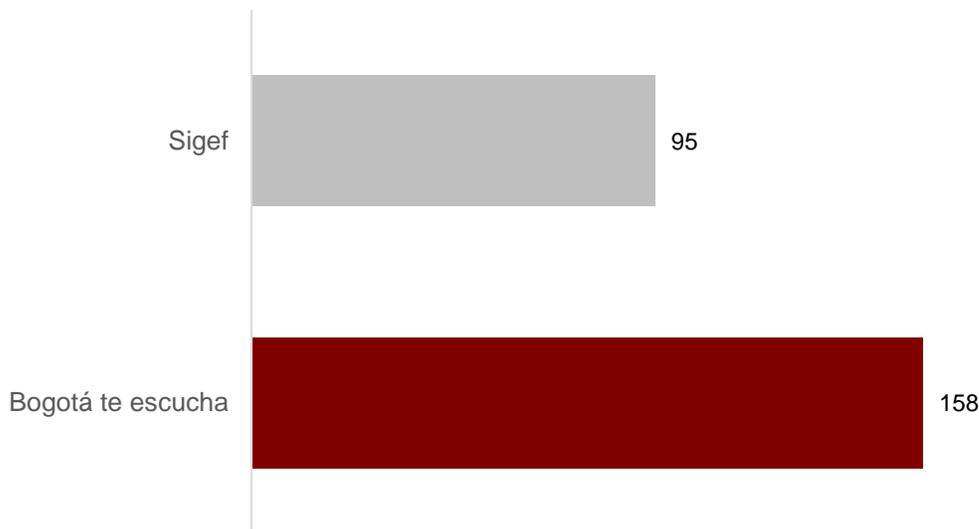


**Informe  
PQRSD  
Mayo  
2020**



## Informe Proceso PQRSD Mayo 2020

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



Durante el mes de mayo 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 a mejorado.**

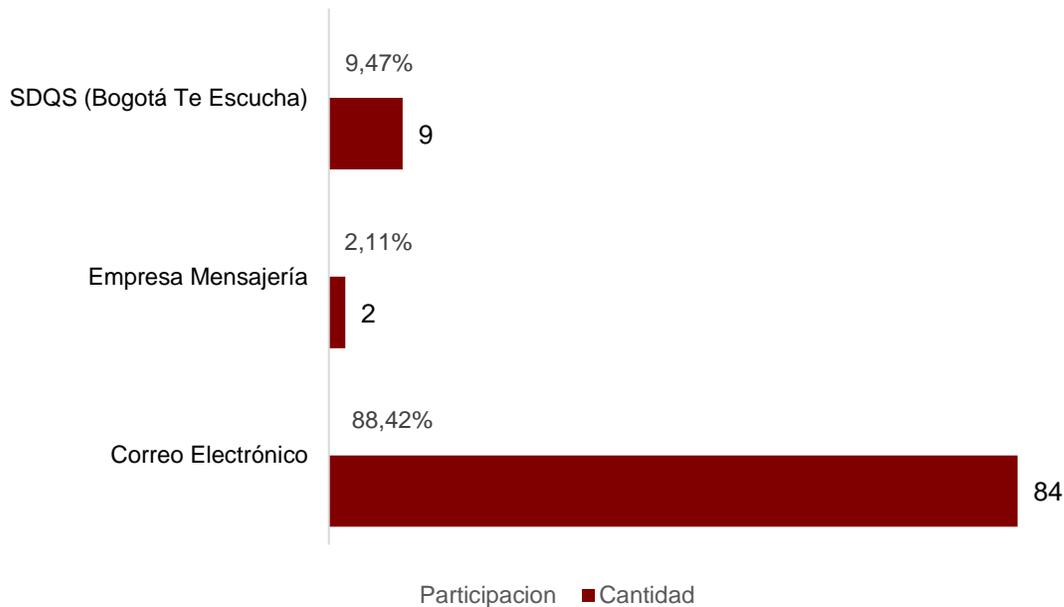
Cabe anotar que, **todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron por debajo de los tiempos de Ley.**

De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **SIGEF** hace referencia a las PQRSD de ciudadanos y entidades recibidas en la entidad. El total de PQRSD recibidas en la entidad para este periodo es de 95 versus 158 en la página Bogotá te escucha.

Es importante anotar que Bogotá te escucha registra 158 PQRSD, entre estas se evidencia que existen 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, como también se debe tener en cuenta que en Bogotá te escucha solo están registradas peticiones ciudadanas no de entidades como si lo es en SIGEF en la cual están todas (ciudadanas y de entidades).

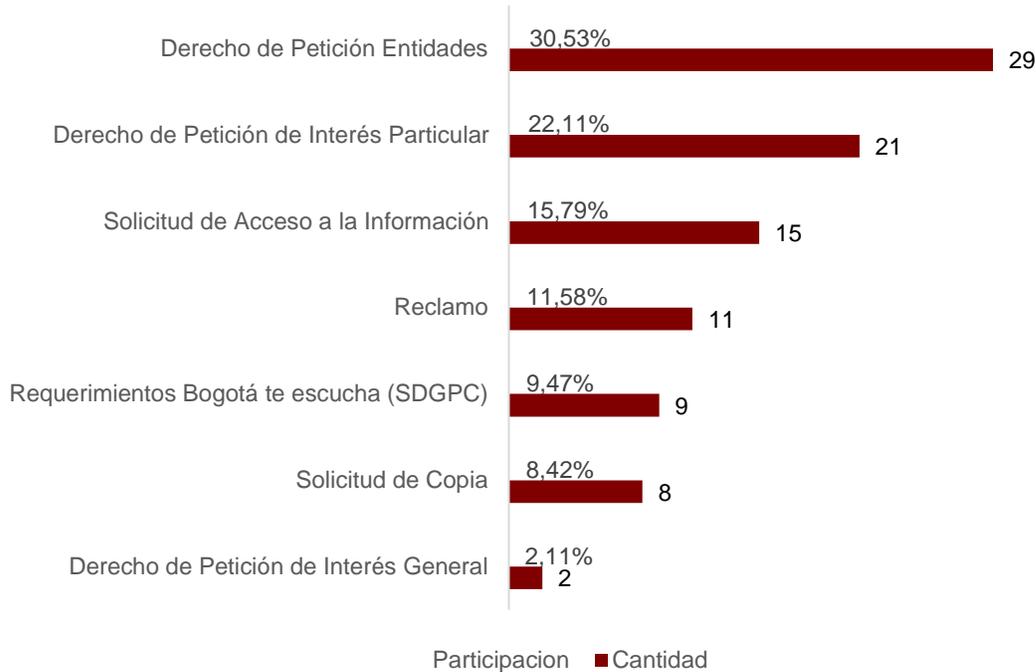
## 2. Canales de Interacción



El **88%** de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la entidad (**SIGEF**) se recibieron a través del correo electrónico institucional, seguido por el **9%** que corresponde a las entregadas 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 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 Entidades se destacaron este mes con un 31% y corresponden a solicitudes de Bono pensional por parte de AFP en su mayoría, seguido de los Derecho de Petición de Interés Particular tuvieron un **22%** 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

En el mes de mayo de 2020 de las 95 PQRSD registradas no se presentaron requerimientos directamente a la entidad y que se trasladaran por competencia a otra entidad. 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	29	31%
Gerencia de Pensiones	15	16%
Administrativa	13	14%
Nómina	13	14%
Tesorería	10	11%
Oficina Asesora Jurídica	7	7%
Oficina Asesora de Comunicaciones	5	5%
Jurisdicción Coactiva	2	2%
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	1%
<b>Total general</b>	<b>95</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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición Entidades	Reclamo	Requerimientos Bogotá escucha (SDGPC)	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de Copia	Promedio días de respuesta por área o dependencia
Administrativa		4	2				3	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	10	4	6		2	9		6
Gerencia de Pensiones		6	3		3	5		5
Jurisdicción Coactiva		6						6
Nómina		4	7	6		7		6
Oficina Asesora de Comunicaciones		12	13		4	3		9
Oficina Asesora Jurídica	9	9	3	5	18			10
Subdirección de Prestaciones Económicas				2				2
Tesorería			17	9	10	9		11
<b>Promedio días de respuesta por tipo de petición</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</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	30	32%
Natural	65	68%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

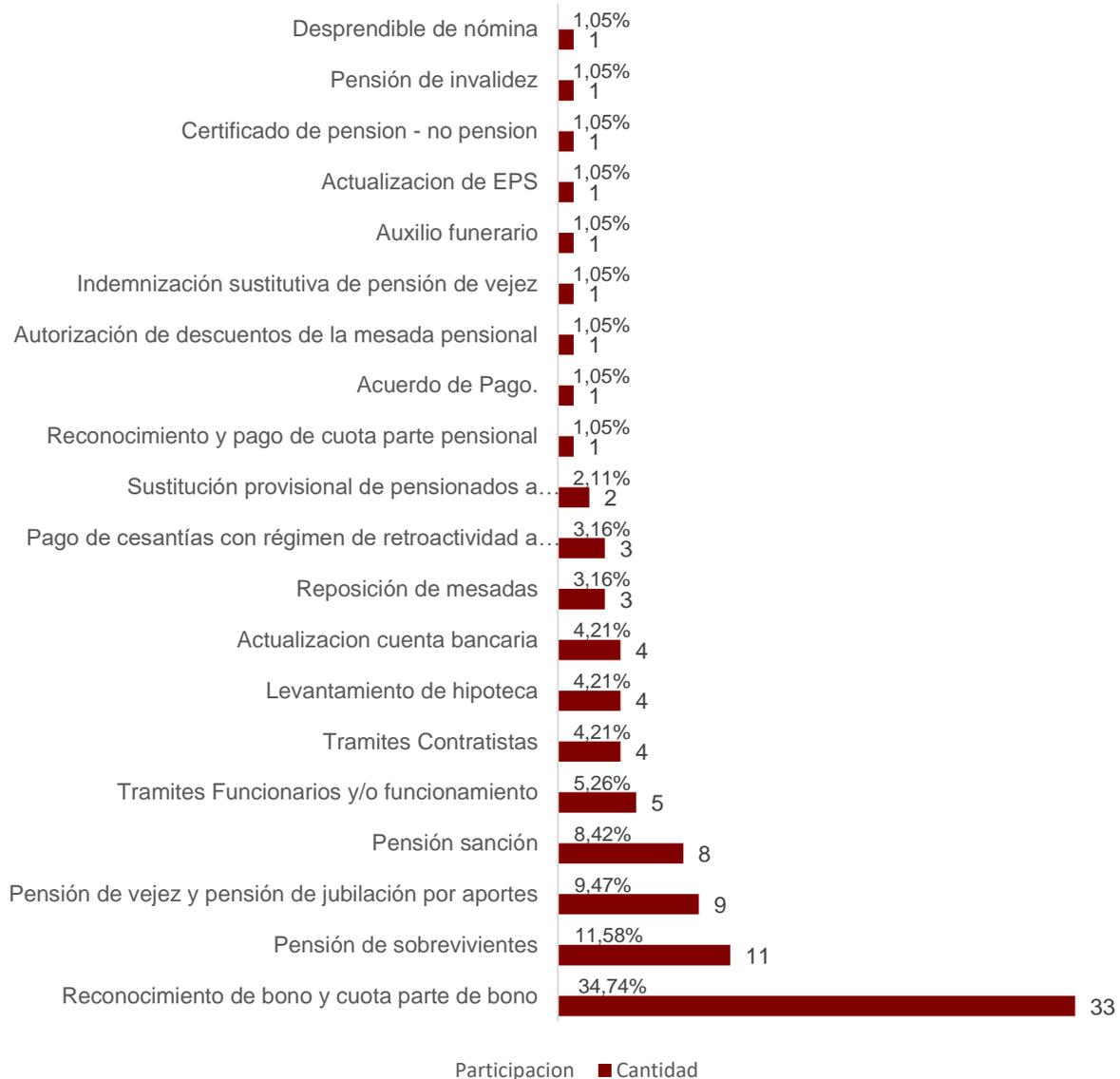
Observamos que para este periodo en las 95 peticiones registradas la participación de las personas naturales es la mayoritaria.

## 10. Calidad del Requirente

Calidad de Requirente	Cantidad	Participación
Identificado	95	100%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

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 35% 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 mayo 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.
- 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.