



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 DICIEMBRE 2016 - ABRIL 2017

Bogotá, Junio 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. SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES INFORME PQRS 2016.
5. METODOLOGÍA.
6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.
7. OBSERVACIONES
8. RECOMENDACIONES.

1. OBJETIVO

Verificar el grado de cumplimiento 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 diciembre 2016 y abril 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. SEGUIMIENTO OBSERVACIONES INFORME PQRS NOV 2016.

- a. *“Se observa debilidades en el proceso de radicación, lo anterior podría estar sustentado a la falta de capacitación a los funcionarios para que al momento de radicar enlacen en el SIGEF “documentos asociados” los ID de respuesta y se pueda lograr una trazabilidad de las solicitudes que realiza el ciudadano, por ejemplo, los ID 103743 del 1/09/2016, ID113113 del 2/11/2016, ID113542 del 4/11/2016 se evidencia que no se realiza de esta manera lo que genera reproceso en la Gestión”.*

ESTADO ACTUAL: en el siguiente cuadro se aporta evidencia de las capacitaciones realizadas en área de Atención al Ciudadano faltando **la evaluación de las mismas**. No cumple en su totalidad con la observación.

TEMA	FECHA
BONOS Y CUOTAS PARTES	MAYO 18 DE 2017
CESANTÍAS	MAYO 12 DE 2017
CIRCULAR 02 Y 05	FEBRERO 10 DE 2017
CIRCULAR PROCURADURÍA	MAYO 10 DE 2017
COMUNICACIÓN PENSIONES	MAYO 11 DE 2017
ENTIDADES LIQUIDADAS	ABRIL 18 DE 2017
NOTIFICACIONES	MAYO 19 DE 2017
ORIENTACIÓN RADICACIONES	MAYO 11 DE 2017
PROTOCOLO	MAYO 11 DE 2017
TALENTO HUMANO	MAYO 24 DE 2017

- b. *“Se observa debilidades en la generación de los informes y datos basados en el aplicativo SIGEF, esto podría deberse a la gran cantidad de tipologías (517) que existen en el SIGEF, ya que por ejemplo un funcionario o en la misma Oficina de correspondencia en el momento de radicar se encuentra con múltiples tipologías que puede incurrir en errores en el momento de la radicación”*

ESTADO ACTUAL: Se revisa el aplicativo SIGEF y se encuentran 513 tipologías, lo que evidencia que no se han tomado acciones para esta observación.

- c. *“Se observa que puede ocurrir que un documento quede doblemente radicado, ya que en el proceso de radicación genera un ID pero cuando pide escanear la imagen genera otro número de Radicado, quedando el primer ID sin imagen y el segundo con imagen, es el caso del Id 111650, Id111651, Id114216, Id 114217.”*

ESTADO ACTUAL: Solucionado, ya no se encuentran ID duplicados.

“Se observó que aunque es utilizado el aplicativo SIGEF y SDQS para radicar todas las solicitudes, el procedimiento no menciona el SIGEF, por lo que se recomienda su actualización.”

ESTADO ACTUAL: para el procedimiento PDT-GSC-SCI001 de PQRS, el área de comunicaciones adelanta acción para realizar la actualización para incluir el nombre del SIGEF, aún no se ha incluido.

- d. *“Las tipologías deben contar con fecha de vencimiento acorde con su naturaleza, se observa por ejemplo para el ID 97481 correspondiente a un*

auxilio funerario que la tipología tiene fecha de vencimiento 1 día. Por lo que se recomienda que al momento de crear las tipologías se tenga en cuenta este parámetro.”

ESTADO ACTUAL: Revisando el aplicativo SIGEF, no se evidencia acción de mejora en este punto.

- e. *“Se evidencia que los radicados en el SIGEF son consecutivos, sin embargo al consultar el radicado con Id 96988, no se evidencia flujo de trabajo, no existen datos, indagando, se verifico que a esta solicitud se le había dado el trámite correspondiente, lo que genera la pérdida de información y la confusión en la trazabilidad de algunos radicados.”*

ESTADO ACTUAL: Solucionado, desde marzo de 2017 y por ordenamiento de la Dirección del FONCEP, se está realizando el seguimiento de todos los trámites y PQRS.

Se revisan las PQRS de abril 2017 y se evidencia que el Reporte del SIGEF contiene fecha y número de radicación de respuesta diligenciado en un 100%.

- f. *“Se recomienda que todas las dependencias tengan la tipología Queja y reclamos con el fin de realizar mejor el seguimiento.”*

ESTADO ACTUAL: No se evidencia acción de mejora en este punto.

- g. *“Se evidencia que la sede principal 2 piso Carrera 6 N. 14-98. Piso 2. Edif. Condominio Parque Santander Torre A (Bogotá - Colombia), no cuenta con señalización, no hay extintor, no existe ruta de evacuación y de salidas de emergencia, lo anterior evidencia incumplimiento del decreto 371 de 2010, Art. 3 numeral 5 que establece “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad” y de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización”*

ESTADO ACTUAL: No se evidencia acción de mejora en esta observación.

- h. *Se evidencia que los meses Agosto a Noviembre 2016, no se cumplió con las fechas establecidas para el envío del informe a la Veeduría , según*

registros en el aplicativo de la veeduría, lo anterior evidencia el incumplimiento de la circular 87 de 2015 que establece “...En tal sentido, se recomienda dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte...”

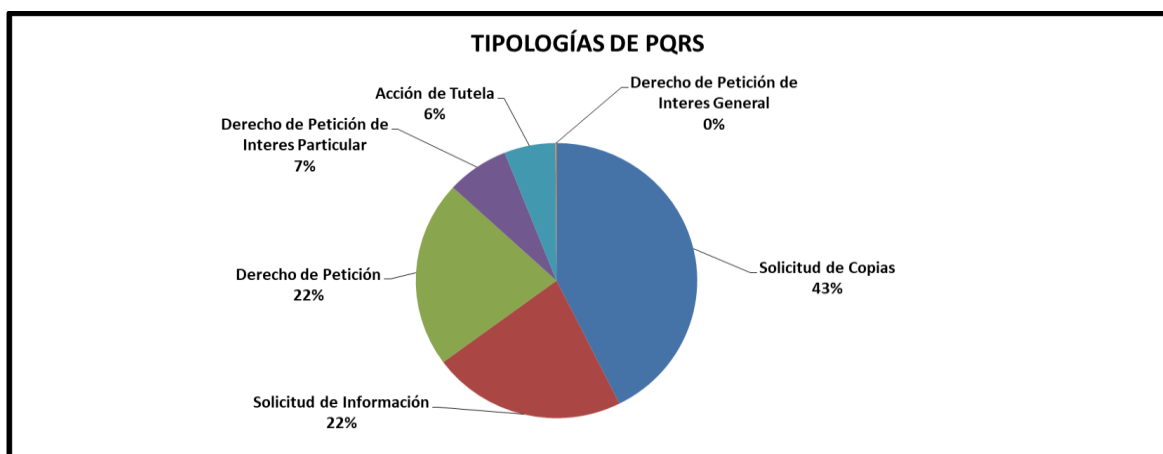
ESTADO ACTUAL: Solucionado, se evidencia el cumplimiento en la entrega de informes a la Veeduría en este periodo.

5. METODOLOGÍA.

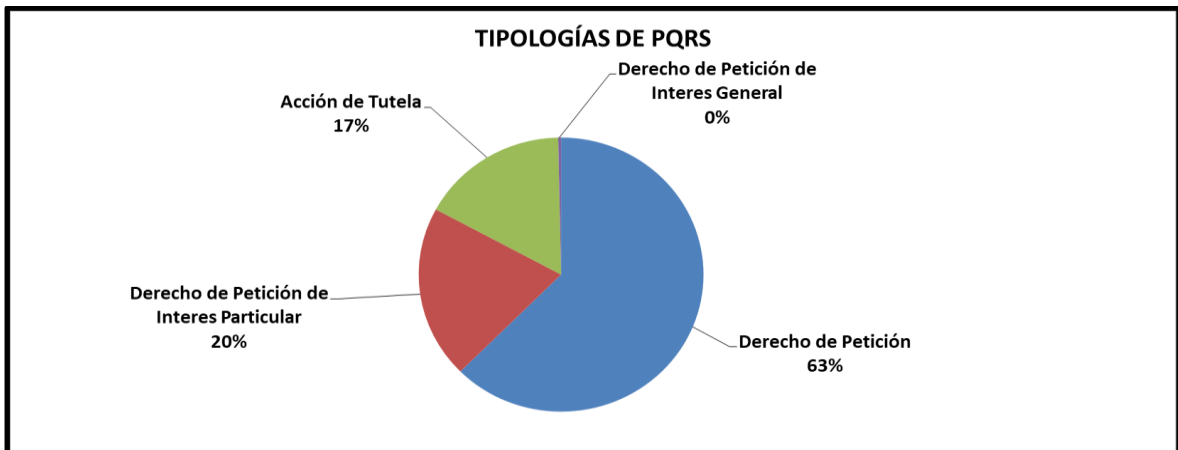
En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría, aceptadas con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas propias de la gestión auditora como son la observación, entrevista, verificación in situ y muestreo selectivo. Luego se procede al análisis de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

6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

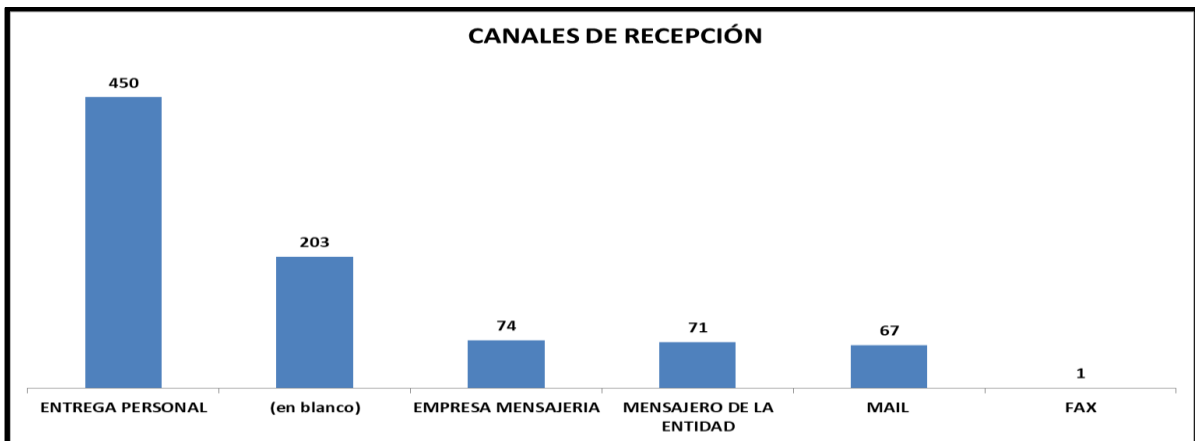
Para el procesamiento de la información de PQRS del FONCEP se tomaron los archivos fuente (periodo dic 2016 – abril 2017) de los informes oficiales de PQRS que reposan en la página WEB de la entidad.



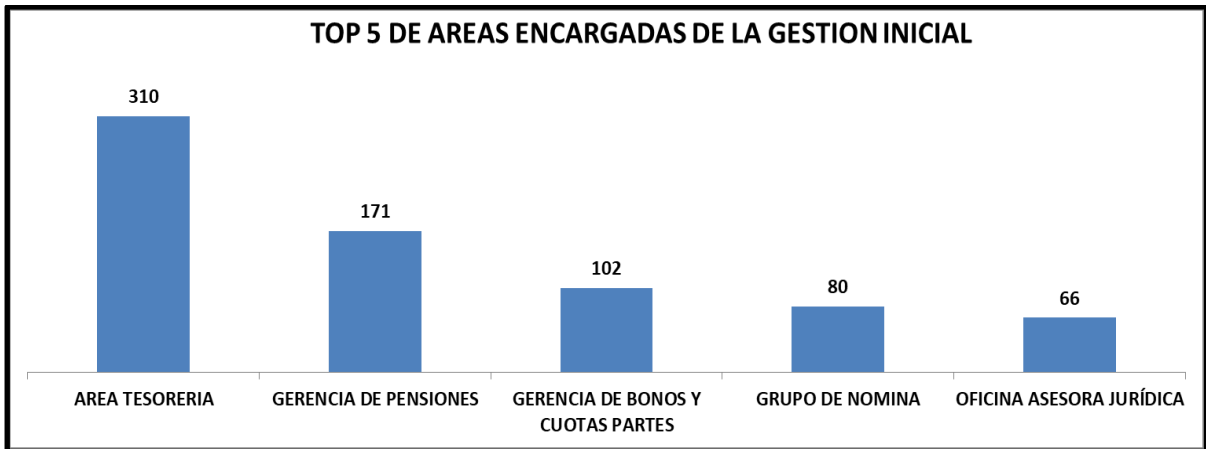
- El 65% de las PQRS radicadas, corresponden a servicios de solicitud de copias e información.



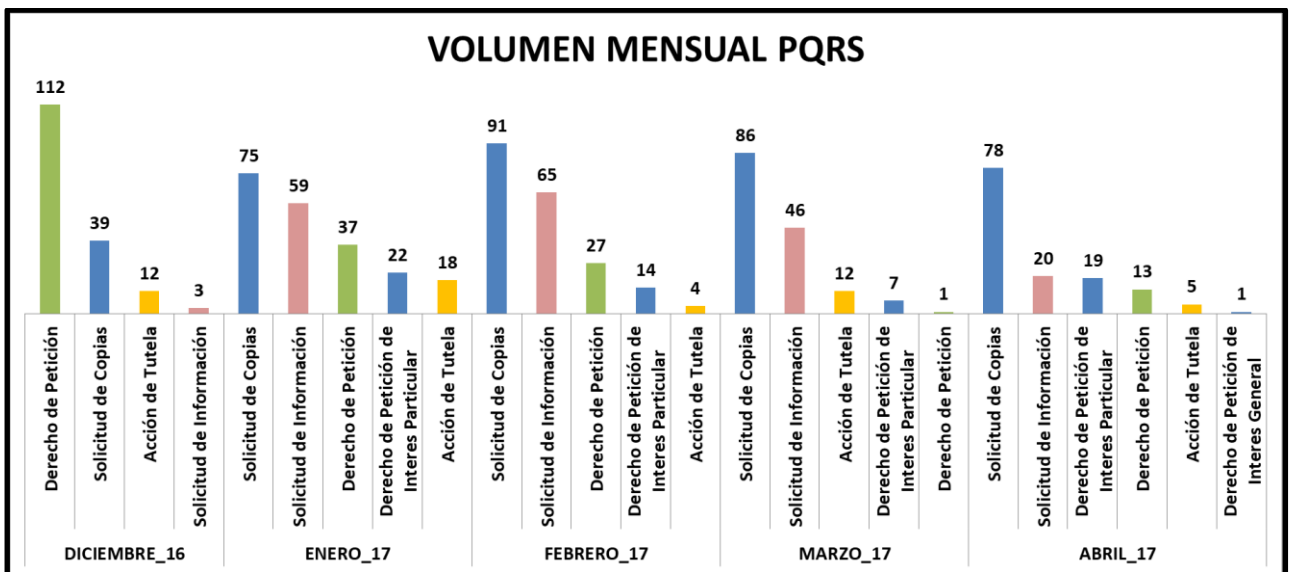
- Excluyendo los servicios de solicitud información y copias, se observa que la mayor concentración de PQRS corresponde a derechos de petición.



- El canal predominante de recepción es la de “**entrega personal**” con 52% de participación.
- Se evidencian falencias en el registro del canal de recepción ya que un 24% no cuenta con información que permita su adecuada identificación.



- El 84% de las PQRs se tramitan inicialmente en 5 áreas.
- 15 áreas son receptoras iniciales de las Solicitudes de Copias e Información. Tesorería concentra el 55%.



- Se observa una reducción del 77% en los derechos de petición durante el 2017 frente al último semestre de 2016.
- Se mantiene estable el volumen de solicitudes de copias en los dos periodos.
- Las solicitudes de información muestran una tendencia a la baja desde marzo con una reducción del 66% en abril vs febrero.

7. OBSERVACIONES

- a) Haciendo revisión de las actas de capacitaciones realizadas en el área de Atención al Ciudadano (temas técnicos, de atención al ciudadano y misionales) se evidencia que falta la evaluación de los capacitadores a los capacitados.
- b) No se evidencia capacitación y evaluación en SIGEF a funcionarios responsables de la gestión de trámites y/o PQRS para el manejo y diligenciamiento oportuno de la información.
- c) No se evidencia control primario de las áreas responsables para el diligenciamiento en el SIGEF, toda vez, que en los archivos planos generados del aplicativo se evidencian errores o espacios vacíos en un porcentaje del 24% de registros de radicación de respuesta y área trámite inicial. Revisando los archivos planos generados del SIGEF se evidencia que en el mes de abril no se vuelven a presentar estos espacios sin diligenciar.
- d) Revisando el aplicativo SIGEF se evidencia que no hay una celda que incluya la fecha máxima de respuesta a trámite o PQRS de acuerdo al requerimiento.
- e) Se revisa en el aplicativo SIGEF y se evidencian 513 tipologías, algunas de ellas se encuentran repetidas y/o difícil identificación.
- f) Se revisa el SIGEF y se evidencia que no se encuentra la opción de separar y/o diferenciar las radicaciones de los trámites internos de la entidad Vs. los trámites requeridos por los usuarios.
- g) No se evidencia la actualización del procedimiento de registro de información de PQRS-SIGEF y SDQS. Se evidencian las mesas de trabajo con la plataforma SDQS para este tema.
- h) No se evidencia señalización en ruta de evacuación, salidas de emergencia, camilla ni extintores en al área de Servicio al Ciudadano. (decreto 371 de 2010, Art. 3 numeral 5; Decreto 1072 de 2015)
- i) La información del mes de mayo de PQRS no fue aportada para ser incluida en este informe. El área comunica que por el plazo de vencimiento de términos antes del 30 de junio no era posible entregar, se concluye que los plazos de consolidación de la información y construcción de los reportes excede lo esperado.

8. RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda realizar la fase de evaluación a todas las capacitaciones del FONCEP, con el objetivo de detectar debilidades en el aprendizaje de los temas expuestos y así mismo tomar acciones de refuerzo de conocimientos.
- b) Se recomienda realizar capacitaciones y evaluaciones permanentes sobre el aplicativo SIGEF a todos los funcionarios y en especial a los responsables de dar respuesta a los trámites y/o PQRS de la entidad.
- c) Se recomienda asegurar el diligenciamiento oportuno de la herramienta SIGEF, estableciendo control primario mediante muestreos periódicos en la misma, verificando la oportunidad en los registros generados. Así mismo se debe establecer los reglamentos necesarios para exigir el estricto cumplimiento de esta actividad.
- d) Se recomienda establecer en el aplicativo SIGEF cuando se radiquen trámites y PQRS, una celda que especifique la fecha máxima de respuesta con el objetivo de establecer preventivamente alarmas antes del vencimiento de términos. Se recomienda que los controles primarios los debe realizar el jefe del área responsable del trámite y/o PQRS.
- e) Se recomienda realizar evaluación de todas las tipologías (513) de trámites y PQRS del SIGEF por el grupo interdisciplinario responsable del procedimiento, con el objetivo de generar practicidad, oportunidad y funcionalidad desde el inicio de las actividades de los trámites y PQRS.
- f) Se recomienda establecer una clara diferencia en el aplicativo SIGEF entre los trámites internos de la entidad (operacionales) y los requeridos por los usuarios con el objetivo de dar versatilidad a la trazabilidad de los radicados propios, de trámites, PQRS y manejo de indicadores.
- g) Se recomienda centralizar la gestión de solicitudes de copias y de información en el Front de Atención al Ciudadano otorgando facultades de consulta con el propósito de dar solución al primer respondiente, permitiendo una respuesta inmediata a los usuarios con los cual se evita visitas posteriores, aumento de satisfacción por la oportunidad en el trámite y liberación de capacidad operativa de las áreas que intervienen actualmente.

- h) Se recomienda parametrizar para incluir en los trámites de la entidad las tipologías: solicitud de copias y solicitud de información. Actualmente representan el 65% de PQRS y están catalogadas dentro de peticiones, quejas y reclamos sin haber surtido el trámite inicial que brinda el FONCEP para este tipo de solicitud.
- i) Se debe fortalecer la gestión e implementación de servicios en línea, que permitan al usuario acceder remota y oportunamente a los certificados requeridos, que además redundará en la reducción de los indicadores de PQRS y en los costos asociados a la gestión operacional actual.
- j) Se recomienda dar inicio de inmediato a la señalización y demás acciones que cumplan con la normatividad específica para este tipo de áreas de Atención al Ciudadano. (decreto 371 de 2010, Art. 3 numeral 5, decreto 1072 de 2015 SG -SST).
- k) Se recomienda establecer un código único de identificación de los requerimientos internos y externos desde la radicación, elaboración y respuesta que faciliten la trazabilidad de la gestión y los diferentes recursos.

Julio 06 de 2017

ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno.

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