



INFORME PQRS D MARZO 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

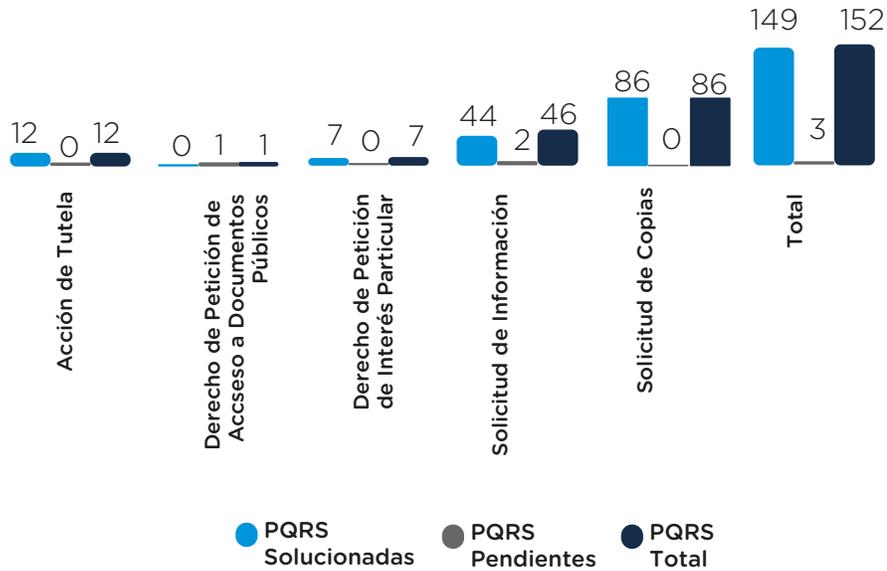
Durante el período comprendido del 01 al 31 de MARZO de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Dos mil Ciento Diez y Siete (2117) requerimientos que se clasificaron en PQRS, SERVICIOS y TRÁMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este mes un total de Diez (10) solicitudes de las cuales Cuatro (4) se realizó traslado a otras entidades por no ser competencia de FONCEP, una (1) es Sugerencia, Cinco (5) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF).

También se atendieron Cuatro Mil Quinientos treinta y seis (4536) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADÉ).

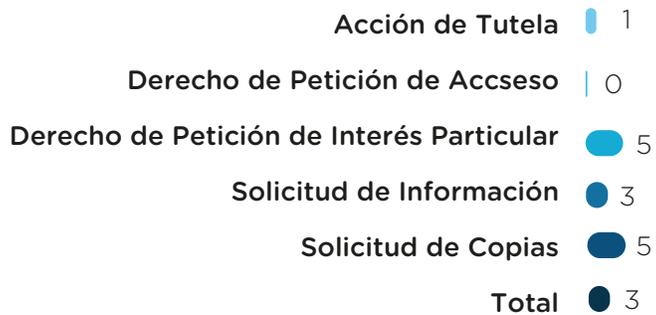
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta	En Terminos	%
Acción de Tutela	12	0	12	1	12	100%
Derecho de Petición de Acceso a Documentos Públicos	0	1	1	0	0	0
Derecho de Petición de Interes Particular	7	0	7	5	7	100%
Solicitud de Información	44	2	46	3	44	96%
Solicitud de Copias	86	0	86	5	86	100%
Total	149	3	152	3	149	98%

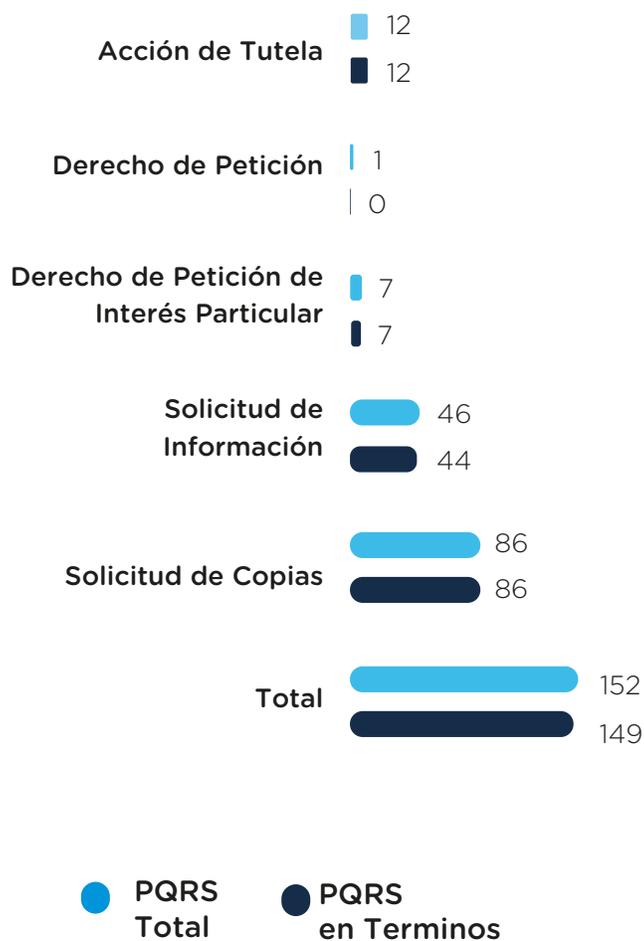
PQRS CANTIDAD



PQRS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



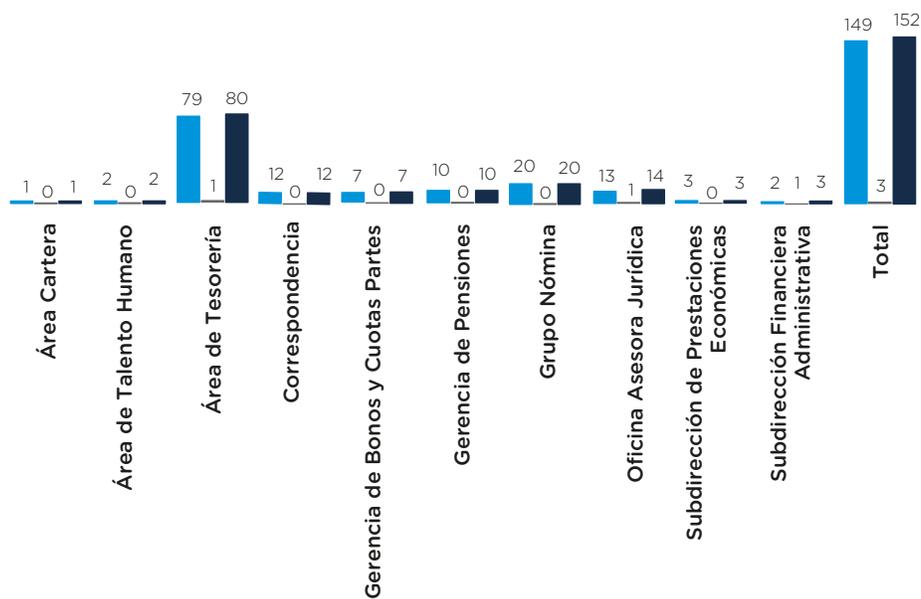
PQRS TOTAL POR TIPOLOGIAS VS. EN TERMINOS



El total de PQRS recibidas en este mes fue de Ciento Cincuenta y Dos (152) con un promedio de respuesta de 3 días y una efectividad de respuesta en términos del **98%**.

PQRS			
Área	Solucionadas	Pendientes	Total
Área Cartera	1	0	1
Área Talento Humano	2	0	2
Área de Tesorería	79	1	80
Correspondencia	12	0	12
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	7	0	7
Gerencia de Pensiones	10	0	10
Grupo Nómina	20	0	20
Oficina Asesora Jurídica	13	1	14
Subdirección de Prestaciones Económicas	3	0	3
Subdirección Financiera y Administrativa	2	1	3
Total	149	3	152

PQRS POR ÁREA CANTIDAD

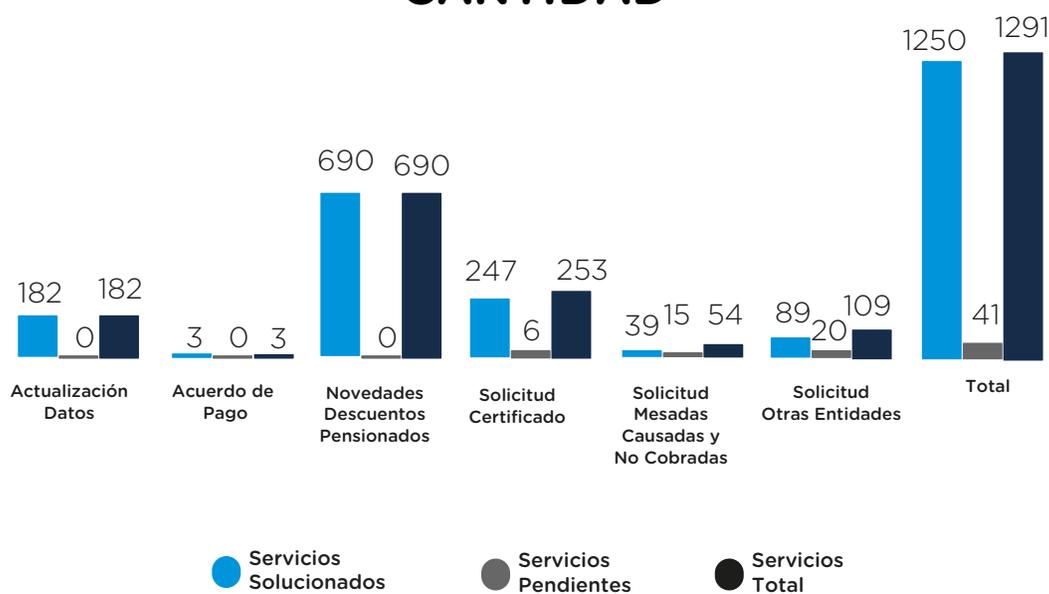


● PQRS Solucionadas
 ● PQRS Pendientes
 ● PQRS Total

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 **53%** del total.

Servicios				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Actualización Datos	182	0	182	2
Acuerdo de Pago	3	0	3	1
Novedades Descuentos Pensionados	690	0	690	3
Solicitud Certificados	247	6	253	1
Solicitud Mesada Casadas y No Cobradas	39	15	54	4
Solicitud Otras Entidades	89	20	109	3
Total	1250	41	1291	2

SERVICIOS CANTIDAD



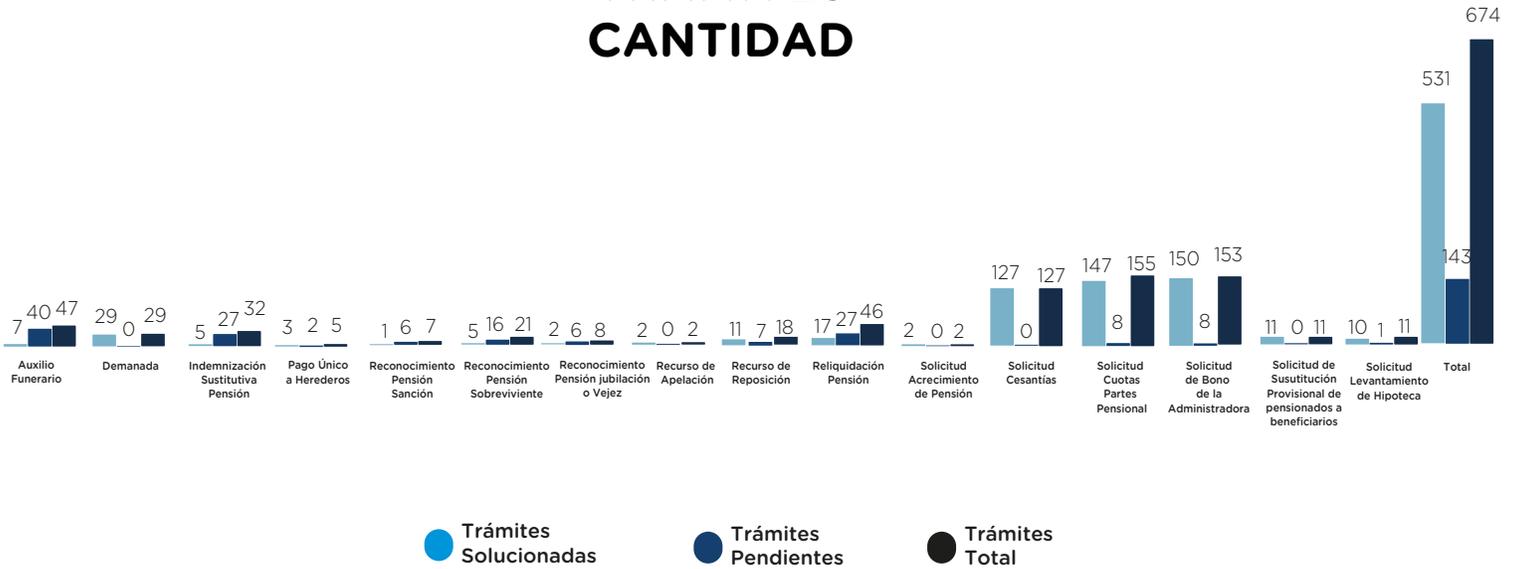
SERVICIOS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



Se recibieron Mil Doscientos Noventa y Uno (**1.291**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 2 días. Aquí se destaca **NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (690)** que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

Trámites				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Auxilio Funerario	7	40	47	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días
Demanda	29	0	29	5
Indemnización Sustitutiva Pensión	5	27	32	
Pago Único a Herederos	3	2	5	
Reconocimiento Pensión Sanción	1	6	7	
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	5	16	21	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días dependiendo el caso
Reconocimiento Pensión Jubilación o Vejez	2	6	8	
Recursos de Apelación	2	0	2	14
Recurso de Reposición	11	7	18	12
Relidicación Pensión	19	27	46	10
Solicitud Acrecimiento de Pensión	2	0	2	2
Solicitud Cesantías	127	0	127	1
Solicitud Cuotas Partes Pensional	147	8	155	
Solicitud de Bono de la Administradora	150	3	153	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	11	0	11	
Solicitud levantamiento de Hipoteca	10	1	11	8
Total	531	143	674	

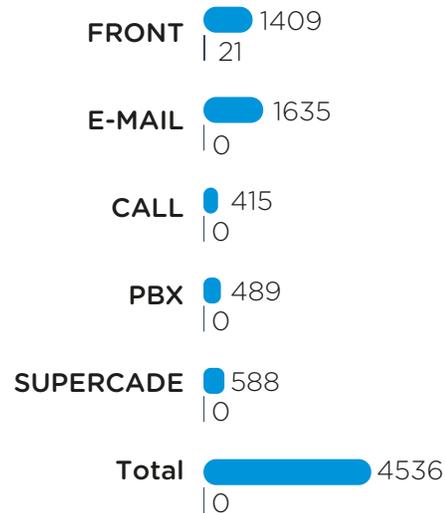
TRÁMITES CANTIDAD



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Seiscientos Setenta y Cuatro (**674**) solicitudes destacándose para este mes **SOLICITUD CUOTA PARTE PENSIONAL** con un total de **155** que corresponde al **23%** del total recibida.

Canales de Atención		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1409	21
E-MAIL	1635	
CALL	415	
PBX	489	
SUPERCADDE	588	
Total	4536	

CANALES DE ATENCIÓN



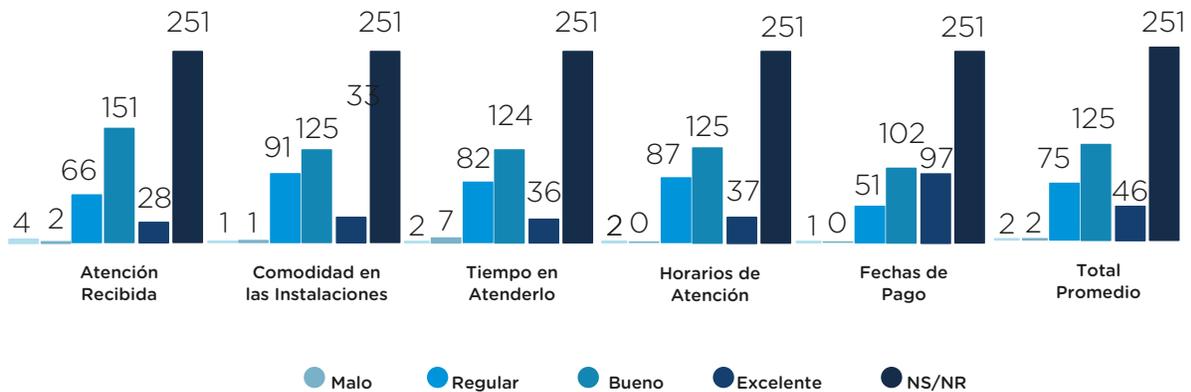
Por Canales de Atención se atendieron Cuatro Mil Quinientos Treinta y Seis (**4536**) Ciudadanos atendidos en total y el 58% se realizó de manera presencial por el Front (1409 - 31%) y SuperCADE (588 - 13%).

Resultados de Encuestas							
Características	Atención Recibidas	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo en Atenderlo	Horarios de Atención	Fechas de Pagos	Total Promedio	
Meses	Marzo	Marzo	Marzo	Marzo	Marzo	Marzo	PAR:%
Malo	4	1	2	2	1	2	1%
Regular	2	1	7	0	0	2	1%
Bueno	66	91	82	87	51	75	30%
Excelente	151	125	124	125	102	125	50%
NS/NR	28	33	36	37	97	46	18%
Total	251	251	251	251	251	251	100%

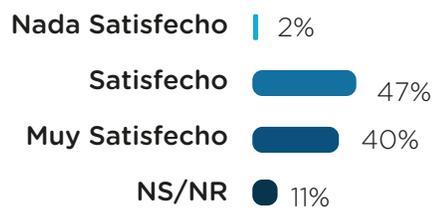
Niveles de Satisfacción por proceso acumulado (respuestas y Trámites)

Duración Trámite	Marzo	PAR. %
Nada Satisfecho	6	2%
Satisfecho	119	47%
Muy Satisfecho	100	40%
NS/NR	27	11%
Total	251	100%

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 87% 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 MARZO DE 2017, el resultado general de dicho seguimiento encontró 3 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.