



INFORME PQRS D ABRIL 2018

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME PROCESO DE PQRS, SDQS Y PETICIONES

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



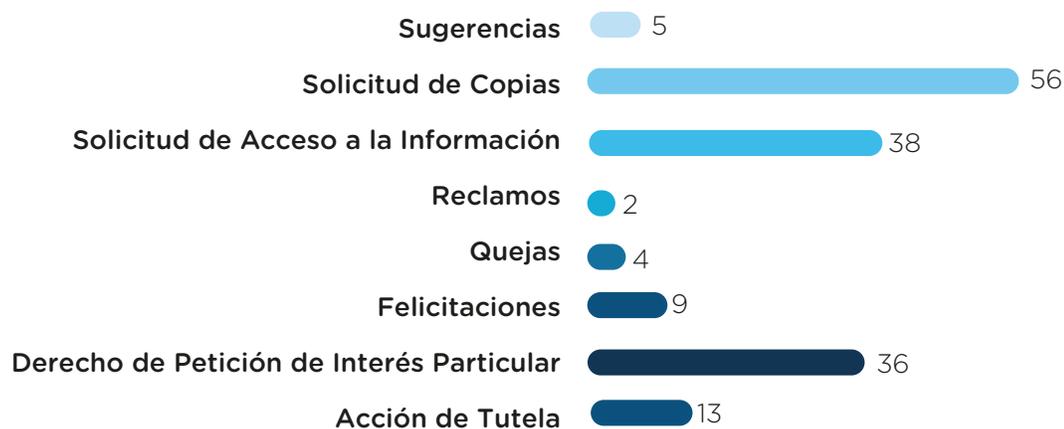
Revisando este indicador se evidencia que el 22% del total de PQRS se reciben por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el 78% restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **47%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios escritos (**18%**).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la solicitud de copias con un **34%** de participación en el total de PQRS seguido de Solicitud de Acceso a la Información con un **23%** que corresponde a trámites realizados y ampliaciones de su respuesta inicial.

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	35%
Temas Administrativos y Financieros	24	15%
Bonos y Cuotas Partes	16	10%
Nómina de Pensionados	16	10%
Pensiones	16	10%
Total 5 Subtemas	129	79%
Otros Subtemas	34	21%
Total General	163	100%

Se evidencia que el **35%** 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 Temas Administrativos con el **15%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Pensiones sobre el avance de un proceso o tramite solicitado ante la entidad en un **10%**.

6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este periodo se presentó un requerimiento que no correspondía a la entidad y fue trasladado a la Secretaria de Movilidad.

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	49	47	29%
Área Administrativa	42	42	26%
Gerencia de Pensiones	16	16	10%
Grupo de Nomina	15	15	9%
Oficina Asesora Jurídica	13	13	8%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	135	133	83%
Otras Dependencias	28	27	17%
Total General	163	160	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual
Área Tesorería	1	1
Dirección	3	3
Gerencia de Pensiones	1	0
Total General	5	4

En este periodo se cerraron el **98%** del total de las solicitudes recibidas, y el **80%** de los periodos anteriores.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Se evidencia que durante este periodo se cumple en su mayoría los tiempos de respuesta que da un promedio de 5 días de respuesta a excepción de tres casos que por parametrización del SDQS no permite su cierre sino hasta el desistimiento.

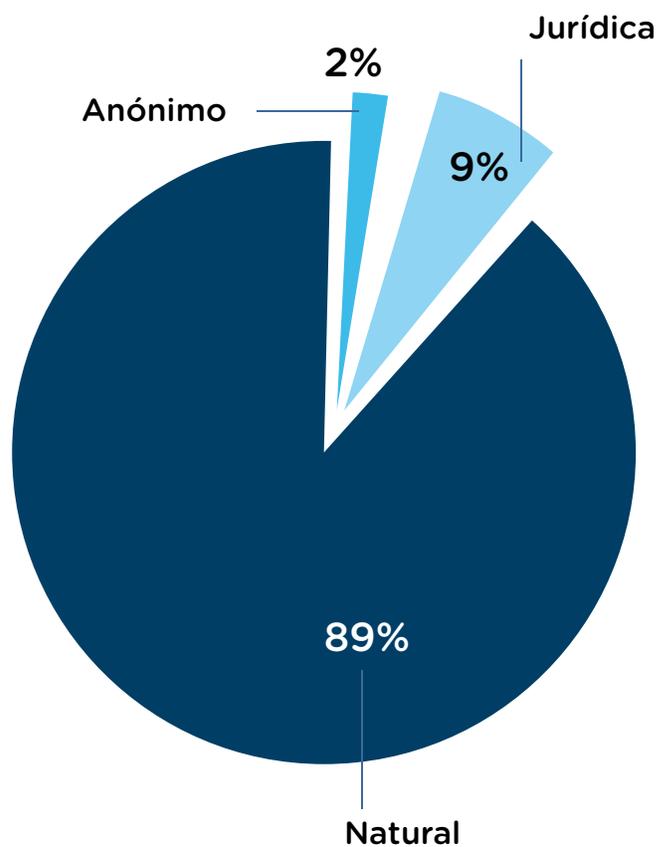
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Derecho de Petición de Interés	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Canales	Sugerencias	Total General
Administrativa							6	10	6
Jurisdicción Coactiva	3					3			3
Talento Humano						5			5
Tesorería		20				17			19
Correspondencia				4		8			6
Dirección		6	13	11	1	8	2	10	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		4				4	16		5
Gerencia de Pensiones		5				4	2	9	4
Grupo Nómina		6		6		6			6
Oficina Asesora Jurídica	2					12			3
Oficina de Informática y Sistemas						5			5
Total General	2	7	13	8	1	6	5	10	6

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 se mantiene.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

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

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se presentan que el 89% de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. 9% por personas jurídicas.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	3	2%
Identificado	160	98%
Total General	163	100%

Se evidencia que los solicitantes en su mayoría son identificados.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento un cumplimiento del **98%** en peticiones respondidas con un objetivo del **100%** en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 6 días muy por debajo del tiempo máximo de ley.

Para mejorar los tiempos de respuesta es importante agilizar el enlace entre el SDQS y el sistema propio de la entidad (SIGEF), como también el mejoramiento en la identificación de los requirientes en el sistema propio de la entidad.