



# INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2018

# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

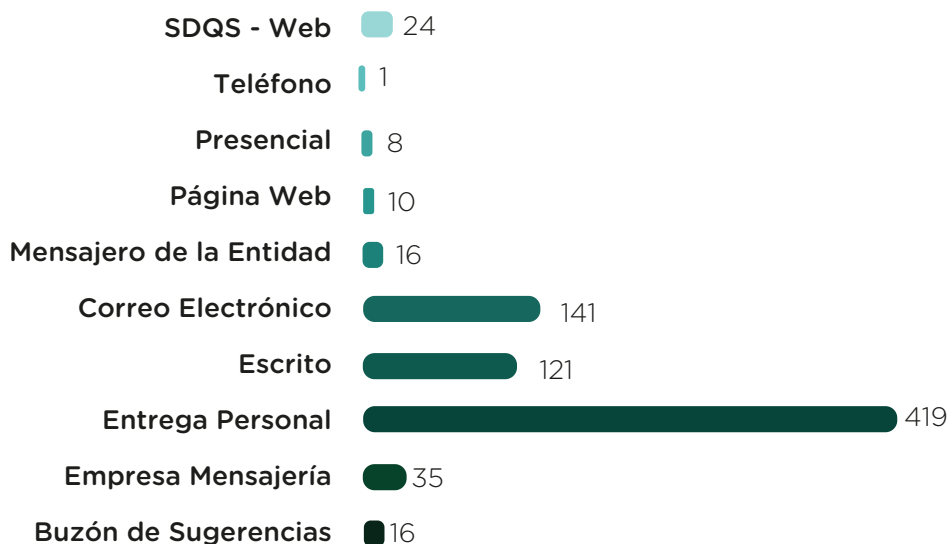
# INFORME SEGUIMIENTO DE PQRSD Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



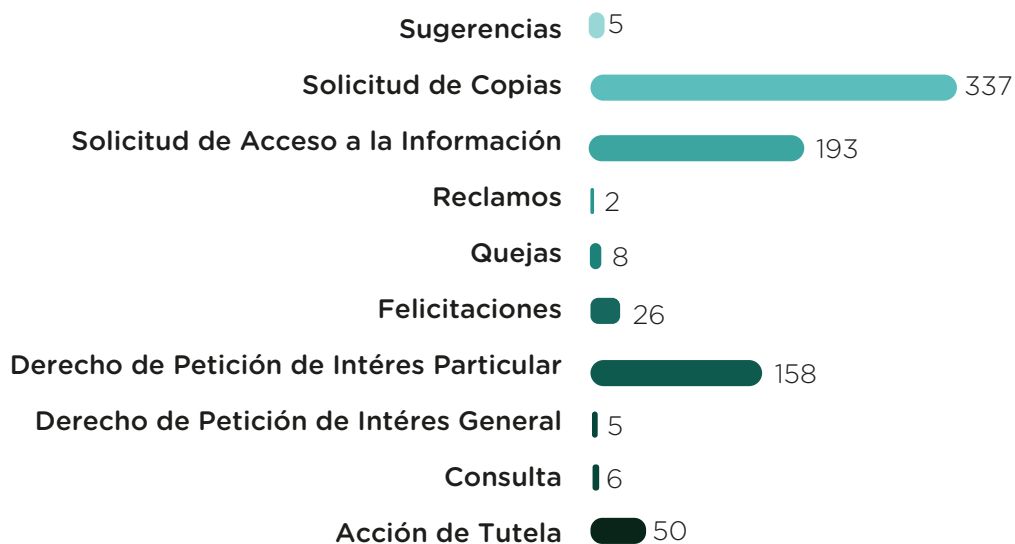
Para este periodo no se encuentra habilitado al 100% el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS por lo cual el **79%** de las peticiones son recibidas directamente por la entidad y el **21%** en la página del SDQS, aunque estas también son registradas en el aplicativo de la entidad (SIGEF) para su respectiva gestión.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **54%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**22%**).

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Para este periodo se destaca la Solicitud de Copias con un **43%** de participación en el total de PQRS seguido de Solicitud de Acceso a la información con un **25%** que corresponde en su mayoría a solicitudes sobre tramites pensionales.

## 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	332	42%
Pensiones	117	15%
Bonos y Cuotas Partes	90	11%
Nómina de Pensionados	76	10%
Temas Administrativos y Financieros	75	9%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>690</b>	<b>87%</b>
Otros Subtemas	101	13%
<b>Total General</b>	<b>791</b>	<b>100%</b>

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 Temas Administrativos con el **15%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Pensiones sobre el avance de un proceso o tramite solicitado ante la entidad en un **31%**.

## 6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	17%
Secretaria de Ecuación	1	17%
Secretaria Movilidad	1	17%
SIM - Servicio para la Movilidad	1	17%
SUBRED Norte (Nueva)	1	17%
UGPP	1	17%
<b>Total General</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Para este periodo se presentaron 6 requerimientos que no correspondía a la entidad y fueron trasladados a la entidad competente.

## 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	220	220	28%
Dirección	189	154	19%
Gerencia de Pensiones	79	77	10%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	65	65	8%
Oficina Asesora Jurídica	57	57	7%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	610	573	72%
Otras Áreas o Dependencias	181	178	23%
Total General	791	751	95%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Área Tesoreía	3	2	67%
Dirección	59	59	100%
Gerencia de Pensiones	3	1	33%
Gestión Documental	1	1	100%
Oficina Asesora Jurídica	3	3	100%
Total General	69	66	96%

En este periodo se cerraron el **95%** del total de las solicitudes recibidas, y el **96%** 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 General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa	10								6	10	6
Contabilidad								4			4
Cesantías				3				5			5
Jurisdicción Coactiva	3			8				3			4
Financiera									24		24
Talento Humano			12	6				5			6
Tesorería				17				21	16		18
Correspondencia				20	3	10		6	6		7
Dirección		2	7	6	7	10	1	6	3	10	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				5				8	7		7
Gerencia de Pensiones				8	2			5	15	9	7
Gestión Documental									4		4
Grupo de Nómina				7		6		8	4		7
Oficina Asesoría de Control Interno								7			7
Oficina Asesora de Planeación								7			7
Oficina Asesora Jurídica	2		12	15				7	26		4
Oficina de Informática y Sistemas								5			5
Subdirección de Prestaciones Económicas				10				8			9
Tiempo Promedio por Tipología	3	2	10	7	7	9	1	7	5	10	6

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

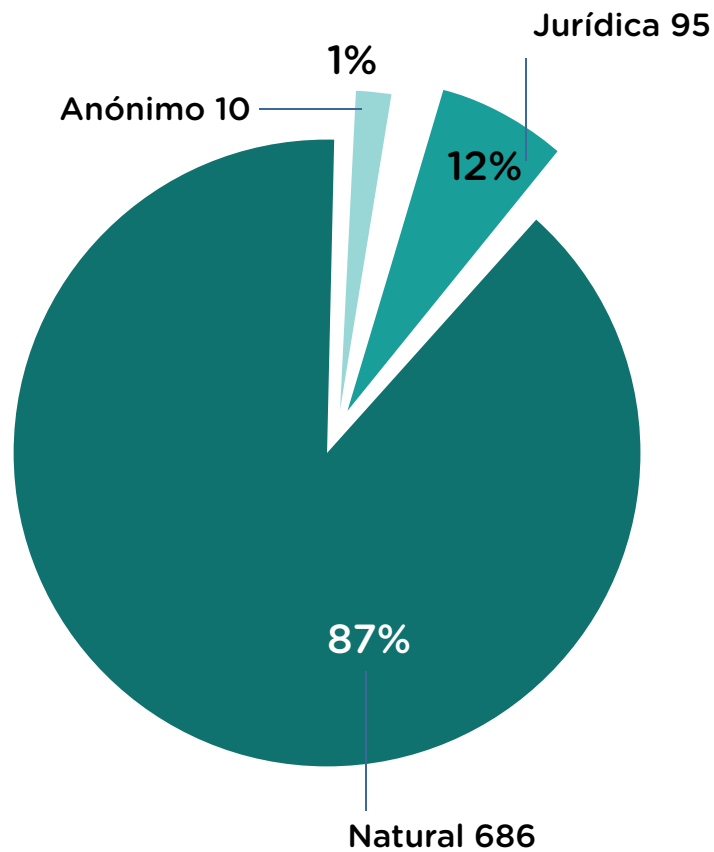


Para este periodo se cuenta con datos parciales de un 2% de la totalidad de peticiones los cuales describe la gráfica.

## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se cuenta con datos parciales de un 1% de la totalidad de peticiones los cuales describe la gráfica.



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	%
Anónimo	12	2%
Identificado	774	98%
Total General	786	100%

Se evidencia que los solicitantes en un 98% son identificados. El 2% restante corresponde a peticiones radicadas en la página Bogotá te escucha.



## 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 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.

Del total de las quejas y reclamos se destacan que en un 80% aproximadamente corresponde a demoras o desinformación en pagos por concepto de casos especiales que requieren un procedimiento especial.

No se evidencian recomendaciones de particulares en cuanto a mejoras del servicio, gestión pública y racionalización de empleos.

Es importante que la adecuación de la nueva página BOGOTA TE ESCUCHA se agilice de tal forma que las radicaciones en el sistema propio (SIGEF) y la página distrital se realicen en tiempo real.