



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

FONCEP

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRS

PERIODO JUNIO 2017 – NOVIEMBRE 2017

Bogotá, Diciembre 2017

FONCEP - Sede Principal:
Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00
www.foncep.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

CONTENIDO DEL INFORME

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.
3. NORMATIVIDAD.
4. METODOLOGÍA.
5. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.
6. CONCLUSIONES.

1. OBJETIVO

Verificar el comportamiento en la atención de las PQRS conforme a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y al procedimiento de la entidad.

2. ALCANCE

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas a través de los canales de recepción oficiales (Vía telefónica, correo electrónico, aplicativo SDQS y en forma presencial) durante el período comprendido entre junio 2017 y noviembre 2017.

3. NORMATIVIDAD:

- ✓ Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- ✓ Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011°. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- ✓ Ley 594 de 2000 – Título V.
- ✓ Artículos 3 y 4 del Decreto Distrital 371 de 2010
- ✓ Literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2015
- ✓ Decreto Distrital 392 de 2015.

4. METODOLOGÍA.

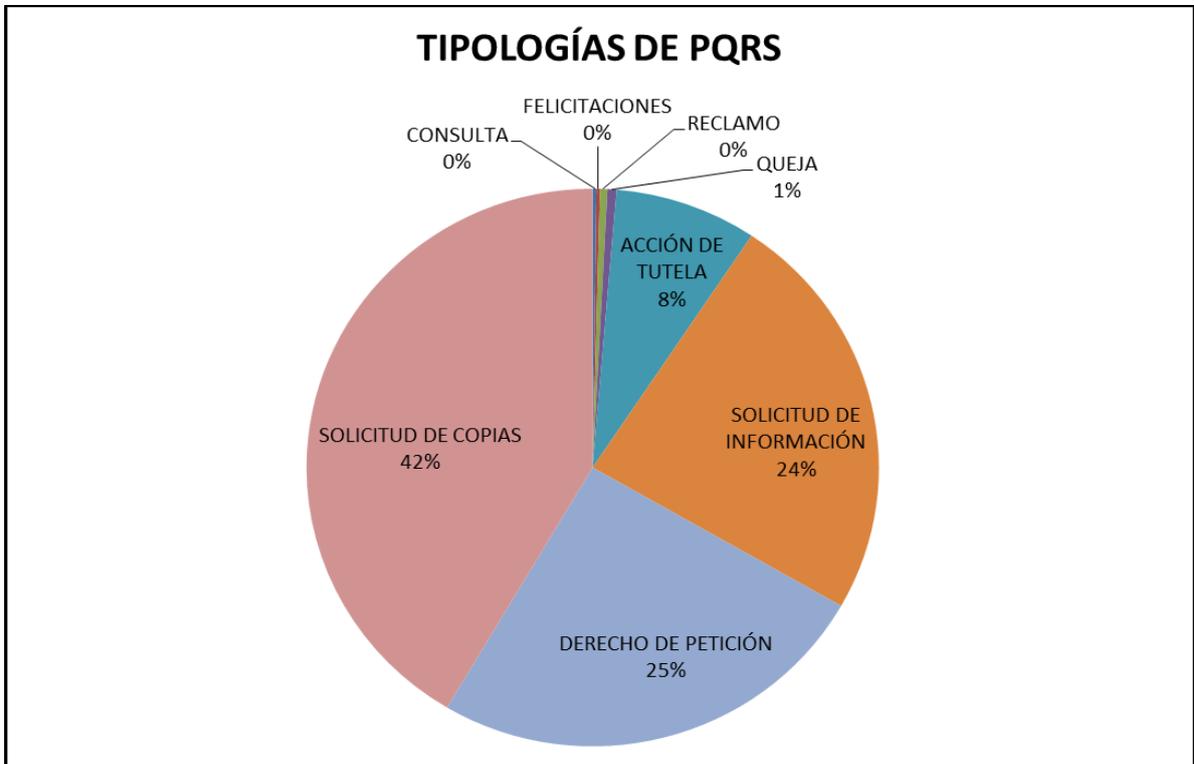
En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría, aceptadas con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas propias de la gestión auditora como son la observación, entrevista, verificación in situ y muestreo selectivo. Luego se procede al análisis de la información, a registrar los resultados y a comunicar el informe.

5. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

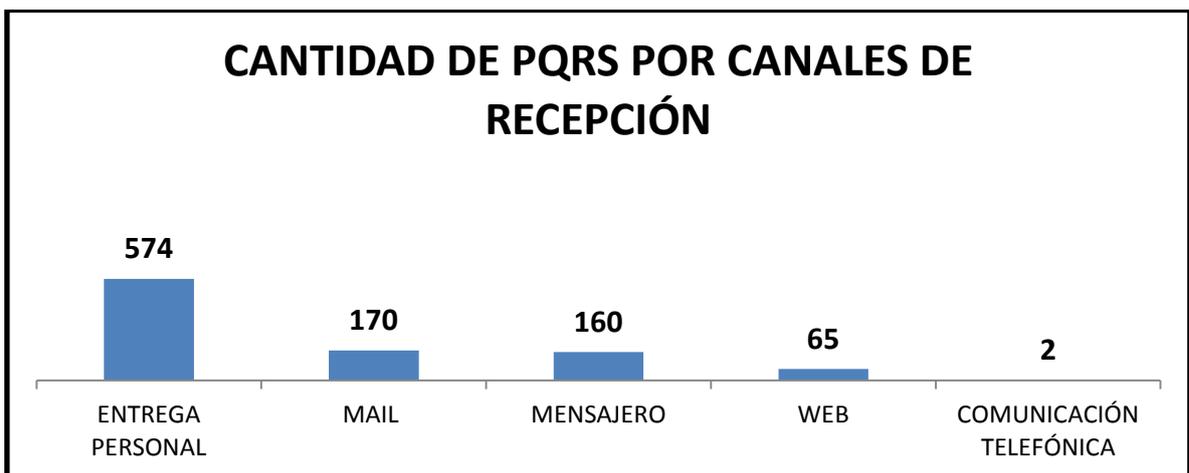
Para el procesamiento de la información de PQRS del FONCEP se tomaron los archivos fuente (periodo junio 2017 – noviembre 2017) de los informes oficiales de PQRS que reposan en la página WEB de la entidad.

Comparando el promedio mensual de PQRS del periodo diciembre 2016 – mayo 2017 de 171 con el periodo junio 2017 y noviembre 2017 donde el

promedio mensual es de 163 PQRS se evidencia un decrecimiento de 11 PQRS mensual.



- El 69% de las PQRS radicadas, corresponden a servicios de solicitud de copias y derechos de petición. Total PQRS 971 en el periodo.

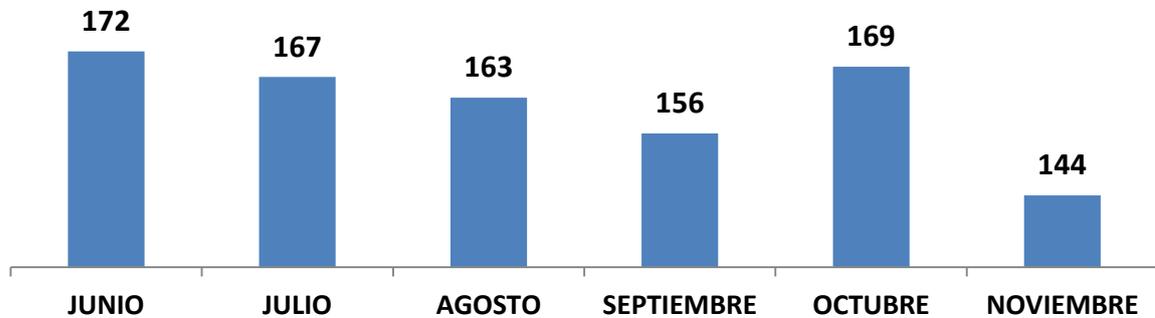


- El canal predominante de recepción es “**Entrega Personal**” con 522 PQRS.
- El canal que aporta el menor número de PQRS es Teléfono con 2 PQRS.



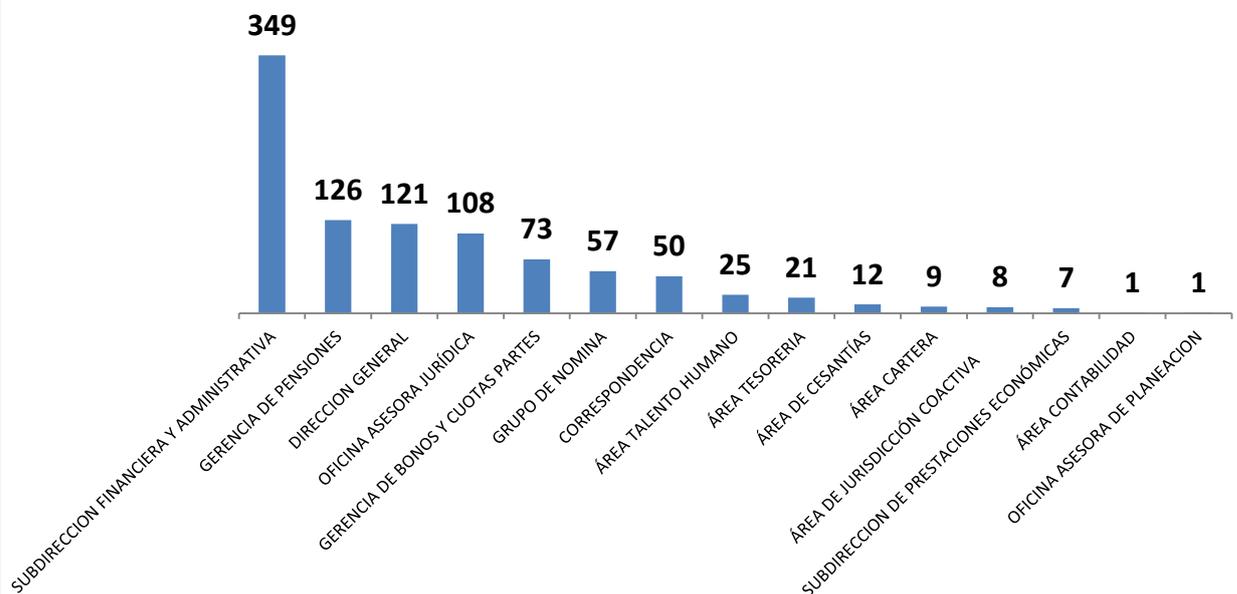
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

CANTIDAD PQRS PERIODO JUNIO-NOVIEMBRE 2017



- La mayor cantidad de PQRS se ubica en junio, mientras que noviembre registra la menor cantidad, observando una reducción del 17%.

CANTIDAD PQRS POR ÁREA EN EL PERIODO JUNIO NOVIEMBRE 2017



- 13 áreas son receptoras iniciales de las solicitudes de copias e información. Centro de Documentación- Radicación concentra el 35%.
- El 68% de las PQRS se tramitan inicialmente en las áreas Centro de Documentación – Radicación y Pensiones.

FONCEP - Sede Principal:
Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00
www.foncep.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

- La Subdirección Financiera y Administrativa concentra el 36% de las PQRS radicadas
- El 1% de las PQRS se tramitan rechazadas en traslado por no competencia.

PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES PARA CONTESTAR PQRS POR MES

TIPO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ACCIÓN DE TUTELA	2	2	2	2	2	2
CONSULTA				2		
DERECHO DE PETICIÓN	5	6	5	5	6	5
FELICITACIONES		5		9		
QUEJA		1	21			
RECLAMO			2	19		
SOLICITUD DE COPIAS	5	4	5	5	2	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	6	6	4	6	5

- Aunque las quejas y reclamos son las PQRS que más tiempo toman en gestionarse, son las que menos se reciben.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

6. CONCLUSIONES

- a) En general se observa un comportamiento estable en el volumen de PQRS radicadas en el segundo periodo de 2017, frente al periodo anterior, con 167 solicitudes promedio mes en los 2 periodos.
- b) Se evidencia un incremento del 29% en los derechos de petición en el periodo junio - noviembre frente al periodo diciembre 2016 a Mayo de 2017.
- c) El volumen de Solicitud de Copias presenta un incremento del 9% en el periodo junio - noviembre con respecto al primer periodo diciembre 2016 - mayo 2017.
- d) El tiempo de trámite de PQRS ha disminuido con respecto al primer periodo evaluado, con lo cual se agilizo la respuesta a los usuarios así:
 - Los derechos de petición pasaron de 8 a 5 días en promedio.
 - Las solicitudes de copias pasaron de 5 a 3 días en promedio.
- e) De otra parte las solicitudes de información aumentaron en 1 día el tiempo de trámite con lo cual pasaron de 5 a 6 días en promedio y las acciones de tutela registradas se mantienen estables en el tiempo de respuesta y no sobrepasaron los 3 días hábiles en promedio para ser contestadas.
- f) En general se observa estabilidad en el proceso de trámite de PQRS en cuanto al volumen recibido y una mejora en los tiempos de respuesta.

ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Hugo Bolaños, Profesional / Contratista
Revisó: Allan Maurice Alfisz López, Jefe Oficina de Control Interno.