



INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2019

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.

Alcaldía de Bogotá

INFORME PROCESO DE PQRSD Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

1. Total de Peticiones Mensuales Recibidas por la Entidad

SDQS  143

Propios  290

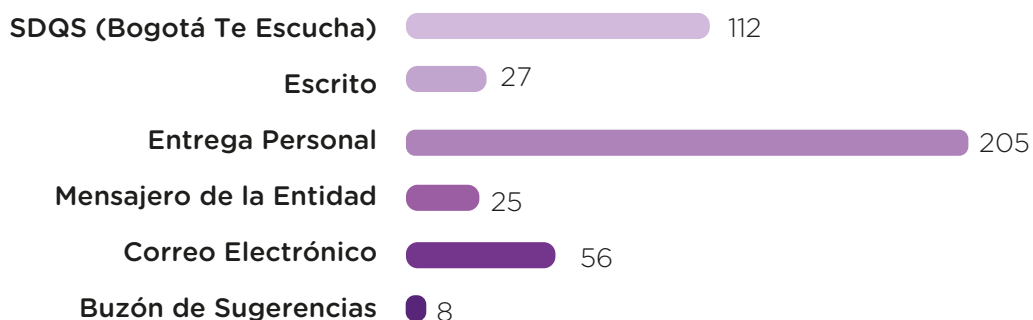
En el primer trimestre el FONCEP continuó trabajando en la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te Escucha**, razón por la cual el registro de las PQRSD **se realizó de manera manual**.

Es necesario precisar que dados los constantes inconvenientes registrados por la caída de la página del **Sistema Bogotá te Escucha**, **la radicación manual diaria tuvo muchas afectaciones** y por ello el número de radicaciones en el SDQS no es igual al registrado en el sistema del FONCEP.

No obstante, **todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron en los tiempos de Ley**.

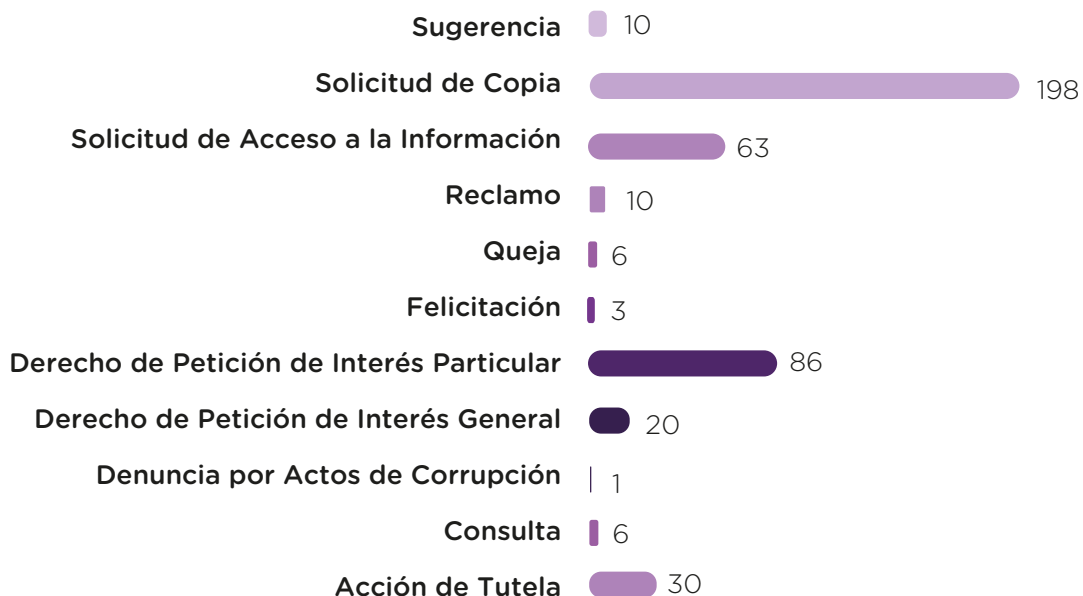
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **PROPIOS** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad incluyendo las radicadas por ciudadanos, entidades y entes de control.

2. Canales de Interacción



El **49%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera presencial, y el **39%** restante se hicieron por medios electrónicos.

3. Tipologías o modalidades



Durante este período las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **46%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **20%**, que corresponde en su mayoría a solicitudes en agilización de trámites pensionales.

4. Solicitudes de Información negadas por Inexistencia de la Información Solicitada

No se registraron **Solicitudes de Información Negadas** por inexistencia de lo solicitado

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras

Subtemas	Total	%
Pensiones	162	37%
Centro de Documentación - Radicación	147	34%
Bonos y Cuotas Partes	42	10%
Nómina de Pensionados	30	7%
Administración de Talento Humano	17	4%
Total 5 Subtemas	398	92%
Otros Subtemas	35	8%
Total General	433	100%

El **71%** de las PQRSD corresponden a Peticiones de tramites pensionales, que en su mayoría es de solicitudes de copias de documentos con los cuales se otorgó la pensión, seguido de Bonos y Cuotas partes con el **10%**, Nomina de Pensionados, y Administración de Talento Humano con un **11%** en conjunto.

6. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En el primer trimestre de 2019 **se presentaron dos requerimientos** que fueron trasladados por competencia, a la SECRETARIA DE HACIENDA.

7. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. Peticiones Cerradas del Período

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Período Actual	Total Requerimientos Cerrados Período Actual	%
Dirección	148	148	34%
Administrativa	127	127	29%
Oficina Asesora Jurídica	46	46	11%
Gerencia de Pensiones	37	37	9%
Nómina	28	28	6%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	386	386	89%
Otras Áreas o Dependencias	47	47	11%
Total General	433	433	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Dirección	7	7	100%
Total General	7	7	100%

Como se observa, se cerraron el **100%** de las solicitudes recibidas y el **100%** de las recibidas en periodos anteriores.

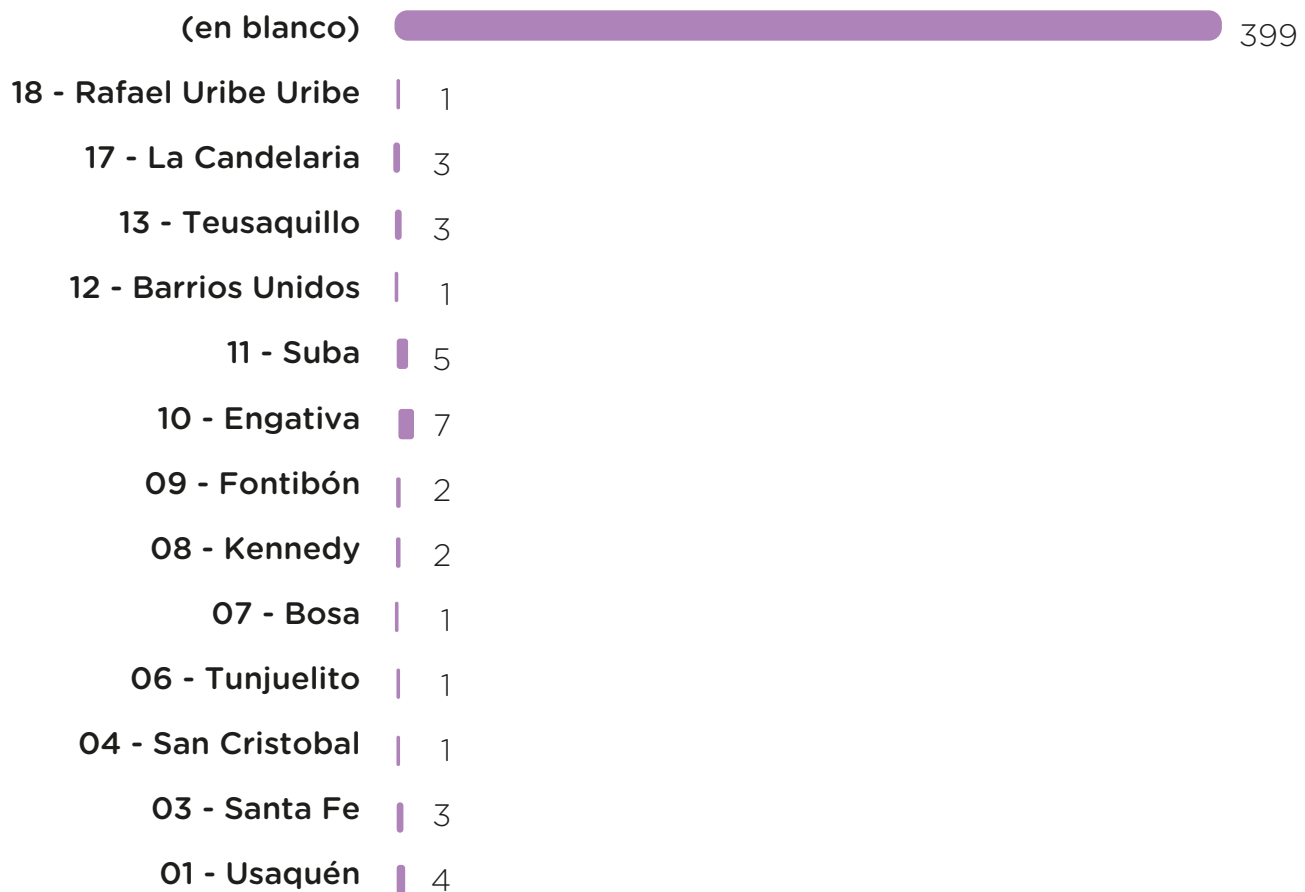
9. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio de 6 días, cifra por debajo de los términos establecidos por la ley para atender las PQRSD.

Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitación	Quejas	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencia	Tiempo Promedio por Área
Área Administrativa				2				3	2		2
Área de Cesantías				4							4
Área Tesorería				16					10		14
Área Talento Humano			12					8			11
Correspondencia				3					5		4
Dirección		13	12	9	6	12	10	8	6	9	8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				4				3			3
Gerencia de Pensiones				5		4	2	6	9		5
Nómina				4				8	1	11	7
Oficina Asesora de Planeación			12								12
Oficina Asesora Jurídica	2	9	6	12				4			4
Oficina Informática y Sistemas		13									13
Subdirección de Prestaciones Económicas				20							20
Subdirección Financiera y Administrativa						19		12	1		11
Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Requerimiento	2	12	9	7	6	12	9	6	4	9	5

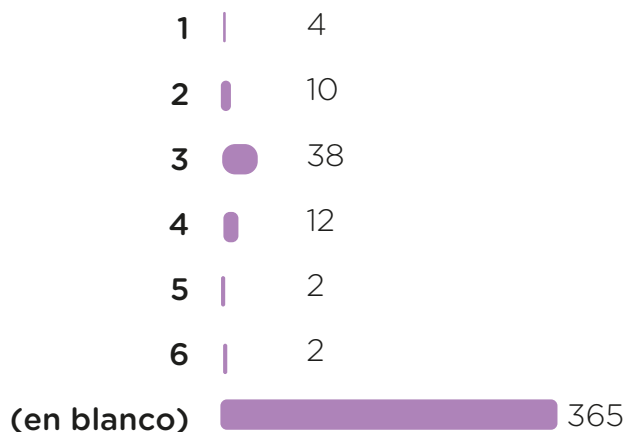
Como acción de mejora reiteramos a las áreas y/o dependencias en responder las solicitudes dentro de los términos de tiempo legal, aunque comparativamente con los periodos anteriores la oportunidad de respuesta sigue mejorando en promedio general.

10. Participación por Localidad de Requerimientos Registrados

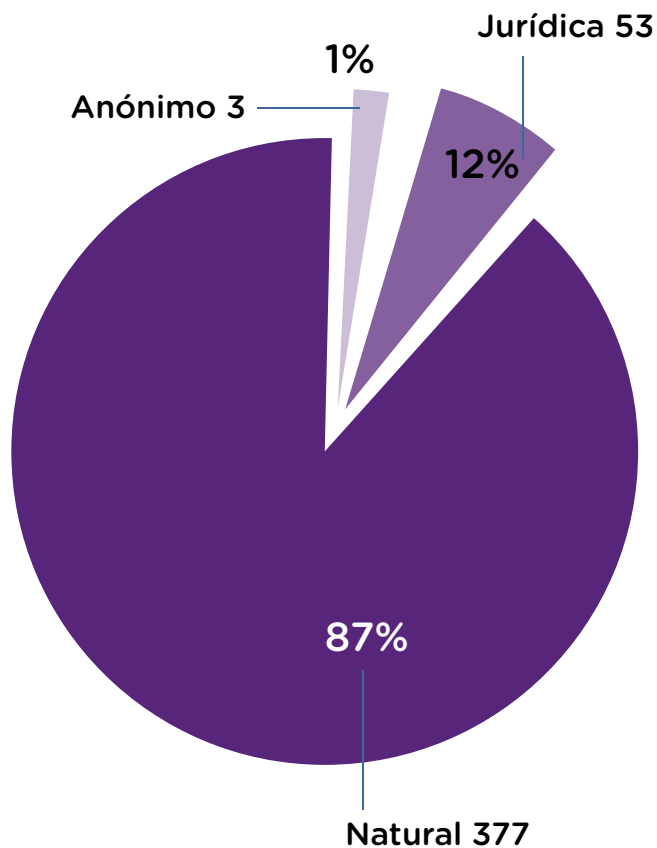


Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de forma total.

11. Participación por Estrato y Tipo de Requiriente



El **12%** de los peticionarios que radicaron en marzo pertenecen a estratos 1,2 y 3; los registros en blanco corresponden a los recibidos en el FONCEP en donde no se observa dicho parámetro, así como los radicados en el **Sistema Bogotá Te Escucha** y que el peticionario no registró dicha información.



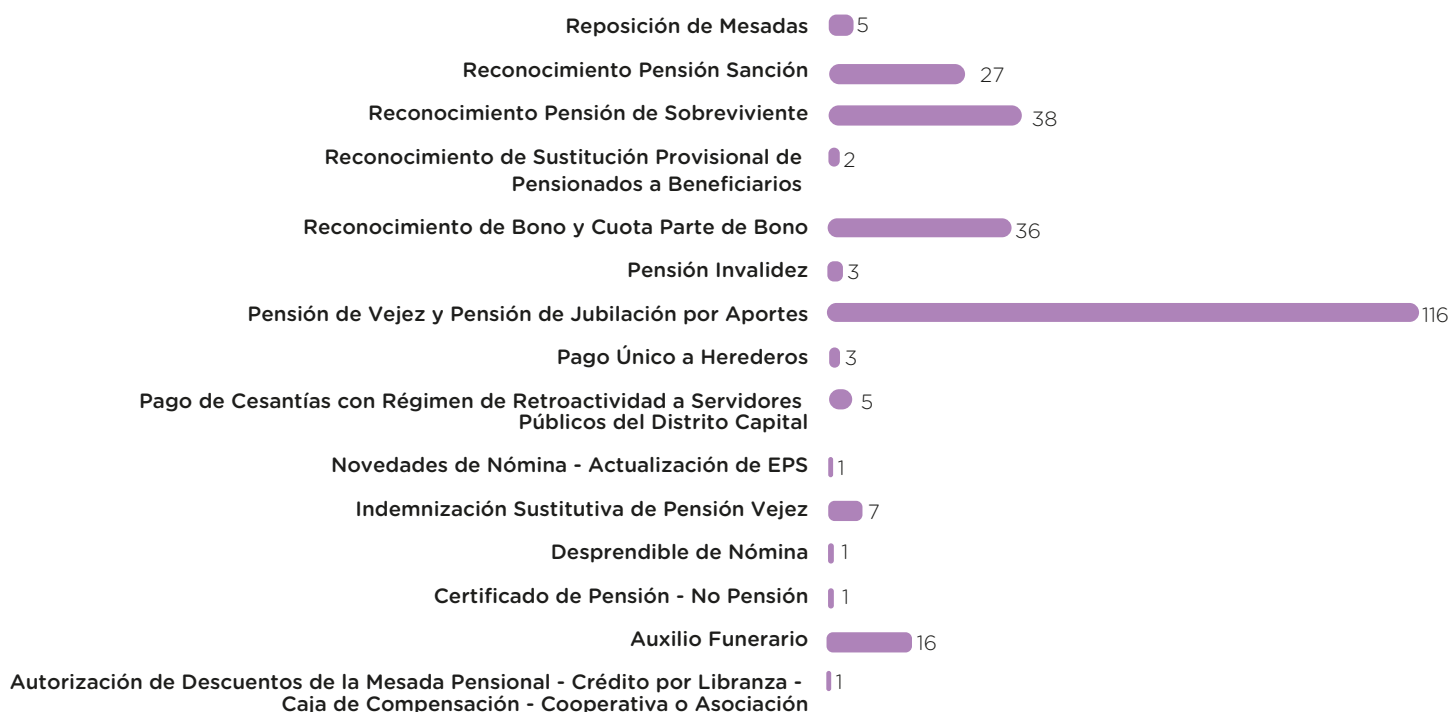
Observamos que las personas naturales son las que en su mayoría radicaron PQRSD.

12. Calidad del Requiriente

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	3	1%
Identificado	430	99%
Total General	433	100%

Como se observa, el **99%** de los solicitantes fueron identificados.

13. Peticiones por Tipo de Trámite



Esta gráfica muestra la gestión propia en el FONCEP y evidencia que del total de recibidos (262) el **44%** de los requerimientos hacen referencia al trámite **Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes**, por lo cual se deduce que independiente del tipo de petición los solicitantes fueron aquellos que son pensionados por vejez o jubilación.

14. Conclusiones y Recomendaciones

En el primer trimestre cumplimos con el **100%** en peticiones respondidas con un objetivo del **100% en respuesta**, la **oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 5 días muy por debajo del tiempo máximo de ley**.

Continuamos avanzando en la conexión entre el **gestor documental del FONCEP y el Sistema Bogotá Te Escucha**, y en la unificación de parámetros entre los dos sistemas para tener mejor identificación de los peticionarios que permita mejorar el servicio.

Mejorar la comunicación entre entidades para reducir los tiempos de respuesta al ciudadano y entregar claridad de la gestión hacia el beneficiario.

Identificación de trámites que sean virtualizados para evitar desplazamiento de los ciudadanos a las instalaciones de la entidad.

Realización de actividades de bienestar para pensionados que lidere la entidad en alianzas con terceros.

Hemos sugerido que el **Sistema Bogotá te Escucha** especifique el criterio de canal escrito dado que lo define cuando el peticionario adjunta una comunicación escrita que igual puede ser recibida de manera presencial o electrónica.