



# INFORME PQRS ENERO 2019

**FONCEP**

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.

Alcaldía de Bogotá

# INFORME PROCESO DE PQRSD Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

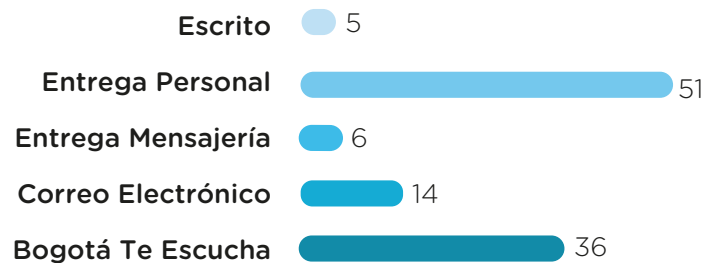
## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

SDQS  42

Propios  70

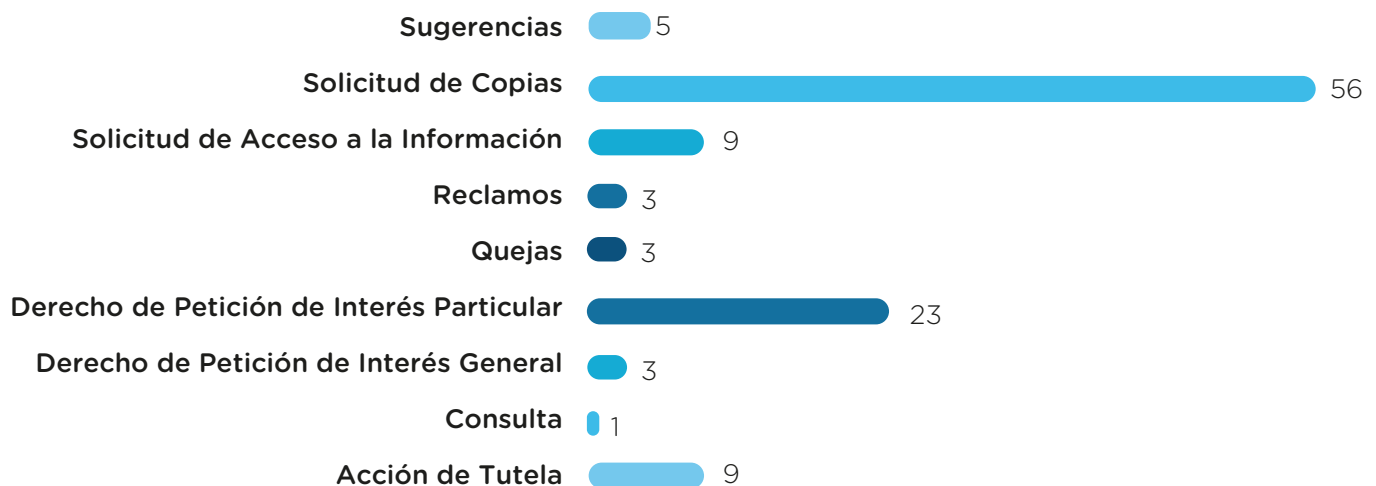
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS - Bogotá te Escucha y se está realizando registro manual por lo cual las peticiones que se reciben directamente por la entidad son grabadas en la página del SDQS - Bogotá Te Escucha, pero por inconvenientes de adecuación de la página no se registran todas en el SDQS - Bogotá Te Escucha, pero todas las del SDQS - Bogotá Te Escucha se graban en el sistema documental de la entidad aunque algunas de estas no correspondan a PQRSD. También se debe tener en cuenta que no todas las solicitudes radicadas directamente en la página Bogotá Te Escucha corresponden a PQRSD, por lo cual al interior de la entidad se radican como tramite.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **46%** de las peticiones recibidas se hicieron por medios electrónicos seguidas de manera personal (**44%**). Se sugiere que los canales de recepción se unifiquen su concepto ya que en la página de **Bogotá Te Escucha** el canal ESCRITO es cuando el peticionario adjunta documentos a su petición y en el sistema documental de la entidad (**SIGEF**) es el canal ENTREGA PERSONAL ya que las peticiones se realizan por escrito y de manera presencial.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la Solicitud de Copias con un **50%** de participación en el total de PQRSD seguido de Derecho de Petición de Interés Particular con un **21%** que corresponde en su mayoría a solicitudes sobre tramites pensionales del cual el peticionario desea que se agilice su proceso.

## 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NEGADAS POR INEXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Para este periodo no se evidencia Solicitudes de Información Negadas por Inexistencia de lo solicitado.

## 5. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS

| Subtemas                             | Total      | %           |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| Centro de Documentación - Radicación | 57         | 51%         |
| Pensiones                            | 22         | 20%         |
| Bonos y Cuotas Partes                | 11         | 10%         |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía  | 10         | 9%          |
| Nómina de Pensionados                | 5          | 4%          |
| <b>Total 5 Subtemas</b>              | <b>105</b> | <b>94%</b>  |
| <b>Otros Subtemas</b>                | <b>7</b>   | <b>6%</b>   |
| <b>Total General</b>                 | <b>112</b> | <b>100%</b> |

Se evidencia que el **51%** son Peticiones de copias que tiene que ver con subtema del Centro de documentación, y en su mayoría es de documentos con los cuales se les otorgo la pensión, seguido de Pensiones con el **20%**, Temas Administrativos y Financieros, Nomina de Pensionados y Bonos y Cuotas Partes **23%**.

## 6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este periodo se presentó un (1) requerimiento que no correspondía a la entidad y fue trasladado a la SECRETARIA DE EDUCACIÓN.

## 7.SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de este tema.

## 8.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

| Área o Dependencia                           | Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual | Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual | %           |
|--|---|--|-------------|
| Dirección                                    | 48  | 48   | 43%         |
| Área Administrativa                          | 34  | 34   | 30%         |
| Oficina Asesora Jurídica                     | 12  | 12   | 11%         |
| Gerencia de Pensiones                        | 8   | 8  | 7%          |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes            | 4   | 4  | 4%          |
| <b>Total 5 Primeras Áreas o Dependencias</b> | <b>106</b>                                    | <b>106</b>                                   | <b>95%</b>  |
| Otras Dependencias                           | 6   | 6  | 5%          |
| <b>Total General</b>                         | <b>112</b>                                    | <b>112</b>                                   | <b>100%</b> |

| Área o Dependencia   | Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores | Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores | %           |
|----------------------|--|---|-------------|
| Dirección            | 8  | 8   | 100%        |
| <b>Total General</b> | <b>8</b>   | <b>8</b>  | <b>100%</b> |

En este periodo se cerraron el **100%** del total de las solicitudes recibidas, y el **100%** de los periodos anteriores.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Se evidencia que durante este periodo se cumple con los tiempos de respuesta ya que da un promedio de 5 días, muy por debajo de los términos legales.

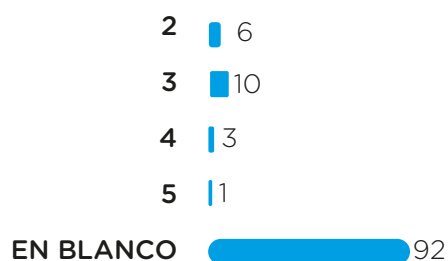
| Área o Dependencia                                       | Acción de Tutela | Consulta | Derecho de Petición Interés General | Derecho de Petición Interés Particular | Quejas    | Reclamos  | Solicitud de Acceso a la Información | Solicitud de Copias | Sugerencias | Total Tiempo Promedio de Respuesta por Área o Dependencia |
|--|------------------|----------|-------------------------------------|--|-----------|-----------|--------------------------------------|---------------------|-------------|---|
| Área Administrativa                                      |                  |          |                                     |  |           |           | 4                                    | 3                   |             | 3   |
| Correspondencia  |                  |          |                                     | 3                                      |           |           |                                      | 1                   |             | 2   |
| Dirección  |                  | 3        | 14                                  | 6                                      | 18        | 11        | 9                                    | 5                   | 8           | 7   |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes                        |                  |          |                                     | 6                                      |           |           | 6                                    |                     |             | 6   |
| Gerencia de Pensiones                                    |                  |          |                                     | 7                                      |           |           | 5                                    |                     |             | 6   |
| Grupo de Nómina  |                  |          |                                     | 7                                      |           |           | 12                                   |                     |             | 10  |
| Oficina Asesora Jurídica                                 | 2                |          | 7                                   | 14                                     |           |           |                                      |                     |             | 4   |
| Subdirección Fianciera y Administrativa                  |                  |          |                                     |  | 19        |           |                                      |                     |             | 19  |
| <b>Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Petición</b> | <b>2</b>         | <b>3</b> | <b>9</b>                            | <b>6</b>                               | <b>18</b> | <b>11</b> | <b>7</b>                             | <b>4</b>            | <b>8</b>    | <b>5</b>  |

Dentro de las acciones de mejora se insiste con las áreas y/o dependencias en dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos de tiempo legales. Aunque comparativamente con los periodos anteriores la oportunidad de respuesta sigue disminuyendo en promedio general.

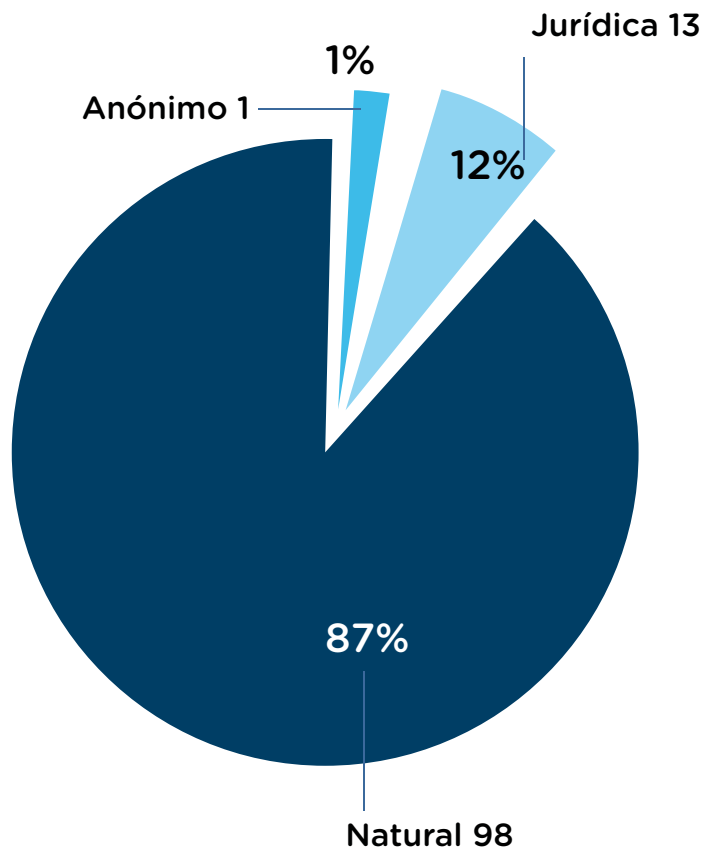
## 10. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem.

## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se presentan que el **14%** de las peticiones sus peticionarios pertenecen a los estratos 2 y 3. Los registros en blanco son aquellos recibidos por el sistema propio de la entidad el cual no registra este parámetro y también aquellos que están registrados en la página Bogotá Te Escucha y que el peticionario no registra esta información.



Por este ítem se mantiene las personas naturales como las de mayor cantidad en ser peticionarias.

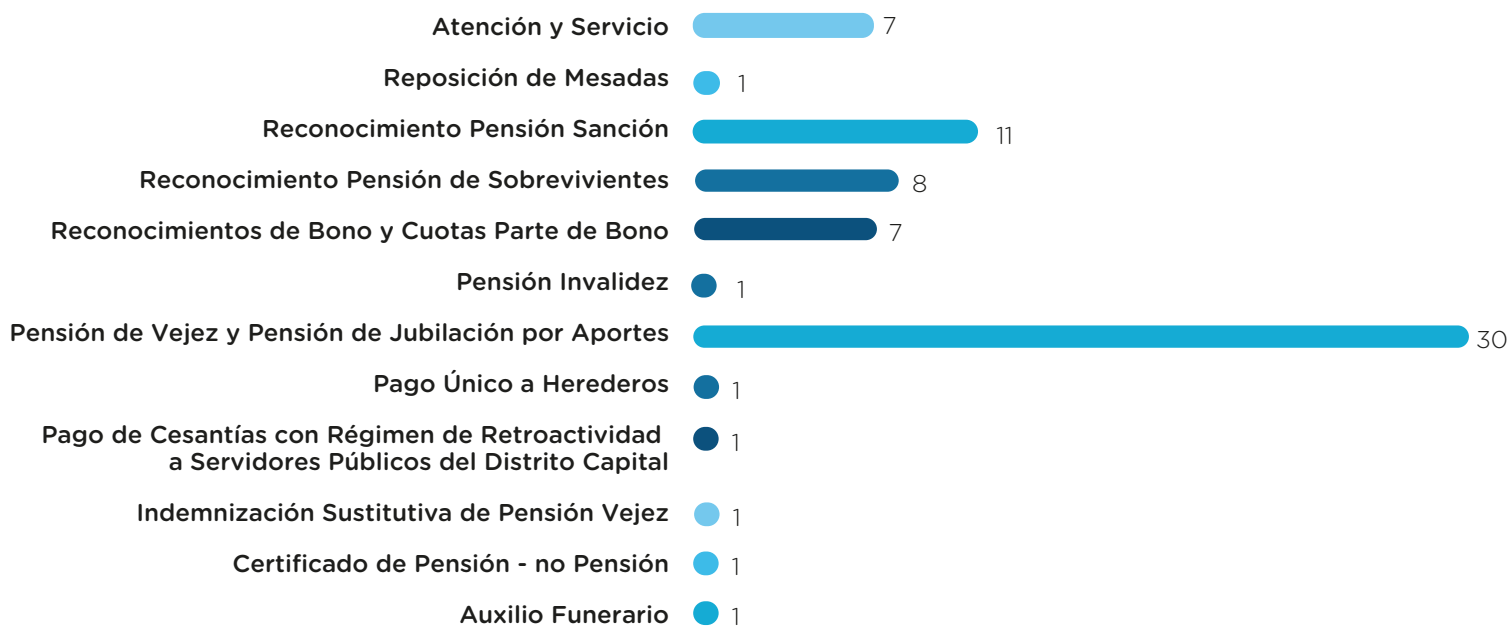
## 12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

| Nombre Peticionario | N   | %    |
|---------------------|-----|------|
| Anónimo             | 1   | 1%   |
| Identificado        | 111 | 99%  |
| Total General       | 112 | 100% |

Se evidencia que los solicitantes en un **99%** son identificados.



## 13. PETICIONES POR TIPO DE TRAMITE




En este punto se tiene en cuenta únicamente los requerimientos en el sistema propio de gestión documental de la entidad (SIGEF) y se evidencia que del total de recibidos (70) el **43%** de los requerimientos tiene que ver con el trámite **Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes**.

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presentó un cumplimiento del **100%** en peticiones respondidas con un objetivo del 100% en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 5 días promedio muy por debajo del tiempo máximo de ley.

Para mejorar los tiempos de respuesta es importante agilizar el enlace entre el SDQS - Bogotá Te Escucha y el sistema propio de la entidad (SIGEF), como también la unificación de parámetros entre los dos sistemas y así tener una mejor identificación de los peticionarios para la implementación de mejoras en el servicio.



Para los trámites y servicios tanto de entidades y ciudadanos se recomienda como estrategia para evitar las quejas y reclamos se mejore la comunicación entre entidades que eviten el retraso en los procesos y haya claridad de la gestión hacia el beneficiario.

Dentro de las recomendaciones de los ciudadanos se insiste en la virtualización de algunos procesos que eviten el desplazamiento a las instalaciones de la entidad.

Otra de las recomendaciones es en la realización de actividades dirigidas a el bienestar de los pensionados y que lidere la entidad y alianzas con terceros, esto mejora la comunicación e imagen del gobierno distrital.

