

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

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

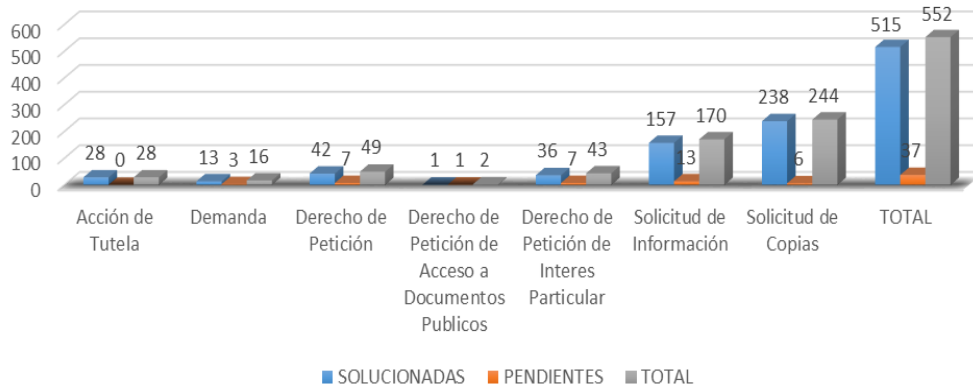
Durante el período comprendido del 01 de Enero al 31 de MARZO de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Cinco Mil Seiscientos Cuarenta y Cinco (**5645**) requerimientos que se clasificaron en PQRS, SERVICIOS y TRAMITES. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS en el cual se recibieron para este Trimestre un total de Veintinueve (29) solicitudes de las cuales Catorce (14) se realizó traslado a otras entidades por no ser competencia de FONCEP, Una (1) es Sugerencia, Diez (10) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF), Tres (3) se solicitó aclaración y su cierre fue automático por no tener respuesta del peticionario en los términos de Ley, una (1) es informativa.

También se atendieron Doce Mil Setecientos Ochenta y Nueve (**12789**) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADÉ).

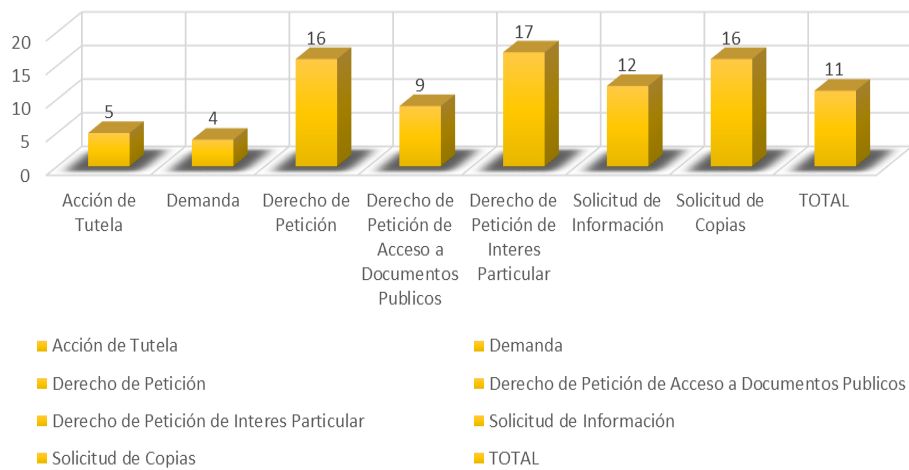
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en mención:

PQRS						
CONCEPTO	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	EN TERMINOS	%
Acción de Tutela	28	0	28	5	28	100%
Demanda	13	3	16	4	16	100%
Derecho de Petición	42	7	49	16	49	100%
Derecho de Petición de Acceso a Documentos Publicos	1	1	2	9	1	50%
Derecho de Petición de Interes Particular	36	7	43	17	40	93%
Solicitud de Información	157	13	170	12	164	96%
Solicitud de Copias	238	6	244	16	240	98%
<b>TOTAL</b>	<b>515</b>	<b>37</b>	<b>552</b>	<b>11</b>	<b>538</b>	<b>97%</b>

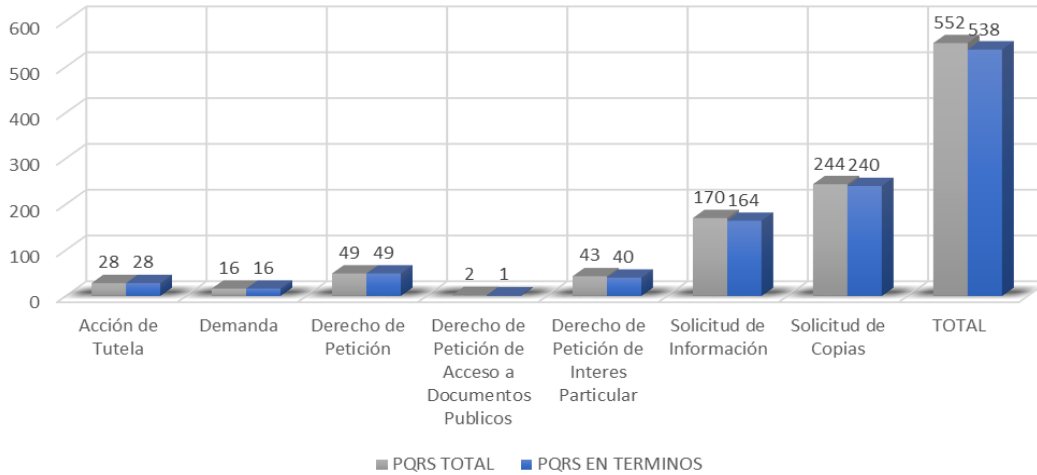
### PQRS Cantidad



### PQRS DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA



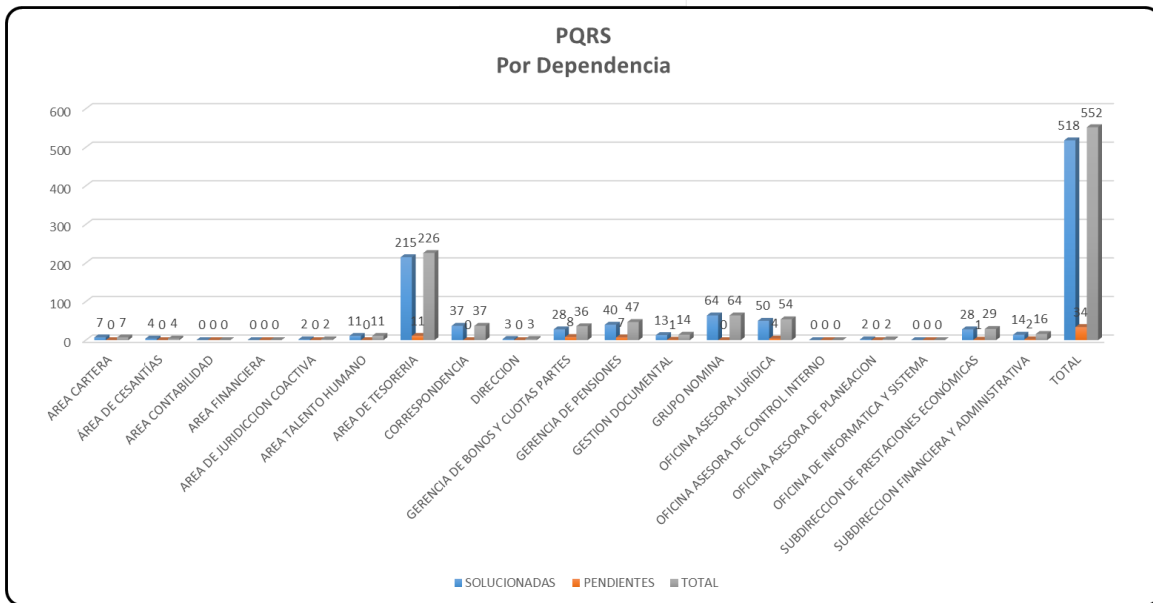
### PQRS Contestadas en Terminos



El total de PQRS recibidas en este mes fue de Quinientos Cincuenta y Dos (552) con un promedio de respuesta de 11 días y una efectividad de respuesta en términos del **97%**.

PQRS			
AREA	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
AREA CARTERA	7	0	7
AREA DE CESANTÍAS	4	0	4
AREA CONTABILIDAD	0	0	0
AREA FINANCIERA	0	0	0
AREA DE JURIDICCION COACTIVA	2	0	2
AREA TALENTO HUMANO	11	0	11
AREA DE TESORERIA	215	11	226
CORRESPONDENCIA	37	0	37
DIRECCION	3	0	3
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	28	8	36
GERENCIA DE PENSIONES	40	7	47
GESTION DOCUMENTAL	13	1	14
GRUPO NOMINA	64	0	64
OFICINA ASESORA JURÍDICA	50	4	54
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	2
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMA	0	0	0
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	28	1	29
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	14	2	16
<b>TOTAL</b>	<b>518</b>	<b>34</b>	<b>552</b>

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)



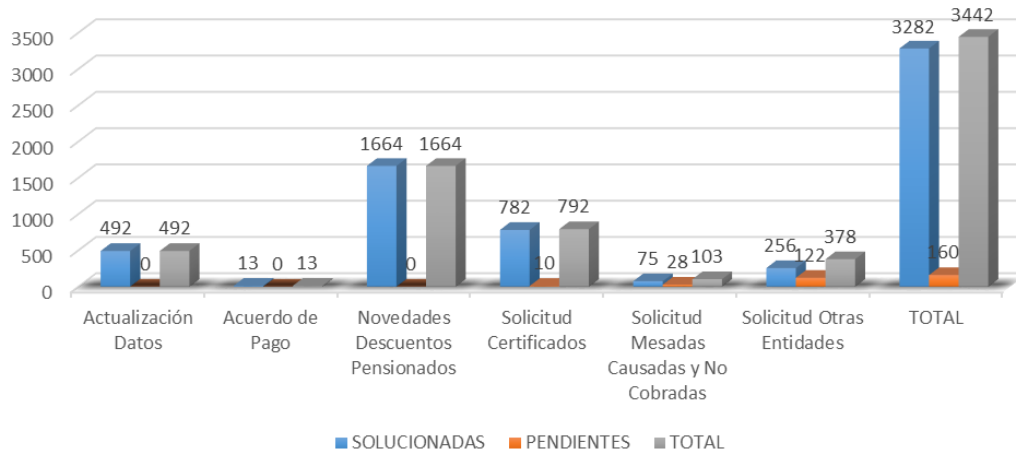
En las PQRS por áreas se evidencia que el AREA DE TESORERIA es la que se destaca con el mayor número de solicitudes recibidas con un **41%** del total.

SERVICIOS				
CONCEPTO	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL	DIAS PROMEDIO DE TRAMITE
Actualización Datos	492	0	492	3
Acuerdo de Pago	13	0	13	3
Novedades Descuentos Pensionados	1664	0	1664	2
Solicitud Certificados	782	10	792	1
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	75	28	103	5
Solicitud Otras Entidades	256	122	378	4
<b>TOTAL</b>	<b>3282</b>	<b>160</b>	<b>3442</b>	<b>3</b>



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

### SERVICIOS Cantidad



■ SOLUCIONADAS ■ PENDIENTES ■ TOTAL

### SERVICIOS DIAS PROMEDIO DE TRAMITE

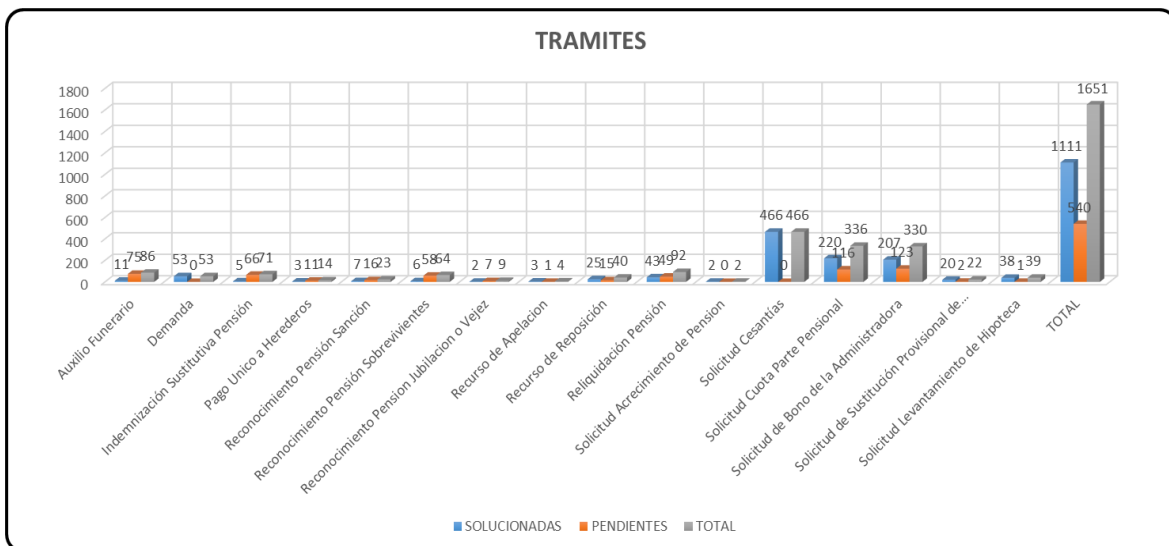


FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

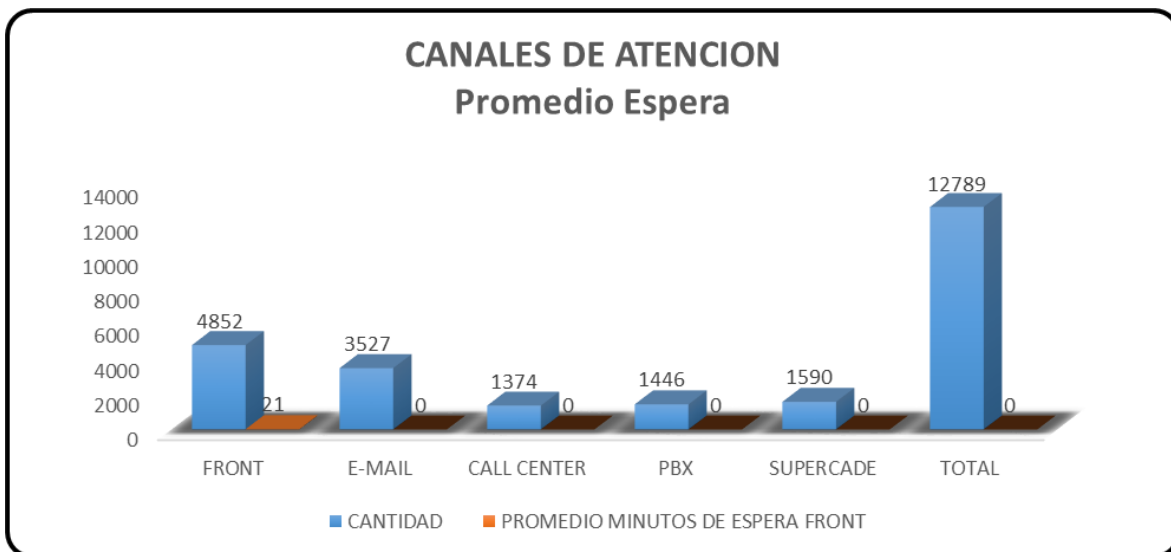
Se recibieron Tres Mil Cuatrocientos Cuarenta y Dos (**3.442**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 3 días. Aquí se destaca NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (**1.664**) que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

TRAMITES				
CONCEPTO	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Auxilio Funerario	11	75	86	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días.
Demanda	53	0	53	5
Indemnización Sustitutiva Pensión	5	66	71	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días dependiendo el caso.
Pago Unico a Herederos	3	11	14	
Reconocimiento Pensión Sanción	7	16	23	
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	6	58	64	
Reconocimiento Pensión Jubilación o Vejez	2	7	9	
Recurso de Apelacion	3	1	4	5
Recurso de Reposición	25	15	40	11
Reliquidación Pensión	43	49	92	10
Solicitud Acrecimiento de Pension	2	0	2	1
Solicitud Cesantías	466	0	466	7
Solicitud Cuota Parte Pensional	220	116	336	Se tiene estipulado un tiempo de respuesta de hasta 120 días.
Solicitud de Bono de la Administradora	207	123	330	
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	20	2	22	
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	38	1	39	7
<b>TOTAL</b>	<b>1111</b>	<b>540</b>	<b>1651</b>	



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Mil Seiscientos Cincuenta y Uno (**1651**) solicitudes destacándose para este periodo **SOLICITUD DE CESANTIAS** con un total de **466** que corresponde al **28%** del total recibida.

CANALES DE ATENCION		
CANAL	CANTIDAD	PROMEDIO MINUTOS DE ESPERA FRONT
FRONT	4852	21
E-MAIL	3527	
CALL CENTER	1374	
PBX	1446	
SUPERCADE	1590	
<b>TOTAL</b>	<b>12789</b>	



## ANALISIS CANALES DE ATENCION

Por Canales de Atención se atendieron Doce Mil Setecientos Ochenta y Nueve (12789) Ciudadanos atendidos en total y el 50% se realizó de manera presencial por el Front (4582 – 38%) y SuperCADE (1590 – 12%) sigue en aumento respecto al primer semestre del año en curso el uso de los canales no presenciales.

NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO																											
	ATENCION RECIBIDA				COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES				TIEMPO EN ATENDERLO				HORARIOS DE ATENCION				FECHAS DE PAGO				TOTAL PROMEDIO						
MESES	ENE	FEB	MAR	IQ	ENE	FEB	MAR	IQ	ENE	FEB	MAR	IQ	ENE	FEB	MAR	IQ	ENE	FEB	MAR	IQ	ENE	FEB	MAR	IQ	ACU	PAR. %	
MALO	1	0	4	5	0	0	1	1	1	3	2	6	0	1	2	3	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	0%
REGULAR	0	4	2	6	0	6	1	7	2	17	7	26	2	4	0	6	1	5	0	6	1	7	2	3	3	1%	
BUENO	65	108	66	239	82	161	91	334	70	158	82	310	77	171	87	335	39	99	51	189	67	139	75	94	94	28%	
EXCELENTE	181	303	151	635	157	258	125	540	168	244	124	536	162	242	125	529	106	194	102	402	155	248	125	176	176	53%	
NS/NR	14	76	28	118	22	66	33	121	20	69	36	125	20	73	37	130	114	191	97	402	38	95	46	60	60	18%	
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>491</b>	<b>251</b>	<b>1003</b>	<b>261</b>	<b>491</b>	<b>251</b>	<b>1003</b>	<b>261</b>	<b>491</b>	<b>251</b>	<b>1003</b>	<b>261</b>	<b>491</b>	<b>251</b>	<b>1003</b>	<b>261</b>	<b>491</b>	<b>251</b>	<b>1003</b>	<b>261</b>	<b>491</b>	<b>251</b>	<b>334</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>	



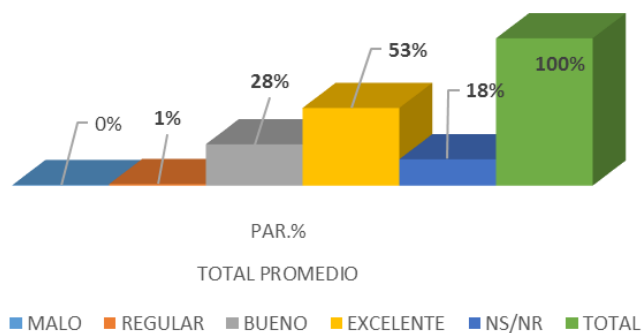


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

## NIVEL DE SATISFACCION POR PROCESO ACUMULADO

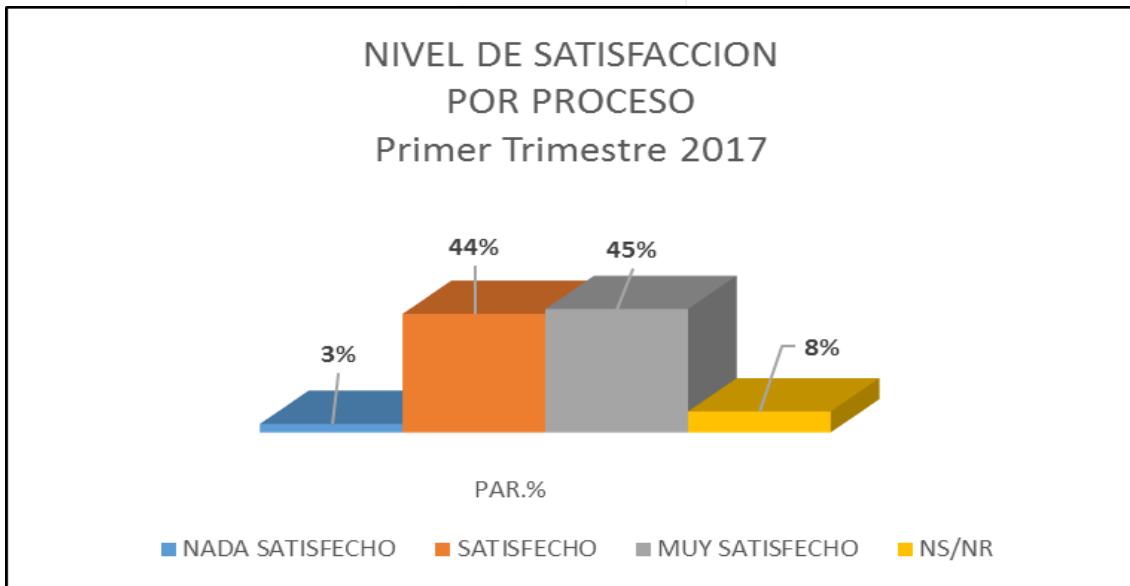
RESPUESTA RECIBIDA	ENE	FEB	MAR	IQ	ACU	PAR.%
NADA SATISFECHO	10	17	6	32	32	3%
SATISFECHO	91	228	119	438	438	44%
MUY SATISFECHO	143	214	100	456	456	45%
NS/NR	18	33	27	78	78	8%
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>491</b>	<b>251</b>	<b>1003</b>	<b>1003</b>	<b>100%</b>

### NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO Primer Trimestre 2017



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



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 de Enero al 31 de MARZO DE 2017, el resultado general de dicho seguimiento encontró 37 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.

### **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