



# INFORME PQRS D FEBRERO 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

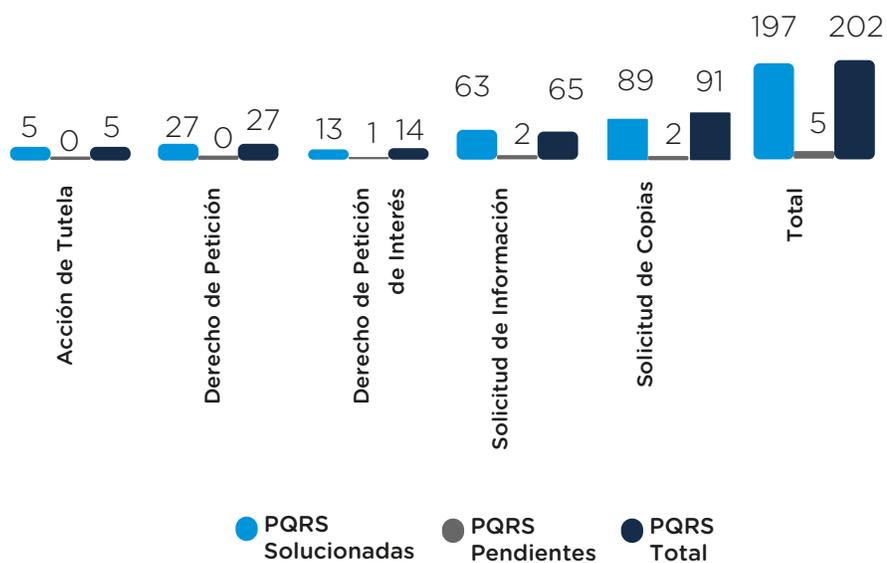
Durante el período comprendido del 01 al 28 de FEBRERO de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Mil Seiscientos Sesenta y Seis (1863) requerimientos que se clasificaron en PQRS, SERVICIOS y TRAMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este mes un total de Catorce (14) solicitudes de las cuales Siete (7) se realizó traslado a otras entidades por no ser competencia de FONCEP, una (1) es Sugerencia, Cinco (5) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF) y una (1) se solicitó aclaración y su cierre fue automático por no tener respuesta del peticionario en los términos de Ley.

También se atendieron Cuatro Mil Doscientos Siete (4207) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADÉ).

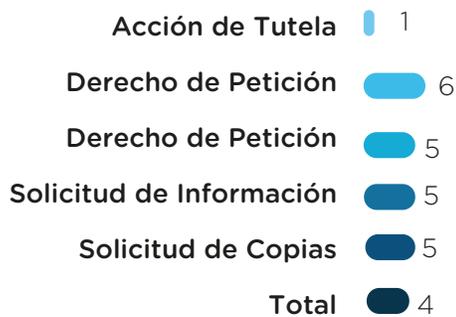
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta	En Terminos	%
Acción de Tutela	5	0	5	1	5	100%
Derecho de Petición	27	0	27	6	27	100%
Derecho de Petición de Interes Particular	13	1	14	5	12	86%
Solicitud de Información	63	2	65	5	63	97%
Solicitud de Copias	89	2	91	5	87	96%
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>5</b>	<b>202</b>	<b>4</b>	<b>194</b>	<b>96%</b>

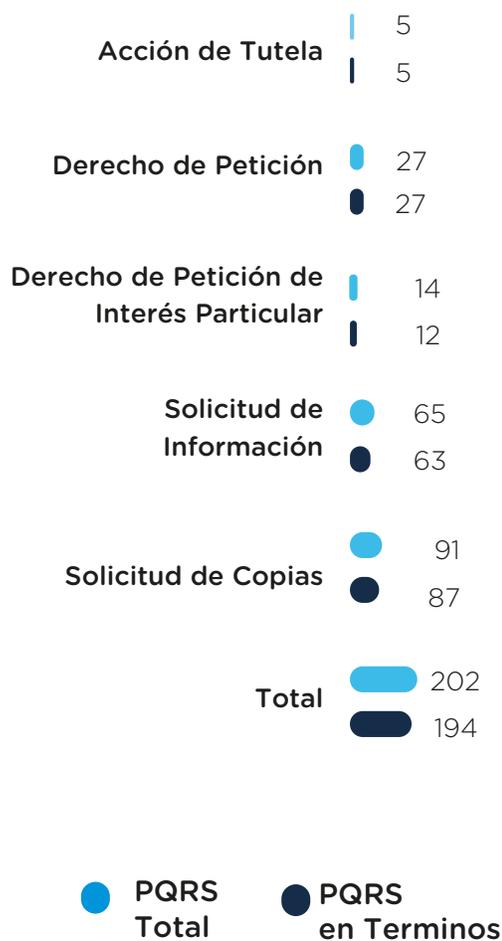
## PQRS CANTIDAD



## PQRS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



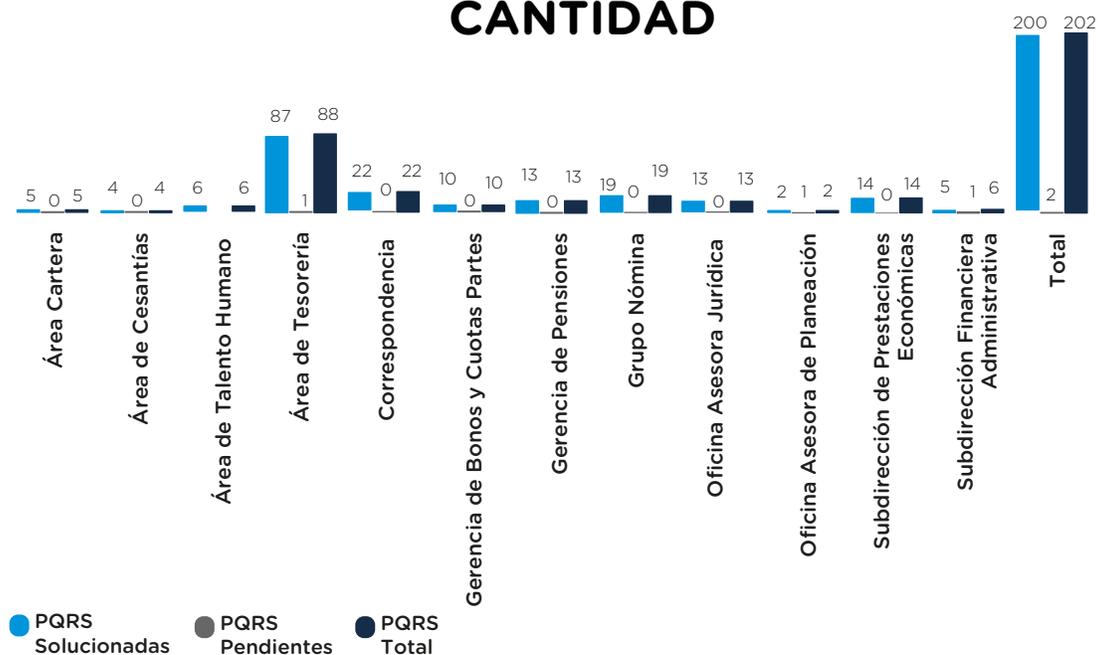
## PQRS TOTAL POR TIPOLOGIAS VS. EN TERMINOS



El total de PQRS recibidas en este mes fue de Doscientos Dos (202) con un promedio de respuesta de 4 días y una efectividad de respuesta en términos del **96%**.

PQRS			
Área	Solucionadas	Pendientes	Total
Área Cartera	5	0	5
Área de Cesantías	4	0	4
Área Talento Humano	6	0	6
Área de Tesorería	87	1	88
Correspondencia	22	0	22
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	10	0	10
Gerencia de Pensiones	13	0	13
Grupo Nómina	19	0	19
Oficina Asesora Jurídica	13	0	13
Oficina Asesora de Planeación	2	0	2
Subdirección de Prestaciones Económicas	14	0	14
Subdirección Financiera y Administrativa	5	1	6
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>2</b>	<b>202</b>

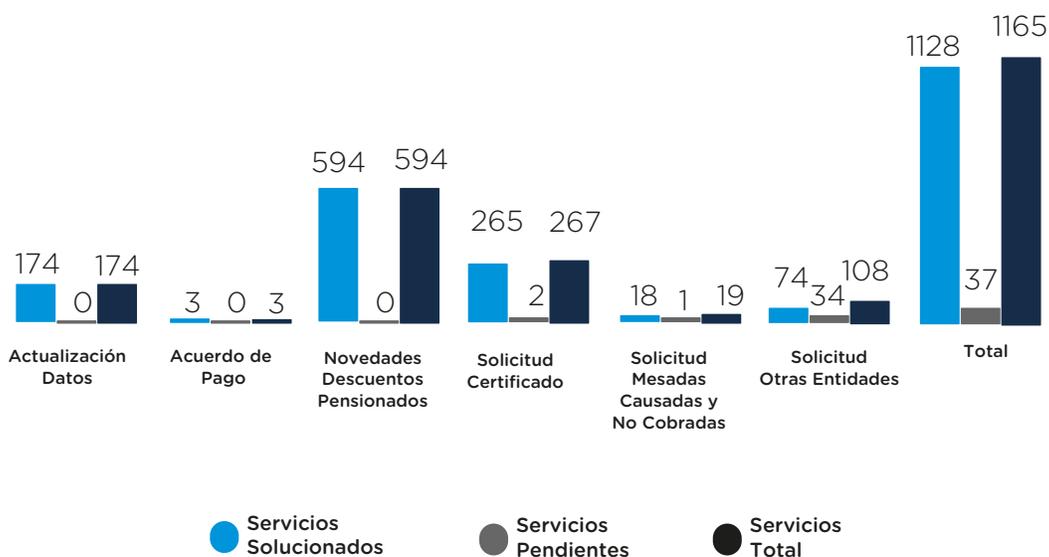
## PQRS POR ÁREA CANTIDAD



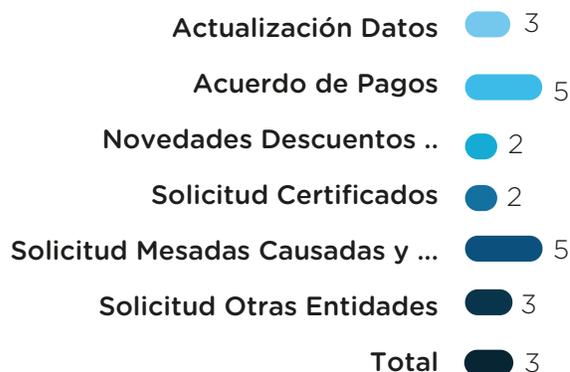
En las PQRS por áreas se evidencia que el área de Tesorería es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un **44%** del total.

Servicios				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Actualización Datos	174	0	174	3
Acuerdo de Pago	3	0	3	5
Novedades Descuentos Pensionados	594	0	594	2
Solicitud Certificados	265	2	267	2
Solicitud Mesada Casadas y No Cobradas	18	1	19	5
Solicitud Otras Entidades	74	34	108	3
<b>Total</b>	<b>1128</b>	<b>37</b>	<b>1165</b>	<b>3</b>

## SERVICIOS CANTIDAD



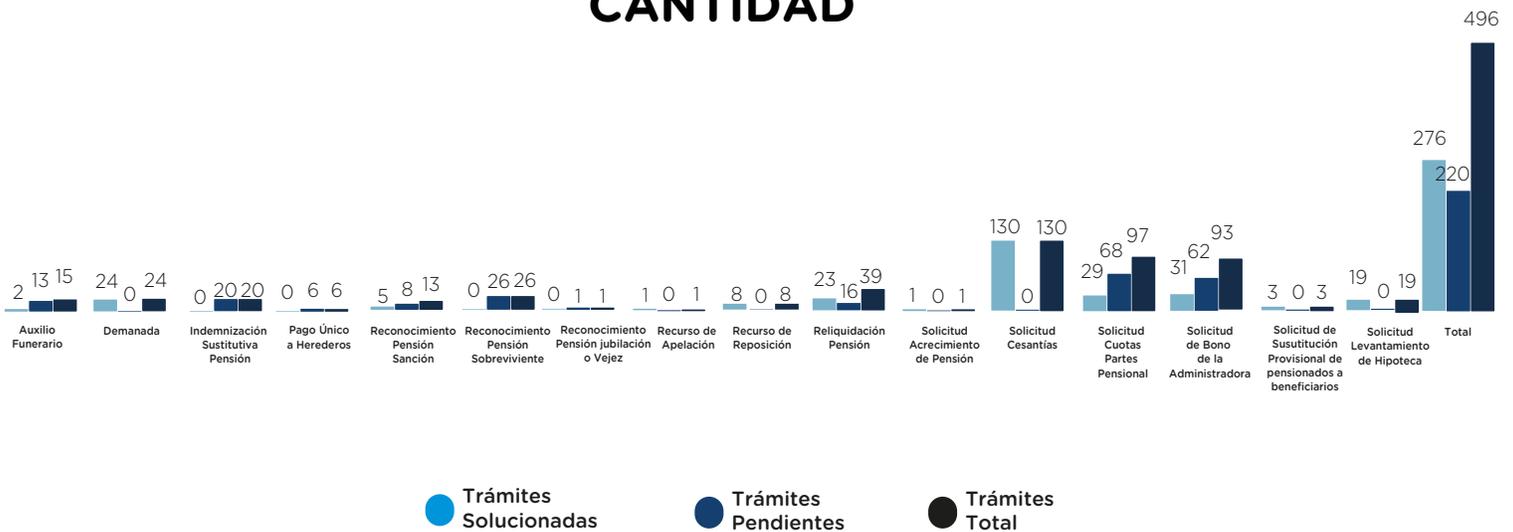
## SERVICIOS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



Se recibieron Mil Ciento Sesenta y Cinco (**1.165**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 3 días. Aquí se destaca NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (**594**) que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

Trámites				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Auxilio Funerario	2	13	15	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días
Demanda	24	0	24	5
Indemnización Sustitutiva Pensión	0	20	20	
Pago Único a Herederos	0	6	6	
Reconocimiento Pensión Sanción	5	8	13	
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	0	26	26	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días dependiendo el caso
Reconocimiento Pensión Jubilación o Vejez	0	1	1	
Recursos de Apelación	1	0	1	
Recurso de Reposición	8	0	8	9
Relidicación Pensión	23	16	39	
Solicitud Acrecimiento de Pensión	1	0	1	
Solicitud Cesantías	130	0	130	10
Solicitud Cuotas Partes Pensional	29	68	97	
Solicitud de Bono de la Administradora	31	62	93	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	3	0	3	
Solicitud levantamiento de Hipoteca	19	0	19	9
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>220</b>	<b>496</b>	

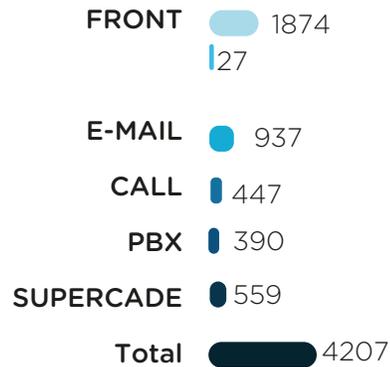
# TRÁMITES CANTIDAD



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Cuatrocientos Noventa y Seis (496) solicitudes destacándose para este mes **SOLICITUD DE CESANTIAS** con un total de **130** que corresponde al **26%** del total recibida.

Canales de Atención		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1874	27
E-MAIL	937	
CALL	447	
PBX	390	
SUPERCADDE	559	
Total	4207	

# FRONT CIUDADANOS ATENDIDOS

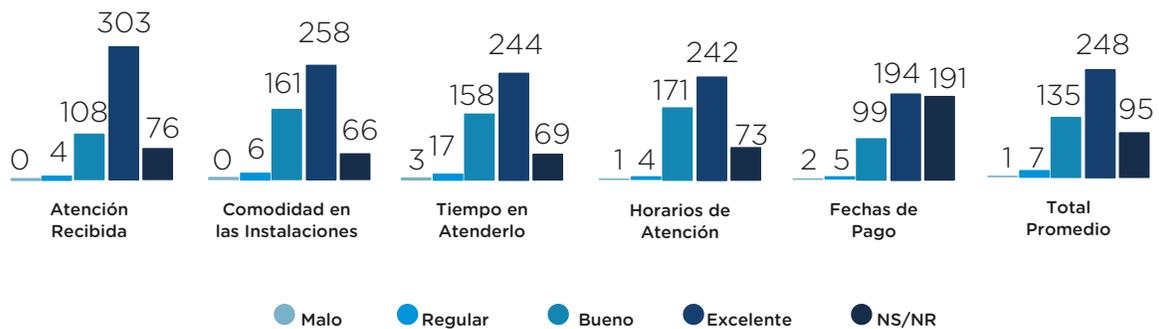


Por Canales de Atención fueron Cuatro Mil Doscientos Siete (4207) Ciudadanos atendidos en total y el 58% se realizó de manera presencial por el Front (1874 - 45%) y SuperCADE (559 - 13%).

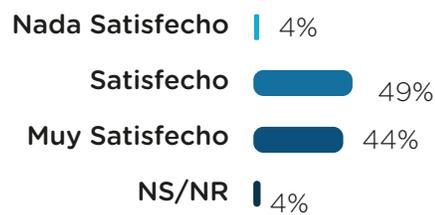
Resultados de Encuestas							
Características	Atención Recibidas	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo en Atenderlo	Horarios de Atención	Fechas de Pagos	Total Promedio	
Meses	Febrero	Febrero	Febrero	Febrero	Febrero	Febrero	PAR:%
Malo	0	0	3	1	2	1	0%
Regular	4	6	17	4	5	7	1%
Bueno	108	161	158	171	99	139	28%
Excelente	303	258	244	242	194	248	51%
NS/NR	76	66	69	73	191	95	19%
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>491</b>	<b>491</b>	<b>491</b>	<b>491</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>

Niveles de Satisfacción por Respuestas y Trámites		
Duración Trámite	Febrero	PAR. %
Nada Satisfecho	17	3%
Satisfecho	228	46%
Muy Satisfecho	214	44%
NS/NR	33	7%
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO POR CALIFICACIÓN DE RESPUESTAS



## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO NIVEL DE SATISFACCIÓN



En el resultado de las encuestas se evidencia un nivel de satisfacción del 93% 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 28 de FEBRERO DE 2017, el resultado general de dicho seguimiento encontró 5 PQRS pendiente de respuesta. Por lo cual se dio aviso a los Jefes de área para que se revise y se adjunten las respuestas correspondientes.

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 dé 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.