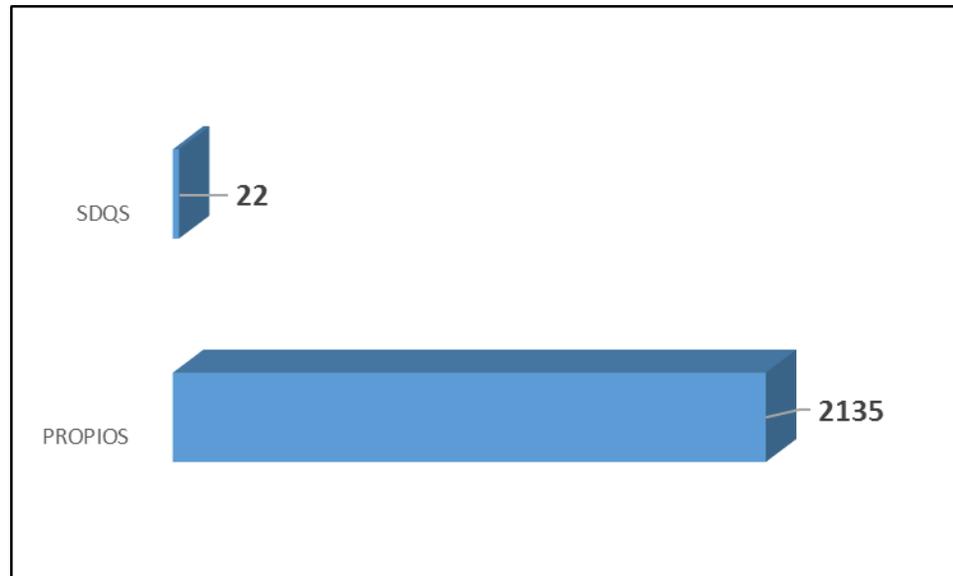


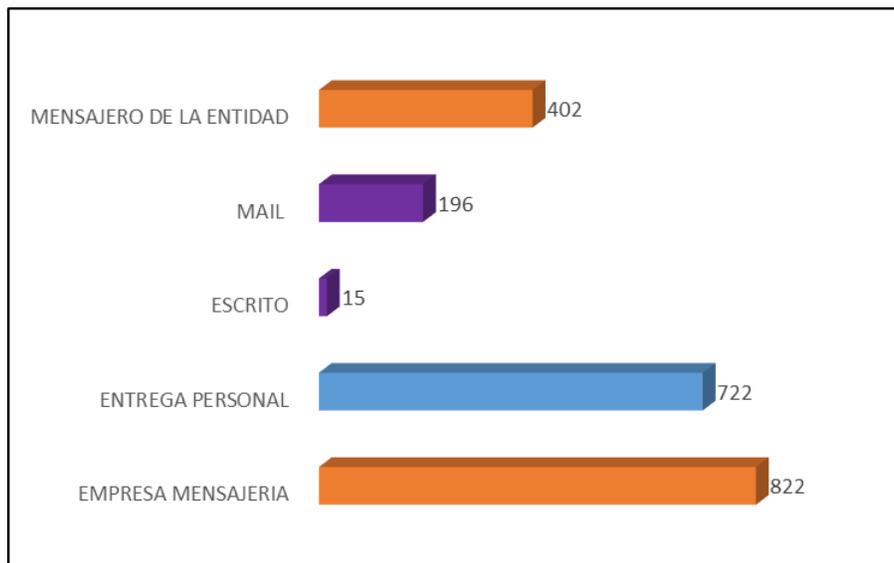
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP RESULTADO MENSUAL A REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS AGOSTO 2017

1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS MENSUALES RECIBIDOS



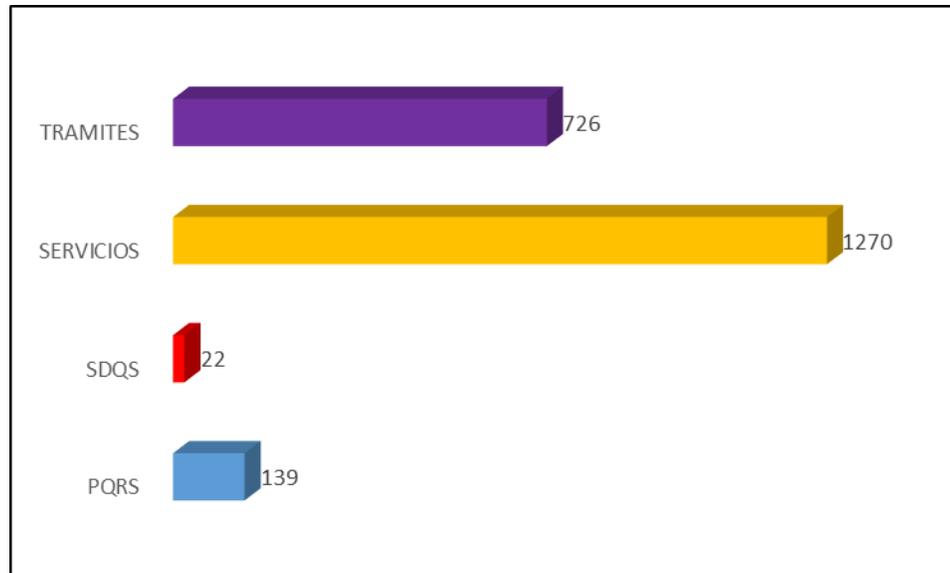
Revisando este indicativo se evidencia que el **1%** del total de Requerimientos se recepcionan por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el **99%** restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

2. CANALES DE INTERACCION



El **33%** de requerimientos recibidos se hicieron de manera personal seguido por mensajeros con el **57%** (Tanto de las entidades mismas como de empresas de mensajería). Cabe la pena resaltar el incremento que viene teniendo el uso del internet ya que día a día se reciben requerimientos vía correo electrónico y SDQS (**10%**).

3. TIPO DE REQUERIMIENTO



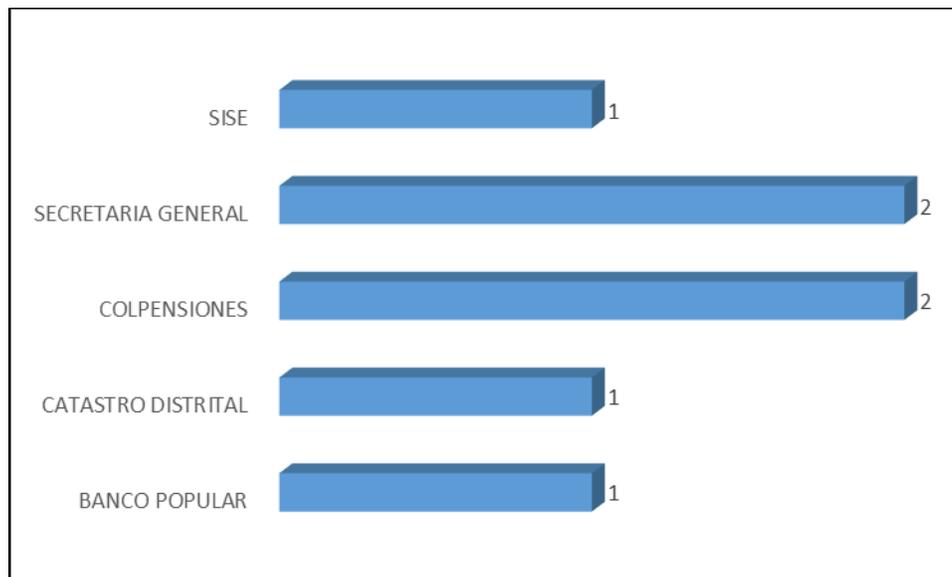
Para este periodo se destaca los requerimientos de SERVICIOS (actualización de datos, acuerdos de pago, novedades de descuentos, solicitud de certificados, solicitud de mesadas causadas y no cobradas y solicitudes de otras entidades) con un **59%** de participación del total seguido de TRÁMITES con un **33%** que corresponde a todo el tema Prestacional (Pensiones y Cesantías). Los PQRS y SDQS participan con un **8%**.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtemas	Total general	%
NOMINA DE PENSIONADOS	1067	49%
BONOS Y CUOTAS PARTES	382	18%
PENSIONES	257	12%
CESANTIAS	239	11%
CENTRO DE DOCUMENTACION-RADICACION	54	3%
Total 5 Subtemas	1999	93%
Otros Subtemas	158	7%
Total general	2157	100%

Se evidencia que el **49%** son Requerimientos al Área de Nomina de Pensionados, y en su mayoría es de temas de pago mesadas (certificados, cuentas bancarias, novedades eps, etc.) y el restante 51% son requerimientos de temas Prestacionales.

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.



En este Periodo se presentaron Siete requerimientos que no son competencia de FONCEP y fueron trasladadas a las respectivas entidades.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de este tema.

7. REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO

Areas	Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	%
GRUPO DE NOMINA	793	791	39%
CORRESPONDENCIA	295	295	14%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	237	226	11%
ÁREA DE CESANTÍAS	222	222	11%
GERENCIA DE PENSIONES	181	178	9%
Total 5 Areas	1728	1712	84%
Otras Areas	429	336	16%
Total general	2157	2048	100%

En este periodo se cerraron el **95%** del total de los requerimientos, el **5%** pendientes algunos corresponden a requerimientos que su gestión es mayor a 60 días. En la columna de porcentaje se coloca la participación de requerimientos cerrados de cada área respecto al total de cerrados.

Areas	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	34	26	37%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	34	20	29%
DIRECCION GENERAL	10	7	10%
GERENCIA DE PENSIONES	7	5	7%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	4	6%
Total 5 Primeras Areas	92	62	89%
Otras Areas	15	8	11%
Total general	107	70	100%

De los requerimientos del periodo anterior (JULIO) se cerraron el **65%** del total, el porcentaje que se describe en el cuadro es versus el total por área (ejemplo: de BONOS Y CUOTAS PARTES se cerró el 37% del total de requerimientos pendientes de JULIO de la misma área.).

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR REQUERIMIENTO Y AREA

Se evidencia que durante este periodo el promedio de respuesta de requerimientos de la entidad está en 6 días, teniendo en cuenta que en las áreas donde el promedio es superior es debido a que su gestión necesita la interacción entre otras áreas de la misma entidad y/o en muchas ocasiones de información de otras entidades para emitir una respuesta final.

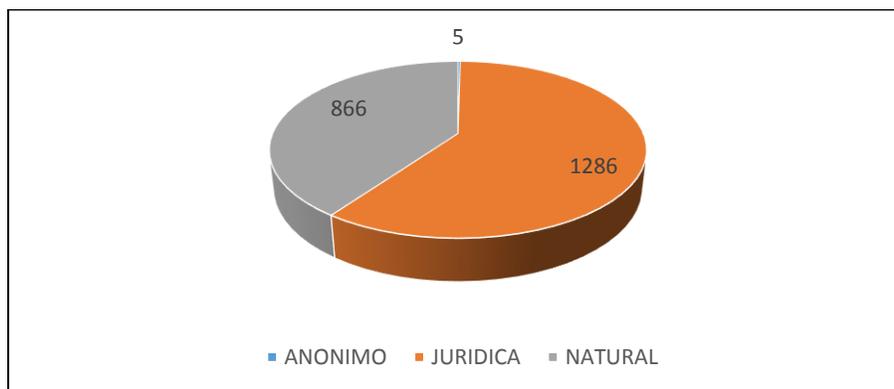
Etiquetas de fila	PQRS	SDQS	SERVICIOS	TRAMITES	Promedio Dias de Respuesta
ÁREA DE CESANTÍAS	7		2	2	2
CORRESPONDENCIA	4		2		2
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS			3		3
GRUPO DE NOMINA	4		3	10	3
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA			4		4
GERENCIA DE PENSIONES	5		2	6	5
AREA DE JURISDICCION COACTIVA	6		6		6
AREA CONTABILIDAD			7		7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3		13	6	7
AREA TALENTO HUMANO	9		7	12	8
AREA ADMINISTRATIVA	5		20		8
AREA TESORERIA	11		15	5	13
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	8		11	15	15
AREA CARTERA	14		10	17	15
DIRECCION GENERAL	14	6	23	20	16
AREA FINANCIERA			21		21
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	10		19	34	32
Total general	5	6	4	11	6

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 mejora ha sido significativa.

9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem y se está trabajando para que en las solicitudes se pueda determinar la ubicación del requiriente

10. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE.



Para este periodo se presentan que el 60% de los requerimientos fueron radicados por personas jurídicas vs. Un 40% por personas naturales.

11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	N	%
ANÓNIMO	5	0,23%
IDENTIFICADO	2152	99,77%
Total general	2157	100,00%

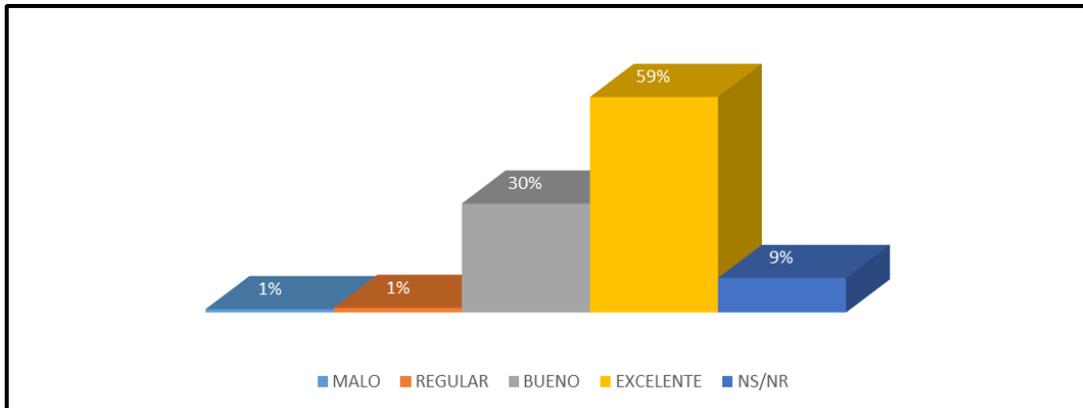
La calidad del requirente es en un 99% identificado y el 1% radico su requerimiento en el SDQS como anónimo.

12. CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

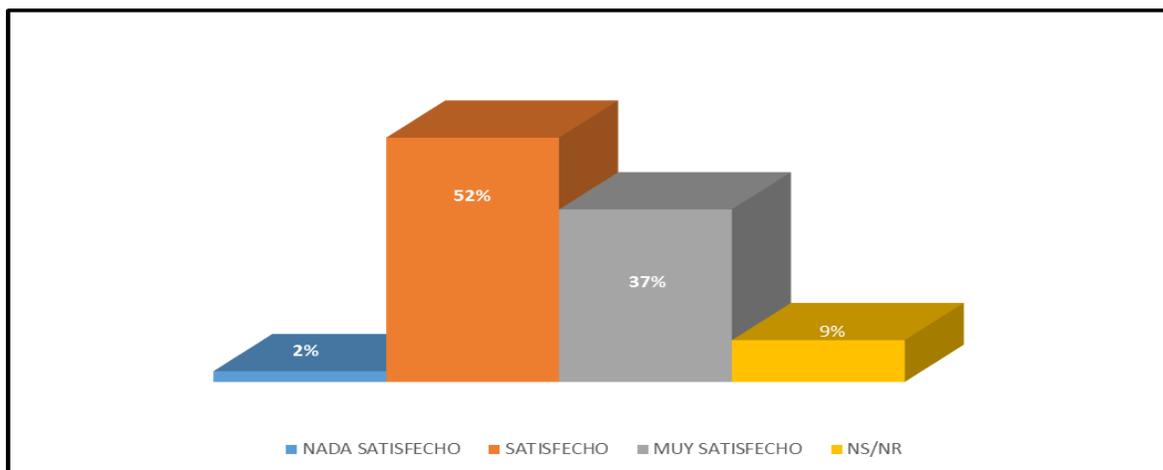
Ciudadanos Atendidos en el Area de Servicio al Ciudadano - Agosto 2017		
Canal	Cantidad de Ciudadanos Atendidos	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1051	17
E-MAIL	1233	
CALL CENTER	564	
PBX	415	
SUPERCADE	709	
TOTAL	3972	17

Para este periodo se evidencia que la atención de forma personalizada tuvo una participación del 49% (entre Front y SuperCADE) y los No presenciales fueron del 51% y el tiempo de espera están incluido las Notificaciones las cuales aumenta el tiempo normal de atención.

13. NIVEL DE SATISFACCION DE SERVICIO Y RESPUESTA DE FORMA PRESENCIAL



NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO							
Característica	Atencion Recibida	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo de espera	Horarios de Atencion	Fecha de Pago	Promedio	
						Tot.	%
MALO	3	0	6	0	1	2	1%
REGULAR	1	1	8	4	0	3	1%
BUENO	51	77	67	85	45	65	30%
EXCELENTE	154	132	127	117	113	129	59%
NS/NR	10	9	11	13	60	21	9%
TOTAL	219	219	219	219	219	219	100%



Calificación de Satisfacción Por Proceso		
Duración Tramite y/o Respuesta		%
NADA SATISFECHO	5	2%
SATISFECHO	114	52%
MUY SATISFECHO	81	37%
NS/NR	20	9%
TOTAL	219	100%

En el resultado se evidencia que se mantiene el nivel de satisfacción sobre el 90% teniendo en cuenta que el 21% que respondió NS/NR son aquellos ciudadanos que no son los directamente beneficiarios del trámite o proceso sino son mensajeros o apoderados.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este periodo la entidad presento un cumplimiento del **95%** a requerimientos recibidos y respondidos en el mismo periodo con un objetivo del 100% en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 6 días a nivel general de todas las áreas muy por debajo del tiempo máximo de ley.

Para mejorar los tiempos de respuesta se están realizando ajustes con todas las áreas para registrar en el SIGEF los avances en los procesos y cierre oportuno del mismo de tal forma que se pueda visualizar su oportuna gestión.

AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO