



INFORME PQRS JULIO 2018

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.

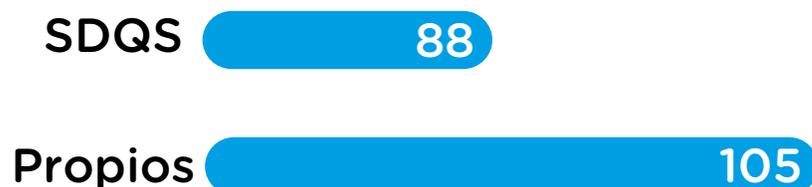


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

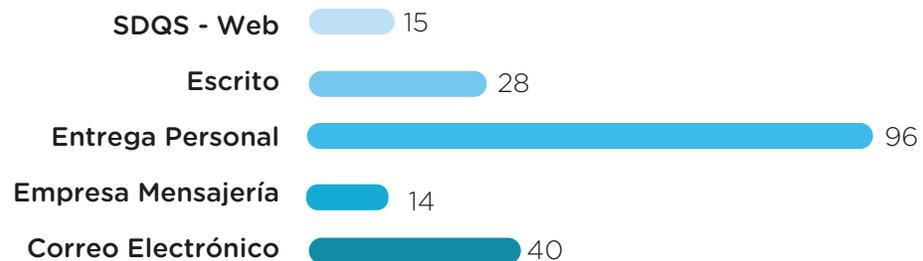
INFORME PROCESO DE PQRS, SDQS Y PETICIONES

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



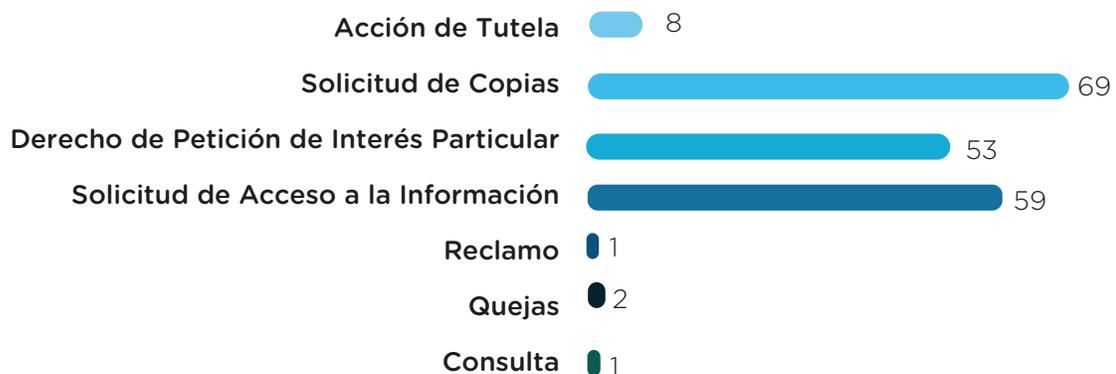
Revisando este indicativo se presentan inconvenientes en la nueva página del SDQS - Bogotá te escucha por lo cual se presenta diferencia en cuanto a lo radicado en SIGEF versus lo de la nueva página BOGOTA TE ESCUCHA. Cabe anotar que las radicadas en el SDQS también fueron radicadas en SIGEF y respondidas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **51%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**27%**).

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 Solicitud de Acceso a la Información con un **32%** que corresponde en su mayoría a procesos de Bonos Pensionales y un **28%** corresponde a Derechos de Interés Particular sobre procesos Pensionales.

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	70	36%
Pensiones	41	21%
Bonos y Cuotas Partes	35	18%
Nómina de Pensionados	18	9%
Temas Administrativos y Financieros	18	9%
Total 5 Subtemas	182	94%
Otros Subtemas	11	6%
Total General	193	100%

Se evidencia que el **36%** 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 **21%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Temas Administrativos sobre el avance de un proceso o tramite solicitado ante la entidad en un **36%**.

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	91	91	47%
Administrativa	36	36	19%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	20	20	10%
Gerencia de Pensiones	16	16	8%
Grupo de Nómina	12	12	6%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	175	175	91%
Oficina Asesora Jurídica	18	18	97%
Total General	193	193	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores
Dirección	6	6
Total General	6	6

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 6 días.

Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés Particular	Quejas	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa			9			4	4
Jurisdicción Coactiva					7		7
Tesorería			9		21		17
Correspondencia			4		4		4
Dirección		11	6	1	7	4	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			8		8	6	8
Gerencia de Pensiones			7		5		6
Grupo de Nómina			11	10	7		8
Oficina Asesora Jurídica	3					11	5
Tiempo Promedio por Tipología	3	11	7	6	7	4	6

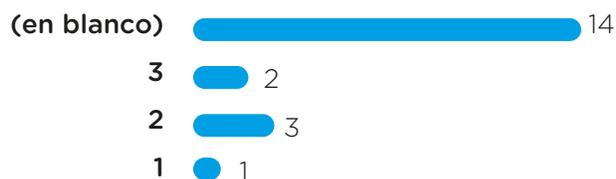
Dentro de las acciones de mejora se insiste con las áreas y/o dependencias en dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos de tiempo legales. Aunque comparativamente con los periodos anteriores la oportunidad de respuesta sigue mejorando.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

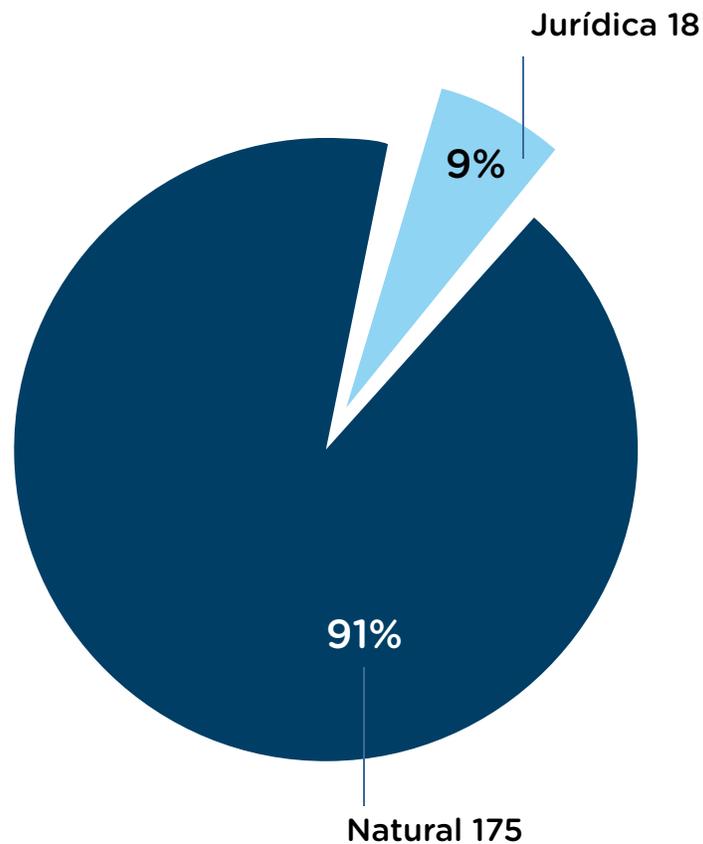


Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información completamente de todos los requerimientos recibidos lo cual se informó en su momento y se espera que con las mejoras en la página se pueda contar para futuros informes.

11. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información completamente de todos los requerimientos recibidos lo cual se informó en su momento y se espera que con las mejoras en la página se pueda contar para futuros informes.



Para este periodo se presentan que el **93%** de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. **7%** por personas jurídicas.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Identificado	193	100%
Total General	193	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 **6** 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.

Se sugiere agilizar el diagnostico de viabilidad de evaluar la virtualización de solicitudes de copia por medios electrónicos, que aunque en este momento los tiempos de respuesta a estos requerimientos ha disminuido notablemente el virtualizarlos disminuiría los costos operativos. Lo cual redundaría en el mejoramiento de los procesos en los trámites, servicios y PQRSD como en la racionalización de los recursos.

Dentro de las sugerencias de los ciudadanos está la de mejorar la ubicación geográfica de las instalaciones puesto que estar en el centro de la ciudad no permite realizar actividades encaminadas a incentivar la participación ciudadana ya que se dificulta su acceso.

En este periodo no se presentaron sugerencias sobre mejoramiento en la gestión pública por parte de los ciudadanos.