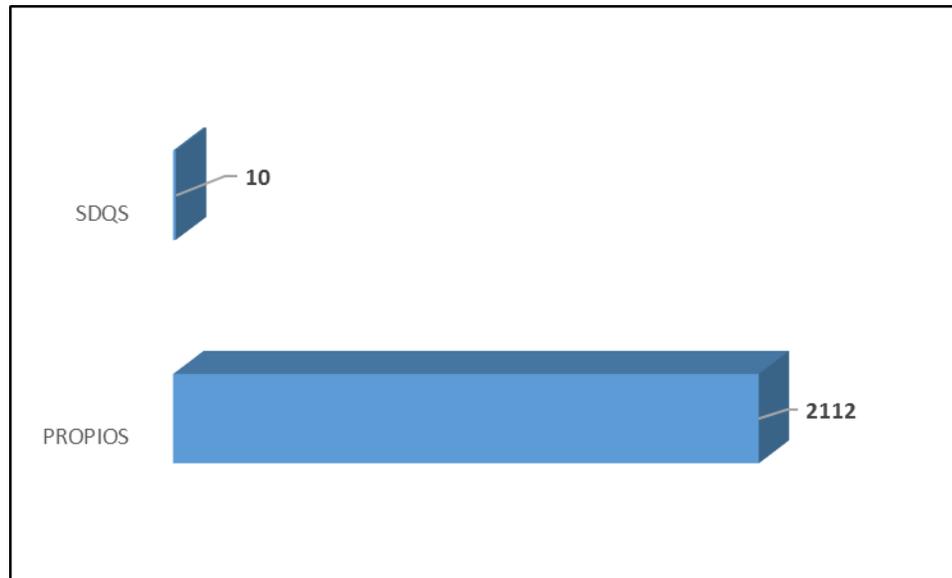


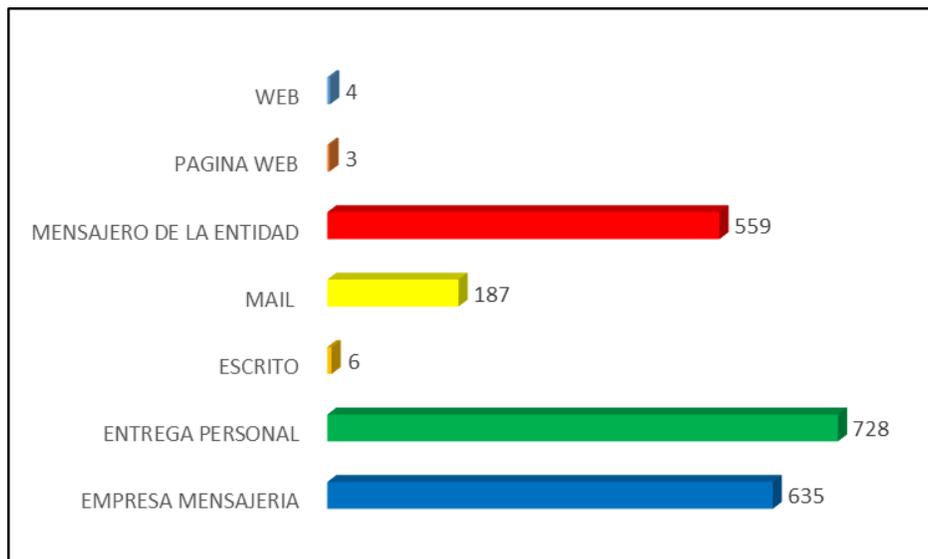
## FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP RESULTADO MENSUAL A REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS DICIEMBRE 2017

### 1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS MENSUALES RECIBIDOS



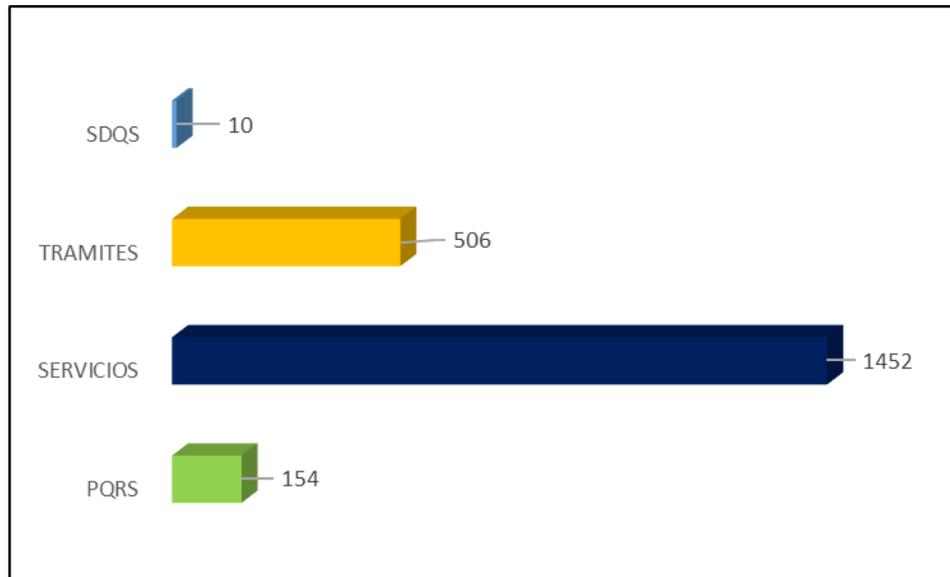
Revisando este indicativo se evidencia que menos del **1%** del total de Requerimientos se reciben por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el **99%** restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

### 2. CANALES DE INTERACCION



El **34%** de requerimientos recibidos se hicieron de manera personal seguido por mensajeros con el **56%** (Tanto de las entidades mismas como de empresas de mensajería). Cabe la pena resaltar el incremento que viene teniendo el uso medios electrónicos ya que día a día se reciben requerimientos por esta vía (**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 **68%** de participación del total seguido de TRÁMITES con un **24%** que corresponde a todo el tema Prestacional (Pensiones y Cesantías). Los PQRS y SDQS participan con un **8%**.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

| Subtema                             | Total       | %           |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| NOMINA DE PENSIONADOS               | 937         | 44%         |
| BONOS Y CUOTAS PARTES               | 517         | 24%         |
| PENSIONES                           | 195         | 9%          |
| CESANTIAS                           | 154         | 7%          |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 95          | 4%          |
| <b>Total 5 subtemas</b>             | <b>1898</b> | <b>89%</b>  |
| Otros subtemas                      | 224         | 11%         |
| <b>Total general</b>                | <b>2122</b> | <b>100%</b> |

Se evidencia que el **44%** son requerimientos sobre Nómina de Pensionados, y en su mayoría es lo concerniente al pago mesadas (certificados, cuentas bancarias, novedades eps, etc.) y el restante **41%** son requerimientos de temas Prestacionales dentro de los 5 subtemas más reiterados.

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

| Etiquetas de fila              | Total     | %           |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES | 2         | 20%         |
| POLICIA NACIONAL               | 1         | 10%         |
| BANCO DE LA REPUBLICA          | 1         | 10%         |
| CORPORANONIMAS                 | 1         | 10%         |
| SUPERINTENDENCIA FINANCIERA    | 1         | 10%         |
| IDRD                           | 1         | 10%         |
| NATURAL                        | 1         | 10%         |
| CAJANAL                        | 1         | 10%         |
| SECRETARIA DE HACIENDA         | 1         | 10%         |
| <b>Total general</b>           | <b>10</b> | <b>100%</b> |

En este Periodo se presentaron 10 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

| Area o Dependencia                | Total Requerimientos Recibidos periodo actual | Total Requerimientos Cerrados periodo actual | %            |
|-----------------------------------|---|--|--------------|
| GRUPO DE NOMINA                   | 730   | 730  | 100,0%       |
| GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES | 315   | 315  | 100,0%       |
| GERENCIA DE PENSIONES             | 254   | 253  | 99,6%        |
| CORRESPONDENCIA                   | 224   | 224  | 100,0%       |
| ÁREA DE CESANTÍAS                 | 145   | 145  | 100,0%       |
| <b>Total 5 Primeras Areas</b>     | <b>1668</b>                                   | <b>1667</b>                                  | <b>99,9%</b> |
| Otras Areas                       | 454   | 425  | 94%          |
| <b>Total general</b>              | <b>2122</b>                                   | <b>2092</b>                                  | <b>99%</b>   |

En este periodo se cerraron el **99%** del total de los requerimientos, el **1%** pendientes algunos corresponden a requerimientos que su gestión es mayor a 60 días. En la columna de porcentaje se discrimina la participación de requerimientos cerrados de cada área respecto al total de los requerimientos de la misma.

| Area o Dependencia   | Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores | Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores | %           |
|----------------------|--|--|-------------|
| DIRECCION GENERAL    | 4  | 4  | 100%        |
| <b>Total general</b> | <b>4</b>   | <b>4</b>                                       | <b>100%</b> |

De los requerimientos de periodos anteriores se cerraron el **100%** del total, el porcentaje que se describe en el cuadro es versus el total por 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.

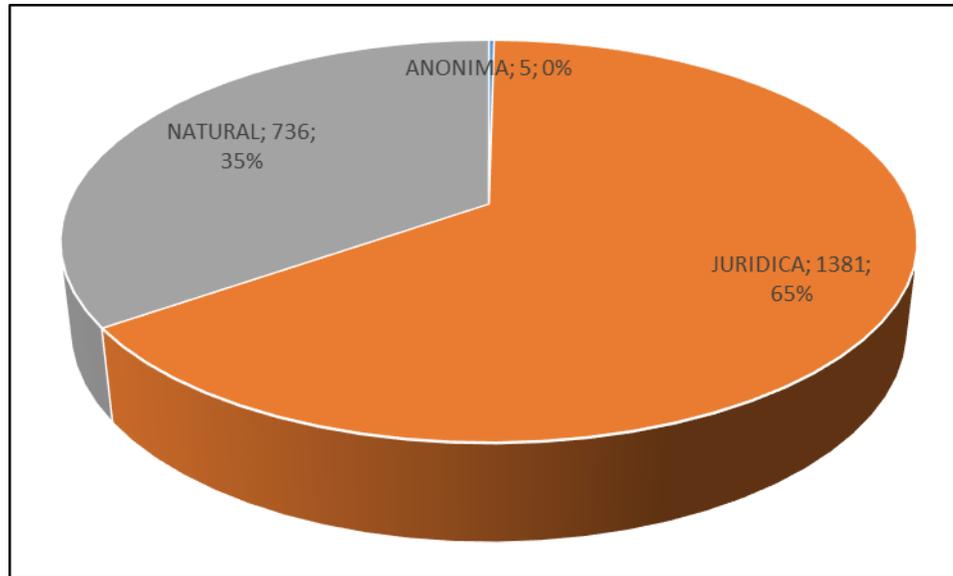
| Area o Dependencia                      | PQRS     | SDQS     | SERVICIOS | TRAMITES  | Promedio dias de Respuesta |
|---|----------|----------|-----------|-----------|----------------------------|
| AREA ADMINISTRATIVA                     | 2        |          | 8         | 22        | 3                          |
| AREA CONTABILIDAD                       | 17       |          | 20        |           | 20                         |
| ÁREA DE CESANTÍAS                       | 4        |          | 2         | 2         | 2                          |
| AREA DE JURISDICCION COACTIVA           |          |          | 12        |           | 12                         |
| AREA FINANCIERA                         |          |          | 14        |           | 14                         |
| AREA TALENTO HUMANO                     | 11       |          | 10        |           | 10                         |
| AREA TESORERIA                          | 10       |          | 19        |           | 15                         |
| CORRESPONDENCIA                         | 8        |          | 2         | 9         | 3                          |
| DIRECCION                               | 20       |          | 40        | 18        | 18                         |
| DIRECCION GENERAL                       |          | 9        |           |           | 9                          |
| GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES       | 8        |          | 17        | 14        | 15                         |
| GERENCIA DE PENSIONES                   | 7        |          | 4         | 22        | 6                          |
| GESTION DOCUMENTAL                      |          |          |           | 12        | 12                         |
| GRUPO DE NOMINA                         | 3        |          | 3         | 8         | 3                          |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION           |          |          | 5         |           | 5                          |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                | 7        |          | 10        | 4         | 7                          |
| OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS       |          |          | 2         |           | 2                          |
| SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS | 41       |          | 14        | 38        | 36                         |
| <b>Total general</b>                    | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>5</b>  | <b>13</b> | <b>7</b>                   |

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. Teniendo en cuenta que comparativamente con los periodos anteriores aumento el tiempo de respuesta.

## 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 requirente

## 10. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE.



Para este periodo se presentan que el **65%** de los requerimientos fueron radicados por personas jurídicas vs. Un **35%** por personas naturales.

## 11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

| Requiriente          | N           | %              |
|----------------------|-------------|----------------|
| ANÓNIMO              | 3           | 0,14%          |
| IDENTIFICADO         | 2119        | 99,86%         |
| <b>Total general</b> | <b>2122</b> | <b>100,00%</b> |

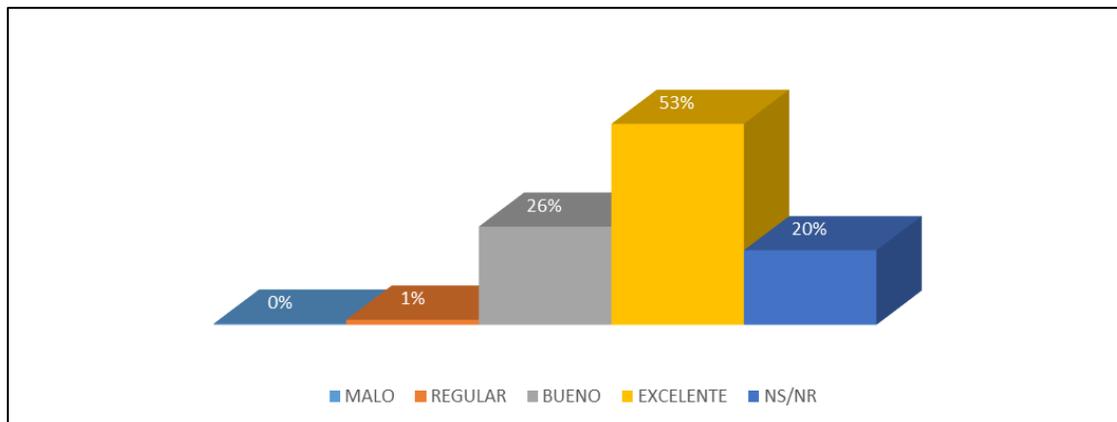
La calidad del requirente es en un **99.86%** identificado y el **0.14%** radico su requerimiento en el SDQS como anónimo.

## 12. ANALISIS DE SERVICIO POR CANALES DE ATENCION

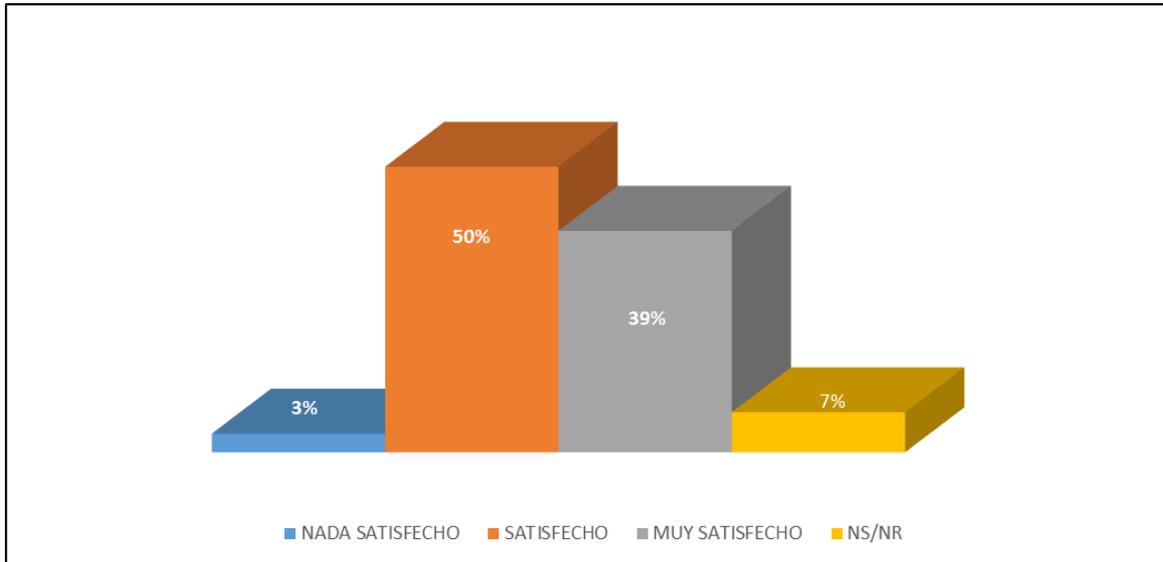
| Ciudadanos Atendidos en el Area de Servicio al Ciudadano - Diciembre 2017 |                                  |                                  |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Canal   | Cantidad de Ciudadanos Atendidos | Promedio Minutos de Espera Front |
| FRONT   | 1276                             | 11                               |
| E-MAIL  | 526                              |                                  |
| CALL CENTER   | 265                              |                                  |
| PBX   | 225                              |                                  |
| SUPERCADE   | 240                              |                                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2532</b>                      | <b>11</b>                        |

Para este periodo se evidencia que la atención de forma personalizada tuvo una participación del **60%** (entre Front y SuperCADE) y los No presenciales fueron del **40%** y el tiempo de espera están incluido las Notificaciones las cuales aumenta el tiempo normal de atención, cabe anotar que la cifra de e-mail son interacciones con ciudadanos pero ya no incluyen el envío de Desprendibles de Pago por este medio.

## 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.       | PRO       | %           |
| MALO                               | 0                 | 0                              | 1                | 1                    | 1             | 1          | 0         | 0%          |
| REGULAR                            | 2                 | 5                              | 4                | 3                    | 0             | 3          | 1         | 1%          |
| BUENO                              | 55                | 67                             | 56               | 65                   | 31            | 55         | 11        | 26%         |
| EXCELENTE                          | 125               | 115                            | 125              | 111                  | 85            | 112        | 22        | 53%         |
| NS/NR                              | 30                | 25                             | 26               | 32                   | 95            | 42         | 8         | 20%         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>212</b>        | <b>212</b>                     | <b>212</b>       | <b>212</b>           | <b>212</b>    | <b>212</b> | <b>42</b> | <b>100%</b> |



| <b>Calificación de Satisfacción Por Proceso</b> |            |             |
|---|------------|-------------|
| <b>Duración Tramite y/o Respuesta Recibida</b>  |            | <b>%</b>    |
| NADA SATISFECHO                                 | 7          | 3%          |
| SATISFECHO                                      | 107        | 50%         |
| MUY SATISFECHO                                  | 83         | 39%         |
| NS/NR   | 15         | 7%          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>212</b> | <b>100%</b> |

En el resultado se evidencia que el nivel de satisfacción sobre el 84% teniendo en cuenta que el 13% 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 presentó un cumplimiento del **99%** 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 7 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.

## **15. ACCIONES DE MEJORA**

Se solicita al Área Administrativa se revise las tipologías para que sea de fácil identificación la radicación de PQRS radicados directamente en la entidad por parte de los asesores que las reciben ya que en la actualidad existen 516 tipologías entre servicios, trámites y pqr's lo cual hace dispendioso la identificación por parte de los radicadores.

Se realiza solicitud al área de sistemas en realizar las gestiones pertinentes para enlazar el SIGEF con el SDQS de la Alcaldía para cumplir con los requerimientos de ley.

**AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO**