



INFORME PQRS MARZO 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



En el mes de marzo 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**.

Es necesario precisar que 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**.

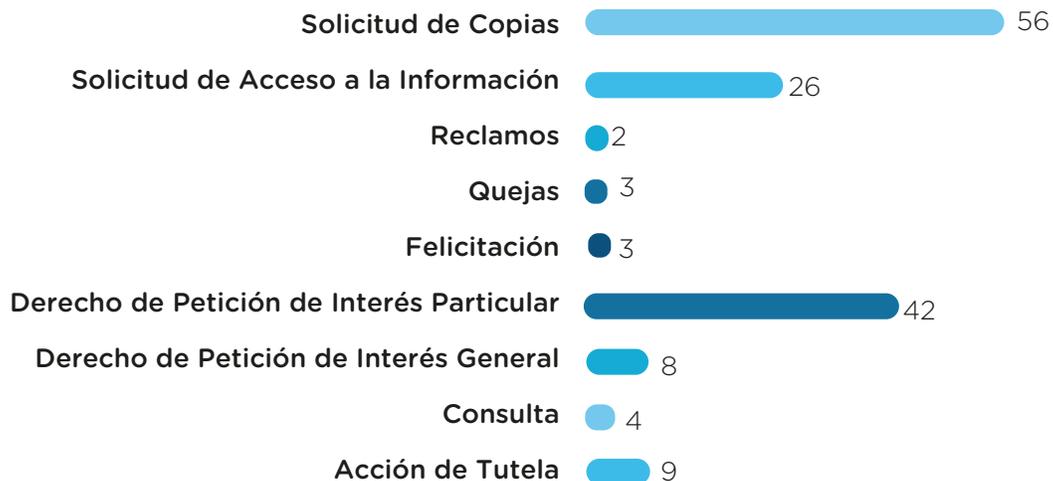
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **PROPIOS** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad incluyendo las radicadas por ciudadanos, entidades y entes de control.

2. Canales de Interacción



El **43%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera presencial, y el **35%** restante se hicieron por medios electrónicos (**35%**).

3. Tipologías o Modalidades



Durante este período 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 **27%**, 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	%
Pensionados	106	69%
Bonos y Cuotas Partes	16	10%
Administración de Talento Humano	10	7%
Cesantías	7	5%
Nómona de Pensionados	7	5%
Total 5 Subtemas	146	95%
Otros Subtemas	7	5%
Total General	153	100%

El **69%** de las PQRSD corresponden a Peticiones de tramites 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 **10%**, Nomina de Pensionados, Cesantías y Administración de Talento Humano con un **17%** en conjunto.

6.Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En marzo de 2019 **no se presentaron requerimientos** trasladados por competencia, ni que no correspondieran a la entidad.

7.Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de este tema.

8.Peticiones Cerradas del Período

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Período Actual	Total Requerimientos Cerrados Período Actual	%
Dirección	46	46	30%
Administrativa	33	33	22%
Oficina Asesora Jurídica	17	17	11%
Gerencia de Pensiones	18	18	12%
Nómina	15	15	10%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	129	129	84%
Otras Dependencias	24	24	16%
Total General	153	153	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Dirección	22	22	100%
Total General	22	22	100%

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.

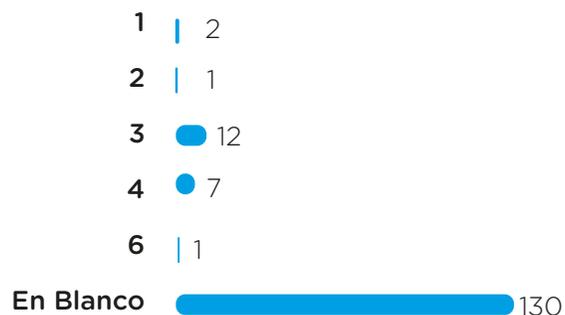
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitación	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Total Tiempo Promedio de Respuesta por Área o Dependencia
Administrativa								3	3	3
Cesantías				4						4
Tesorería				10					10	10
Talento Humano			14					8		11
Correspondencia									8	8
Dirección		17	8	10	6	6	6	6	9	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				3				3		3
Gerencia de Pensiones				5		4		7	9	6
Nómina				4				5	1	4
Oficina Asesora de Planeación			12							12
Oficina Asesora Jurídica	2	9	5	8						4
Oficina Informática y Sistemas		13								13
Subdirección Financiera y Administrativa								12	1	8
Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Requerimiento	2	12	9	7	6	5	6	6	5	6

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.

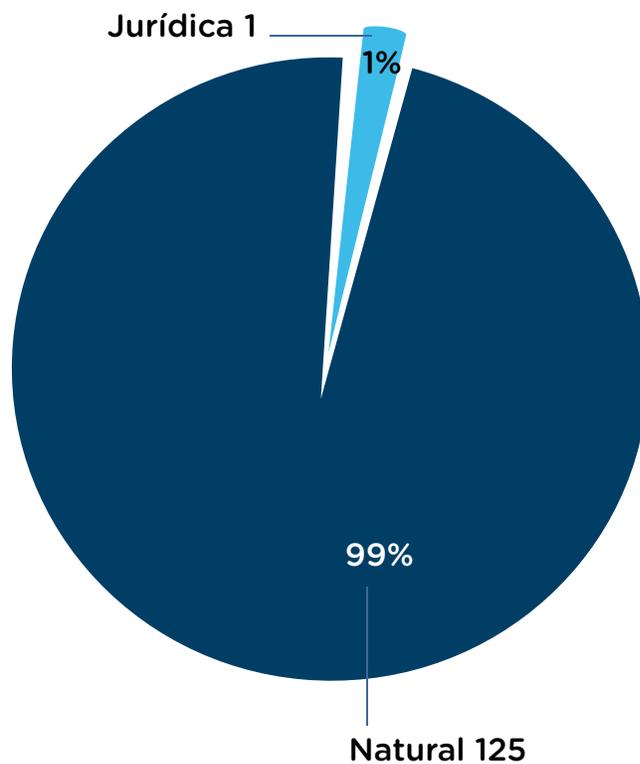
10. Participación por Localidad de Requerimientos Registrados

Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem.

11. Participación por Estrato y Tipo de Requiriente



El **10%** de los peticionarios que radicaron en marzo 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.



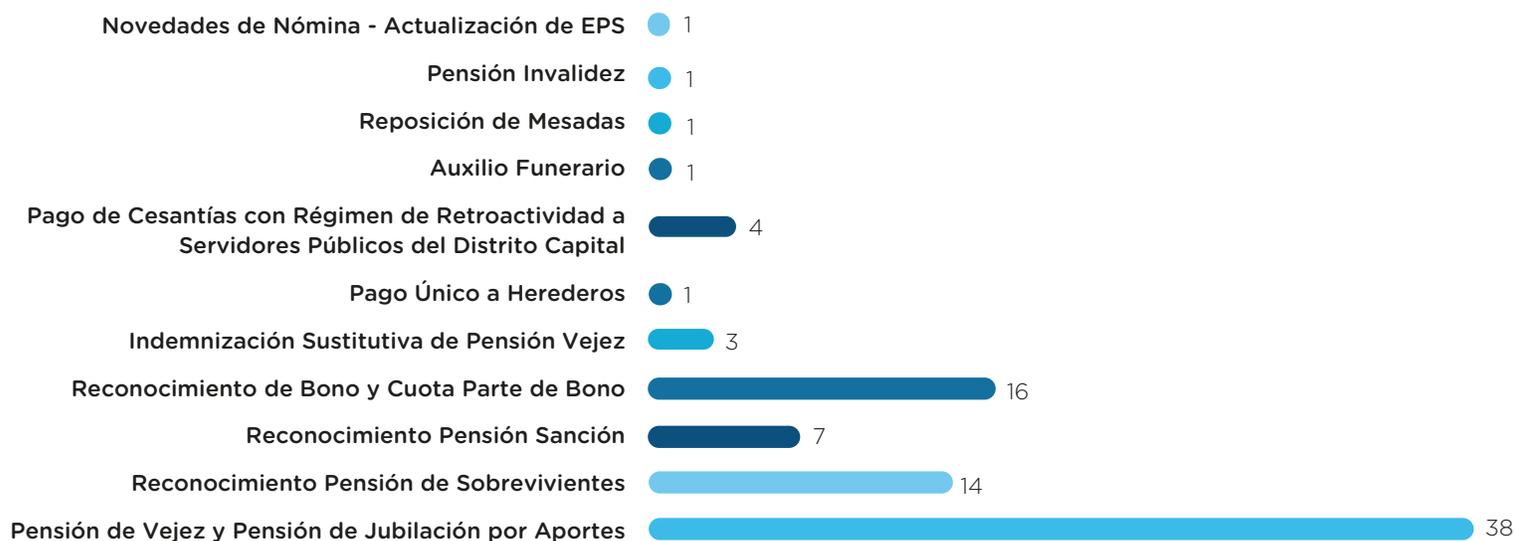
Observamos que las personas naturales son las que en su mayoría radicaron PQRSD.

12. Calidad del Requiriente

Nombre Peticionario	N	%
Identificado	153	100%
Total General	153	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 (87) el **44%** 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 marzo 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 6 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.

- Identificación de trámites que sean virtualizados para evitar desplazamiento de los ciudadanos a las instalaciones de la entidad.
- Realización de actividades de bienestar para pensionados que lidere la entidad en alianzas con terceros.
- Hemos sugerido que el **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.