



INFORME PQRS ENERO 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

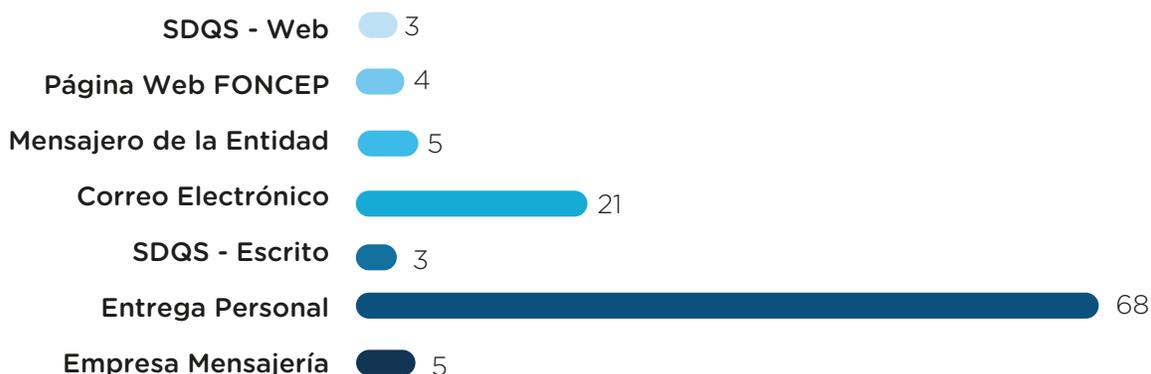
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

SDQS 6

Propios 103

Revisando este indicador se evidencia que el 6% del total de PQRS se reciben por el SDQS, se está trabajando para lograr que el 94% 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 **62%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**26%**). Aquí se evidencia el incremento que viene teniendo el uso del internet.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la solicitud de copias con un **42%** de participación en el total de PQRS seguido de Solicitud de Acceso a la Información con un **28%** 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	46	42%
Bonos y Cuotas Partes	16	15%
Nómina de Pensionados	16	15%
Pensiones	16	15%
Temas Administrativos y Financieros	4	4%
Total 5 Subtemas	98	90%
Otros Subtemas	11	10%
Total General	109	100%

Se evidencia que el **42%** son Peticiones de copias que se relaciona con el 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, Nomina de Pensionados y Pensiones sobre el avance de un proceso o trámite solicitado ante la entidad en un **15%**.

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	%
Gestión Documental	37	36	35%
Gerencia de Pensiones	17	16	16%
Nómina	14	14	14%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	11	11	11%
Oficina Asesoría Jurídica	11	8	8%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	90	85	83%
Otras Dependencias	19	18	17%
Total General	109	103	100%

Dirección General	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores
Gerencia de Pensiones	3	3
Total General	3	3

En este periodo se cerraron el **94%** 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 da cumplimiento a la mayoría de los tiempos de respuesta ya 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.

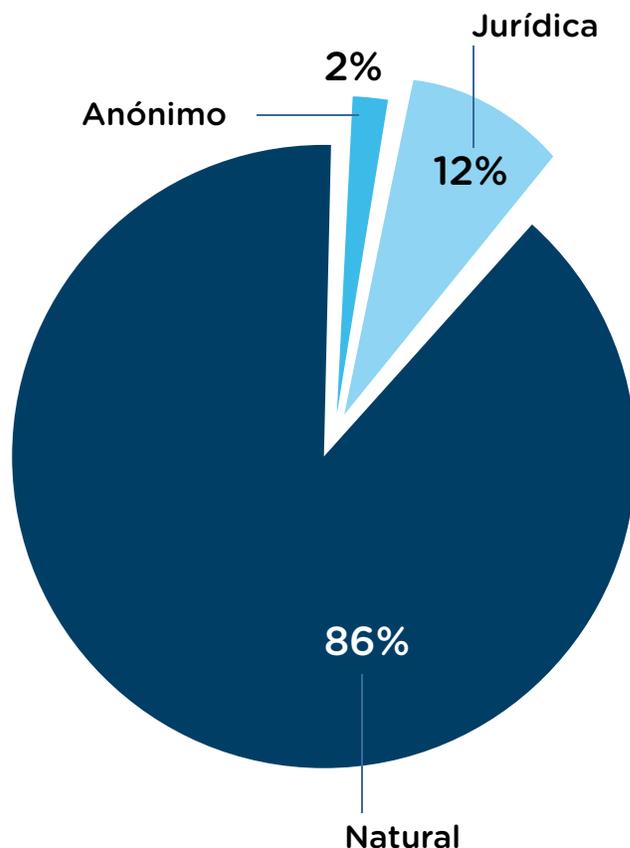
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición de Interés	Derecho de Petición Intereses Particulares	Quejas	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Total General
Administrativa							7	7
Cesantías						2		2
Correspondencia						4	8	5
Dirección General		17		2	17	2	1	7
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				7		6	5	6
Gerencia de Pensiones				6		6		6
Gestión Documental							3	3
Grupo de Nómina				6		9		8
Oficina Asesoría de Control Interno						7		7
Oficina Asesoría Jurídica	2		3			4	5	3
Subdirección de Prestaciones Económicas				16				16
Total general	2	17	3	6	17	6	4	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 mejora ha sido significativa.

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 86% de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. 12% por personas jurídicas.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	2	2%
Identificado	107	98%
Total General	109	100%

Se evidencia que los solicitantes en su mayoría son identificados.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento un cumplimiento del **94%** 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 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.