

Informe **PQRSD*** II 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 segundo trimestre de 2026, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP recibió y gestionó un total de **218 peticiones**, presentadas por la ciudadanía, entidades públicas, organismos de control y demás grupos de interés.

De este total, **161 requerimientos (74%)** fueron tramitados a través de la plataforma **Bogotá Te Escucha**, en cumplimiento de los lineamientos distritales para la gestión de peticiones ciudadanas y garantizando la trazabilidad, seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes recibidas.

Este volumen de requerimientos refleja una interacción permanente entre la Entidad y sus grupos de valor, así como la confianza de la ciudadanía en los diferentes canales de atención dispuestos para el ejercicio de sus derechos de información, participación y acceso a los servicios institucionales.

1. Canales de interacción

Durante el período analizado se gestionaron **218 solicitudes**, siendo el **correo electrónico** el principal canal de atención al concentrar el **65 %** de los requerimientos recibidos.

Este comportamiento evidencia una creciente preferencia por los canales digitales, debido a su facilidad de acceso, disponibilidad permanente y posibilidad de realizar seguimiento al estado de las solicitudes sin necesidad de desplazamientos físicos.

El **canal presencial** registró una participación del **25 %**, manteniéndose como una alternativa relevante para las personas que requieren orientación personalizada o acompañamiento directo durante la realización de trámites y consultas especializadas.

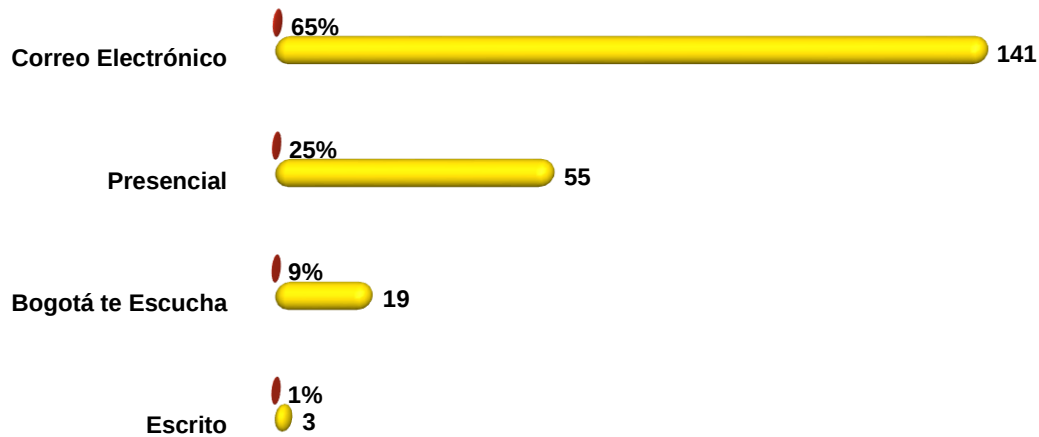
Por su parte, la plataforma **Bogotá Te Escucha** concentró el **9 %** de las solicitudes, consolidándose como un mecanismo institucional fundamental para la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ciudadanas.

Finalmente, el canal escrito representó el **1 %** de los requerimientos recibidos, constituyéndose como el medio menos utilizado durante el trimestre.

La distribución de las solicitudes evidencia una clara consolidación de los canales virtuales como principal medio de relacionamiento entre la ciudadanía y la Entidad. Este comportamiento reafirma la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de transformación digital, garantizando servicios accesibles, oportunos y centrados en las necesidades de las personas.

Asimismo, resulta fundamental mantener y fortalecer la capacidad de atención de los canales presenciales e institucionales para asegurar una atención integral, diferencial e incluyente, que responda a las diversas características y necesidades de los grupos de valor.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Las peticiones presentadas por personas naturales estuvieron concentradas principalmente en los **derechos de petición de interés particular**, que representaron el **42 %** del total de requerimientos ciudadanos (69 solicitudes).

Este resultado evidencia que una parte importante de las interacciones con la Entidad está relacionada con situaciones individuales que requieren análisis y respuesta específica sobre prestaciones económicas, trámites y actuaciones administrativas.

Las **solicitudes de copia** ocuparon el segundo lugar con una participación del **28 % (46 solicitudes)**, reflejando una demanda constante de acceso a expedientes, actos administrativos, certificaciones y demás documentos bajo custodia institucional.

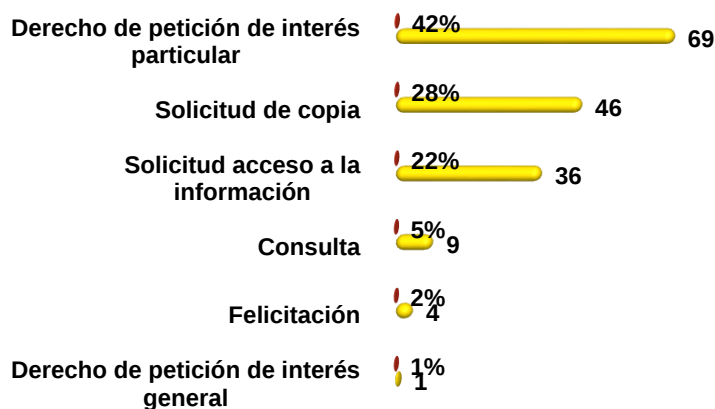
En tercer lugar se ubicaron las **solicitudes de acceso a la información**, con una participación del **22 % (36 solicitudes)**, lo que demuestra el interés de la ciudadanía en ejercer su derecho de acceso a la información pública y conocer aspectos asociados con la gestión institucional.

Las consultas representaron el **5 %**, mientras que las felicitaciones alcanzaron el **2 %** del total recibido, constituyéndose en una manifestación positiva de la percepción ciudadana frente al servicio prestado.

Los resultados permiten identificar que la gestión documental, la atención de casos particulares y el acceso a la información continúan siendo los principales factores de demanda ciudadana.

Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de transparencia activa, mejorar los mecanismos de consulta de información disponible y continuar optimizando los procesos documentales para facilitar el acceso oportuno a la información institucional.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron y gestionaron solicitudes provenientes de entidades públicas, organismos de control, corporaciones administrativas y demás personas jurídicas, evidenciando una interacción permanente con los distintos actores institucionales relacionados con la gestión de FONCEP.

Las categorías con mayor participación fueron las **solicitudes de organismos de control y entidades jurisdiccionales**, los **derechos de petición presentados por personas jurídicas** y las **solicitudes de informes formuladas por integrantes del Concejo Distrital**, cada una con **14 requerimientos**, equivalentes al **26 %** del total de peticiones presentadas por este grupo de requirentes.

Las solicitudes provenientes de organismos de control y entidades jurisdiccionales reflejan el ejercicio de funciones de vigilancia, seguimiento y control sobre la gestión institucional, así como la atención de requerimientos relacionados con procesos administrativos y judiciales. Por su parte, los derechos de petición presentados por personas jurídicas evidencian el interés de organizaciones, entidades y demás actores institucionales en acceder a información, formular consultas o adelantar trámites en el marco de las competencias de la Entidad.

De igual manera, las solicitudes de informes presentadas por integrantes del Concejo Distrital muestran la importancia de la gestión de información como soporte para el ejercicio del control político y el seguimiento a la gestión pública.

Por otro lado, las **peticiones entre autoridades** representaron el **21 %** del total, con **11 requerimientos**, lo que demuestra la necesidad de mantener una coordinación permanente con otras entidades públicas para el intercambio de información, la atención de solicitudes interinstitucionales y el cumplimiento de competencias compartidas.

La distribución de las peticiones evidencia una relación institucional activa con organismos de control, entidades públicas, corporaciones administrativas y personas jurídicas. Este comportamiento confirma la importancia de contar con procesos sólidos de gestión documental, articulación interinstitucional y respuesta oportuna a los requerimientos formulados por actores externos.

Asimismo, los resultados resaltan la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de coordinación y seguimiento, garantizando respuestas completas,

oportunas y alineadas con los principios de transparencia, eficiencia y colaboración institucional. Estas acciones contribuyen a fortalecer la confianza de las entidades y organizaciones que interactúan con FONCEP, así como a optimizar el cumplimiento de las funciones misionales y administrativas de la Entidad.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades (Total recibidas)

La distribución de las peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2026 evidencia que los **derechos de petición de interés particular** constituyeron la tipología con mayor participación, al representar el **32 %** del total de solicitudes, equivalente a **69 requerimientos**. Este resultado refleja que una parte importante de las interacciones con la Entidad corresponde a situaciones individuales que requieren análisis, gestión y respuesta específica por parte de las dependencias responsables.

En segundo lugar, las **solicitudes de copia** concentraron el **21 %** de los requerimientos, con **46 solicitudes**, lo que demuestra el interés de la ciudadanía y de los grupos de valor en acceder a documentos, certificaciones, expedientes y demás registros administrados por la Entidad.

Por su parte, las **solicitudes de acceso a la información** representaron el **17 %** del total recibido, con **36 requerimientos**, consolidándose como una de las principales modalidades de interacción con la administración pública y evidenciando el ejercicio permanente del derecho de acceso a la información pública.

Asimismo, los **derechos de petición presentados por personas jurídicas**, las **solicitudes provenientes de organismos de control y entidades jurisdiccionales** y las **solicitudes de informes formuladas por integrantes del Concejo Distrital** registraron una participación individual del **6 %**, con **14 solicitudes cada una**. Lo anterior refleja la interacción constante de la Entidad con diferentes actores institucionales, en el marco de actividades de control, seguimiento, relacionamiento interinstitucional y acceso a información para el ejercicio de funciones públicas.

Las **peticiones entre autoridades** representaron el **5 %** de los requerimientos recibidos, con **11 solicitudes**, evidenciando la articulación y coordinación necesarias entre entidades públicas para el cumplimiento de competencias y la atención de asuntos de interés común.

Las **consultas** alcanzaron una participación del **4 %**, equivalente a **9 requerimientos**, constituyéndose en un mecanismo relevante de orientación sobre trámites, servicios, requisitos y competencias institucionales.

Finalmente, se registraron **cuatro (4) felicitaciones**, correspondientes al **2 %** del total de solicitudes, las cuales reflejan la percepción positiva de algunas personas usuarias frente a la atención y los servicios brindados por la Entidad. De igual forma, se recibió **una (1) petición de interés general**, con una participación inferior al **1 %**.

Los resultados evidencian una concentración significativa de requerimientos relacionados con asuntos particulares, acceso a documentos y acceso a la información, aspectos que en conjunto representan más de dos terceras partes de las solicitudes recibidas durante el período evaluado.

Este comportamiento confirma la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de gestión documental, las estrategias de transparencia y acceso a la información, así como los mecanismos de orientación y atención a la ciudadanía. De igual manera, resalta la necesidad de mantener criterios de oportunidad, calidad y lenguaje claro en las respuestas emitidas, con el fin de garantizar una atención efectiva, accesible e incluyente para todas las personas y grupos de interés que interactúan con la Entidad.

En términos generales, la distribución de las tipologías de petición evidencia una gestión institucional orientada principalmente a la atención de requerimientos individuales, sin dejar de lado la atención de solicitudes provenientes de entidades

públicas, organismos de control y demás actores institucionales, lo que contribuye al fortalecimiento de la transparencia, la confianza ciudadana y el relacionamiento interinstitucional.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

El análisis de los subtemas asociados a las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026 evidencia que los asuntos relacionados con **pensiones** continúan siendo la principal causa de interacción con la Entidad, al concentrar el **57 %** de las solicitudes (125 requerimientos). Le siguen los trámites relacionados con **bonos pensionales y cuotas partes**, con una participación del **22 %** (48 solicitudes), y los asuntos de carácter **administrativo**, con el **19 %** (41 solicitudes). Por su parte, los trámites asociados a **cesantías** representaron el **2 %** del total (4 solicitudes).

Estos resultados reflejan una demanda estrechamente alineada con las funciones misionales de FONCEP y evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos relacionados con el reconocimiento y gestión de prestaciones económicas, así como la atención de trámites de alta complejidad técnica, como los bonos pensionales. Asimismo, constituyen un insumo relevante para orientar la planeación institucional, priorizar recursos y adoptar acciones de mejora que contribuyan a una atención más oportuna, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	125	57%
Bonos	48	22%
Administrativos	41	19%
Cesantías	4	2%
Total	218	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

6. 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.

7. Total, de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el segundo trimestre de 2026 se realizaron **38 traslados por no competencia** a otras entidades, garantizando la remisión oportuna de los requerimientos a las autoridades responsables de su atención. Este comportamiento evidencia que una parte de las solicitudes recibidas corresponde a asuntos que no hacen parte de las competencias de FONCEP.

Lo anterior resalta la importancia de continuar fortaleciendo las acciones de orientación a la ciudadanía sobre los servicios y competencias institucionales, así como mantener mecanismos eficientes de direccionamiento y articulación interinstitucional. Estas acciones contribuyen a optimizar la atención, mejorar la experiencia de la ciudadanía y asegurar que cada solicitud sea atendida por la entidad competente en los términos establecidos por la normativa vigente.

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

Entidad que recibe	Cantidad
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	10
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	9
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	4
ENTIDAD NACIONAL	3
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	1
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1
SECRETARIA GENERAL	1
Total general	38

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 segundo trimestre de 2026, de las 218 peticiones gestionadas, un total de 176 fueron cerradas oportunamente dentro del mes correspondiente, los 40 restantes fueron cerradas durante los meses subsiguientes.

10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

A continuación, se presenta el tiempo promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas gestionadas durante el período evaluado, desagregado por dependencia responsable y por tipología de solicitud. Este análisis permite identificar el comportamiento de los tiempos de atención y evaluar el nivel de oportunidad en la gestión de las PQRSD.

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	Felicitación	Derecho de petición de interés general	Total, general
Área Administrativa	1	3	1				1
Área de Cesantías	3						3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7	2					6
Área de Talento Humano	7	3					6
Área de Tesorería	8	4				11	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	3					3
Gerencia de Pensiones	4	2	4				3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4			9	4		6
Subdirección Jurídica	11						11
Total, general	5	3	2	9	4	11	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 cuatro (4) 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 la ciudadanía.

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, general
Área de Cesantías	1				1
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	9	7			8
Dirección General			5	2	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	11	5			6
Gerencia de Pensiones	3	2		2	2
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	2			1	2
Oficina Asesora de Planeación				6	6
Subdirección Financiera y Administrativa			6		6
Subdirección Jurídica				4	4
Total, general	5	5	5	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 seis (6) 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	Felicitación	Derecho de petición de interés general	Total, general
Área Administrativa	8			3	1						2
Área de Cesantías	3	1									2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7	9	7	2							7
Área de Talento Humano	7			3							6
Área de Tesorería	9			4						11	8
Dirección General						5	2				4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	11	5	3				6			4
Gerencia de Pensiones	4	3	2	2	3		2	7			3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	2	2					1	10	4		4
Oficina Asesora de Planeación							6				6
Subdirección Financiera y Administrativa						6					6
Subdirección Jurídica	11						4	10			8
Total, general	5	5	5	3	2	5	3	9	4	11	4

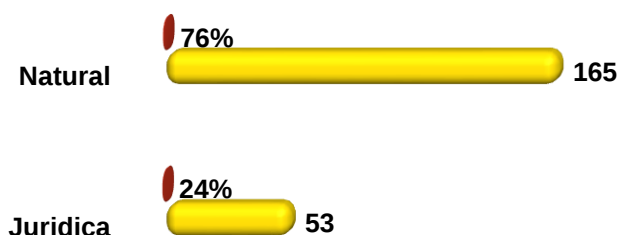
Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

La distribución de los requerimientos confirma que la ciudadanía continúa siendo el principal grupo de interés que interactúa con la Entidad, situación coherente con la naturaleza de los servicios prestados por FONCEP. Asimismo, la participación de personas jurídicas evidencia la importancia de mantener canales efectivos de relacionamiento institucional que garanticen la atención oportuna y eficiente de sus requerimientos.

Estos resultados resaltan la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de atención diferencial, accesibilidad, lenguaje claro e incluyente, con el propósito de brindar respuestas oportunas, comprensibles y de calidad que respondan a las necesidades de los diferentes grupos de valor que interactúan con la Entidad.

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 la ciudadanía. Del total de radicaciones realizadas directamente en el gestor documental SIDEAF, el 100% cuenta con la identificación completa del solicitante, lo que facilita la trazabilidad y el seguimiento de cada trámite.

15. Peticiones por tipo de trámite

La distribución de las solicitudes por tipo de trámite evidencia que la mayor demanda ciudadana se concentra en los procesos relacionados con el reconocimiento, administración y seguimiento de prestaciones pensionales, los cuales representan el núcleo de la gestión misional de FONCEP.

De igual manera, la participación significativa de los trámites relacionados con bonos pensionales, cuotas partes y pensiones de sobrevivientes refleja la complejidad técnica de estos procesos y la necesidad de mantener mecanismos eficientes de articulación interinstitucional y gestión documental.

Estos resultados constituyen un insumo relevante para la planeación y priorización de recursos, permitiendo enfocar los esfuerzos institucionales en los trámites de mayor demanda y fortalecer las estrategias orientadas a mejorar la oportunidad, calidad y eficiencia en la atención brindada 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	44	20%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	39	18%
Pensión de sobrevivientes	30	14%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	30	14%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	18	8%
Pensión sanción	11	5%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	9	4%
Pensión de invalidez	8	4%
Reposición de mesadas	6	3%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	5	2%
Auxilio funerario	4	2%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	3	1%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	3	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	2	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2	0,9%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	0,5%
Actualización cuenta bancaria	1	0,5%
Actualización de EPS	1	0,5%
Trámites contratación y/o contratistas	1	0,5%
Total	218	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- 218 peticiones gestionadas durante el segundo trimestre de 2026, evidenciando una interacción permanente entre la ciudadanía, las entidades públicas y FONCEP.
- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de atención (65 %), confirmando la preferencia de las personas usuarias por los canales digitales.
- Los derechos de petición de interés particular, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron las modalidades más frecuentes, reflejando una alta demanda de orientación, documentación e información institucional.
- Los asuntos relacionados con pensiones (57 %) y bonos pensionales (22 %) concentraron la mayor parte de los requerimientos, ratificando que las solicitudes recibidas están directamente asociadas con la misión institucional de FONCEP.
- Se realizaron 38 traslados por no competencia, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la orientación a la ciudadanía sobre las funciones y competencias de la Entidad.
- El tiempo promedio institucional de respuesta se mantuvo dentro de niveles favorables; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en algunas dependencias para optimizar la oportunidad en la atención.
- Las personas naturales representaron el 76 % de los requerimientos recibidos, consolidándose como el principal grupo de interés atendido por la Entidad.

Recomendaciones

- Fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta y los planes de mejora en las dependencias con mayores tiempos de gestión.

- Continuar impulsando la transformación digital y las herramientas de autogestión para facilitar el acceso a la información y reducir solicitudes recurrentes.
- Reforzar las estrategias de transparencia activa y divulgación de información de interés para la ciudadanía.
- Priorizar acciones de optimización en los procesos pensionales y de bonos pensionales, dada su alta demanda y complejidad técnica.
- Mantener el fortalecimiento de la atención diferencial, el lenguaje claro e incluyente y la accesibilidad de los canales de servicio, con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía y de los diferentes grupos de valor.