

**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP  
INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES  
PRIMER SEMESTRE 2017**

**ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN**

Durante el período comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, se recibió Once Mil Cuatrocientos Cuarenta y Seis (**11446**) 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 Semestre un total de Cincuenta y Cinco (55) solicitudes de las cuales Diez y Ocho (18) se realizó traslado a otras entidades por no ser competencia de FONCEP, Dos (2) Sugerencias, Veintiuno (21) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF), Seis (6) Consulta, Cinco (5) Informativas y Tres (3) se solcito aclaración de la solicitud por no ser clara y su cierre fue automática por no obtener respuesta.

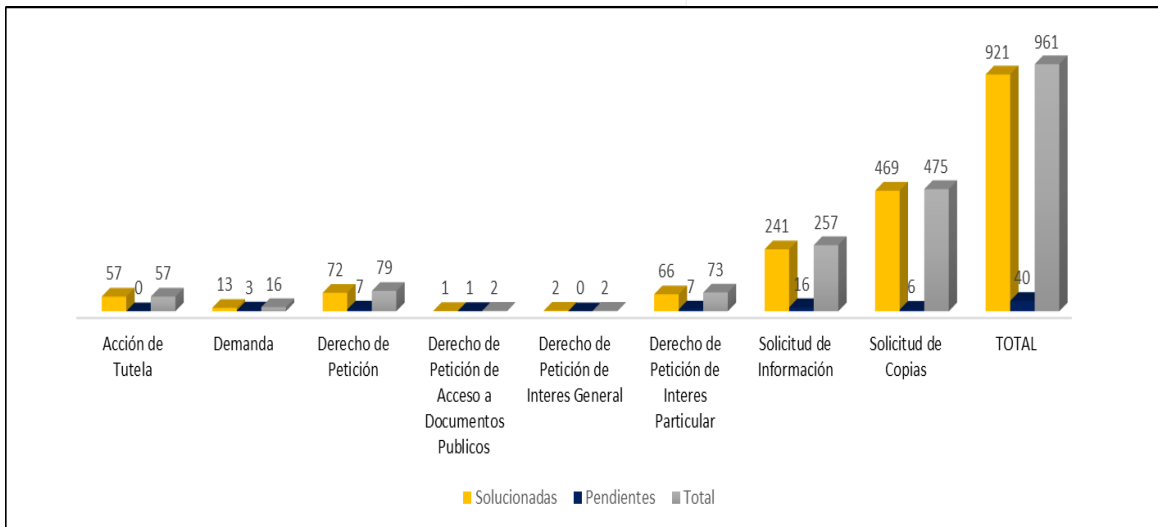
También se atendieron Veinticinco Mil Seiscientos Veinticinco (**25625**) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADÉ).

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

PQRS						
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Dias promedio de Respuesta	EN TERMINOS =<10 Dias	%
Acción de Tutela	57	0	57	4	57	100%
Demanda	13	3	16	2	13	81%
Derecho de Petición	72	7	79	10	76	96%
Derecho de Petición de Acceso a Documentos Públicos	1	1	2	5	1	50%
Derecho de Petición de Interes General	2	0	2	3	1	50%
Derecho de Petición de Interes Particular	66	7	73	12	65	89%
Solicitud de Información	241	16	257	9	236	92%
Solicitud de Copias	469	6	475	11	445	94%
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>	<b>40</b>	<b>961</b>	<b>7</b>	<b>894</b>	<b>93%</b>

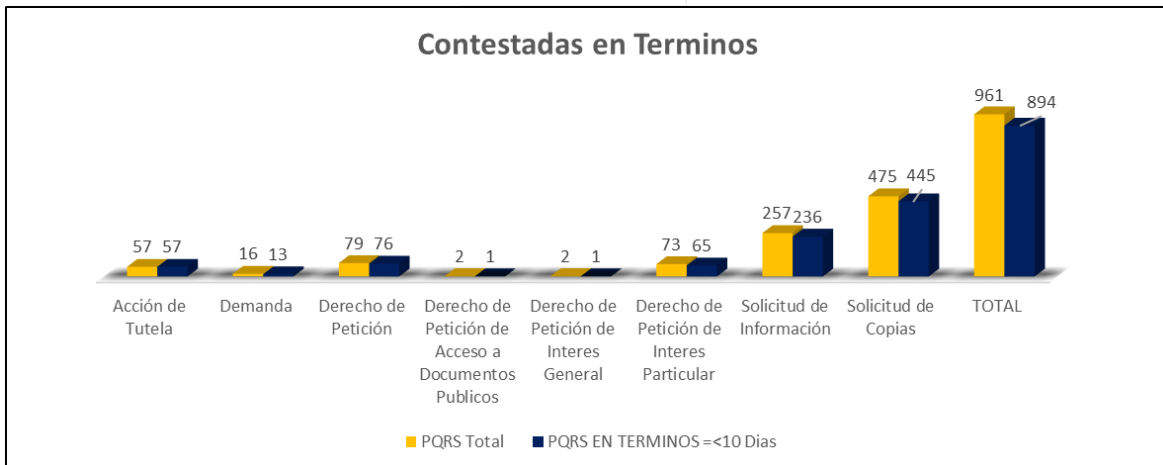


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones



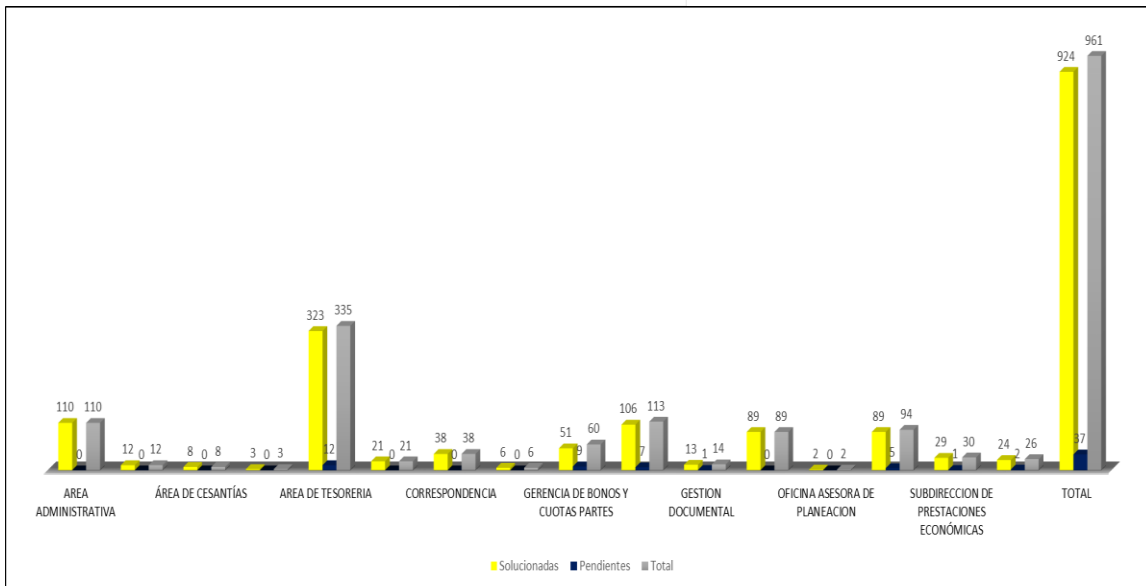
FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)





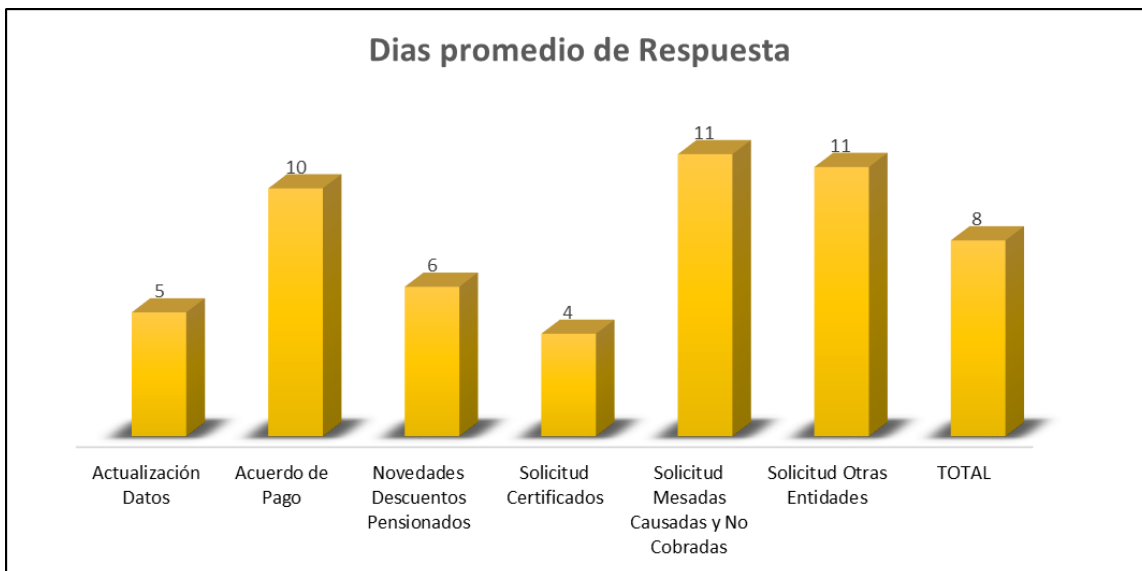
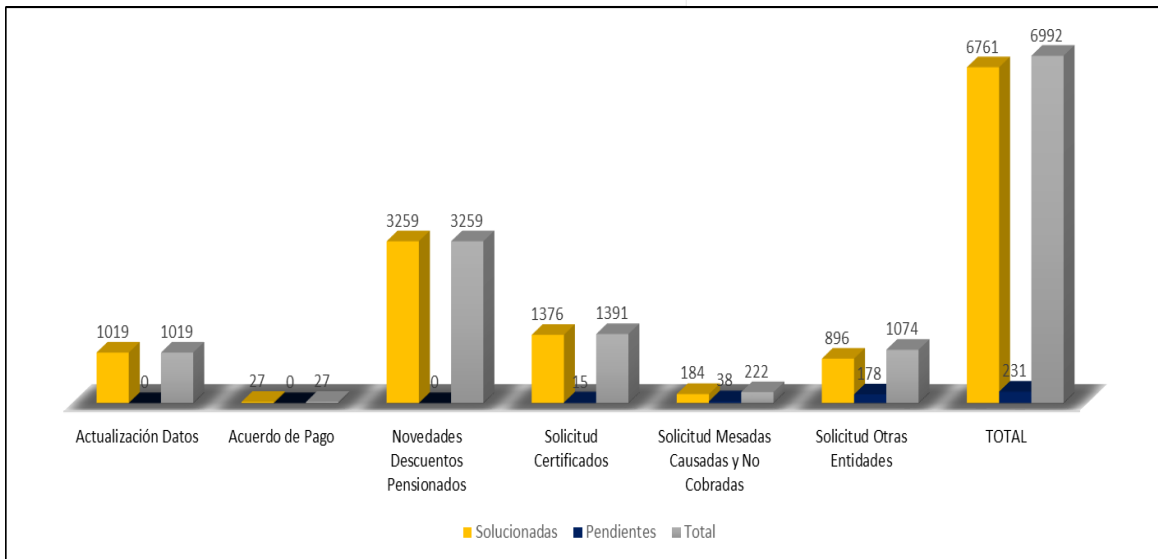
El total de PQRS recibidas en este Semestre fue de Novecientas Sesenta y Una (961) con un promedio de respuesta de 7 días y una efectividad de respuesta en términos del **93%**.

PQRS			
Area	Solucionadas	Pendientes	Total
AREA ADMINISTRATIVA	110	0	110
AREA CARTERA	12	0	12
ÁREA DE CESANTÍAS	8	0	8
AREA DE JURIDICCION COACTIVA	3	0	3
AREA DE TESORERIA	323	12	335
AREA TALENTO HUMANO	21	0	21
CORRESPONDENCIA	38	0	38
DIRECCION	6	0	6
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	51	9	60
GERENCIA DE PENSIONES	106	7	113
GESTION DOCUMENTAL	13	1	14
GRUPO NOMINA	89	0	89
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	89	5	94
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	29	1	30
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	24	2	26
<b>TOTAL</b>	<b>924</b>	<b>37</b>	<b>961</b>



En las PQRS por áreas se evidencia que el AREA DE TESORERIA es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un **35%** del total.

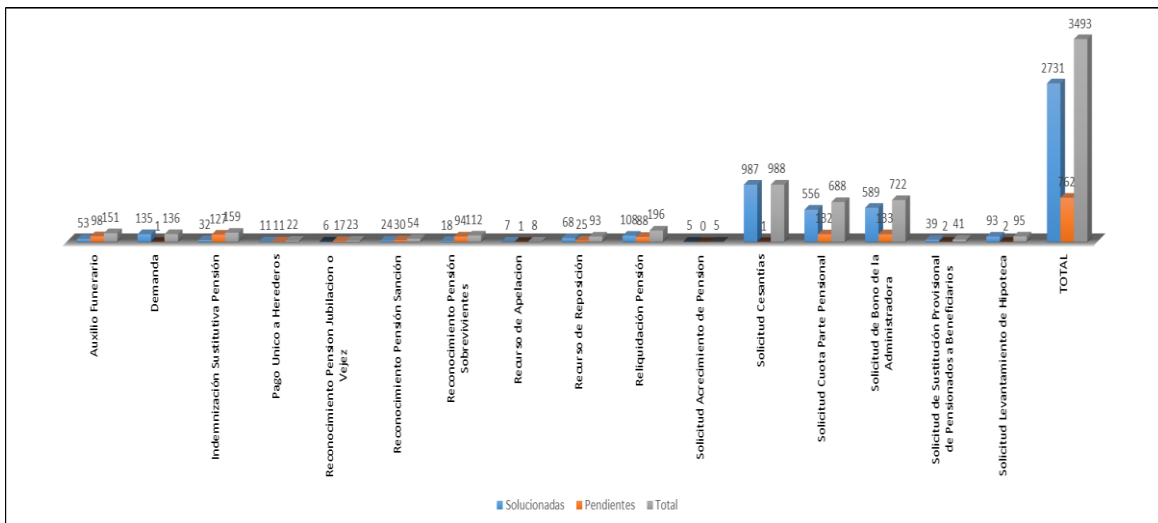
SERVICIOS				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Dias promedio de Respuesta
Actualización Datos	1019	0	1019	5
Acuerdo de Pago	27	0	27	10
Novedades Descuentos Pensionados	3259	0	3259	6
Solicitud Certificados	1376	15	1391	4
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	184	38	222	11
Solicitud Otras Entidades	896	178	1074	11
<b>TOTAL</b>	<b>6761</b>	<b>231</b>	<b>6992</b>	<b>8</b>



Se recibieron Seis Mil Novecientos Noventa y Dos (**6.992**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 8 días. Aquí se destaca **NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (3.259)** que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

TRAMITES				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Días Promedio de Respuesta
Auxilio Funerario	53	98	151	10
Demanda	135	1	136	6
Indemnización Sustitutiva Pensión	32	127	159	10
Pago Unico a Herederos	11	11	22	12
Reconocimiento Pension Jubilacion o Vejez	6	17	23	7
Reconocimiento Pensión Sanción	24	30	54	7
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	18	94	112	12
Recurso de Apelacion	7	1	8	5
Recurso de Reposición	68	25	93	15
Reliquidación Pensión	108	88	196	13
Solicitud Acrecimiento de Pension	5	0	5	2
Solicitud Cesantías	987	1	988	5
Solicitud Cuota Parte Pensional	556	132	688	5
Solicitud de Bono de la Administradora	589	133	722	5
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	39	2	41	4
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	93	2	95	8
<b>TOTAL</b>	<b>2731</b>	<b>762</b>	<b>3493</b>	<b>8</b>



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Tres Mil Cuatrocientas Noventa y Tres (**3493**) solicitudes destacándose para este periodo **SOLICITUD DE CESANTIAS** con un total de **988** que corresponde al **28%** del total recibida.

FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

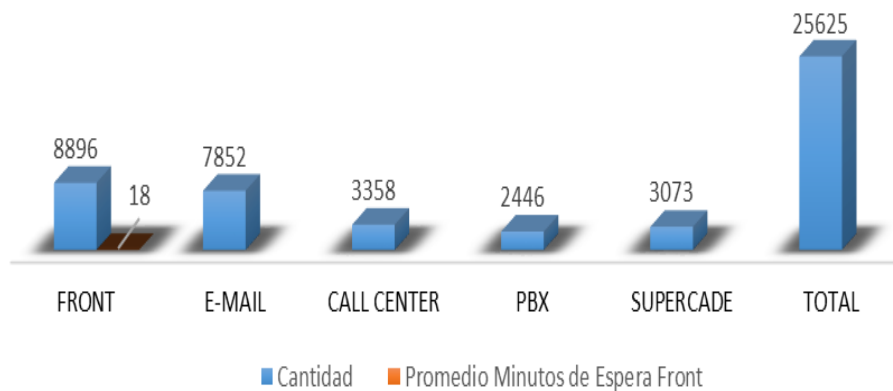


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

## CANALES DE ATENCION

Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	8896	18
E-MAIL	7852	
CALL CENTER	3358	
PBX	2446	
SUPERCARDE	3073	
<b>TOTAL</b>	<b>25625</b>	

### Ciudadanos Atendidos vs. Tiempo Promedio de Atencion



FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

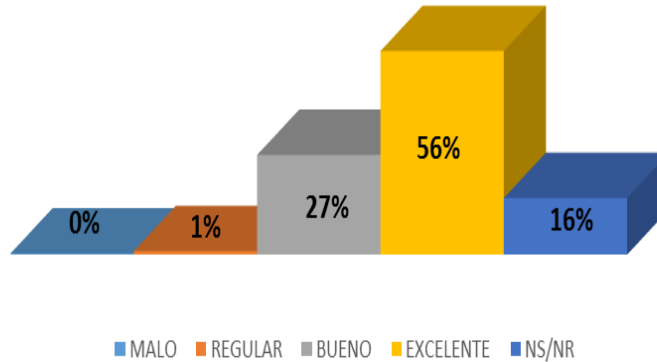
## ANALISIS CANALES DE ATENCION

Por Canales de Atención se atendieron Veinticinco Mil Seiscientos Veinticinco (**25625**) Ciudadanos atendidos en total y el 47% se realizó de manera presencial por el Front (8896 – 35%) y SuperCADE (3073 – 12%) evidenciándose una considerable participación de los canales no presenciales.

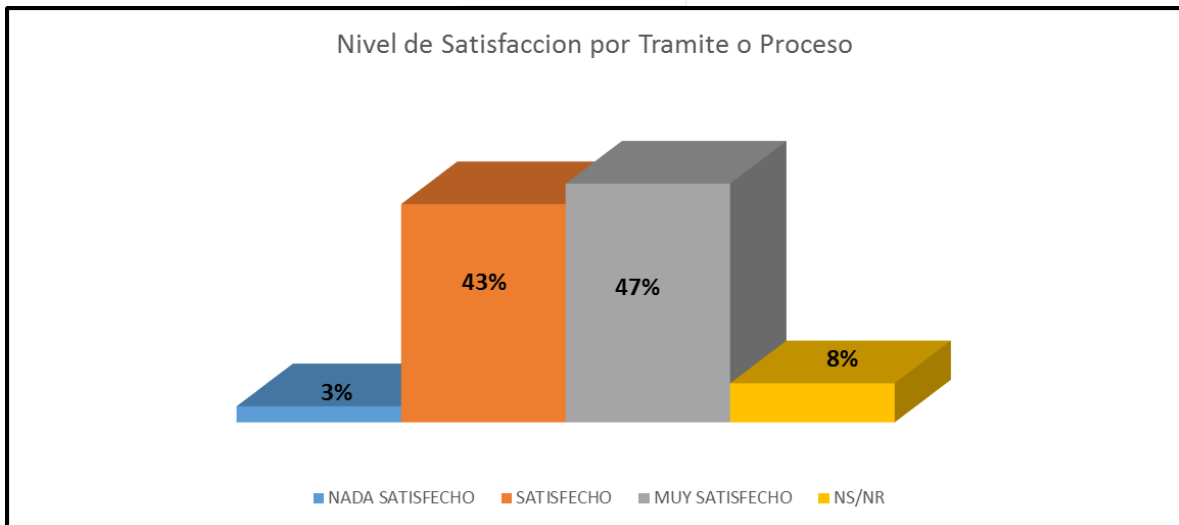
NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO								
CARACTERISTICA	ATENCION RECIBIDA	COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES	TIEMPO EN ATENDERLO	HORARIOS DE ATENCION	FECHAS DE PAGO	TOTAL PROMEDIO		
MESES	I SEM	I SEM	I SEM	I SEM	I SEM	I SEM	PRO	PAR.%
MALO	5	1	8	4	6	5	1	0%
REGULAR	7	16	33	10	12	16	3	1%
BUENO	377	529	487	536	293	444	74	27%
EXCELENTE	1090	928	925	899	694	907	151	56%
NS/NR	145	150	171	175	619	252	42	16%
<b>TOTAL</b>	<b>1624</b>	<b>1624</b>	<b>1624</b>	<b>1624</b>	<b>1624</b>	<b>1624</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>



Nivel de Satisfacción por Servicio



NIVEL DE SATISFACCION POR PROCESO Y/O TRAMITE ACUMULADO			
DURACION TRAMITE/RESPUESTA RECIBIDA	I SEM	PRO	PAR.%
NADA SATISFECHO	51	9	3%
SATISFECHO	692	115	43%
MUY SATISFECHO	757	126	47%
NS/NR	124	21	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1624</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>



En el resultado de las encuestas se evidencia un nivel de satisfacción del 88% 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 de Enero al 30 de Junio DE 2017, el resultado general de dicho seguimiento encontró 40 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.



## **ACCIONES DE MEJORA**

Se informa mediante correo electrónico al funcionario gestor de la respuesta sobre el vencimiento de términos en responder al peticionario en lo que respecta a los radicados por el peticionario directamente en la entidad.

Respecto a las peticiones pendientes radicadas en el SDQS se solicita mediante correo electrónico al gestor de la respuesta que en estos casos es el encargado del área.

Se socializa con los líderes de área la importancia de la respuesta a las peticiones lo cual respecto al resultado del trimestre anterior baja la cantidad de pendientes considerablemente.

Se realiza socialización con los líderes de área de disminuir los tiempos de respuesta ya que aunque se mejora en cuanto a responder, estas se están dando con un tiempo mayor a 10 días.

## **AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS