



INFORME PQRS NOVIEMBRE 2018

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME PROCESO DE PQRSD Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

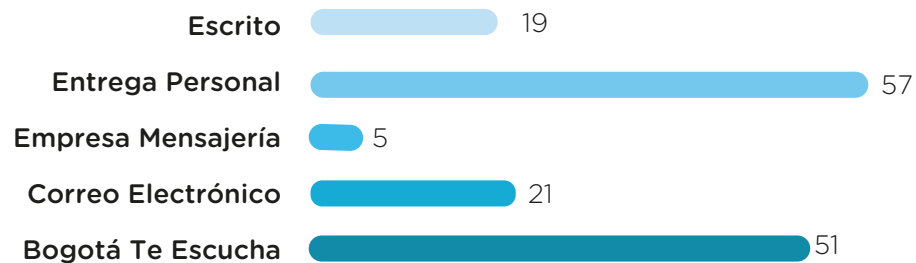
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

PQRS 70

Propios 83

Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS - Bogotá te Escucha y se está realizando registro manual por lo cual las peticiones que se reciben directamente por la entidad son grabadas en la página del SDQS - Bogotá Te Escucha, pero por inconvenientes de adecuación de la página no se registran todas en el SDQS - Bogotá Te Escucha, pero todas las del SDQS - Bogotá Te Escucha se graban en el sistema documental de la entidad aunque algunas de estas no correspondan a PQRSD. También se debe tener en cuenta que no todas las solicitudes radicadas directamente en la página Bogotá Te Escucha corresponden a PQRSD, por lo cual al interior de la entidad se radican como tramite.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **47%** de las peticiones recibidas se hicieron por medios electrónicos seguidas de manera personal (**37%**). Se sugiere que los canales de recepción se unifiquen su concepto ya que en la página de **Bogotá Te Escucha** el canal ESCRITO es cuando el peticionario adjunta documentos a su petición y en el sistema documental de la entidad (**SIGEF**) es el canal ENTREGA PERSONAL ya que las peticiones se realizan por escrito y de manera presencial.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la Solicitud de Copias con un **44%** de participación en el total de PQRSD seguido de Derecho de Petición de Interés Particular con un 32% que corresponde en su mayoría a solicitudes sobre tramites pensionales del cual el peticionario desea que se agilice su proceso.

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	65	42%
Bonos y Cuotas Partes	29	19%
Pensiones	24	16%
Temas Administrativos y Financieros	20	13%
Nómina de Pensionados	7	5%
Total 5 Subtemas	145	95%
Otros Subtemas	8	5%
Total General	153	100%

Se evidencia que el **42%** 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 con el **19%**, Temas Administrativos y Financieros, Nomina de Pensionados y Pensiones **34%**.

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	72	72	47%
Administrativa	36	36	24%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	14	14	9%
Oficina Asesora Jurídica	13	13	8%
Gerencia de Pensiones	10	10	7%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	145	145	95%
Otras Dependencias	8	8	5%
Total General	153	153	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Dirección General	6	6	100%
Total General	6	6	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 con los tiempos de respuesta ya que da un promedio de 5 días, muy por debajo de los términos legales.

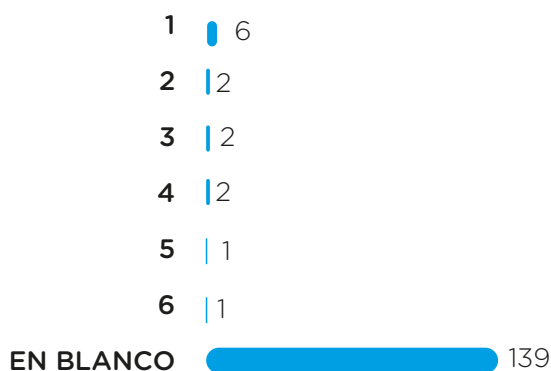
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés Particular	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa						3	3
Cesantías					11		11
Área de Jurisdicción Coactiva			9				9
Área de Talento Humano			2				2
Correspondencia				2			2
Dirección		4	8	1	7	4	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			6		9		8
Gerencia de Pensiones			6		10		7
Grupo de Nómina			8				8
Oficina Asesora Jurídica	2		7		9		3
Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Petición	2	4	7	2	8	3	5

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 disminuyendo en promedio general.

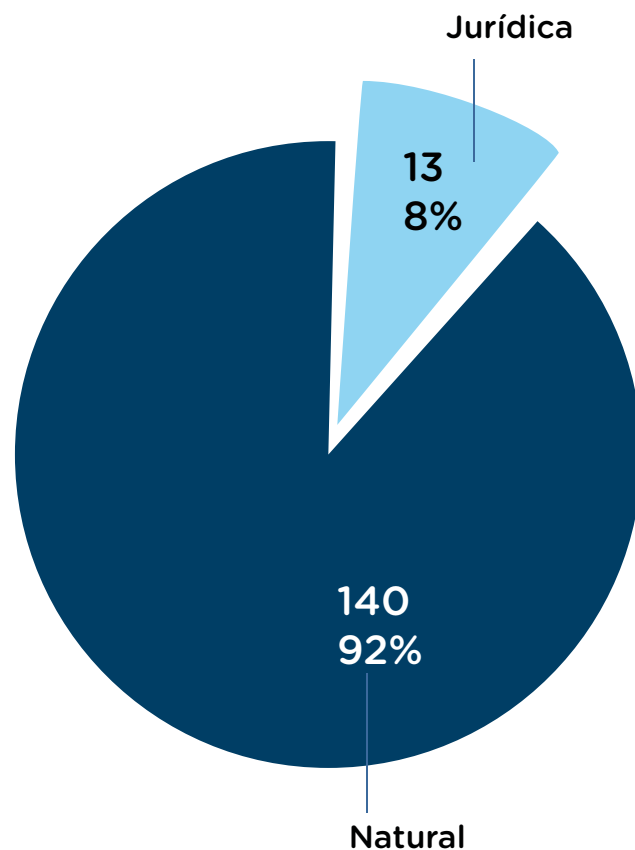
10. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se presentan que el **7%** de las peticiones sus peticionarios pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. Los registros en blanco son aquellos recibidos por el sistema propio de la entidad el cual no registra este parámetro y también aquellos que están registrados en la página Bogotá Te Escucha y que el peticionario no registra esta información.



Por este ítem se mantiene las personas naturales como las de mayor cantidad en ser peticionarias.

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Identificado	153	100%
Total General	153	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 5 días promedio muy por debajo del tiempo máximo de ley.

Para mejorar los tiempos de respuesta es importante agilizar el enlace entre el SDQS - Bogotá Te Escucha y el sistema propio de la entidad (SIGEF), como también la unificación de parámetros entre los dos sistemas y así tener una mejor identificación de los peticionarios para la implementación de mejoras en el servicio.

Para los trámites y servicios tanto de entidades y ciudadanos se recomienda como estrategia para evitar las quejas y reclamos se mejore la comunicación entre entidades que eviten el retraso en los procesos y haya claridad de la gestión hacia el beneficiario.

Dentro de las recomendaciones de los ciudadanos se insiste en la virtualización de algunos procesos que eviten el desplazamiento a las instalaciones de la entidad.

Otra de las recomendaciones es en la realización de actividades dirigidas a el bienestar de los pensionados y que lidere la entidad y alianzas con terceros, esto mejora la comunicación e imagen del gobierno distrital.