



# INFORME PQRS NOVIEMBRE 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

Sigef  72

Bogotá Te Escucha  50

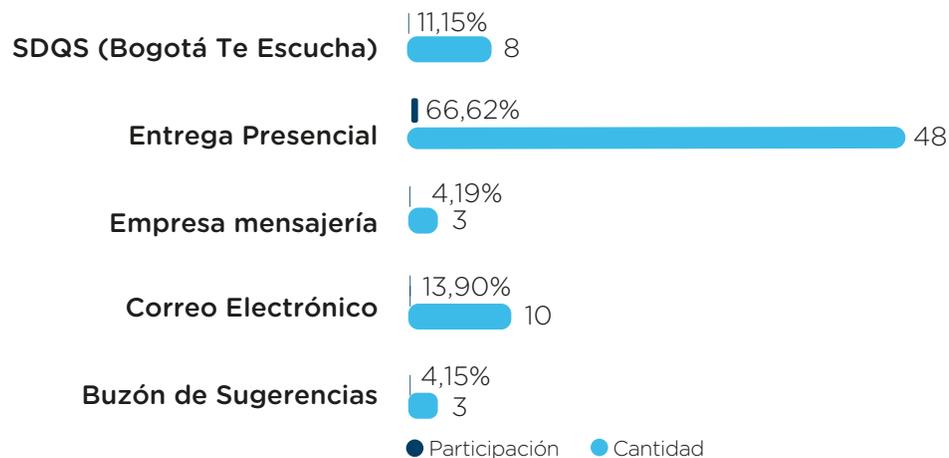
Durante el mes de NOVIEMBRE el FONCEP continuó trabajando en la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha**, razón por la cual el registro de las PQRSD **entre los dos sistemas presenta diferencias por pruebas funcionales**.

Dados los constantes inconvenientes registrados por la caída de la página del **Sistema Bogotá te escucha**, **la radicación manual diaria tuvo muchas afectaciones** y por ello el número de radicaciones en el SDQS se está realizando a destiempo.

No obstante, **todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron en los tiempos de Ley**.

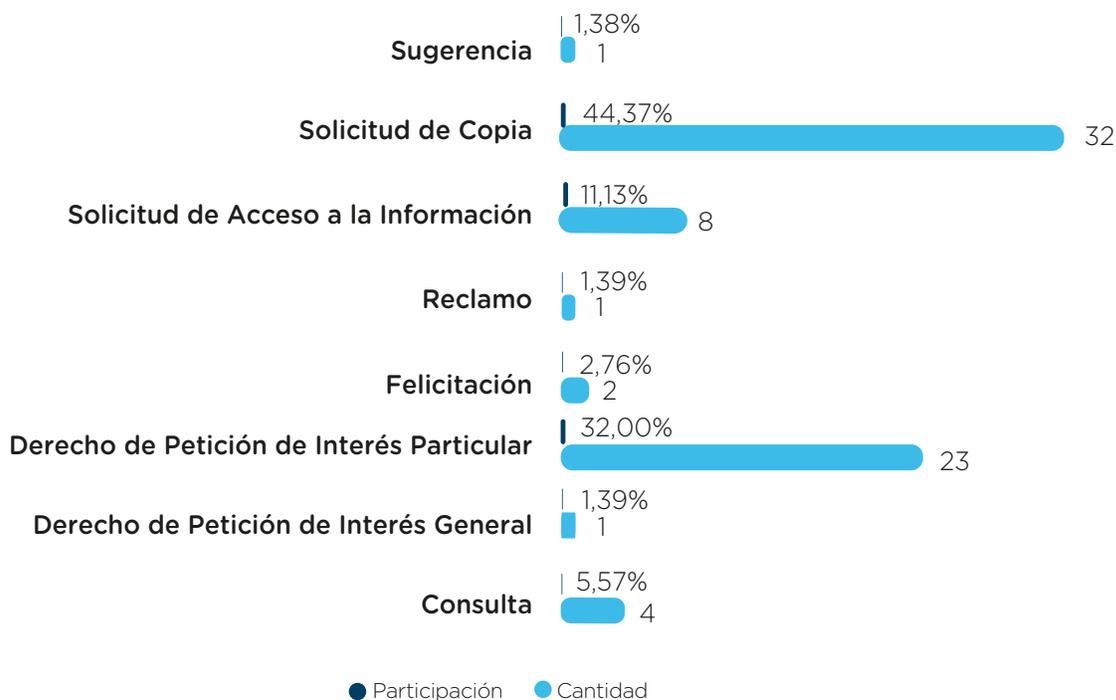
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **SIGEF** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad.

## 2. Canales de Interacción



El **67%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal (directamente por el peticionario), seguido por Correo Electrónico (**14%**), para este periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del **25%**.

## 3. Tipologías o modalidades



Las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **44%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **32%**, 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 noviembre de 2019 **no se presentaron 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	32	44,36%
Cesantías	1	1,40%
Jurisdicción Coactiva	1	1,39%
Talento Humano	3	4,19%
Tesorería	1	1,38%
Correspondencia	1	1,38%
Dirección	5	6,93%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	5,57%
Gerencia de Pensiones	15	20,87%
Nómina	2	2,79%
Oficina Asesora Jurídica	6	8,35%
Subdirección Financiera y Administrativa	1	1,39%
<b>Total General</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

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

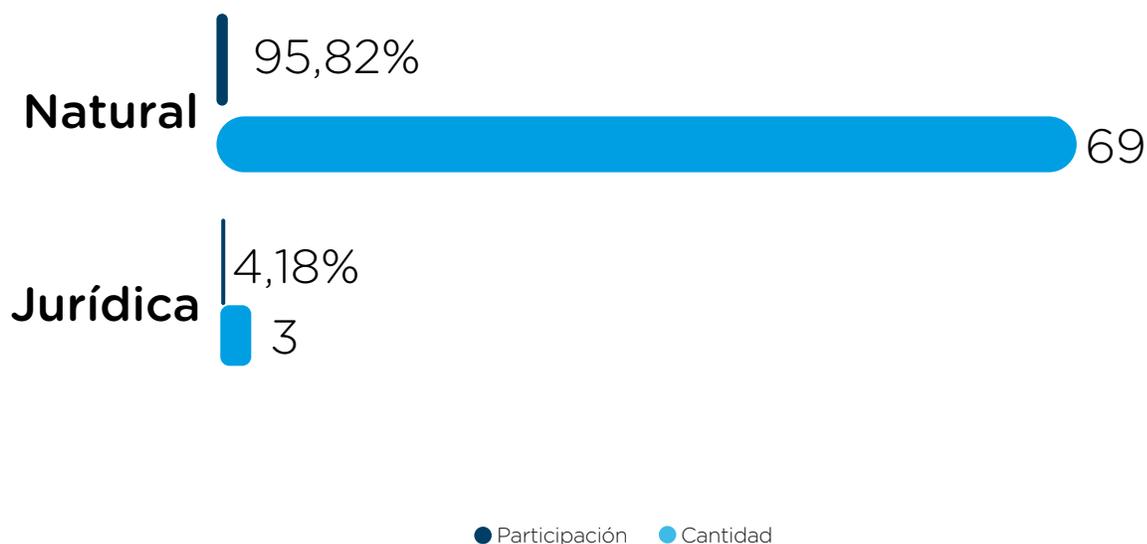
## 8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

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	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Total Tiempo Promedio por Área o Dependencia
Administrativa						6	4		4
Cesantías			3						3
Jurisdicción Coactiva			2						2
Talento Humano	1					1	0		1
Tesorería			11						11
Correspondencia			18						18
Dirección			18	6	21			5	11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			9			12			10
Gerencia de Pensiones			7			7			7
Nómina			6						6
Oficina Asesora Jurídica	13		13			19			14
Subdirección Financiera y Administrativa		7							7
<b>Total Tiempo de Respuesta por tipo de PQRSD</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

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



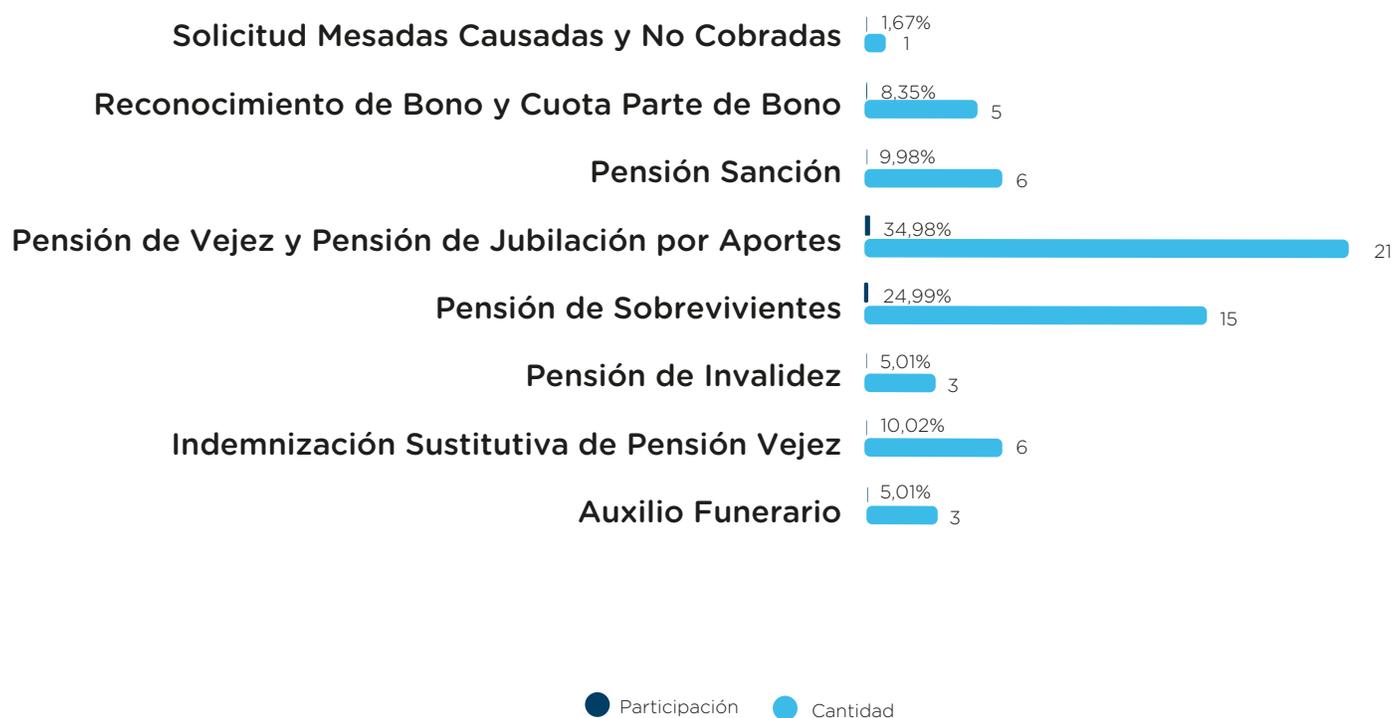
Observamos que para este periodo las personas naturales son las que en su mayoría (**96%**) radicaron PQRSD, y un **4%** lo realizaron entidades jurídicas incluyendo entes de control y judiciales las cuales no están radicadas en Bogotá te escucha.

## 10.Calidad del Requiriente

Calidad Requiriente	Cantidad	%
Identificado	72	100,00%
Total General	72	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 (93) el **35%** 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.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

- En noviembre 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 5 días muy por debajo del tiempo máximo de ley.**
- Se inicia con la conexión entre el **gestor documental del FONCEP y el Sistema Bogotá te escucha**, faltando los ajustes en los parámetros entre el gestor documental de la entidad (SIGEF) y Bogotá te escucha lo que ocasiono que en este mes se presentara una mayor diferencia entre los dos sistemas
- 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 disminución en solicitudes que habitualmente se presentan como son las solicitudes de copia u de acceso a la información.
- 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 las mismas, esto ocasiona que al cierre del mes se presenten atrasos en la subida de las respuestas.
- En los últimos meses se presentaron varias peticiones radicadas por ciudadano y por funcionarios que el sistema Bogotá te escucha duplica la radicación por lo cual ocasiona que las estadísticas y el seguimiento no sean tan eficaces como se quiere por esta aplicación.