



INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2017

FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESULTADO MESUAL A REQUERIMIENTO DE CIUDADANOS

1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS MENSUALES RECIBIDOS

PQRS | 12

Propios  1810

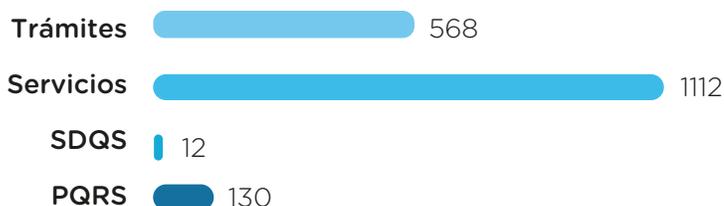
Revisando este indicativo se evidencia que el **1%** del total de Requerimientos se receptionan por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el **99%** restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



El **33%** de requerimientos recibidos se hicieron de manera personal seguido por mensajeros con el **57%** (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 (**11%**).

3. TIPOLOGÍAS 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 **61%** de participación del total seguido de TRÁMITES con un **31%** que corresponde a todo el tema Prestacional (Pensiones y Cesantías). Los PQRS y SDQS participan con un **8%**.

4.SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtemas	Total	%
Nómina de Pensionados	901	49%
Bonos y Cuotas Partes	268	15%
Pensiones	267	15%
Cesantías	145	8%
Temas Administrativos y Financieros	122	7%
Total 5 Subtemas	1703	93%
Otros Subtemas	119	7%
Total General	1822	100%

Se evidencia que el **49%** son Requerimientos es sobre Nomina de Pensionados, y en su mayoría es lo concerniente al pago mesadas (certificados, cuentas bancarias, novedades eps, etc.) y el restante **51%** son requerimientos de temas Prestacionales.

5.TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este Periodo no se presentaron 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

Área o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Período Actual	Total Requerimientos Cerrados Período Actual	%
Grupo de Nómina	705	703	100%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	241	194	80%
Correspondencia	233	233	100%
Área de Cesantías	145	145	100%
Gerencia de Pensiones	131	123	94%
Total 5 Áreas	1455	1398	96%
Otras Áreas	367	220	60%
Total General	1822	1618	89%

En este periodo se cerraron el **89%** del total de los requerimientos, el **11%** 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.

Área o Dependencia	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Subdirección de Prestaciones Económicas	67	46	69%
Dirección	29	29	100%
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	19	18	95%
Área Financiera	9	9	100%
Oficina Asesora Jurídica	9	5	56%
Total 5 Áreas	133	107	80%
Otras Áreas	25	18	72%
Total General	158	125	79%

De los requerimientos del periodo anterior (JULIO - AGOSTO) se cerraron el **79%** del total, el porcentaje que se describe en el cuadro es versus el total por área (ejemplo: de BONOS Y CUOTAS PARTES se cerró el **95%** del total de requerimientos pendientes de JULIO - AGOSTO de la misma 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.

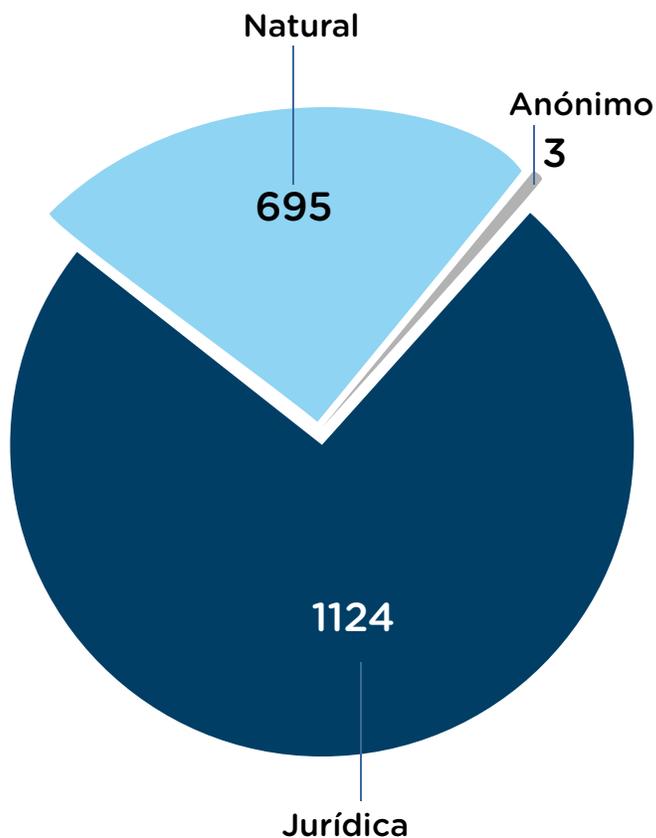
Área o Dependencia	PQRS	SDQS	Servicios	Trámites	Promedio Días de Respuestas
Área Administrativa	5		12		7
Área Cartera				4	4
Área de Casantías			3	2	2
Área de Jurisdicción Coactiva	5		3	17	7
Área Financera			15		15
Área Talento Humano	6		6	3	6
Área Tesorería	5		6		5
Correspondencia	2		2	7	2
Dirección		4		17	14
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	9		8	11	10
Gerencia de Pensiones	2		3	6	4
Gestión Documental			30		30
Grupo Nómina	3		2	12	3
Oficina Asesora de Planeación	23		13		16
Oficina Asesora Jurídica	3		10	3	5
Oficina de Informática y Sistemas			4		4
Subdirección de Prestaciones Económicas			10	19	15
Total General	4	4	3	8	4

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. Aunque comparativamente con los periodos anteriores la mejora ha sido significativa.

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 requiriente

10. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE



Para este periodo se presentan que el 62% de los requerimientos fueron radicados por personas jurídicas vs. Un 38% por personas naturales.

11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

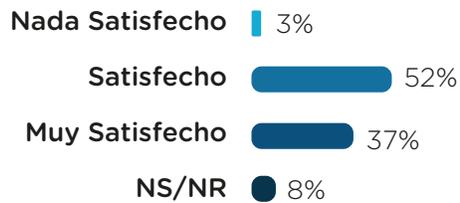
Nombre Peticionario	N	%
Anónimo	9	0,5%
Identificado	1813	99,5%
Total General	1822	100,0%

La calidad del requirente es en un 99.5% identificado y el 0,5% radico su requerimiento en el SDQS como anónimo.

12.CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Ciudadanos Atendidos en el Área de Servicio al Ciudadano		
Canal	Cantidad	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	1453	17
E-MAIL	1064	
CALL	517	
PBX	481	
SUPERCADE	337	
Total	3852	17

Para este periodo se evidencia que la atención de forma personalizada tuvo una participación del 46% (entre Front y SuperCADE) y los No presenciales fueron del 51% 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.



Calificación de Satisfacción por Proceso		
Duración Trámite	Agosto	PAR. %
Nada Satisfecho	19	2%
Satisfecho	286	52%
Muy Satisfecho	206	37%
NS/NR	43	9%
Total	553	100%

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 presento un cumplimiento del **89%** 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 4 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.