



INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2019

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.

Alcaldía de Bogotá

INFORME SEGUIMIENTO DE PQRSD Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

1. Total de Peticiones Mensuales Recibidas por la Entidad



Durante el primer semestre de 2019 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 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**.

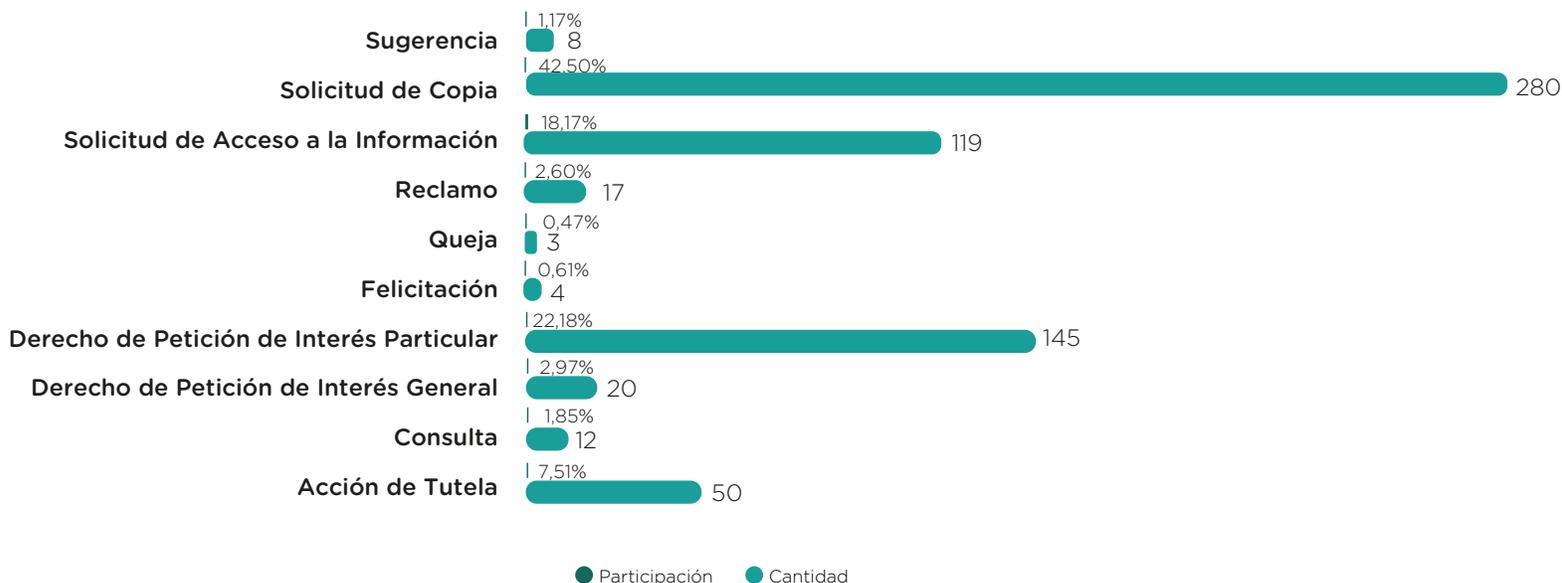
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **PROPIOS** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad incluyendo las radicadas por ciudadanos, entidades y/o entes de control.

2. Canales de Interacción



El **65%** de las peticiones recibidas se recibieron de manera personal, seguido por medios electrónicos (**22%**), incluyendo las que ingresaron desde el SDQS (Bogotá te Escucha). Para ese periodo las empresa de mensajería tuvieron una participación del **11%**.

3. Tipologías o modalidades



Las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **43%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **22%**, que corresponde en su mayoría a solicitudes en agilización de trámites pensionales. Se destacan para este periodo las Solicitudes de Acceso a la información con un **18%** y que corresponde a cómo va el trámite solicitado.

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	Cantidad	Participación
Pensiones	378	58%
Centro de Documentación - Radicación	94	14%
Bonos y Cuotas Partes	69	11%
Nómina de Pensionados	52	8%
Administración de Talento Humano	32	5%
Cesantías	13	2%
Temas Administrativos y Financieros	12	2%
Atención y Servicio a a Ciudadanía	7	1%
Cartera	1	0%
Total General	658	100%

El **72%** de las PQRSD corresponden a Peticiones de trámites 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 **11%**, Nómina de Pensionados, Administración de Talento Humano y Temas Administrativos y Financieros con un **15%** en conjunto.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Cantidad	Participación
Secretaria de Educación	3	38%
Secretaria de Hacienda	4	50%
Secretaria Distrital de Salud	1	13%
Total General	8	100%

En el Primer Semestre de 2019 se presentaron ocho (8) requerimientos los cuales se trasladaron por competencia a diferentes entidades.

7. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8. Peticiones Cerradas del Período

Área o Dependencia	Cantidad Recibida	Cantidad Cerrada	Participación
Administrativa	281	281	43%
Gerencia de Pensiones	101	101	15%
Oficina Asesora Jurídica	77	77	12%
Nómina	57	57	9%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	47	47	7%
Dirección	29	29	4%
Talento Humano	19	19	3%
Jurisdicción Coactiva	13	13	2%
Correspondencia	11	11	% 2%
Tesorería	9	9	1%
Cesantías	7	7	1%
Subdirección Financiera y Administrativa	3	3	0%
Subdirección de Prestaciones Económicas	2	2	0%
Oficina Informática y Sistemas	1	1	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	0%
Total General	658	658	100%

Como se observa, se cerraron el **100%** de las solicitudes recibidas en el periodo.

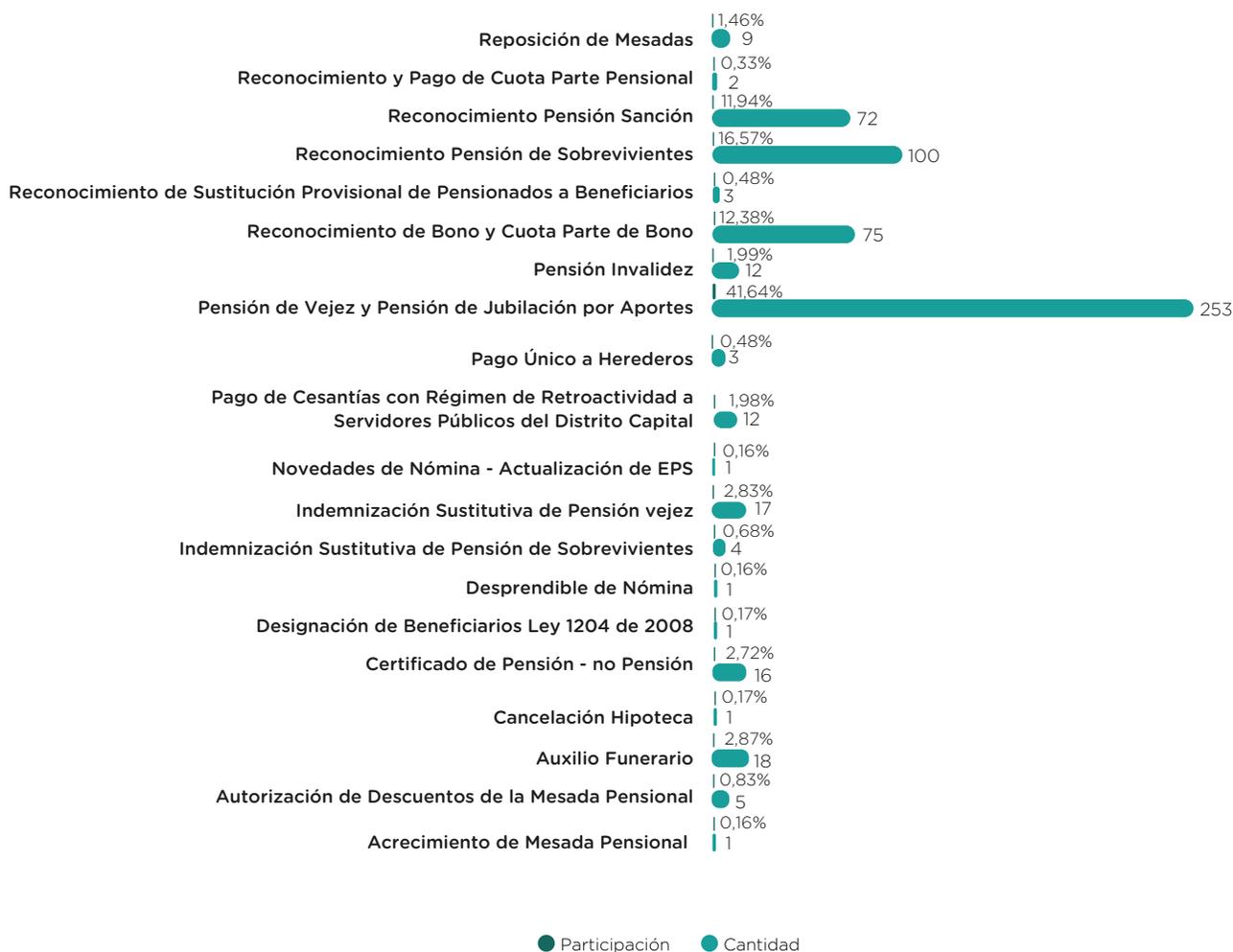
9. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio de 4 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	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Total días promedio de respuesta por Área o Dependencia
Administrativa				2				3	2		2
Cesantías		7		3				4			4
Correspondencia				2	8		2	4	5		3
Dirección		1	8	14	4	17	6			8	8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				5				3	14		4
Gerencia de Pensiones			22	5		4	2	6	9		6
Jurisdicción Coactiva				8				7	12		8
Nómina				7			8	8	10	11	8
Oficina Asesora de Planeación			12								12
Oficina Asesora Jurídica	2	10	6	10				3			4
Oficina Informática y Sistemas		13									13
Subdirección de Prestaciones Económicas				20				8			14
Subdirección Financiera y Administrativa						19		12			14
Talento Humano		10	10	4				9			8
Tesorería				12					7		11
Total días promedio de respuesta por tipo de requerimiento	2	9	9	6	5	13	6	6	2	9	4

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. Peticiones por Tipo de Trámite



Esta gráfica muestra la gestión propia en el FONCEP y evidencia que del total de recibidos (120) el **37%** 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.

11. Conclusiones y Recomendaciones

- En junio de 2019 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 4 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.
- Identificar los trámites que sean virtualizados para evitar desplazamiento de los ciudadanos a las instalaciones de la entidad.
- 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.