



INFORME PQRS D FEBRERO 2018

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

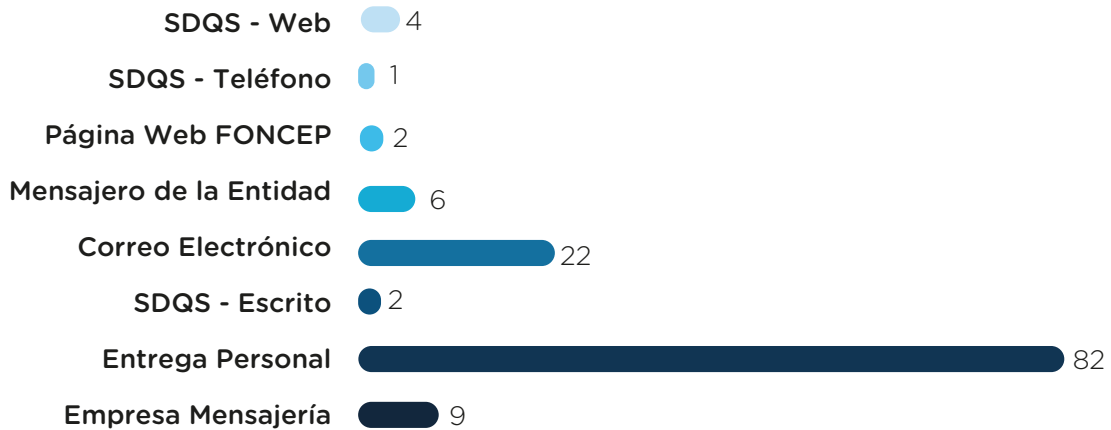
INFORME PROCESO DE PQRS, SDQS Y PETICIONES

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



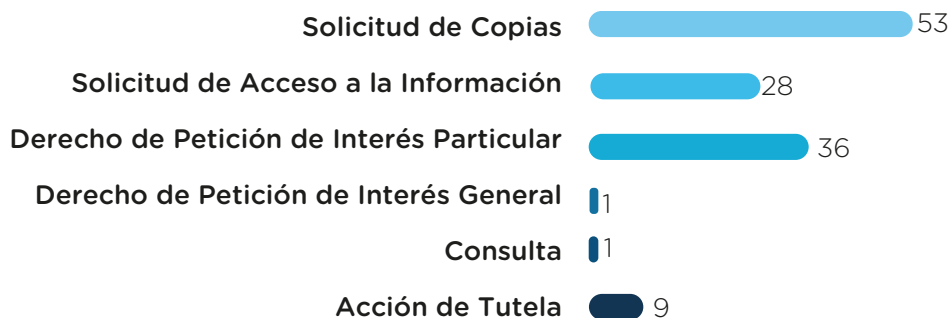
Revisando este indicador se evidencia que el 7% del total de PQRS se reciben por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el 93% restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **64%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**23%**). 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 41% de participación en el total de PQRS seguido de **Derecho de Petición de Interés Particular** 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 | 51 | 40% |
| Pensiones | 25 | 20% |
| Bonos y Cuotas Partes | 17 | 13% |
| Temas Administrativos y Financieros | 11 | 9% |
| Nómina de Pensionados | 9 | 7% |
| Total 5 Subtemas | 113 | 88% |
| Otros Subtemas | 15 | 12% |
| Total General | 128 | 100% |

Se evidencia que el **40%** 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, Nomina de Pensionados y Pensiones sobre el avance de un proceso o trámite solicitado ante la entidad en un **48%**.

6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este periodo se presentaron tres requerimientos que no correspondía a la entidad y fue trasladado a la Secretaria de Movilidad, Subred Norte y UGPP.

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 | % |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|
| Administrativa | 49 | 49 | 38% |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes | 17 | 17 | 13% |
| Gerencia de Pensiones | 17 | 17 | 13% |
| Oficina Asesora Jurídica | 10 | 10 | 8% |
| Subdirección de Prestaciones Económicas | 10 | 10 | 8% |
| Total 5 Primeras Áreas o Departamentos | 103 | 103 | 80% |
| Otras Dependencias | 25 | 25 | 20% |
| Total General | 128 | 128 | 100% |

| Área o Dependencia | Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual | Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual | % |
|--------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|
| Gerencia de Pensiones | 1 | 1 | 20% |
| Gestión Documetal | 1 | 1 | 20% |
| Oficina Asesora Jurídica | 3 | 3 | 60% |
| Total General | 5 | 5 | 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 en su mayoría los tiempos de respuesta ya que da un promedio de 7 días de respuesta a excepción de los casos que superan el plazo legal corresponde a respuestas más complejas y que es necesario recopilar información de diferentes áreas.

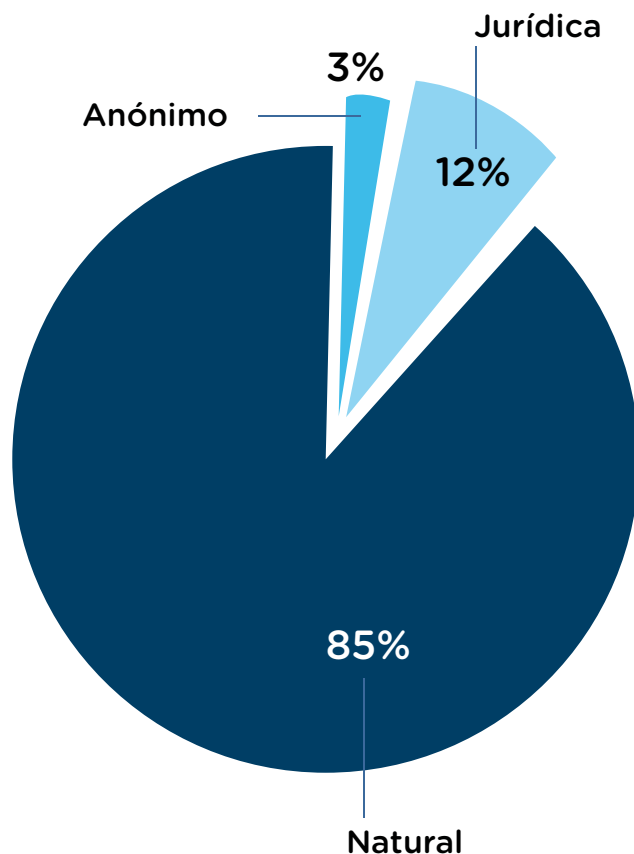
| Área o Dependencia | Acción de Tutela | Consulta | Derecho de Petición de Interés | Derecho de Petición Intereses Particulares | Acceso a la Información | Solicitud de Copias | Total General |
|-----------------------------------------|------------------|----------|--------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|---------------------|---------------|
| Administrativa | | | | | | 5 | 5 |
| Cesantías | | | | 3 | 4 | | 4 |
| Talento Humano | | | 14 | 9 | | | 12 |
| Tesorería | | | | 14 | | | 14 |
| Correspondencia | | | | 20 | 8 | 9 | 11 |
| Dirección | | | | | 6 | | 6 |
| Dirección General | | 4 | | 1 | 2 | | 2 |
| Gerencia de Bonos y Cuotas Partes | | | | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Gerencia de Pensiones | | | | 11 | 5 | 27 | 11 |
| Gestión Documental | | | | | | 14 | 14 |
| Grupo de Nómina | | | | 11 | 9 | | 10 |
| Oficina Asesora De Planeación | | | | | 6 | | 6 |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | | 21 | 24 | 6 | 46 | 9 |
| Subdirección de Prestaciones Económicas | | | | 8 | 9 | | 9 |
| Total General | 2 | 4 | 18 | 9 | 6 | 7 | 7 |

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 85% de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. 12% por personas jurídicas.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

| Nombre Peticionario | N | % |
|---------------------|-----|------|
| Anónimo | 4 | 3% |
| Identificado | 124 | 97% |
| Total General | 128 | 100% |

Se evidencia que los solicitantes en su mayoría 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 7 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.