



# INFORME PQRS MAYO 2018

# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.

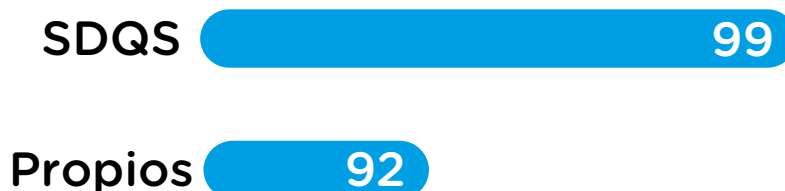


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

# INFORME PROCESO DE PQRS, SDQS Y PETICIONES

## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



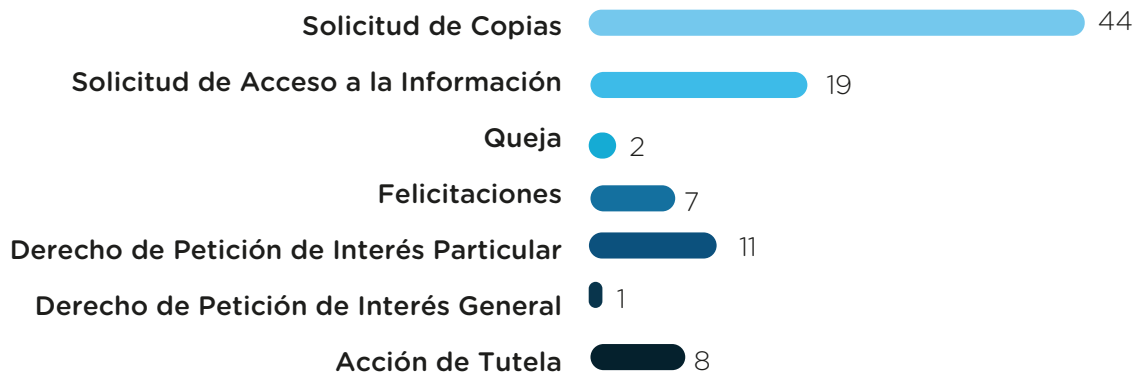
Revisando este indicativo se inicia en este periodo pruebas de enlace entra el SDQS y el SIGEF por lo cual se presenta una similitud en la cantidad de peticiones registradas en el SDQS y el SIGEF, la diferencia radica en algunos requerimientos que fueron radicados en el SDQS pero que al analizarlos no corresponden PQRS por lo cual al radicarlo en el sistema documental de la entidad (SIGEF) no quedan como PQRS.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **61%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**33%**).

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la solicitud de copias con un **48%** de participación en el total de PQRS seguido de Solicitud de Acceso a la Información con un **21%** 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	44	48%
Temas Administrativos y Financieros	13	14%
Bonos y Cuotas Partes	9	10%
Pensiones	8	9%
Nómina de Pensionados	7	8%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>81</b>	<b>88%</b>
Otros Subtemas	11	12%
<b>Total General</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **48%** 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 **14%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Pensiones sobre el avance de un proceso o tramite solicitado ante la entidad en un **27%**.

## 6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Área o Dependencia	Total	%
Secretaría de Educación	1	100%
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Para este periodo se presentó un requerimiento que no correspondía a la entidad y fue trasladado a la Secretaria de Educación.

## 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	32	32	36%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	9	9	10%
Oficina Asesora Jurídica	9	9	10%
Dirección	7	7	8%
Gerencia de Pensiones	8	7	8%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	65	64	71%
Otras Dependencias	27	26	29%
Total General	92	90	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores
Área Tesoreía	1	1
Total General	1	1

En este periodo se cerraron el **98%** 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 6 días de respuesta a excepción de cuatro casos que, por parametrización del SDQS no permite su cierre sino hasta el desistimiento.

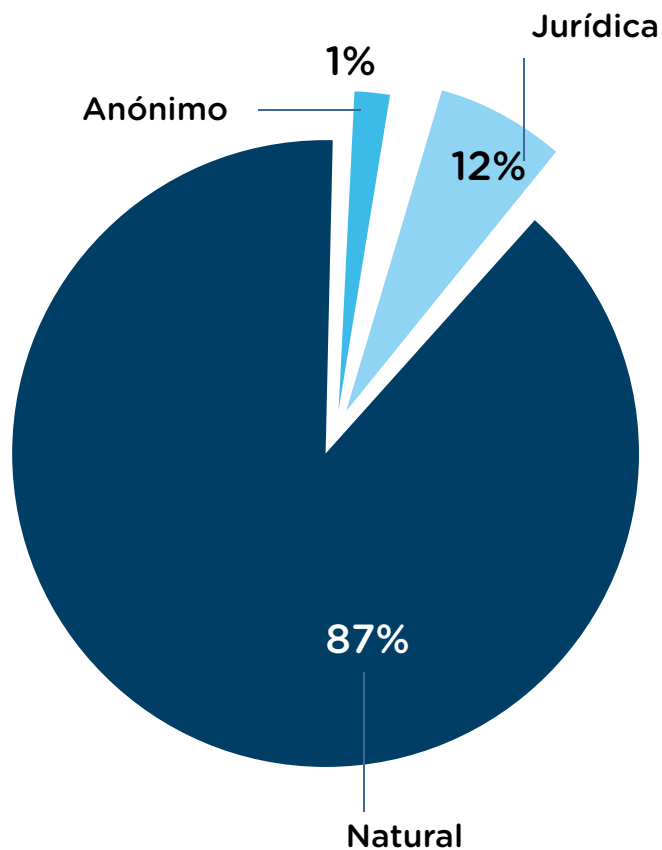
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Derecho de Petición de Interés	Derecho de Petición Interé Particular	Felicitaciones	Quejas	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Total General
Administrativa							3	3
Jurisdicción Coactiva			8					8
Financiera							24	24
Talento Humano		9				6		8
Tesorería			10			29		20
Correspondencia				3	13		3	6
Dirección			16	5		26		9
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			5			7		6
Gerencia de Pensiones			7	2		4		4
Gestión Documental							5	5
Grupo de Nómina			8			5	4	5
Oficina Asesora de Planeación						8		8
Oficina Asesora Jurídica	2		5					3
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

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 87% de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. 12% por personas jurídicas.

## 12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Identificado	92	100%
Total General	92	100%

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

## 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 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.