



# INFORME PQRS DICIEMBRE 2018

# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# INFORME PROCESO DE PQRSD Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

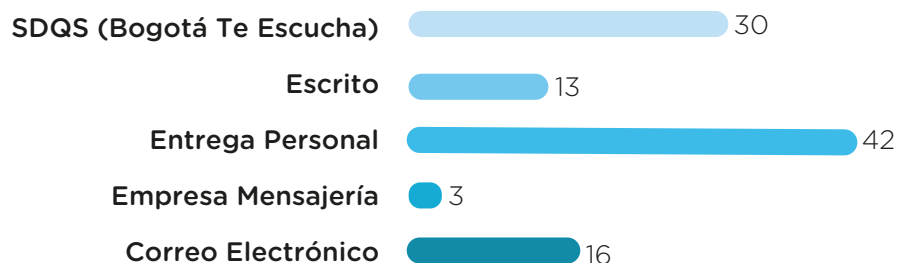
## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

PQRS  47

Propios  57

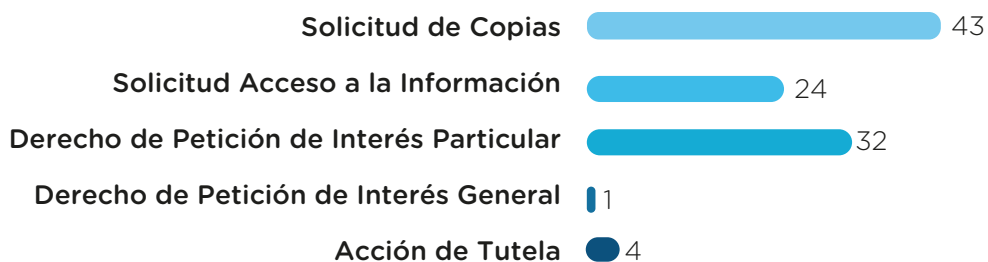
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS - Bogotá te Escucha y se está realizando registro manual por lo cual las peticiones que se reciben directamente por la entidad son grabadas en la página del SDQS - Bogotá Te Escucha, pero por inconvenientes 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 **44%** de las peticiones recibidas se hicieron por medios electrónicos seguidas de manera personal (**40%**). 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 **41%** de participación en el total de PQRSD seguido de Derecho de Petición de Interés Particular con un **31%** 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	46	44%
Pensiones	25	24%
Bonos y Cuotas Partes	14	13%
Nómina de Pensionados	10	10%
Temas Administrativos y Financieros	4	4%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>99</b>	<b>95%</b>
Otros Subtemas	5	5%
<b>Total General</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **44%** 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 Bonos y Cuotas Partes con el **24%**, Temas Administrativos y Financieros, Nomina de Pensionados y Bonos y Cuotas Partes **27%**.

## 6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este periodo no se presentaron 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	47	46	44%
Área Administrativa	22	22	21%
Gerencia de Pensiones	11	11	11%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	8	8	8%
Grupo de Nómina	5	5	5%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	93	92	88%
Otras Dependencias	11	11	11%
Total General	104	103	99%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Dirección General	35	35	100%
<b>Total General</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

En este periodo se cerraron el **99%** 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.

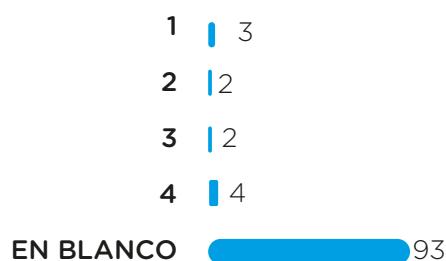
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa			12		3	3
Cesantías			7			7
Área de Talento Humano		5	9			7
Área Tesorería			10			10
Correspondencia					3	3
Dirección General			4	5	4	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			7	5		6
Gerencia de Pensiones			8	7		7
Gestión Documental				10		10
Grupo de Nómina			7	8		7
Oficina Asesora Jurídica	3					3
Oficina de Informática y Sistemas				11		11
<b>Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Petición</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>3</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.

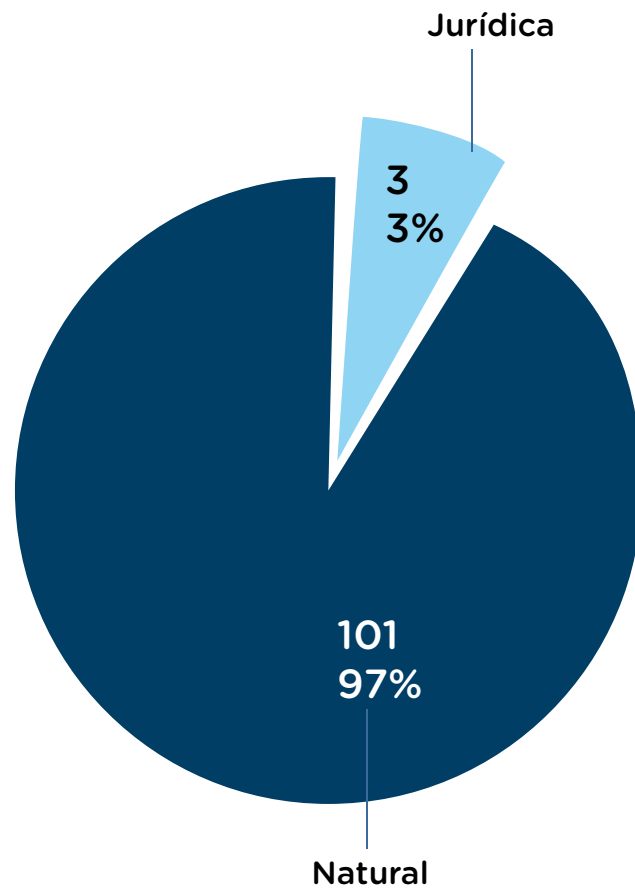
## 10. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

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 **7%** 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	104	100%
Total General	104	100%

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



## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento un cumplimiento del **99%** 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.