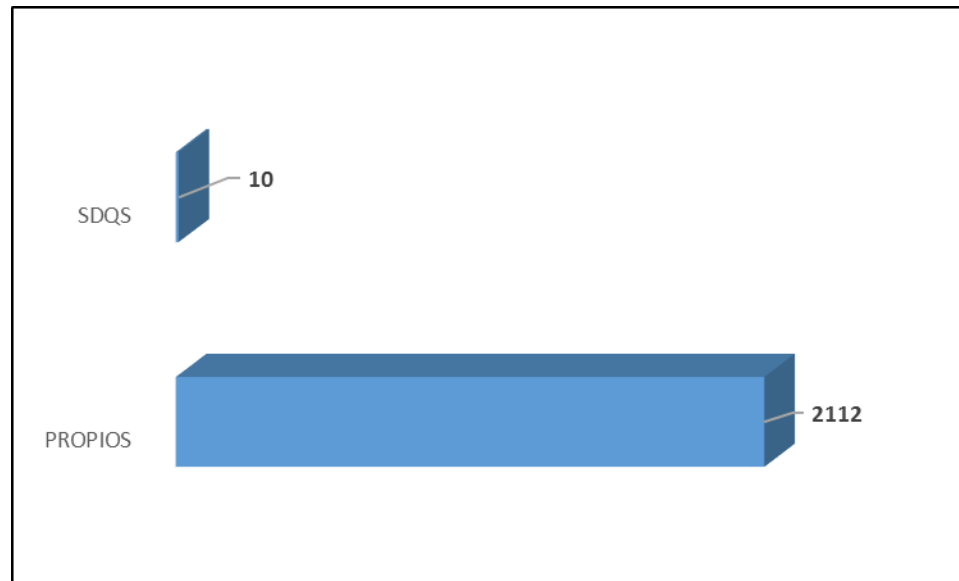


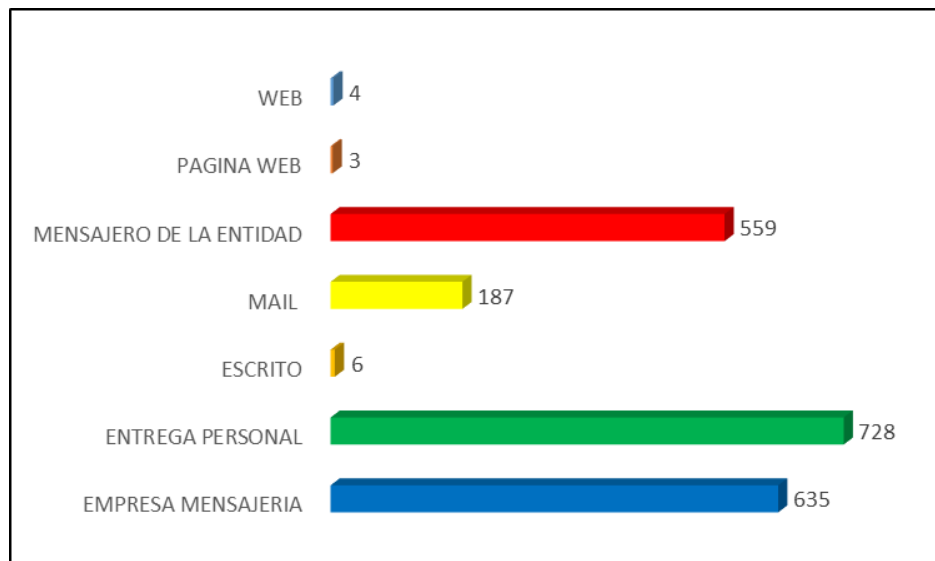
## FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP RESULTADO MENSUAL A REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS OCTUBRE 2017

### 1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS MENSUALES RECIBIDOS



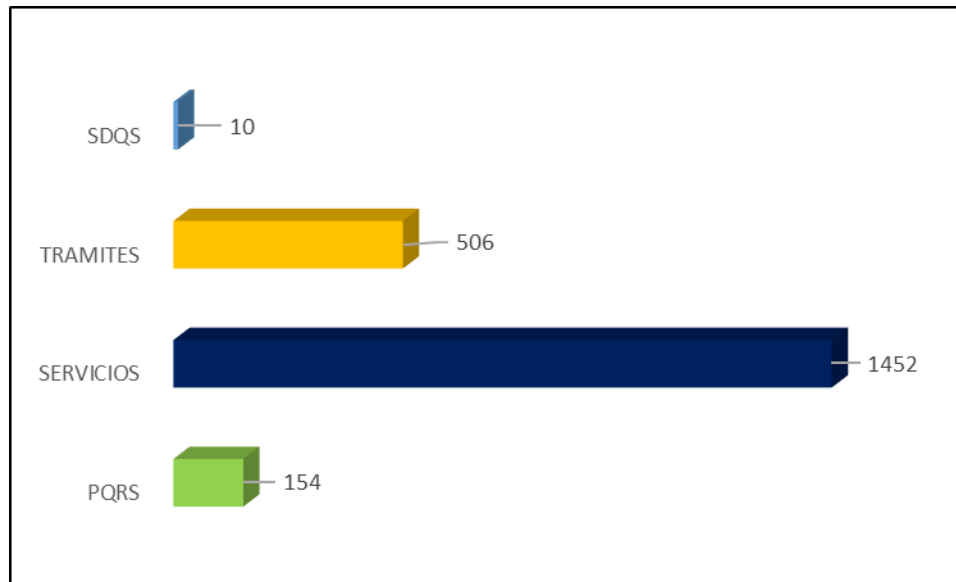
Revisando este indicativo se evidencia que menos del **1%** del total de Requerimientos se reciben por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el **99%** restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

### 2. CANALES DE INTERACCION



El **34%** de requerimientos recibidos se hicieron de manera personal seguido por mensajeros con el **56%** (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 (**10%**).

### 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 **68%** de participación del total seguido de TRÁMITES con un **24%** que corresponde a todo el tema Prestacional (Pensiones y Cesantías). Los PQRS y SDQS participan con un **8%**.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
NOMINA DE PENSIONADOS	937	44%
BONOS Y CUOTAS PARTES	517	24%
PENSIONES	195	9%
CESANTIAS	154	7%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	95	4%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>1898</b>	<b>89%</b>
Otros subtemas	224	11%
<b>Total general</b>	<b>2122</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **44%** 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 **41%** son requerimientos de temas Prestacionales dentro de los 5 subtemas más reiterados.

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

Etiquetas de fila	Total	%
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	2	20%
POLICIA NACIONAL	1	10%
BANCO DE LA REPUBLICA	1	10%
CORPORANONIMAS	1	10%
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	1	10%
IDRD	1	10%
NATURAL	1	10%
CAJANAL	1	10%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	10%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

En este Periodo se presentaron 10 requerimientos que no son competencia de FONCEP y fueron trasladadas a las respectivas entidades.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de este tema.

## 7. REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO

Area o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
GRUPO DE NOMINA	730	730	100,0%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	315	315	100,0%
GERENCIA DE PENSIONES	254	253	99,6%
CORRESPONDENCIA	224	224	100,0%
ÁREA DE CESANTÍAS	145	145	100,0%
<b>Total 5 Primeras Areas</b>	<b>1668</b>	<b>1667</b>	<b>99,9%</b>
Otras Areas	454	425	94%
<b>Total general</b>	<b>2122</b>	<b>2092</b>	<b>99%</b>

En este periodo se cerraron el **99%** del total de los requerimientos, el **1%** 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 Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
DIRECCION GENERAL	4	4	100%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De los requerimientos de periodos anteriores se cerraron el **100%** del total, el porcentaje que se describe en el cuadro es versus el total por área.

## 8. 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 6 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.

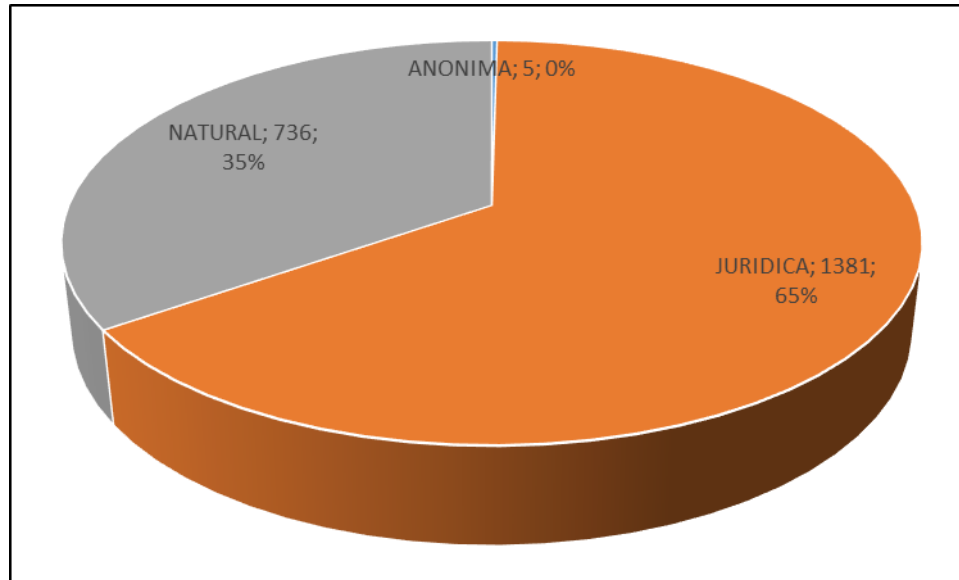
Area o Dependencia	PQRS	SDQS	SERVICIOS	TRAMITES	Promedio dias de Respuesta
AREA ADMINISTRATIVA	2		8	22	3
AREA CONTABILIDAD	17		20		20
ÁREA DE CESANTÍAS	4		2	2	2
AREA DE JURISDICCION COACTIVA			12		12
AREA FINANCIERA			14		14
AREA TALENTO HUMANO	11		10		10
AREA TESORERIA	10		19		15
CORRESPONDENCIA	8		2	9	3
DIRECCION	20		40	18	18
DIRECCION GENERAL		9			9
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	8		17	14	15
GERENCIA DE PENSIONES	7		4	22	6
GESTION DOCUMENTAL				12	12
GRUPO DE NOMINA	3		3	8	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			5		5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7		10	4	7
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS			2		2
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	41		14	38	36
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>7</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.

## 9. 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

## 10. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE.



Para este periodo se presentan que el **65%** de los requerimientos fueron radicados por personas jurídicas vs. Un **35%** por personas naturales.

## 11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Requiriente	N	%
ANÓNIMO	3	0,14%
IDENTIFICADO	2119	99,86%
<b>Total general</b>	<b>2122</b>	<b>100,00%</b>

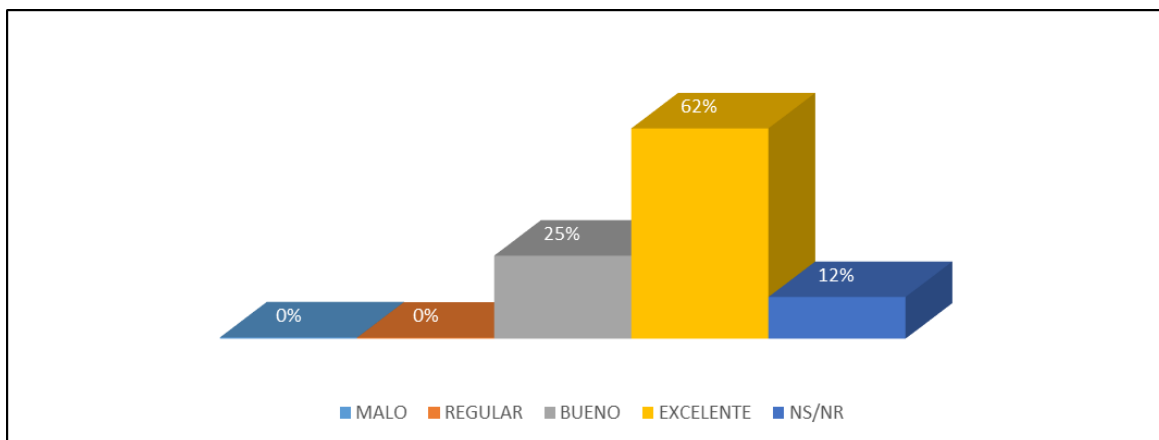
La calidad del requirente es en un **99.86%** identificado y el **0.14%** radico su requerimiento en el SDQS como anónimo.

## 12. ANALISIS DE SERVICIO POR CANALES DE ATENCION

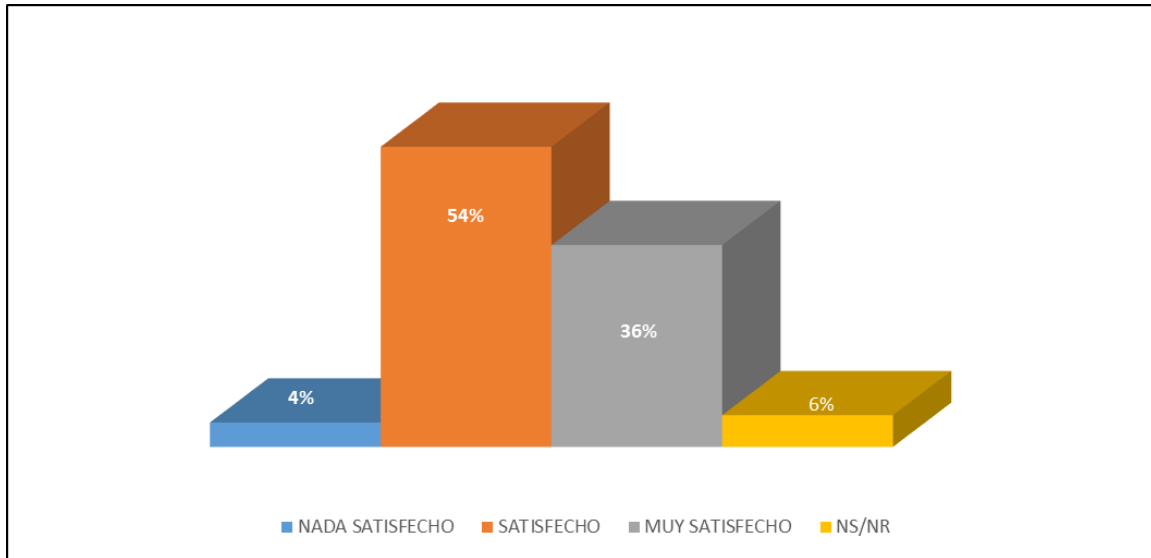
Ciudadanos Atendidos en el Area de Servicio al Ciudadano - Octubre 2017		
Canal	Cantidad de Ciudadanos Atendidos	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1315	17
E-MAIL	1060	
CALL CENTER	475	
PBX	481	
SUPERCADE	287	
<b>TOTAL</b>	<b>3618</b>	<b>17</b>

Para este periodo se evidencia que la atención de forma personalizada tuvo una participación del **44%** (entre Front y SuperCADE) y los No presenciales fueron del **56%** 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.

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



NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO								
Característica	Atencion Recibida	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo de espera	Horarios de Atencion	Fecha de Pago	Promedio		
						Tot.	PRO	%
MALO	1	0	2	1	1	1	0	0%
REGULAR	2	1	1	0	0	1	0	0%
BUENO	45	76	72	82	50	65	13	25%
EXCELENTE	195	172	169	162	125	165	33	62%
NS/NR	21	15	20	19	88	33	7	12%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



<b>Calificación de Satisfacción Por Proceso</b>		
<b>Duración Tramite y/o Respuesta Recibida</b>		<b>%</b>
NADA SATISFECHO	12	4%
SATISFECHO	142	54%
MUY SATISFECHO	96	36%
NS/NR	15	6%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

En el resultado se evidencia que se mantiene el nivel de satisfacción sobre el 90% 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.

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este periodo la entidad presentó un cumplimiento del **99%** 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 7 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.

## **15. ACCIONES DE MEJORA**

Se solicita al Área Administrativa se revise las tipologías para que sea de fácil identificación la radicación de PQRS 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**