

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

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

Durante el período comprendido del 01 de Abril al 30 de Junio de 2017, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, se recibió Cinco Mil Ochocientas Un (**5801**) 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 Veintiséis (26) solicitudes de las cuales Cuatro (4) se realizó traslado a otras entidades por no ser competencia de FONCEP, Una (1) es Sugerencia, Once (11) Solicitud de Información (radicadas en SIGEF), Seis (6) Consulta y cuatro (4) fueron Informativas.

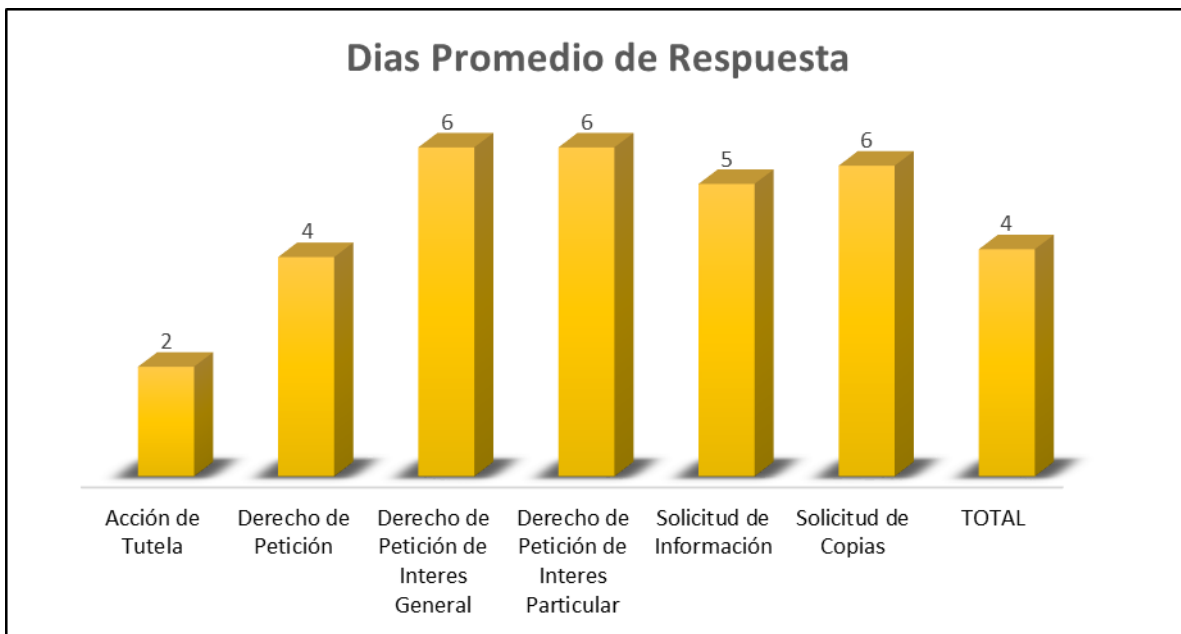
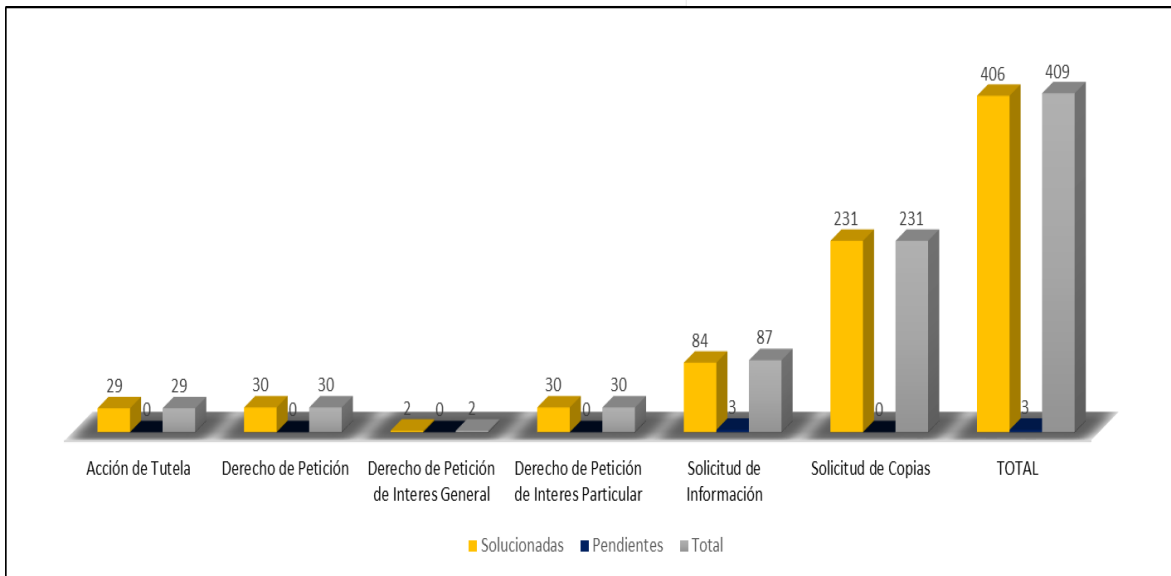
También se atendieron Doce Mil Setecientos Ochenta y Nueve (**12836**) ciudadanos por los diferentes canales de atención (FRONT, E-MAIL, CALL, PBX, SUPERCADE).

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	29	0	29	2	29	100%
Derecho de Petición	30	0	30	4	27	90%
Derecho de Petición de Interes General	2	0	2	6	1	50%
Derecho de Petición de Interes Particular	30	0	30	6	25	83%
Solicitud de Información	84	3	87	5	72	83%
Solicitud de Copias	231	0	231	6	205	89%
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>3</b>	<b>409</b>	<b>4</b>	<b>359</b>	<b>88%</b>

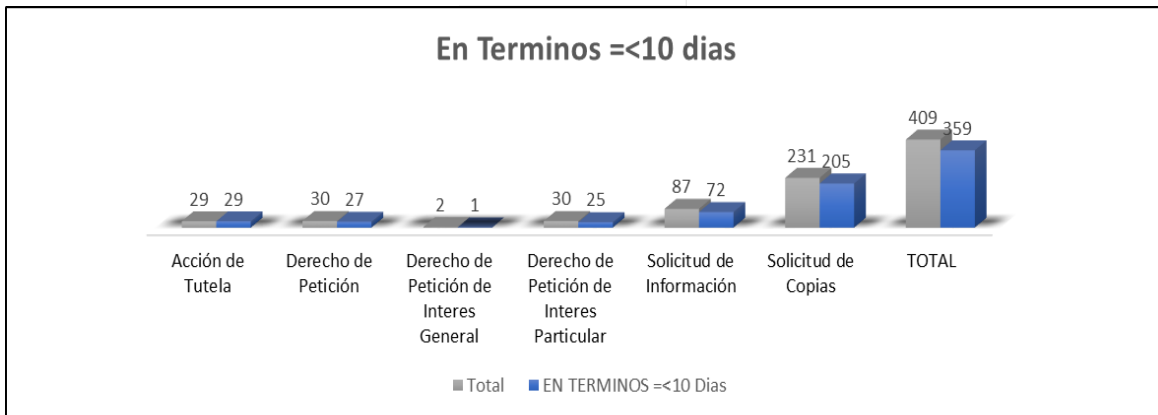


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones



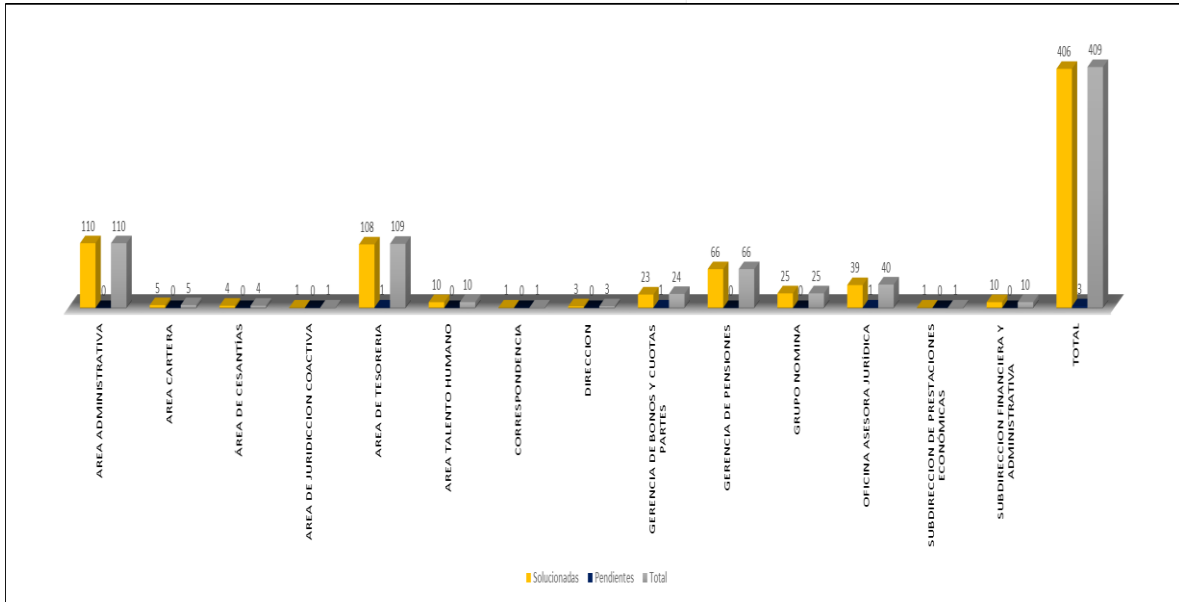
FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



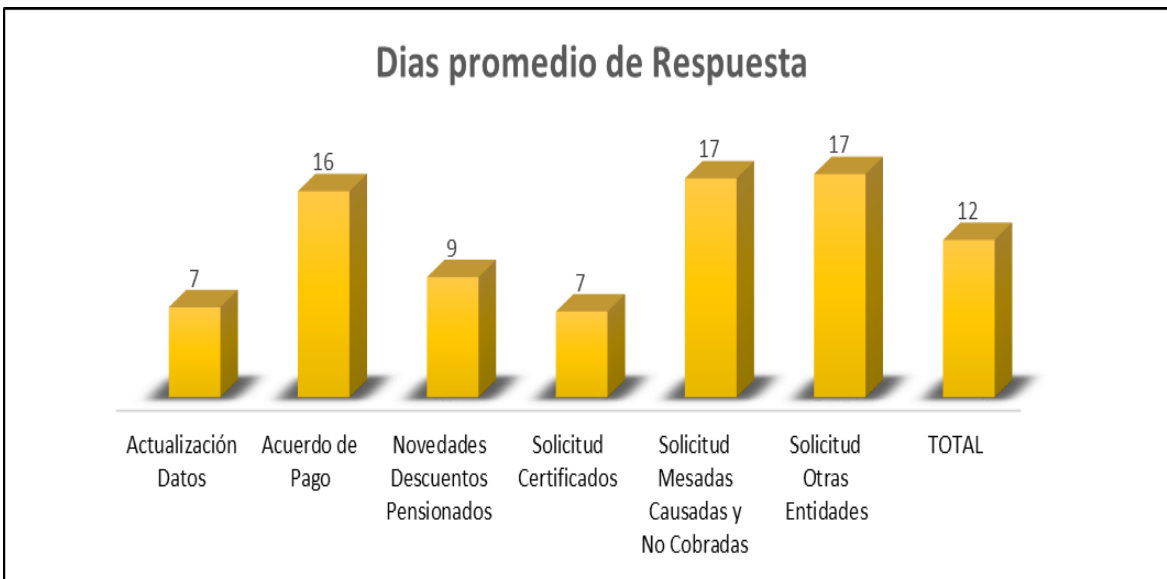
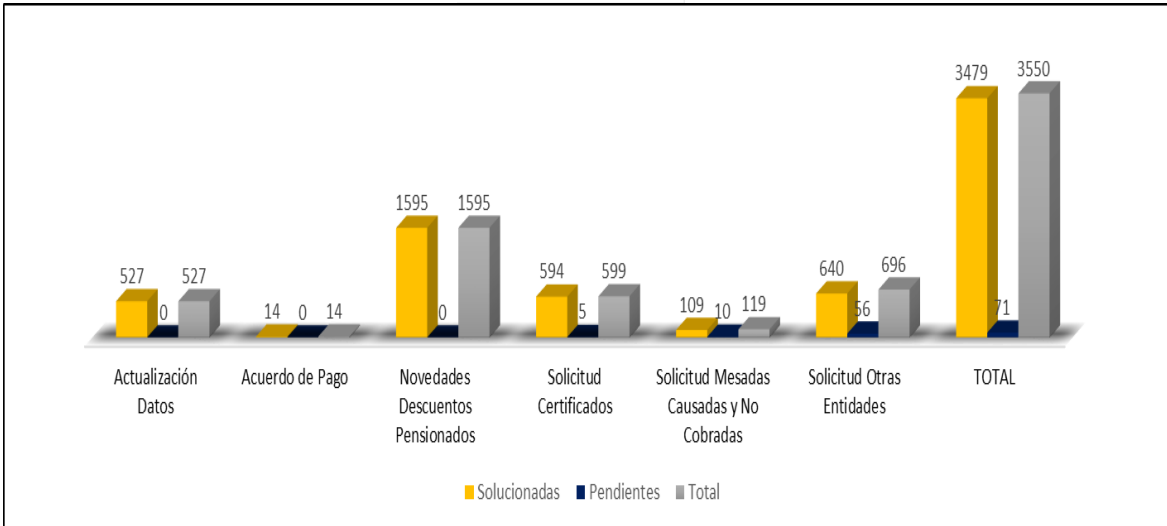
El total de PQRs recibidas en este Trimestre fue de Cuatrocientas Nueve (409) con un promedio de respuesta de 7 días y una efectividad de respuesta en términos del **88%**.

<b>PQRS</b>			
Area	Solucionadas	Pendientes	Total
AREA ADMINISTRATIVA	110	0	110
AREA CARTERA	5	0	5
ÁREA DE CESANTÍAS	4	0	4
AREA DE JURIDICCION COACTIVA	1	0	1
AREA DE TESORERIA	108	1	109
AREA TALENTO HUMANO	10	0	10
CORRESPONDENCIA	1	0	1
DIRECCION	3	0	3
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	23	1	24
GERENCIA DE PENSIONES	66	0	66
GRUPO NOMINA	25	0	25
OFICINA ASESORA JURÍDICA	39	1	40
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	0	1
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	10	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>3</b>	<b>409</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 **27%** del total.

SERVICIOS				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Dias promedio de Respuesta
Actualización Datos	527	0	527	7
Acuerdo de Pago	14	0	14	16
Novedades Descuentos Pensionados	1595	0	1595	9
Solicitud Certificados	594	5	599	7
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	109	10	119	17
Solicitud Otras Entidades	640	56	696	17
<b>TOTAL</b>	<b>3479</b>	<b>71</b>	<b>3550</b>	<b>12</b>



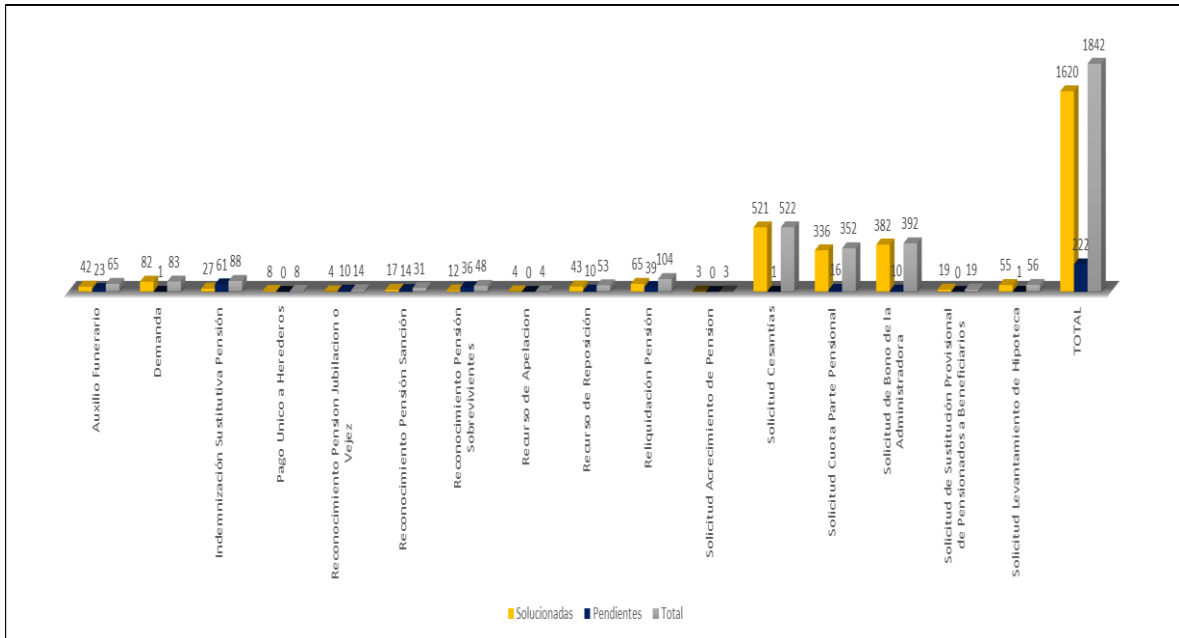
Se recibieron Tres Mil Quinientos Cincuenta (**3.550**) requerimientos de Servicios con un promedio de respuesta de 12 días. Aquí se destaca **NOVEDADES DE DESCUENTOS PENSIONADOS (1595)** que agrupa Libranzas, Actualizaciones EPS y Afiliaciones a Caja de Compensación entre otros.

**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)



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

TRAMITES				
Concepto	Solucionadas	Pendientes	Total	Dias Promedio de Respuesta
Auxilio Funerario	42	23	65	20
Demanda	82	1	83	8
Indemnización Sustitutiva Pensión	27	61	88	20
Pago Unico a Herederos	8	0	8	24
Reconocimiento Pension Jubilacion o Vejez	4	10	14	13
Reconocimiento Pensión Sanción	17	14	31	14
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	12	36	48	24
Recurso de Apelacion	4	0	4	6
Recurso de Reposición	43	10	53	19
Reliquidación Pensión	65	39	104	17
Solicitud Acrecimiento de Pension	3	0	3	3
Solicitud Cesantías	521	1	522	3
Solicitud Cuota Parte Pensional	336	16	352	9
Solicitud de Bono de la Administradora	382	10	392	10
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	19	0	19	4
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	55	1	56	9
<b>TOTAL</b>	<b>1620</b>	<b>222</b>	<b>1842</b>	<b>13</b>



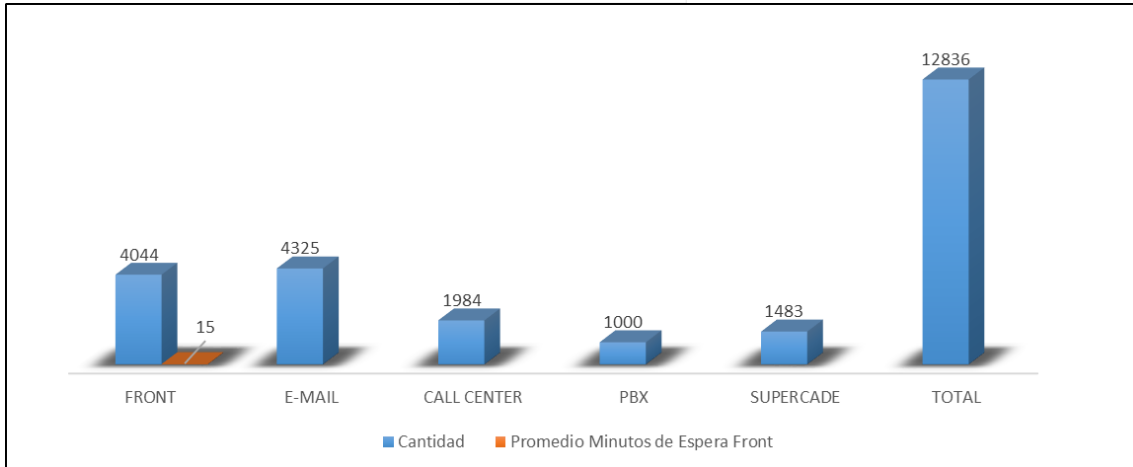
FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
www.foncep.gov.co

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



En los requerimientos de Trámites se tuvo un total de Mil Ochocientas Cuarenta y Dos (**1842**) solicitudes destacándose para este periodo **SOLICITUD DE CESANTIAS** con un total de **522** que corresponde al **28%** del total recibida.

<b>CANALES DE ATENCION</b>		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	4044	15
E-MAIL	4325	
CALL CENTER	1984	
PBX	1000	
SUPERCARDE	1483	
<b>TOTAL</b>	<b>12836</b>	



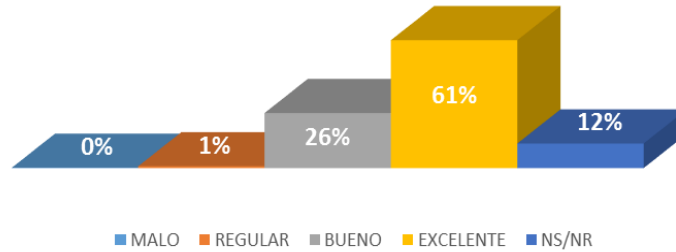
### ANALISIS CANALES DE ATENCION

Por Canales de Atención se atendieron Doce Mil Setecientos Ochenta y Nueve (**12836**) Ciudadanos atendidos en total y el 43% se realizó de manera presencial por el Front (4044 – 31%) y SuperCADE (1483 – 12%), También se evidencia un incremento en el uso del correo electrónico para la recepción y atención de solicitudes.

NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO								
CARACTERISTICA	ATENCION RECIBIDA	COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES	TIEMPO EN ATENDERLO	HORARIOS DE ATENCION	FECHAS DE PAGO	TOTAL PROMEDIO		
						IIQ	PRO	PAR.%
MESES	IIQ	IIQ	IIQ	IIQ	IIQ	IIQ	PRO	PAR.%
MALO	0	0	2	1	2	1	0	0%
REGULAR	1	9	7	4	6	5	2	1%
BUENO	138	195	177	201	104	163	54	26%
EXCELENTE	455	388	389	370	292	379	126	61%
NS/NR	27	29	46	45	217	73	24	12%
<b>TOTAL</b>	<b>621</b>	<b>621</b>	<b>621</b>	<b>621</b>	<b>621</b>	<b>621</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>



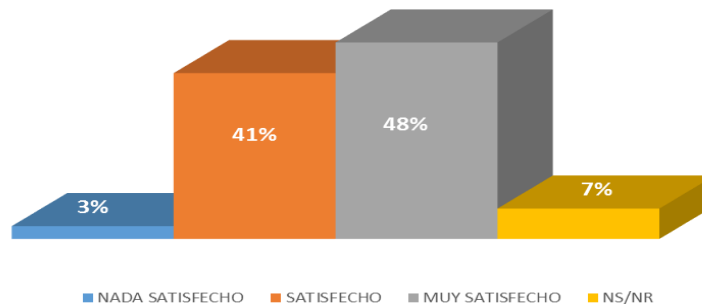
Nivel de Satisfacción por Servicio



### NIVEL DE SATISFACCION POR PROCESO ACUMULADO

DURACION TRAMITE/RESPUESTA RECIBIDA	IIQ	PRO	PAR. %
NADA SATISFECHO	20	7	3%
SATISFECHO	254	85	41%
MUY SATISFECHO	301	100	48%
NS/NR	47	16	7%
<b>TOTAL</b>	<b>621</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

Nivel de Satisfacción por Tramite o Proceso





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 Abril al 30 de Junio DE 2017, el resultado general de dicho seguimiento encontró 3 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 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**