



# INFORME PQRS AGOSTO 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



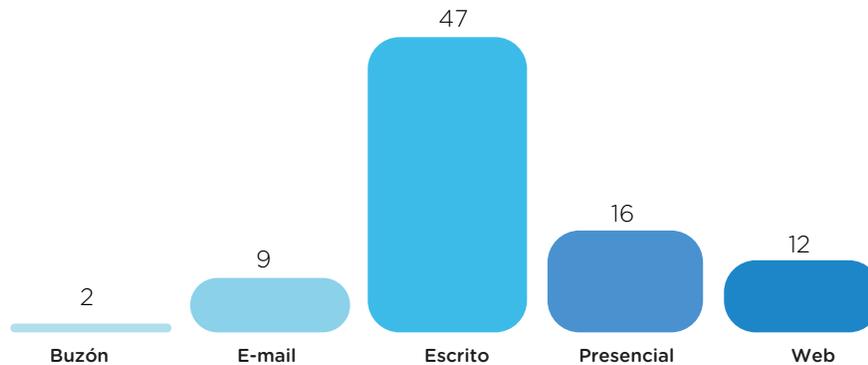
Durante el mes de AGOSTO el FONCEP continuó trabajando en la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha**, razón por la cual el registro de las PQRSD **se realizó de manera manual**.

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**.

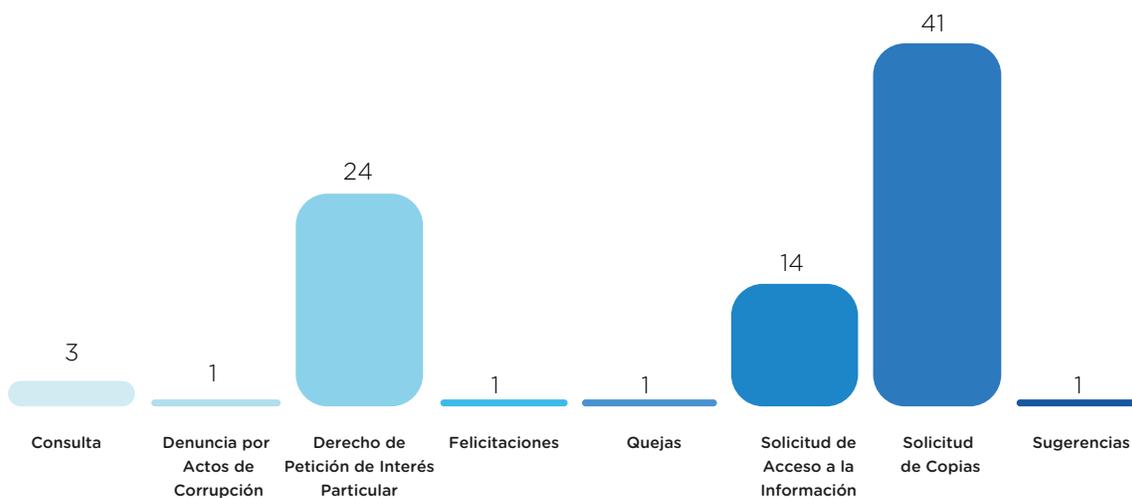
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **PROPIOS** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad incluyendo las radicadas por ciudadanos, entidades y/o entes de control.

## 2. Canales de Interacción



El **55%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera escrita, seguido del canal Presencial (**19%**), para ese periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del **24%**.

## 3. Tipologías o Modalidades



Las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **41%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **22%**, 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	Porcentaje
Administración del Talento Humano	4	5.56%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	2	2.78%
Bonos y Cuotas Partes	11	15.28%
Cesantías	2	2.78%
Nómina de Pensionados	5	6.94%
Pensiones	43	59.72%
Temas Administrativos y Financieros	3	4.17%
Temas de Contratación Personal	2	2.78%

El **60%** 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 **14%**, Talento Humano y Contratación, Temas Administrativos y Financieros con un **12%** en conjunto.

## 6.Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Dependencia	Total	Porcentaje
Entidad Nacional	1	14.29%
Secretaría de Ambiente	1	14.29%
Secretaría de Educación	1	14.29%
Secretaría de Integración Social	3	42.86%
Servicio Civil	1	14.29%

En agosto de 2019 se presentaron siete (7) requerimientos los cuales se trasladaron por competencia a diferentes entidades.

## 7.Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

## 8.Peticiones Cerradas del Período

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
Dirección General	63	100.00%

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
Dirección General	8	88.89%
Nómina de Pensionados	1	11.11%

Como se observa, se cerraron el **100%** de las solicitudes recibidas y el **100%** de las pendientes en periodos anteriores.

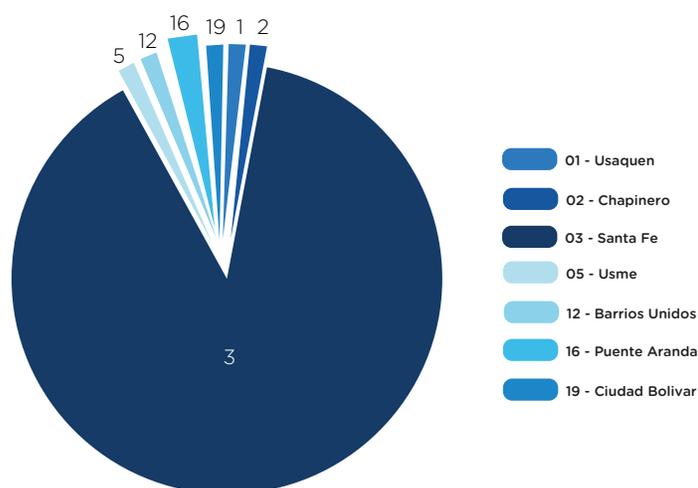
## 9. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

Se cumplieron con los tiempos de respuesta con un promedio de 5 días, cifra por debajo de los términos establecidos por la ley para atender las PQRSD.

Dependencia	Consulta	Denuncia Actos de Corrupción	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencia
Dirección General	17	0	0	4	5	0	0	8	3	4
Nómina de Pensionados	0	0	0	90	0	0	0	0	0	0

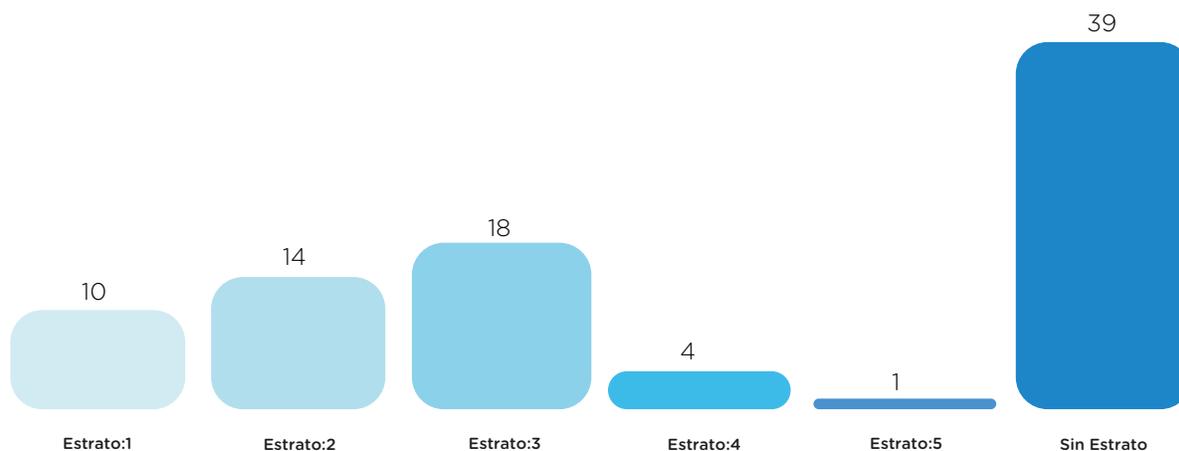
Como acción de mejora reiteramos a las áreas y/o dependencias en responder las solicitudes dentro de los términos de tiempo legal, aunque comparativamente con los periodos anteriores la oportunidad de respuesta sigue mejorando en promedio general.

## 10. Participación por Localidad de Requerimientos Registrados

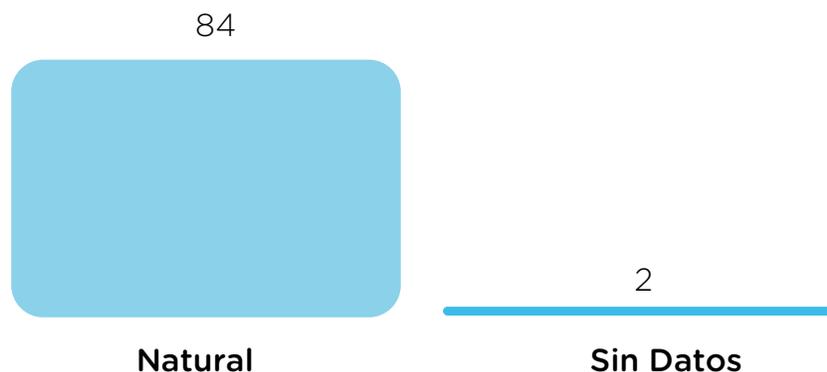


Para este periodo se evidencia que del 100% de las peticiones recibidas el 80% se realizaron en la sede administrativa.

## 11. Participación por Estrato y Tipo de Requiriente

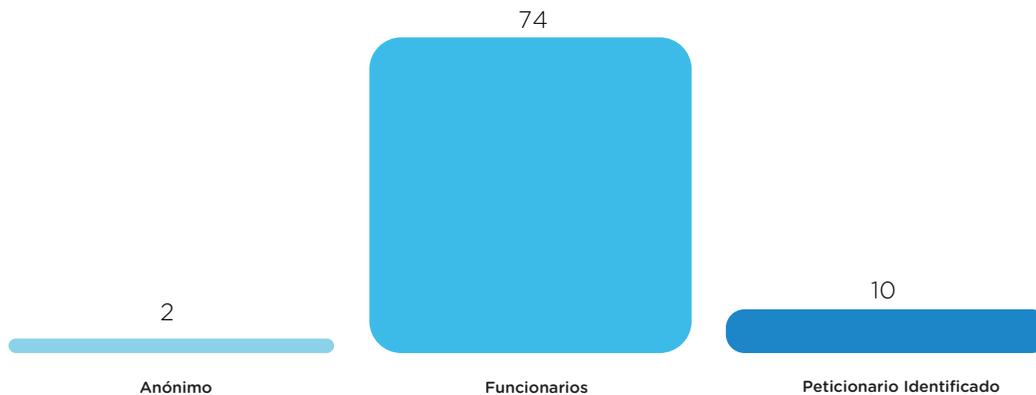


El **49%** de los peticionarios que radicaron en Agosto pertenecen a estratos 1, 2 y 3; los registros en blanco corresponden a los radicados y que el peticionario no registró dicha información.



Observamos que para este periodo las personas naturales son las que en su gran mayoría radicaron PQRSD, aunque cabe anotar que en la página del SDQS - Bogotá te Escucha según la directriz se deben radicar las peticiones ciudadanas. Las peticiones de personas Jurídicas se radican y tramitan en el gestor documental de FONCEP.

## 12. Calidad del Requiriente



Como se observa, el **99%** de los solicitantes fueron identificados.

## 13. Conclusiones y Recomendaciones

- En Agosto de 2019 cumplimos con el **73%** 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 5 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.