



# INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

# FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

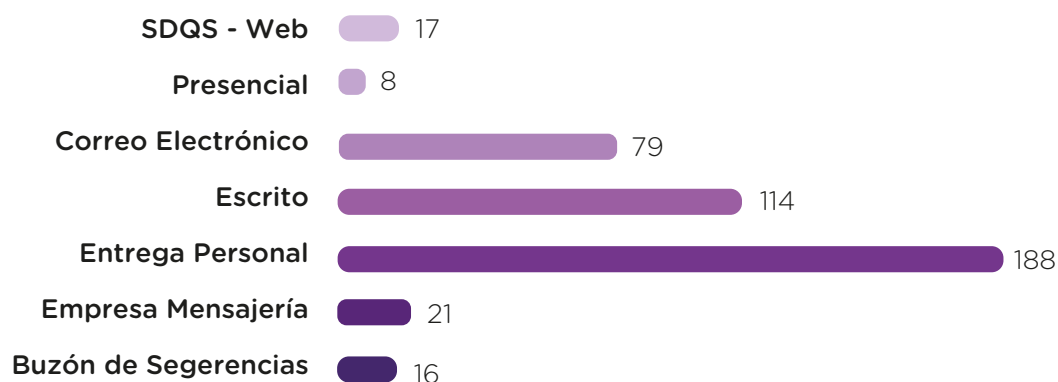
## INFORME SEGUIMIENTO DE PQR'S, Y SDQS

### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



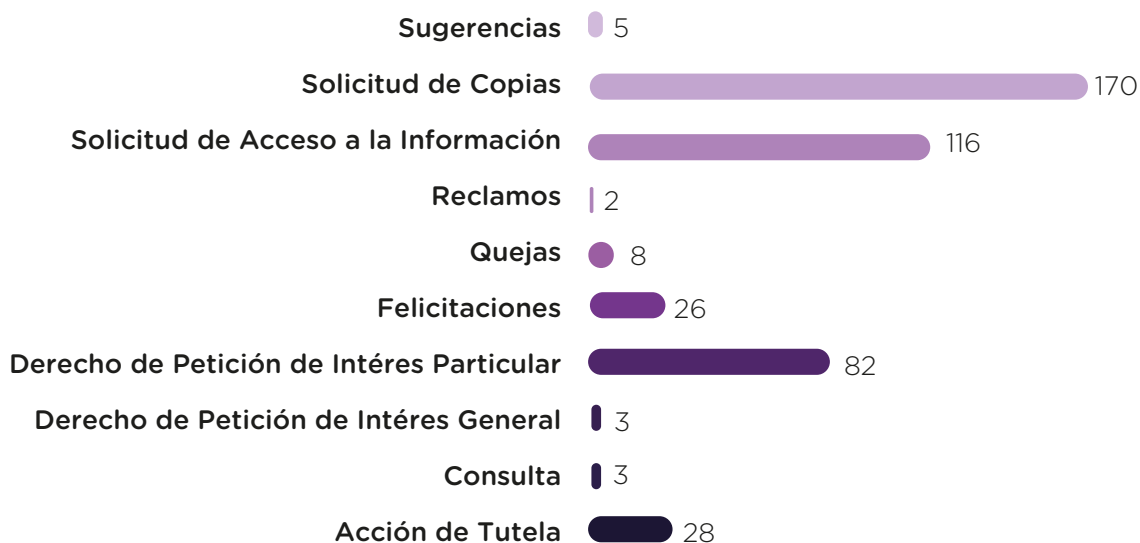
Para este periodo no se encuentra habilitado el enlace entre el sistema de radicación de FONCEP y el SDQS por lo cual el **68%** de las peticiones son recibidas directamente por la entidad y el **32%** en la página del SDQS, aunque estas también son registradas en el aplicativo de la entidad (SIGEF) para su respectiva gestión.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **44%** 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 **38%** de participación en el total de PQRS seguido de Solicitud de Acceso a la información con un **26%** 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	167	38%
Pensiones	61	14%
Temas Administrativos y Financieros	53	12%
Bonos y Cuotas Partes	49	11%
Nómina de Pensionados	45	10%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>375</b>	<b>85%</b>
Otros Subtemas	68	15%
<b>Total General</b>	<b>443</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **38%** 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 **14%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Temas Administrativos sobre el avance de un proceso o tramite solicitado ante la entidad en un **33%**.

## 6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	50%
Secretaria de Educación	1	50%
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Para este periodo se presentaron 2 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	%
Dirección	166	142	34%
Administrativa	103	103	25%
Gerencia de Pensiones	34	33	8%
Grupo de Nómina	34	33	8%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	31	31	7%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	368	342	82%
Otras Áreas o Dependencias	75	73	18%
Total General	443	415	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores
Tesorería	3	2
Dirección	56	56
Gerencia de Pensiones	2	0
Total General	61	58

En este periodo se cerraron el **94%** del total de las solicitudes recibidas, y el **95%** 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.

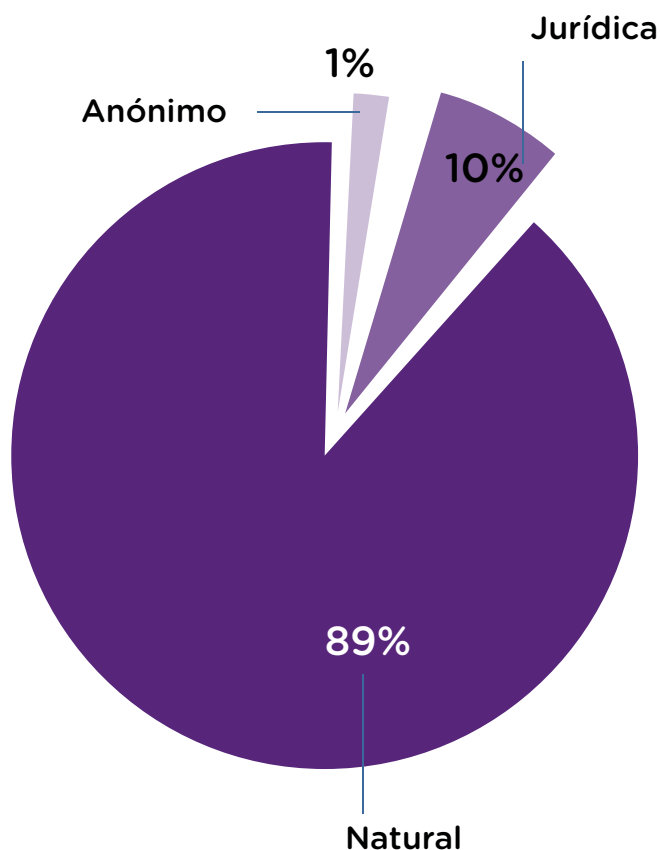
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa	10								5	10	5
Contabilidad								4			4
Cesantías								7			7
Jurisdicción Coactiva	3			8				3			4
Financiera									24		24
Talento Humano			9	4				5			5
Tesorería				15				17			15
Correspondencia					3	10		8	3		6
Dirección		1	7	6	7	10	1	8	3	10	6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes				5				10	16		8
Gerencia de Pensiones				5	2			4	2	9	4
Gestión Documental									5		5
Grupo de Nómina				6		6		7	4		7
Oficina Asesora de Planeación								8			8
Oficina Asesora Jurídica	2			5				12			3
Oficina de Informática y Sistemas								5			5
Tiempo Promedio por Tipología	3	1	8	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 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 **89%** de las peticiones fueron instauradas por personas naturales vs. **10%** por personas jurídicas.

## 12. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	6	1%
Identificado	437	99%
Total General	443	100%

Se evidencia que los solicitantes en un **99%** son identificados. Siendo los anónimos el **1%** recibido por la página del SDQS.

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento un cumplimiento del **94%** 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.

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.