



INFORME PQRS MARZO 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

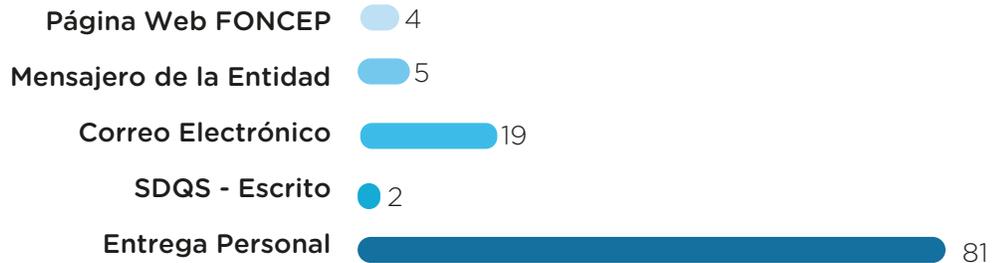
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

SDQS **6**

Propios **105**

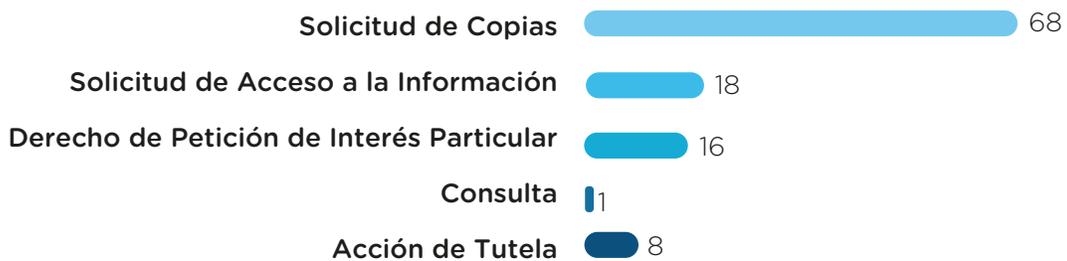
Revisando este indicador se evidencia que el 7% del total de PQRS se reciben por el SDQS, se está trabajando para lograr que el 93% restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **73%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**21%**). 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 **62%** de participación en el total de PQRS seguido de Solicitud de Acceso a la Información con un **16 %** 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	68	61%
Pensiones	15	14%
Bonos y Cuotas Partes	8	7%
Temas Administración y Financiera	7	6%
Nómina de Pensionados	5	5%
Total 5 Subtemas	103	93%
Otros Subtemas	8	7%
Total General	111	100%

Se evidencia que el **61%** 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 **21%**.

6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Para este periodo NO se presentaron solicitudes de este tema.

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	66	66	61%
Gerencia de Pensiones	11	10	9%
Oficina Asesora Jurídica	8	8	7%
Subdirección de Prestaciones Económicas	8	8	7%
Dirección	7	7	6%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	100	99	91%
Otras Dependencias	11	10	9%
Total General	111	109	100%

En este periodo se cerraron el **100%** del total de las solicitudes recibidas, de los periodos anteriores no se tiene pendiente.

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.

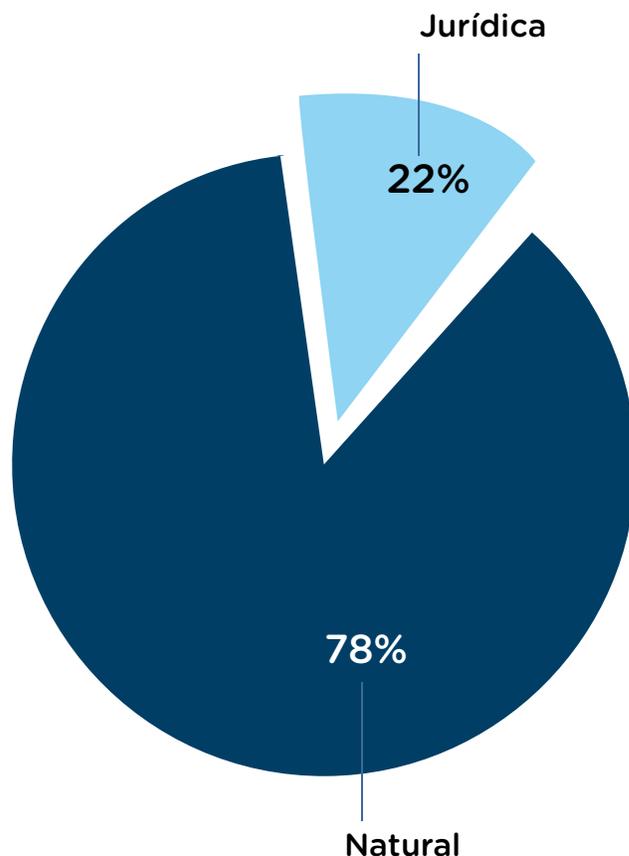
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición de Interés	Derecho de Petición Intereses Particulares	Acceso a la Información	Total General
Administrativa					6	6
Talento Humano				6		6
Tesorería					16	16
Dirección		1	12	9	4	9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			3	5		4
Gerencia de Pensiones			8	9		8
Oficina Asesora Jurídica	2					2
Subdirección de Prestaciones Económicas			11	7		9
Total General	2	1	9	7	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 78% de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. 22% por personas jurídicas.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Identificado	111	100%
Total General	111	100%

Se evidencia que los solicitantes en su totalidad son identificados para este periodo.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento un cumplimiento del **98 %** 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.