



# INFORME PQRS JULIO 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

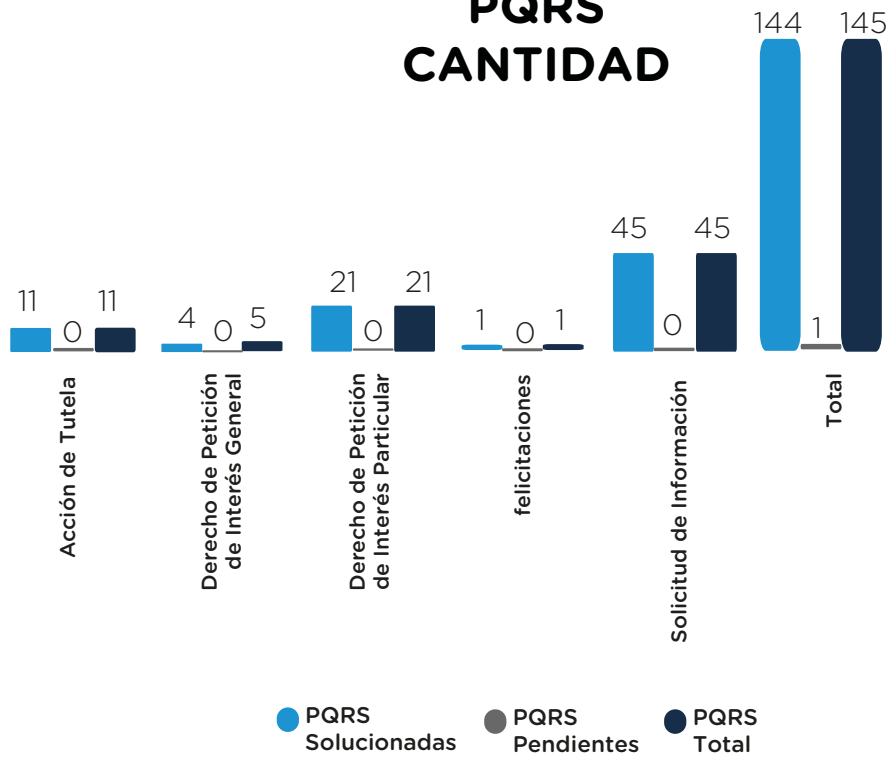
Durante el período comprendido del 01 al 31 de JULIO de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Dos Mil Doscientos Veintitrés (2223) requerimientos que se clasificaron en PQRS, SERVICIOS y TRAMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este mes un total de Diez y Siete (17) solicitudes de las cuales Trece (13) Derechos de Petición, Uno (1) es Solicitud de Copias, Uno (1) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF), un (1) QUEJA que fue erróneamente radicado, Uno (1) RECLAMO también erróneamente radicado.

También se atendieron Cuatro Mil Trescientos Setenta y Dos (**4372**) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADÉ).

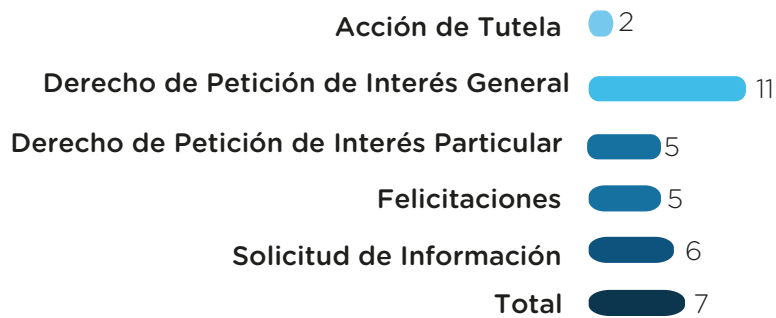
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

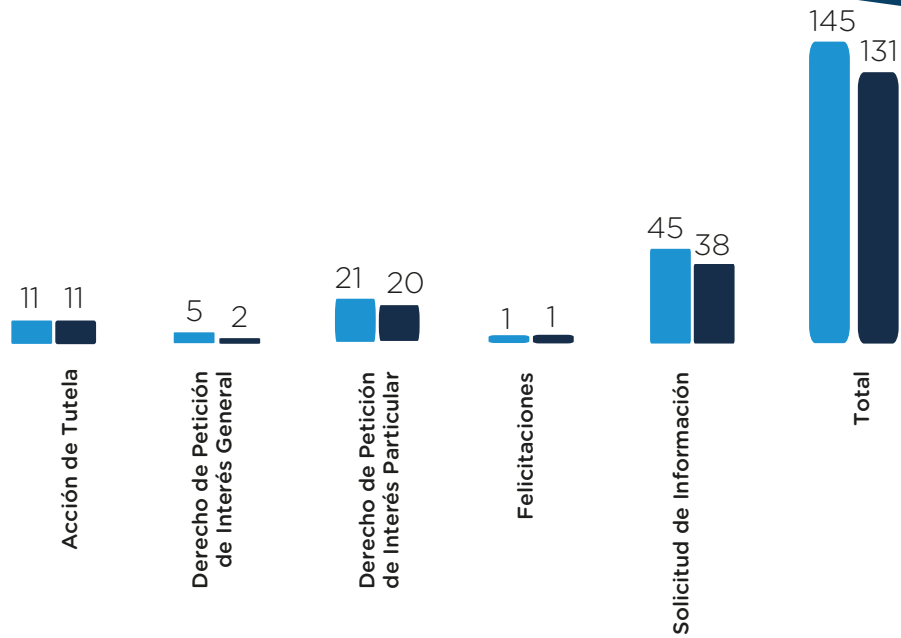
PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta	En Terminos	%
Acción de Tutela	11	0	11	2	11	100%
Derecho de Petición de Interes General	4	1	5	11	2	40%
Derecho de Petición de Interes Particular	21	0	21	5	20	95%
Felicitaciones	1	0	1	5	1	100%
Solicitud de Información	45	0	45	6	38	84%
Solicitud de Copias	62	0	62	4	59	95%
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>1</b>	<b>145</b>	<b>7</b>	<b>131</b>	<b>90%</b>

## PQRS CANTIDAD



## PQRS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS

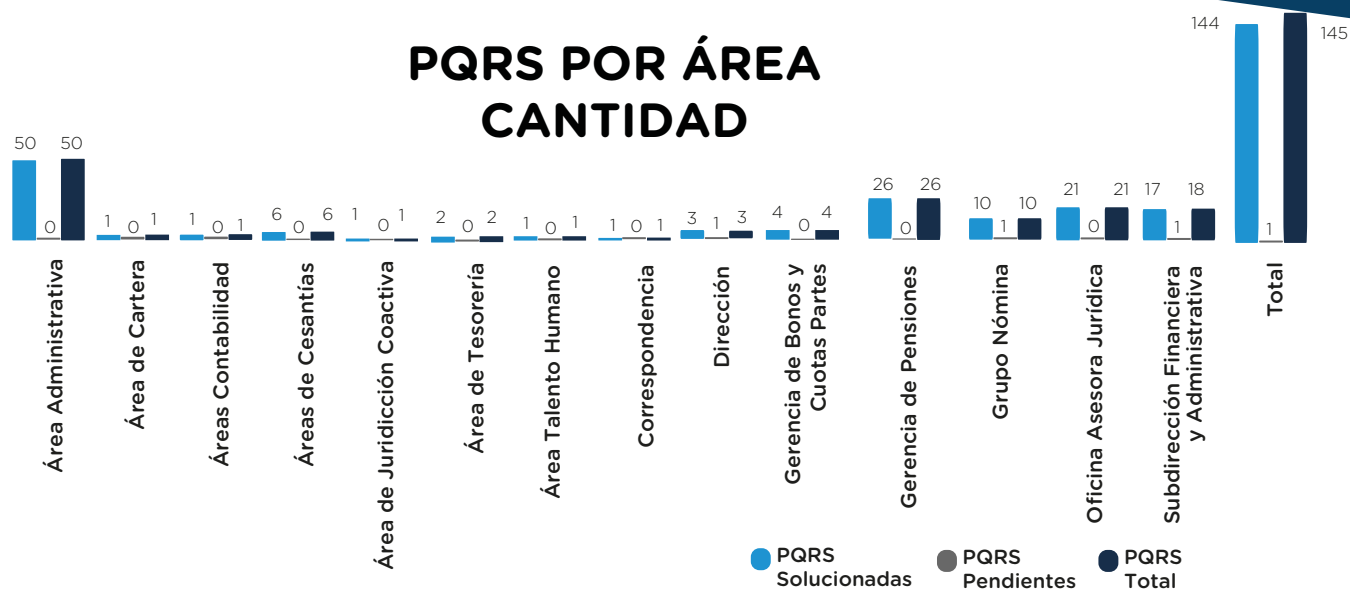




El total de PQRs recibidas en este mes fue de Ciento Cuarenta y Cinco (145) con un promedio de respuesta de 6 días y una efectividad de respuesta en términos del **90%** (Teniendo en cuenta que la meta interna es dar respuesta máximo 10 días hábiles)..

PQRS			
Área	Solucionadas	Pendientes	Total
Área Administración	50	0	50
Área de Cartera	1	0	1
Área Contabilidad	1	0	1
Área de Cesantías	6	0	6
Área de Jurisdicción Coactiva	1	0	1
Área de Tesorería	2	0	2
Área Talento Humano	1	0	1
Correspondencia	1	0	1
Dirección	3	1	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	4	0	4
Gerencia de Pensiones	26	0	26
Grupo Nómina	10	0	10
Oficina Asesora Jurídica	21	0	21
Subdirección Financiera y Administrativa	17	1	18
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>1</b>	<b>145</b>

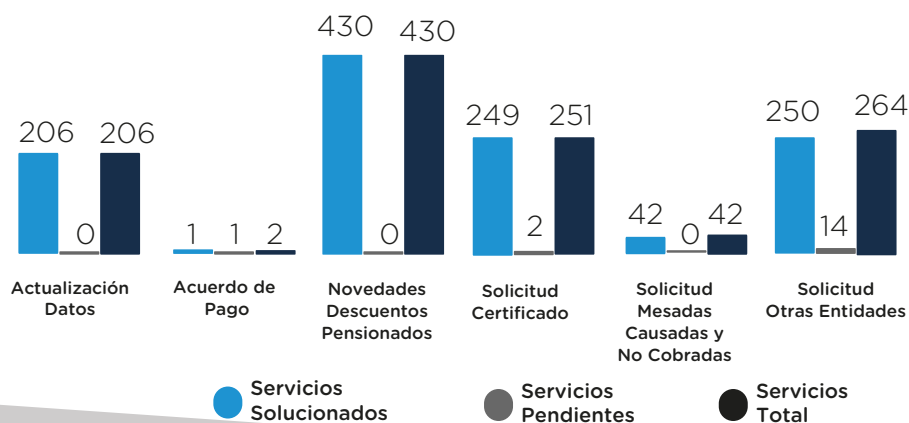
## PQRS POR ÁREA CANTIDAD



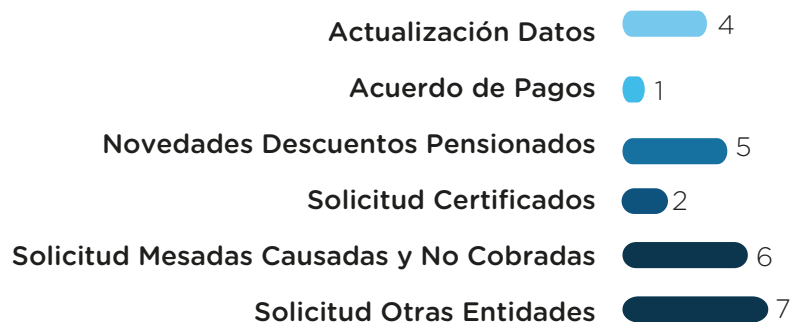
En las PQRS por áreas se evidencia que el AREA ADMINISTRATIVA es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un **34%** del total, y estas corresponden en su mayoría a Solicitudes de Copia.

Servicios				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Actualización Datos	206	0	206	4
Acuerdo de Pago	1	1	2	1
Novedades Descuentos Pensionados	430	0	430	5
Solicitud Certificadas	249	2	251	2
Solicitud Mesada Casadas y No Cobradas	42	0	42	6
Solicitud Otras Entidades	250	14	264	7
<b>Total</b>	<b>1178</b>	<b>17</b>	<b>1195</b>	<b>4</b>

## SERVICIOS CANTIDAD



## SERVICIOS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



Se recibieron Mil Ciento Noventa y Cinco (**1.195**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 4 días. Aquí se destaca **NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (430)** que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

Trámites				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Solicitud de Bonos de la Administración	315	26	341	15
Solicitud Cesantías	276	0	276	2
Solicitud Cuotas Partes Pensional	59	6	65	11
Reliquidación Pensional	21	4	25	19
Demanda	14	4	18	7
Indemnización Sustitutiva Pensión	9	13	22	26
Auxilio Funerario	25	8	33	21
Recurso de Apelación	1	0	1	36
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	9	16	25	29
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	13	2	15	13
Recurso de Reposición	29	3	32	16
Reconocimiento Pensión Sanción	10	2	12	10
Reconocimiento Pensión Jubilación o Vejez	0	1	1	
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	14	0	14	7
Pago Unico a Herederos	3	0	3	14
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>85</b>	<b>883</b>	<b>15</b>

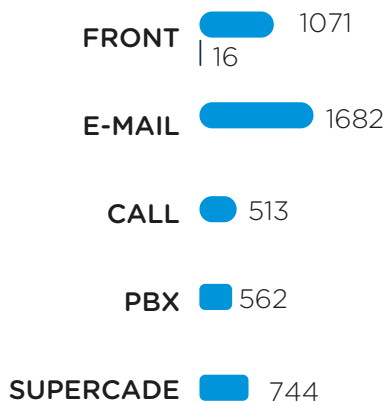
# TRÁMITES CANTIDAD



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Ochocientos Ochenta y Tres (**883**) solicitudes destacándose para este mes **SOLICITUD BONO ADMINISTRADORA** con un total de **341** que corresponde al **39%** del total recibida.

Canales de Atención		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1071	16
E-MAIL	1682	
CALL	513	
PBX	362	
SUPERCADDE	744	
<b>Total</b>	<b>4372</b>	<b>16</b>

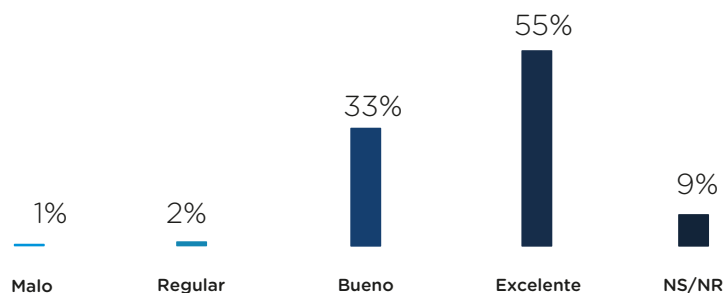
## CANALES DE ATENCIÓN



Por Canales de Atención se atendieron Cuatro Mil Trescientos Setenta y Dos (**4372**) Ciudadanos atendidos en total y el 36% se realizó de manera presencial por el Front (24%) y SuperCADE (17%) y un incremento representativo en las interacciones por correo electrónico (38%).

Nivel de Satisfacción por Servicio							
Características	Atención Recibidas	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo en Atenderlo	Horarios de Atención	Fechas de Pagos	Total Promedio	
Meses	Julio	Julio	Julio	Julio	Julio	Julio	PAR:%
Malo	1	1	1	3	1	1	1%
Regular	1	6	7	5	5	5	2%
Bueno	55	79	66	71	45	63	33%
Excelente	130	101	109	104	88	106	55%
NS/NR	7	7	11	11	55	18	9%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

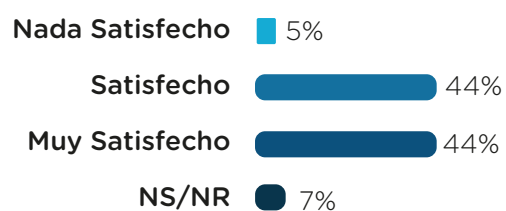
## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO POR CALIFICACIÓN DE RESPUESTAS





Nivel de Satisfacción por Proceso Acumulado		
Duración Trámite	Julio	PAR.%
Nada Satisfecho	10	5%
Satisfecho	85	44%
Muy Satisfecho	86	44%
NS/NR	15	7%
Total	194	100%

## CARACTERISTICAS DEL SERVICIO NIVEL DE SATISFACCIÓN



En el resultado de las encuestas se evidencia un nivel de satisfacción del 88% 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 31 de JULIO de 2017, el resultado general de dicho seguimiento no se encontró PQRS pendiente de respuesta, pero si 14 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 dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley y que estos quede asociado la petición con la respuesta cuando haya lugar a ella.

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.