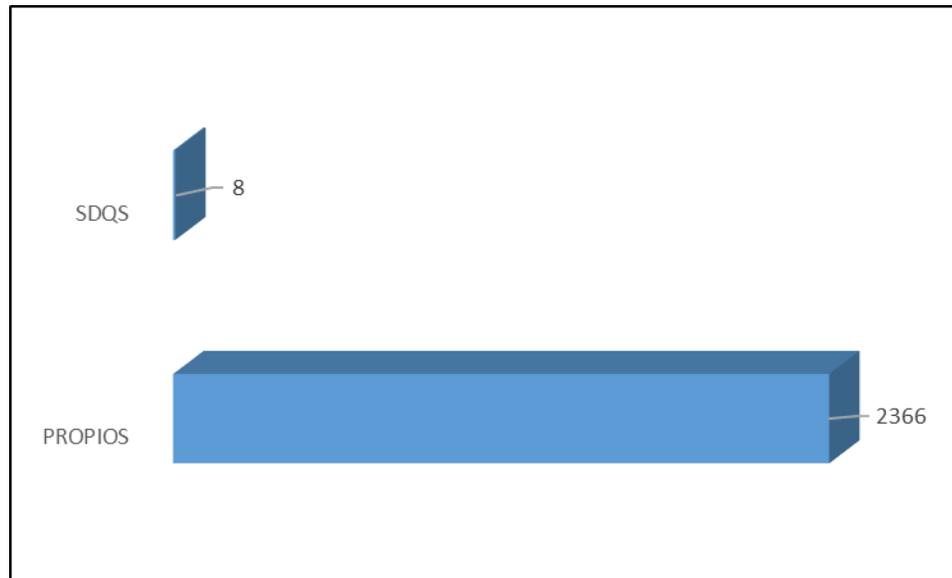


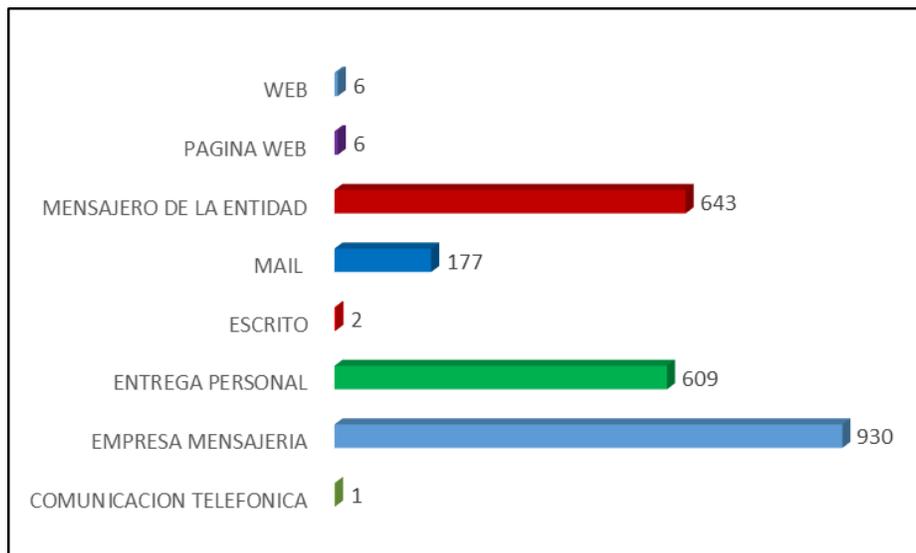
## FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP RESULTADO MENSUAL A REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS NOVIEMBRE 2017

### 1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS MENSUALES RECIBIDOS



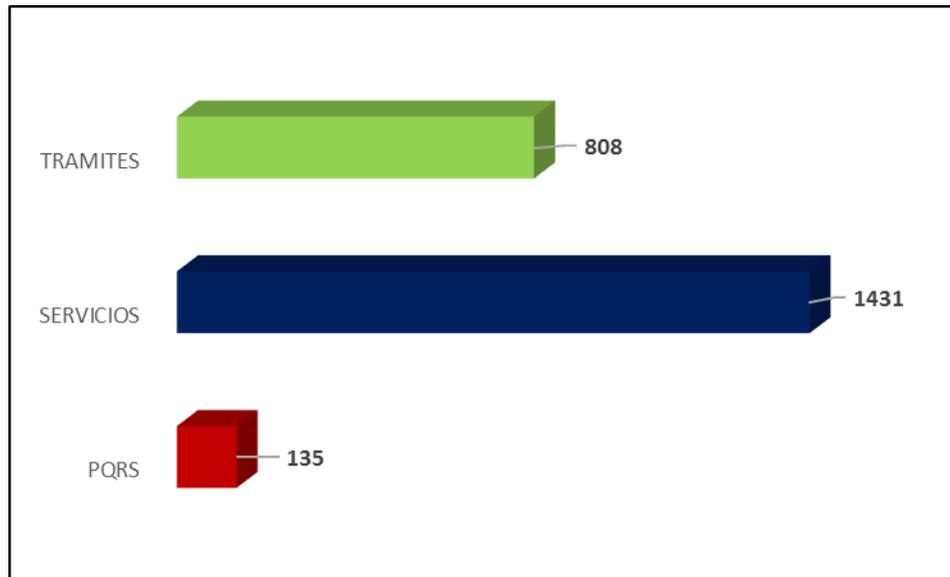
Revisando este indicativo se evidencia que el **0.33%** del total de Requerimientos se recepcionan por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el **99.67%** restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

### 2. CANALES DE INTERACCION



El **26%** de requerimientos recibidos se hicieron de manera personal y por mensajeros fue del **66%** (Tanto de las entidades mismas como de empresas de mensajería). Cabe la pena resaltar el incremento que viene teniendo el uso medios electrónicos ya que día a día se reciben requerimientos por esta vía (**8%**).

### 3. TIPO DE REQUERIMIENTO



Para este periodo se destaca los requerimientos de SERVICIOS (actualización de datos, acuerdos de pago, novedades de descuentos, solicitud de certificados, solicitud de mesadas causadas y no cobradas y solicitudes de otras entidades) con un **60%** de participación del total seguido de TRÁMITES con un **34%** que corresponde a todo el tema Prestacional (Pensiones y Cesantías). Los PQRS participan con un **6%**.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
NOMINA DE PENSIONADOS	1026	43%
BONOS Y CUOTAS PARTES	751	32%
PENSIONES	195	8%
CESANTIAS	174	7%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	104	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>2250</b>	<b>95%</b>
Otros subtemas	124	5%
<b>Total general</b>	<b>2374</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **43%** son requerimientos sobre Nómina de Pensionados, y en su mayoría es lo concerniente al pago mesadas (certificados, cuentas bancarias, novedades eps, etc.) y el restante **52%** son requerimientos de temas Prestacionales dentro de los 5 subtemas más reiterados.

## 5. PQRS RECIBIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO

Tipología	Total PQRS recibidas periodo actual	Total PQRS cerradas periodo actual	%
CONSULTA	1	1	100%
Derecho de Petición de Interes General	4	4	100%
Derecho de Petición de Interes Particular	61	59	97%
Felicitaciones	1	1	100%
Queja	1	1	100%
Solicitud de Copias	57	57	100%
Solicitud de Información	16	16	100%
<b>Total general</b>	<b>141</b>	<b>139</b>	<b>99%</b>

Del total de PQRS recibidas (141) en el periodo se cerraron el 99%, las peticiones pendientes (2) corresponde a solicitudes que para dar una respuesta de fondo se requiere información de otras entidades.

## 6. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1	50%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	50%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

En este Periodo se presentaron 02 requerimientos que no son competencia de FONCEP y fueron trasladadas a las respectivas entidades.

## 7. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de este tema.

## 8. REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO

Area o Dependencia	Total Requerimientos recibidos periodo actual	Total Requerimientos cerrados periodo actual	%
GRUPO DE NOMINA	774	774	100%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	606	599	99%
CORRESPONDENCIA	212	212	100%
GERENCIA DE PENSIONES	202	193	96%
ÁREA DE CESANTÍAS	165	165	100%
<b>Total 5 primeras Areas</b>	<b>1959</b>	<b>1943</b>	<b>99%</b>
Otras Areas	415	363	87%
<b>Total general</b>	<b>2374</b>	<b>2306</b>	<b>97%</b>

En este periodo se cerraron el **97%** del total de los requerimientos, el **3%** pendientes algunos corresponden a requerimientos que su gestión es mayor a 60 días. En la columna de porcentaje se discrimina la participación de requerimientos cerrados de cada área respecto al total de los requerimientos de la misma.

Area o Dependencia	Total Requerimientos recibidos periodo actual	Total Requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	26	9	35%
DIRECCION GENERAL	5	5	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0	0%
AREA TALENTO HUMANO	1	1	100%
GERENCIA DE PENSIONES	1	0	0%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>43%</b>

De los requerimientos de periodos anteriores se cerró el **43%** del total, los faltantes corresponden a que su gestión tiene plazos de respuesta mayor a 90 días, el porcentaje que se describe en el cuadro es versus el total por área.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR REQUERIMIENTO Y AREA

Se evidencia que durante este periodo el promedio de respuesta de requerimientos de la entidad está en **8** días, teniendo en cuenta que en las áreas donde el promedio es superior es debido a que su gestión necesita la interacción entre otras áreas de la misma entidad y/o en muchas ocasiones de información de otras entidades para emitir una respuesta final.

Area o Dependencia	Promedio dias de Respuesta
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	28
DIRECCION	19
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	17
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	14
AREA FINANCIERA	14
AREA DE JURISDICCION COACTIVA	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	12
AREA TESORERIA	8
GERENCIA DE PENSIONES	7
AREA TALENTO HUMANO	7
AREA CONTABILIDAD	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
DIRECCION GENERAL	6
GRUPO DE NOMINA	4
AREA ADMINISTRATIVA	4
CORRESPONDENCIA	3
ÁREA DE CESANTÍAS	2
<b>Total general</b>	<b>8</b>

Dentro de las acciones de mejora se insiste con las áreas y/o dependencias en dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos de tiempo legales. Teniendo en cuenta que comparativamente con los periodos anteriores aumento el tiempo de respuesta.

## 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRS Y POR AREA

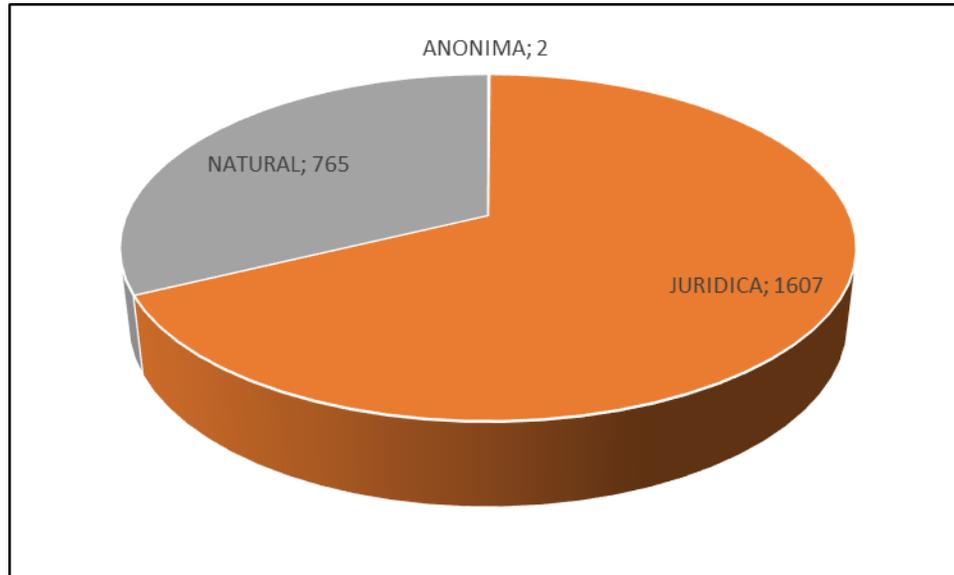
Area o dependencia	Promedio dias de Respuesta
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	13
AREA TALENTO HUMANO	10
AREA DE JURISDICCION COACTIVA	9
AREA TESORERIA	8
GRUPO DE NOMINA	7
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	6
DIRECCION GENERAL	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
GERENCIA DE PENSIONES	5
CORRESPONDENCIA	4
ÁREA DE CESANTÍAS	2
AREA ADMINISTRATIVA	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Los tiempos de respuesta en promedio están muy por debajo del tiempo máximo legal establecido y superando las expectativas, en las áreas que el tiempo supera el promedio es cuando la información solicitada requiere la consulta con otras entidades o dependencia final que debe responder.

## 11. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

Para este periodo no se cuenta con datos suficientes para tabular la información de este ítem y se está trabajando para que en las solicitudes se pueda determinar la ubicación del requirente.

## 12. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se presentan que el **68%** de los requerimientos fueron radicados por personas jurídicas vs. Un **32%** por personas naturales.

## 13. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Requiriente	N	%
ANÓNIMO	2	0,08%
IDENTIFICADO	2372	99,92%
<b>Total general</b>	<b>2374</b>	<b>100,00%</b>

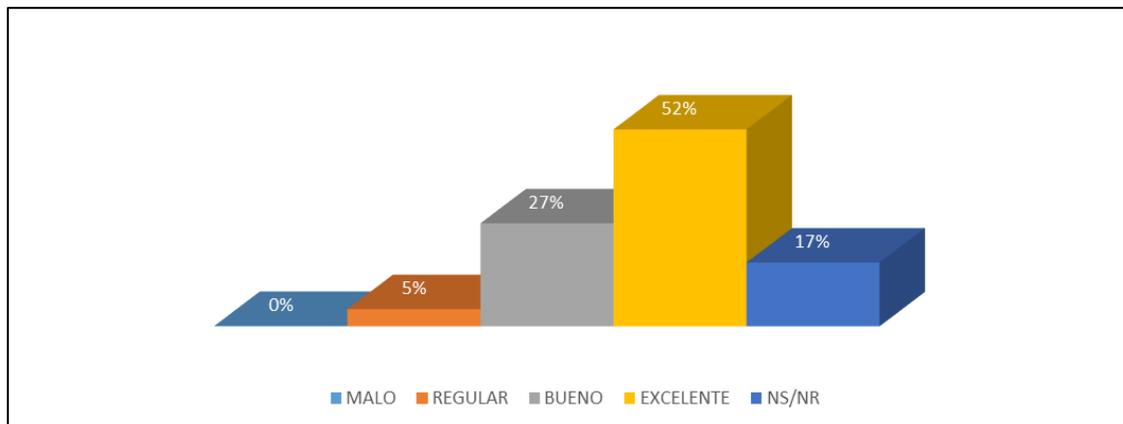
La calidad del requirente es en un **99.92%** identificado y el **0.08%** radico su requerimiento en el SDQS como anónimo.

#### 14. ANALISIS DE SERVICIO POR CANALES DE ATENCION

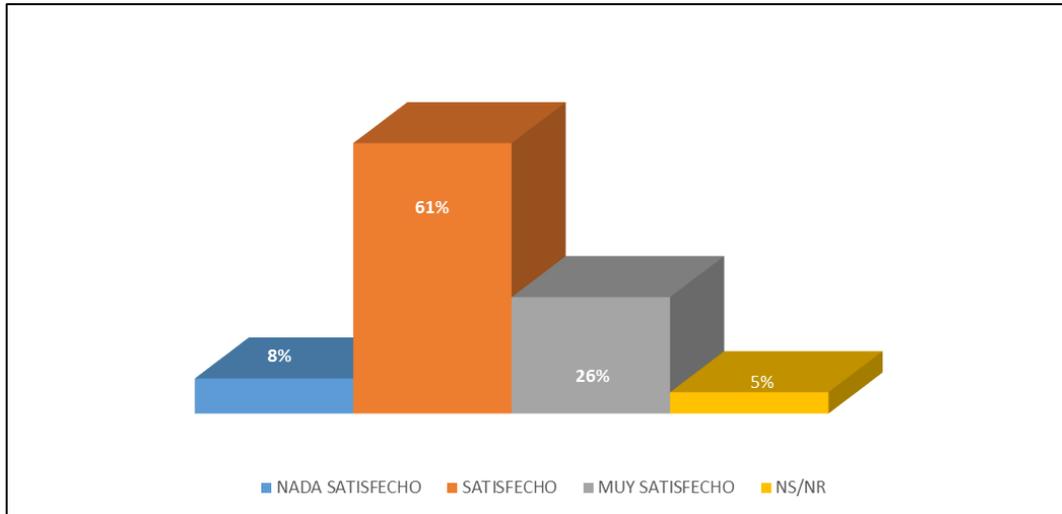
Ciudadanos Atendidos en el Area de Servicio al Ciudadano - Noviembre 2017		
Canal	Cantidad de Ciudadanos Atendidos	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	2702	17
E-MAIL	2043	
CALL CENTER	320	
PBX	400	
SUPERCADE	290	
<b>TOTAL</b>	<b>5755</b>	<b>17</b>

Para este periodo se evidencia que la atención de forma personalizada tuvo una participación del **52%** (entre Front y SuperCADE) y los No presenciales fueron del **48%** y el tiempo de espera están incluido las Notificaciones las cuales aumenta el tiempo normal de atención, cabe anotar que la cifra de e-mail son interacciones con ciudadanos que incluyen el envío de Desprendibles de Pago por este medio.

#### 15. NIVEL DE SATISFACCION DE SERVICIO Y RESPUESTA DE FORMA PRESENCIAL



NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO								
Caracteristica	Atencion Recibida	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo de espera	Horarios de Atencion	Fecha de Pago	Promedio		
						Tot.	PRO	%
MALO	0	0	1	0	0	0	0	0%
REGULAR	5	8	12	9	6	8	2	5%
BUENO	38	62	48	58	33	48	10	27%
EXCELENTE	116	90	98	83	70	91	18	52%
NS/NR	18	17	18	27	68	30	6	17%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



### Calificación de Satisfacción Por Proceso

Duración Tramite y/o Respuesta Recibida		%
NADA SATISFECHO	14	8%
SATISFECHO	108	61%
MUY SATISFECHO	47	26%
NS/NR	9	5%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

En el resultado se evidencia que el nivel de satisfacción sobre el 84% teniendo en cuenta que el 22% que respondió NS/NR son aquellos ciudadanos que no son los directamente beneficiarios del trámite o proceso sino son mensajeros o apoderados.

## **16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este periodo la entidad presentó un cumplimiento del **97%** a requerimientos recibidos y respondidos en el mismo periodo con un objetivo del 100% en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en **8 días** a nivel general de todas las áreas muy por debajo del tiempo máximo de ley.

Para mejorar los tiempos de respuesta se están realizando ajustes con todas las áreas para registrar en el SIGEF los avances en los procesos y cierre oportuno del mismo de tal forma que se pueda visualizar su oportuna gestión.

## **17. ACCIONES DE MEJORA**

Se solicita al Área Administrativa se revise las tipologías para que sea de fácil identificación la radicación de PQRS – SERVICIOS Y TRAMITES radicados directamente en la entidad por parte de los asesores que las reciben ya que en la actualidad existen 516 tipologías entre servicios, trámites y pqrs lo cual hace dispendioso la identificación por parte de los radicadores.

Se realiza solicitud al área de sistemas en realizar las gestiones pertinentes para enlazar el SIGEF con el SDQS de la Alcaldía para cumplir con los requerimientos de ley.

**AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO**