



INFORME PQRS MAYO 2019

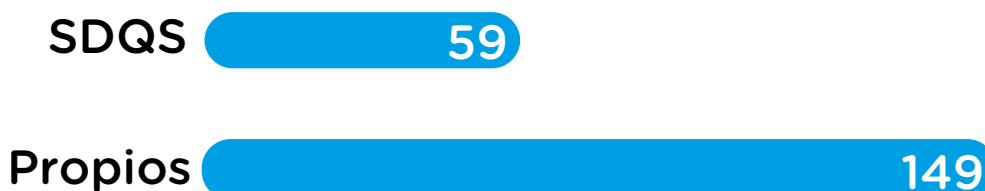
FONCEP

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



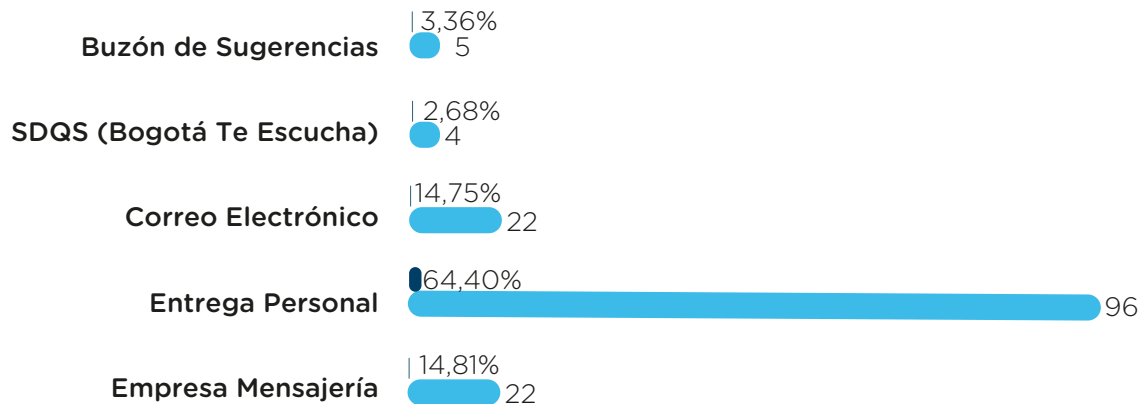
Durante el mes de mayo el FONCEP continuó trabajando en la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha**, razón por la cual el registro de las PQRSD **se realizó de manera manual**.

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**.

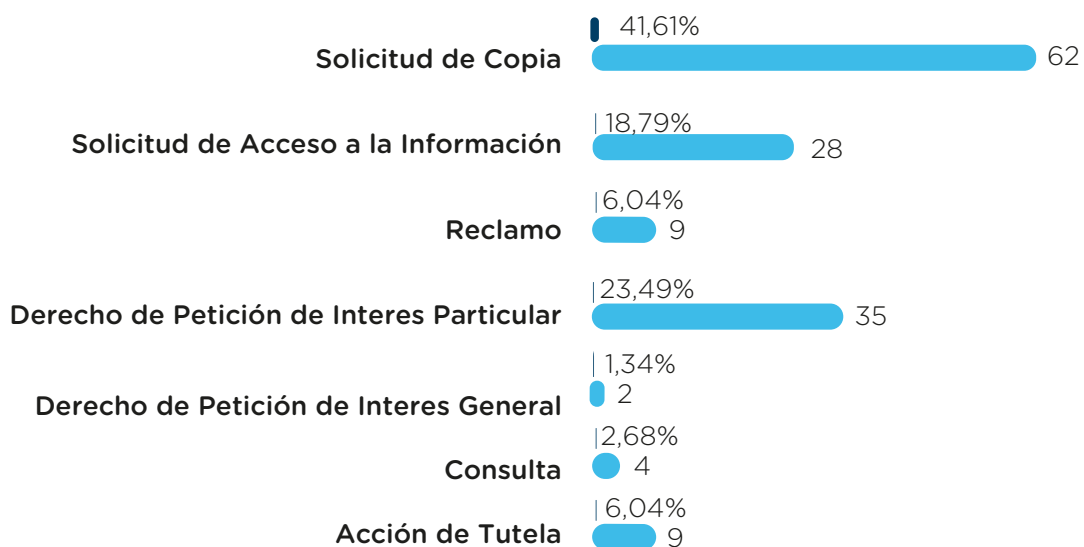
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **PROPIOS** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad incluyendo las radicadas por ciudadanos, entidades y/o entes de control.

2. Canales de Interacción



El **64%** de las peticiones recibidas se recibieron de manera personal, seguido por Empresa de Mensajería (**15%**), para ese periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del **18%** incluyendo las que ingresaron desde el SDQS (Bogotá te Escucha)

3. Tipologías o Modalidades



Las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **42%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **23%**, 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	104	70%
Nómina de Pensionados	17	11%
Bonos y Cuotas Partes	13	9%
Administración de Talento Humano	9	6%
Cesantías	3	2%
Temas Administrativos y Financieros	3	2%
Total General	149	100%

El **70%** 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 Nómina de Pensionados con el **11%**, Bonos y Cuotas Partes, Administración de Talento Humano, Cesantías y Temas Administrativos y Financieros con un **19%** en conjunto.

6.Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidad	Total	%
Secretaría de Hacienda	1	100%
Total General	1	100%

En mayo de 2019 se presentaron uno (1) requerimiento el cual se trasladó por competencia a la Secretaría de Hacienda – Proyectos especiales.

7.Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

8.Peticiones Cerradas del Período

Área o Dependencia	Total Requerimientos Cerrados Período Actual
Área Administrativa	62
Gerencia de Pensiones	23
Nómina	17
Oficina Asesora Jurídica	16
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7
Área Talento Humano	6
Dirección	6
Correspondencia	5
Área de Cesantías	3
Área de Jurisdicción Coactiva	2
Área de Tesorería	1
Subdirección de Prestaciones Económicas	1
Total General	149

Como se observa, se cerraron el **100%** de las solicitudes.

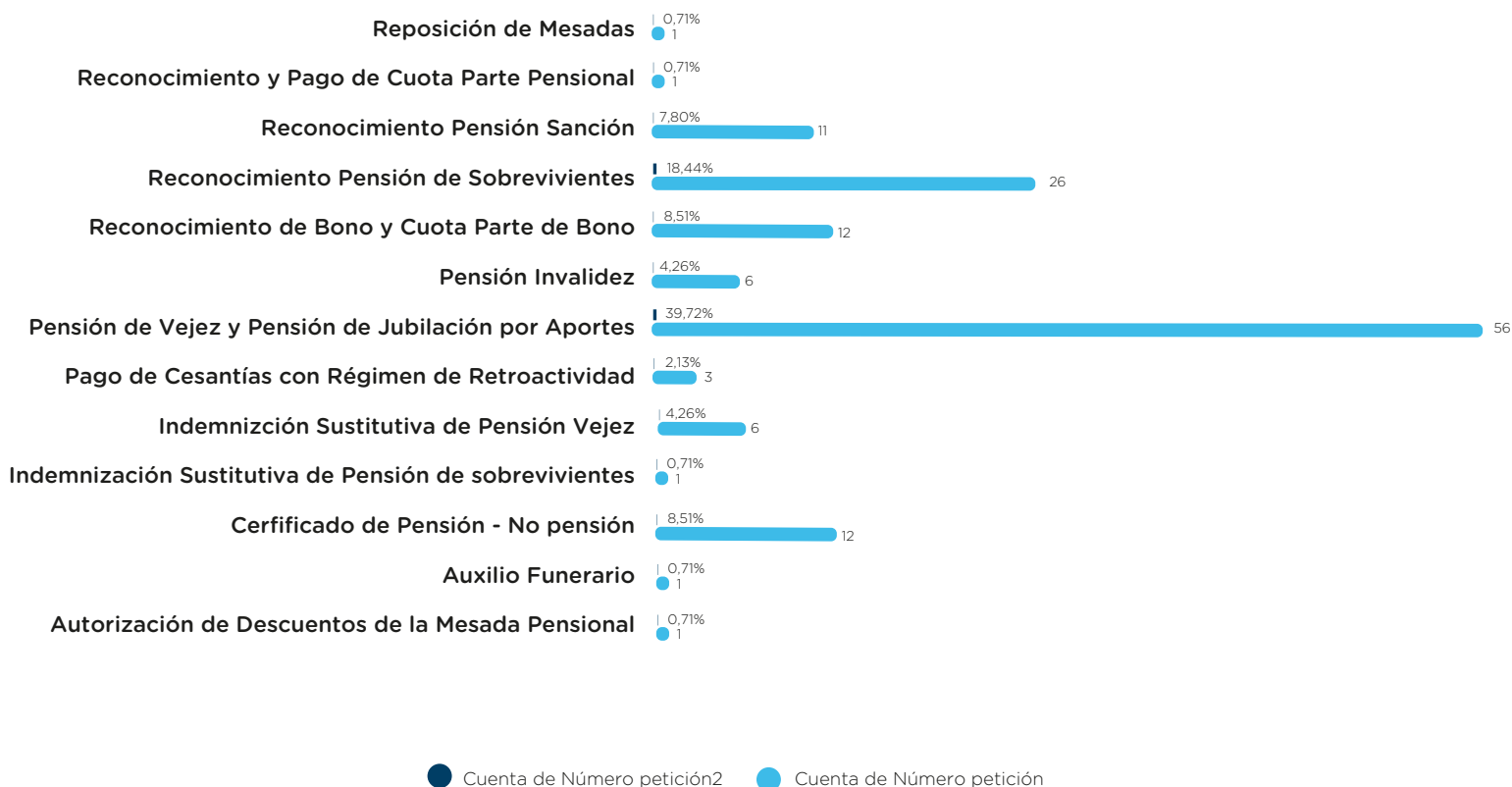
9. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio de 4 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	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Total Tiempo Promedio por Área o Dependencia
Área Administrativa						4	1	1
Área de Cesantías		7		2		3		4
Área de Jurisdicción Coactiva				14				14
Área de Tesorería				9				9
Área Talento Humano			7	1				3
Correspondencia				2	2	4		2
Dirección				13	3			5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				7		5		6
Gerencia de Pensiones				6		6		6
Grupo de Nómina				8	7	9	10	8
Oficina Asesora Jurídica	1	9		6		3		3
Subdirección de Prestaciones Económicas						28		28
Total Promedio por Requerimiento	1	8	7	6	5	7	2	4

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. Peticiones por Tipo de Trámite



Esta gráfica muestra la gestión propia en el FONCEP y evidencia que del total de recibidos (149) el **40%** 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.

11. Conclusiones y Recomendaciones

- En mayo 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 4 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.