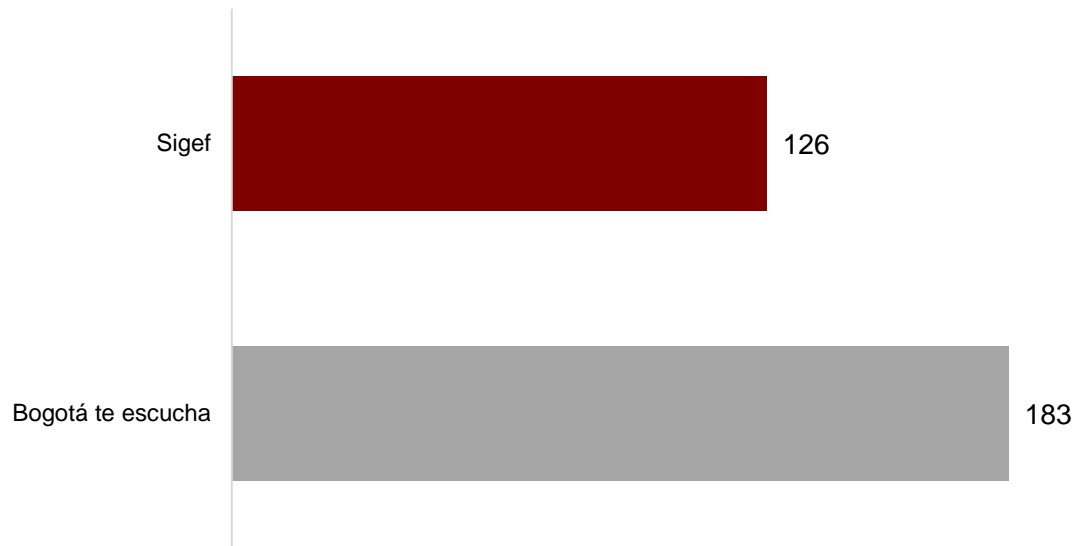


Informe PQRSD Marzo 2020



**INFORME PROCESO DE PQRSD
MARZO 2020**

1. Total de Peticiones Mensuales recibidas por la Entidad



Durante el mes de marzo de 2020 el FONCEP continuo con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha**, aunque el registro de las PQRSD **entre los dos sistemas presenta diferencias por intermitencia en la conexión.**

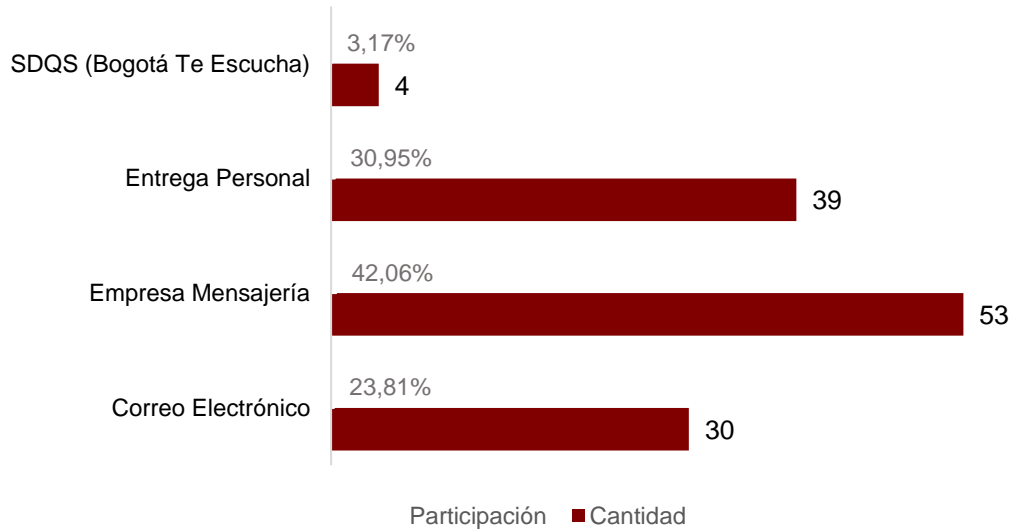
Con la ampliación de los horarios de acceso a la página del **Sistema Bogotá te escucha**, la **radicación manual diaria de las respuestas a mejorado.**

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 126 versus 183 en la página Bogotá te escucha.

Es importante anotar que Bogotá te escucha registra 183 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 56 se respondieron y trasladaron sin radicar en el gestor documental de la entidad.

2. Canales de Interacción



El **42%** de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la entidad (**SIGEF**) se recibieron a través de empresa mensajería, seguido por entrega personal (**31%**).

La entrega personal es recibida en nuestras sedes y radicadas en el gestor documental de la entidad (Sigef).

3. Tipologías o modalidades



Los Derechos de Petición de Entidades tuvieron un **51%** de participación en el total de las PQRSD recibidas, seguido por la Solicitud de Copia con un **21%**, que corresponde en su mayoría a solicitudes de documentos de expedientes 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. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad	Cantidad	Participación
Secretaria de Educación	1	50%
Secretaria de Hacienda	1	50%
Total general	2	100%

En marzo de 2020 de las 126 PQRSD registradas se presentaron dos requerimientos directamente a la entidad y que se tuvieron que trasladar por competencia a otras entidades.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

7. Peticiones Cerradas del Período

Área o Dependencia	Cantidad	Participación
Administrativa	31	25%
Cesantías	1	1%
Correspondencia	1	1%
Dirección	2	2%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	62	49%
Gerencia de Pensiones	13	10%
Jurisdicción Coactiva	3	2%
Nomina	7	6%
Oficina Asesora Jurídica	3	2%
Talento Humano	1	1%
Tesorería	2	2%
Total general	126	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	Consulta	Derecho de Petición de Interés Particular	Derecho de Petición Entidades	Felicitación	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Promedio días de respuesta por área o dependencia
Administrativa			3		2	2	2
Cesantías	5						5
Correspondencia		1					1
Dirección			5	2			4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		5	12		7		11
Gerencia de Pensiones		6	8		9		7
Jurisdicción Coactiva			8				8
Nomina		4	0		6	6	4
Oficina Asesora Jurídica	6		6				6
Talento Humano			0				0
Tesorería		15	17				16
Promedio días de respuesta por tipo de petición	6	6	11	2	7	2	7

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio de 7 días, cifra por debajo de los términos establecidos por la ley para atender las PQRSD.

9. Participación por Tipo de Requirente

Tipo de requirente	Cantidad	Promedio
Jurídica	65	52%
Natural	61	48%
Total general	126	100%

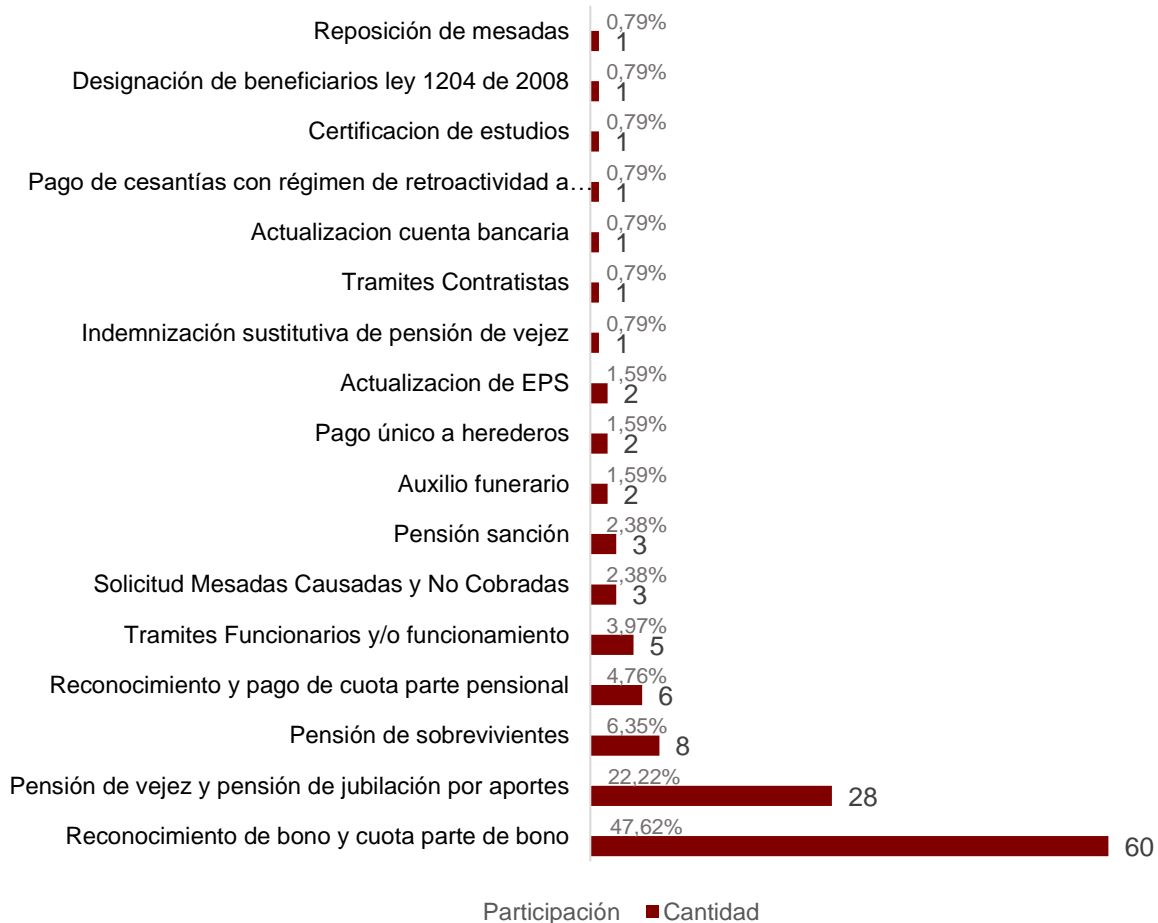
Observamos que para este periodo en las 126 peticiones registradas la participación fue levemente desigual entre naturales y jurídicas.

10. Calidad del Requirente

Calidad requirente	Cantidad	Participación
Identificado	126	1
Total general	126	1

Como se observa, el **100%** 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 48% 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

- Durante el mes de marzo y con el objetivo de prestar un servicio oportuno y eficiente, la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, junto con la gerencia de pensiones, la oficina de planeación y sistemas, revisó y definió 32 oficios de respuesta correspondientes a cada uno de los trámites que se solicitan y los derechos de petición que se radican ante FONCEP, con el fin de dar una respuesta rápida a las solicitudes de nuestros grupos de valor e interés y generar una mejor experiencia frente a los servicios prestados.
- En marzo de 2020 las peticiones 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 7 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 (75 para este mes) de hasta 4 veces de una petición no permite realizar un seguimiento y las estadísticas no son reales ya que estas duplicadas se cierra 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.
- Las PQRSD de entidades en este mes toman gran relevancia, pero está siendo erróneamente usada ya que corresponde a tramites iniciales y no vulneración de derechos en un tramites.
- 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. En la actualidad solo suben automáticamente las peticiones radicadas, pero las respuestas se deben subir manualmente.