



INFORME PQRS Segundo Semestre 2019

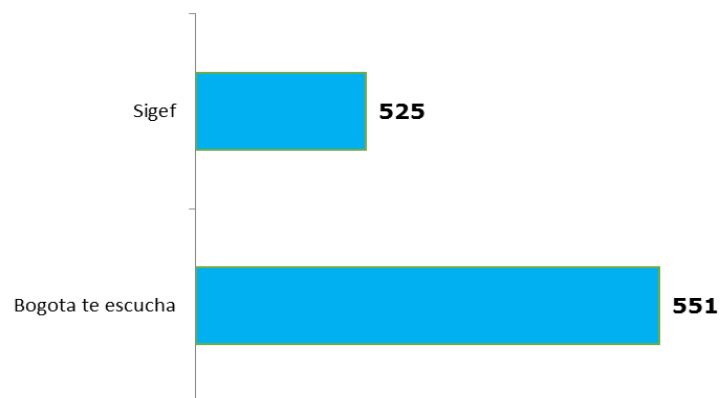
FONCEP

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 segundo semestre de 2019 el FONCEP se inició la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por la cual el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias por pruebas funcionales.

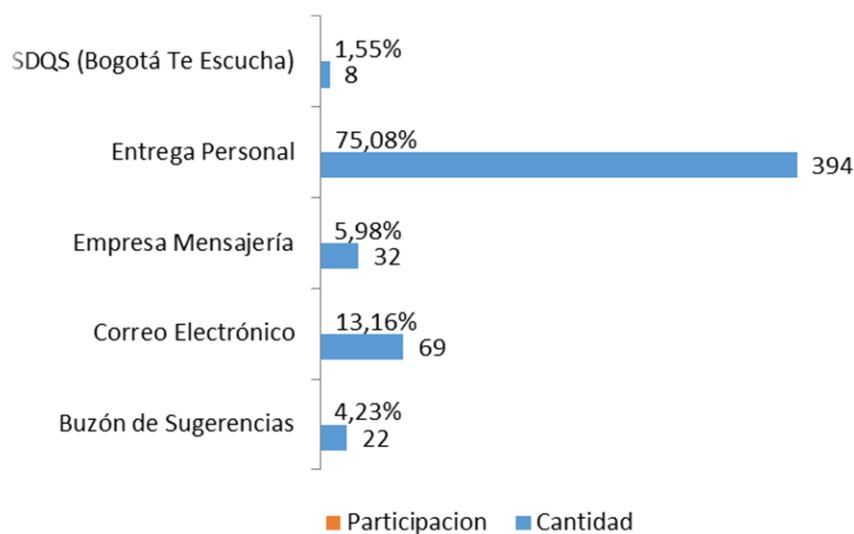
Dados los constantes inconvenientes registrados por la caída de la página del Sistema Bogotá te escucha, la radicación diaria de las respuestas tuvo muchas afectaciones y por ello el número de radicaciones en esta página se realizó a destiempo.

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 SIGEF hace referencia a todas las PQRSD de ciudadanos recibidas en la entidad (solo se tuvieron en cuenta ciudadanos). Que corresponden a las peticiones realizadas por ambos sistemas.

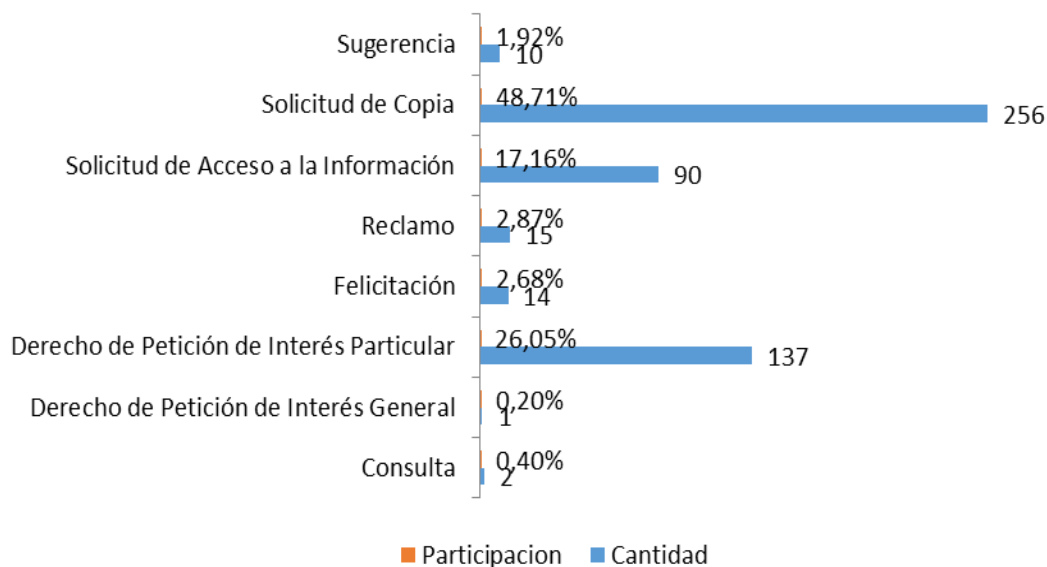
La diferencia entre Bogotá te escucha y SIGEF se debe a que en Bogotá te escucha se están duplicando los registros en ocasiones hasta más de tres veces.

2. Canales de Interacción



El 75% de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal (directamente por el peticionario), seguido por Correo Electrónico (13%), para este periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del 15% esto incluye un 2% que se recibieron directamente en la página Bogotá te escucha y fueron radicadas en SIGEF.

3. Tipologías o modalidades



Las Solicitudes de Copias tuvieron un 49% de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los Derechos de Petición de Interés Particular con un 26%, 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. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

En el Segundo Semestre se presentaron diez (10) requerimientos directamente a la entidad y que se tuvieron que trasladar por competencia a otras entidades. Esto hace referencia a los radicados directamente en la entidad y se realizó traslado por la página Bogotá te escucha ya que los registrados por Bogotá te escucha se trasladaron directamente por ese mismo medio.

6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

7. Peticiones Cerradas del Período

Area o Dependencia	Cantidad	Participacion
Administrativa	262	50%
Gerencia de Pensiones	88	17%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	66	13%
Nomina	39	7%
Dirección	33	6%
Tesorería	13	2%
Correspondencia	6	1%
Jurisdicción Coactiva	5	1%
Talento Humano	5	1%
Subdirección de Prestaciones Económicas	3	1%
Oficina Asesora Jurídica	2	0%
Cesantías	2	0%
Subdirección Financiera y Administrativa	1	0%
Total general	525	100%

Como se observa, se cerró el 100% de las solicitudes recibidas, en los tiempos de ley realizando el respectivo cierre en el gestor documental (SIGEF) de la entidad quedando pendiente los cierres en Bogotá te escucha por la inestabilidad de la página.

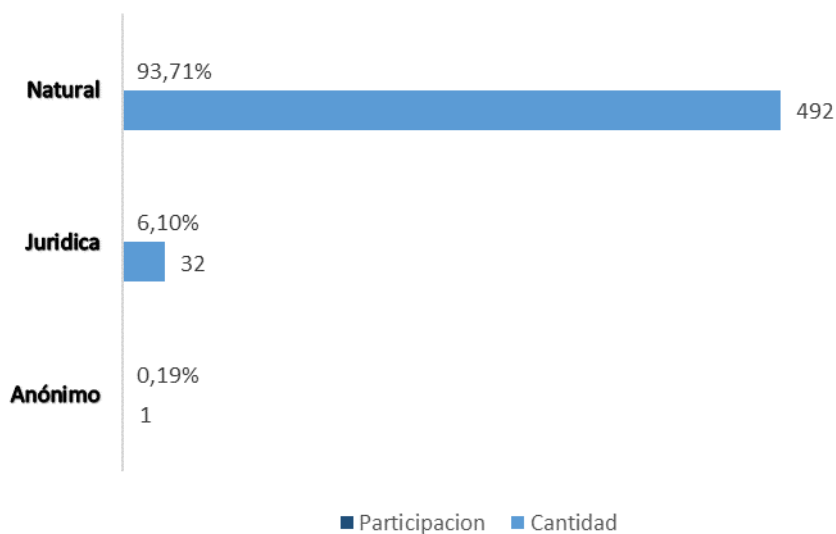
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Area o Dependencia	Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Tiempo promedio de respuesta por area o dependencia
Administrativa			2			3	2		2
Cesantías			3			1			2
Correspondencia		1	14			10			10
Dirección	12		12	5	8			5	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			5		7	6	3		5
Gerencia de Pensiones			7		10	7			7
Jurisdicción Coactiva			7			2			6
Nomina			4		6	5			5
Oficina Asesora Jurídica	19					6			13
Subdirección de Prestaciones Económicas			14			20		10	15
Subdirección Financiera y Administrativa						5			5
Talento Humano			8						8
Tesorería			11		11	12			11
Tiempo promedio de respuesta por tipo de petición	16	1	6	5	9	6	2	5	4

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.

Como acción de mejora reiteramos a las áreas y/o dependencias en responder las solicitudes dentro de los términos acordados al interior de la entidad (máximo 10 días), aunque el promedio general está por debajo de diez días.

9. Participación por Tipo de Requiriente



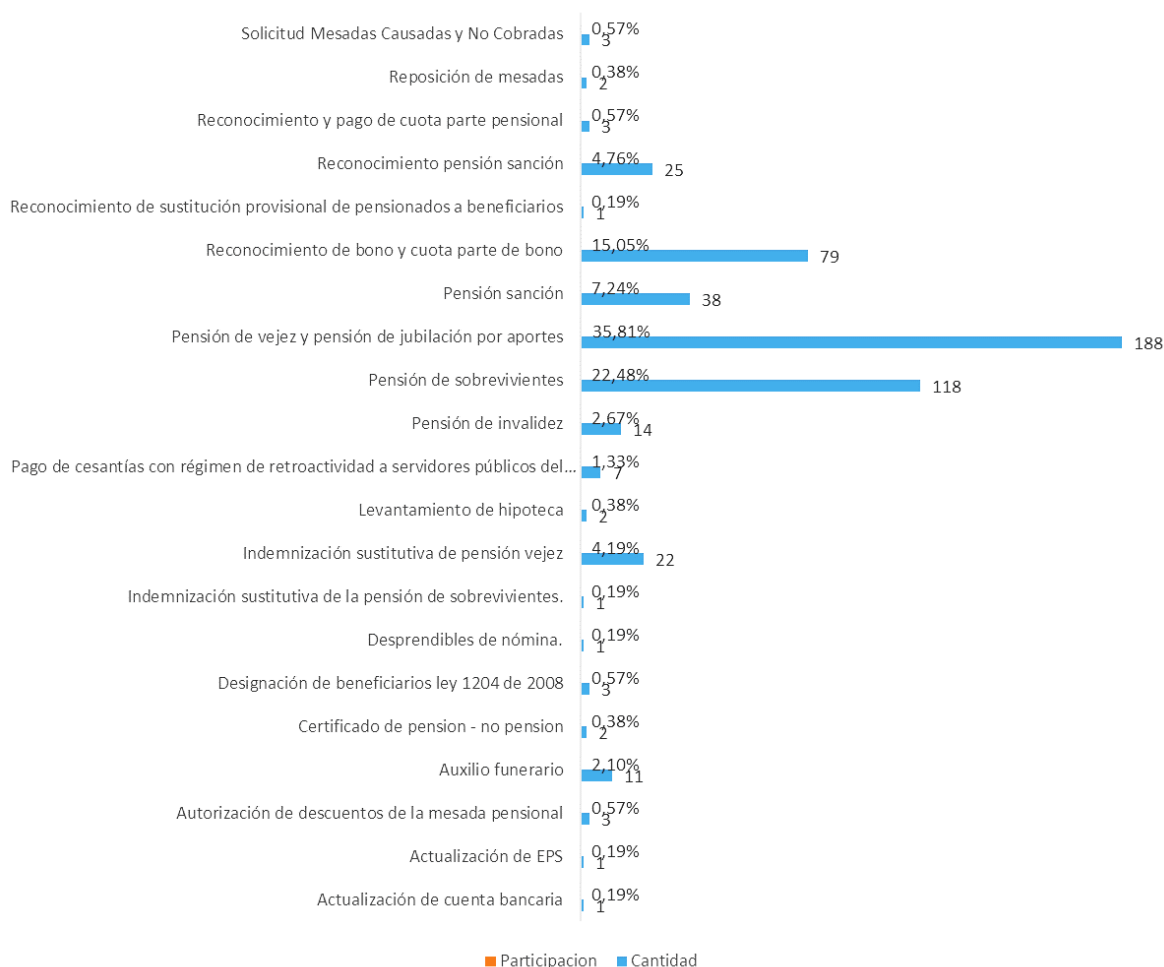
Observamos que para este periodo las personas naturales son las que en su mayoría (94%) radicaron PQRSD, y un 6% lo realizaron entidades jurídicas.

10. Calidad del Requiriente

Calidad	Cantidad	Participación
Anónimo	1	0,19%
Identificado	524	99,81%
Total general	525	100,00%

Como se observa, el 100% de los solicitantes fueron identificados.

11. Peticiones por Tipo de Trámite



Esta gráfica muestra la gestión propia en el FONCEP y evidencia que del total de recibidos (525 solo ciudadanos no funcionarios ni contratistas) el 36% 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 en la actualidad son pensionados por vejez o jubilación. Cabe anotar que en los últimos meses se presentan requerimientos que tienen relación con Bonos pensionales y los cuales son instaurados por ciudadanos que desean información del trámite o agilizar el proceso que las AFP están realizando ante FONCEP.

12. Conclusiones y Recomendaciones

- En el segundo semestre de 2019 cumplimos con el 100% de las peticiones radicadas en el periodo y respondidas en el mismo periodo 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.
- Se continua con la conexión entre el gestor documental del FONCEP y el Sistema Bogotá te escucha, pero el cierre de las peticiones en los tiempos previstos no ha sido posible debido a la inestabilidad de la página, pero si en el gestor documental de la entidad (SIGEF).
- 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.
- El número de peticiones registradas en la página Bogotá te escucha presenta una variación importante respecto al mes anterior debido a que el aplicativo está duplicando y hasta triplicando el registro de las solicitudes, novedad que ya se reportó al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.
- Se sugiere que se revise lo que puede estar ocasionando las constantes caídas de la página web Bogotá te escucha lo cual no está permitiendo radicar en tiempo real las peticiones ciudadanas y las respuestas de estas, esto ocasiona que al finalizar el mes se presenten atrasos en el cierre de las peticiones.