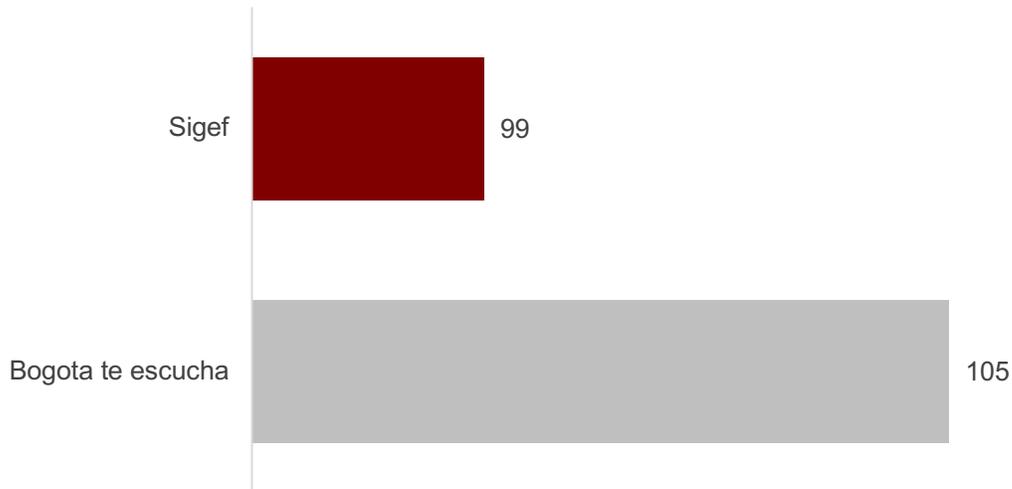


1. Total de Peticiones recibidas por la Entidad, en el mes de junio



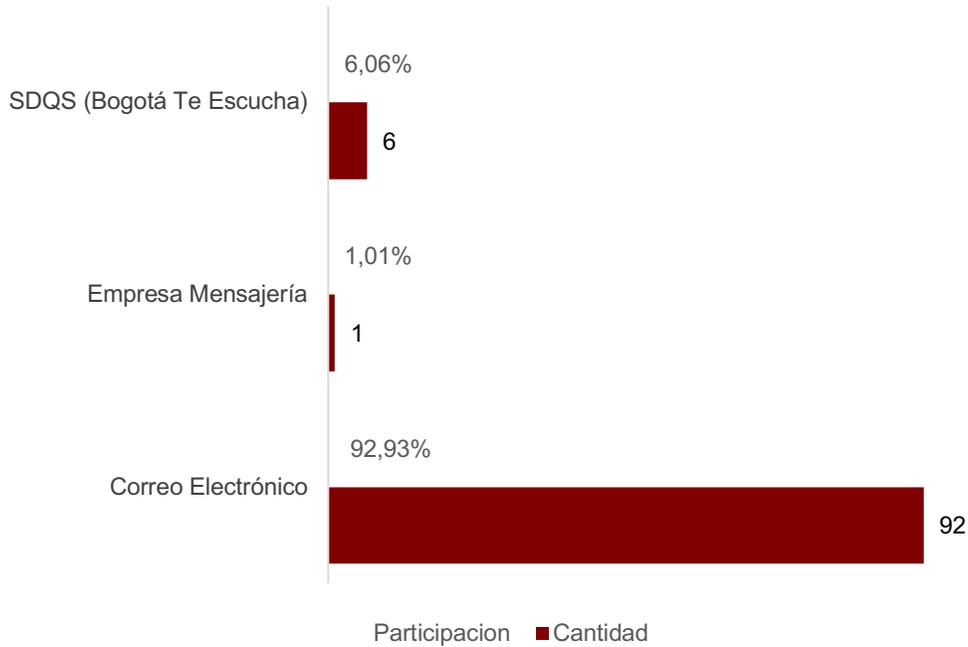
Durante el mes de junio de 2020 el FONCEP continuo con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha, pero solo para los recibidos**, aunque el registro de las PQRSD **entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencia en la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

Se debe tener en cuenta que en el **SIGEF (99)** se registran todas las PQRSD recibidas directamente en la entidad (Ciudadanas y de entidades) en este momento por la emergencia sanitaria a través del correo electrónico institucional servicioalciudadano@foncep.gov.co y las que llegan a través de la Pagina web Bogotá te escucha y necesitan una respuesta de fondo por parte del área encargada. El registro en **Bogotá te escucha (105)** corresponden a todas las PQRSD CIUDADANAS registradas hacia la entidad se incluyen las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

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.**

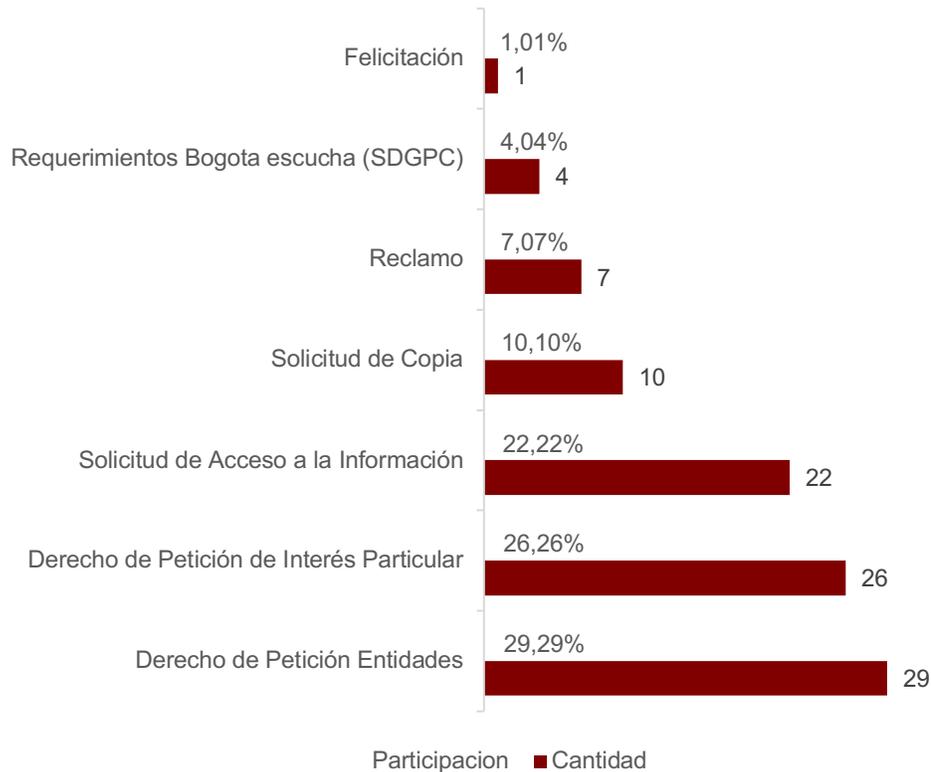
2. Canales de Interacción



El **93%** de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la entidad (**SIGEF**) se recibieron a través del correo electrónico institucional, seguido por el **6%** que corresponde a las entregas a través de la página web Bogotá te escucha esto debido a la emergencia sanitaria la entrega presencial o por mensajería ha disminuido notablemente.

El 6% 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 entidades se destacaron este mes con un 29% y corresponden a solicitudes de bono pensional por parte de AFP en su mayoría, seguido de los derechos de petición de interés particular que tuvieron un 26% de participación en el total de las PQRSD recibidas, solicitando agilización del 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 | Cantidad |
|------------------------------|----------|
| AFP Porvenir | 1 |
| Unidad de Mantenimiento Vial | 1 |
| Total general | 2 |

En el mes de junio de 2020 de las 99 PQRSD registradas se presentaron dos (2) requerimientos directamente a la entidad y que se trasladaron por competencia a otra entidad. Otras fueron recibidas por la página web Bogotá te escucha e inmediatamente fueron trasladadas a las entidades distritales y/o nacionales 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 | 23 | 23% |
| Gerencia de Pensiones | 19 | 19% |
| Administrativa | 11 | 11% |
| Nómina | 11 | 11% |
| Oficina Asesora Jurídica | 11 | 11% |
| Tesorería | 11 | 11% |
| Servicio al Ciudadano | 6 | 6% |
| Jurisdicción Coactiva | 3 | 3% |
| Subdirección de Prestaciones Económicas | 3 | 3% |
| Talento Humano | 1 | 1% |
| Total general | 99 | 100% |

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 | Derecho de Petición de Interés Particular | Derecho de Petición Entidades | Felicitación | Reclamo | Requerimientos Bogotá escucha (SDGPC) | Solicitud de Acceso a la Información | Solicitud de Copia | Promedio de días de respuesta por área o dependencia |
|---|---|-------------------------------|--------------|----------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|--|
| Administrativa | | 4 | | | | | 3 | 3 |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes | 3 | 7 | | | 4 | 10 | 2 | 7 |
| Gerencia de Pensiones | 4 | 3 | | | | 4 | | 4 |
| Jurisdicción Coactiva | 9 | 3 | | | | 10 | | 7 |
| Nómina | 4 | 1 | | 3 | 2 | 6 | | 4 |
| Oficina Asesora Jurídica | 11 | 3 | | | | 12 | | 6 |
| Servicio al Ciudadano | 0 | | 1 | | 1 | 4 | 0 | 2 |
| Subdirección de Prestaciones Económicas | 15 | 2 | | | | 25 | | 14 |
| Talento Humano | | | | | | 9 | | 9 |
| Tesorería | 5 | 1 | | 7 | 8 | 9 | | 7 |
| Promedio de días de respuesta por tipo de petición | 5 | 5 | 1 | 6 | 4 | 8 | 2 | 5 |

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio de 5 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 | 36 | 36% |
| Natural | 63 | 64% |
| Total general | 99 | 100% |

Observamos que para este periodo en las 64 peticiones registradas la participación de las personas naturales es la mayoritaria.

10. Calidad del Requirente

| Calidad del Requirente | Cantidad | Participación |
|------------------------|-----------|---------------|
| Identificado | 99 | 100% |
| Total general | 99 | 100% |

Como se observa, el **100%** de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

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 23% 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 junio 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 no permite realizar un mejor seguimiento y las estadísticas no son reales ya que estas duplicadas se cierran como si fueran reales.
- Las PQRSD de entidades en este mes toman relevancia, pero está siendo erróneamente usada ya que corresponde a tramites iniciales (bonos pensionales) y no vulneración de derechos, también se incrementan los derechos de petición particular que corresponde a solicitudes de agilización de su trámite debido a la necesidad de recursos en tiempos de emergencia sanitaria.
- 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.