

Informe PQRSD febrero 2020



Fondo De Prestaciones Económicas, Cesantías Y Pensiones - FONCEP
Informe proceso de PQRSD Y Bogotá Te Escucha
Febrero 2020

1. Total de Peticiones Mensuales recibidas por la Entidad



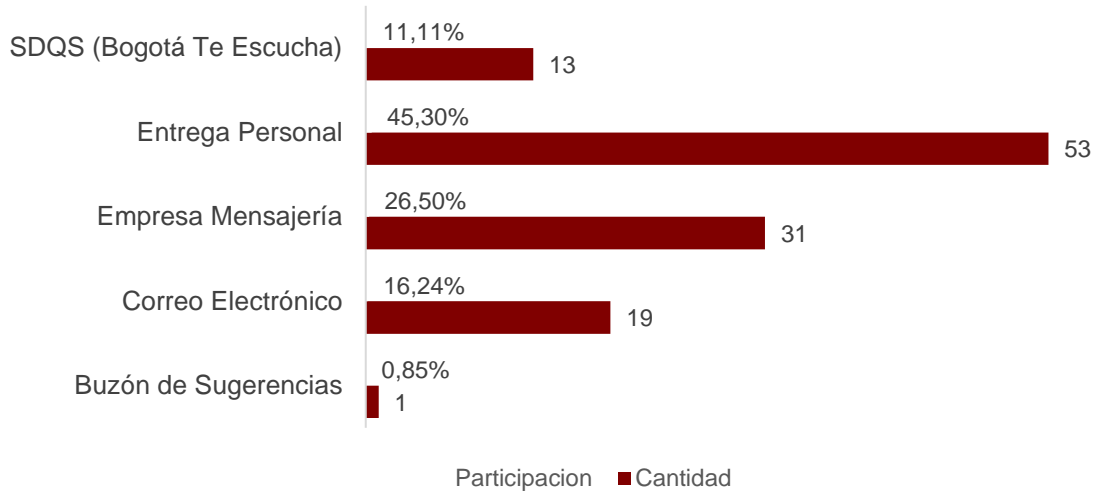
Durante el mes de febrero de 2020 FONCEP está en conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad (SIGEF) y el **Sistema Bogotá te escucha**, pero solo de peticiones recibidas (aunque algunas no están subiendo directamente) falta la conexión para que las respuestas suban directamente a la página.

Dados que el ingreso a la página del **Sistema Bogotá te escucha**, es solo durante **intervalos de tiempo**, las gestiones de las mismas no han sido en los tiempos deseados.

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

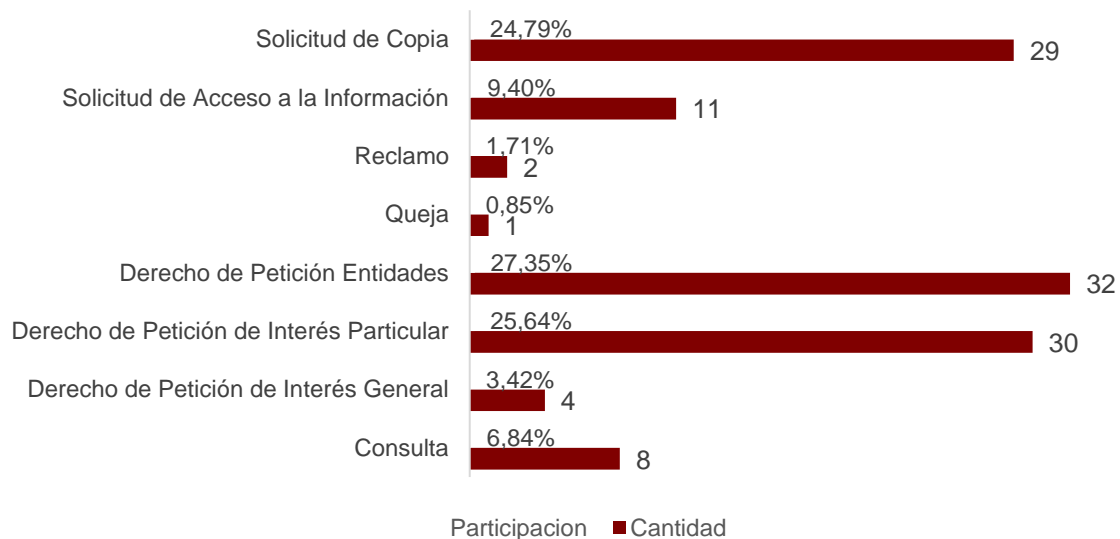
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **SIGEF** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad, que incluye peticiones ciudadanas y las instauradas por entidades y entes de control.

2. Canales de Interacción



El **45%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal (directamente por el peticionario), seguido por Empresa Mensajería (**27%**), para este periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del **27%**, esto incluye el **11%** de las recibidas directamente en la página web **Bogotá Te escucha**.

3. Tipologías o modalidades



Los **Derechos de Petición de entidades** tuvieron un **27%** de participación en el total de las PQRSD radicadas aquí se incluyen aquellas instauradas por entes de control, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **26%**, 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. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad que recibe	Cantidad
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	1
Secretaria de Salud	1
Total general	2

En febrero de 2020 **se presentaron dos requerimientos** directamente a la entidad los cuales se trasladaron por competencia a diferentes entidades.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

7. Peticiones Cerradas del Período

Área o Dependencia	Cerrados	Pendiente	Total
Administrativa	38		38
Cesantías	1		1
Correspondencia	5	1	6
Dirección	3		3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	19		19
Gerencia de Pensiones	13	1	14
Jurisdicción Coactiva	2		2
Nómina	13		13
Oficina Asesora de Planeación	2		2
Oficina Asesora Jurídica	8		8
Oficina de Informática y Sistemas	1		1
Talento Humano	8		8
Tesorería	2		2
Total general	115	2	117

Como se observa, se cerró el **98%** de las solicitudes recibidas. El 2% pendiente corresponde a respuestas con acto administrativo, aunque se emitieron respuestas parciales al peticionario informando que el plazo de respuesta de fondo se ampliaba.

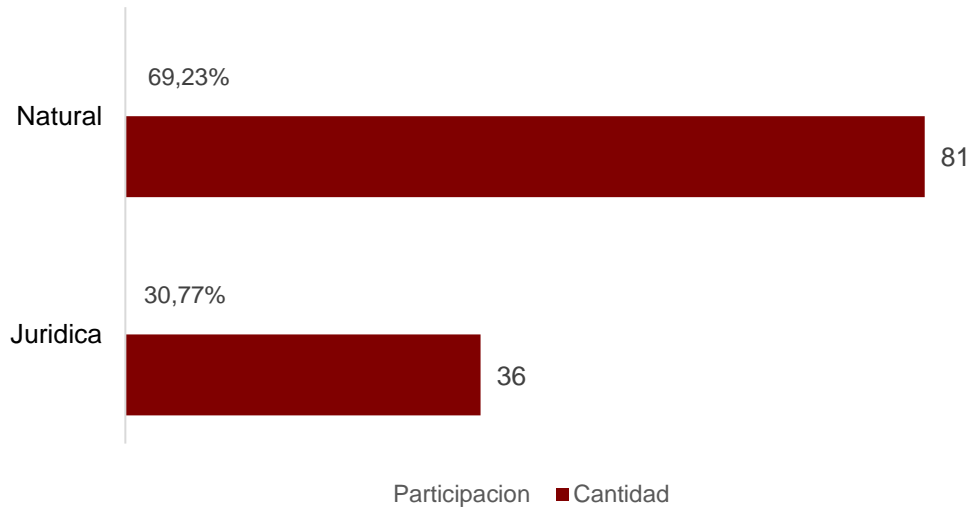
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio de 5 días, cifra por debajo de los términos establecidos por la ley para atender las PQRSD.

Área o Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición Entidades	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Promedio días de respuesta por área o dependencia
Administrativa			2	2				1	1
Cesantías			1						1
Correspondencia			10				2		9
Dirección				9		2			4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			3	9			5		8
Gerencia de Pensiones			4	5			8		5
Jurisdicción Coactiva	10	4							7
Nómina			6	6			9		6
Oficina Asesora de Planeación	4	11							8
Oficina Asesora Jurídica	4	8		6			4		5
Oficina de Informática y Sistemas	9								9
Talento Humano	8	8	6	13					9
Tesorería			7		4				6
Promedio días de respuesta por tipo de petición	7	8	6	7	4	2	6	1	5

Como acción de mejora reiteramos a las áreas y/o dependencias en responder las solicitudes dentro de los términos acordados al interior de la entidad (máximo 10 días), aunque el promedio general está por debajo de diez días.

9. Participación por Tipo de Requiriente



Observamos que para este periodo las personas naturales son las que en su mayoría (**69%**) radicaron PQRSD, y un **31%** lo realizaron entidades jurídicas incluyendo entes de control y judiciales las cuales no están radicadas en Bogotá te escucha.

10. Calidad del Requiriente

Calidad requirente	Cantidad	Participación
Identificado	117	100,00%
Total general	117	100,00%

Como se observa, el **100%** de los solicitantes fueron identificados.

11. Peticiones por Tipo de Trámite



Esta gráfica muestra la gestión propia en el FONCEP y evidencia que del total de recibidos (117) el **29%** 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.

12. Conclusiones y Recomendaciones

- En febrero de 2020 las peticiones recibidas y por inconvenientes en Bogotá te escucha no quedaron registradas fueron gestionadas al interior de la entidad en un 97% con un promedio de respuesta al peticionario de 4 días, muy por encima de los términos de Ley.
- Se continua con la conexión entre el **gestor documental del FONCEP y el Sistema Bogotá te escucha**, pero el cierre de las peticiones en los tiempos previstos no ha sido posible debido a la inestabilidad de la página Bogotá te escucha, pero si en el gestor documental de la entidad (SIGEF) se han cerrado.
- 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, no ha sido posible identificar la falla por la cual no quedan registradas en su totalidad.
- Se sugiere que se revise lo que puede estar ocasionando las constantes caídas de la página web Bogotá te escucha lo cual no está permitiendo radicar en tiempo real las peticiones ciudadanas y las respuestas de las mismas, esto ocasiona que al finalizar el mes se presenten atrasos en el cierre de las peticiones.
- Se siguen presentando duplicidad en las peticiones lo cual desvirtúa los indicadores normales de peticiones ciudadanas recibidas, como se comentó en el primer ítem la cantidad real de peticiones que debería registrar la página Bogotá te escucha era de 50 descontando las no registradas (35) y no de 88 en cuanto a solo peticiones ciudadanas.