



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

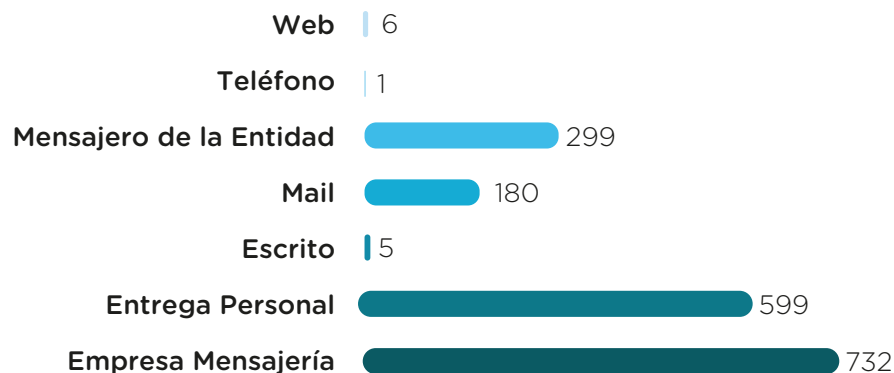
1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS MENSUALES RECIBIDOS

PQRS | 12

Propios  1810

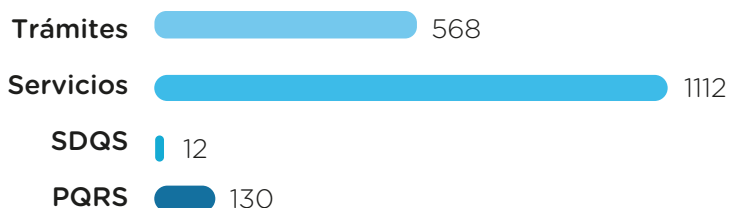
Revisando este indicativo se evidencia que el **1%** del total de Requerimientos se reciben por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el **99%** restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora.

2. CANALES DE 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 Periodo Actual | Total Requerimientos Cerrados Periodo 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.

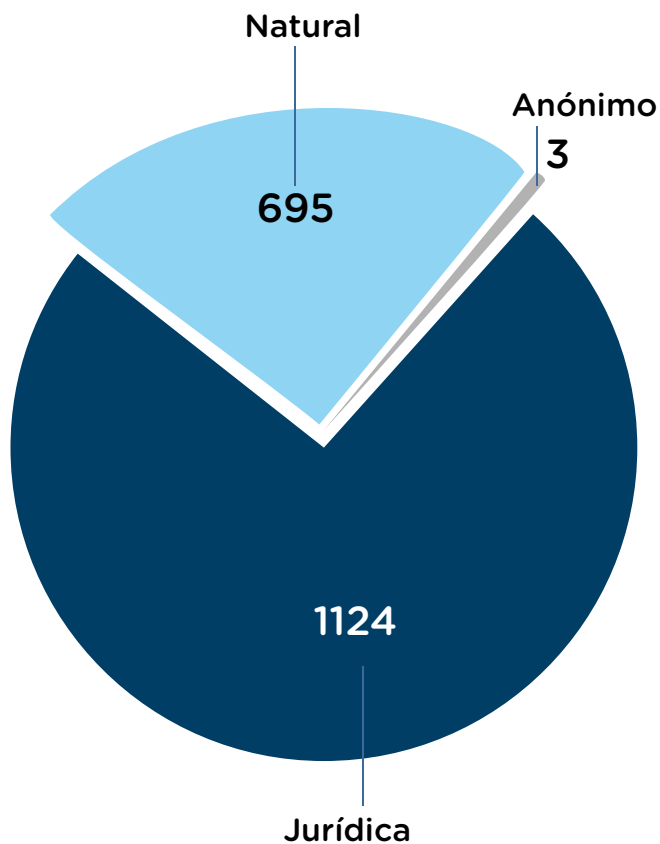
| Área o Dependencia | PQRS | SDQS | Servicios | Trámites | Promedio Días de Respuestas |
|---|----------|----------|-----------|----------|-----------------------------|
| Área Administrativa | 5 | | 12 | | 7 |
| Área Cartera | | | | 4 | 4 |
| Área de Casantías | | | 3 | 2 | 2 |
| Área de Jurisdicción 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

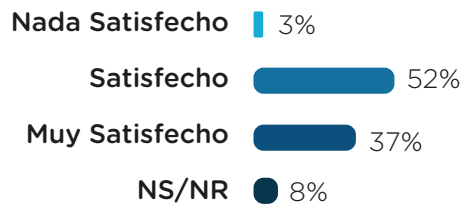
| Nombre Peticionario | N | % |
|---------------------|------|--------|
| Anónimo | 9 | 0,5% |
| Identificado | 1813 | 99,5% |
| Total General | 1822 | 100,0% |

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.