



INFORME PQRS AGOSTO 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



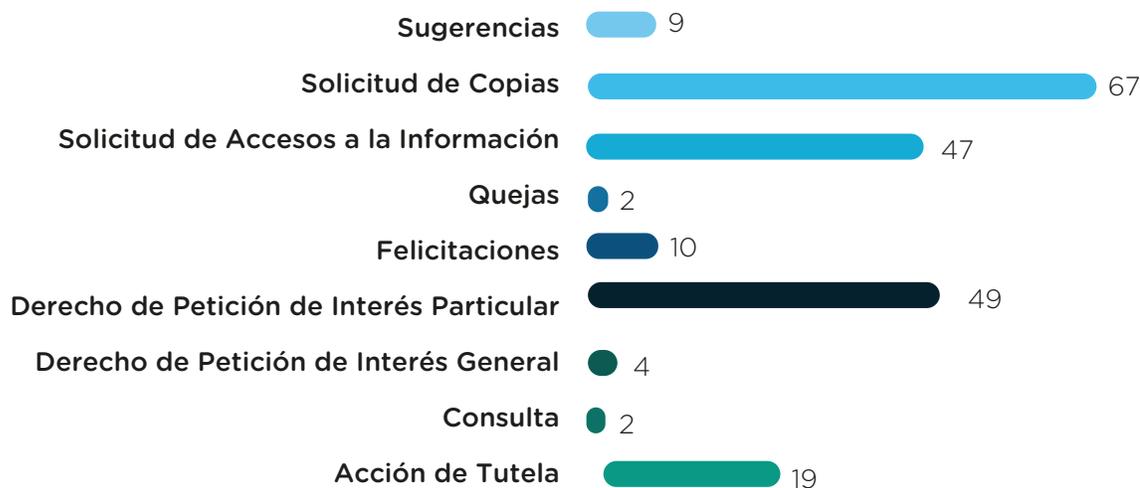
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS - Bogotá te Escucha y se está realizando registro manual por lo cual las peticiones que se reciben directamente por la entidad son grabadas en la página del SDQS - Bogotá Te Escucha, pero por inconvenientes 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.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **64%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguidas por medios electrónicos (**32%**). Se sugiere que los canales de recepción se unifiquen 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 PERSONAL ya que las peticiones se realizan por escrito.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la Solicitud de Copias con un **36%** de participación en el total de PQRS seguido de Derecho de Petición de Interés Particular con un **25%** que corresponde en su mayoría a solicitudes sobre tramites pensionales del cual el peticionario desea que se agilice el 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	68	33%
Pensiones	37	18%
Bonos y Cuotas Partes	33	16%
Atención y Servicio a la Ciudadanía	24	11%
Nómina de Pensionados	18	9%
Total 5 Subtemas	180	86%
Otros Subtemas	29	14%
Total General	209	100%

Se evidencia que el **33%** 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 **18%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Atención y Servicio a la Ciudadanía en un **36%**.

6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaría Movilidad	1	100%
Total General	1	100%

Para este periodo se presentó 1 requerimientos que no correspondía a la entidad.

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 General	100	100	48%
Administrativa	39	39	19%
Gerencia de Pensiones	22	22	11%
Dirección	21	21	10%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	13	13	6%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	195	195	93%
Otras Dependencias	14	14	7%
Total General	209	209	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Área Administrativa	1	1	100%
Dirección General	25	25	100%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	1	1	100%
Total General	27	27	100%

En este periodo se cerraron el **100%** del total de las solicitudes recibidas, y el **100%** de los periodos anteriores. Cabe anotar que dentro de los requerimientos pendientes por respuesta del periodo actual se encuentra los que están con solicitud de ampliación de la información lo cual se está a la espera o cierre por desistimiento.

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 6 días, muy por debajo de los términos legales.

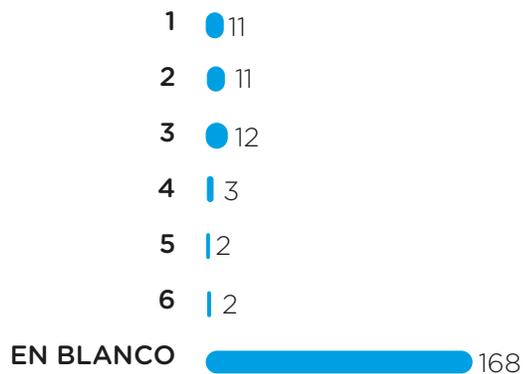
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Quejas	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa								3		3
Cesantías						8				8
Jurisdicción Coactiva				10						10
Talento Humano			8							8
Tesorería				11						11
Correspondencia							2	2		2
Dirección		11	5	5	5	7	5	3	9	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				6			7			6
Gerencia de Pensiones				5			5			5
Grupo de Nomina				6			7		7	7
Oficina Asesora de Planeación								5		5
Oficina Asesora Jurídica	3		6	11				1		3
Tiempo Promedio por Tipología	3	11	6	6	5	8	6	3	9	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 mejorando.

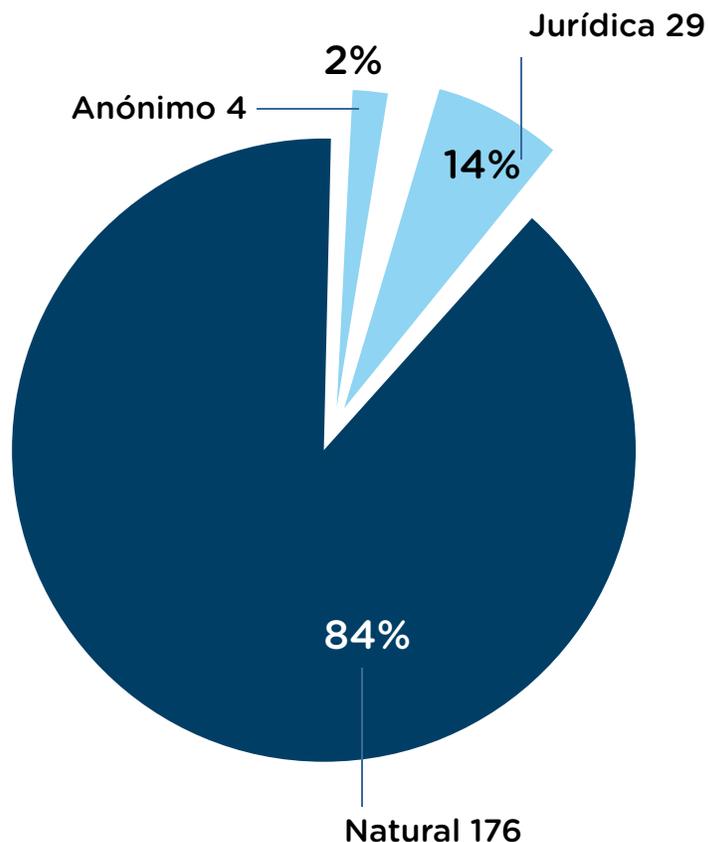
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

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 **18%** de las peticiones sus peticionarios pertenecen a los estratos 1, 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.



Para este periodo se presentan que el **84%** de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. **14%** por personas jurídicas.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	4	2%
Identificado	205	98
Total General	209	100%

Se evidencia que los solicitantes en un **98%** son identificados. Siendo los anónimos el **2%** recibido por la página del SDQS.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento 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 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