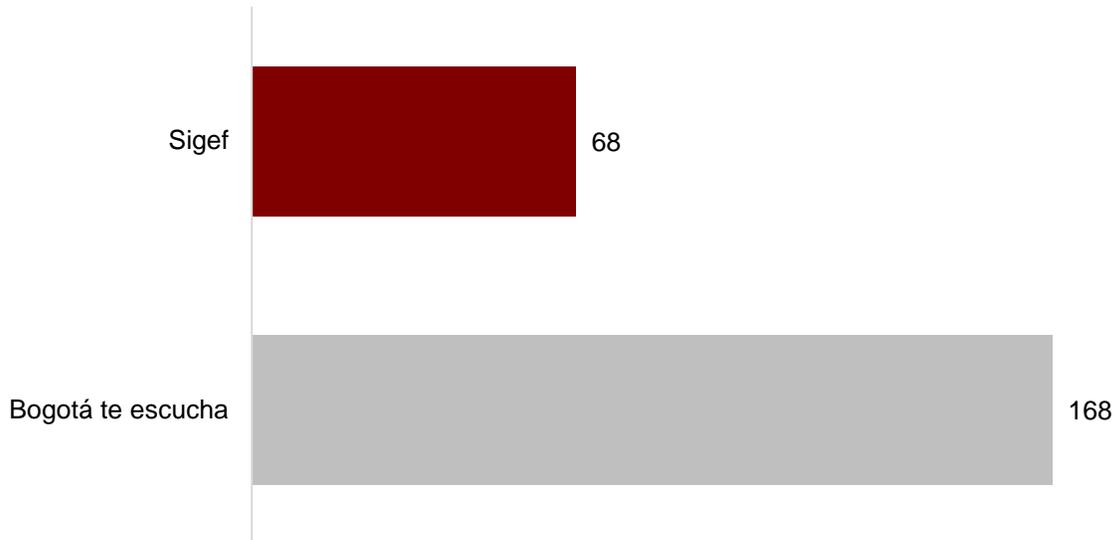




**Informe Proceso PQRSD  
Abril 2020**

**1. Total de Peticiones Mensuales recibidas por la Entidad**



Durante el mes de abril de 2020 el FONCEP continuo con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha, pero solo para los recibidos**, aunque el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencia en la página Bogotá te escucha que se han reportado a la Alcaldía en su momento.

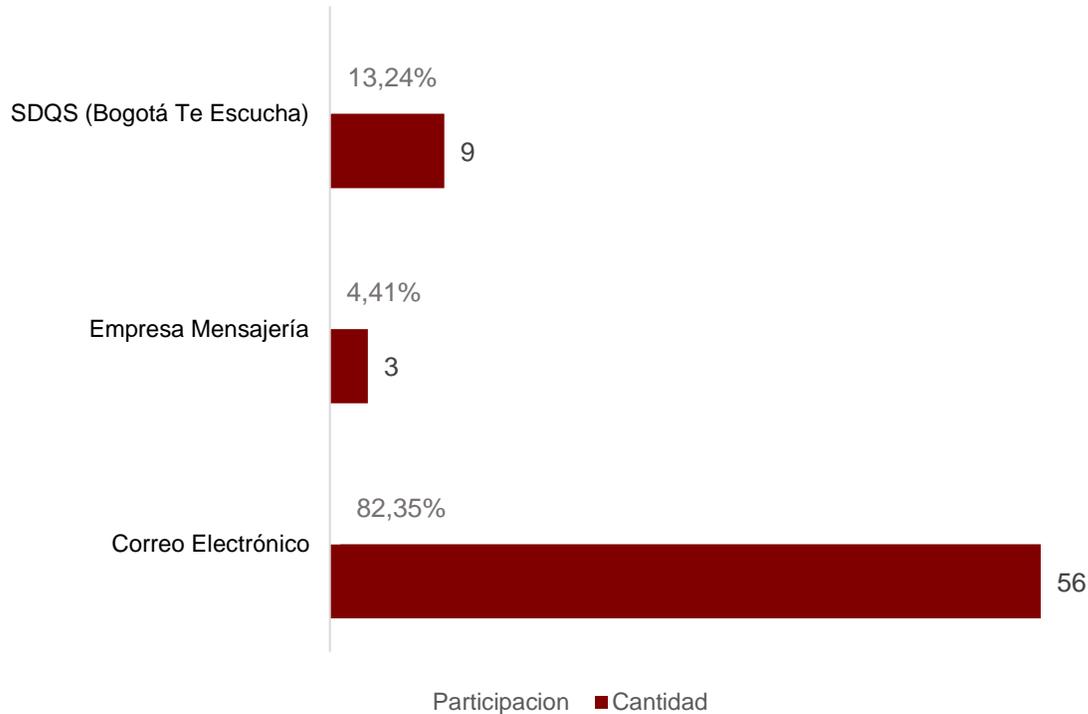
Con la ampliación de los horarios de acceso a la página del **Sistema Bogotá te escucha, la radicación manual diaria de las respuestas ha mejorado.**

Cabe anotar que, **todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron por debajo de los tiempos de Ley.**

De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **SIGEF** hace referencia a las PQRSD de ciudadanos, recibidas en la entidad. El total de PQRSD recibidas en la entidad para este periodo es de 68 versus 168 en la página Bogotá te escucha.

Es importante anotar que Bogotá te escucha registra 168 PQRSD, pero de estas se evidencia que corresponden a peticiones que se duplica su registro dos o más veces (al parecer fallas de la página web) y algunas se respondieron y trasladaron sin radicar en el gestor documental de la entidad.

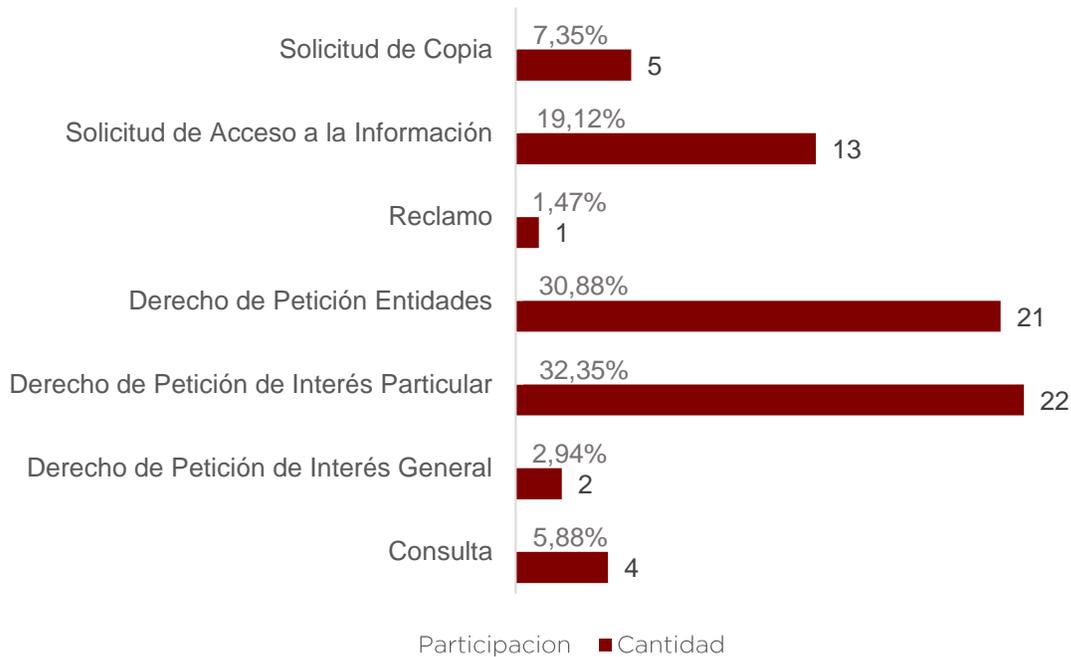
## 2. Canales de Interacción



El **82%** de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la entidad (**SIGEF**) se recibieron a través del correo electrónico institucional, seguido por el **13%** que corresponde a las entregadas a través de la página web Bogotá te escucha esto debido a la emergencia sanitaria la entrega presencia o por mensajería ha disminuido notablemente.

El 13% son PQRSD registradas por el ciudadano directamente a través de la página Bogotá te escucha y que fueron registradas en el gestor documental de la entidad (SIGEF), ya que requerían respuesta más a fondo por parte del área encargada.

### 3. Tipologías o modalidades



Los Derechos de Petición de Interés Particular se destacaron este mes con un 32% y corresponden a solicitudes de agilización de su trámite pensional, seguido de los Derecho de Petición de Entidades (instauradas por AFP en su mayoría) tuvieron un **31%** de participación en el total de las PQRSD recibidas, seguido por la Solicitud de Acceso a la información con un **19%**, que corresponde en su mayoría a solicitudes de cómo avanza su trámite pensional.

### 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	Participación
Sub Red integrada de Servicios de salud sur occidente E.S.E. Hospital Occidente de Kennedy III nivel	1	100%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

En el mes de abril de 2020 de las 68 PQRSD registradas se presentó un requerimiento directamente a la entidad y que se trasladó por competencia a otra entidad después de ser analizada la petición por el área encargada. Otras fueron recibidas por la página web Bogotá te escucha e inmediatamente fueron trasladadas a las entidades distritales competentes sin ser radicadas en el Sigef.

## 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	28	41%
Gerencia de Pensiones	20	29%
Administrativa	7	10%
Oficina Asesora Jurídica	6	9%
Nómina	3	4%
Jurisdicción Coactiva	2	3%
Servicio al Ciudadano	1	1%
Tesorería	1	1%
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Como se observa, se cerró el **100%** de las solicitudes recibidas, cabe anotar que se emitieron respuesta al corte del periodo por debajo de los tiempos de ley realizando el respectivo cierre en el gestor documental (SIGEF) de la entidad.

## 8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Área o Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición Entidades	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Promedio días de respuesta por Área o Dependencia
Administrativa	5						2	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		3	6	7		6		7
Gerencia de Pensiones			6	12		5		6
Jurisdicción Coactiva	7		9					8
Nómina			0		3	10		4
Oficina Asesora Jurídica	3	5	5	9		5		6
Servicio al Ciudadano			5					5
Tesorería			11					11
<b>Promedio días de respuesta por tipo de petición.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

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

## 9. Participación por Tipo de Requirente

Tipo de Requirente	Cantidad	Participación
Jurídica	5	7%
Natural	63	93%
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Observamos que para este periodo en las 68 peticiones registradas la participación de las personas naturales es la mayoritaria.

## 10. Calidad del Requirente

Calidad del Requirente	Cantidad	Participación
Identificado	68	100%
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Como se observa, la gran mayoría de los solicitantes fueron identificados.

## 11. Peticiones por Tipo de Trámite



Esta gráfica muestra el total de peticiones registradas y su asociación con el tipo de trámite o prestación económica ante la entidad. Se destaca que el 44% de los requerimientos tiene que ver con Reconocimiento de bono y cuota

parte de bono y se refiere a aquellos ciudadanos y/o entidades que están realizando este tipo de trámite y requieren que se agilice la respuesta de fondo.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el mes de abril de 2020 algunas de las peticiones ciudadanas recibidas y por inconvenientes en el enlace entre Bogotá te escucha y el gestor documental de FONCEP (SIGEF) no quedaron registradas fueron gestionadas al interior de la entidad en un 100% con un promedio de respuesta al peticionario de 6 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 la duplicidad en el registro de las peticiones de hasta 4 veces no permite realizar un mejor seguimiento y las estadísticas no son reales ya que estas duplicadas se cierran como si fueran reales.
- El filtro que se debe hacer desde la Alcaldía a la asignación de peticiones no está siendo 100% efectivo ya que nos asignan muchas peticiones que no son competencia del FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES – FONCEP, gran parte son reclamos contra entidades privadas (cesantías y bonos) o ayudas por la emergencia sanitaria.
- Las PQRSD de entidades en este mes toman gran relevancia, pero está siendo erróneamente usada ya que corresponde a tramites iniciales (Bonos Pensionales) y no vulneración de derechos.
- Se recomienda avanzar con el enlace entre Bogotá te escucha y SIGEF en la siguiente etapa de que al emitir las respuestas queden a la vez subidas a la página web. En la actualidad solo suben automáticamente las peticiones radicadas, pero las respuestas se deben subir manualmente.