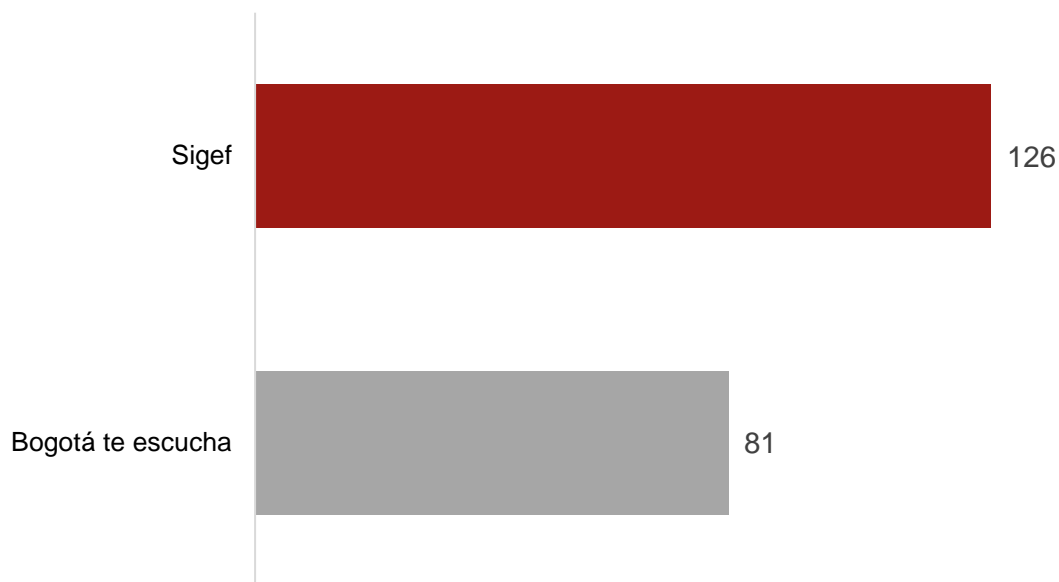


Informe PQRSD enero 2020



Fondo De Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP

1. Total de peticiones mensuales recibidas por la Entidad



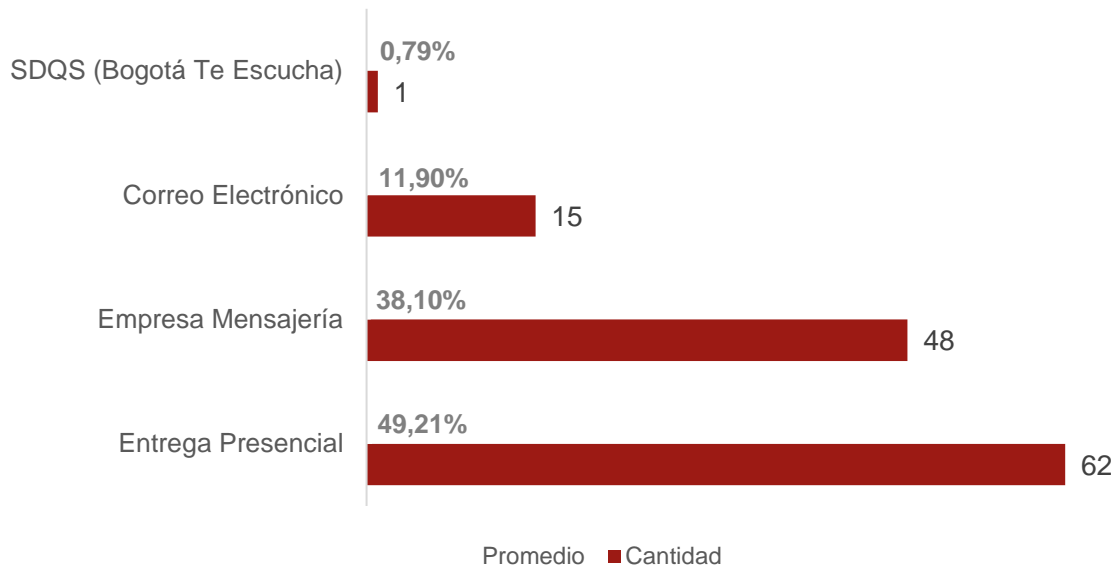
Durante el mes de enero el FONCEP continuó trabajando en la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el sistema Bogotá te escucha, razón por la cual el registro de las PQRSD se realizó de manera manual.

Dados los constantes inconvenientes registrados por la caída de la página del sistema Bogotá te escucha, la radicación manual diaria presentó afectaciones y por ello el número de radicaciones en el SDQS no coincide con el registrado en el sistema de FONCEP.

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

La barra “sigef” de la gráfica contiene todas las PQRSD recibidas por la Entidad, incluye las realizadas por ciudadanos y entidades, en la barra Bogotá te escucha solo se registran las peticiones de ciudadanos (en algunos casos hay peticiones duplicadas debido a la inestabilidad de la página)

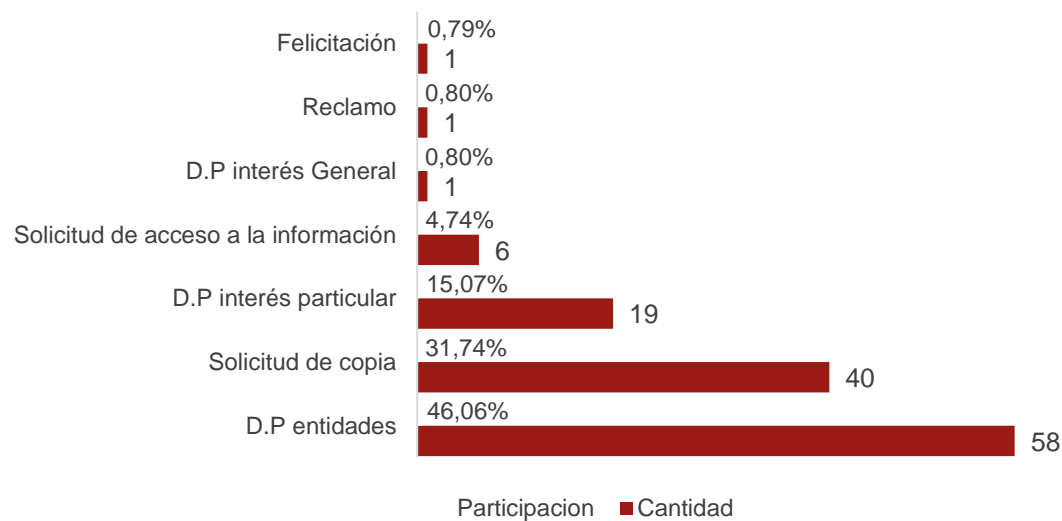
2. Canales de interacción



El 49% de las peticiones recibidas las realizó el peticionario personalmente, seguido por empresas de mensajería con un 38%; para este periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del 13%.

Destacamos que el 99% de las peticiones las realizaron directamente en FONCEP y solo un 1% fue a través de Bogotá te escucha.

3. Tipologías o modalidades



Las solicitudes de copias tuvieron un 32% de participación, en el total de las PQRSD radicadas, los derechos de petición de entidades un 46%, que corresponde en su mayoría a solicitudes de agilización de trámites pensionales.

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

Durante el periodo NO se registraron solicitudes de información negadas por inexistencia de información.

5. Total de peticiones trasladadas por no competencia

En enero de 2020 se presentaron dos requerimientos directamente a la entidad los cuales se trasladaron por no competencia a la Unidad de mantenimiento Vial (1) y al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

6. Subtemas veedurías ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

7. Peticiones cerradas del período

Área o dependencia	Cantidad	% participación
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	47	37,33
Administrativa	43	34,13
Nomina	9	7,13
Correspondencia	6	4,75
Gerencia de Pensiones	6	4,75
Talento Humano	4	3,17
Oficina Asesora Jurídica	3	2,39
Dirección	2	1,59
Jurisdicción Coactiva	2	1,58
Cesantías	1	0,80
Tesorería	1	0,79
Financiera	1	0,79
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	0,79
Total general	122	100

Durante este periodo la mayoría de las peticiones se encontraban a cargo de la gerencia de bonos y cuotas partes, estas fueron instauradas por las AFP con el fin de agilizar el trámite pensional de bonos pensionales, por otra parte los ciudadanos solicitaban información y agilización del mismo por parte de la Entidad de acuerdo con las solicitudes realizadas por las AFP a nombre de ellos.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

Área	D.P de interés general	D.P de interés particular	D.P entidades	Felicitaciones	Reclamos	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de Copia	Tiempo prom respuesta por área
Jurisdicción Coactiva		23					6	15
Gerencia de Pensiones		8	7			28		11
Oficina Asesora Jurídica		10	14					11
Subdirección de Prestaciones Económicas			11					11
Tesorería						9		9
Financiera						9		9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		4	9			3	2	8
Correspondencia	4	13	3					8
Talento Humano			7					7
Dirección			6	6				6
Nómina		5	5			6		5
Cesantías		3						3
Administrativa			3		5		1	1
Tiempo prom de rta por tipo de petición	4	8	8	6	5	10	1	6

D.P: Derecho de petición

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

Como acción preventiva reiteramos a las áreas la importancia de dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos acordados al interior de la entidad (máximo 10 días)

Las peticiones y/o áreas que superan el promedio, son aquellas en las que la respuesta de fondo requiere un plazo adicional y se emitió respuesta parcial.

9. Participación por tipo de requirente



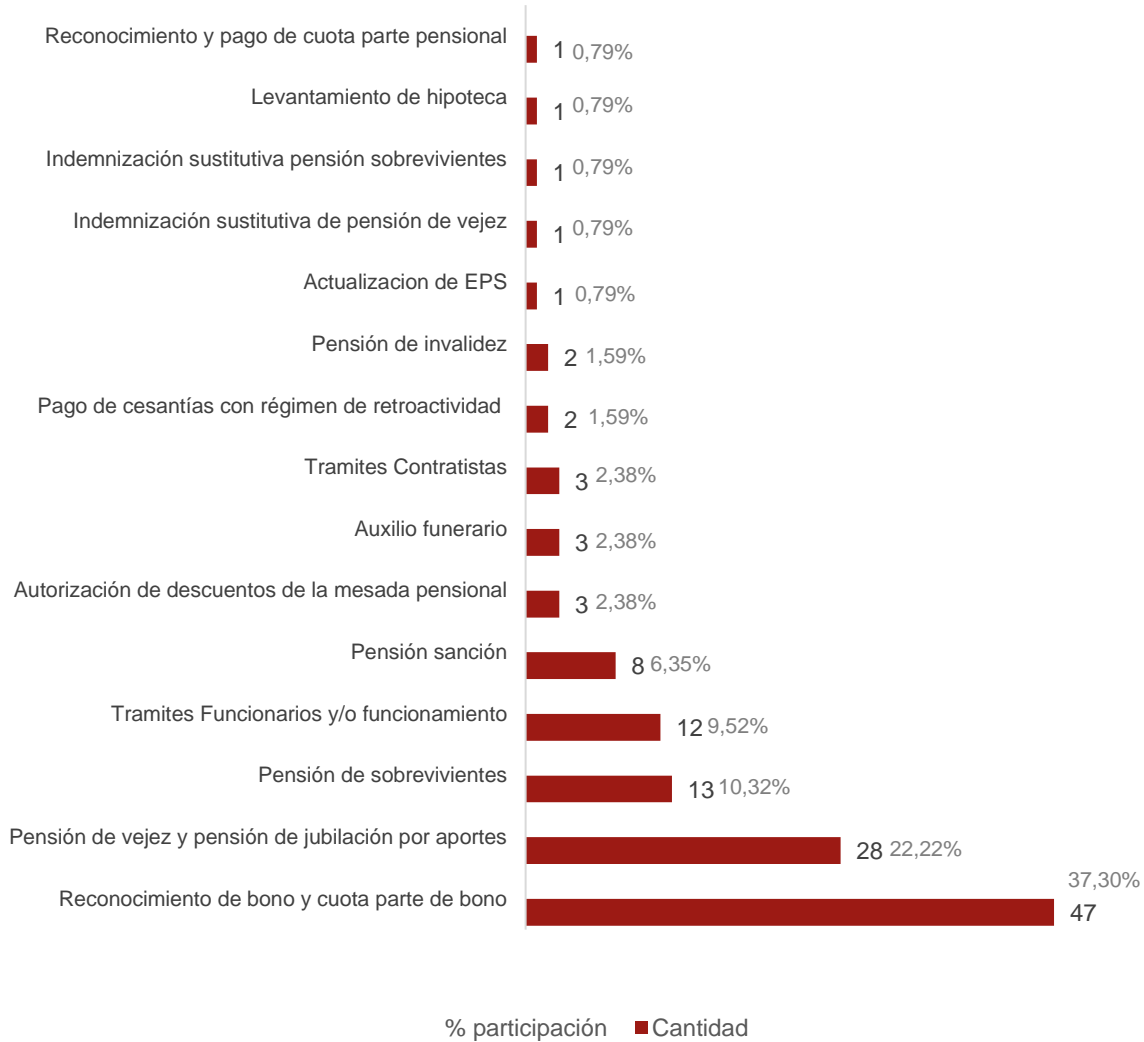
Observamos que para este periodo las personas naturales cuentan con mayor participación, correspondiente al 52% respecto al total de peticiones, el 47% corresponden a personas jurídicas, peticiones instauradas por AFP y entes de control (concejales) en su mayoría.

10. Calidad del requirente

Calidad requirente	Cantidad	%
Anónimo	1	0,79
Identificado	125	99,21
Total general	126	100

El 99% de los solicitantes se identificaron en el momento de realizar su petición.

11. Peticiones por tipo de trámite



Esta gráfica muestra la gestión propia en FONCEP y evidencia que del total de recibidos (126) el 37% de los requerimientos hacen referencia al trámite reconocimiento de bono y cuota parte de bono, por lo cual se deduce que independientemente del tipo de petición los solicitantes fueron aquellos que tenían trámites correspondientes a un bono pensional, seguido de este se encuentra el trámite relacionado con pensión vejez y pensión por jubilación.

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante este periodo las peticiones recibidas no quedaron registradas, sin embargo fueron gestionadas al interior de la entidad en su totalidad, con un promedio de respuesta al peticionario de 4 días, esto debido a inconvenientes con la plataforma Bogotá te escucha.
- Se continúa con la conexión entre el gestor documental de FONCEP y el sistema Bogotá te escucha, el cierre de las peticiones en los tiempos previstos no ha sido posible debido a la inestabilidad de la página Bogotá te escucha.
- Sugerimos al 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.
- El número de peticiones registradas en la página Bogotá te escucha presenta una variación importante teniendo en cuenta que el enlace entre el gestor documental de la entidad (SIGEF) y Bogotá te escucha está habilitado desde el mes de noviembre de 2019.
- Se sugiere que se revise la razón de la intermitencia de la página web Bogotá te escucha, dado que no está permitiendo radicar en tiempo real las peticiones ciudadanas y las respuestas de estas, esto ocasiona retrasos en el cierre de las peticiones al final de cada periodo.
- Se siguen presentando duplicidad en las peticiones en Bogotá te escucha lo cual desvirtúa los indicadores normales de peticiones ciudadanas recibidas por este canal.