

Informe **PQRSD*** Julio 2026

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



FONCEP
20
años

¡Fortaleciendo el legado!

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Total, de peticiones recibidas

Durante el mes de julio de 2026, la entidad recibió **60 peticiones** presentadas por la ciudadanía y por personas jurídicas. Del total de solicitudes registradas, **42 fueron gestionadas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha**, en cumplimiento de los lineamientos y disposiciones establecidos en la normativa distrital vigente.

Este comportamiento evidencia la importancia de Bogotá Te Escucha como un canal institucional clave para la recepción, trazabilidad y seguimiento de las peticiones ciudadanas. Asimismo, refleja el compromiso de la entidad con la gestión eficiente, transparente y oportuna de los requerimientos, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de atención a la ciudadanía y al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

La utilización de esta plataforma también favorece la articulación entre las entidades distritales, facilita el seguimiento de las actuaciones realizadas y promueve una atención más accesible, organizada y centrada en las necesidades de las personas usuarias.

1. Canales de interacción

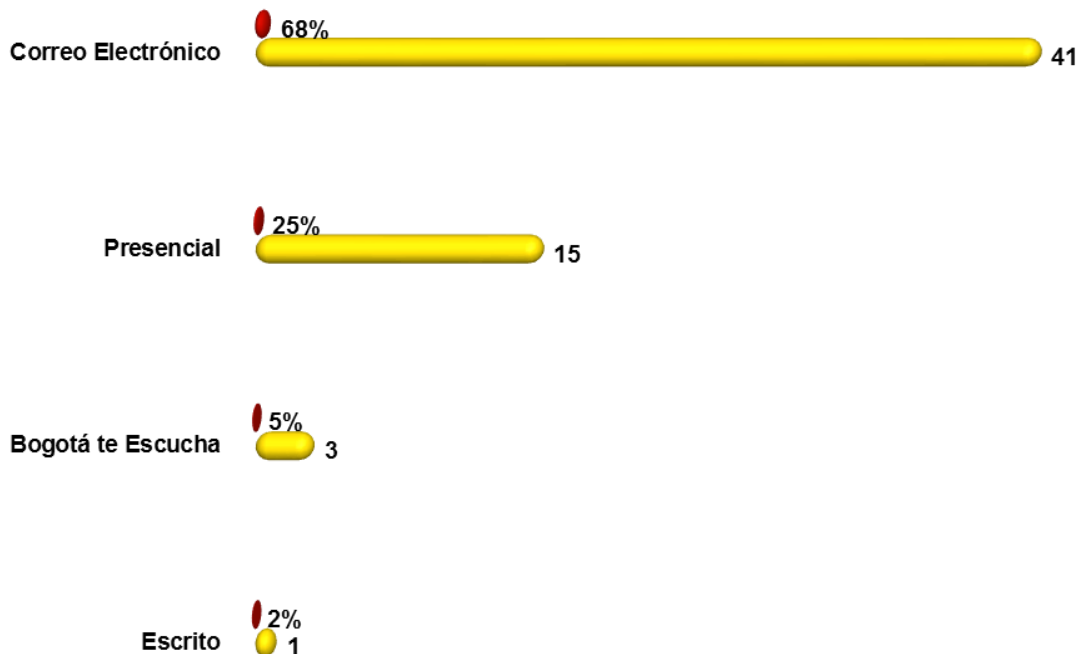
Durante julio, la distribución de las peticiones recibidas por canal de atención muestra que el **correo electrónico** continúa siendo el medio de contacto con mayor utilización, al representar el **68%** del total de solicitudes gestionadas. Este comportamiento evidencia la preferencia de la ciudadanía por mecanismos digitales que facilitan una comunicación ágil, accesible y oportuna con la entidad. La amplia participación de este canal también refleja su consolidación como una herramienta efectiva para la radicación y seguimiento de requerimientos, en consonancia con las dinámicas actuales de interacción virtual.

En segundo lugar, el **canal presencial** registró una participación del **25%**, consolidándose como una alternativa de atención relevante para un sector importante de la ciudadanía. La permanencia de este porcentaje indica que la ciudadanía continúa valorando los espacios de atención directa, especialmente cuando requieren acompañamiento personalizado, orientación específica o apoyo durante la gestión de sus solicitudes. De esta manera, la atención presencial sigue contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento de la accesibilidad y la inclusión en la prestación de los servicios institucionales.

Por otro lado, la **plataforma Bogotá te Escucha** alcanzó una participación del **5%** dentro del total de requerimientos recibidos. Aunque su nivel de utilización es inferior al observado en otros canales, su presencia evidencia un avance en la adopción de herramientas digitales destinadas a la gestión de peticiones. Factores como el grado de conocimiento de la plataforma, la experiencia de uso o las preferencias de la ciudadanía pueden influir en estos resultados. En este contexto, el fortalecimiento de las estrategias de divulgación y apropiación de este mecanismo podría favorecer un mayor aprovechamiento de sus funcionalidades y aportar a la optimización de los procesos de atención y seguimiento.

Por último, el **canal escrito** representó el **2%** de las solicitudes registradas, situándose como el medio de menor participación. Este resultado guarda relación con la creciente migración hacia canales digitales y con la transformación de los hábitos de interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas. Asimismo, pone de manifiesto una reducción progresiva en el uso de mecanismos tradicionales, frente a alternativas que ofrecen mayores niveles de inmediatez, facilidad de acceso y eficiencia en la gestión de los requerimientos.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

El análisis de las peticiones ciudadanas recibidas permite identificar que la mayor proporción de requerimientos se concentra en asuntos relacionados con necesidades específicas de la ciudadanía. En este contexto, los **derechos de petición de interés particular** representan el **52%** del total de solicitudes ciudadanas registradas, posicionándose como la tipología con mayor participación. Este resultado evidencia una demanda significativa de respuestas asociadas a trámites, gestiones individuales y situaciones que requieren atención personalizada por parte de la entidad.

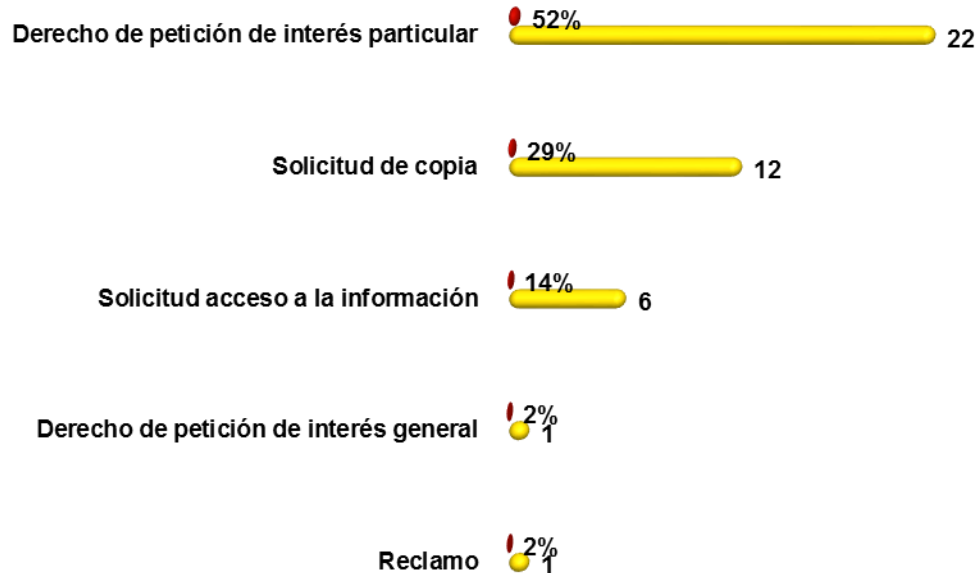
Las **solicitudes de copia** alcanzan una participación del **29%**, constituyéndose en la segunda categoría más representativa. Este comportamiento refleja el interés recurrente de ciudadanía en acceder a documentos, certificaciones, expedientes y demás soportes documentales. Asimismo, resalta la relevancia de una gestión documental eficiente para garantizar el acceso oportuno a la información requerida.

Por su parte, las **solicitudes de acceso a la información** corresponden al **14%** de los requerimientos recibidos. Esta participación evidencia el interés de la ciudadanía en conocer aspectos relacionados con la gestión institucional, así como en ejercer su derecho de acceso a la información pública. Lo anterior reafirma la importancia de mantener mecanismos transparentes, accesibles y eficaces para la entrega de información.

Por otro lado, los **derechos de petición de interés general y los reclamos** representan el **2%** cada uno, del total de solicitudes. Aunque su participación es reducida, esta categoría reviste especial importancia debido a que aborda asuntos que trascienden el interés individual y buscan favorecer o generar beneficios para grupos poblacionales o para la comunidad en general. Su gestión contribuye al fortalecimiento de la participación ciudadana y al desarrollo de acciones con impacto colectivo.

En términos generales, la distribución de las peticiones evidencia una demanda centrada principalmente en la atención de asuntos particulares, el acceso a información y la obtención de documentos institucionales. Estos resultados ponen de relieve la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención, optimizar los mecanismos de acceso a la información y consolidar estrategias de gestión documental que permitan responder de manera eficiente, oportuna y con enfoque de servicio a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

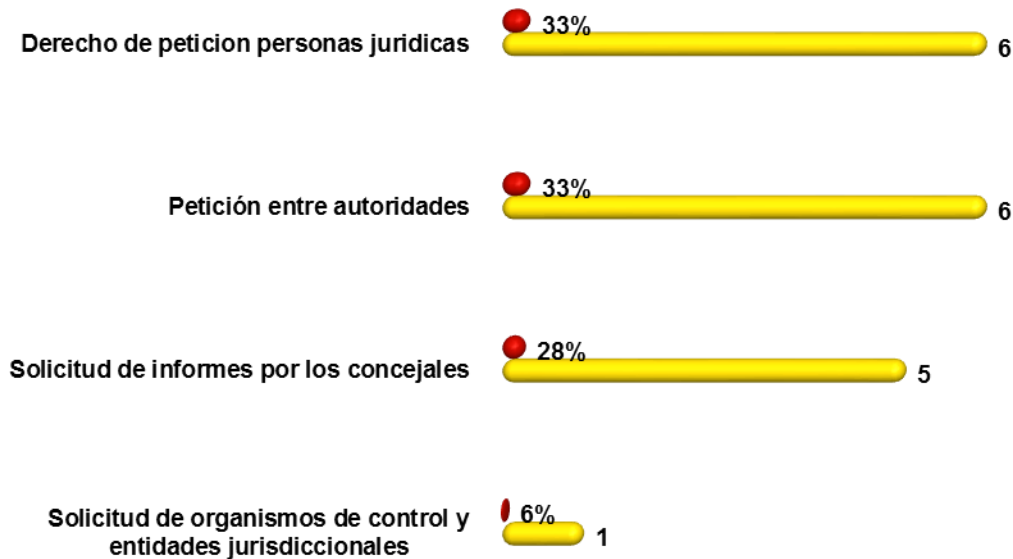
3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

El análisis de las 18 peticiones instauradas por personas jurídicas y tramitadas permite identificar aspectos relevantes en la interacción institucional y en la gestión de los requerimientos recibidos. En este contexto, las **peticiones entre autoridades** y los **derecho de petición personas jurídicas** representan el **66%** del total, constituyéndose en las tipologías de mayor participación. Este comportamiento evidencia una dinámica constante de articulación y coordinación entre entidades públicas para la atención de asuntos de interés común, el intercambio de información y el cumplimiento de funciones administrativas. Asimismo, refleja la importancia de fortalecer los mecanismos de colaboración interinstitucional que facilitan una gestión pública más eficiente y alineada con los principios de coordinación y concurrencia administrativa.

El **28%** de las peticiones corresponde a requerimientos formulados como **solicitud de informe por los concejales**, lo que pone de manifiesto el uso recurrente de este trámite como canal formal para la gestión administrativa y el acceso a información oficial. Estas solicitudes suelen estar asociadas a procesos de verificación, seguimiento o definición de situaciones específicas en el marco de las competencias legales de dichas entidades. En consecuencia, su atención demanda respuestas

debidamente sustentadas, claras y documentadas, que contribuyan a garantizar la seguridad jurídica y la transparencia de las actuaciones institucionales.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades Consolidado (personas naturales y jurídicas)

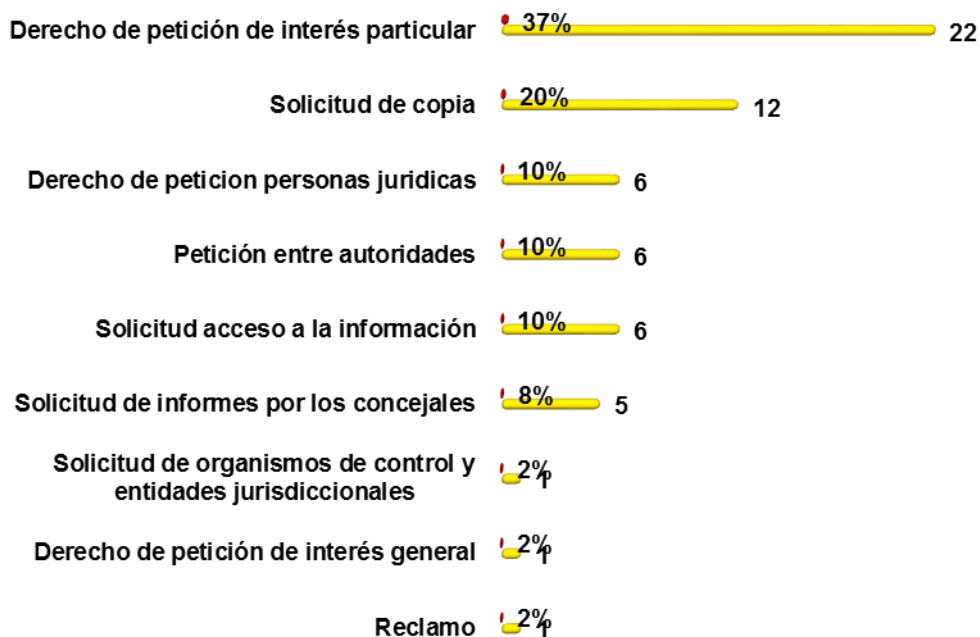
Durante julio de 2026 se gestionaron 60 peticiones, evidenciando una concentración significativa en solicitudes relacionadas con necesidades particulares de la ciudadanía. Los **derechos de petición de interés particular** constituyeron la tipología más representativa, con 22 requerimientos **37%**, seguidos por las **solicitudes de copia**, con 12 registros **20%**, y las **solicitudes de acceso a la información, petición entre autoridades y derecho de petición personas jurídicas** con 18 casos **30%**. En conjunto, estas categorías representan el 87% del total de peticiones recibidas, lo que refleja un alto interés de la ciudadanía en la gestión de trámites individuales, el acceso a documentación institucional y la obtención de información pública.

La **solicitud informes por los concejales** registraron 5 solicitudes **8%**, evidenciando la permanente articulación y coordinación entre entidades públicas para el intercambio de información y el cumplimiento de sus funciones. Por su parte, los reclamos, los derechos de petición de interés general y las solicitudes provenientes de organismos de control y entidades jurisdiccionales alcanzaron cada uno 1 registro y **2%**, lo que demuestra la diversidad de actores que interactúan con

la entidad y la importancia de mantener mecanismos efectivos de atención y respuesta.

En términos generales, los resultados evidencian que la gestión institucional continúa enfocándose principalmente en la atención de requerimientos de la ciudadanía relacionados con asuntos particulares, acceso a información y obtención de documentación. A su vez, se mantiene una interacción permanente con entidades públicas, organismos de control, corporaciones de representación y personas jurídicas, lo que resalta la importancia de fortalecer los procesos de atención, gestión documental, acceso a la información y articulación interinstitucional para garantizar respuestas oportunas, eficientes y alineadas con los principios de transparencia, servicio e inclusión.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

El análisis de las solicitudes según su clasificación temática evidencia una marcada concentración en los asuntos pensionales, los cuales representan el 52% del total de requerimientos registrados. Este resultado confirma que la mayor parte de las necesidades presentadas por la ciudadanía se relaciona con el reconocimiento, la

revisión, el seguimiento y la gestión de prestaciones económicas, consolidando esta temática como el eje principal de atención de la entidad y reflejando la relevancia de su función misional.

En segundo lugar, los asuntos administrativos alcanzan una participación del 30%, posicionándose como la categoría con mayor representatividad después de los asuntos pensionales. Este comportamiento pone de manifiesto la importancia de los procesos relacionados con certificaciones, consultas documentales, trámites internos y demás actuaciones que respaldan el funcionamiento institucional y garantizan la prestación adecuada de los servicios a la ciudadanía y demás grupos de interés.

Por su parte, los bonos pensionales corresponden al 18% del total de solicitudes recibidas. Esta participación refleja la necesidad permanente de atender requerimientos relacionados con la reconstrucción de historias laborales, la validación de tiempos de servicio y la articulación interinstitucional necesaria para la emisión y reconocimiento de estos derechos. Debido a su naturaleza técnica, estas solicitudes requieren una gestión especializada y un manejo riguroso de la información.

En términos generales, la distribución de las solicitudes por temática refleja una demanda estrechamente vinculada con las funciones misionales de la entidad, con un claro predominio de los asuntos pensionales y una participación significativa de los trámites relacionados con bonos pensionales. Estos resultados constituyen un insumo estratégico para la planeación institucional, la priorización de recursos y el fortalecimiento de acciones orientadas a mejorar la capacidad de respuesta, la eficiencia operativa y la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	31	52%
Administrativos	18	30%
Bonos	11	18%
Total	60	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Durante el periodo analizado, no se presentó alguna solicitud de información que fuese negada, al verificarse la inexistencia de la información requerida.

7. Total, de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el período evaluado se realizaron diez (10) traslados de peticiones por falta de competencia, en cumplimiento de las disposiciones legales y los lineamientos vigentes para la atención a la ciudadanía. De este total, ocho (8) solicitudes fueron recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y trasladadas oportunamente a las entidades competentes, una vez se verificó que su atención no correspondía a las funciones de FONCEP.

Las dos (2) solicitudes restantes fueron remitidas a otras entidades después del análisis interno realizado por las áreas competentes, mediante el cual se determinó la autoridad responsable de atender cada requerimiento.

Estos resultados evidencian la adecuada aplicación de los procedimientos establecidos para la gestión de peticiones, así como la efectiva articulación interinstitucional, garantizando que las solicitudes de la ciudadanía sean direccionadas de manera oportuna a la entidad competente para su trámite y respuesta.

A continuación, se presenta la relación de las entidades destinatarias de los traslados efectuados durante el período evaluado.

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

Entidad	Cantidad
Atenea	1
Secretaria De Educación Del Distrito	4
Secretaria Distrital De Movilidad	1
Secretaria Distrital De Integración Social	3
Subred Integrada De Servicios De Salud Sur E.S.E.	1
Total	10

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

En relación con los mecanismos de control social, durante el período analizado no se recibieron solicitudes por parte de Veedurías Ciudadanas. En consecuencia, no se registraron requerimientos relacionados con actividades de vigilancia o seguimiento a la gestión institucional bajo esta modalidad. No obstante, la entidad mantiene habilitados los canales y mecanismos de participación establecidos para el ejercicio del control social.

9. Peticiones cerradas del período

Del total de 60 peticiones gestionadas durante el período, 46 fueron atendidas y cerradas de manera oportuna dentro del mismo mes de su radicación, lo que evidencia un adecuado manejo de los tiempos de respuesta por parte de la Entidad. Por su parte, diez (13) solicitudes fueron culminadas durante el mes de agosto; sin embargo, su trámite se desarrolló dentro de los términos legales establecidos, garantizando el cumplimiento de los plazos normativos aplicables.

A la fecha de elaboración del presente informe, se encuentran pendientes de cierre una (1) petición, la cual continúan en trámite y pendiente de 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 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 dos (2) 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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por Area
Área Administrativa					2	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		9		11	9	9
Área de Talento Humano		11		9		11
Área de Tesorería		4				4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3				3
Gerencia de Pensiones		6		3		5
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	1	4	2			3
Subdirección Jurídica		3				3
Días promedio de respuesta por tipología	1	6	2	6	3	5

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 ciudadanía.

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 organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por Area
Área Administrativa		1	7		4
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		3			3
Área de Tesorería		6			6
Dirección General			7		7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	3			4
Gerencia de Pensiones	7	8			7
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	5		10		8
Oficina Asesora de Planeación				6	6
Subdirección Jurídica	11				11
Días promedio de respuesta por tipología	7	4	7	6	6

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.

Area / Tipología	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por Area
Área Administrativa				1			2	7		2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		9		3		11	9			8
Área de Talento Humano		11				9				11
Área de Tesorería		4		6						5
Dirección General								7		7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3	4	3						3
Gerencia de Pensiones		6	7	8		3				5
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	1	4	5		2			10		4
Oficina Asesora de Planeación									6	6
Subdirección Jurídica		3	11							7
Días promedio de respuesta por tipología	1	6	7	4	2	6	3	7	6	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

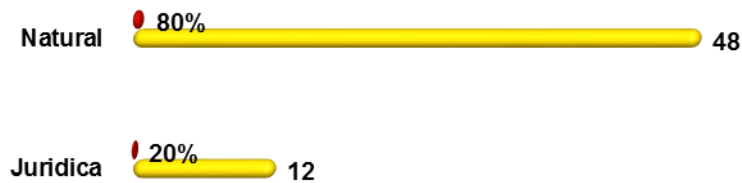
13. Participación por tipo de requirente

La distribución de las peticiones según el tipo de persona solicitante muestra una clara predominancia de las personas naturales, que aportan el 80% del total de requerimientos registrados. Este comportamiento evidencia que la ciudadanía constituye el principal grupo de interés que interactúa con la entidad, principalmente para realizar trámites, solicitar información y gestionar asuntos relacionados con las funciones y servicios institucionales.

En contraste, las personas jurídicas representan el 20% de las solicitudes recibidas. Esta participación refleja el relacionamiento permanente de la entidad con organizaciones, empresas y demás actores institucionales que requieren información, documentación o gestión de asuntos asociados al desarrollo de sus actividades.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que la demanda de atención proviene mayoritariamente de la ciudadanía, sin perjuicio de la participación de otros grupos de interés. Lo anterior resalta la importancia de mantener estrategias de atención accesibles, oportunas e incluyentes, que respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los diferentes tipos de ciudadanía.

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 mayor proporción de solicitudes recibidas correspondió a trámites relacionados con el funcionamiento de la Entidad (25 %), seguida de la pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes (15 %) y la pensión de sobrevivientes (12 %). Estos resultados evidencian el interés de la ciudadanía por acceder a información y gestionar trámites asociados al reconocimiento de derechos pensionales.

Asimismo, los trámites de reconocimiento de cuota parte pensional y levantamiento de hipoteca representaron el 8 % cada uno, reflejando la necesidad de procesos que requieren análisis técnico y articulación interinstitucional.

Aunque otras categorías registraron una participación menor, continúan siendo relevantes para garantizar el acceso oportuno a las prestaciones económicas y a los servicios de la Entidad.

En términos generales, la distribución de las solicitudes confirma la concentración de la demanda en temas pensionales y de reconocimiento de derechos económicos, lo que reafirma la importancia de mantener una atención eficiente, oportuna, incluyente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

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

Tramite, OPA o Consulta de Informacion	Cantidad	Participacion
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	15	25%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	9	15%
Pensión de sobrevivientes	7	12%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	5	8%
Levantamiento de hipoteca	5	8%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	4	7%
Pensión sanción	4	7%
Reposición de mesadas	2	3%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	3%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	2%
Actualización cuenta bancaria	1	2%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	2%
Desprendible de nómina	1	2%
Tramites contratación y/o contratistas	1	2%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	2%
Pensión de invalidez	1	2%
Total general	60	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Durante julio de 2026, FONCEP gestionó un total de 60 peticiones, evidenciando una demanda concentrada principalmente en asuntos relacionados con el reconocimiento de derechos pensionales, el acceso a la información y la obtención de documentación institucional. El correo electrónico se mantuvo como el principal

canal de atención, seguido del canal presencial, lo que demuestra la importancia de continuar fortaleciendo tanto los mecanismos digitales como los espacios de atención directa a la ciudadanía.

La mayoría de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales (80 %), destacándose los derechos de petición de interés particular como la tipología más recurrente. Asimismo, los temas pensionales representaron más de la mitad de los requerimientos recibidos, lo que reafirma el carácter misional de la Entidad y la necesidad de mantener una gestión especializada y oportuna en esta materia.

En materia de gestión, se destaca que la mayor parte de las peticiones fueron atendidas dentro de los términos establecidos y que no se registraron solicitudes de información negadas por inexistencia de la información requerida. Igualmente, los traslados por falta de competencia se realizaron conforme a la normativa vigente, garantizando una adecuada articulación con las entidades competentes.

No obstante, el análisis de los tiempos de respuesta permitió identificar oportunidades de mejora en algunas áreas de la Entidad, cuyos promedios de gestión superan el promedio institucional, situación que requiere seguimiento y acciones orientadas a optimizar la oportunidad en la atención.

En el análisis comparativo entre junio y julio de 2026, se observa una disminución del **28 %** en el número de peticiones recibidas, al pasar de **83 solicitudes en junio a 60 en julio**. Esta variación se explica principalmente por la reducción en las solicitudes de copia, que fueron la tipología que presentó el mayor descenso durante el período analizado.

Recomendaciones

- Fortalecer las acciones de seguimiento y control a los tiempos de respuesta en las áreas que presentan mayores tiempos de gestión, con el fin de mejorar la oportunidad en la atención de las peticiones.
- Continuar promoviendo el uso de canales digitales, especialmente la plataforma Bogotá Te Escucha, mediante estrategias de divulgación y orientación a la ciudadanía sobre sus beneficios y funcionalidades.
- Mantener el fortalecimiento de los procesos de gestión documental y acceso a la información, considerando el alto volumen de solicitudes de copia y consultas de información institucional.

- Implementar acciones de mejora orientadas a los trámites pensionales, dada su alta participación dentro del total de requerimientos recibidos, garantizando respuestas claras, oportunas y con enfoque de servicio.
- Consolidar las buenas prácticas de articulación interinstitucional para la atención de traslados por competencia y requerimientos provenientes de entidades públicas y organismos de control.
- Continuar promoviendo una atención integral, incluyente y centrada en la ciudadanía, que contribuya al fortalecimiento de la confianza institucional y al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.