

Informe **PQRSD*** Agosto 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

En cumplimiento de los principios de transparencia, oportunidad y mejora continua en la atención a la ciudadanía, se presenta el Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas a través del sistema SIDEAF durante el mes de agosto de 2026.

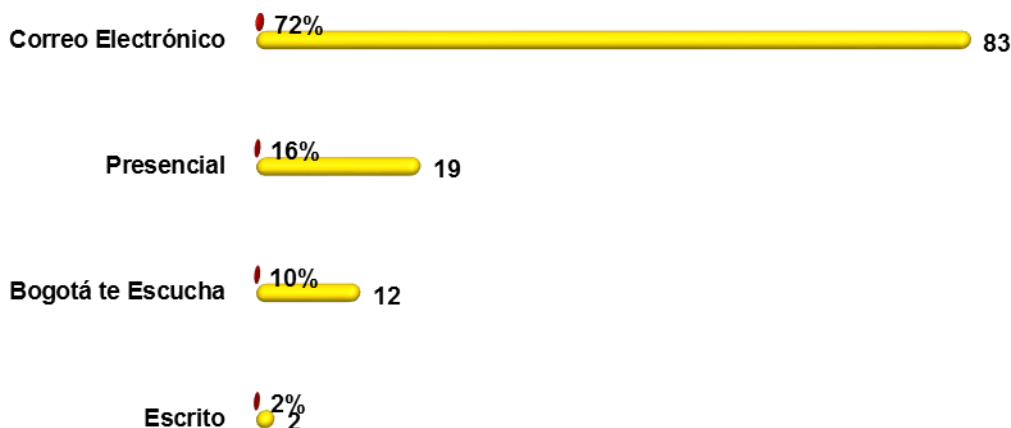
El presente informe consolida el comportamiento de las solicitudes recibidas, los canales de atención utilizados por la ciudadanía, las tipologías de requerimientos, el nivel de cumplimiento de los términos legales, la distribución por dependencias y los tiempos promedio de respuesta, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones para fortalecer la gestión institucional.

1. Canales de interacción

Los canales virtuales continúan posicionándose como el principal mecanismo de interacción con la ciudadanía. El correo electrónico concentra la mayor cantidad de solicitudes recibidas, evidenciando cambios en las preferencias de los usuarios y una creciente adopción de medios digitales para la gestión de trámites y consultas.

Por su parte, la atención presencial mantiene una participación relevante, especialmente en solicitudes relacionadas con copias de expedientes, resoluciones, certificaciones y trámites pensionales.

Grafica N°1. Canales de interacción.



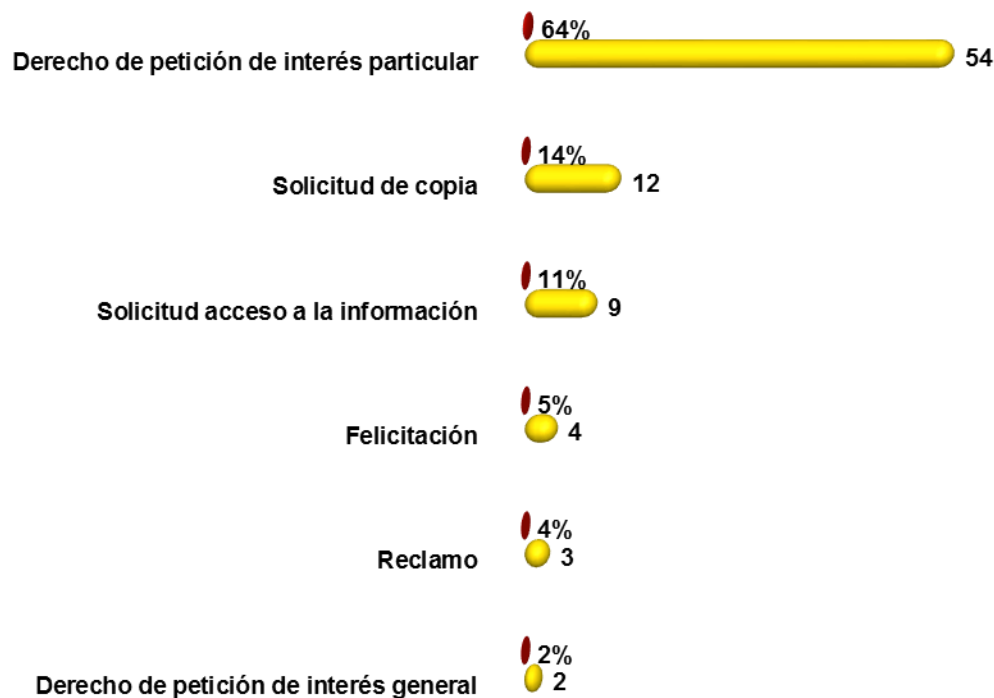
Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Los derechos de petición de interés particular representan más de la mitad de las solicitudes ciudadanas recibidas, situación que evidencia una alta demanda de información y gestión relacionada con prestaciones económicas, pensiones, bonos pensionales, cuotas partes y obligaciones hipotecarias.

También se observa una participación importante de solicitudes de copia y acceso a la información, lo que refleja la necesidad permanente de consulta documental por parte de la ciudadanía.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

El análisis de las 32 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 **22%** de las peticiones corresponde a requerimientos formulados como **solicitud de organismos de control y jurisdiccionales**, 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).



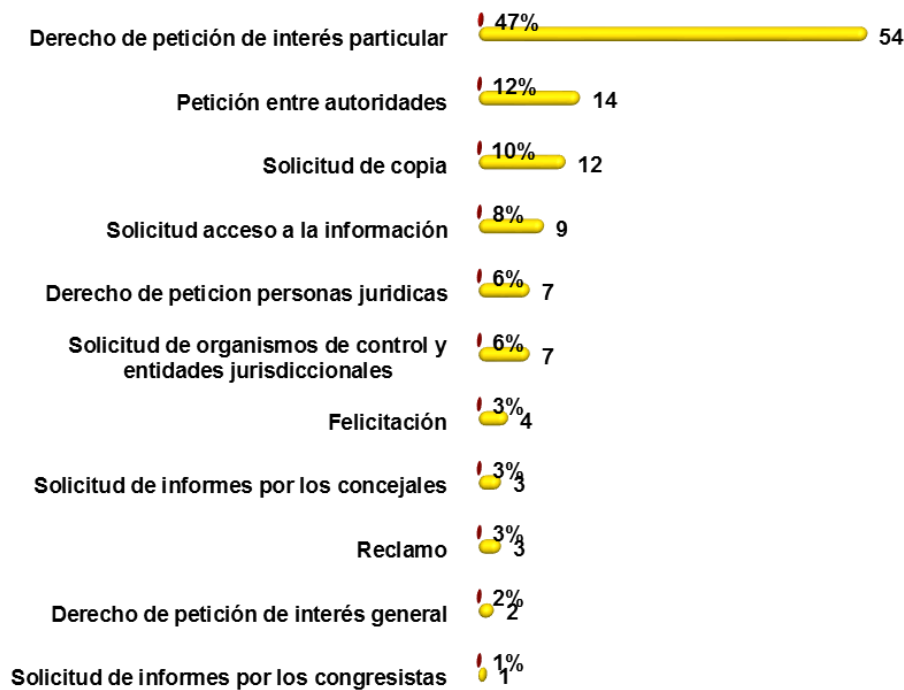
Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Durante agosto de 2026 se gestionaron 116 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 54 requerimientos **47%**, seguidos por las **petición entre autoridades**, con 14 registros **12%**, y las **solicitudes de copia** con 12 casos obteniendo el **10%** de participación. Las demás categorías representan el 33% del total de peticiones recibidas.

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.

Durante el período analizado se registraron 116 PQRS, distribuidas en tres subtemas principales. El mayor volumen de solicitudes se concentra en el subtema Administrativo, con 55 registros (47%), seguido por el subtema Pensional, con 47 registros (41%), y finalmente Bonos, con 14 registros (12%).

Comportamiento de los subtemas

Administrativo (47%)

Representa casi la mitad de las PQRS recibidas, constituyéndose en el tema de mayor demanda por parte de la ciudadanía.

Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de orientación, información y acompañamiento en los trámites administrativos, con el fin de reducir inquietudes recurrentes y mejorar la experiencia de servicio.

La alta participación sugiere revisar los motivos más frecuentes de consulta para identificar oportunidades de mejora en los procesos y canales de atención.

Pensional (41%)

Corresponde al segundo subtema con mayor participación y presenta una diferencia de apenas 6 puntos porcentuales frente al subtema Administrativo.

Su relevancia confirma que los asuntos relacionados con reconocimiento, liquidación, reliquidación, pago de prestaciones y demás trámites pensionales continúan siendo una de las principales necesidades de información de la ciudadanía.

Dada su alta participación, resulta conveniente mantener acciones de divulgación y orientación especializada que permitan resolver oportunamente las inquietudes de las personas pensionadas y beneficiarias.

Bonos (12%)

Es el subtema con menor participación, registrando 14 solicitudes.

Aunque representa una proporción significativamente menor frente a los demás subtemas, sigue siendo un tema que requiere seguimiento debido a la complejidad técnica que suelen tener los trámites relacionados con bonos pensionales.

Su comportamiento podría indicar una mayor claridad en los procedimientos o una menor demanda ciudadana sobre este tipo de actuaciones.

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

Subtema	Cantidad	Participacion
Administrativo	55	47%
Pensional	47	41%
Bonos	14	12%
Total	116	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

Los datos evidencian que una parte importante de las solicitudes trasladadas corresponde a temas relacionados con educación y atención social, lo que podría indicar que la ciudadanía asocia a FONCEP con funciones o servicios que son prestados por otras entidades distritales o que existe desconocimiento sobre las competencias institucionales de cada entidad.

Asimismo, la diversidad de entidades receptoras refleja que FONCEP es un canal al que la ciudadanía acude para presentar diferentes tipos de requerimientos, incluso aquellos que no se relacionan directamente con la misión de la Entidad. Esto resalta la importancia del proceso de orientación ciudadana y de la gestión oportuna de los traslados por competencia para garantizar que las solicitudes sean atendidas por la autoridad correspondiente.

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

Entidad que recibe	Cantidad
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	8
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	6
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	2
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	2
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	1
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	1
Total traslados	24

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 116 peticiones gestionadas durante el período, 76 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, cuarenta (40) solicitudes fueron culminadas durante el mes de septiembre.

10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

Durante el período analizado, el tiempo promedio institucional de respuesta a las PQRSD fue de 5 días, resultado que evidencia una gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos y un adecuado cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las diferentes tipologías de solicitudes.

El análisis permite identificar un desempeño favorable en la mayoría de las dependencias, destacándose especialmente las áreas de Cesantías, Administrativa, Contabilidad y Bonos y Cuotas Partes, cuyos tiempos promedio oscilaron entre 1 y 2 días. No obstante, se evidencian oportunidades de mejora en dependencias que gestionan asuntos de mayor complejidad técnica, jurídica o administrativa, como la Dirección General, la Subdirección Financiera y Administrativa y el Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva.

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

Area / tipología	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Reclamo	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Tiempo promedio de respuesta por Area
Área Administrativa		9				2	2
Área de Cesantías	1	1					1
Área de Contabilidad		2					2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		9		13	10		10
Área de Talento Humano		4			8		6
Área de Tesorería		6		2			5
Dirección General	14	15					14
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		2			2		2
Gerencia de Pensiones		4			3	2	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		5	4	4			4
Subdirección Financiera y Administrativa		12					12
Subdirección Jurídica		8			4		7
Tiempo promedio de respuesta por Tipología	8	5	4	6	5	2	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

11. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas

El análisis evidencia que FONCEP mantiene una gestión eficiente y oportuna en la atención de requerimientos presentados por personas jurídicas, entidades públicas y organismos de control, con un tiempo promedio institucional de 6 días. La capacidad de respuesta observada fortalece la confianza interinstitucional y

contribuye al cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad y transparencia en la gestión pública.

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

Area / tipología	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de informes por los congresistas	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Tiempo promedio de respuesta por Area
Área Administrativa					2	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		8				8
Área de Talento Humano	5					5
Dirección General	4		6	2	10	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	5				5
Gerencia de Pensiones	6				5	5
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4					4
Subdirección de Prestaciones Económicas		7				7
Tiempo promedio de respuesta por Tipología	5	6	6	2	7	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	Felicitación	Petición entre autoridades	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	Tiempo promedio de respuesta por Area
Área Administrativa		9			1			2			2	2
Área de Cesantías	1	1										1
Área de Contabilidad		2										2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva		9			8	13	10					9
Área de Talento Humano		4	7				8					6
Área de Tesorería		6				2						5
Dirección General	14	15	7						6	2	10	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		2	8		5		2					4
Gerencia de Pensiones		4	6				3	2			5	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano		5	4	4		4						4
Subdirección de Prestaciones Económicas					7							7
Subdirección Financiera y Administrativa		12										12
Subdirección Jurídica		8					4					7
Tiempo promedio de respuesta por Tipología	8	5	6	4	5	6	5	2	6	2	7	5

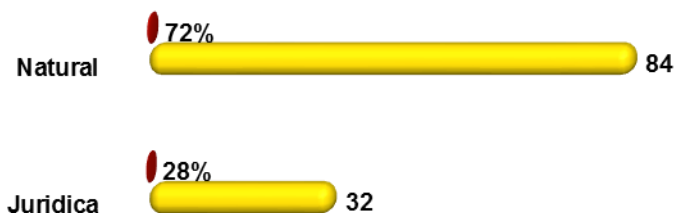
Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

Durante el período analizado se registraron 116 PQRSD, de las cuales 84 fueron presentadas por personas naturales (72%) y 32 por personas jurídicas (28%).

Los resultados evidencian que la gestión de atención de FONCEP está orientada principalmente a la ciudadanía en general, dado que cerca de tres de cada cuatro requerimientos provienen de personas naturales. No obstante, la participación de las personas jurídicas también resulta significativa, reflejando la interacción permanente de la Entidad con organismos públicos, entidades privadas, empresas y demás actores 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 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

Durante el mes de agosto se registraron 116 PQRSD, distribuidas en 14 tipos de trámite. El análisis evidencia que la mayor concentración de requerimientos se relaciona con temas pensionales, particularmente aquellos asociados al reconocimiento de pensiones, cuotas partes y bonos pensionales, los cuales representan la principal demanda de atención ciudadana y reflejan de manera directa la misionalidad de FONCEP.

Los cuatro trámites con mayor participación concentraron el 71% del total de las PQRSD recibidas, lo que permite identificar claramente los asuntos de mayor interés y necesidad para la ciudadanía.

Tabla N°6. Tramite asociado a la PQRSD.

Tipo de tramite	Cantidad	Participacion
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	29	25%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	21	18%
Pensión de sobrevivientes	17	15%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	15	13%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	7	6%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	5	4%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	4	3%
Levantamiento de hipoteca	4	3%
Pensión sanción	4	3%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	3	3%
Reposición de mesadas	3	3%
Auxilio funerario	2	2%
Tramites contratación y/o contratistas	1	1%
Certificacion de estudios	1	1%
Total general	116	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Durante agosto de 2026, FONCEP gestionó 116 PQRSD, manteniendo una atención orientada principalmente a la ciudadanía, toda vez que el 72% de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales, lo que evidencia la relevancia de los servicios misionales de la Entidad para pensionados, beneficiarios y ciudadanía en general.

Los canales virtuales, especialmente el correo electrónico, continúan consolidándose como el principal mecanismo de interacción con la ciudadanía, reflejando una creciente adopción de herramientas digitales para la realización de trámites, consultas y solicitudes de información.

Los derechos de petición de interés particular constituyeron la tipología más representativa de las solicitudes recibidas, lo que confirma una alta demanda de información relacionada con prestaciones económicas, pensiones, bonos pensionales, cuotas partes y demás servicios administrados por la Entidad.

Los subtemas Administrativo (47%) y Pensional (41%) concentraron el 88% de las PQRSD, evidenciando que las principales necesidades de la ciudadanía están asociadas a la orientación sobre trámites administrativos y a los procesos de reconocimiento y pago de prestaciones económicas.

La Entidad no registró solicitudes de información negadas por inexistencia de la información solicitada, situación que refleja una adecuada gestión documental y disponibilidad de la información requerida por los usuarios.

Los traslados por competencia permitieron direccionar oportunamente solicitudes relacionadas principalmente con temas de educación y atención social, evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo la orientación ciudadana sobre las competencias institucionales de FONCEP y de las demás entidades distritales.

El análisis de oportunidad evidencia un desempeño favorable, con un tiempo promedio de respuesta de 5 días para las peticiones ciudadanas y de 6 días para las solicitudes presentadas por personas jurídicas y entidades públicas, resultados

que reflejan eficiencia, cumplimiento y compromiso con los principios de celeridad y servicio a la ciudadanía.

Del total de peticiones gestionadas, 76 fueron cerradas dentro del mismo mes de radicación, lo que demuestra una gestión oportuna y un adecuado seguimiento de los requerimientos recibidos.

Los trámites asociados a pensiones de vejez, pensiones de sobrevivientes, cuotas partes y bonos pensionales concentraron la mayor demanda ciudadana, ratificando que la gestión pensional continúa siendo el eje principal de atención de FONCEP.

La identificación de los requirentes alcanzó un 100% de completitud en los registros gestionados mediante SIDEAF, fortaleciendo la trazabilidad, el seguimiento y la calidad de la información institucional.

10. Recomendaciones

Fortalecer las estrategias de información y orientación ciudadana sobre los trámites administrativos y pensionales, especialmente aquellos que concentran la mayor cantidad de solicitudes, mediante campañas pedagógicas, guías prácticas y actualización permanente de los contenidos en los canales digitales.

Impulsar el uso de herramientas de autogestión y consulta digital, aprovechando la creciente utilización de los canales virtuales para facilitar el acceso a información frecuente y reducir requerimientos reiterativos.

Realizar seguimiento específico a las dependencias que presentan tiempos promedio de respuesta superiores al promedio institucional, con el fin de identificar oportunidades de optimización en los procesos internos y fortalecer la gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos.

Implementar acciones de mejora dirigidas a reducir los traslados por competencia, fortaleciendo la divulgación de la misionalidad de FONCEP y de las competencias de las entidades distritales que reciben el mayor número de traslados.

Mantener y replicar las buenas prácticas de gestión implementadas por las áreas con mejores tiempos de respuesta, promoviendo su adopción en otras dependencias para fortalecer la eficiencia institucional.

Continuar fortaleciendo la articulación interinstitucional para la atención de peticiones entre autoridades, organismos de control y entidades públicas, garantizando respuestas integrales, completas y oportunas.

Profundizar el análisis periódico de las PQRS por subtema, tipología y trámite, con el propósito de identificar tendencias, necesidades emergentes y oportunidades de mejora que permitan optimizar la experiencia ciudadana y la gestión institucional.

Mantener los estándares de calidad en la gestión documental y el registro de información, preservando los altos niveles de trazabilidad e identificación de los solicitantes alcanzados durante el período evaluado.

En términos generales, el informe evidencia una gestión eficiente, oportuna y alineada con la misión institucional de FONCEP, destacándose la atención efectiva de los requerimientos ciudadanos, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la adecuada administración de los trámites relacionados con prestaciones económicas y pensionales