



INFORME PQRS D ABRIL 2017

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

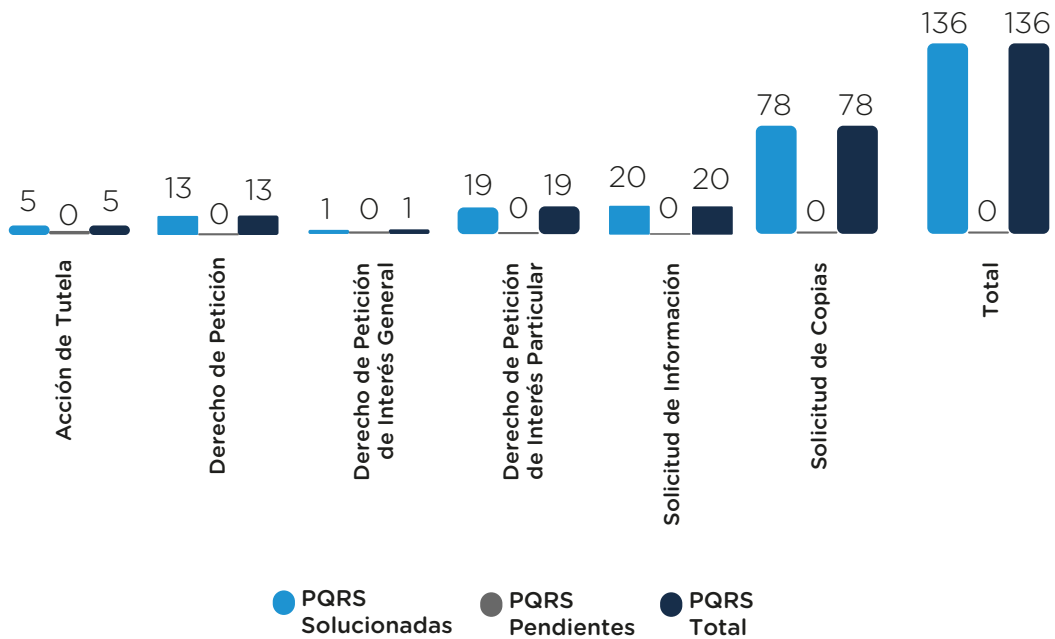
Durante el período comprendido del 01 al 30 de ABRIL de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Mil Ochocientos Cuatro (1804) requerimientos que se clasificaron en PQRS, SERVICIOS y TRÁMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este mes un total de Siete (07) solicitudes de las cuales Uno (1) es informativo, Tres (3) es Consulta, Tres (3) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF).

También se atendieron Tres Mil Ochocientos Veintiocho (3828) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADDE).

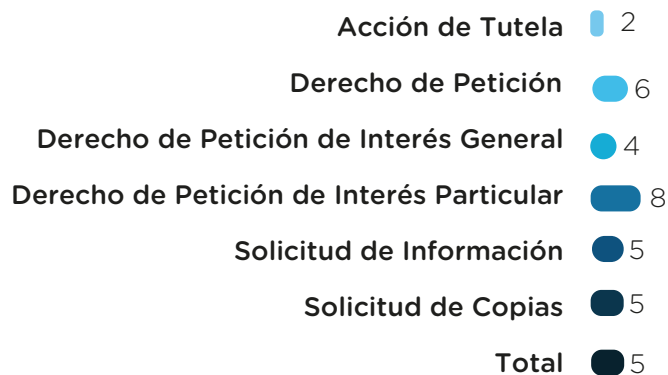
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta	En Terminos	%
Acción de Tutela	5	0	5	2	5	100%
Derecho de Petición	13	0	13	6	11	85%
Derecho de Petición de Interés General	1	0	1	4	1	100%
Derecho de Petición de Interés Particular	19	0	19	8	14	74%
Solicitud de Información	20	0	20	5	19	95%
Solicitud de Copias	78	0	78	5	71	91%
Total	136	0	136	5	121	89%

PQRS CANTIDAD



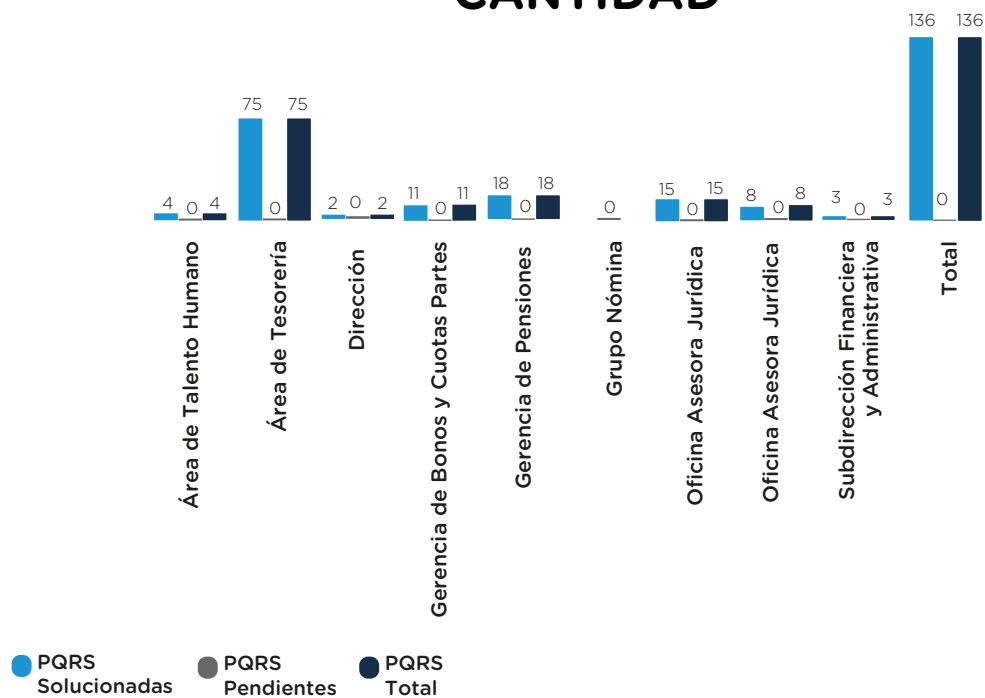
PQRS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



El total de PQRS recibidas en este mes fue de Ciento Treinta y Seis (136) con un promedio de respuesta de 5 días y una efectividad de respuesta en términos del **89%**.

PQRS			
Área	Solucionadas	Pendientes	Total
Área Talento Humano	4	0	4
Área de Tesorería	75	0	75
Dirección	2	0	2
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	11	0	11
Gerencia de Pensiones	18	0	18
Gestión Documental		0	0
Grupo Nómina	15	0	15
Oficina Asesora Jurídica	8	0	8
Subdirección Financiera y Administrativa	3	0	3
Total	136	0	136

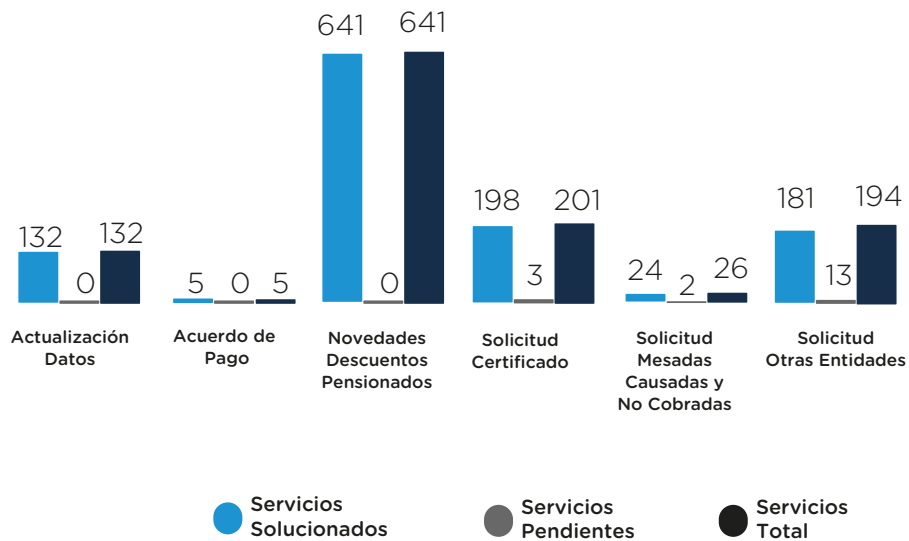
PQRS POR ÁREA CANTIDAD



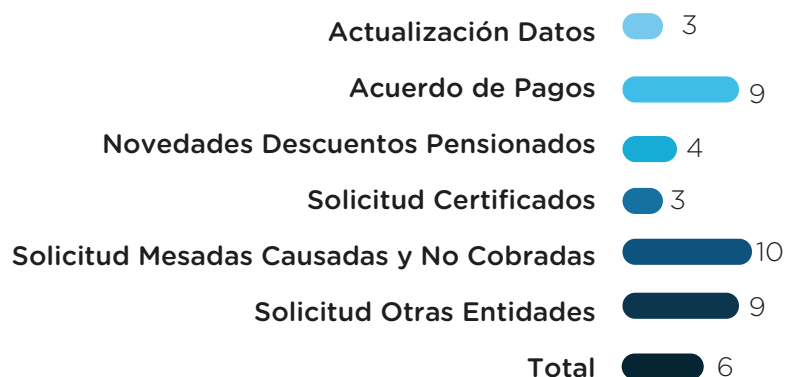
En las PQRS por áreas se evidencia que el AREA DE TESORERIA es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un 55% del total.

Servicios				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Actualización Datos	132	0	132	3
Acuerdo de Pago	5	0	5	9
Novedades Descuentos Pensionados	641	0	641	4
Solicitud Certificados	198	3	201	3
Solicitud Mesada Casadas y No Cobradas	24	2	26	10
Solicitud Otras Entidades	181	13	194	9
Total	1181	18	1199	6

SERVICIOS CANTIDAD



SERVICIOS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



Se recibieron Mil Ciento Noventa y Nueve (**1.199**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 6 días. Aquí se destaca **NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (641)** que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

Trámites				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Auxilio Funerario	10	6	16	19
Demanda	16	0	16	9
Indemnización Sustitutiva Pensión	13	12	25	28
Pago Único a Herederos	1	0	1	40
Reconocimiento Pensión Sanción	4	3	7	16
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	6	5	11	30
Reconocimiento Pensión Jubilación o Vejez	0	2	2	0
Recursos de Reposición	22	0	22	24
Relidicación Pensión	21	10	31	21
Solicitud Acrecimiento de Pensión	1	0	1	5
Solicitud Cesantías	117	0	117	3
Solicitud Cuotas Partes Pensional	110	2	112	11
Solicitud de Bono de la Administradora	87	0	87	13
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	5	0	5	2
Solicitud levantamiento de Hipoteca	16	0	16	11
Total	429	40	469	

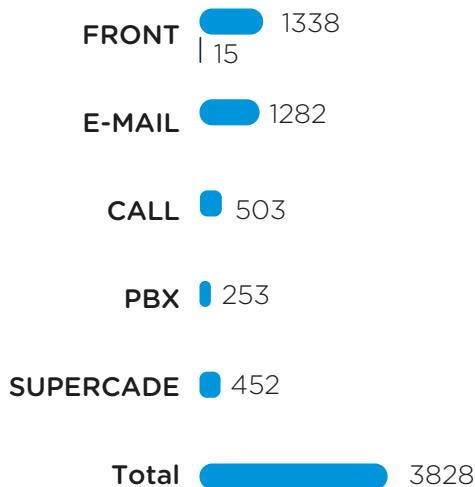
TRÁMITES CANTIDAD



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Cuatrocientos Sesenta y Nueve (**469**) solicitudes destacándose para este mes **SOLICITUD CESANTIAS** con un total de **117** que corresponde al **25%** del total recibida.

Canales de Atención		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1338	15
E-MAIL	1282	
CALL	503	
PBX	253	
SUPERCADE	452	
Total	3828	

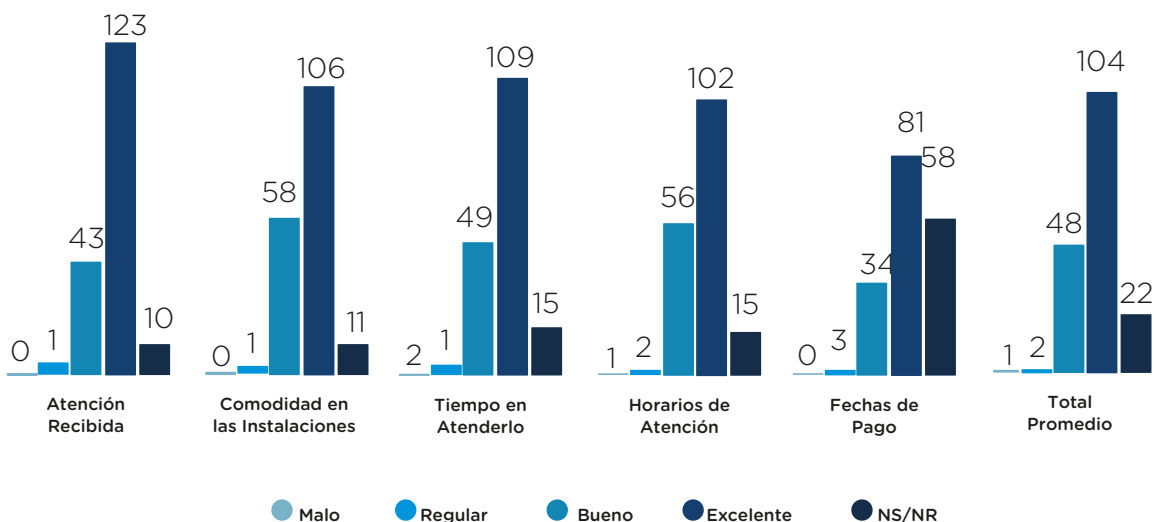
CANALES DE ATENCIÓN



Por Canales de Atención se atendieron Tres Mil Ochocientos Veintiocho (3828) Ciudadanos atendidos en total y el 47% se realizó de manera presencial por el Front (35%) y SuperCADE (12%).

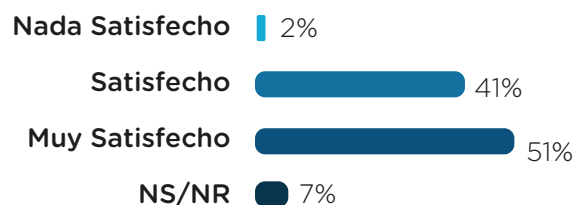
Resultados de Encuestas							
Características	Atención Recibidas	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo en Atenderlo	Horarios de Atención	Fechas de Pagos	Total Promedio	PAR:%
Meses	Abril	Abril	Abril	Abril	Abril	Abril	PAR:%
Malo	0	0	2	1	0	1	0%
Regular	1	1	1	2	3	2	1%
Bueno	42	58	49	56	34	48	27%
Excelente	123	106	109	102	81	104	59%
NS/NR	10	11	15	15	58	22	12%
Total	176	176	176	176	176	176	100%

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO POR CALIFICACIÓN DE RESPUESTAS



Nivel de Satisfacción por Proceso						
Duración Trámite	Respuesta Recibida		Duración Trámite		Total Promedio	
	Cant	Par.%	Cant	Par.%	Cant	Par.%
Nada Satisfecho	4	2%	3	2%	4	2%
Satisfecho	73	41%	71	40%	72	41%
Muy Satisfecho	86	49%	92	52%	89	51%
NS/NR	13	7%	10	6%	12	7%
Total	176	100%	176	100%	176	100%

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO NIVEL DE SATISFACCIÓN



En el resultado de las encuestas se evidencia un nivel de satisfacción del 89% a nivel general.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Área de Servicio al Ciudadano, ha realizado el seguimiento detallado a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las áreas encargadas del trámite y cierre, para el periodo correspondiente del 01 al 30 de ABRIL de 2017, el resultado general de dicho seguimiento no se encontró PQRS pendiente de respuesta, pero si 15 de ellos fueron contestados fuera del objetivo propuesto (10 días hábiles). Por lo cual se dio aviso a los Jefes de área para que se realice las gestiones tendientes para cumplir el objetivo.

Se debe realizar seguimiento por los Jefes de área a los encargados de tramitar las peticiones y/o requerimientos con la finalidad de que se de respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.

Generar los cierres de los requerimientos asignados en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS simultáneamente con el aplicativo de la entidad. Lo anterior teniendo en cuenta los seguimientos realizados desde la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en los cuales se hace esta recomendación.