alineadas con las necesidades de los distintos grupos de interés.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

14. Calidad del requirente

Durante el primer semestre de 2026, FONCEP registró un **alto nivel de calidad en la identificación de las personas peticionarias**, toda vez que **492 de las 494 solicitudes recibidas (99,6 %)** fueron presentadas por personas plenamente identificadas. Por su parte, únicamente **2 solicitudes (0,4 %)** se radicaron de forma anónima.

Estos resultados evidencian una adecuada caracterización de las personas usuarias y un alto nivel de integridad en el registro de la información, lo que favorece la trazabilidad de los requerimientos, facilita el seguimiento de las actuaciones adelantadas y permite mantener una comunicación efectiva durante el trámite de las solicitudes.

En términos generales, la calidad de la información registrada fortalece la gestión documental, contribuye al control y seguimiento de las PQRSD y favorece la prestación de un servicio más oportuno, eficiente y orientado a las necesidades de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés que interactúan con la Entidad.

15. Peticiones por tipo de trámite

Durante el primer semestre de 2026, la mayor demanda de solicitudes se concentró en los trámites relacionados con el **reconocimiento y administración de prestaciones pensionales**, especialmente en la **pensión de vejez y jubilación por aportes (20 %)**, los **trámites funcionales y de funcionamiento institucional (18 %)**, la **pensión de sobrevivientes (14 %)** y el **reconocimiento de bonos y cuotas partes de bono (12 %)**.

Asimismo, los trámites asociados al **reconocimiento y pago de cuotas partes pensionales**, la **pensión sanción** y la **indemnización sustitutiva de pensión de vejez** mantuvieron una participación relevante dentro del total de requerimientos, lo que evidencia la complejidad y diversidad de los servicios gestionados por la Entidad.

En términos generales, la distribución de los **494 trámites** confirma que la atención institucional se encuentra principalmente orientada a la gestión de prestaciones económicas y a los procesos técnicos asociados al sistema pensional. Estos resultados constituyen un insumo estratégico para la planeación operativa y la priorización de recursos, permitiendo enfocar los esfuerzos institucionales en los trámites de mayor demanda y fortalecer las acciones orientadas a mejorar la oportunidad, eficiencia y calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

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

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	97	20%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	89	18%
Pensión de sobrevivientes	71	14%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	58	12%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	39	8%
Pensión sanción	31	6%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	22	4%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	12	2%
Pensión de invalidez	11	2%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	10	2%
Trámites contratación y/o contratistas	10	2%
Auxilio funerario	9	2%
Reposición de mesadas	8	2%
Levantamiento de hipoteca	6	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	5	1%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	4	1%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	4	1%
Actualización cuenta bancaria	2	0%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	0%
Prueba de supervivencia	2	0%
Actualización de EPS	1	0%
Certificado de estudios	1	0%
Total	494	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el primer semestre de 2026, FONCEP gestionó **494 peticiones**, lo que evidencia una demanda sostenida de atención por parte de la ciudadanía, entidades públicas y demás grupos de interés.
- El **correo electrónico** se consolidó como el principal canal de atención, concentrando el **65 %** de los requerimientos recibidos, lo que confirma la importancia de continuar fortaleciendo los servicios digitales y los mecanismos de atención virtual.
- Los **derechos de petición de interés particular**, las **solicitudes de copia** y las **solicitudes de acceso a la información** fueron las tipologías más representativas, reflejando una alta necesidad de orientación, acceso a documentación e información institucional.
- Los asuntos relacionados con **pensiones (56 %)** concentraron la mayor parte de las solicitudes recibidas, seguidos por los temas administrativos y los trámites de bonos pensionales, ratificando que la demanda ciudadana está directamente asociada a los servicios misionales de la Entidad.
- Los trámites de **pensión de vejez, pensión de sobrevivientes, reconocimiento de bonos y cuotas partes pensionales** registraron los mayores volúmenes de solicitudes, por lo que se recomienda mantener acciones de fortalecimiento técnico y operativo en estos procesos.
- Durante el período se realizaron **89 traslados por falta de competencia**, principalmente hacia la Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría de Educación del Distrito, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de orientación sobre las competencias institucionales.
- El análisis de oportunidad identificó oportunidades de mejora en algunas dependencias con tiempos de gestión superiores al promedio institucional,

por lo que se recomienda reforzar el seguimiento a los términos de respuesta y las acciones de mejora continua.

- Las **personas naturales representaron el 73 %** de las solicitudes recibidas, confirmando que la atención institucional está orientada principalmente a la ciudadanía. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo el lenguaje claro e incluyente, la accesibilidad y los enfoques diferenciales en la prestación del servicio.
- La calidad de la información registrada fue sobresaliente, con un **99,6 % de peticiones plenamente identificadas**, lo que favorece la trazabilidad, el seguimiento y la gestión eficiente de los requerimientos.

Los resultados del primer semestre evidencian una gestión enfocada en la atención de los asuntos pensionales y en el acceso a la información institucional, con altos niveles de identificación de las personas peticionarias y una creciente utilización de los canales digitales. Los principales retos se orientan a continuar fortaleciendo la oportunidad en las respuestas, la gestión de los trámites de mayor demanda y las estrategias de orientación ciudadana para mejorar la experiencia de servicio y la eficiencia institucional.