



# INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2018

# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

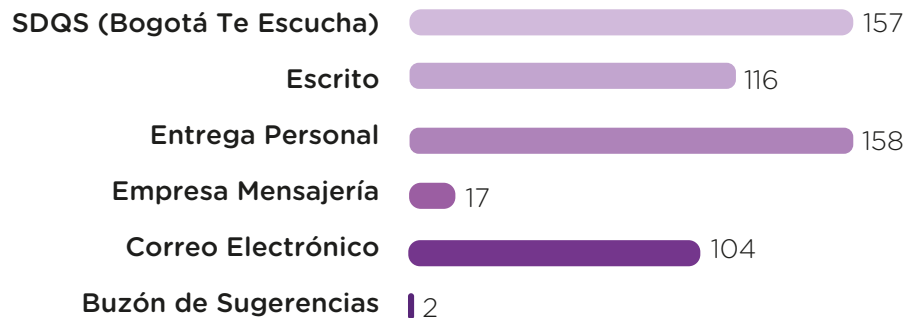
# INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S, Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



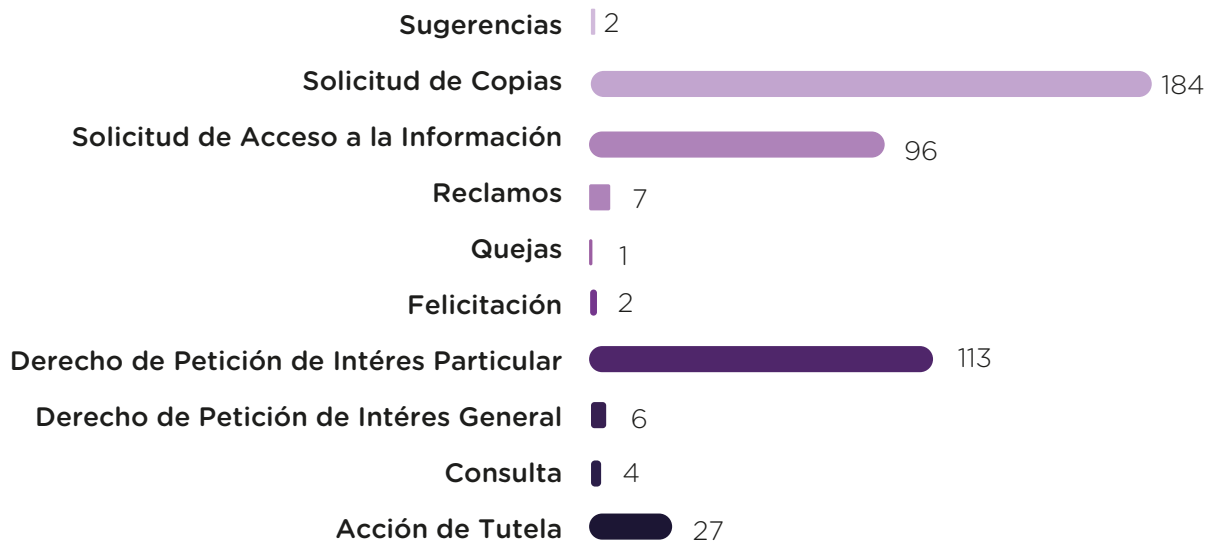
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS - Bogotá te Escucha y se está realizando registro manual por lo cual las peticiones que se reciben directamente por la entidad son grabadas en la página del SDQS - Bogotá Te Escucha, pero por inconvenientes 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 **36%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguidas por medios electrónicos (**26 %**). 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.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la Solicitud de Copias con un **42%** de participación en el total de PQRSD seguido de Solicitud de Acceso a la información con un **26%** 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	172	39%
Pensiones	75	17%
Bonos y Cuotas Partes	67	15%
Temas Administrativos y Financieros	60	14%
Nómina de Pensionados	30	7%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>404</b>	<b>91%</b>
Otros Subtemas	38	9%
<b>Total General</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **39%** 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 **17%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Temas Administrativos y Financieros en un **36%**.

## 6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaria de Hacienda Distrital	1	33%
Secretaria Distrital de Planeación	1	33%
Orquesta Filarmónica de Bogotá	1	33%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

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	%
Gerencia General	209	208	47%
Área Administrativa	101	101	23%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	34	34	8%
Gerencia de Pensiones	31	31	7%
Oficina Asesora Jurídica	31	31	7%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	406	405	92%
Otras Áreas o Dependencias	36	36	8%
Total General	442	441	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Gerencia de Pensiones	14	14	25%
Área Administrativa	12	12	21%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	12	12	21%
Grupo de Nómina	6	6	11%
Dirección	5	5	9%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	49	49	86%
Otras Dependencias	8	8	14%
Total General	57	57	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	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Tiempo Promedio por Área
Área de Cesantías		12	10				9			9
Correspondencia			7			2	2	3		4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			8				8	7		8
Gerencia de Pensiones			7				8			7
Grupo de Nómina			8				7			8
Oficina Asesora Jurídica	2	9	7				6			3
Área Administrativa			12				3	3		3
Dirección General			18	3	6	3			3	12
Oficina Asesora de Planeación		17								17
Área de Jurisdicción Coactiva			9			5				8
Área Talento Humano		5	6							5
Área Tesorería			10							10
Gestión Documental							10			10
Oficina de Informática y Sistemas							11			11
Tiempo Promedio por Tipología	2	11	9	3	6	3	8	3	3	5

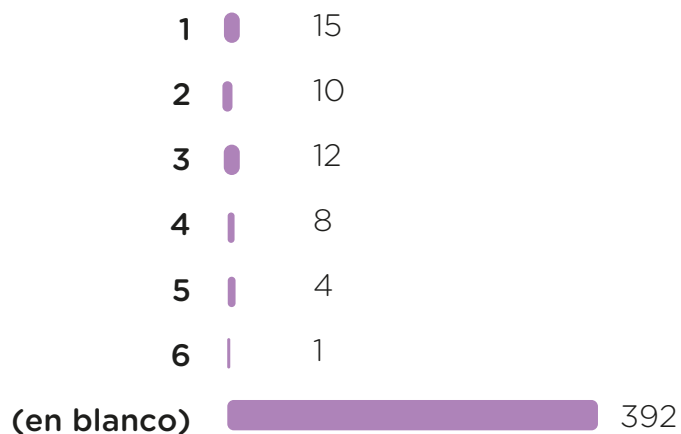
Dentro de las acciones de mejora se insiste con las áreas y/o dependencias en dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos de tiempo legales. Aunque comparativamente con los periodos anteriores la oportunidad de respuesta sigue disminuyendo en promedio general.

## 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

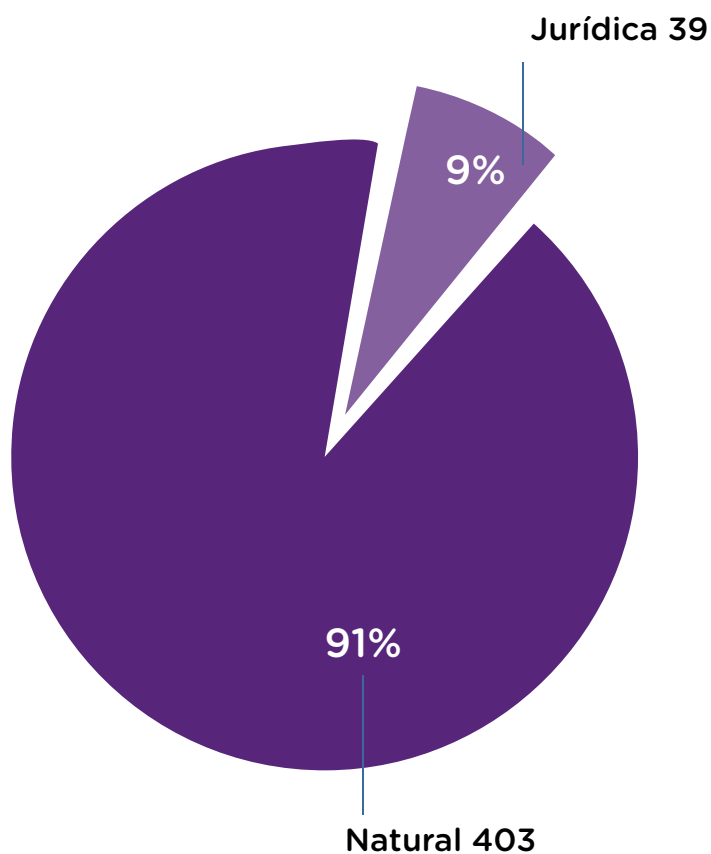


Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem en su totalidad.

## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se presentan que el **8%** 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.





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

## 12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Identificado	442	100%
Total General	442	100%

Se evidencia que los solicitantes en un **100%** son identificados.

## 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 4 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.