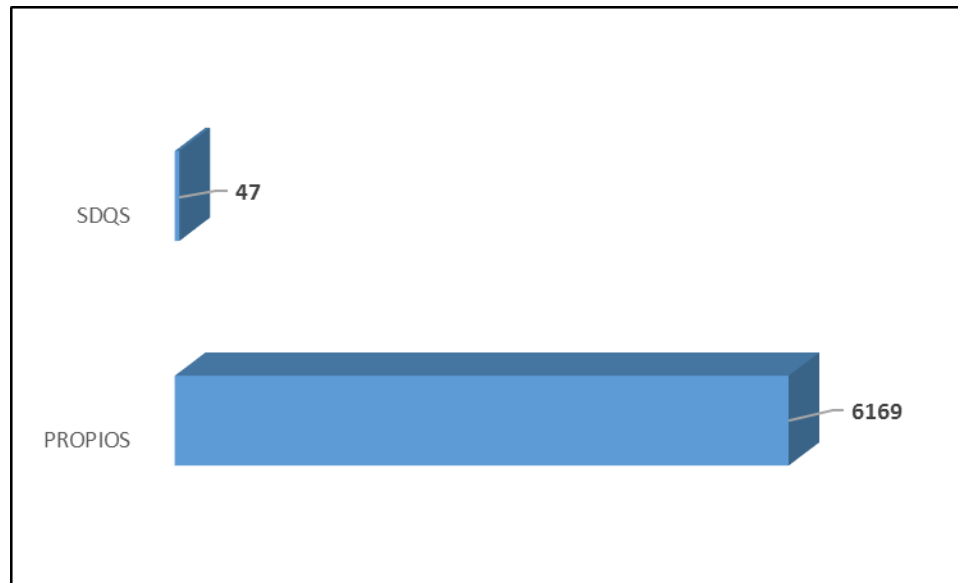


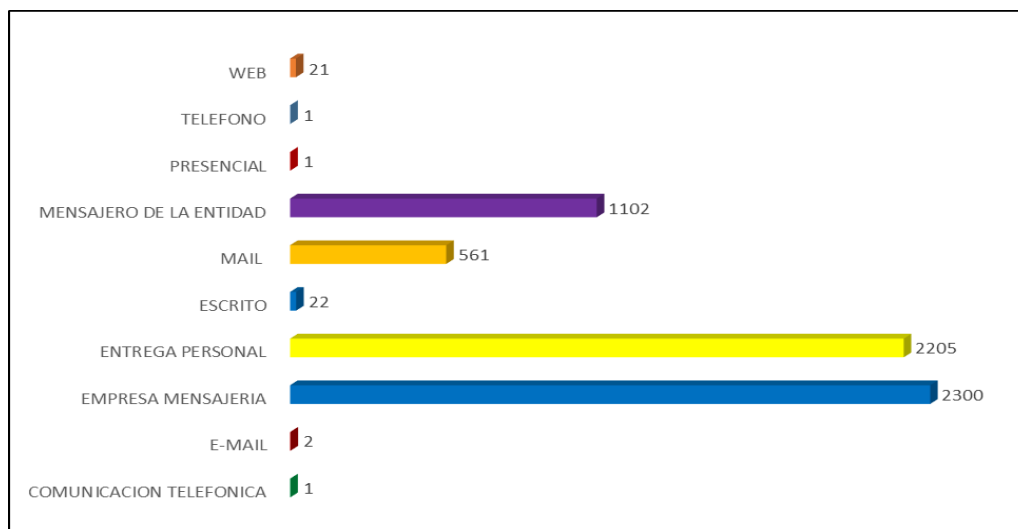
## FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP RESULTADO MENSUAL A REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS IIIQS (JUL-AGOS-SEPT) 2017

### 1. TOTAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS



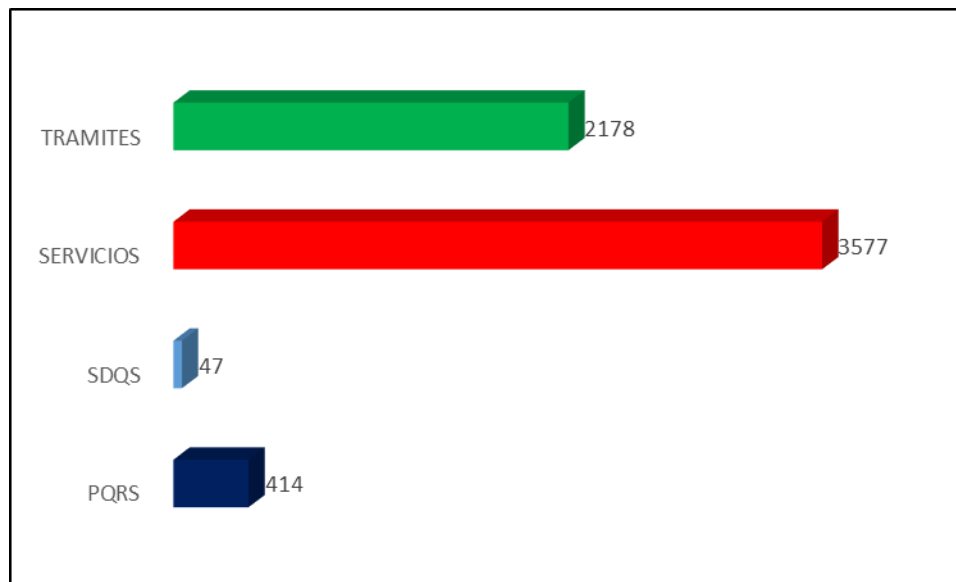
Revisando este indicativo se evidencia que el **1%** del total de Requerimientos se reciben por el SDQS y se está trabajando para lograr que también el **99%** restante que se recibe directamente por el sistema propio (SIGEF) quede registrado en el SDQS, todo esto dentro de los planes de mejora. Es importante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

### 2. CANALES DE INTERACCION



El **35%** de requerimientos recibidos se hicieron de manera personal seguido por mensajeros con el **55%** (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 (**10%**).

### 3. TIPO 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 **57%** de participación del total seguido de TRÁMITES con un **35%** que corresponde a todo el tema Prestacional (Pensiones y Cesantías). Los PQRS y SDQS participan con un **8%**.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

Subtema	Total	%
NOMINA DE PENSIONADOS	2864	46%
BONOS Y CUOTAS PARTES	1187	19%
PENSIONES	837	13%
CESANTIAS	715	12%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	272	4%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>5875</b>	<b>95%</b>
Otros Subtemas	341	5%
<b>Total general</b>	<b>6216</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el **46%** 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 **44%** son requerimientos de temas Prestacionales.

## 5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR	3	38%
BANCO POPULAR	1	13%
COLPENSIONES	1	13%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	13%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	13%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL	1	13%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

En este Periodo se presentaron 8 (Ocho) 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

Area o Dependencia	Total Requerimientos Recibidos	Total Requerimientos Cerrados	%
GRUPO DE NOMINA	2193	2191	100%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	915	871	95%
CORRESPONDENCIA	730	730	100%
ÁREA DE CESANTÍAS	688	679	99%
GERENCIA DE PENSIONES	469	462	99%
<b>Total 5 Areas</b>	<b>4995</b>	<b>4933</b>	<b>99%</b>
Otras Areas	1221	1125	92%
<b>Total general</b>	<b>6216</b>	<b>6058</b>	<b>97%</b>

En este periodo se cerraron el **97%** del total de los requerimientos, el **3%** pendientes algunos corresponden a requerimientos que su gestión es mayor a 90 días. En la columna de porcentaje se discrimina la participación de requerimientos cerrados de cada área (antes del 31 de octubre) respecto al total de los requerimientos recibidos del periodo.

## 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.

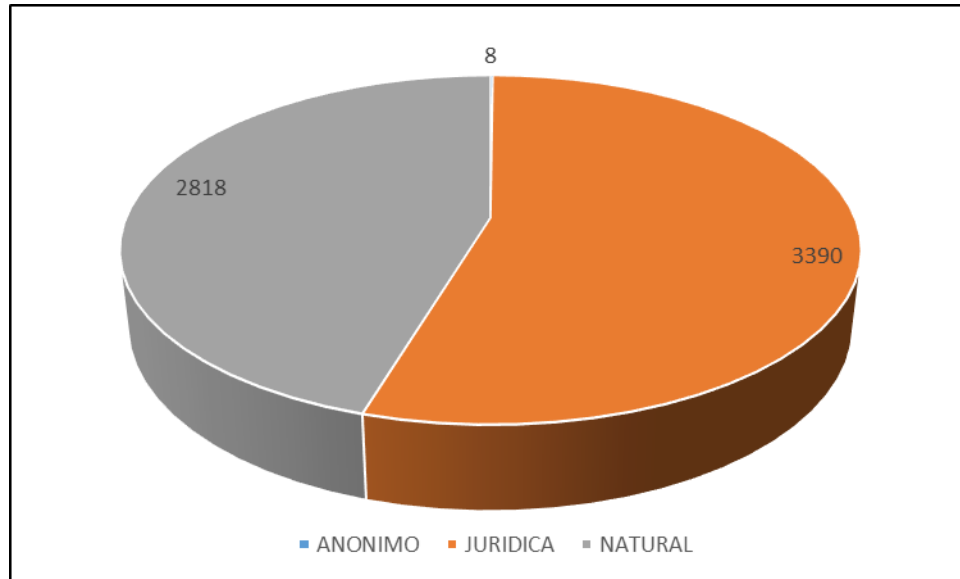
Area o Dependencia	PQRS	SDQS	SERVICIOS	TRAMITES	Total general
AREA ADMINISTRATIVA	4		17	29	7
AREA CARTERA	14		23	14	15
AREA CONTABILIDAD	8		22		21
ÁREA DE CESANTÍAS	5		4	2	2
AREA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	12		16	27	16
AREA FINANCIERA			27		27
AREA TALENTO HUMANO	7		7	6	7
AREA TESORERIA	7		10	5	8
CORRESPONDENCIA	4		2	7	2
DIRECCION	20	4	23	21	18
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	12		17	15	15
GERENCIA DE PENSIONES	3		2	8	5
GESTION DOCUMENTAL			30		30
GRUPO DE NOMINA	3		4	19	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	34		13		20
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6		12	7	8
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS			16		16
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	19		13	40	38
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	5		9	8	8
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>7</b>

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 requirente

## 10. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE.



Para este periodo se presentan que el **55%** de los requerimientos fueron radicados por personas jurídicas vs. Un **45%** por personas naturales.

## 11. CALIDAD DE REQUIRIENTE

Peticionario	N	%
ANÓNIMO	17	0,3%
IDENTIFICADO	6199	99,7%
<b>Total general</b>	<b>6216</b>	<b>100,0%</b>

La calidad del requirente es en un 99.7% identificado y el 0.3% radico su requerimiento en el SDQS como anónimo.

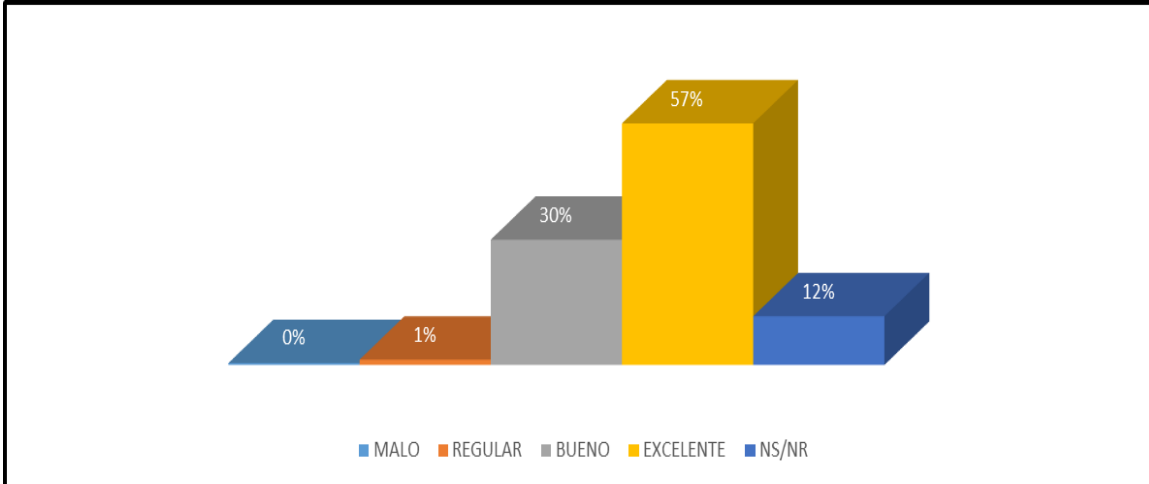
## 12. ANALISIS DE SERVICIO POR CANALES DE ATENCION

Ciudadanos Atendidos en el Area de Servicio al Ciudadano - IIIQ (Jul-Agos-Sept)		
Canal	Cantidad de Ciudadanos Atendidos	Promedio Minutos de Espera Front
FRONT	3575	17
E-MAIL	3979	
CALL CENTER	1594	
PBX	1258	
SUPERCADDE	1790	
<b>TOTAL</b>	<b>12196</b>	<b>17</b>

Para este periodo se evidencia que la atención de forma personalizada tuvo una participación del **44%** (entre Front y SuperCADE) y los No presenciales fueron del 56% 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.

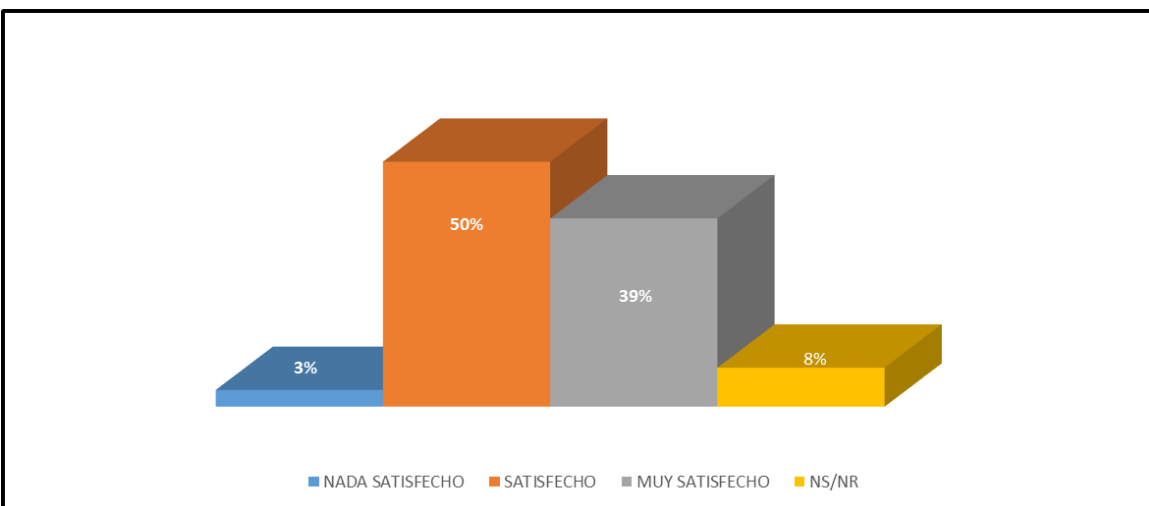
## 13. NIVEL DE SATISFACCION DE SERVICIO Y RESPUESTA DE FORMA PRESENCIAL

NIVEL DE SATISFACCION POR SERVICIO								
Característica	Atencion Recibida	Comodidad en las Instalaciones	Tiempo de espera	Horarios de Atencion	Fecha de Pago	Promedio		
						Tot	Pro	%
MALO	4	1	10	3	2	4	1	0%
REGULAR	6	9	28	11	6	12	2	1%
BUENO	229	313	310	345	235	286	57	30%
EXCELENTE	651	572	540	520	479	552	110	57%
NS/NR	76	71	78	87	244	111	22	12%
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>	<b>966</b>	<b>966</b>	<b>966</b>	<b>966</b>	<b>966</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>



### Calificación de Satisfacción Por Proceso

Duración Tramite y/o Respuesta Recibida		%
NADA SATISFECHO	33	3%
SATISFECHO	484	50%
MUY SATISFECHO	372	39%
NS/NR	77	8%
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>	<b>100%</b>



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 presentó un cumplimiento del **97%** 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 7 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.

## **15. ACCIONES DE MEJORA**

Se solicita al Área Administrativa se revise las tipologías para que sea de fácil identificación la radicación de PQRS radicados directamente en la entidad por parte de los asesores que las reciben ya que en la actualidad existen 512 tipologías entre servicios, trámites y pqr's lo cual hace dispendioso la identificación por parte de los radicadores.

Se elabora plantilla de radicación la cual facilita en parte la identificación de las diferentes tipologías al momento de generar los informes.

Se realiza solicitud al área de sistemas en realizar las gestiones pertinentes para enlazar el SIGEF con el SDQS de la Alcaldía para cumplir con los requerimientos de ley.

**AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO**