



INFORME PQRS MAYO 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

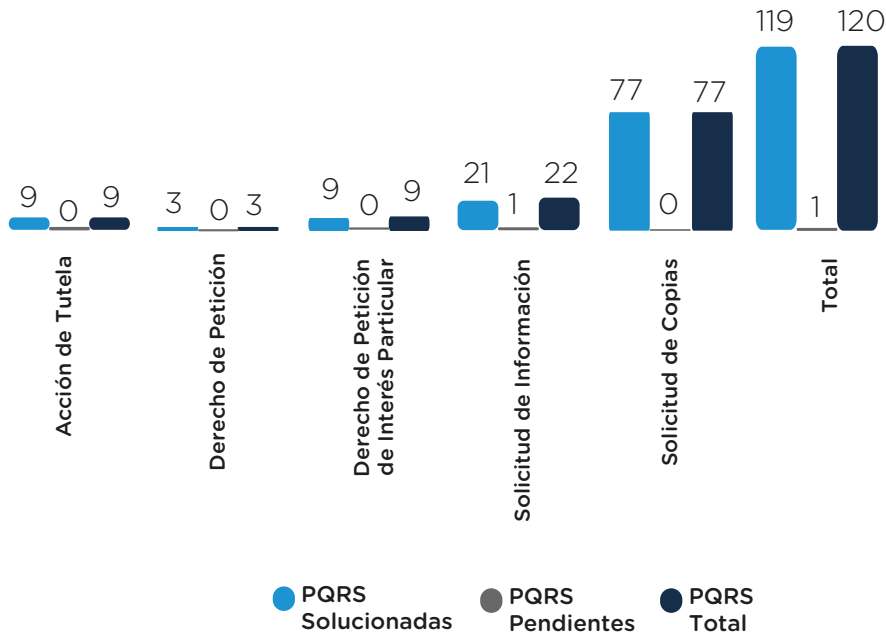
Durante el período comprendido del 01 al 31 de MAYO de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Dos mil Un (2001) requerimientos que se clasificaron en PQRS, SERVICIOS y TRAMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este mes un total de Nueve (09) solicitudes de las cuales Tres (3) es informativo, Tres (3) es Consulta, Tres (3) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF).

También se atendieron Cuatro Mil Doscientos Cincuenta (4250) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADDE).

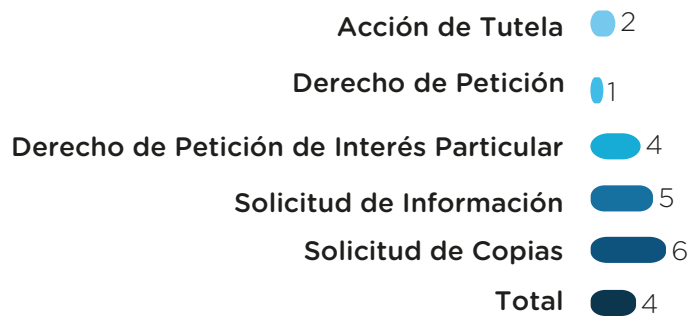
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta	En Terminos	%
Acción de Tutela	9	0	9	2	9	100%
Derecho de Petición	3	0	3	1	3	100%
Derecho de Petición de Interes Particular	9	0	9	4	9	100%
Solicitud de Información	21	1	22	5	19	86%
Solicitud de Copias	77	0	77	6	66	86%
Total	119	1	120	4	106	88%

PQRS CANTIDAD



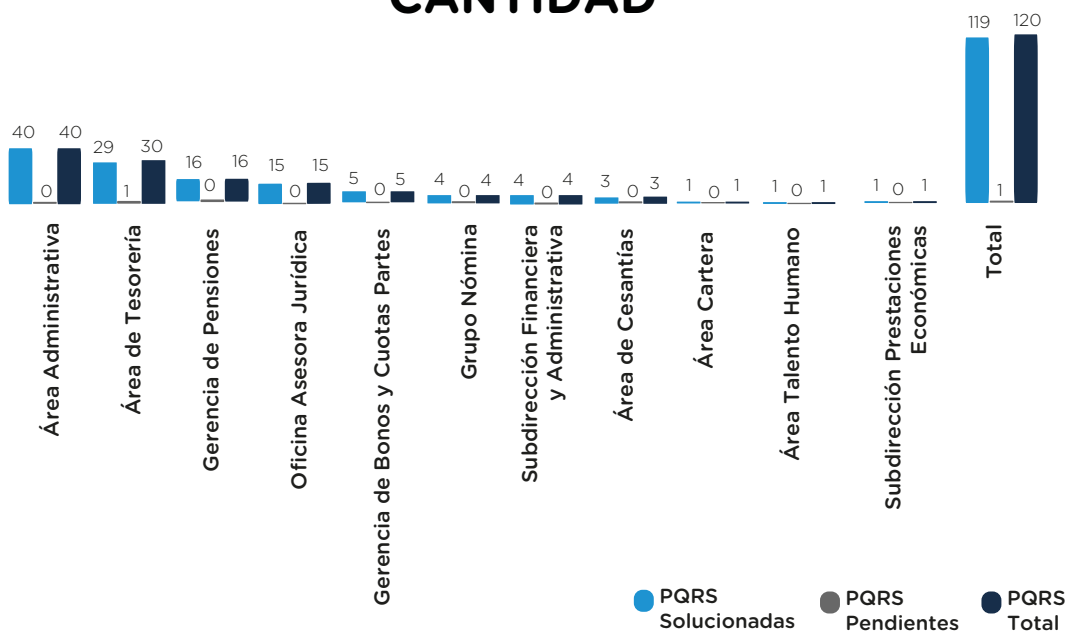
PQRS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



El total de PQRS recibidas en este mes fue de Ciento Veinte (120) con un promedio de respuesta de 4 días y una efectividad de respuesta en términos del 88% (Teniendo en cuenta que la meta interna es dar respuesta máximo 10 días hábiles).

PQRS			
Área	Solucionadas	Pendientes	Total
Área Administración	40	0	40
Área de Tesorería	29	1	30
Gerencia de Pensiones	16	0	16
Oficina Asesora Jurídica	15	0	15
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5	0	5
Grupo Nómina	4	0	4
Subdirección Financiera y Administrativa	4	0	4
Área de Cesantías	3	0	3
Área Cartera	1	0	1
Área de Talento Humano	1	0	1
Subdirección de Prestaciones Económicas	1	0	1
Total	119	1	120

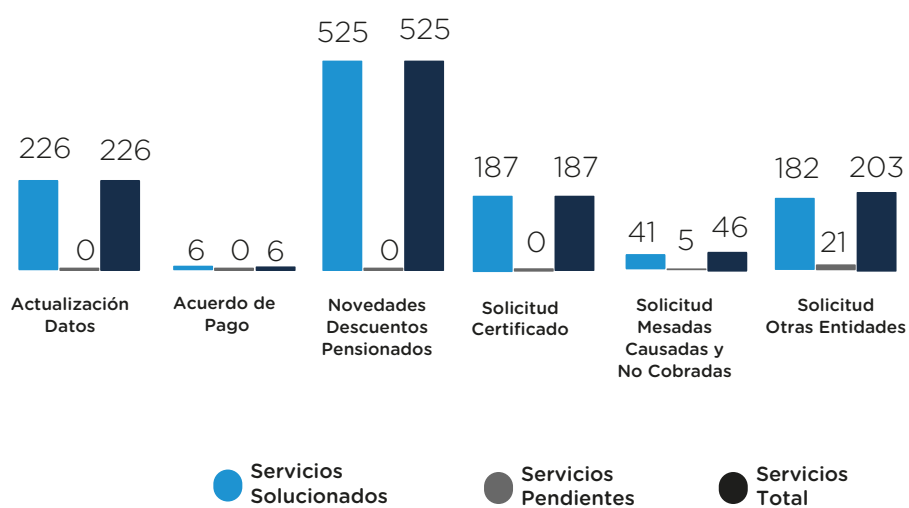
PQRS POR ÁREA CANTIDAD



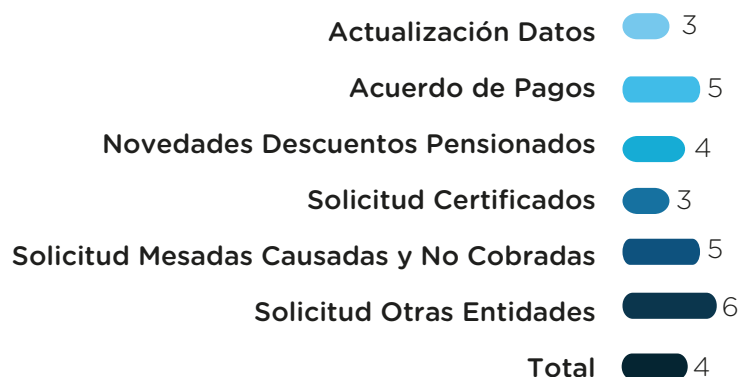
En las PQRS por áreas se evidencia que el AREA ADMINISTRATIVA es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un 33% del total.

Servicios				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Actualización Datos	226	0	226	3
Acuerdo de Pago	6	0	6	5
Novedades Descuentos Pensionados	525	0	525	4
Solicitud Certificados	187	0	187	3
Solicitud Mesada Casadas y No Cobradas	41	5	46	5
Solicitud Otras Entidades	182	21	203	6
Total	1167	26	1193	4

SERVICIOS CANTIDAD



SERVICIOS DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTAS



Se recibieron Mil Ciento Noventa y Tres (**1.193**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 4 días. Aquí se destaca **NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (525)** que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

Trámites				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Auxilio Funerario	21	7	28	22
Demanda	37	0	37	9
Indemnización Sustitutiva Pensión	8	23	31	21
Pago Único a Herederos	3	0	3	20
Reconocimiento Pensión Sanción	5	6	11	9
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	3	18	21	26
Reconocimiento Pensión Jubilación o Vejez	1	5	6	27
Recursos de Reposición	10	2	12	18
Relidicación Pensión	24	16	40	13
Solicitud Acrecimiento de Pensión	2	0	2	3
Solicitud Cesantías	163	0	163	3
Solicitud Cuotas Partes Pensional	81	11	92	7
Solicitud de Bono de la Administradora	207	9	216	9
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	6	0	6	4
Solicitud levantamiento de Hipoteca	19	1	20	7
Total	590	98	688	13

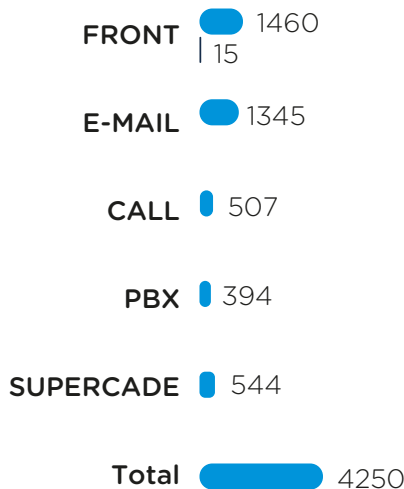
TRÁMITES CANTIDAD



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Seiscientos Ocho y Ocho (**688**) solicitudes destacándose para este mes **SOLICITUD DE BONO ADMINSTRADORA** con un total de **216** que corresponde al **31%** del total recibida.

Canales de Atención		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1460	15
E-MAIL	1345	
CALL	507	
PBX	394	
SUPERCADE	544	
Total	4250	

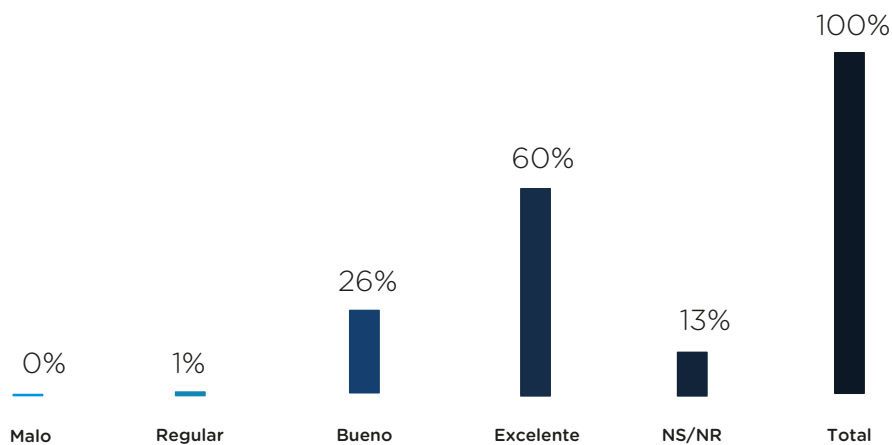
CANALES DE ATENCIÓN



Por Canales de Atención se atendieron Cuatro Mil Doscientos Cincuenta (**4250**) Ciudadanos atendidos en total y el 47% se realizó de manera presencial por el Front (34%) y SuperCADE (13%).

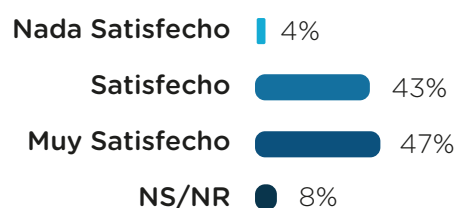
Nivel de Satisfacción por Servicio									
Características	Atención Recibidas	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo en Atenderlo	Horarios de Atención	Fechas de Pagos	Total Promedio			
Meses	Mayo	Abril	Mayo	Mayo	Mayo	Mayo	PRO	PAR	%
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regular	0	1	5	5	1	2	0	1%	
Bueno	56	58	74	75	94	69	14	26%	
Excelente	199	106	177	165	155	163	33	60%	
NS/NR	14	11	13	24	19	35	7	13%	
Total	269	176	269	269	269	269	54	100%	

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO POR CALIFICACIÓN DE RESPUESTAS



Nivel de Satisfacción por Proceso Acumulado			
Duración Trámite	Mayo	PRO	PAR. %
Nada Satisfecho	11	11	4%
Satisfecho	112	112	42%
Muy Satisfecho	126	126	47%
NS/NR	21	21	8%
Total	269	269	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 31 de MAYO de 2017, el resultado general de dicho seguimiento no se encontró PQRS pendiente de respuesta, pero si 20 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.