



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](http://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.

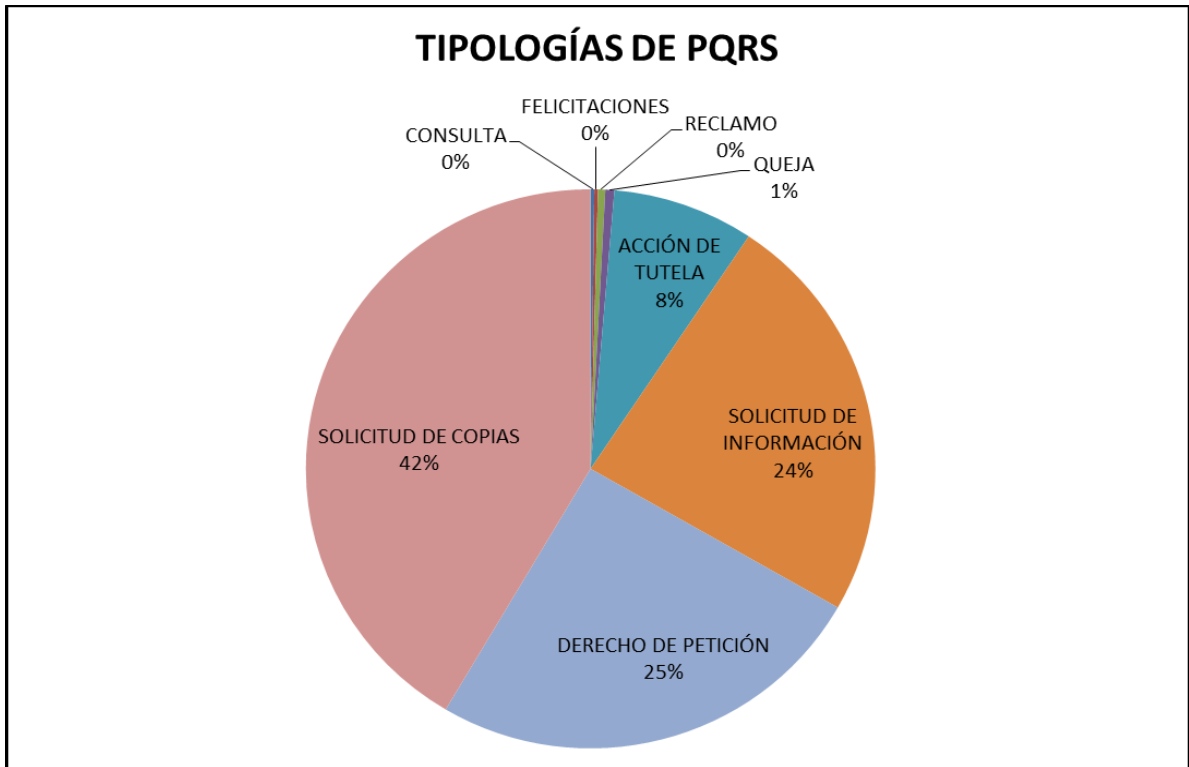
En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría, aceptadas con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas propias de la gestión auditora como son la observación, entrevista, verificación in situ y muestreo selectivo. Luego se procede al análisis de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

## 5. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

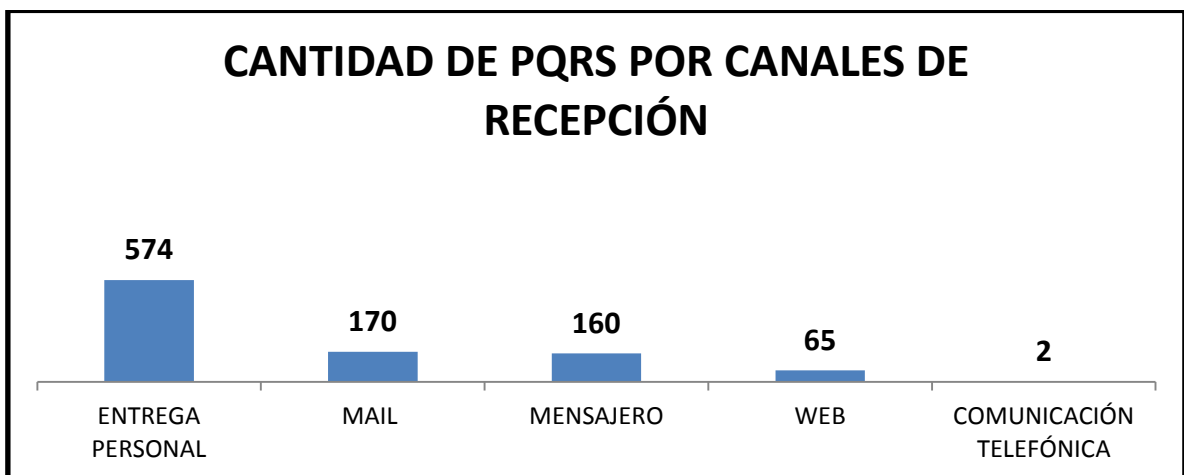
Para el procesamiento de la información de PQRS del FONCEP se tomaron los archivos fuente (periodo junio 2017 – noviembre 2017) de los informes oficiales de PQRS que reposan en la página WEB de la entidad.

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.

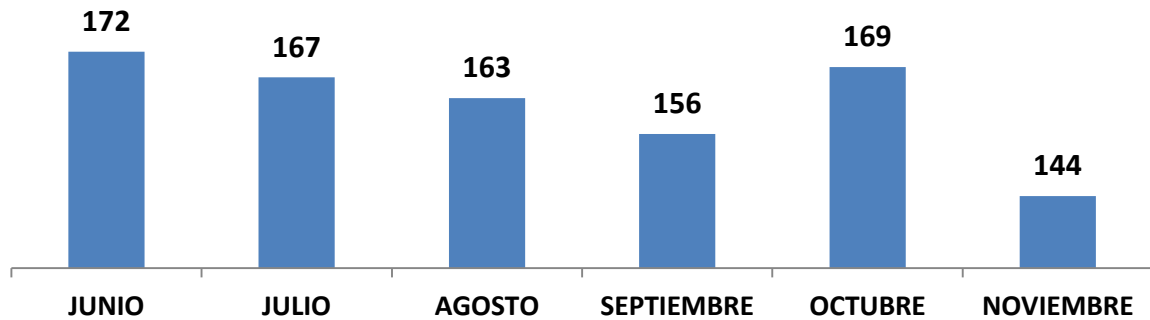


- El canal predominante de recepción es “**Entrega Personal**” con 522 PQRS.
- El canal que aporta el menor número de PQRS es Teléfono con 2 PQRS.



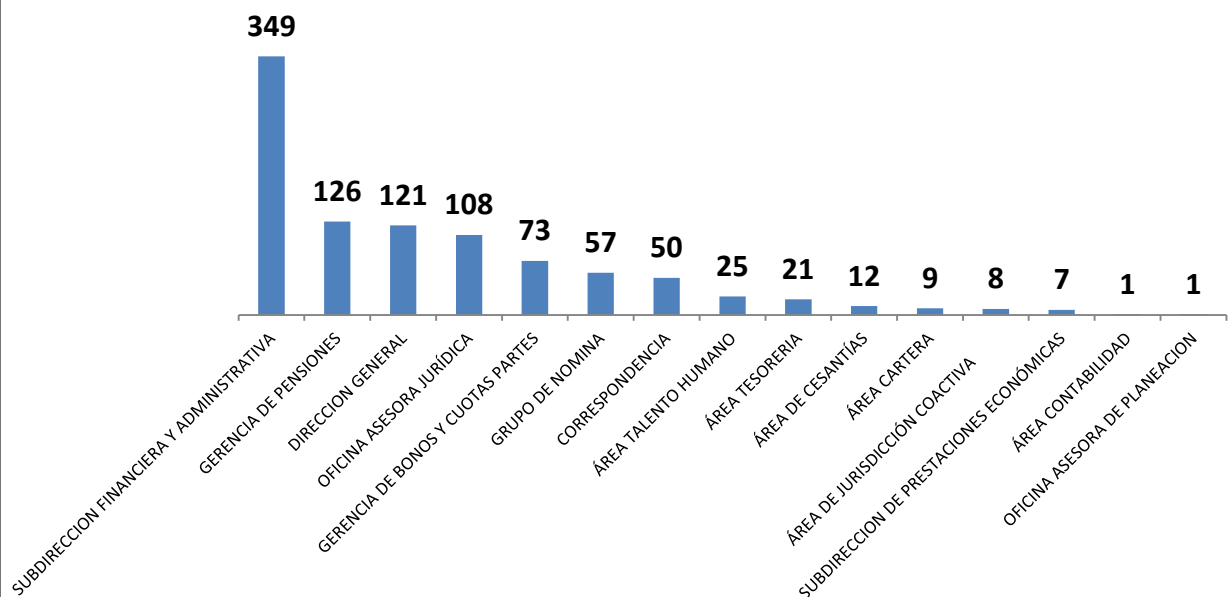
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

## 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.