



INFORME PQRS D JUNIO 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

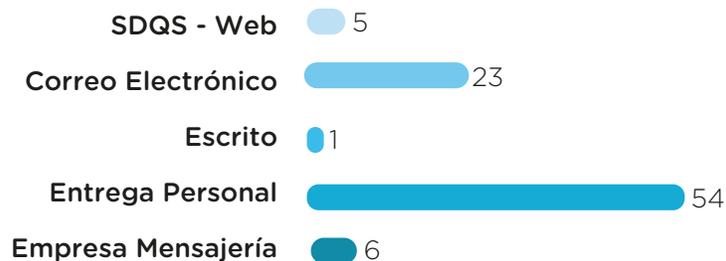
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

SDQS **6**

Propios **83**

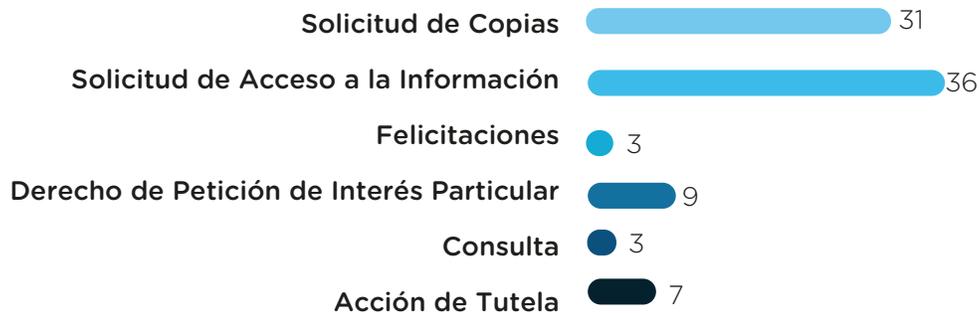
Revisando este indicativo se presentan inconvenientes en la nueva página del SDQS - Bogotá te escucha por lo cual se presenta diferencia en cuanto a lo radicado en SIGEF versus lo de la nueva página BOGOTA TE ESCUCHA. Cabe anotar que las radicadas en el SDQS también fueron radicadas en SIGEF y respondidas.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **61%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**31%**).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la solicitud de Acceso a la información con un **40%** de participación en el total de PQRS seguido de Solicitud de Copias con un **35%** que corresponde en su mayoría a documentos por los cuales se les otorgo la pensión.

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	30	34%
Pensiones	14	16%
Bonos y Cuotas Partes	12	13%
Nómina de Pensionados	12	13%
Temas Administrativos y Financieros	12	13%
Total 5 Subtemas	80	90%
Otros Subtemas	9	10%
Total General	89	100%

Se evidencia que el **34%** 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 Temas Administrativos con el **16%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Pensiones sobre el avance de un proceso o tramite solicitado ante la entidad en un **14%**.

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	%
Administrativa	29	29	34%
Grupo de Nómina	12	11	13%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	11	11	13%
Gerencia de Pensionados	10	10	12%
Dirección General	11	8	9%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	73	69	81%
Otras Dependencias	16	16	19%
Total General	89	85	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores
Área Tesorería	1	0
Dirección	28	28
Gerencia de Pensiones	1	0
Total General	30	28

En este periodo se cerraron el **95%** del total de las solicitudes recibidas, y el **93%** de los periodos anteriores. Cabe anotar que dentro de los requerimientos pendientes por respuesta del periodo actual se encuentra los que están con solicitud de ampliación de la información lo cual se está a la espera o cierre por desistimiento.

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 6 días de respuesta a excepción de cuatro casos que, por parametrización del SDQS no permite su cierre sino hasta el desistimiento.

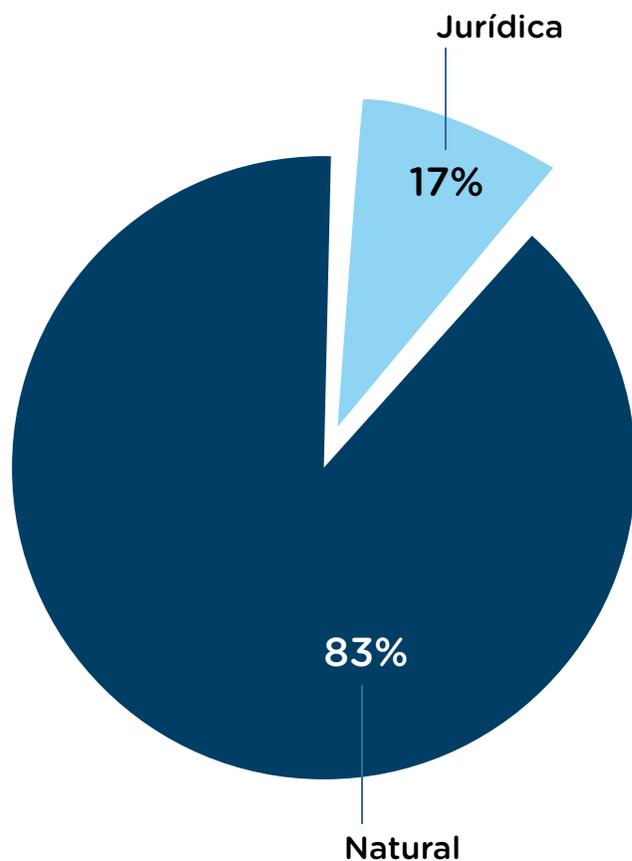
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Quejas	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Total General
Administrativa	10						6	7
Contabilidad						4		4
Cesantías						7		7
Talento Humano			4					4
Tesorería			22					22
Dirección		1	13	6	16	13	9	11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			8			14		14
Gerencia de Pensiones			8			4		4
Gestión Documental							6	6
Grupo de Nómina						9		9
Oficina Asesora Jurídica	3							3
Total General	4	1	11	6	16	10	7	8

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 se mantiene.

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 83% de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. 17% por personas jurídicas.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Identificado	89	100%
Total General	89	100%

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

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento un cumplimiento del **95 %** en peticiones respondidas con un objetivo del **100%** en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 8 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.