



INFORME PQRS D OCTUBRE 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  93

Bogotá Te Escucha  90

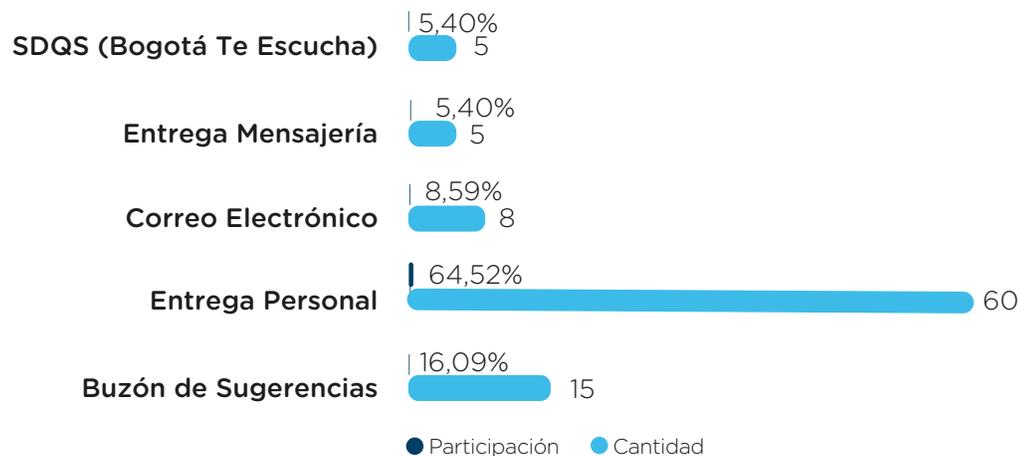
Durante el mes de OCTUBRE el FONCEP continuó trabajando en la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha**, razón por la cual el registro de las PQRSD **se realizó de manera manual**.

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**.

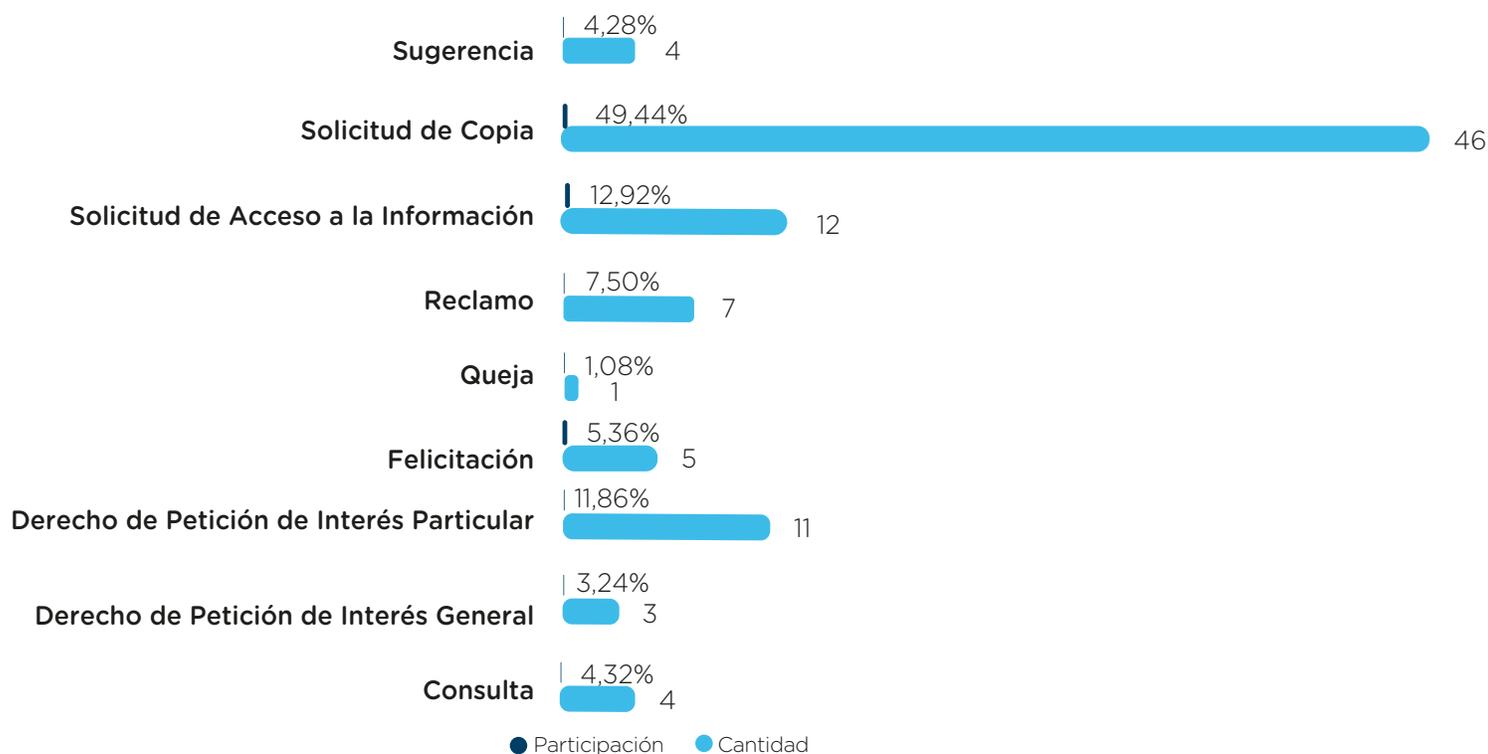
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **SIGEF** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad.

2. Canales de Interacción



El **65%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal (directamente por el peticionario), seguido por Buzón de Sugerencias (**16%**), para este periodo los medios electrónicos tuvieron una participación del **14%**.

3. Tipologías o modalidades



Las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **49%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Solicitud de Acceso a la Información** con un **13%**, 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 octubre 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
Correspondencia	1	1,08%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	6,48%
Gerencia de Pensiones	10	10,72%
Oficina Asesora Jurídica	3	3,23%
Dirección	13	13,94%
Administrativa	46	49,44%
Tesorería	2	2,15%
Jurisdicción Coactiva	3	3,24%
Nómina	1	1,08%
Talento Humano	5	5,40%
Suddirección de Prestaciones Económicas	1	1,08%
Cesantías	1	1,08%
Oficina Asesora de Planeación	1	1,08%
Total General	93	100,00%

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

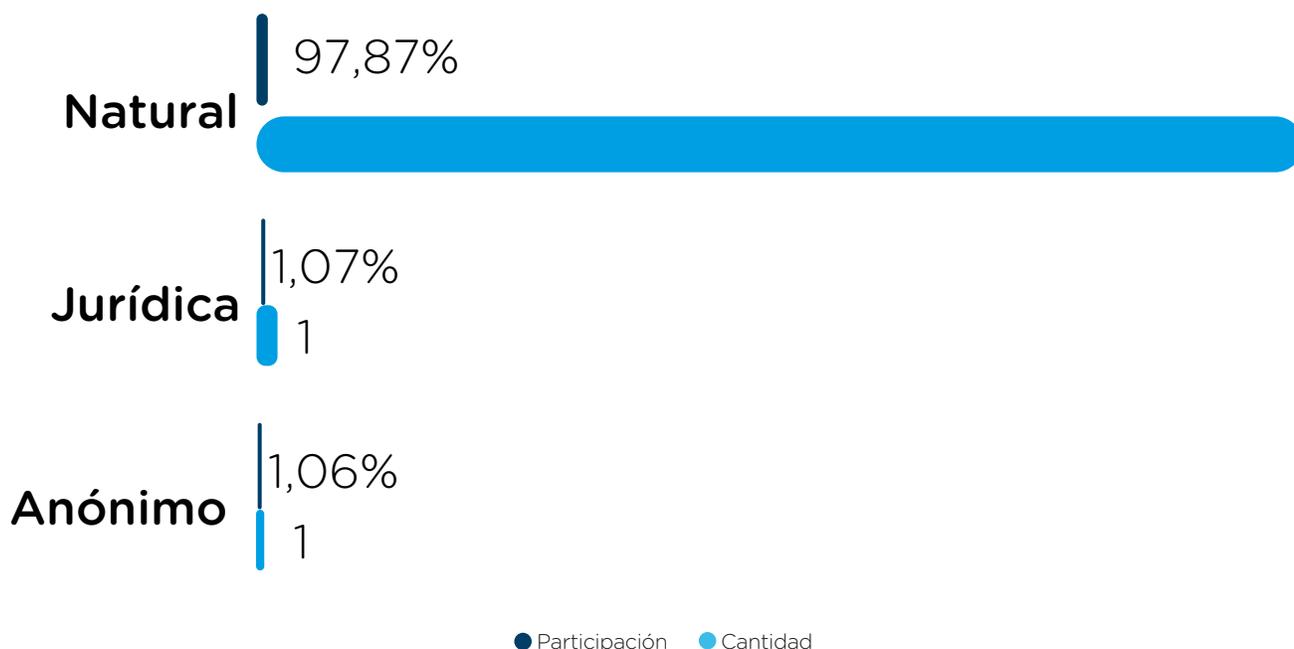
8. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

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	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Total Tiempo Promedio por Área o Dependencia
Administrativa								3		3
Cesantías			3							3
Correspondencia							19			19
Dirección				3	10	5			4	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			4				7			5
Gerencia de Pensiones			5			7	5			6
Jurisdicción Coactiva			10				6			9
Nómina							8			8
Oficina Asesora de Planeación	2									2
Oficina Asesora Jurídica	9	7								8
Subdirección de Prestaciones Económicas							20			20
Talento Humano	3	7	12				1			6
Tesorería						15	13			14
Total Tiempo de Respuesta por tipo de PQRSD	6	7	6	3	10	7	8	3	4	5

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



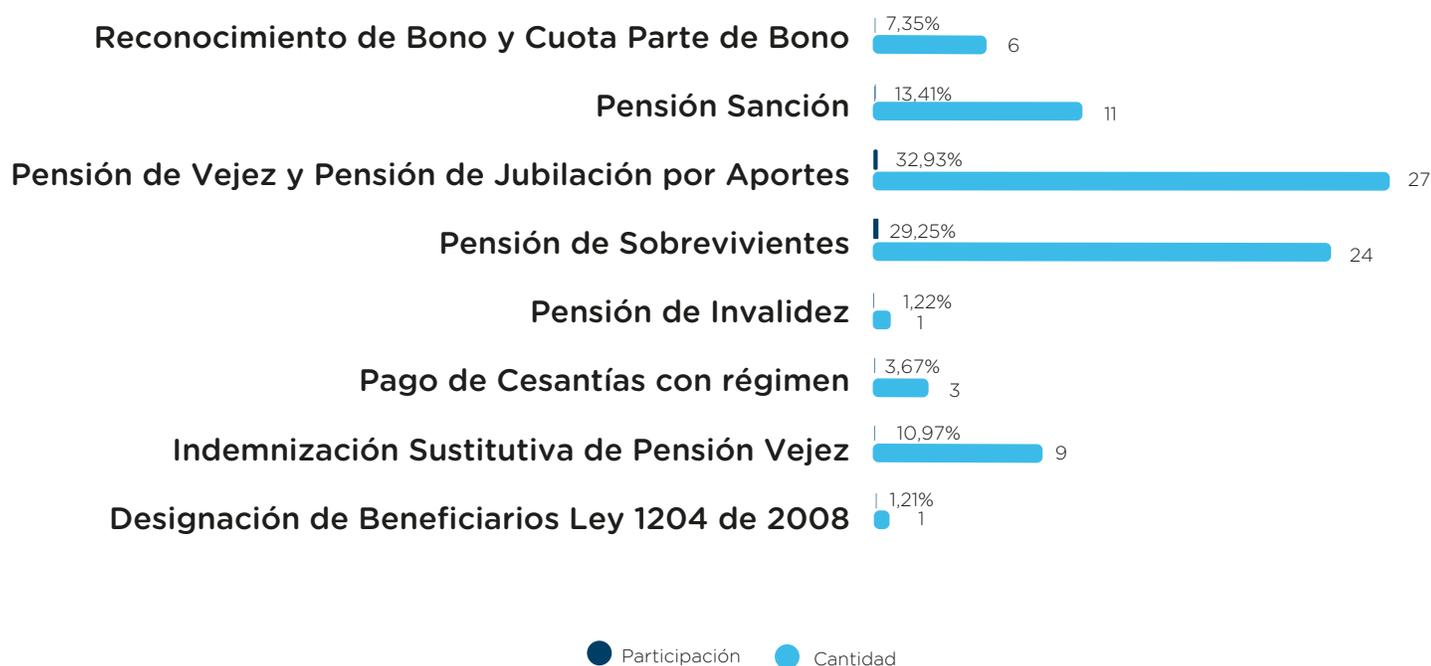
Observamos que para este periodo las personas naturales son las que en su mayoría (**98%**) radicaron PQRSD, y un **1%** lo realizaron entidades jurídicas incluyendo entes de control y judiciales las cuales no están radicadas en Bogotá te escucha.

10.Calidad del Requiriente

Calidad Requiriente	Cantidad	%
Anónimo	1	1,06%
Identificado	92	98,94%
Total General	93	100,00%

Como se observa, el **99%** 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 **33%** 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 octubre 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.**
- 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.
- 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 un incremento considerable en la tipología Solicitud de Copia que corresponde a expedientes pensionales los cuales los peticionarios requieren por cambio de EPS en su mayoría, esto fue de un 86% más que en el mes de septiembre.
- 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.