



INFORME PQRS ENERO 2019

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.

Alcaldía de Bogotá

INFORME PROCESO DE PQRSD Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

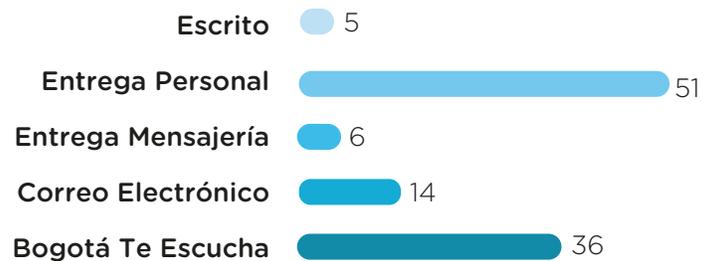
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

SDQS  42

Propios  70

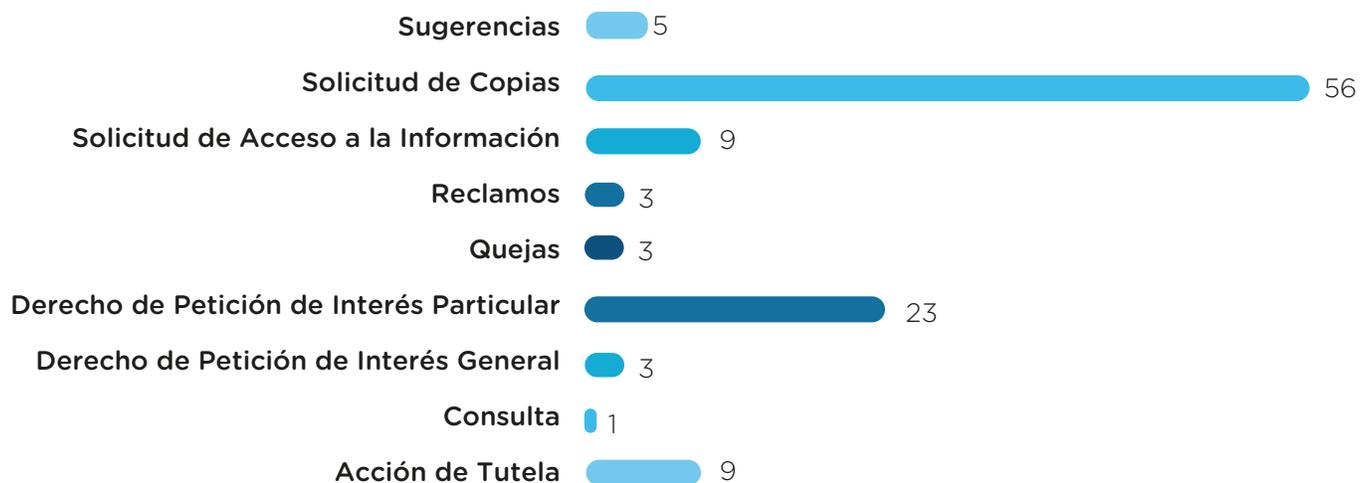
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS - Bogotá te Escucha y se está realizando registro manual por lo cual las peticiones que se reciben directamente por la entidad son grabadas en la página del SDQS - Bogotá Te Escucha, pero por inconvenientes 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%
Total 5 Subtemas	105	94%
Otros Subtemas	7	6%
Total General	112	100%

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%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	106	106	95%
Otras Dependencias	6	6	5%
Total General	112	112	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Dirección	8	8	100%
Total General	8	8	100%

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
Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Petición	2	3	9	6	18	11	7	4	8	5

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.

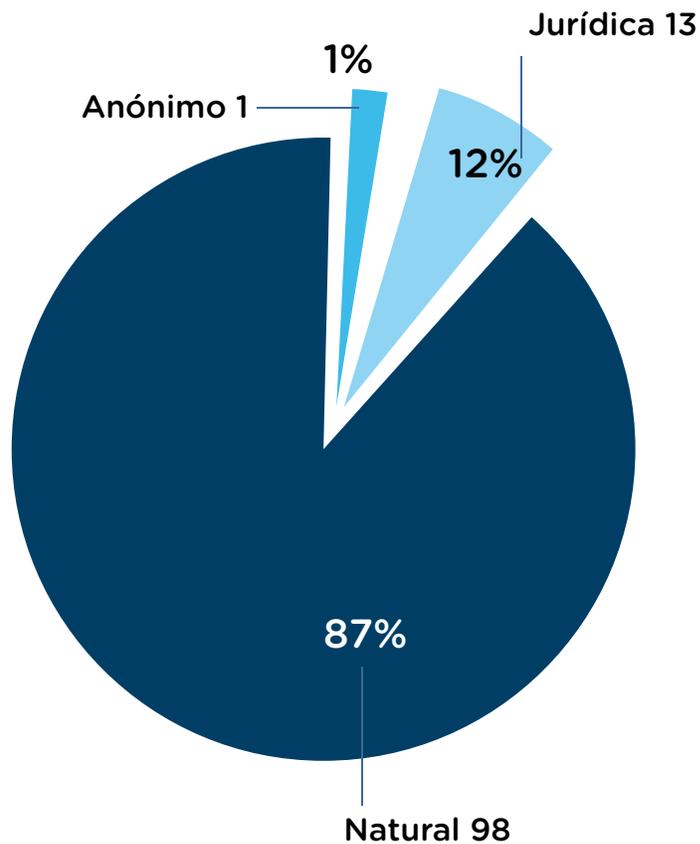
10. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

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.



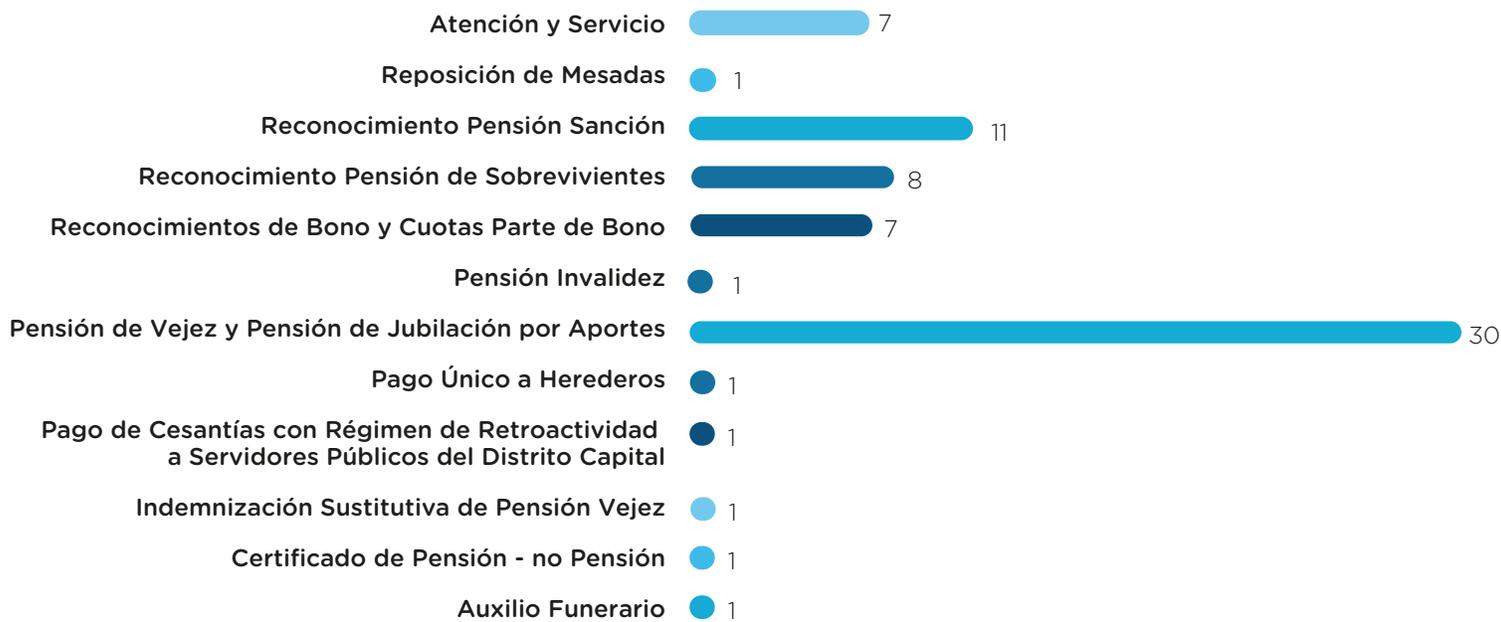
Por este ítem se mantiene las personas naturales como las de mayor cantidad en ser peticionarias.

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.

