



INFORME PQRS D JUNIO 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

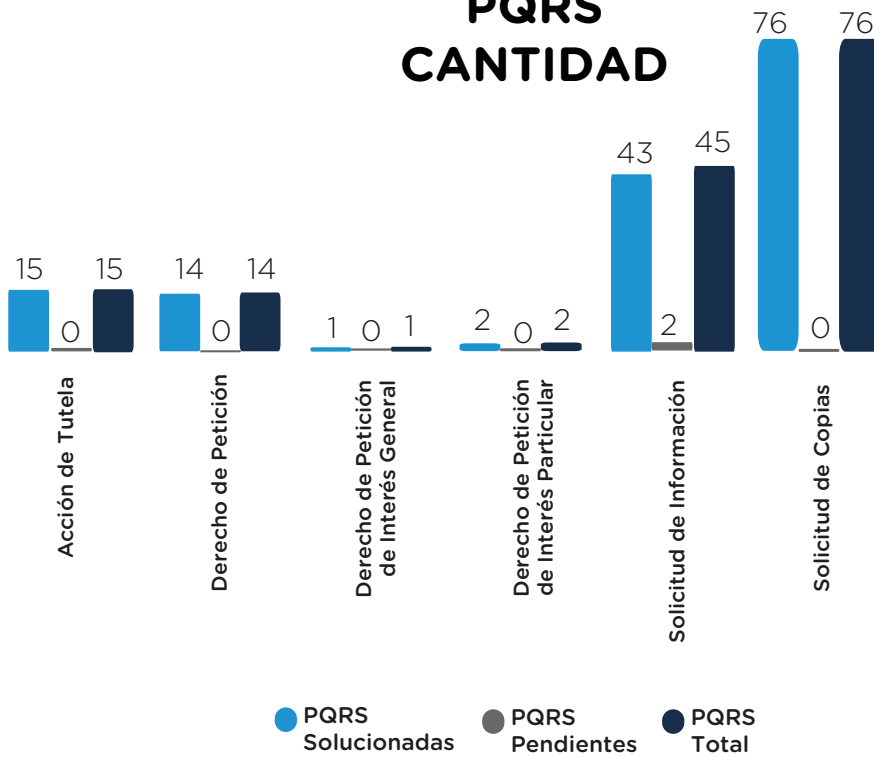
Durante el período comprendido del 01 al 30 de JUNIO de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Mil Novecientos Noventa y Seis (1996) requerimientos que se clasificaron en PQR'S, SERVICIOS y TRÁMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este mes un total de Trece (09) solicitudes de las cuales Ocho (8) Derechos de Petición, Cuatro (4) es Solicitud de Copias, Uno (1) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF).

También se atendieron Cuatro Mil Setecientos Cincuenta y Ocho (**4758**) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADÉ).

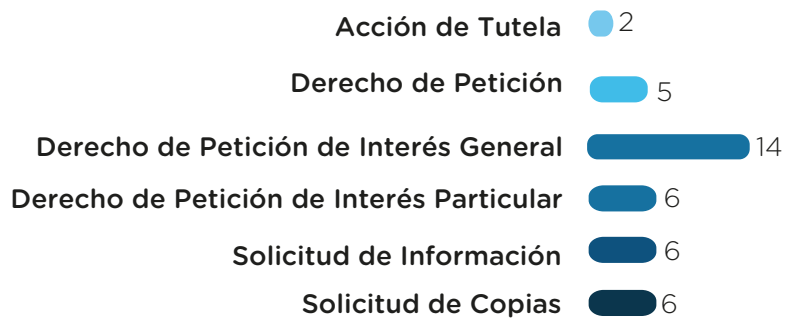
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

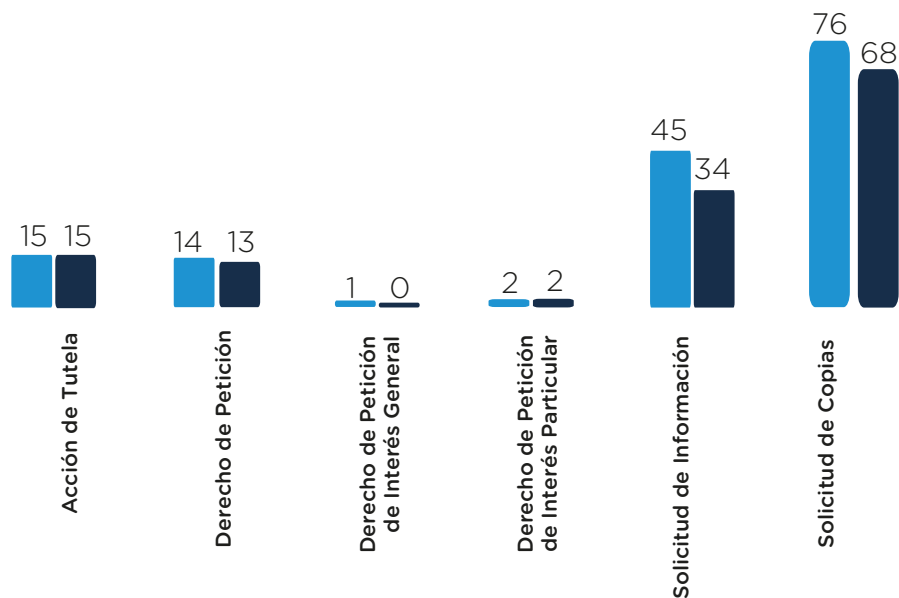
PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta	En Terminos	%
Acción de Tutela	15	0	15	2	15	100%
Derecho de Petición	14	0	14	5	13	93%
Derecho de Petición de Interes General	1	0	1	14	0	0%
Derecho de Petición de Interes Particular	2	0	2	6	2	100%
Solicitud de Información	43	2	45	6	34	76%
Solicitud de Copias	76	0	76	6	68	89%
Total	151	2	153	8	132	86%

PQRS CANTIDAD



PQRS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS

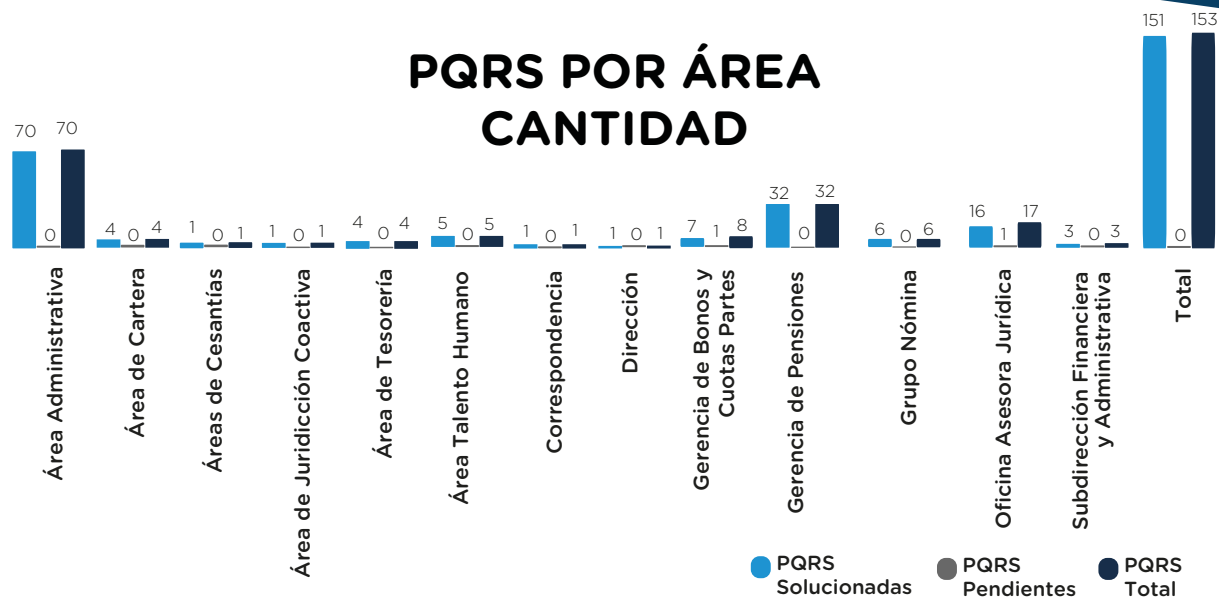




El total de PQRs recibidas en este mes fue de Ciento Cincuenta y Tres (153) con un promedio de respuesta de 8 días y una efectividad de respuesta en términos del **86%** (Teniendo en cuenta que la meta interna es dar respuesta máximo 10 días hábiles).

PQRS			
Área	Solucionadas	Pendientes	Total
Área Administración	70	0	70
Área de Cartera	4	0	4
Área de Cesantías	1	0	1
Área de Jurisdicción Coactiva	1	0	1
Área de Tesorería	4	0	4
Área Talento Humano	5	0	5
Correspondencia	1	0	1
Dirección	1	0	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7	1	8
Gerencia de Pensiones	32	0	32
Grupo Nómina	6	0	6
Oficina Asesora Jurídica	16	1	17
Subdirección Financiera y Administrativa	3	0	3
Total	151	2	153

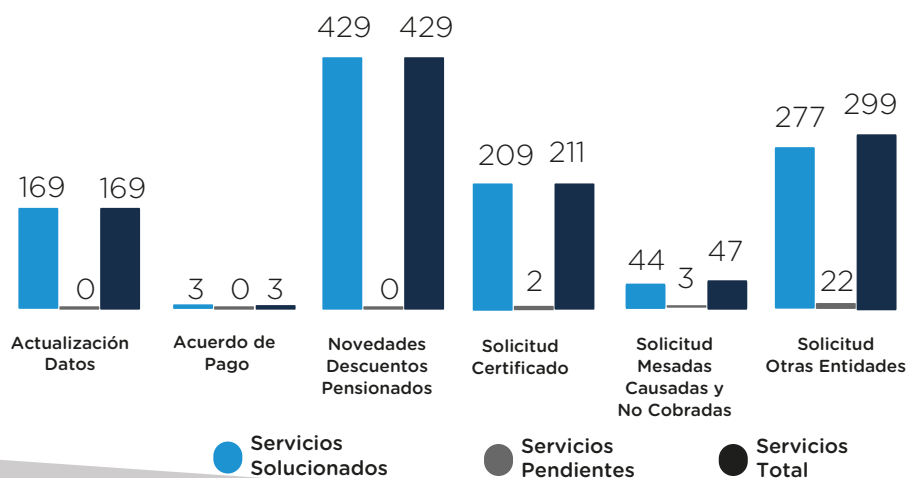
PQRS POR ÁREA CANTIDAD



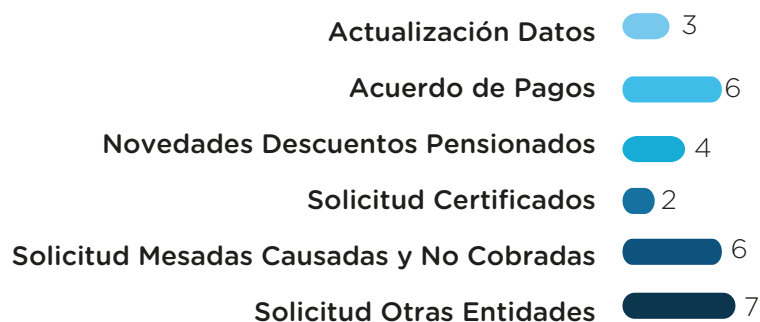
En las PQRS por áreas se evidencia que el AREA ADMINISTRATIVA es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un **46%** del total.

Servicios				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Actualización Datos	169	0	169	3
Acuerdo de Pago	3	0	3	6
Novedades Descuentos Pensionados	429	0	429	4
Solicitud Certificados	209	2	211	2
Solicitud Mesada Casadas y No Cobradas	44	3	47	6
Solicitud Otras Entidades	277	22	299	7
Total	1131	27	1158	5

SERVICIOS CANTIDAD



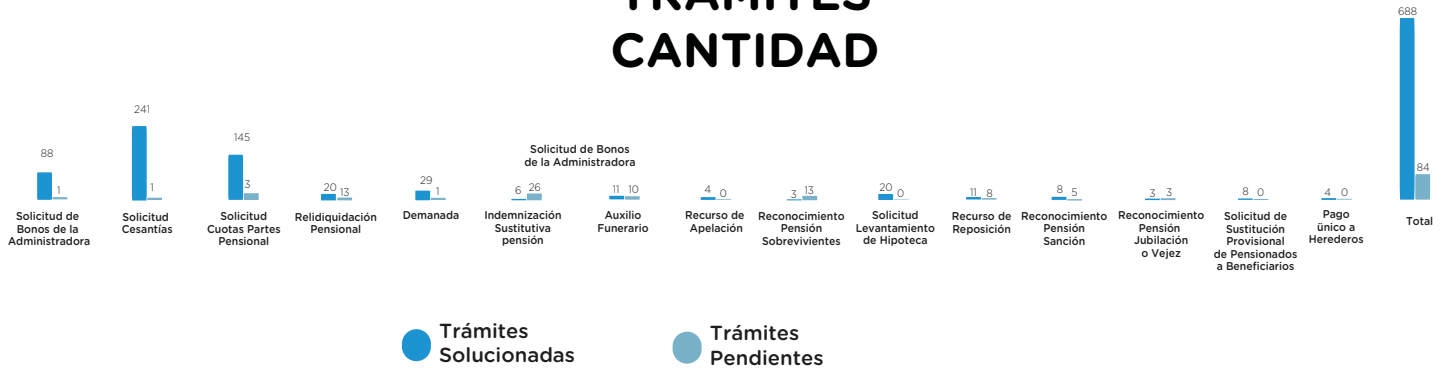
SERVICIOS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



Se recibieron Mil Ciento Cincuenta y Ocho (**1.158**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 5 días. Aquí se destaca **NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (429)** 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	88	1	89	9
Solicitud Cesantías	241	1	242	4
Solicitud Cuotas Partes Pensional	145	3	148	9
Demanda	20	13	33	16
Indemnización Sustitutiva Pensión	29	1	30	5
Auxilio Funerario	6	26	32	11
Recurso de Apelación	11	10	21	18
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	4	0	4	18
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	3	13	16	15
Recurso de Reposición	20	0	20	10
Reconocimiento Pensión Sanción	11	8	19	16
Reconocimiento Pensión Jubilación o Vejez	8	5	13	18
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	3	3	6	12
Pago Unico a Herederos	8	0	8	7
	4	0	4	12
Total	601	84	685	12

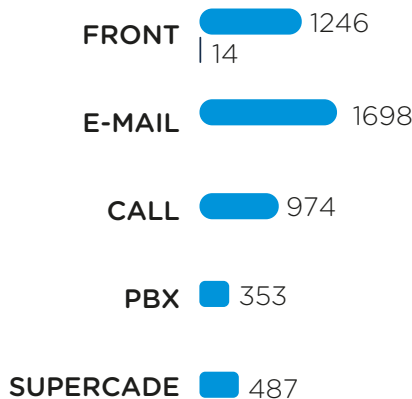
TRÁMITES CANTIDAD



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Seiscientos Ochenta y Cinco (**685**) solicitudes destacándose para este mes **SOLICITUD CESANTIAS** con un total de **242** que corresponde al **35%** del total recibida.

Canales de Atención		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1246	14
E-MAIL	1698	
CALL	974	
PBX	353	
SUPERCADE	487	
Total	4758	14

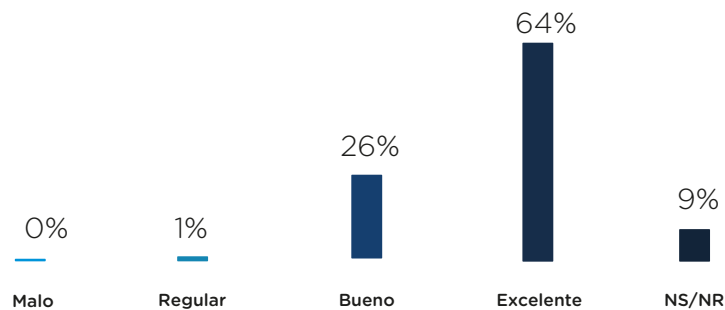
CANALES DE ATENCIÓN



Por Canales de Atención se atendieron Cuatro Mil Setecientos Cincuenta y Ocho (**4758**) Ciudadanos atendidos en total y el 36% se realizó de manera presencial por el Front (26%) y SuperCADE (10%) y un incremento representativo en las interacciones por correo electrónico (36%).

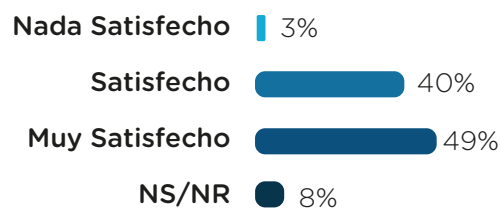
Nivel de Satisfacción por Servicio							
Características	Atención Recibidas	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo en Atenderlo	Horarios de Atención	Fechas de Pagos	Total Promedio	
Meses	Junio	Junio	Junio	Junio	Junio	Junio	PAR:%
Malo	0	0	0	0	1	0	0%
Regular	0	3	1	1	2	1	1%
Bueno	40	63	53	51	24	46	26%
Excelente	133	105	115	113	94	112	64%
NS/NR	3	5	7	11	55	16	9%
Total	176	176	176	176	176	176	100%

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO POR CALIFICACIÓN DE RESPUESTAS



Nivel de Satisfacción por Proceso Acumulado		
Duración Trámite	Junio	PAR.%
Nada Satisfecho	6	3%
Satisfecho	70	40%
Muy Satisfecho	87	49%
NS/NR	14	8%
Total	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 JUNIO de 2017, el resultado general de dicho seguimiento no se encontró PQRS pendiente de respuesta, pero si 9 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.

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.