



# INFORME PQRS D OCTUBRE 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

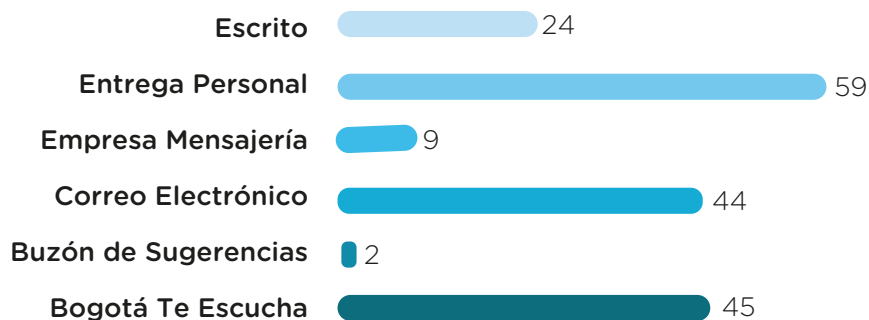
## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

PQRS  80

Propios  103

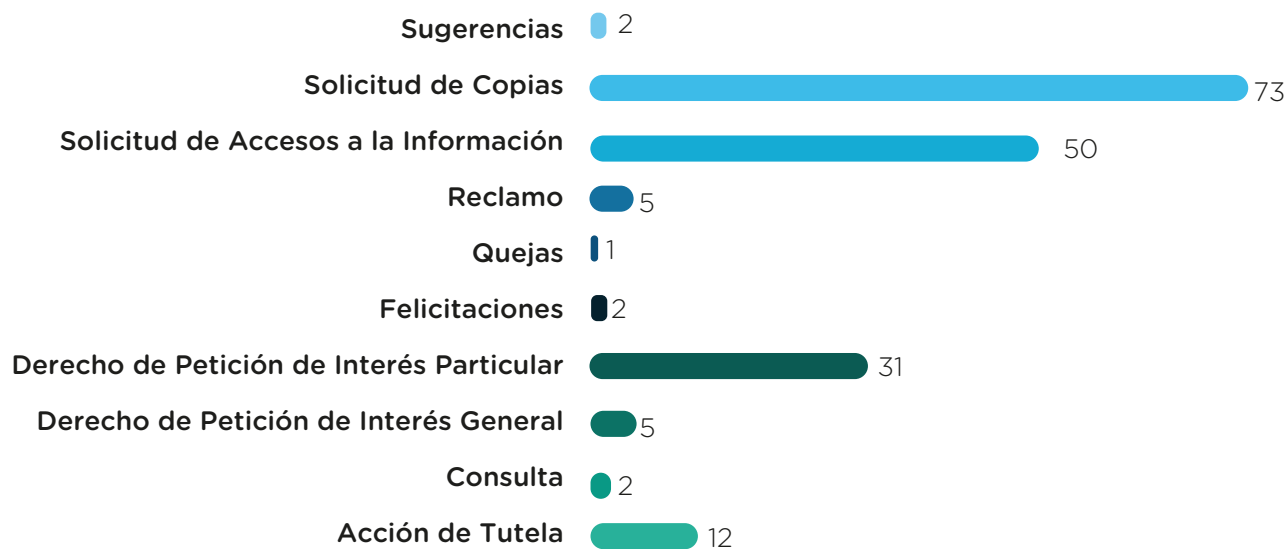
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS - Bogotá te Escucha y se está realizando registro manual por lo cual las peticiones que se reciben directamente por la entidad son grabadas en la página del SDQS - Bogotá Te Escucha, pero por inconvenientes 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 **49%** de las peticiones recibidas se hicieron por medios electrónicos seguidas de manera personal (**45%**). 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.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la Solicitud de Copias con un **40%** de participación en el total de PQRSD seguido de Solicitud de Acceso a la información con un **27%** que corresponde en su mayoría a solicitudes sobre tramites pensionales del cual el peticionario desea que saber sobre el avance del 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	60	33%
Temas Administrativos y Financieros	36	20%
Pensiones	26	14%
Bonos y Cuotas Partes	24	13%
Nómina de Pensionados	12	7%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>158</b>	<b>86%</b>
Otros Subtemas	25	14%
<b>Total General</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **33%** 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 **20%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Pensiones en un **34%**.

## 6.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Orquesta Filarmonica de Bogotá	2	40%
Secretaria de Hacienda Distrital	1	20%
Secretaria Distrital de Planeación	1	20%
Secretaria de Educación	1	20%
<b>Total General</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Para este periodo se presentó 5 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 Período Actual	Total Requerimientos Cerrados Período Actual	%
Dirección	88	88	48%
Administrativa	43	43	23%
Oficina Asesora Jurídica	14	14	8%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	12	12	7%
Gerencia de Pensiones	10	10	5%
<b>Total 5 Primeras Áreas o Dependencias</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>91%</b>
Otras Dependencias	16	16	9%
<b>Total General</b>	<b>183</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Dirección	44	44	100%
<b>Total General</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

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.

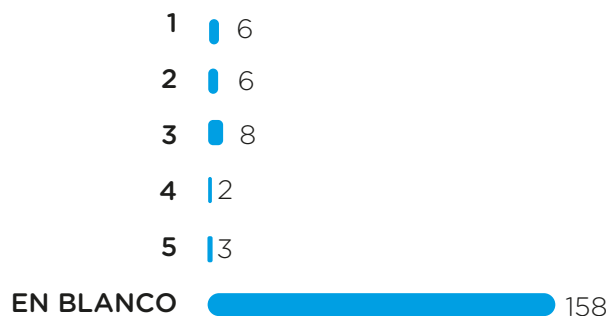
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa				12				3	3		3
Cesantías			12	13				8			10
Área de Jurisdicción Coactiva							5				5
Correspondencia				7				2			5
Dirección		2	12	10	5	6	4	6	4	5	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				10				8	7		9
Gerencia de Pensiones				9				7			8
Nómina				10				7			8
Oficina Asesora de Planeación			17								17
Oficina Asesora Jurídica	2		9					3			3
Tiempo Promedio de Respuesta por Tipo de Petición	2	2	12	10	5	6	4	6	3	5	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

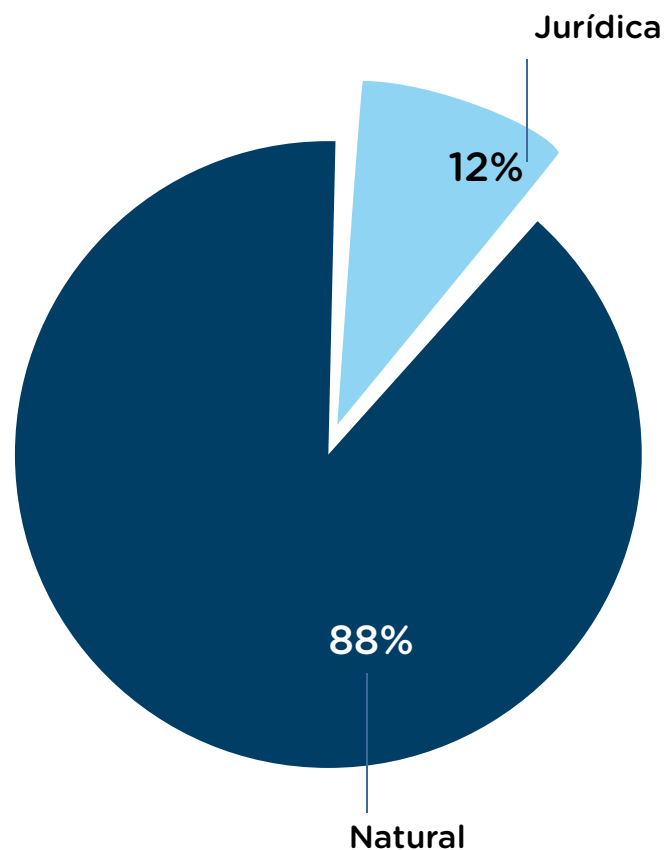
Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem.

## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se presentan que el **12%** 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	183	100%
Total General	183	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.