



# INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

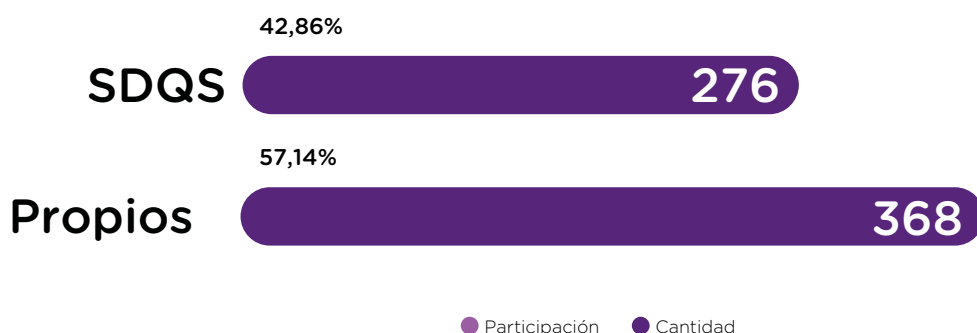
**FONCEP**

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



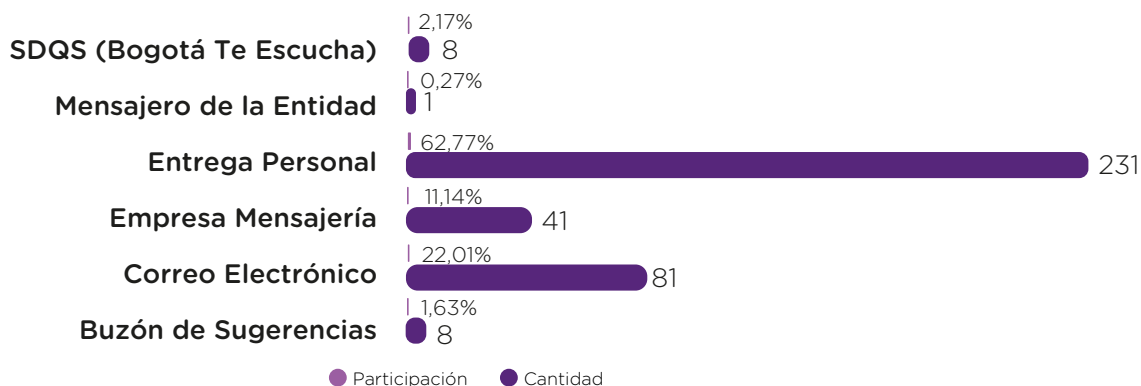
Durante el segundo trimestre de 2019 el FONCEP continuó trabajando en la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el **Sistema Bogotá te escucha**, razón por la cual el registro de las PQRSD se realizó de manera manual.

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.**

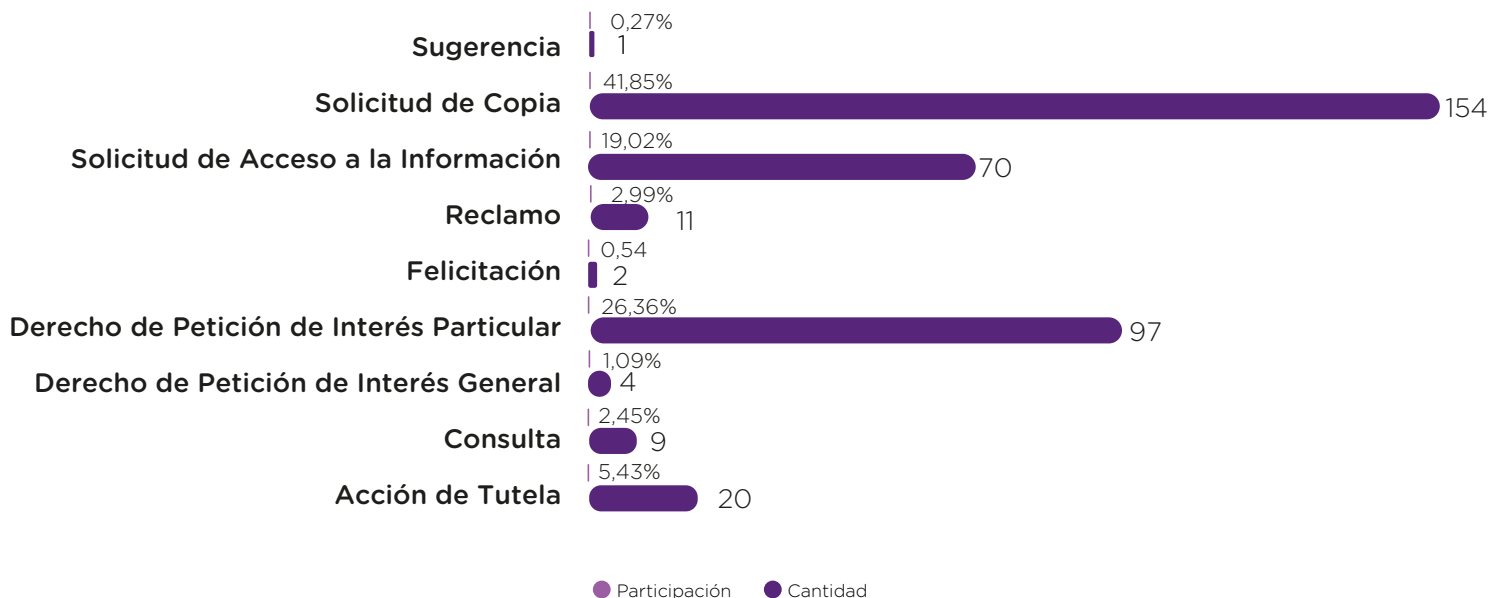
De la gráfica anterior, se evidencia que el total registrado en la columna de **PROPIOS** hace referencia a todas las PQRSD recibidas en la entidad incluyendo las radicadas por ciudadanos, entidades y/o entes de control.

## 2. Canales de Interacción



El **63%** de las peticiones recibidas se recibieron de manera personal, seguido por medios electrónicos (**24%**), incluyendo las que ingresaron desde el SDQS (Bogotá te Escucha). Para ese periodo las Empresa de Mensajería tuvieron una participación del **11%**.

## 3. Tipologías o modalidades



Las **Solicitudes de Copias** tuvieron un **48%** de participación en el total de las PQRSD radicadas, seguido por los **Derechos de Petición de Interés Particular** con un **23%**, que corresponde en su mayoría a solicitudes en agilización de trámites pensionales. Se destaca para este periodo las Solicitudes de Acceso a la información y que corresponde a cómo va el trámite solicitado.

## 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	%
Pensiones	264	72%
Bonos y Cuotas Partes	39	11%
Nómina de Pensionados	31	8%
Administración de Talento Humano	18	5%
Temas Administrativos y Financieros	8	2%
Total 5 Subtemas	7	2%
Otros Subtemas	1	0%
Total General	368	100%

El **72%** de las PQRSD corresponden a Peticiones de trámites 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 **11%**, Nómina de Pensionados, Administración de Talento Humano y Temas Administrativos y Financieros con un **15%** en conjunto.

## 6. Total de Peticiones Trasladas por no Competencia

Entidades	Cantidad	Participación
Secretaría de Educación	3	50%
Secretaría de Hacienda	2	33%
Secretaría Distrital de Salud	1	17%
Total General	6	100%

En el segundo trimestre de 2019 **se presentaron seis (6) 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

Área o Dependencia	Cantidad Recibida	Cantidad Cerradas	Participación
Administración	154	154	42%
Gerencia de Pensiones	64	64	17%
Nómina	39	39	11%
Oficina Asesora Jurídica	31	31	8%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	24	24	7%
Jurisdicción Coactiva	13	13	4%
Dirección	12	12	3%
Talento Humano	12	12	3%
Correspondencia	8	8	2%
Cesantías	5	5	1%
Tesorería	5	5	1%
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	1	0%
<b>Total General</b>	<b>368</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

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

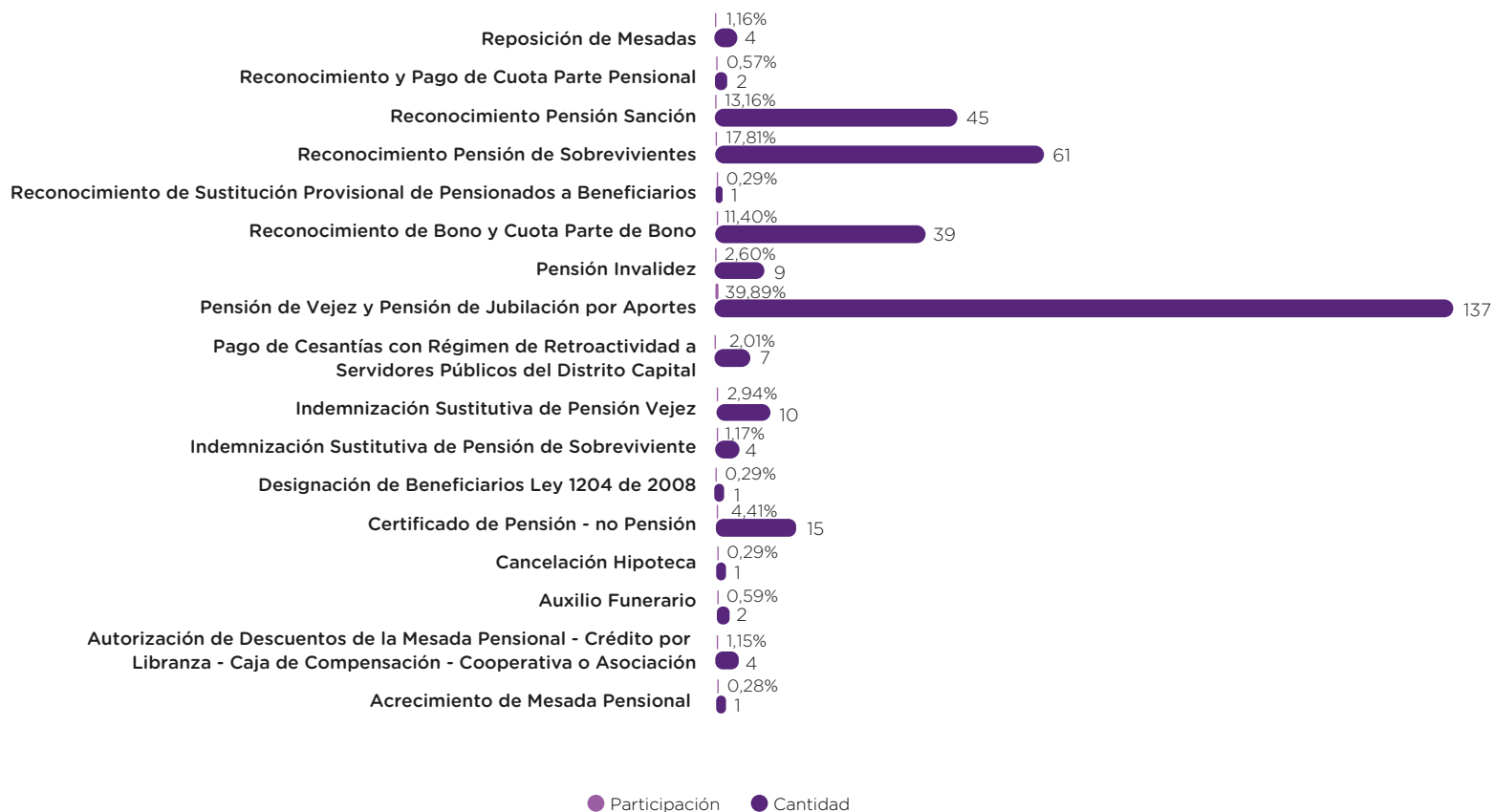
## 9. Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia

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	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitación	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencia	Tiempo Promedio días de respuesta por Área
Administrativa							3	2		2
Cesantías		7		3			4			4
Correspondencia				2	8	2	4			3
Dirección		1		13	5	3			12	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				5			3	14		5
Gerencia de Pensiones			22	5			6			6
Jurisdicción Coactiva				8			7	12		8
Nómina				7		8	8	10		8
Oficina Asesora Jurídica	1	11	4	7			3			4
Subdirección de Prestaciones Económicas							8			8
Talento Humano		10	7	4			10			6
Tesorería				9				3		8
Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Requeriminto	1	8	10	6	7	5	6	2	12	4

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. Peticiones por Tipo de Trámite



Esta gráfica muestra la gestión propia en el FONCEP y evidencia que del total de recibidos (120) el **37%** 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.

## 11. Conclusiones y Recomendaciones

- En junio de 2019 cumplimos con el **100%** en peticiones respondidas 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.**
- 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 petionario adjunta una comunicación escrita que igual puede ser recibida de manera presencial o electrónica.