



INFORME PQRS TERCER 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 BOGOTÁ TE ESCUCHA

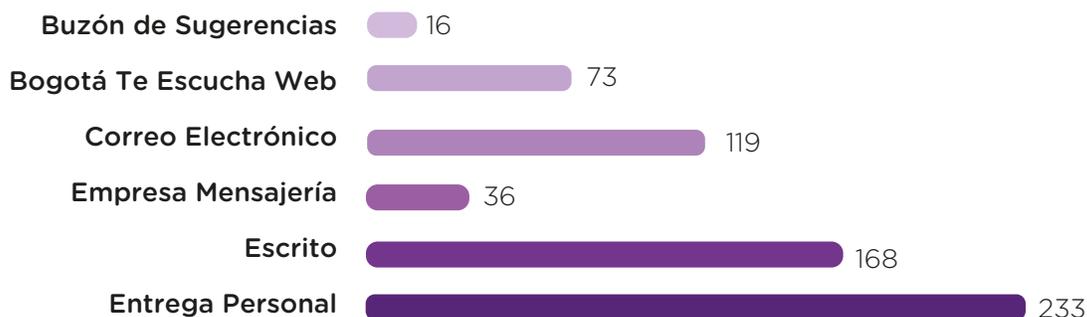
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

SDQS 299

Propios 346

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.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **36%** de las peticiones recibidas se hicieron de manera personal seguidas por medios electrónicos (**30%**). 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 **36%** de participación en el total de PQRSD seguido de Solicitud de Acceso a la información con un **26%** que corresponde en su mayoría a solicitudes sobre tramites pensionales del cual el peticionario desea que se agilice el 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	230	36%
Pensiones	126	20%
Bonos y Cuotas Partes	93	14%
Temas Administrativos y Financieros	71	11%
Nómina de Pensionados	62	10%
Total 5 Subtemas	582	90%
Otros Subtemas	62	10%
Total General	644	100%

Se evidencia que el **36%** 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 **20%**, Bonos y Cuotas Partes, Nomina de Pensionados y Temas Administrativos y Financieros en un **35%**.

6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaria de Hacienda	1	50%
Secretaria Movilidad	1	50%
Total General	2	100%

Para este periodo se presentó 1 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	%
Administrativa	237	237	37%
Gerencia de Pensiones	123	123	19%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	93	93	14%
Grupo de Nomina	62	62	10%
Oficina Asesora Jurídica	57	57	9%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	572	572	89%
Otras Áreas o Dependencias	72	72	11%
Total General	644	644	100%

Área o Dependencia	Total Requerimientos Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
Gerencia de Pensiones	14	14	25%
Área Administrativa	12	12	21%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	12	12	21%
Grupo de Nómina	6	6	11%
Dirección	5	5	9%
Total 5 Primeras Áreas o Dependencias	49	49	86%
Otras Dependencias	8	8	14%
Total General	57	57	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.

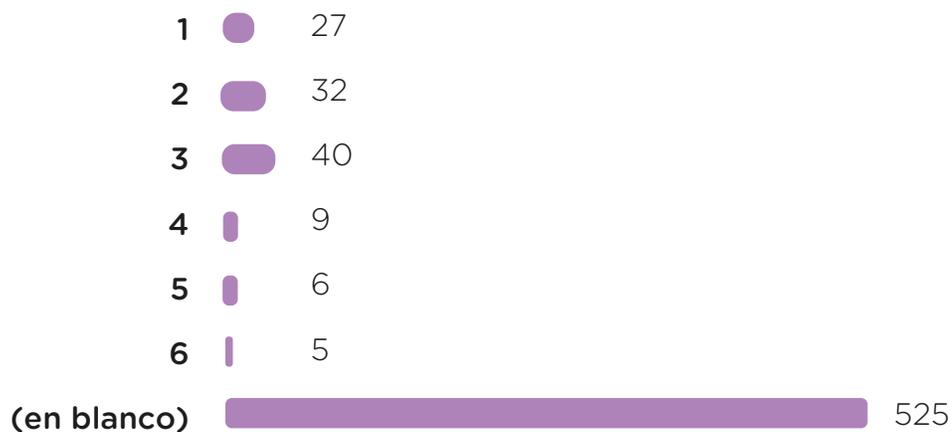
Área o Dependencia	Acción de Tutela	Consulta	Derecho de Petición Interés General	Derecho de Petición Interés Particular	Felicitaciones	Quejas	Reclamos	Solicitud de Acceso a la Información	Solicitud de Copias	Sugerencias	Tiempo Promedio por Área
Administrativa			1	7				9	3		3
Cesantías				5		3		20			8
Jurisdicción Coactiva				10				7			8
Financiera			16	9							13
Talento Humano		7	5	10				6			8
Tesorería				10				21			15
Cartera								8			8
Correspondencia										7	7
Dirección		13	1	9	6	9	10	4		10	8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		4		6				6	5		6
Gerencia de Pensiones				6				5	5		6
Grupo de Nómina				5		10	6	6	4	7	6
Oficina Asesora de Planeación				12							12
Oficina Asesora Jurídica	3	7	6	8				3			4
Tiempo Promedio por Tipología	3	8	6	6	6	6	8	6	3	9	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.

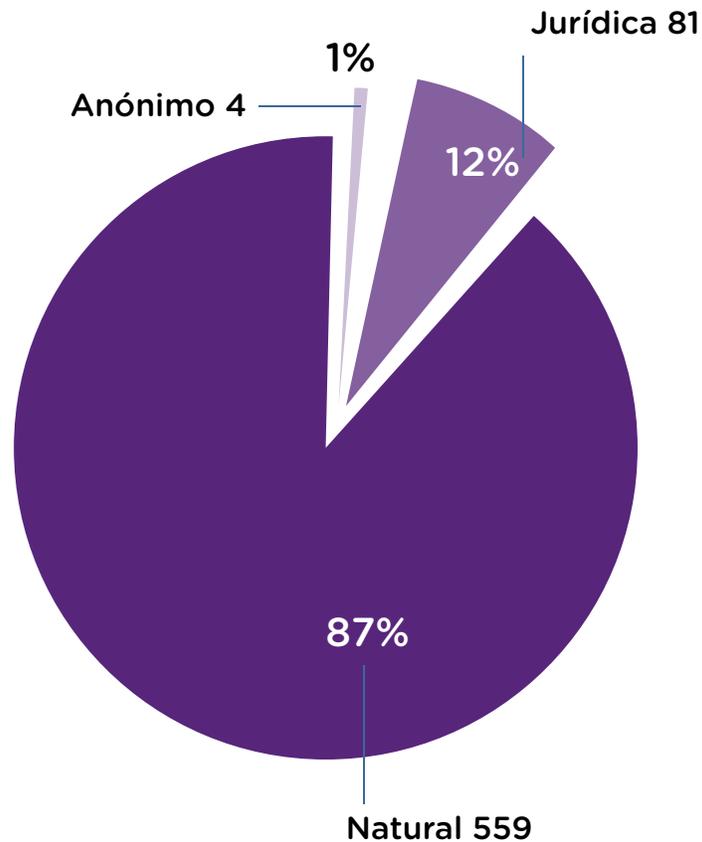
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

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 **15%** 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	%
Anónimo	4	1%
Identificado	640	99%
Total General	644	100%

Se evidencia que los solicitantes en un **99%** son identificados. Los anónimos fueron registrados en la página Bogotá Te Escucha 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 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.