



# INFORME PQRS D ABRIL 2019

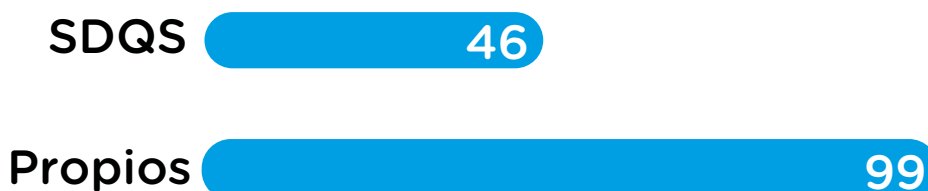
**FONCEP**

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



Durante el mes de abril 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**.

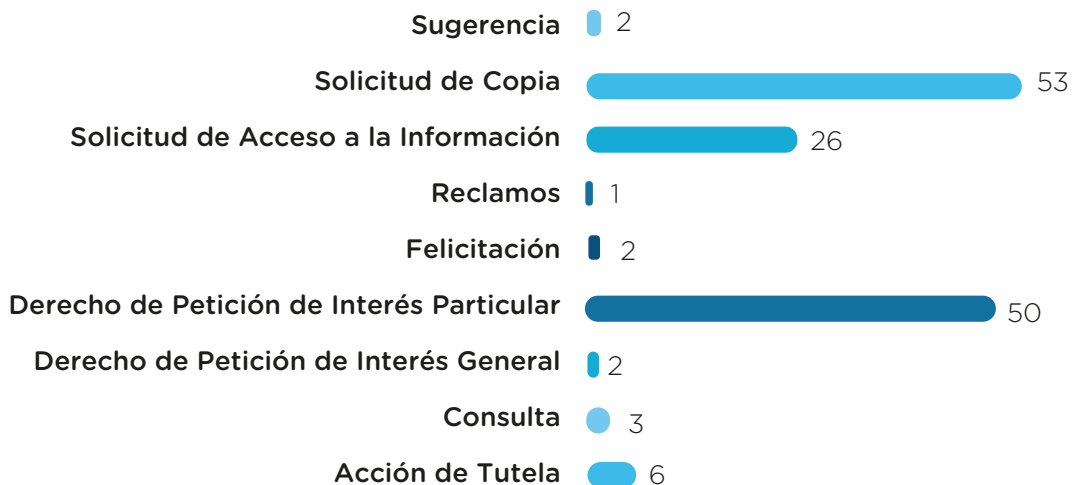
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **PROPIOS** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad incluyendo las radicadas por ciudadanos, entidades y/o entes de control.

## 2. Canales de Interacción



El **44%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera presencial, seguido del canal escrito (**32%**), para ese periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del **24%**.

## 3. Tipologías o Modalidades



Las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **37%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **35%**, 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	98	68%
Nómina de Pensionados	15	10%
Bonos y Cuotas Partes	12	8%
Administración de Talento Humano	11	8%
Cesantías	7	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>143</b>	<b>99%</b>
Otros Subtemas	2	1%
<b>Total General</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

El **68%** 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 Nomina de Pensionados con el **10%**, Bonos y Cuotas Partes, Cesantías y Administración de Talento Humano con un **21%** en conjunto.

## 6.Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En abril de 2019 se presentó un requerimiento el cual fue trasladado por competencia, al IDU.

## 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	39	39
Administrativa	32	32
Nómina	22	22
Gerencia de Pensiones	21	21
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	10	10
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	124	124
Otras Dependencias	21	21
Total General	145	145

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual
Dirección	33	33
Nómina	2	2
<b>Total General</b>	<b>35</b>	<b>35</b>

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	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencia	Total Tiempo Promedio de Respuesta por Área o Dependencia
Administrativa								2		2
Cesantías				3			4			4
Dirección				8	8		7	5	14	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				3			3	22		5
Gerencia de Pensiones			22	6			6			7
Jurisdicción Coactiva				7				12		8
Nómina				4		14	6	1		5
Oficina Asesora Jurídica	2	14	4							5
Talento Humano		10		12						11
Tesorería				8				3		6
Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Requerimiento	2	13	13	6	8	14	5	3	14	5

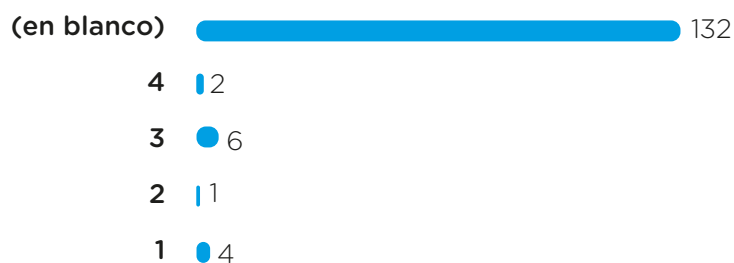
Como acción de mejora reiteramos a las áreas y/o dependencias en responder las solicitudes dentro de los términos de tiempo legal, aunque comparativamente con los periodos anteriores la oportunidad de respuesta sigue mejorando en promedio general.

## 10. Participación por Localidad de Requerimientos Registrados

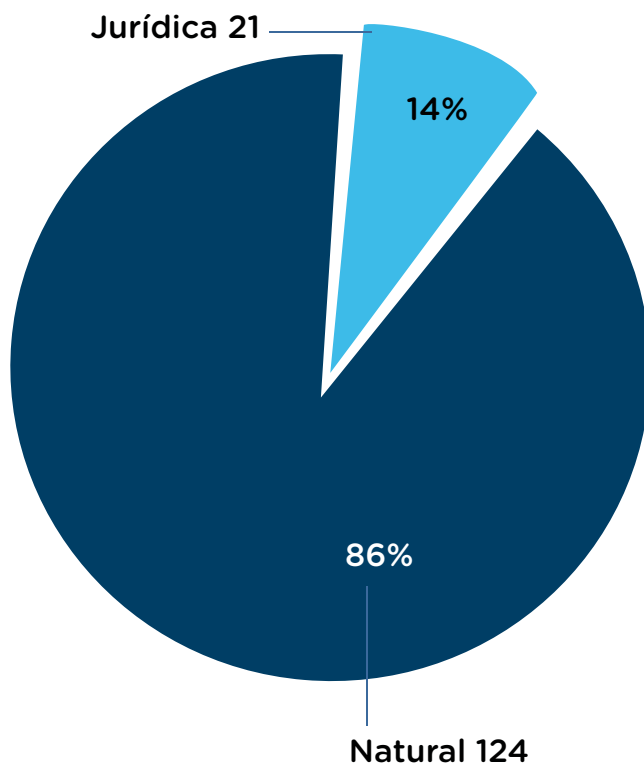


Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem, ya que en el sistema propio de la entidad no es un requisito y en Bogotá te escucha no es obligatorio diligenciarlo por el peticionario.

## 11. Participación por Estrato y Tipo de Requiriente



El **8%** de los peticionarios que radicaron en abril 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.

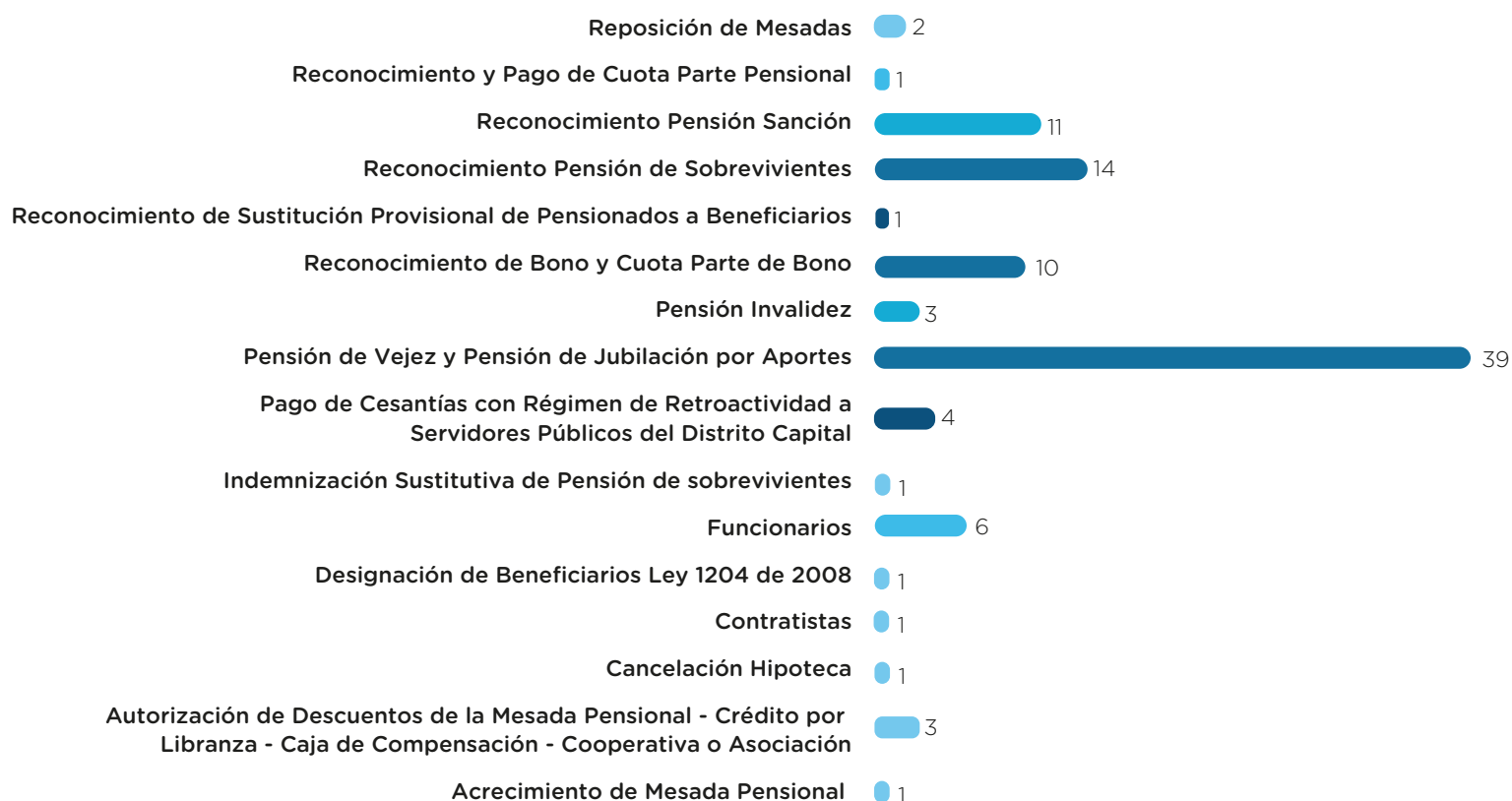


## 12. Calidad del Requiriente

Nombre Peticionario	Número de Peticiones	%
Identificado	145	100%
Total General	145	100%

Como se observa, el **100%** 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 (99) el **27%** 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 abril 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 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.
- 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.