



INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2018

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

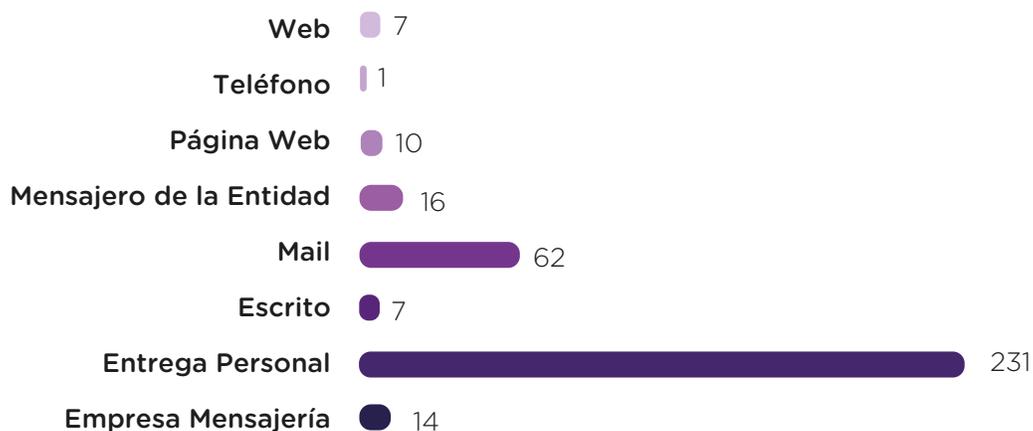
INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S, Y SDQS

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



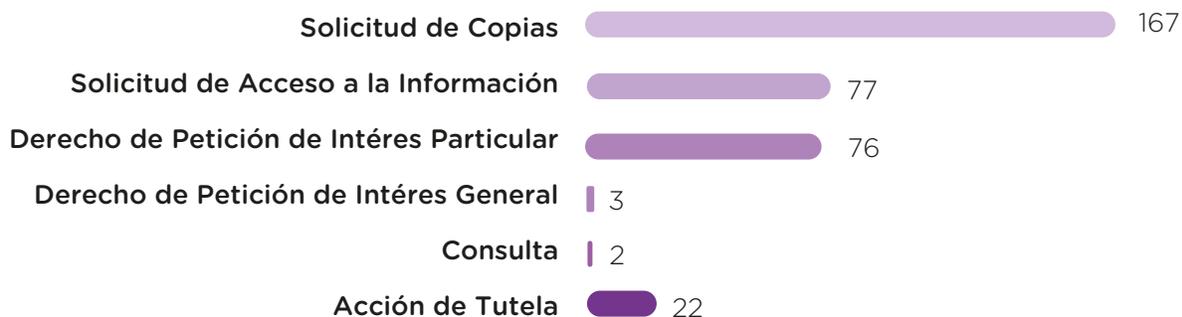
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS por lo cual el **94%** de las peticiones son recibidas directamente por la entidad y el **6%** en la página del SDQS, aunque estas también son registradas en el aplicativo de la entidad (SIGEF) para su respectiva gestión.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **67%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguido por medios electrónicos (**23%**).

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 **22%** 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	165	47%
Pensiones	56	16%
Bonos y Cuotas Partes	41	12%
Nómina de Pensionados	31	9%
Temas Administrativos y Financieros	22	6%
Total 5 Subtemas	315	91%
Otros Subtemas	33	9%
Total General	348	100%

Se evidencia que el **47%** 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 Pensiones con el **16%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Temas Administrativos sobre el avance de un proceso o tramite solicitado ante la entidad en un **27%**.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaria Movilidad	1	25%
SIM - Servicio para la Movilidad	1	25%
SUBRED Norte (Nueva)	1	25%
UGPP	1	25%
Total General	4	100%

Para este periodo se presentaron 4 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	%
Área Administrativa	117	117	34%
Gerencia de Pensiones	45	45	13%
Gestión Documental	37	37	11%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	34	33	10%
Oficina Asesora Jurídica	29	29	8%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	262	261	75%
Otras Áreas o Dependencias	86	86	25%
Total General	348	347	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores
Dirección	3	3
Gerencia de Pensiones	1	1
Gestión Documento	1	1
Oficina Asesora Jurídica	3	3
Total General	8	8

En este periodo se cerraron el **100%** del total de las solicitudes recibidas, y el **100%** 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.

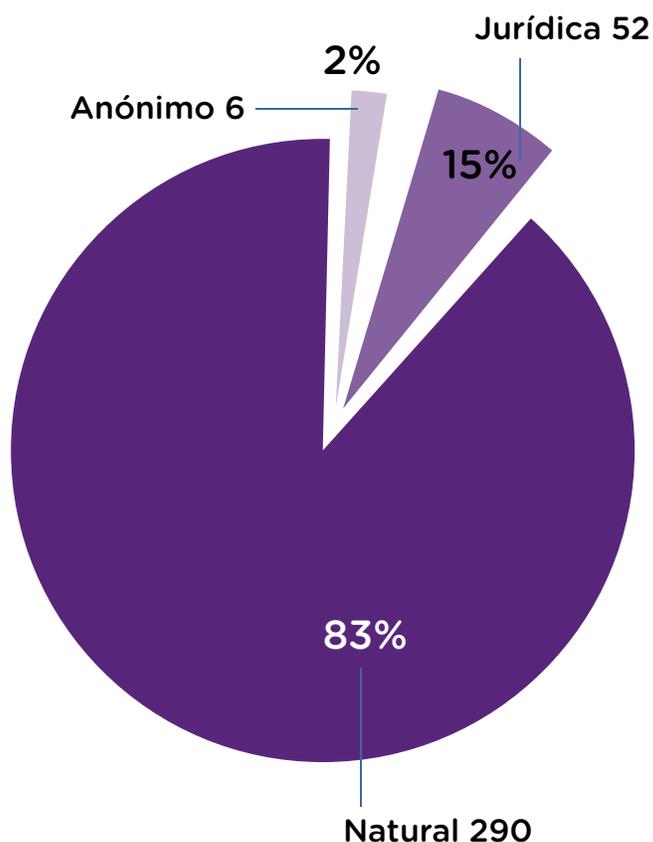
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Quejas	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Tiempo Promedio por Área
Área Administrativa							6	6
Área de Cesantías				3		3		3
Área Talento Humano			14	9		6		8
Área Tesorería				14			16	14
Correspondencia				20		5	8	7
Dirección		10		5	17	3	3	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				5		5	5	5
Gerencia de Pensiones				9		7	27	8
Gestión Documental							3	3
Grupo de Nómina				7		9		8
Oficina Asesora de Control Interno						7		7
Oficina Asesora de Planeación						6		6
Oficina Asesora Jurídica	2		12	24		5	26	6
Subdirección de Prestaciones Económicas				10		8		9
Tiempo Promedio por Tipología	2	10	13	8	17	6	6	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 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 **83%** de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. **15%** por personas jurídicas

12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	6	2%
Identificado	342	98%
Total General	348	100%

Se evidencia que los solicitantes en un **98%** son identificados. Siendo los anónimos el **2%** recibido por la página del SDQS.

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 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.

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.