

Código: MOI-EST-SCI-001
Versión: 003



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Modelo de Servicio y Experiencia de la Ciudadanía



BOGOTÁ
FONCEP

Concepto del modelo y alcance

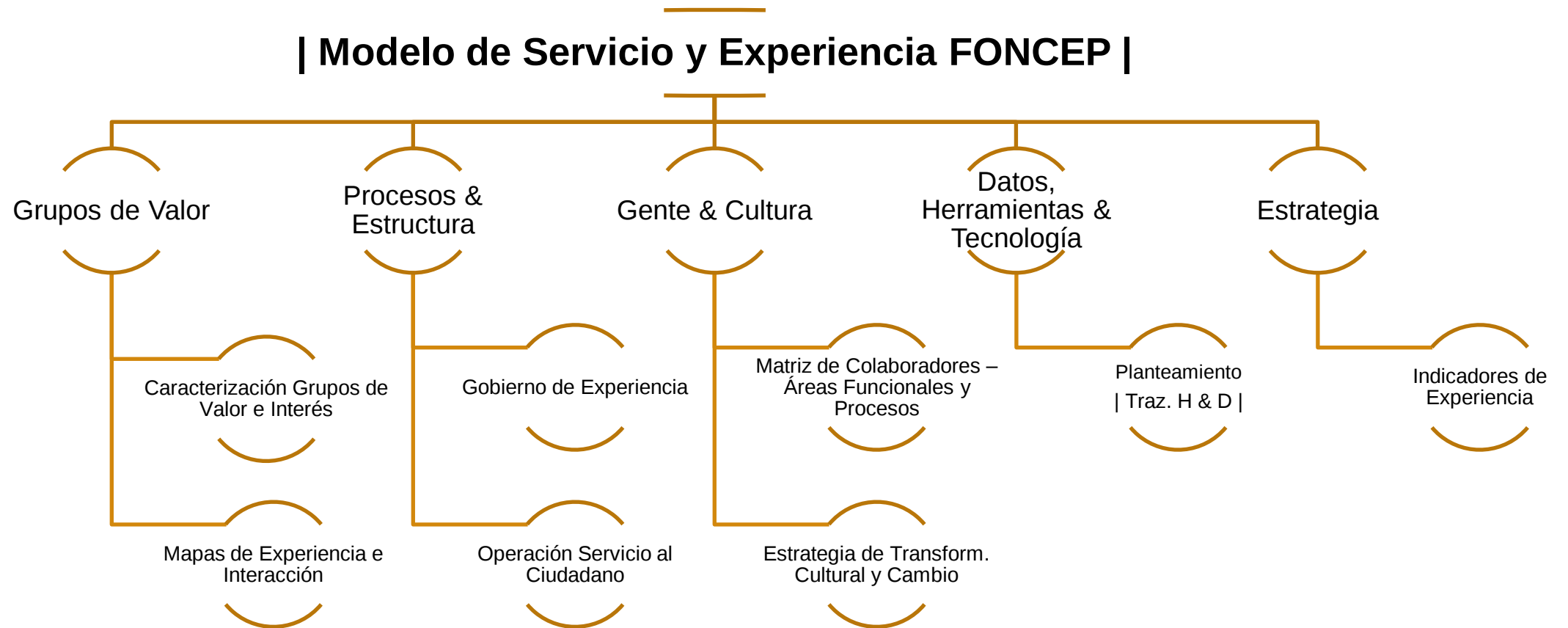


Modelo de Servicio y Experiencia

Definición

El Modelo de Servicio y Experiencia del FONCEP se encuentra liderado por el proceso de servicio al ciudadano de la entidad y se compone de una serie de elementos entre los cuales se encuentra la identificación de los grupos de valor, caracterizaciones, mapas de experiencia, procesos, colaboradores, tecnología y estrategias de servicio, centradas en estimular a través de toda la entidad, la adecuada administración de los Pensamientos, Expectativas, Sentimientos y Emociones de la ciudadanía en cada Momento de Verdad, enfocados en la generación de experiencias significativas a partir del uso óptimo de los recursos de la ciudad.

Modelo de Servicio y Experiencia



Política

En el FONCEP trabajamos para hacerle la vida más fácil al ciudadano, por eso, nos enfocamos en los siguientes lineamientos de servicio e interacción con nuestros grupos de valor:

1. Escuchamos, atendemos y resolvemos las necesidades de los ciudadanos, ofreciendo una experiencia significativa en cada punto de contacto, entendiéndolo como canal y momento de interacción que tenemos con ellos, reconociendo que cada uno de ellos es único.

2. Informamos y orientamos al ciudadano con claridad, para poder dar cumplimiento responsable a sus requerimientos en coherencia con la información brindada.

3. Medimos de manera permanente la satisfacción de la ciudadanía con el servicio y atención brindado por el FONCEP implementando las acciones de mejora que fuesen necesarias.

4. Mantenemos una dinámica de comunicación asertiva y oportuna con las organizaciones aliadas, para garantizar eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión y resolución de tramites.

Nuestros grupos de valor

Personas

- ✓ Pensionados
- ✓ Trabajadores del **Distrito**
- ✓ Trabajadores con régimen de **cesantías retroactivas**
- ✓ Adjudicatarios **créditos FAVIDI**

Entidades

- ✓ Entidades concurrentes de **Cuotas Partes por pagar**
- ✓ Entidades concurrentes de **Cuotas Partes por cobrar**
 - ✓ Entidades distritales, AFP y Colpensiones
 - ✓ AFP y Colpensiones (**Bonos pensionales**)
- ✓ Entidades distritales con trabajadores con régimen de **cesantías retroactivas**

Grupo de Valor e interés

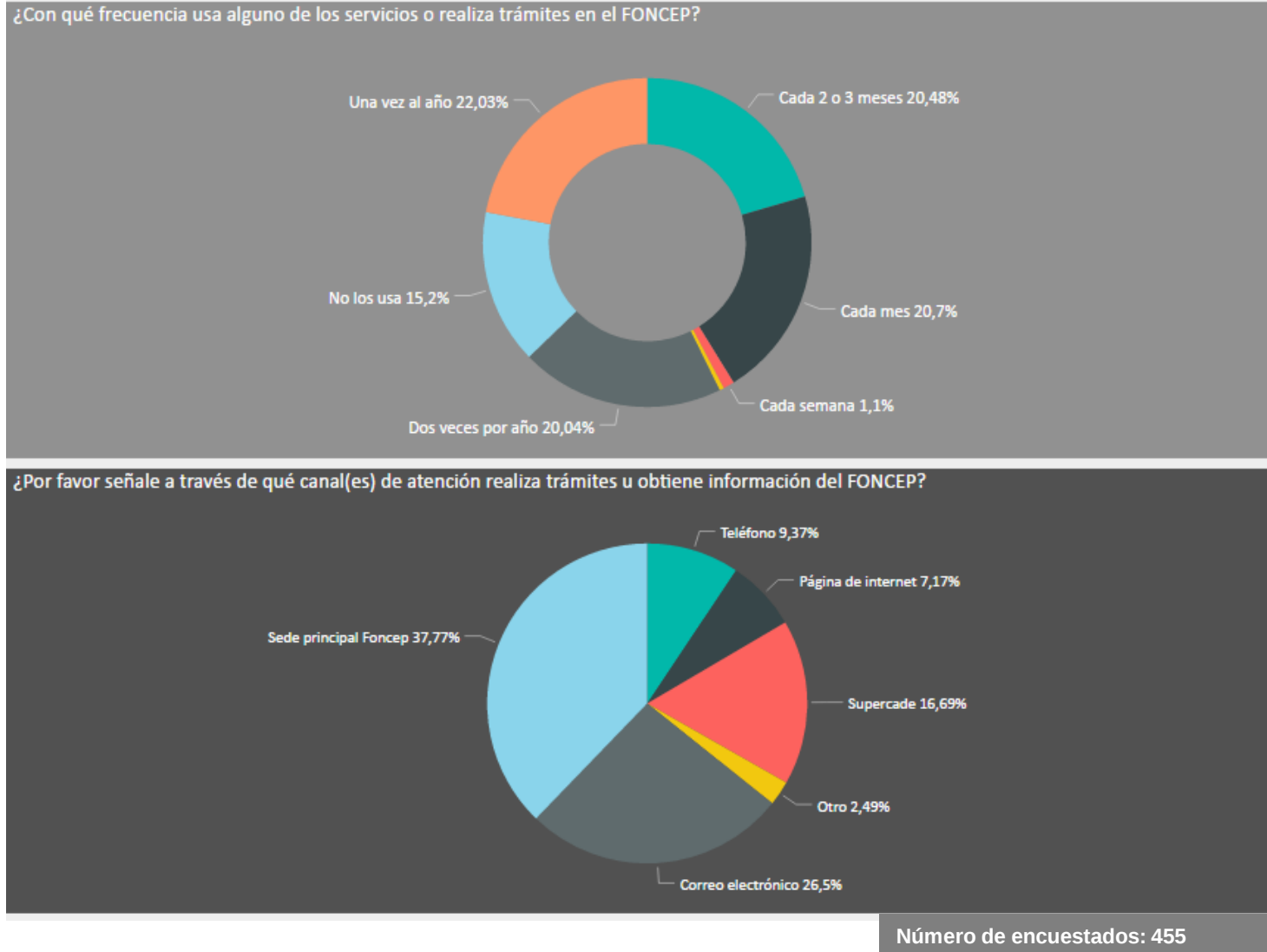
Caracterización Grupos de Valor
Personas – Pensionados – El
reportero



Pensionados: resultados encuesta – Frecuencia y canal



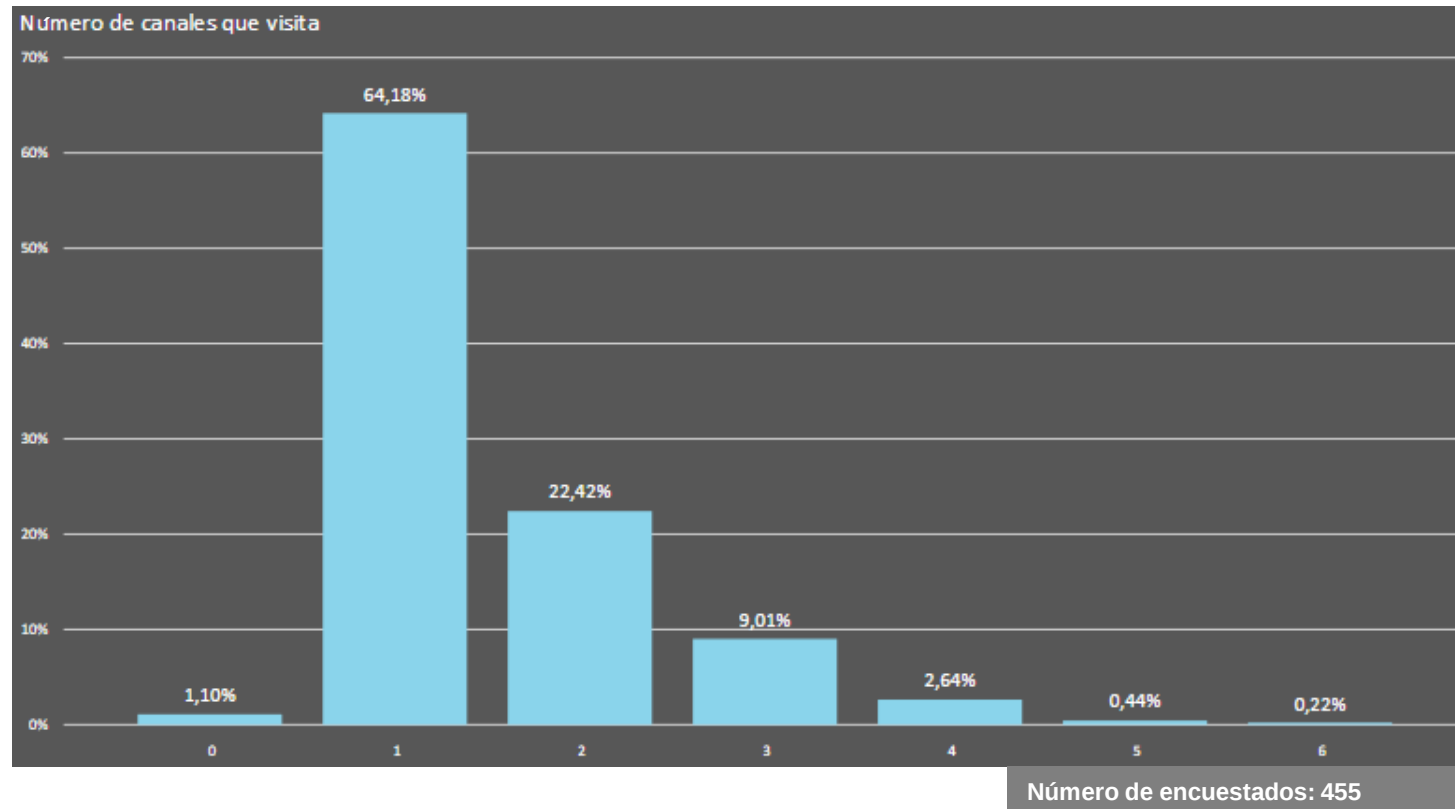
El Reportero



Pensionados: resultados encuesta – Número de canales visitados



El Reportero



Pensionados: resultados encuesta – Canal físico



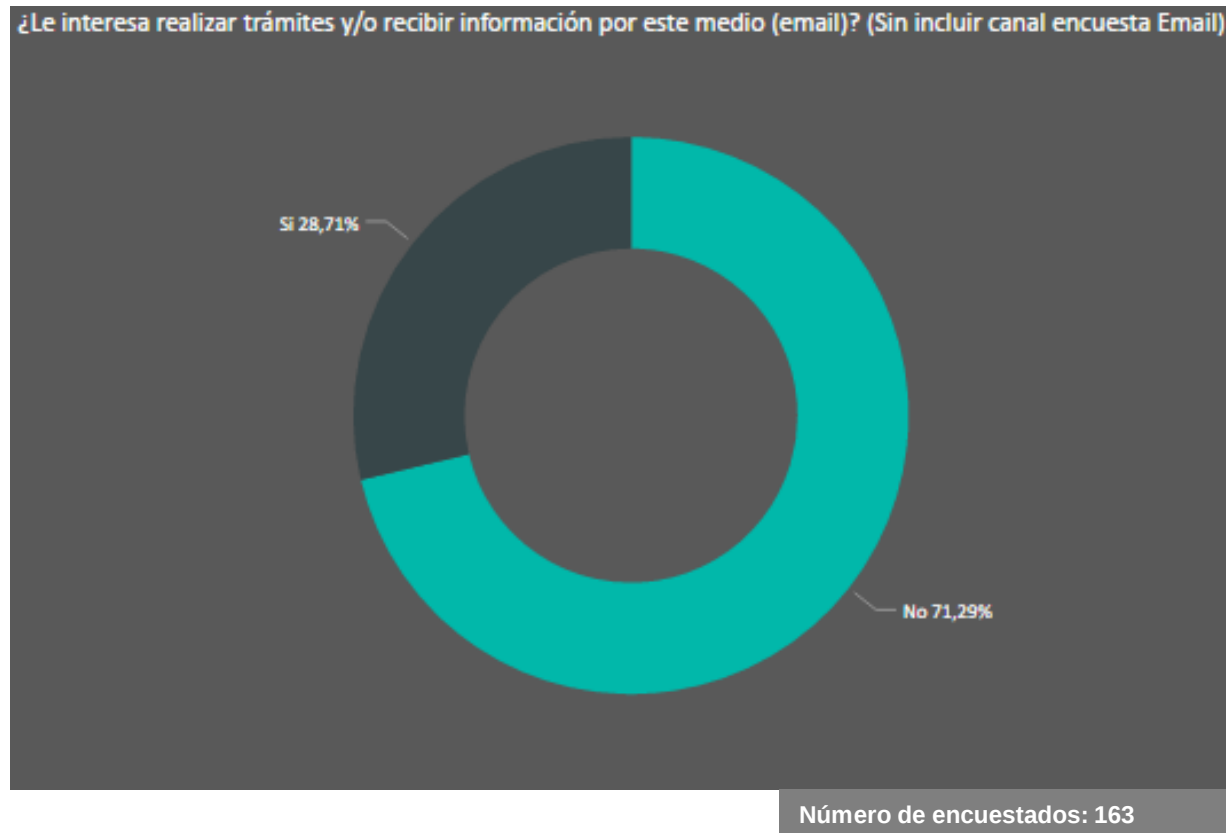
El Reportero



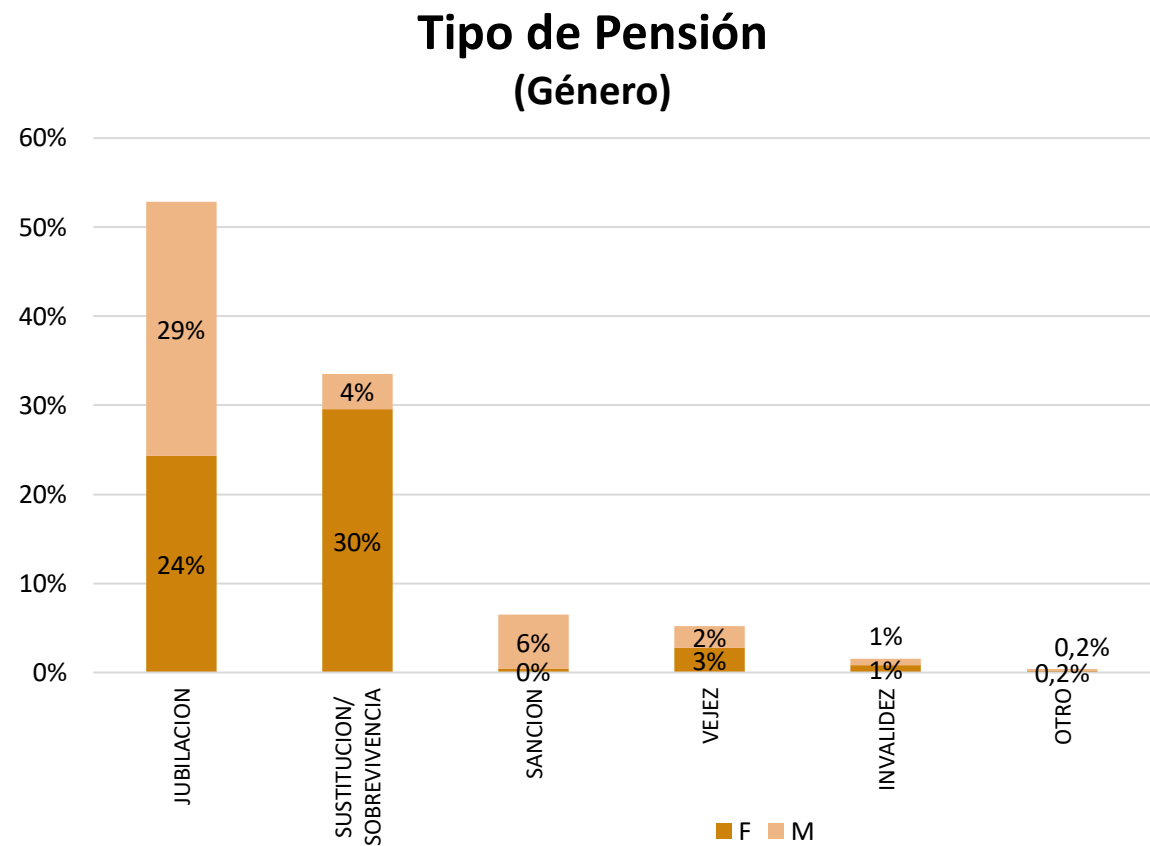
Pensionados: resultados encuesta – Número de canales visitados



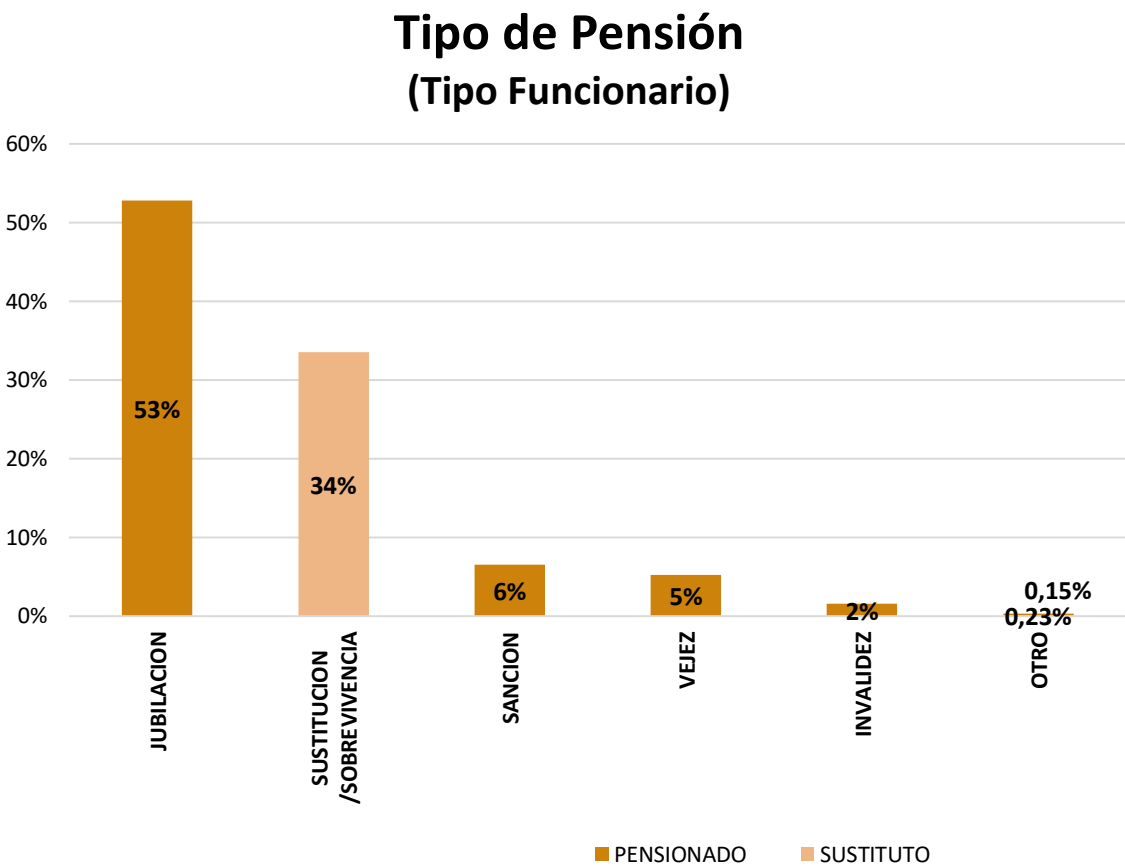
El Reportero



Caracterización Pensionados



Desde el análisis de género, el tipo de pensión que se encuentra con distribución equitativa es el de Jubilación. La gran diferencia se presenta en las de Sustitución / Sobrevivencia: del total de los tipos de pensión, el 30% es de este tipo y es de mujeres, lo cual lleva a concluir que son las esposas de los pensionados.



La pensión de Jubilación representa la mitad del tipo de pensión reconocido a los ciudadano, seguido del 34% reconocido a los sustitutos, que como se evidencia en la gráfica de la izquierda, está más representado por mujeres que por hombres.

Caracterización Pensionados

	Mujeres	Hombres	
FPFB	2241	3310	➔ 47% de los pensionados hacen parte del FPPB
Sin fondo asignado	3462	464	➔ 34% de los pensionados no registran ser parte de ningún fondo.
FER	1046	244	➔ Del total de FER, el 81% son mujeres y el 19% son hombres.
EDIS	47	727	
FPPB-EDIS	3	64	
EDTU	4	50	
SOP-CONV.		27	
DAAC-CONV.	3	14	
IDRD-TRANS		10	
FPPB-EDTU	1	1	
	6807	4911	➔ El 58% de los pensionados son mujeres y el 42% restante son hombres.

Trámites y Servicios Pensionados

Trámite mayor esfuerzo	Porcentaje
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	49%
Novedades de nómina - Acrecimiento mesada pensional	12%
Pensión sobrevivientes	9%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	8%
Auxilio funerario	6%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	3%
Pensión sanción.	3%
Indemnización sustitutiva pensión vejez	3%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	2%
Pago único a herederos	1%
Pensión de invalidez	1%

El 49% indicó que el trámite que más esfuerzo le ha causado esta relacionado con la Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, que concuerda con el trámite que más han realizado con FONCEP.

Este porcentaje indicó como se muestra en una escala del 1 al 4 que espera de FONCEP para que mejore este trámite.

¿Qué espera que el FONCEP haga por usted?

El 52% de los encuestados que indicó un mayor esfuerzo en el trámite relacionado con Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes espera de FONCEP que le permita realizar los trámites y consultas vía internet.

La tendencia indica que para el total de la muestra lo más importante es que los trámites y consultas se realicen por internet.

En segundo lugar consideran que mayor claridad en los trámites y sus requisitos puede hacer que disminuya el esfuerzo al realizar el trámite.

- 1 Que me permita realizar los trámites y consultas vía Internet
- 2 Más claridad sobre los trámites y sus requisitos
- 3 Que sea más fácil de contactar vía telefónica
- 4 Que su atención sea rápida

El Antropólogo



El Antropólogo

▣ Sede Principal FONCEP

▣ Alegrías

- ▣ Servicio de tinto o aromática cuando están esperando su turno
- ▣ Encontrarse con sus compañeros pensionados
- ▣ El servicio es rápido y oportuno
- ▣ Trato paciente, inclusivo y atento

▣ Frustraciones

- ▣ Cuando no hay solución al requerimiento



▣ Llamadas telefónicas

▣ Alegrías

- ▣ Puntualidad de pago
- ▣ Amabilidad de los funcionarios
- ▣ Encontrarse con sus antiguos compañeros de trabajo

▣ Frustraciones

- ▣ desmejora en la celebración del día del pensionado
- ▣ Falta de contacto continuo e información
- ▣ Falta de canales alternos para trámites



Pensionados – Cómo brindarles mejor calidad



El Detective



Fuente: Adulto mayor vida y dignidad. Minsalud 2016.

Pensionados y la tecnología - ¿Por qué es importante?



El Detective

- A los adultos mayores...
 - Les gusta aprender, conocer e investigar
 - Les gusta el internet por la facilidad en comunicación
 - Pueden enviar fotos y/o recibir fotos de sus hijos/nietos
 - Aplicaciones como *Whatsapp* les permite acortar la distancia con familiares
- Capacitaciones tecnológicas son un instrumento para combatir la soledad



Pensionados y la tecnología – ¿Cómo incluirlos?



El Detective

Tips

- ❑ Expertos recomiendan ajustar el **tamaño de la letra de la pantalla** a uno que le resulte fácil de leer y cuidar que el brillo de la misma no resulte ni excesivo en condiciones de poca luz ni muy bajo en espacios más iluminados
- ❑ No sucumbir a la frustración. Es necesario mostrar las posibilidades que tienen en el internet, en portales como Facebook o youtube para que estén motivados de seguir explorando
- ❑ Se recomienda el computador de escritorio para comenzar. Al momento de manejarlo correctamente puede ser más entretenido y útil que la televisión

Pensionados y la tecnología – ¿Cómo cuidarlos?



El Detective

Cuidados:

- El cuidado de los ojos es prioritario.
 - La exposición a la luz azul violeta puede aumentar las probabilidades de enfermedades en la córnea y retina
- Se deben proteger las muñecas y articulaciones.
 - Fomentar el uso de notas de voz en lugar de los mensajes de texto para reducir lesiones de mano y daños en las articulaciones



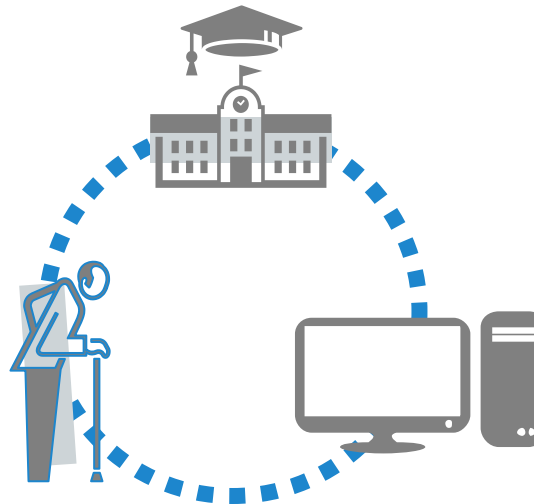
Pensionados y la tecnología

¿Qué se está haciendo en Colombia?



El Detective

- ❑ Existen entidades públicas y privada trabajando para crear oportunidades para los adultos mayores en temas tecnológicos:
 - ❑ Facultad de Ingeniería de la Universidad Cooperativa: **Alfabetización Digital** específicamente en esta población
 - ❑ Min TIC: Kioscos digitales – Centros donde se aprenden conceptos básicos sobre sistemas operativos, procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones e internet
- ❑ La intención es facilitar la adopción de herramientas que pueden impactar positivamente la calidad de vida.
- ❑ Se busca facilitar la comunicación con los círculos sociales y familiares.
- ❑ Poner a disposición servicios de salud o recreación a través de internet.



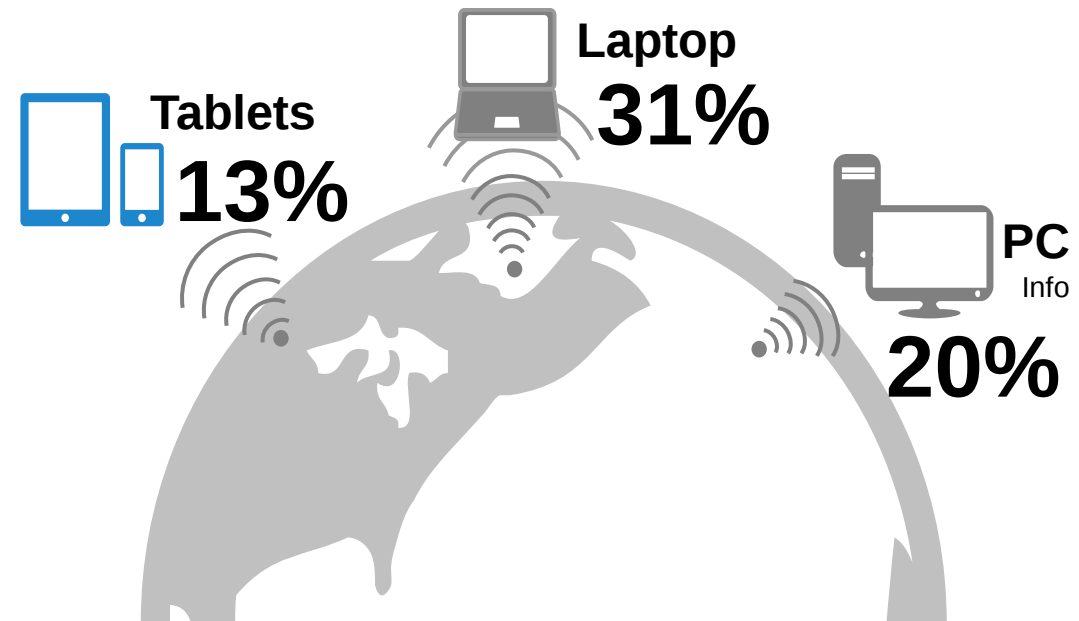
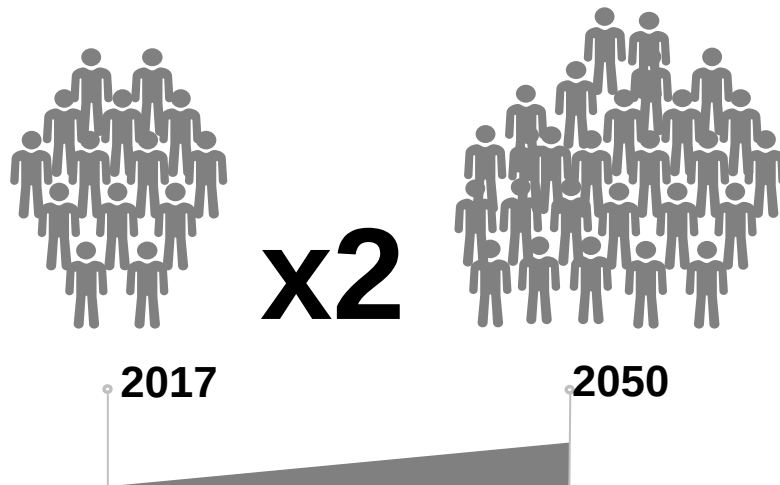
Pensionados y la tecnología - Estadísticas



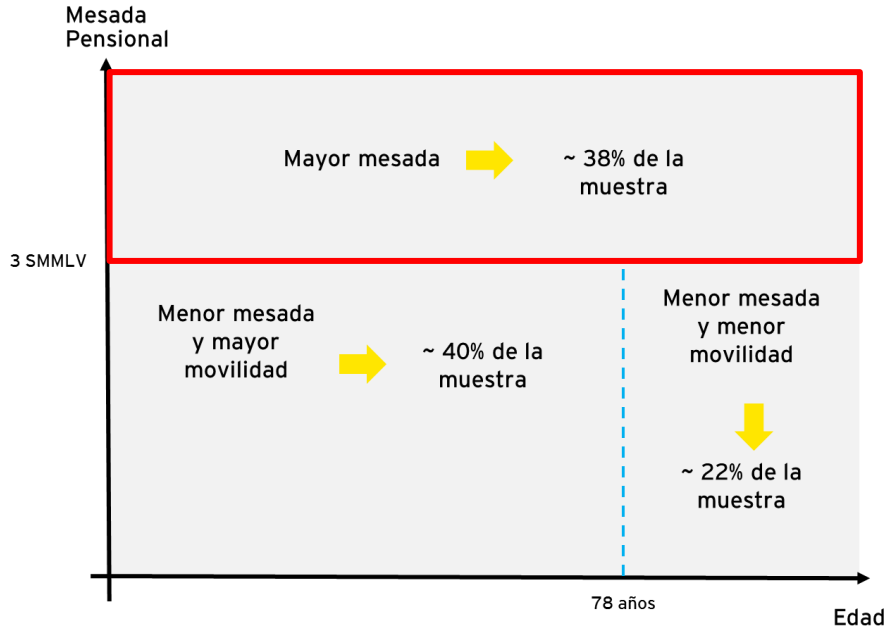
El Detective

- La proporción de adultos mayores con destrezas digitales llegará, afirma un estudio del U.S. Census Bureau, a doblarse antes de 2050
- El 31% de los adultos mayores en Latinoamérica de 75 años prefiere usar un computador de escritorio y 20% un laptop, según Pew Research Center
- 13% de los adultos entre 50 y 65 años se inclinan por *tablets* en Colombia

Adultos con destreza digital



En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (1/3)



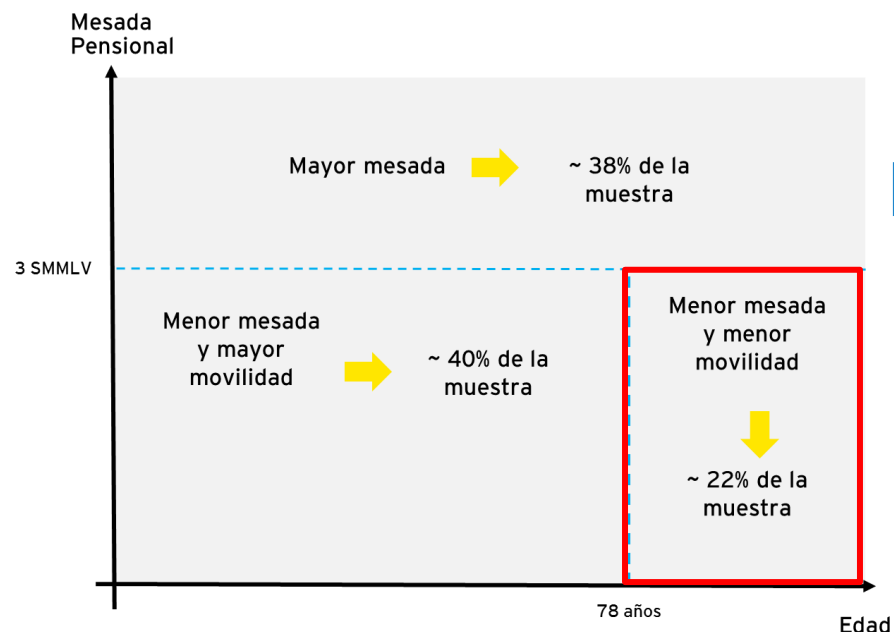
Relación con el FONCEP

- ✓ Al 80% de este segmento le interesa realizar trámites a través de correo electrónico, y el 64% a través de la página web. Sin embargo el 49% indicó que su canal preferido son las oficinas de FONCEP, seguidas del canal correo electrónico con 41%
- ✓ Para el 72% de este segmento es fácil movilizarse hacia los canales físicos de FONCEP, sin embargo el 54% no ha visitado las oficinas en el último año.
- ✓ El 27% de indica que su mejor experiencia con FONCEP está en la puntualidad y agilidad en los pagos y otro 26% afirma que está en la calidad, atención e instalaciones. El 74% indica no haber tenido una mala experiencia en FONCEP.
- ✓ El 53% de este segmento son de estrato 4,5, ó 6
- ✓ Solamente el 2% pertenece a una asociación
- ✓ **Este grupo tiene un NPS (Net promoter Score) de 66%**

Necesidades Principales

- ✓ Tomando en consideración el nivel de interés por realizar trámites y conseguir información a través de medios digitales, a este segmento se lo puede incentivar al uso de los mismos proveyéndoles las herramientas adecuadas e informándoles. Los **canales digitales** se convertirían en el **canal principal** de este segmento, lo que implicaría una reducción de costos operativos asociados al canal físico.
- ✓ Se debe mantener de **canal físico como canal secundario y de soporte** para este segmento ya que tiene un alto nivel de preferencia.
- ✓ Mantener la puntualidad y agilidad en los pagos

En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (2/3)



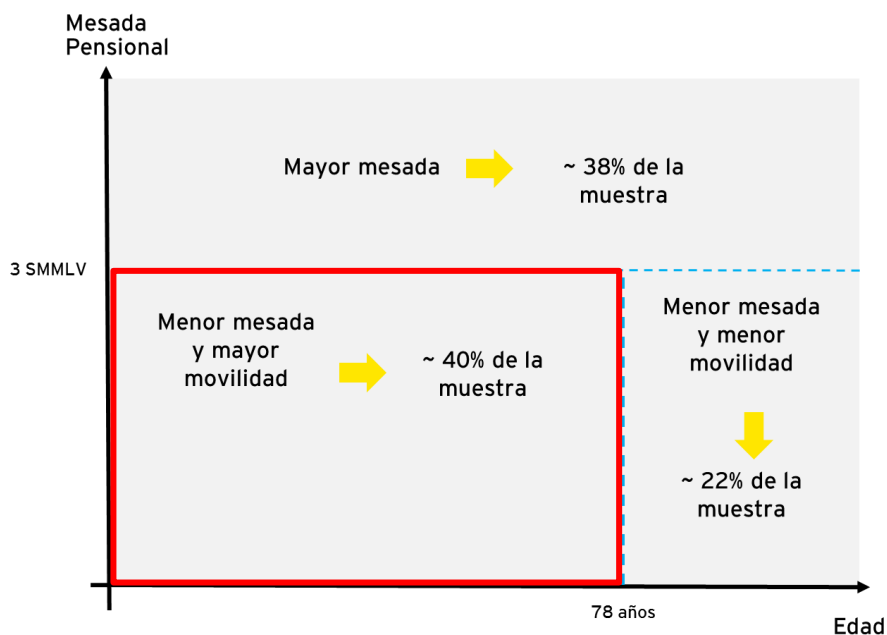
Relación con el FONCEP

- ✓ El 70% no ha visitado la oficina en el último año, y el 32% indica que no le es fácil movilizarse a las oficinas (proporción más alta de los 3 segmentos), solo el 37% de este segmento indica que su canal preferido es la oficina
- ✓ El 70% de este segmento le interesa realizar trámites a través de correo electrónico, y en el 46% de los casos indican que el correo electrónico sería su canal preferido
- ✓ El 18% de este grupo pertenece a una asociación (cuando en general este valor es del 9%)
- ✓ El 27% de ellos dice que su mejor experiencia está relacionada con la calidad en el servicio y la atención
- ✓ El 74% de este segmento son de estrato 1,2, ó 3 y el 90% de este segmento vive con familiares.
- ✓ Este grupo tiene un NPS (*Net promoter Score*) de 55% - el menor de todos los segmentos

Necesidades Principales

- ✓ Tomando en consideración el nivel de interés por realizar trámites y conseguir información a través de medios digitales, a este segmento se lo puede incentivar al uso de los mismos proveyéndoles las herramientas adecuadas e informándoles. Los **canales digitales** se convertirían en el **canal principal** de este segmento, lo que implicaría una reducción de costos operativos asociados al canal físico.
- ✓ Impulsar la comunicación y el relacionamiento a través de asociaciones
- ✓ Al ser un segmento donde la mayoría vive con familiares y tienen poca movilidad, se puede revisar la opción de que los trámites que deban realizarse presenciales, se hagan a través de apoderados (familiares).
- ✓ Se podría analizar la opción de hacer jornadas de "FONCEP Móvil" cerca de sus casas

En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (3/3)



Relación con el FONCEP

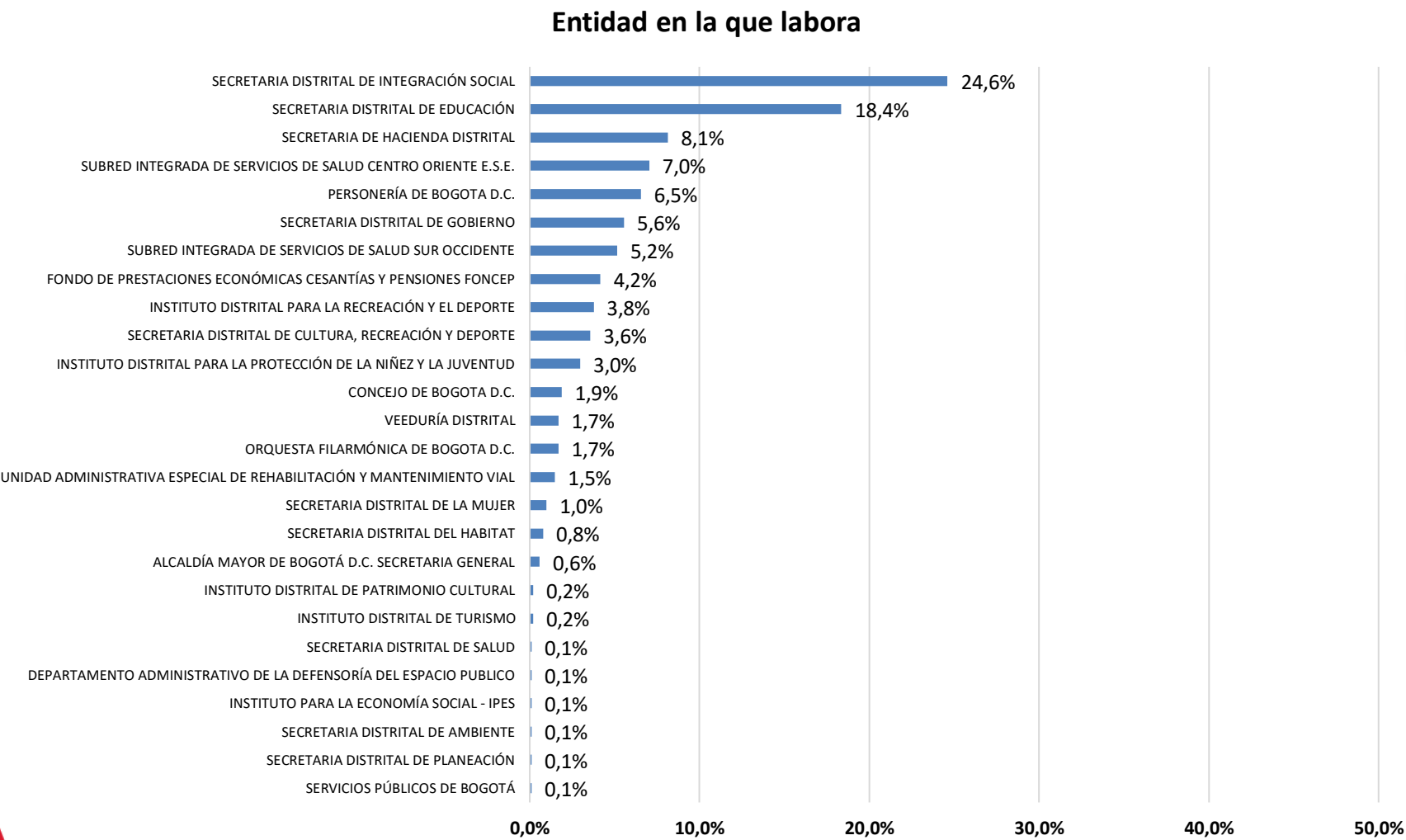
- ✓ El 60% prefiere el canal físico (oficinas), seguido de un 29% que prefiere el correo electrónico (% más bajo de todos los segmentos). La mayoría de ellos (55%) ha visitado la oficina en el último año.
- ✓ Mayor participación en el tipo de pago por ventanilla 17%.
- ✓ Para el 70% de este segmento es fácil movilizarse a las oficinas, sin embargo en el top 4 de temas que haría a FONCEP una mejor entidad está la apertura de más puntos de atención en otras zonas de la ciudad.
- ✓ El 87% de este segmento son de estrato 1,2, ó 3 y hay un 17% que vive solo
- ✓ En el top 3 de temas relacionados con hacer una mejor entidad a FONCEP: agilidad y calidad en trámites, oportunidad en la información y beneficios adicionales – alianzas
- ✓ El 18% desea beneficios adicionales relacionados con programas de salud y bienestar, el 23% con capacitación y el 13% con convenios para servicios financieros.
- ✓ **Este grupo tiene un NPS (Net promoter Score) de 66%**

Necesidades Principales

- ✓ Considerando que su canal de preferencia es el físico y que desean actividades relacionadas con salud y bienestar, se podría incentivar la asistencia a las instalaciones de FONCEP a través de actividades de capacitación, jornadas de salud y bienestar, entre otros
- ✓ Impulsar beneficios adicionales como alianzas, por ejemplo, con entidades de servicios financieros.
- ✓ Dada su interés en puntos de atención en otras zonas de la ciudad, se podría analizar la opción de hacer jornadas de “FONCEP Móvil” cerca de sus casas

Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)



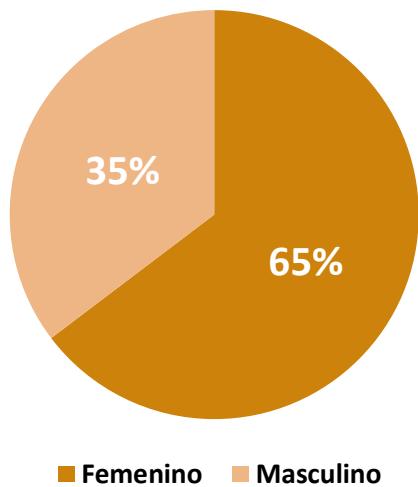
En 7 entidades se concentra el 81% de los funcionarios.

Cantidad de Funcionarios del Distrito	17935 de 34 entidades (Cruce de BD de Asofondos y FONCEP)
Base de datos considerada	12206 funcionarios pertenecientes a 24 entidades (BD entregada por el FONCEP)
El 98% de los registros cuenta con correo electrónico.	

Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

Distribución por Género

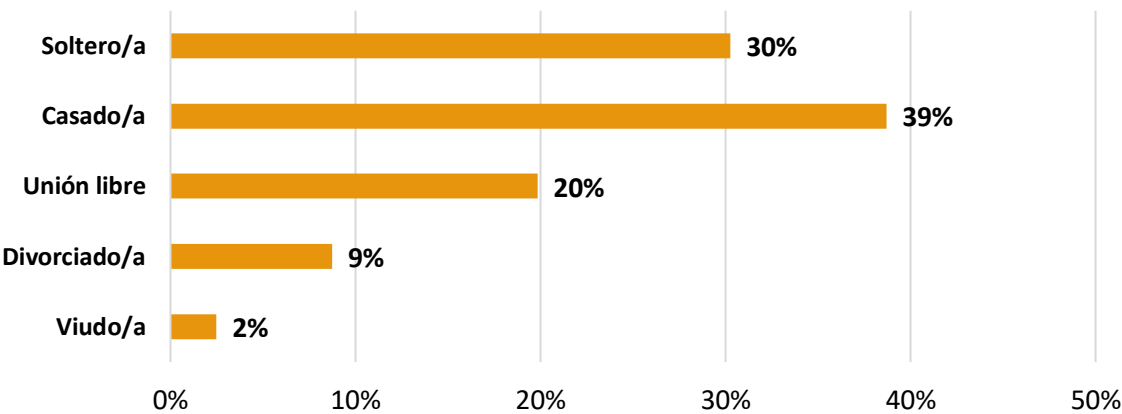


Con base en las encuestas recolectadas, se evidencia que hay mayor población femenina entre los funcionarios del distrito que población masculina.

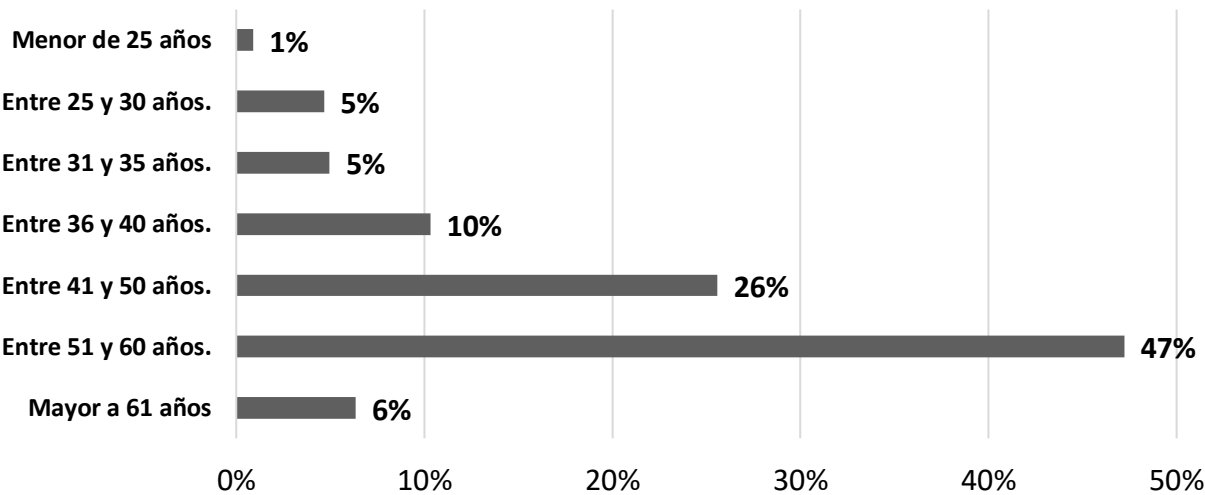
Entre mujeres y hombres, los casados predominan en el estado civil y en rangos de edad, la mayoría se concentra entre los 51 y los 60 años.

1009 encuestas

Distribución en Estado Civil



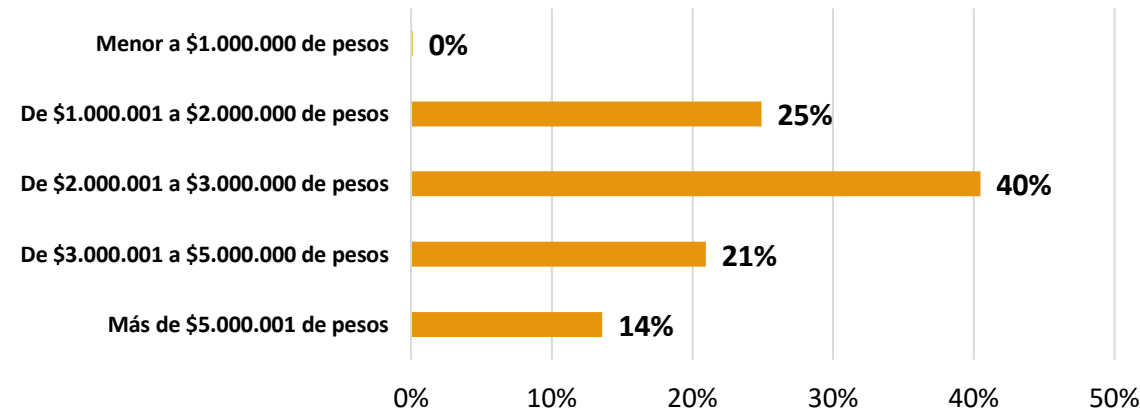
Distribución en Rangos de Edad



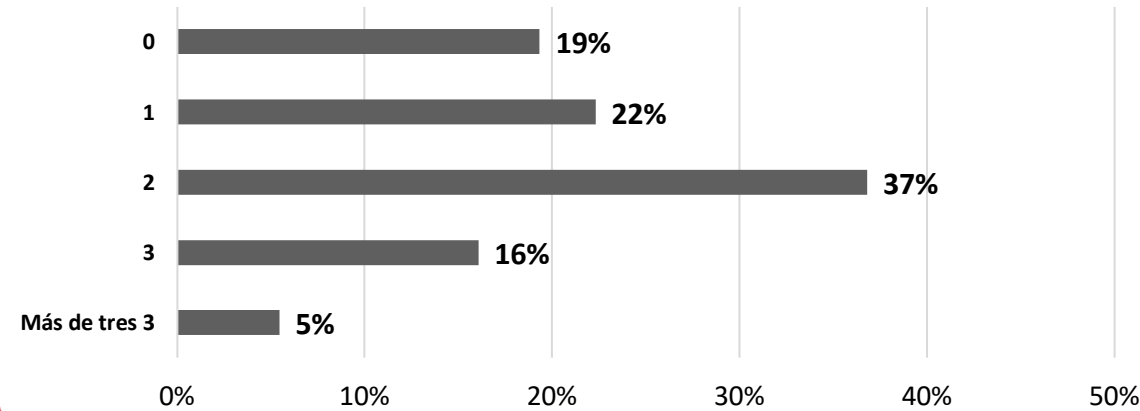
Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

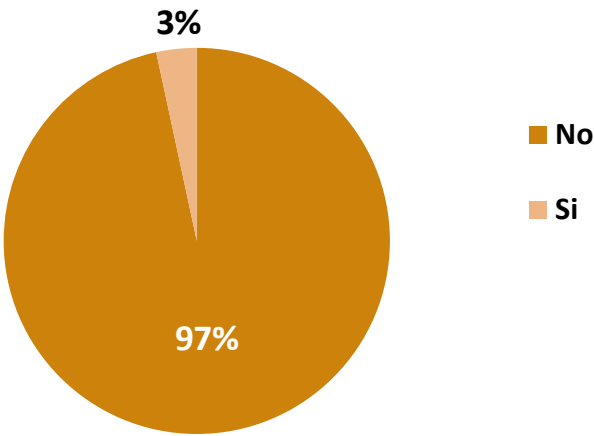
Distribución en Rangos Salariales



Cantidad de Hijos



¿Tiene algún tipo de discapacidad?



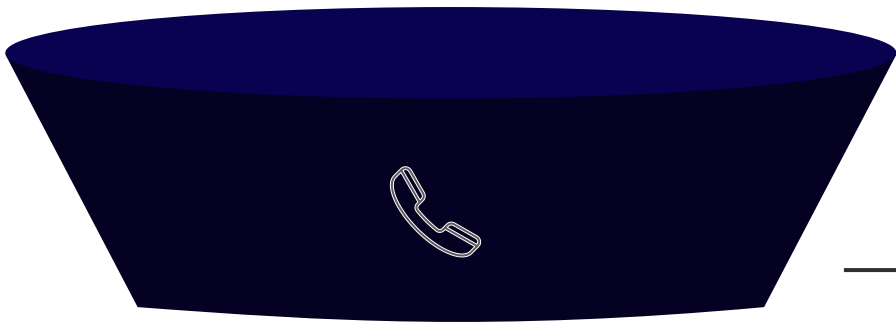
Tipo de discapacidad	# de menciones
Física	18
Visual	7
Sistema nervioso	2
Auditiva	2
Múltiples	1
Enfermedad laboral	1
Pérdida de capacidad laboral	1
Motriz	1

1009 encuestas

Caracterización Historia Laboral

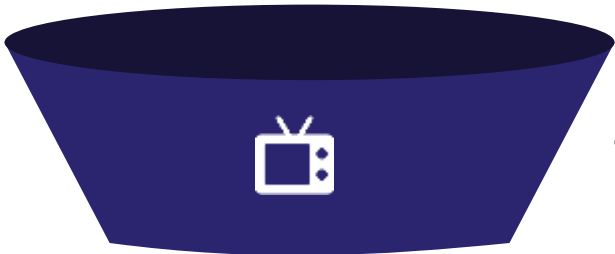
(Insumo: Encuestas)

Teniendo en cuenta que el 47% de los funcionarios está entre los 51 y 60 años, es importante entender cuales son los canales de comunicación que más utilizan



Teléfono Fijo

Respecto al uso del teléfono fijo entre todos los funcionarios, el **50%** de quienes lo usan son quienes están entre los 51 y 60 años



Televisión

Entre el total de funcionarios encuestados que mencionaron tener acceso y usar la televisión, el **48%** se encuentra entre los 51 y 60 años.



Correo Electrónico

Respecto al uso del correo electrónico, se evidencia que el **47%** de quienes usan este medio son los funcionarios entre 51 y 60 años.



Telefonía Móvil

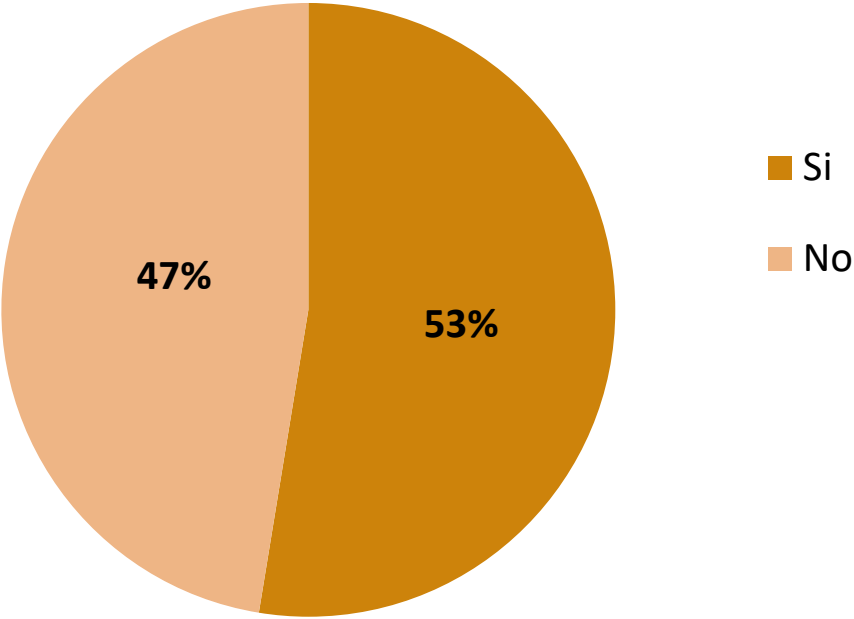
En el uso de telefonía móvil, el **46%** de quienes tienen acceso y uso a este medio, son funcionarios entre los 51 y 60 años.

1009 encuestas

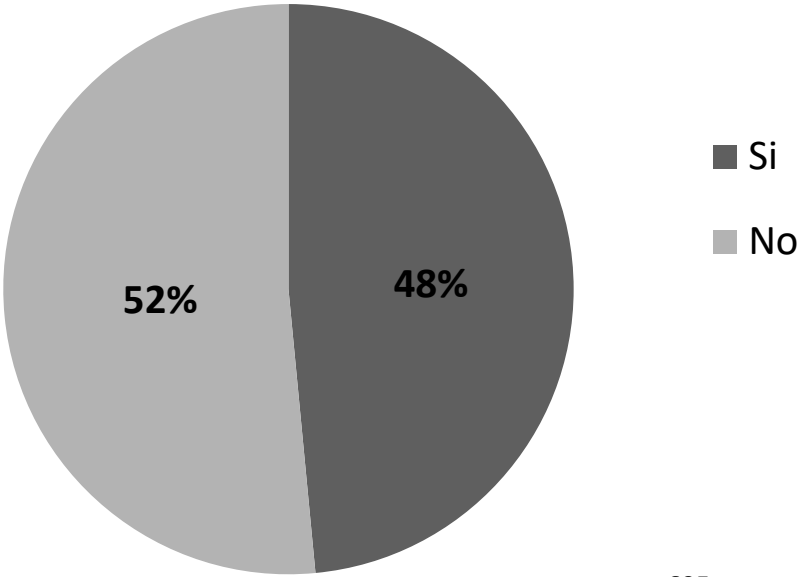
Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

¿Conoce usted el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP?



¿Conoce qué servicios ofrece FONCEP?



695 encuestas

Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)



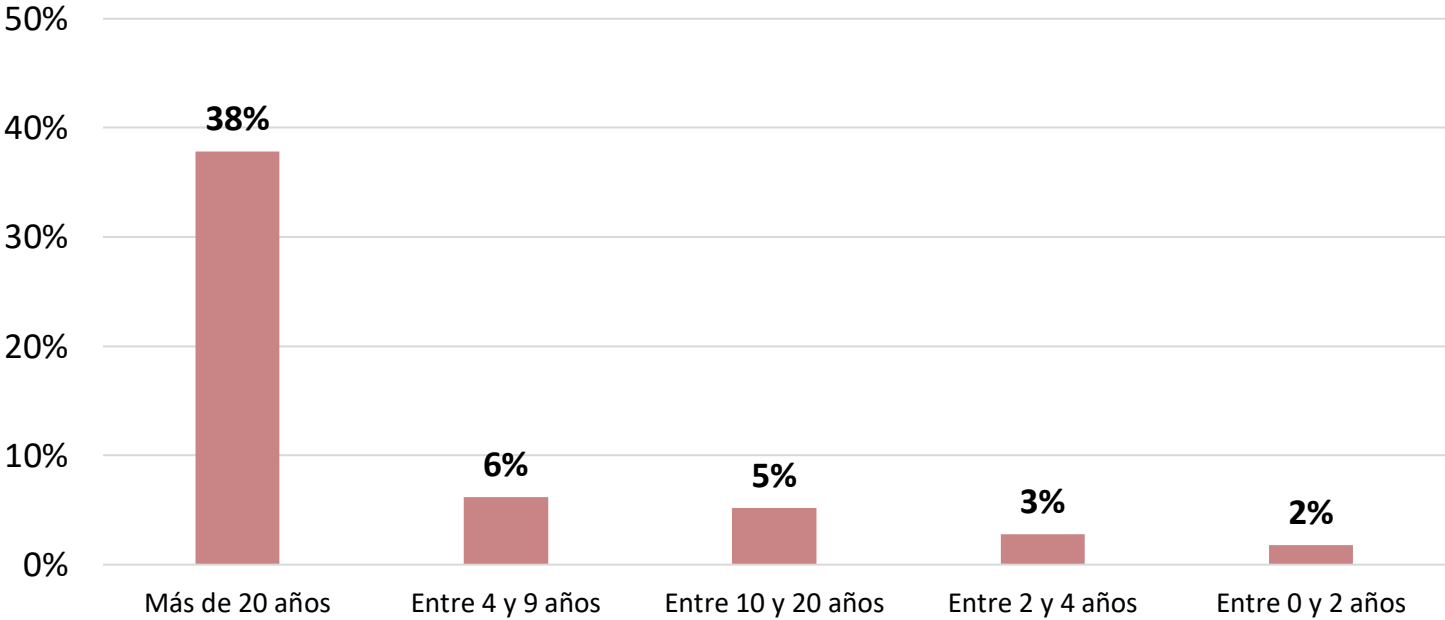
Al indagar por los servicios ofrecidos por el FONCEP a quienes conocen la entidad, se evidencia que la mayor parte del reconocimiento se da por el pago de cesantías y pensiones.

Se evidencian menciones asociadas a Vivienda, Empleados, Distrito, Públicos, entre otros.

Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

¿Conoce usted el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías
y Pensiones - FONCEP?
Tiempo laborando en el distrito



1009 encuestas

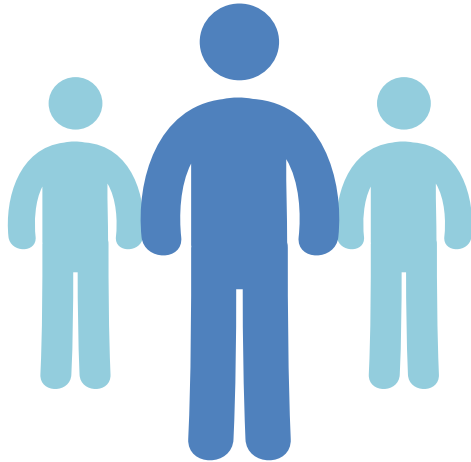
FONCEP es una entidad conocida en su mayoría por aquellas personas que llevan más de 20 años trabajando en el distrito.

El nivel de conocimiento de la entidad entre los empleados del distrito puede incrementarse a partir de la identificación de estados actuales de etapa pensional para poder establecer contacto acorde tanto a grupos de edad como de la misma etapa pensional.

Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

¿Qué sentimientos le genera FONCEP?



Agradecimiento → 38%

Mujeres → 68%

Hombres → 32%

Interés → 22%

Ilusión → 11%

Curiosidad → 11%

Entusiasmo → 9%

Indiferencia → 5%

Frustración → 1%

1009 encuestas

Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

1. Modelo Analítico
Historia Laboral.

Entendimiento y preparación de Datos

- Fuente de información: PA CONSOLIDADO
- Número de cotizantes: 19.997

Variables del Modelo:

- Grupo_Años_Para_Pensionarse
- Género (F/M)
- Cantidad de SMMLV: Salario / SMMLV

Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

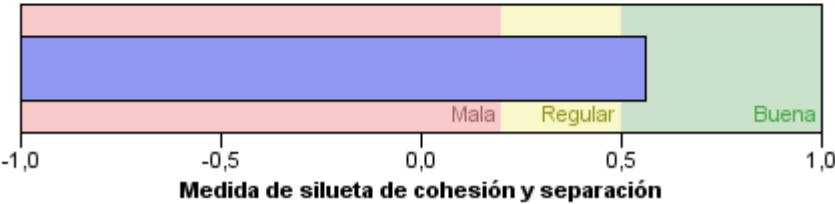
1. Modelo Analítico
Historia Laboral.

Modelo de Segmentación (Edad No ajustada)

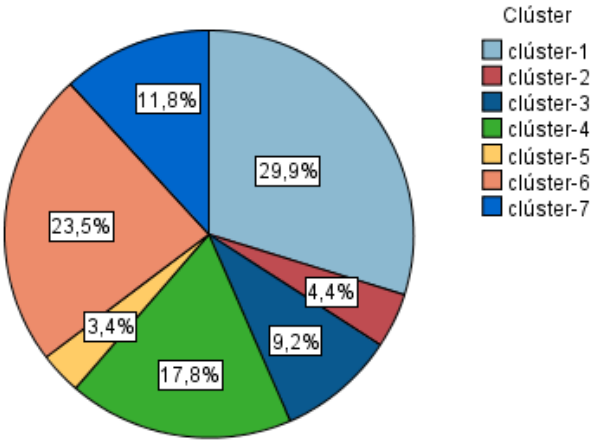
Resumen del modelo

Algoritmo	Bietápico
Entradas	4
Clústeres	7

Calidad de clúster

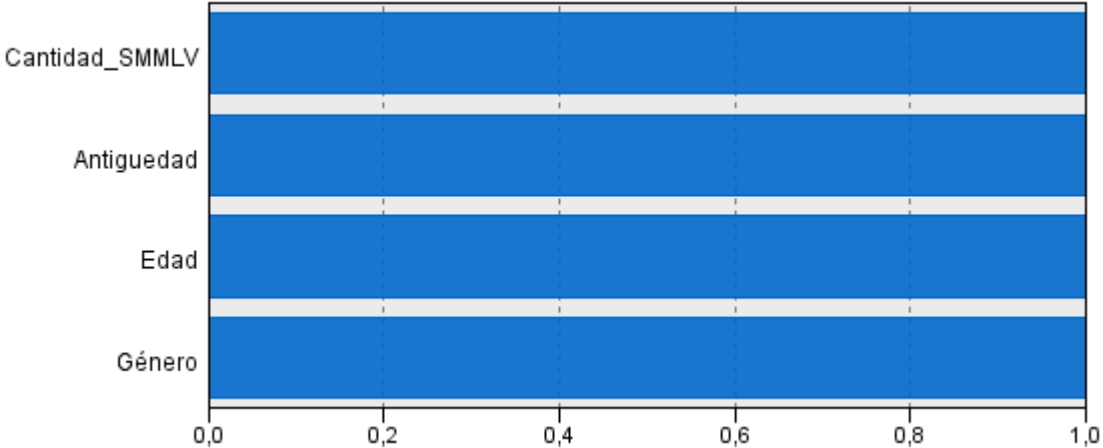


Tamaños de clúster



Tamaño del clúster más pequeño	669 (3,4%)
Tamaño del clúster más grande	5965 (29,9%)
Cociente de tamaños: De clúster más grande a clúster más pequeño	8,92

Importancia del predictor



Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

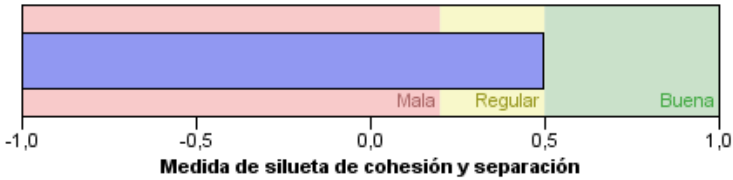
1. Modelo Analítico
Historia Laboral.

Modelo de Segmentación (Edad Ajustada)

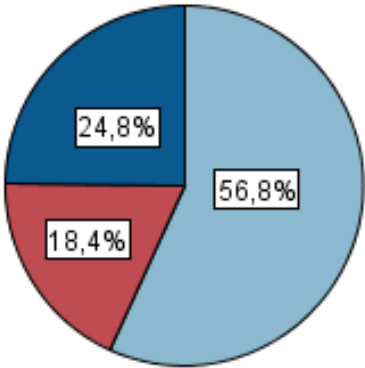
Resumen del modelo

Algoritmo	Bietápico
Entradas	4
Clústeres	3

Calidad de clúster

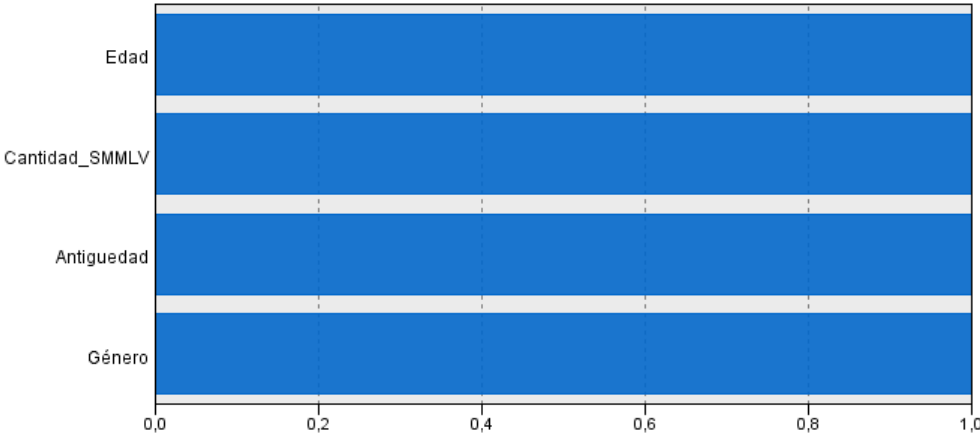


Tamaños de clúster



Tamaño del clúster más pequeño	3085 (18,4%)
Tamaño del clúster más grande	9507 (56,8%)
Cociente de tamaños: De clúster más grande a clúster más pequeño	3,08

Importancia del predictor



Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

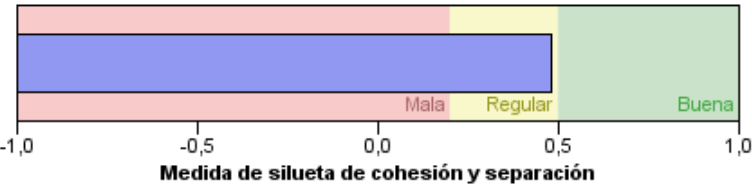
1. Modelo Analítico
Historia Laboral.

Modelo de Segmentación (Años para pensionarse)

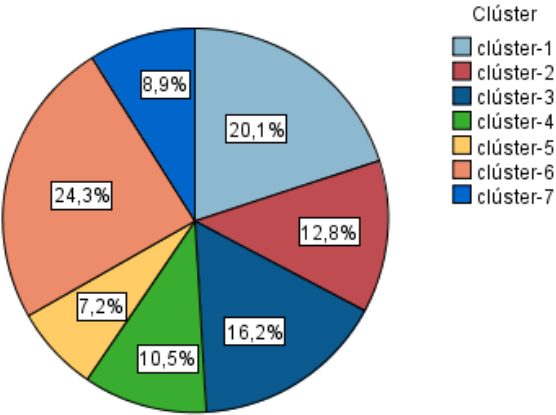
Resumen del modelo

Algoritmo	K-medias
Entradas	4
Clústeres	7

Calidad de clúster

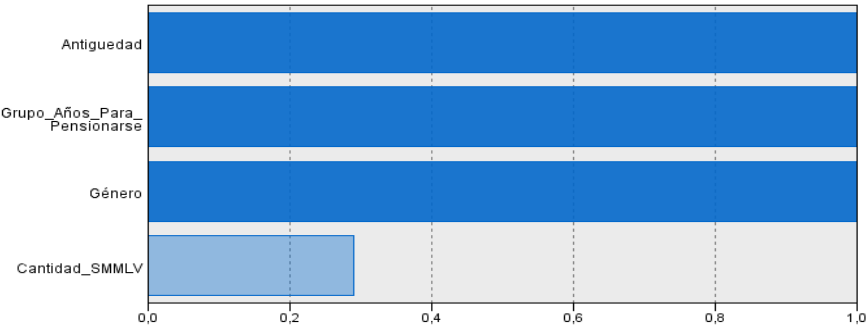


Tamaños de clúster



Tamaño del clúster más pequeño	1444 (7,2%)
Tamaño del clúster más grande	4867 (24,3%)
Cociente de tamaños: De clúster más grande a clúster más pequeño	3,37

Importancia del predictor



Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

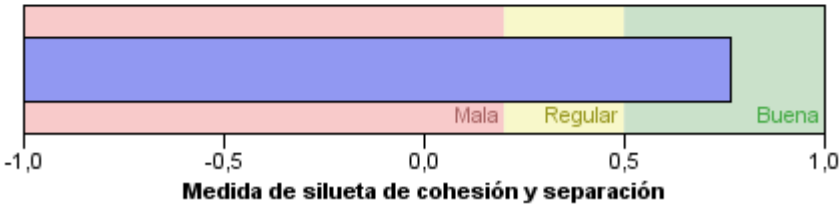
1. Modelo Analítico
Historia Laboral.

Modelo de Segmentación (Final)

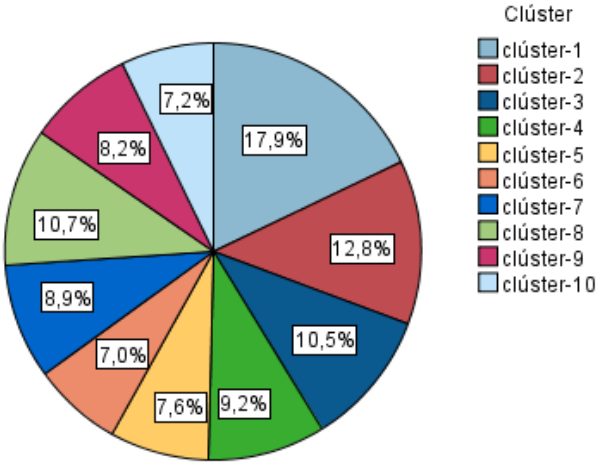
Resumen del modelo

Algoritmo	K-medias
Entradas	3
Clústeres	10

Calidad de clúster

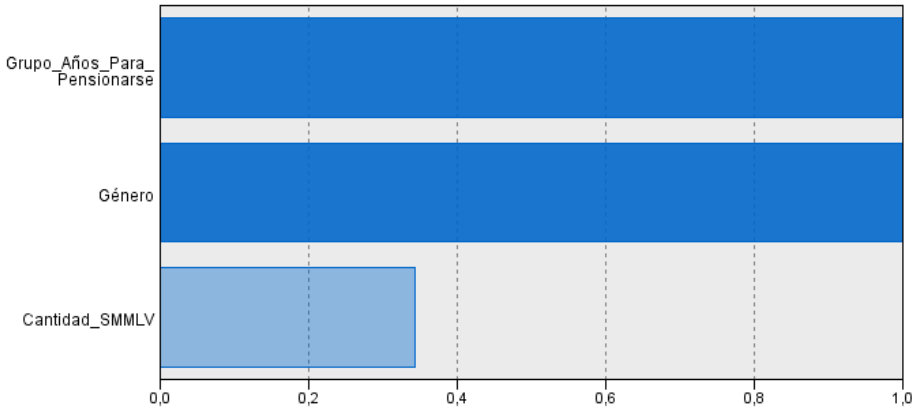


Tamaños de clúster



Tamaño del clúster más pequeño	1394 (7%)
Tamaño del clúster más grande	3575 (17,9%)
Cociente de tamaños: De clúster más grande a clúster más pequeño	2,56

Importancia del predictor



Caracterización Historia Laboral

(Insumo: Encuestas)

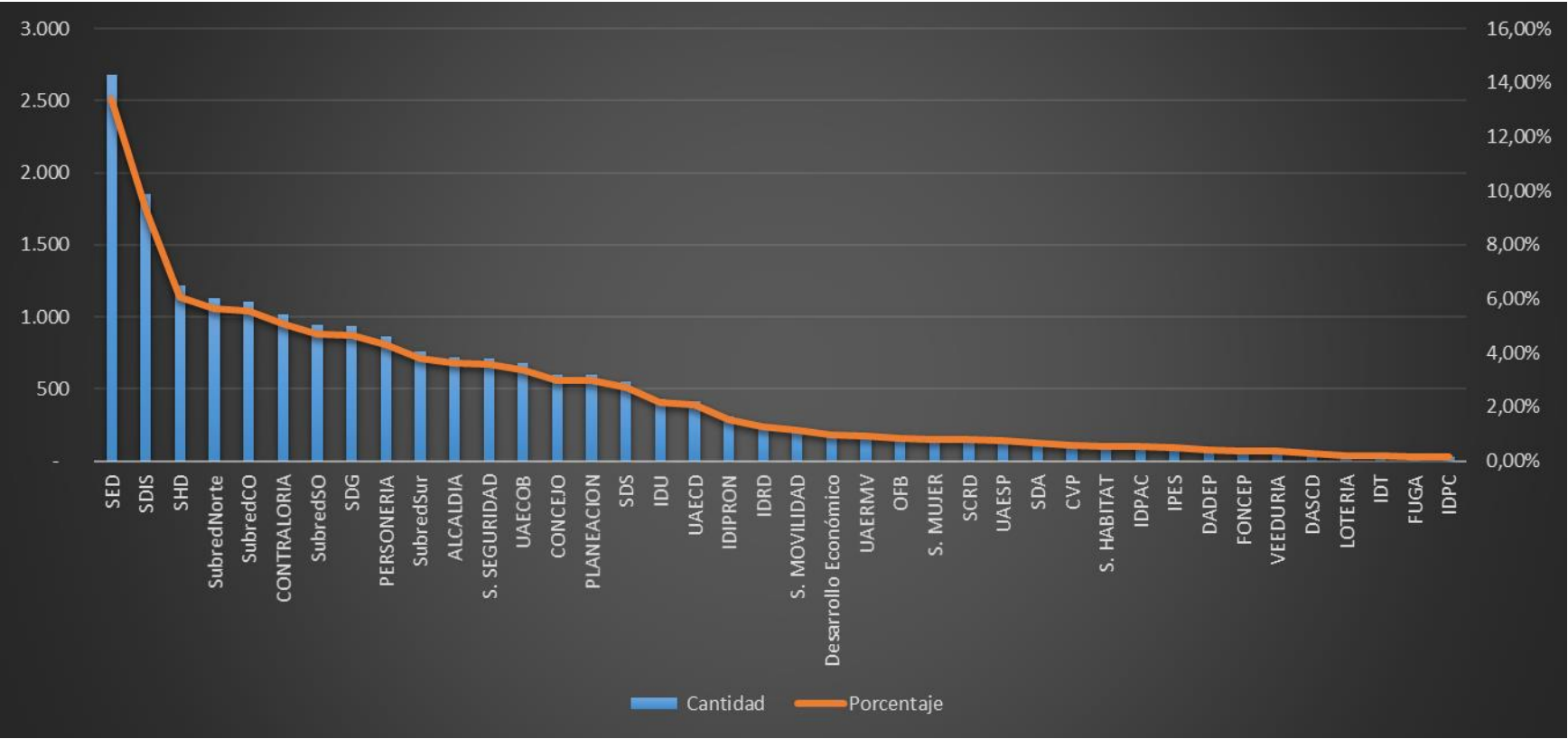
Modelo de Segmentación - Grupos

1. Modelo Analítico
Historia Laboral.

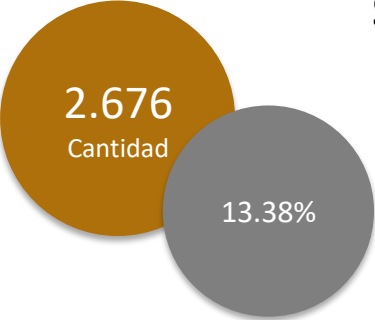
¿KM-K-medias 1	Género	Cantidad_SMMLV_Media	Grupo_Años_Para_Pensionarse	Q Clientes	% Q Clientes
clúster-1	M	4,933	Ya cumplieron la edad	480	2,40%
clúster-9	F	4,085	Ya cumplieron la edad	1.633	8,17%
clúster-7	M	4,709	0 a 7 años	1.784	8,92%
clúster-2	F	4,112	0 a 7 años	2.559	12,80%
clúster-5	M	4,651	8 a 14 años	1.523	7,62%
clúster-4	F	4,246	8 a 14 años	1.844	9,22%
clúster-10	M	4,658	15 a 22 años	1.444	7,22%
clúster-3	F	4,222	15 a 22 años	2.097	10,49%
clúster-3	T	2,141	15 a 22 años	1	0,01%
clúster-1	M	3,765	Más de 23 años	2.004	10,02%
clúster-6	F	3,746	Más de 23 años	1.390	6,95%
clúster-6	T	2,977	Más de 23 años	4	0,02%
clúster-1	M	3,607	null	1.091	5,46%
clúster-8	F	3,288	null	2.143	10,72%
Total				19.997	100,00%

Antigüedad
4,933
4,085
4,709
4,112
4,651
4,246
4,658
4,222
2,141
3,765
3,746
2,977
3,607
3,288

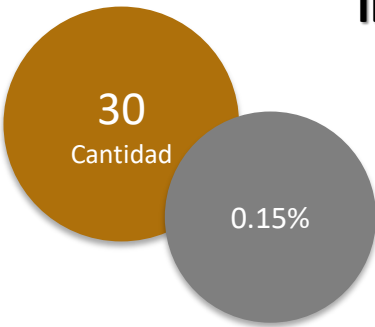
Distribución participantes por entidad



Mayor participación
SED

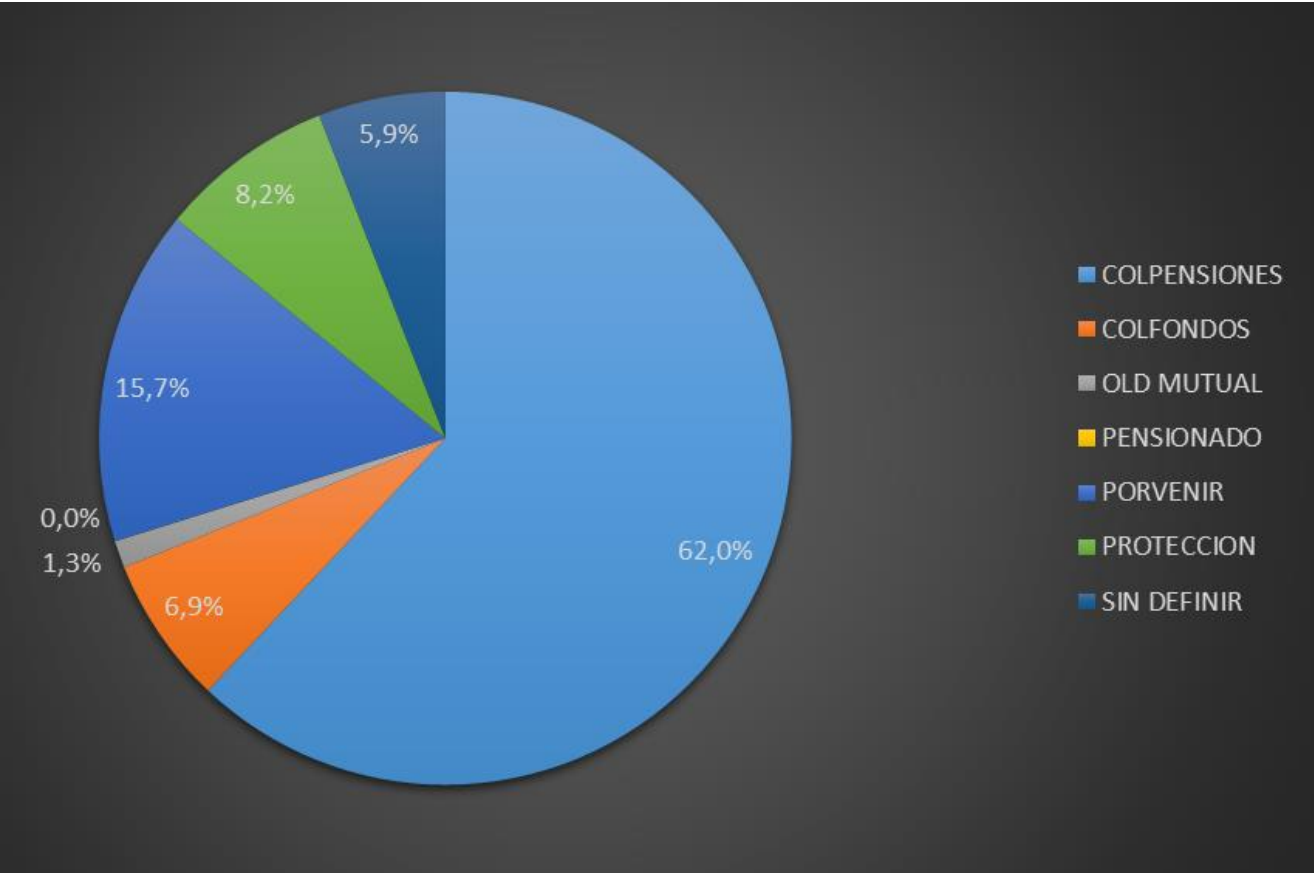


Menor participación
IDPC



Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Entidad
Nombre Gráfica: Distribución: Entidad

Afiliaciones AFP por cada Entidad



Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Entidad
Nombre Gráfica: Afiliación AFP por cada Entidad

Entidad	COLPENSIONES
SubredCO	78,9%
SD IS	0,0%
IPES	0,0%

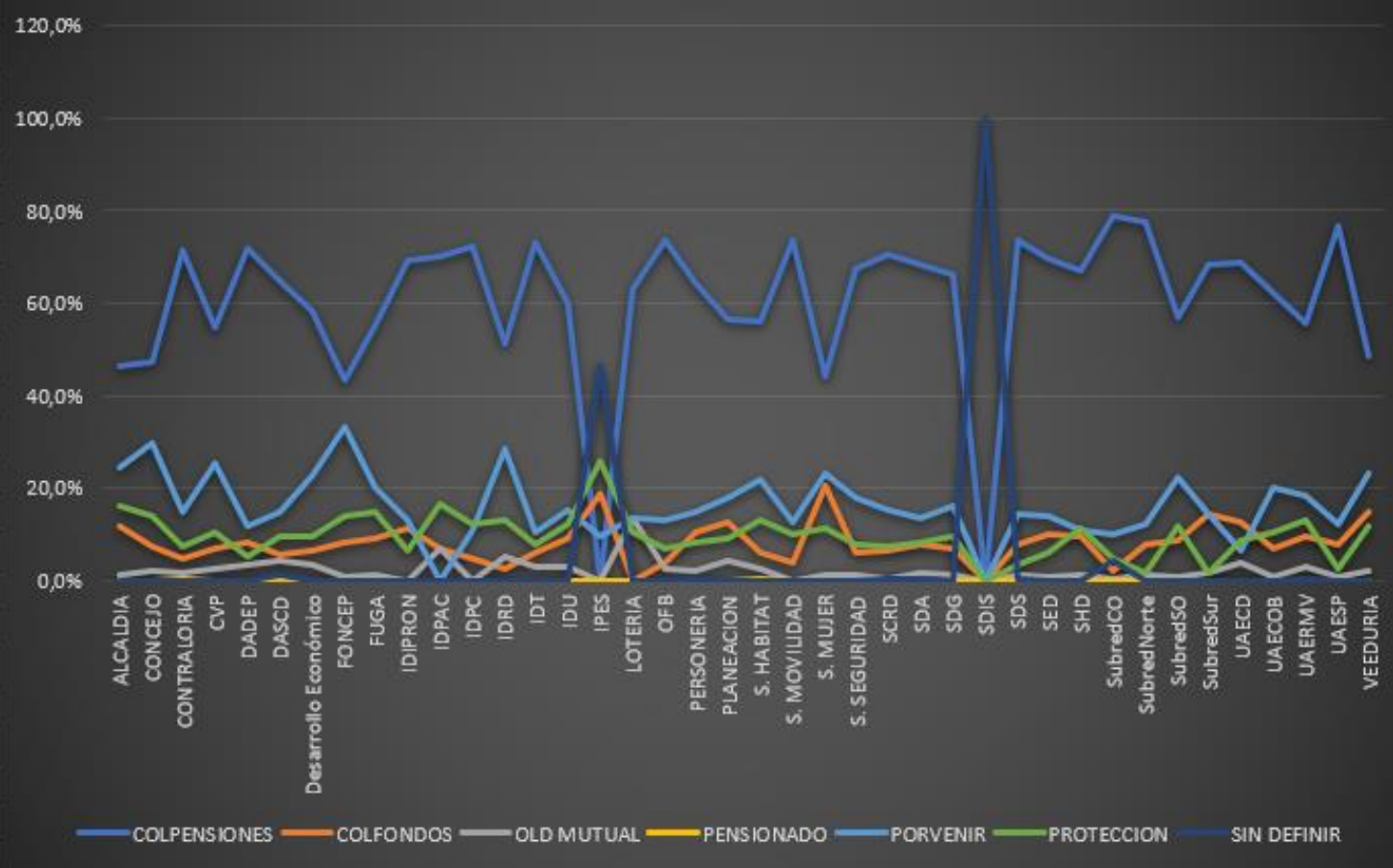
Entidad	COLFONDOS
S.MUJER	20,4%
LOTERIA	0,0%
SD IS	0,0%

Entidad	OLD MUTUAL
LOTERIA	13,3%
LOTERIA	0,0%
IDPRON	0,0%
IDPC	0,0%
IPES	0,0%
S.MOVILIDAD	0,0%
SD IS	0,0%

Entidad	PORVENIR
FONCEP	33,3%
IDPAC	0,0%
SD IS	0,0%

Entidad	PROTECCIÓN
IPES	25,6%
SD IS	0,0%

Afiliaciones AFP por cada Entidad



Entidad	COLPENSIONES
SED	16 61
LOTERIA	0

Entidad	COLFONDOS
SHD	18 6
SCRD	0
SDS	0

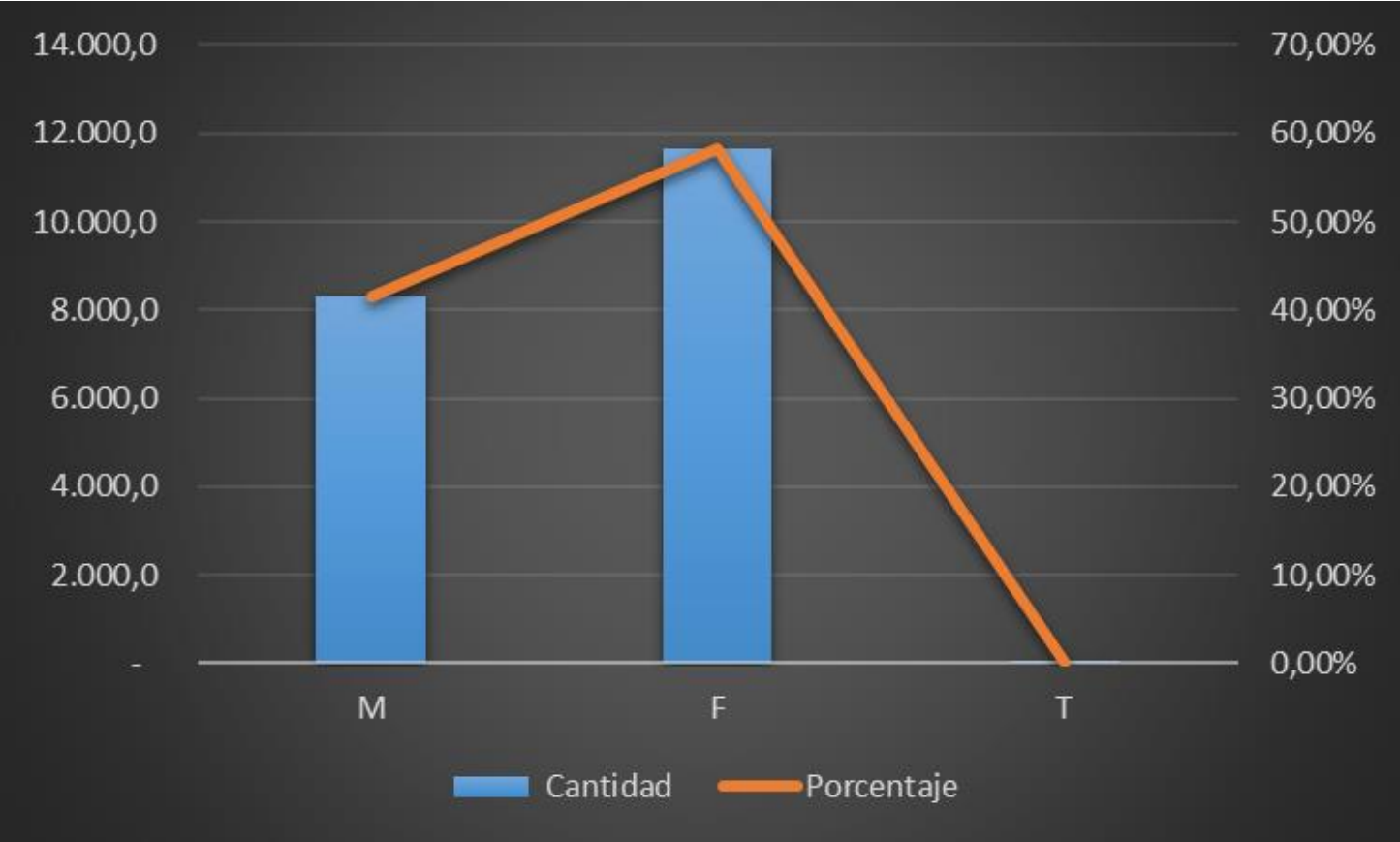
Entidad	OLD MUTUAL
PERSONERIA	22
UAESP	0
Desarrollo Económico	0
CVP	0
SED	0
UAERMV	0

Entidad	PORVENIR
SED	536
IDPC	0
SubredNorte	0

Entidad	PROTECCIÓN
CONCEJO	277
PLANEACIÓN	0

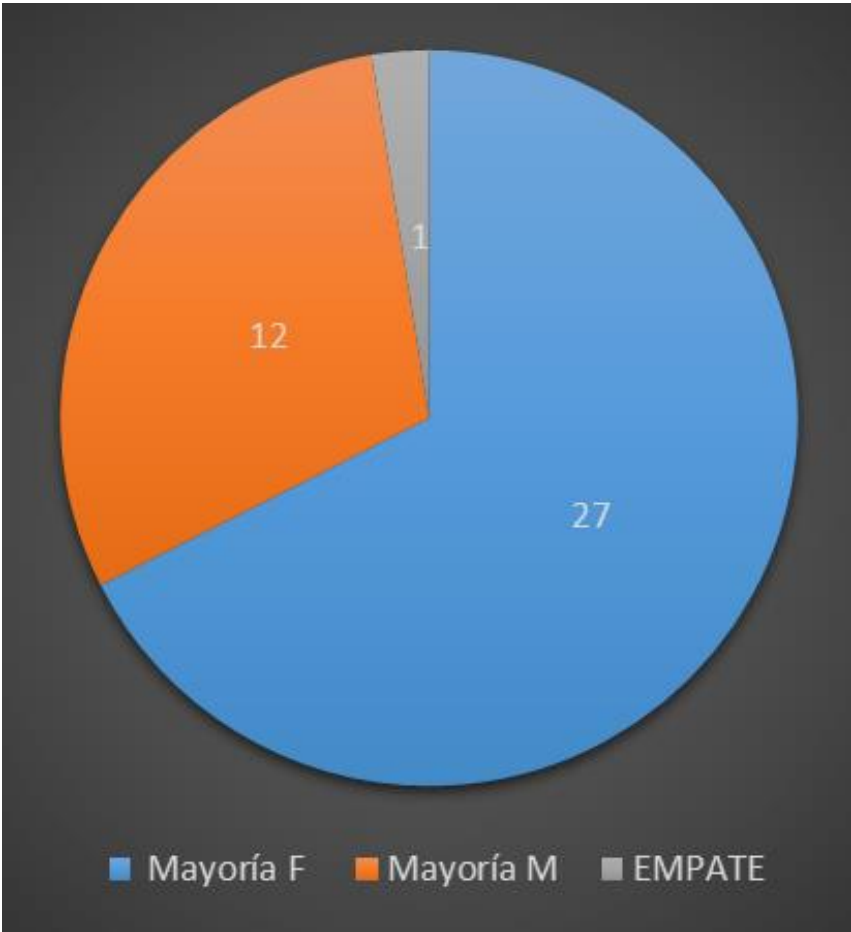
Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Entidad
Nombre Gráfica: Afiliación AFP por cada Entidad

Distribución por género



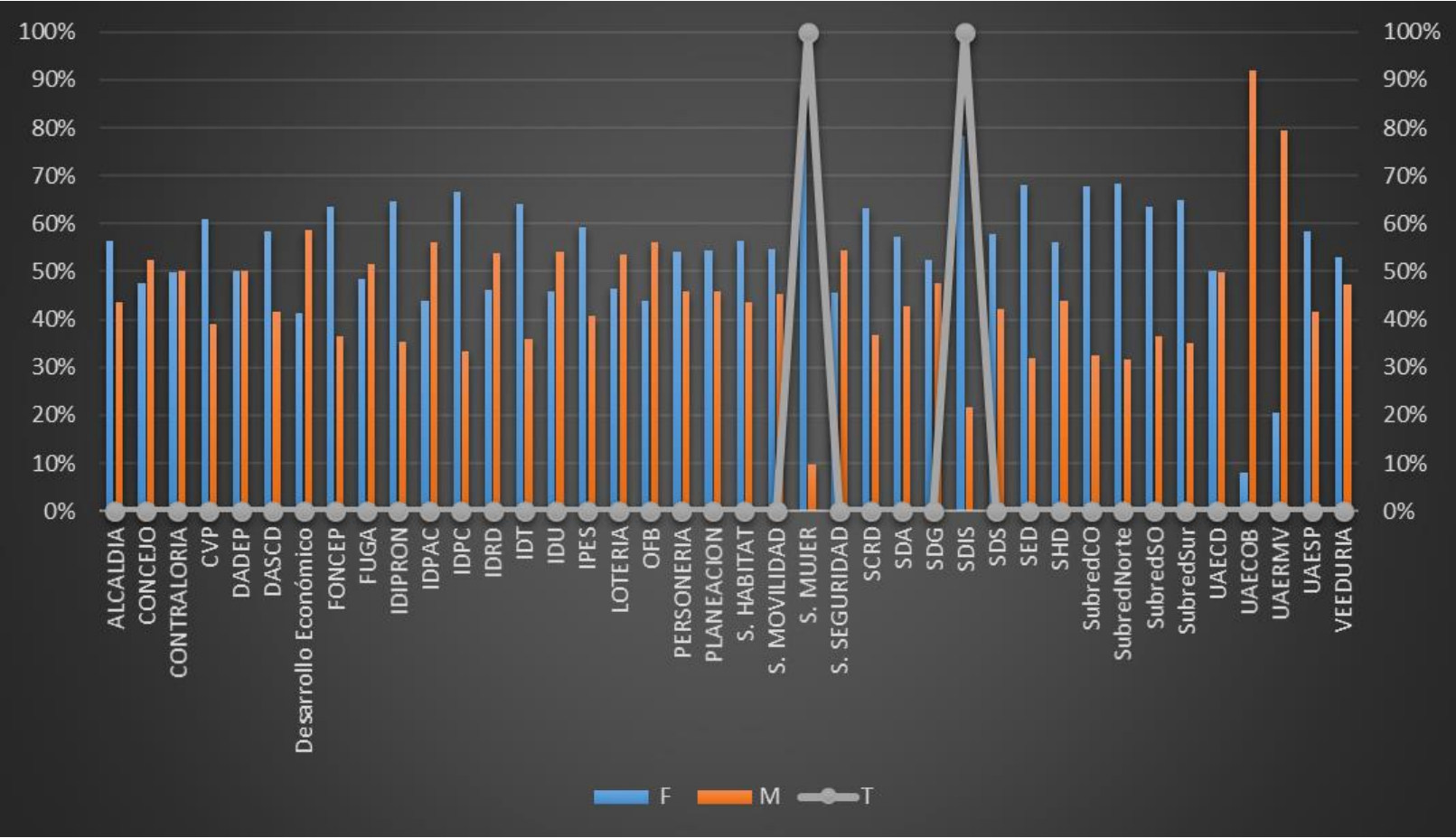
Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Género
Nombre Gráfica: Distribución: Género

Distribución por género



Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Género
Nombre Gráfica: Distribución de género por entidad

Distribución de género por Entidad

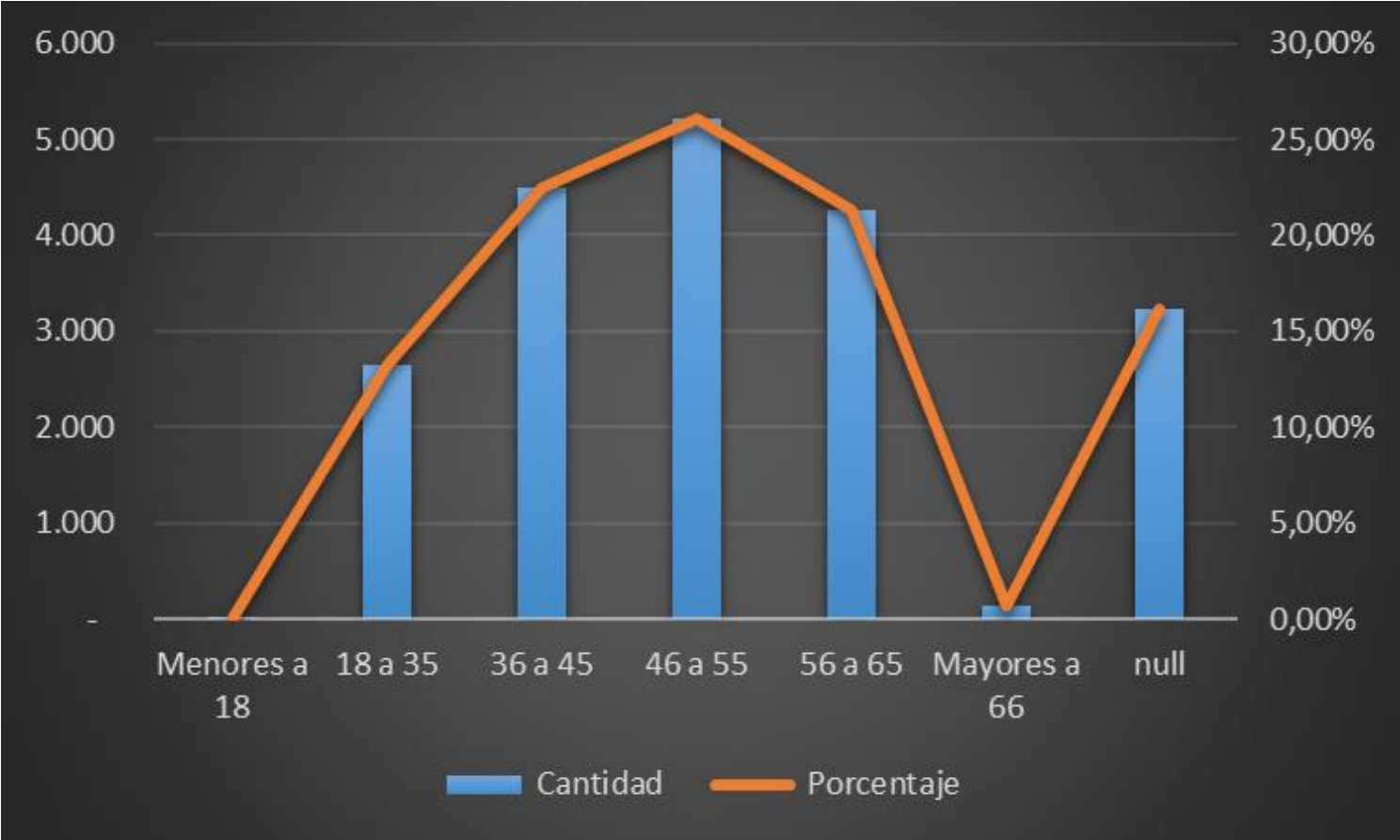


Entidad	M
S .M U J E R	89 %
U A E C O B	8 %

Entidad	M
U A E C O B	92 %
S .M U J E R	10 %

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Género
Nombre Gráfica: Distribución de género por entidad

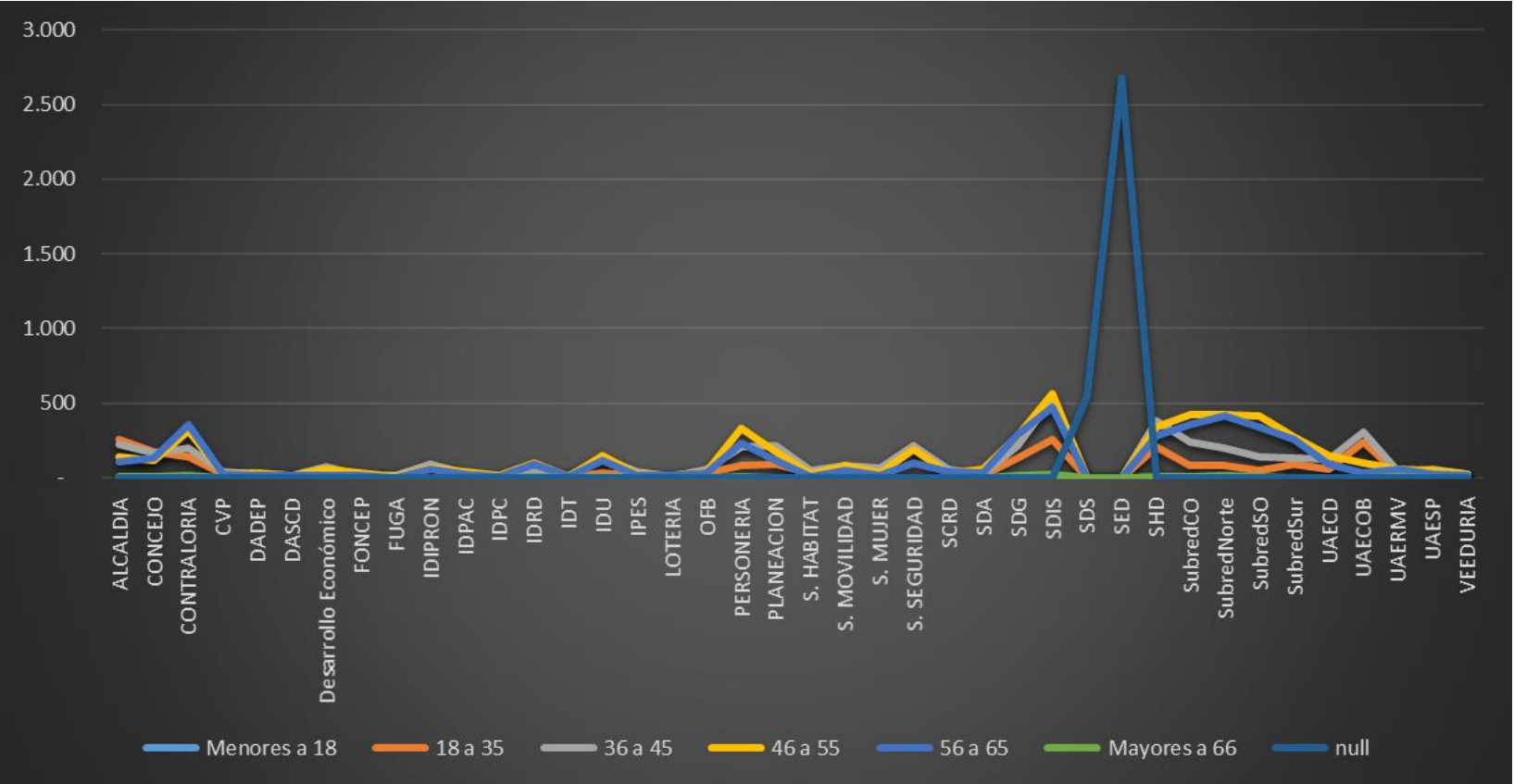
Distribución por rangos de edad



Rango Edad (años)	Cantidad	Porcentaje
46 a 55	5.217	26,09%
36 a 45	4.493	22,47%
56 a 65	4.258	21,29%
null	3.234	16,17%
18 a 35	2.655	13,28%
Mayores a 66	138	0,69%
Menores a 18	2	0,01%
Total	19.997	100,00%

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Edad
Nombre Gráfica: Distribución: Edad

Distribución rangos de edad por Entidad



Entidad	18 a 35 años
SD IS	260
SD S	0
SED	0

Entidad	36 a 45 años
SubredNorte	533
PERSONERIA	0
PLANEACION	0

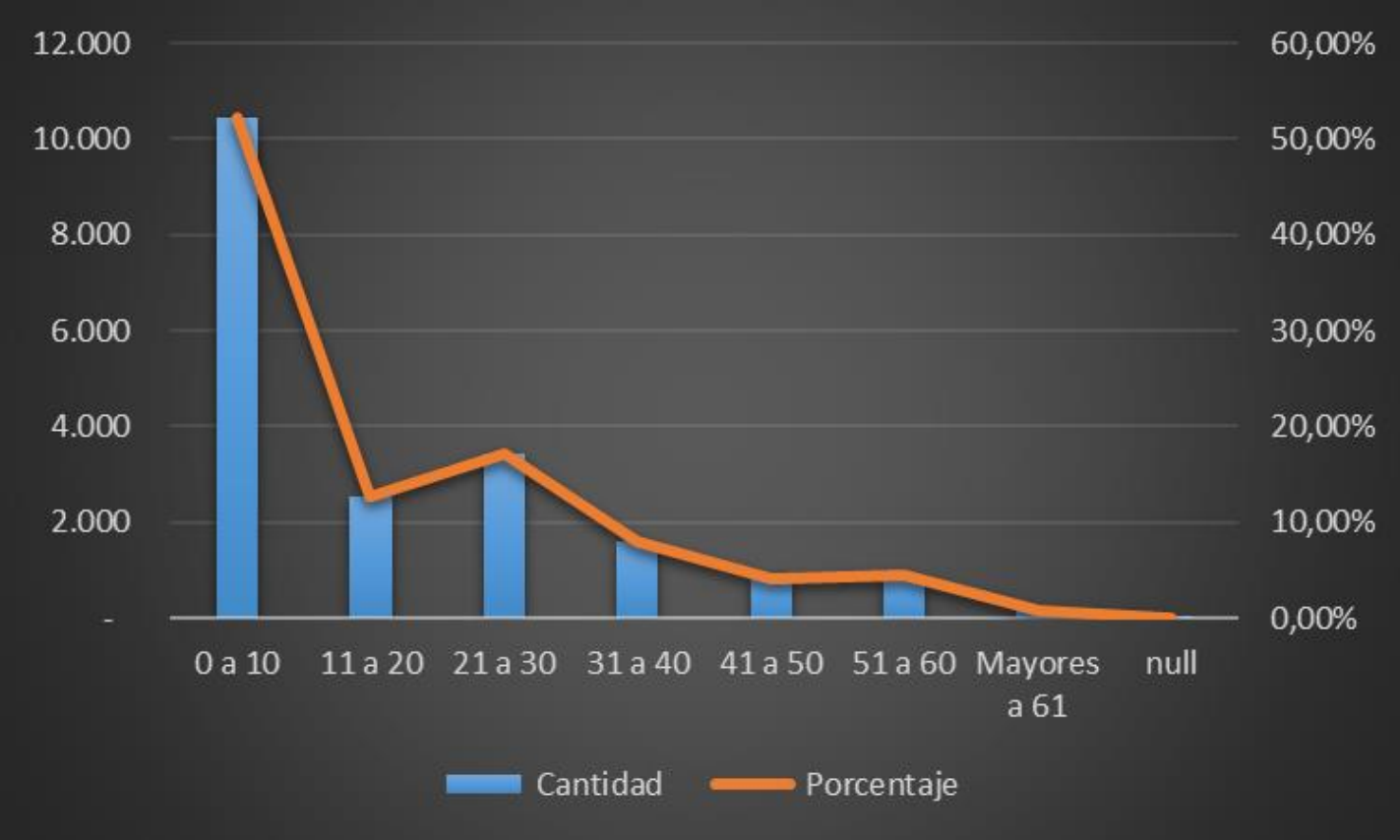
Entidad	46 a 55 años
SubredNorte	565
SED	0
IDPC	0

Entidad	56 a 65 años
SDS	469
UAECOB	0
UAECD	0

Entidad	Mayores a 66 años
SED	26
IDT	0
IDPAC	0
IDU	0
UAERMV	0
CONTRALORIA	0
DASCD	0
LOTERIA	0
SCRD	0
FUGA	0
SDG	0
SHD	0
S.SEGURIDAD	0
IPES	0
SD IS	0

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Edad
Nombre Gráfica: Distribución por entidad

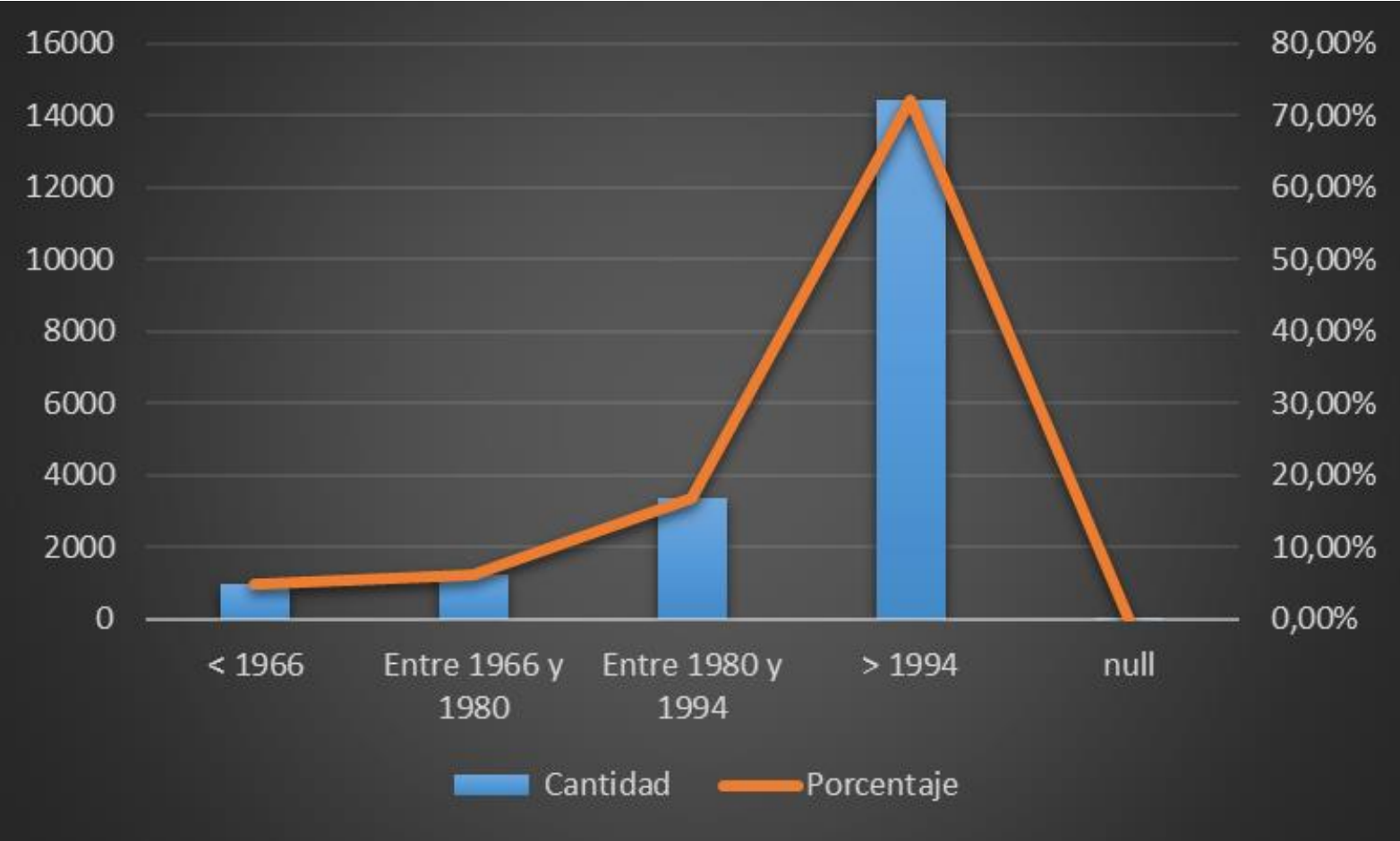
Antigüedad en años por rangos.



Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Antigüedad
Nombre Gráfica: Distribución: Antigüedad

Rango Antigüedad (años)	Cantidad	Porcentaje
0	2.133	10,67%
1	1.463	7,32%
2	1.168	5,84%
3	1.367	6,84%
4	576	2,88%
5	524	2,62%
6	987	4,94%
7	934	4,67%
8	415	2,08%
9	585	2,93%
10	297	1,49%
Total	10.449	
0 a 10	10.449	52,25%
11 a 20	2.555	12,78%
21 a 30	3.447	17,24%
31 a 40	1.617	8,09%
41 a 50	825	4,13%
51 a 60	920	4,60%
Mayores a 61	174	0,87%
null	10	0,05%
Total	19.997	100,00%

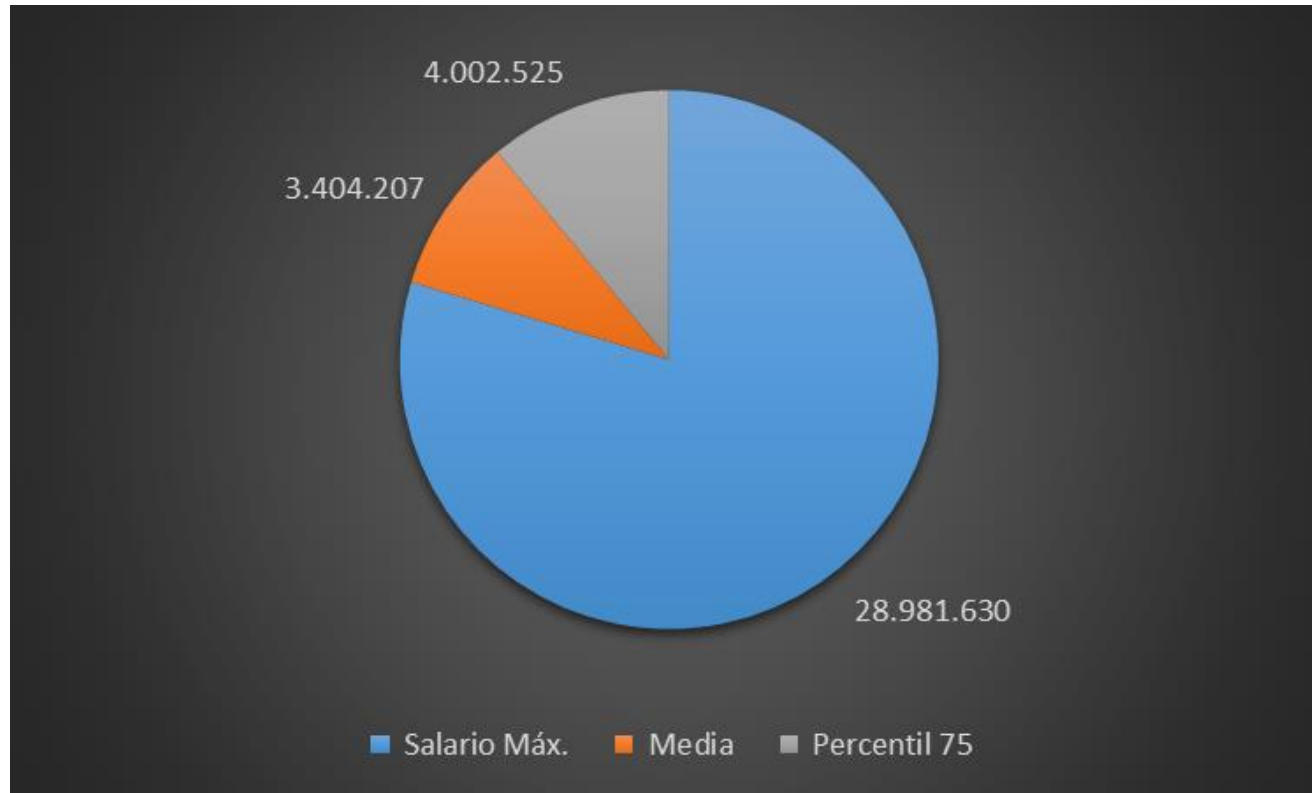
Distribución fecha de ingreso por rangos



Fecha Ingreso	Cantidad	Porcentaje
< 1966	960	4,80%
Entre 1966 y 1980	1244	6,22%
Entre 1980 y 1994	3342	16,71%
> 1994	14441	72,22%
null	10	0,05%
Total	19997	100,00%

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Antigüedad
Nombre Gráfica: Distribución: Fecha de Ingreso

Distribución Salario



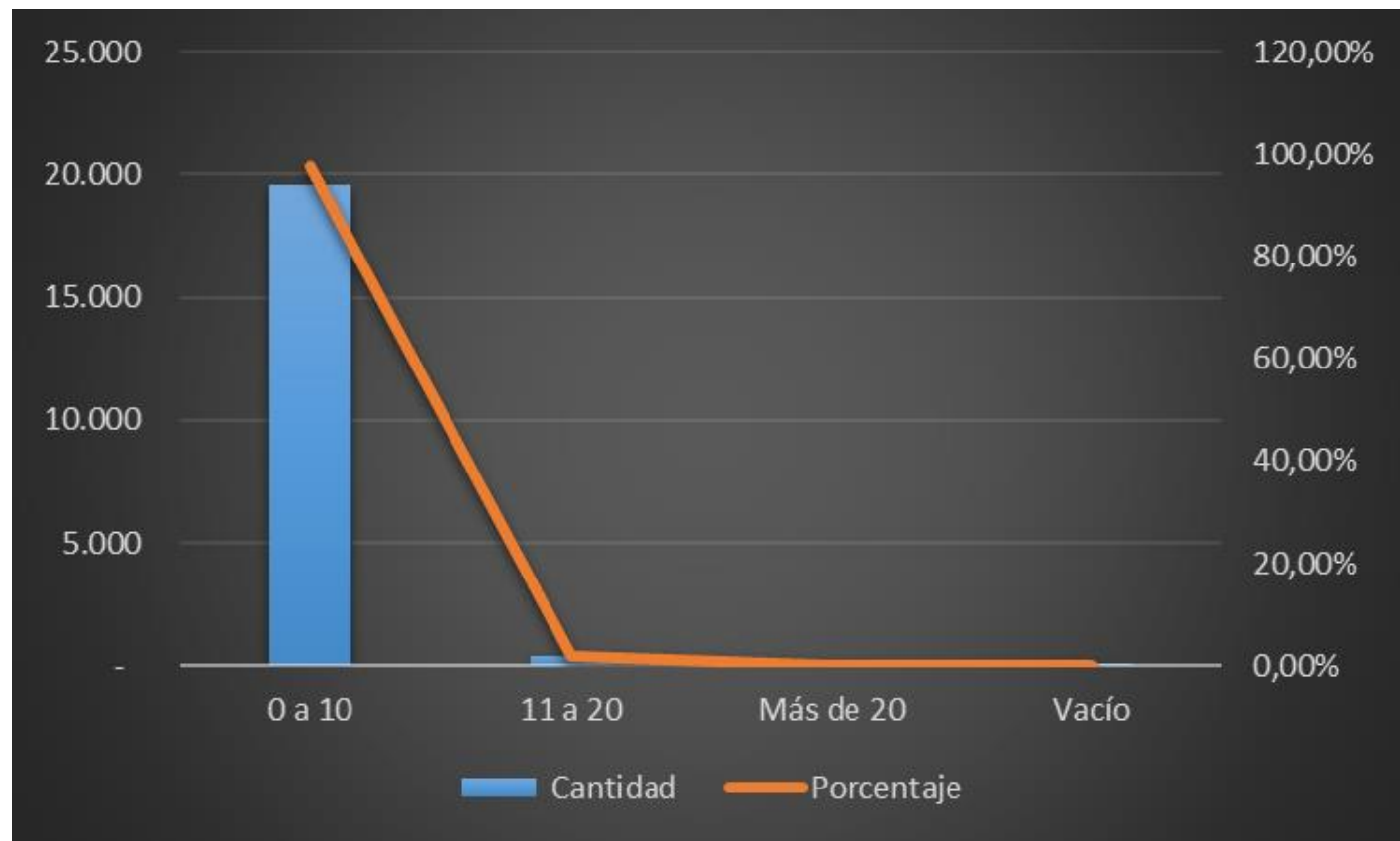
Anexo: 3

Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502

Pestaña: Salario

Nombre Gráfica: Distribución: Salario

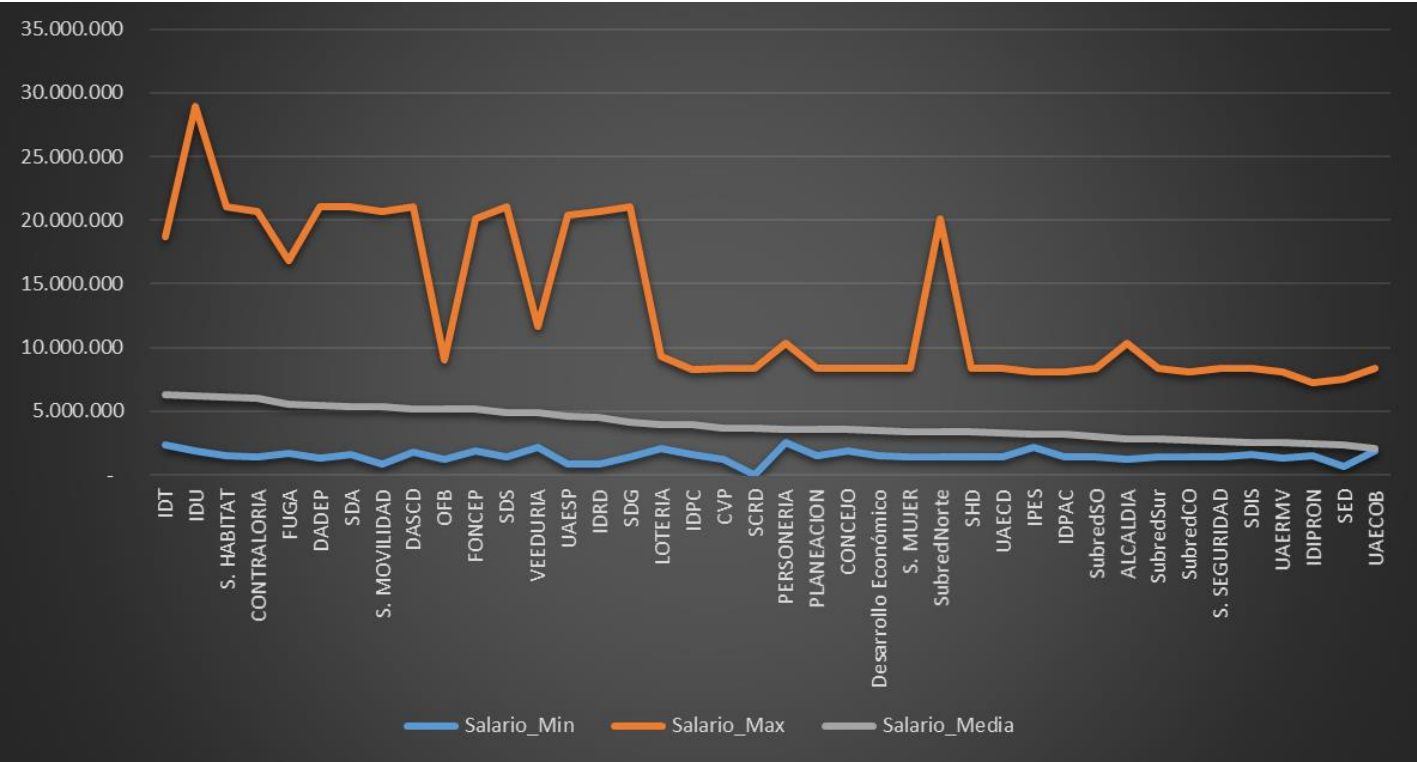
Distribución Rangos de Salario



Rango Salario (SMMLV)	Cantidad	Porcentaje
0	2	0,01%
1	1914	9,57%
2	6045	30,23%
3	4248	21,24%
4	3067	15,34%
5	1416	7,08%
6	1157	5,79%
7	943	4,72%
8	423	2,12%
9	157	0,79%
10	174	0,87%
Total	19.546	
0 a 10	19.546	97,74%
11 a 20	417	2,09%
Más de 20	33	0,17%
Vacío	1	0,01%
Total	19.997	100,00%

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Salario
Nombre Gráfica: Distribución: Salario

Estadísticas salariales por entidad

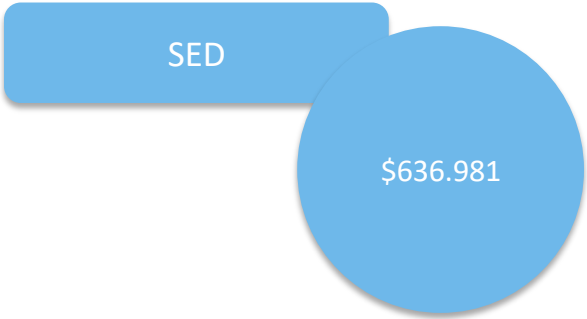


Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Salario
Nombre Gráfica: Estadísticas Salariales por entidad

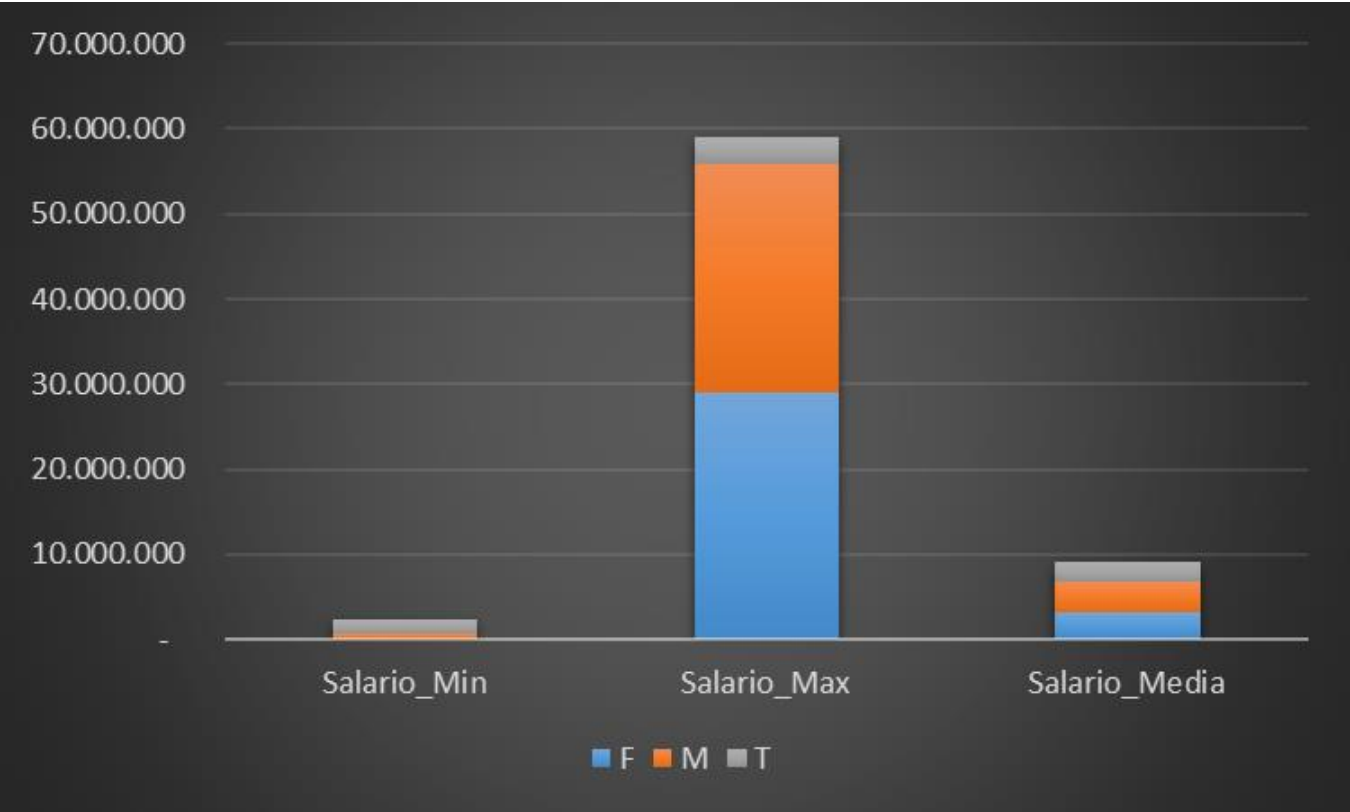
Salario Máximo



Salario Mínimo



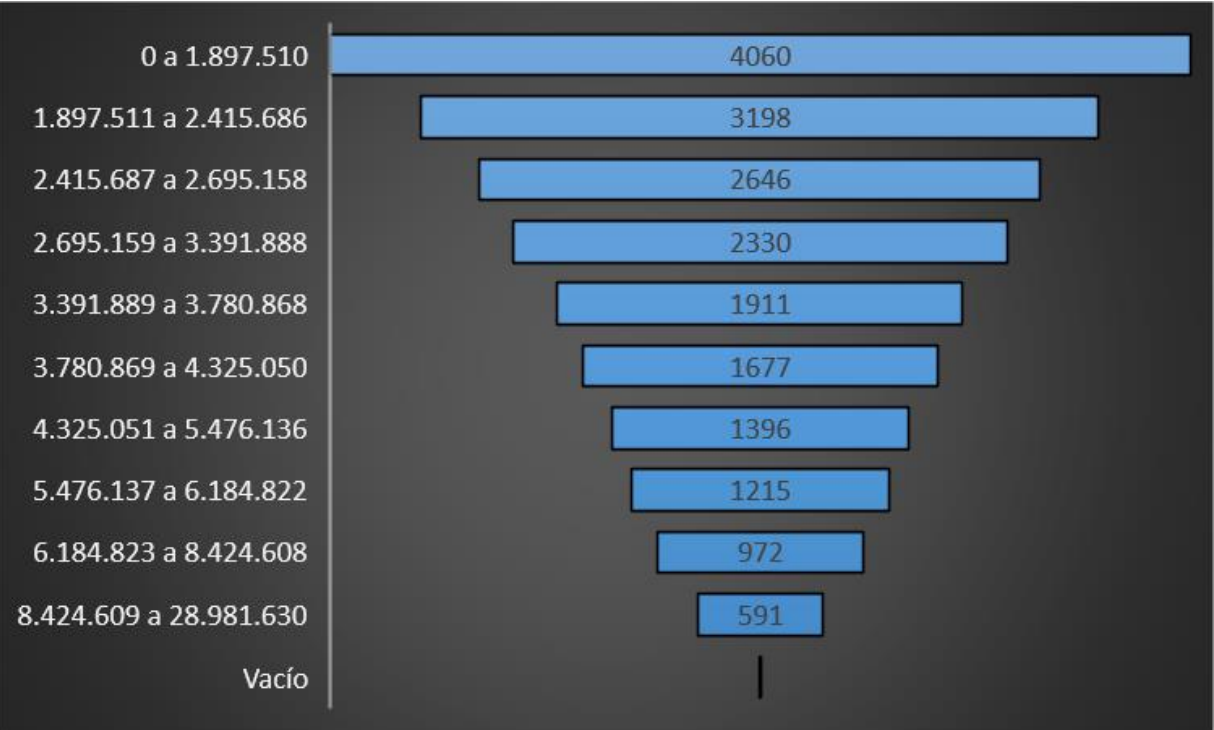
Estadísticas salariales por género



Género	Salario_Min	Salario_Max	Salario_Media
F	-	28.981.630	3.274.563
M	636.981	26.859.058	3.586.491
T	1.773.375	3.135.426	2.326.595

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Salario
Nombre Gráfica: Estadísticas Salariales por género

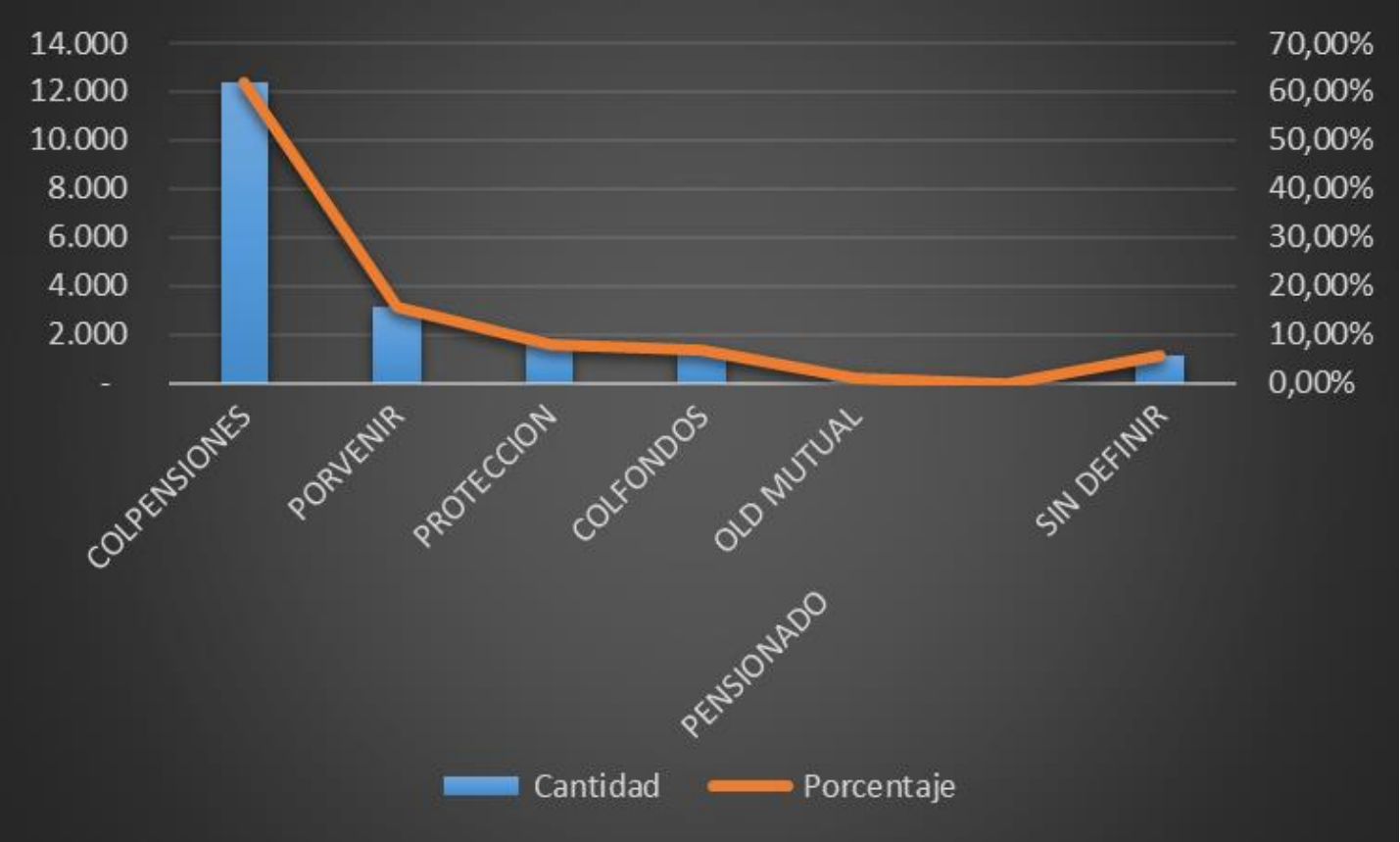
Rango salarial en deciles



Rango Salarial (Deciles)	Cantidad
0 a 1.897.510	4060
1.897.511 a 2.415.686	3198
2.415.687 a 2.695.158	2646
2.695.159 a 3.391.888	2330
3.391.889 a 3.780.868	1911
3.780.869 a 4.325.050	1677
4.325.051 a 5.476.136	1396
5.476.137 a 6.184.822	1215
6.184.823 a 8.424.608	972
8.424.609 a 28.981.630	591
Vacío	1
Total	19997

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Salario
Nombre Gráfica: Estadísticas Salariales por deciles

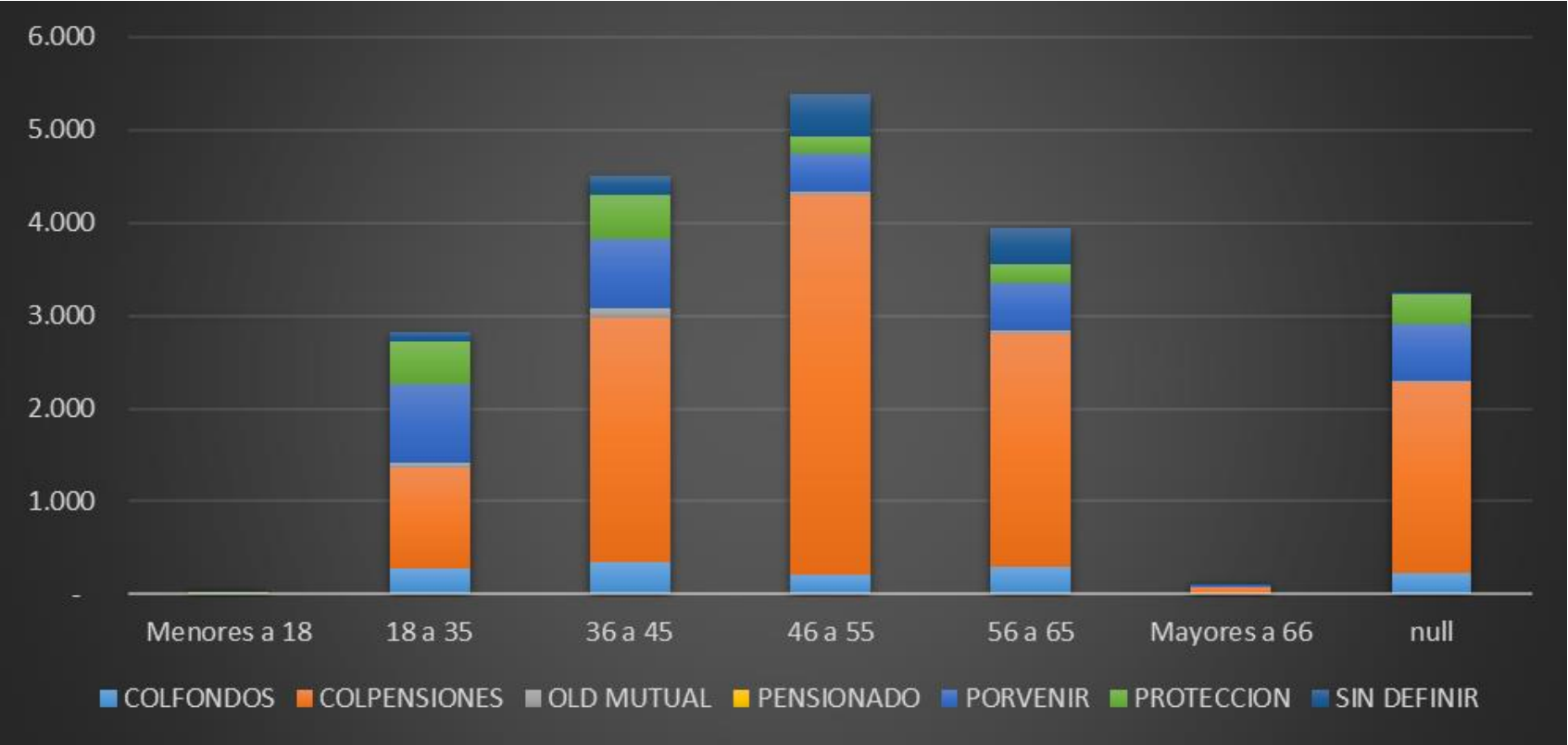
Distribución por AFP



AFP	Cantidad	Porcentaje
COLPENSIONES	12.403	62,02%
PORVENIR	3.134	15,67%
PROTECCION	1.639	8,20%
COLFONDOS	1.379	6,90%
OLD MUTUAL	253	1,27%
PENSIONADO	3	0,02%
SIN DEFINIR	1.186	5,93%
Total	19.997	100,00%

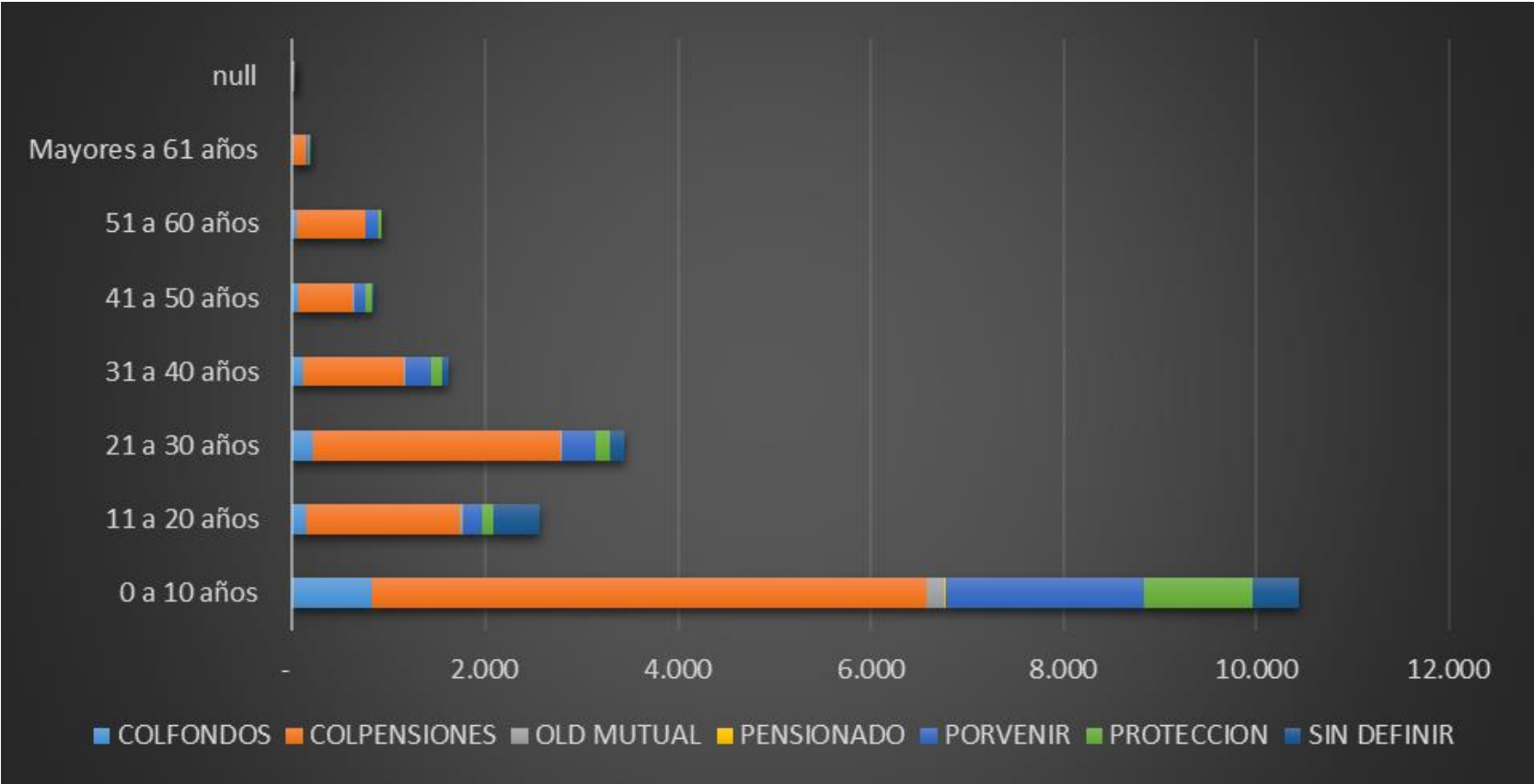
Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: AFP
Nombre Gráfica: Distribución: AFP

Rango de edad por AFP



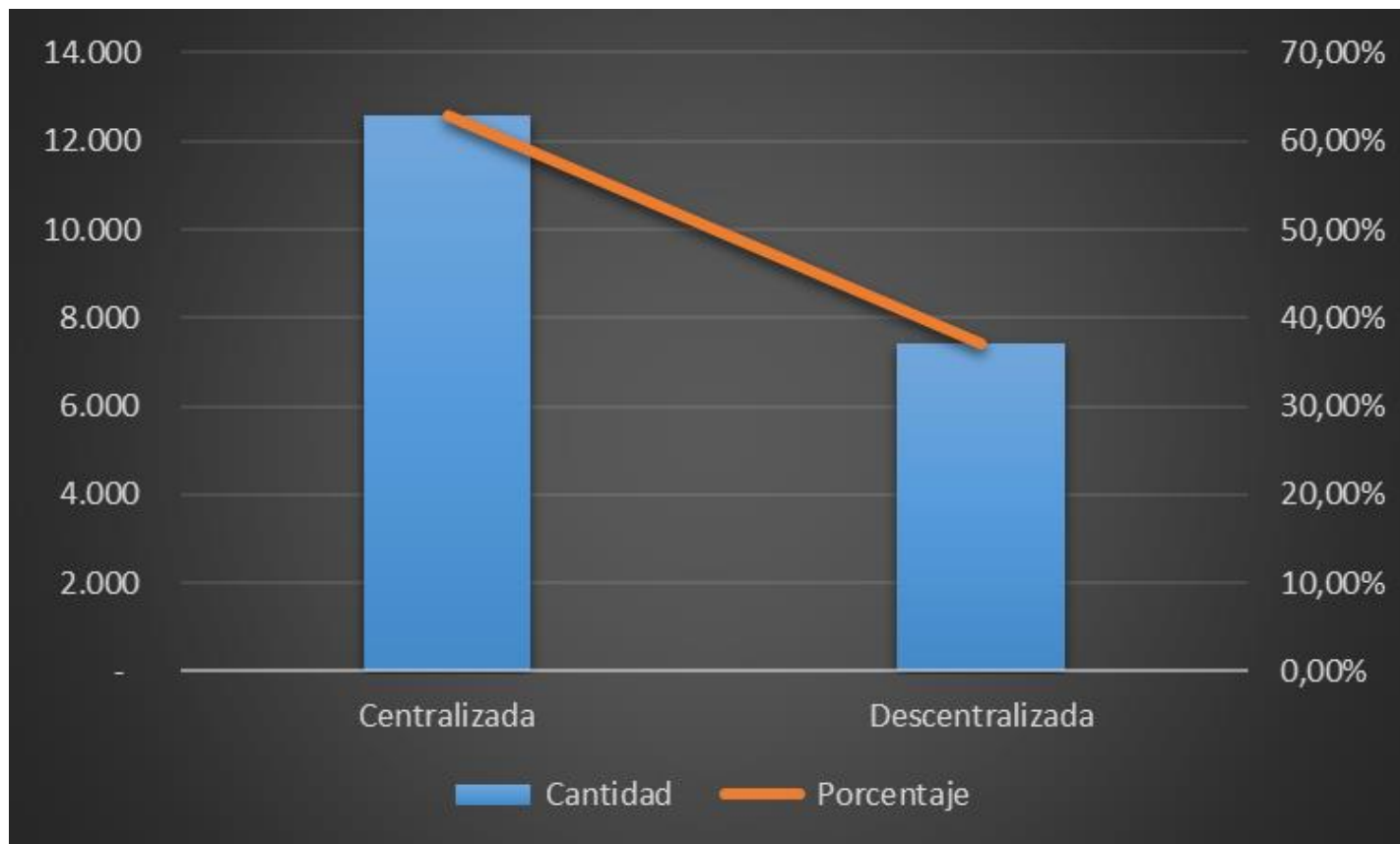
Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: AFP
Nombre Gráfica: Rango de Edad por AFP

Rango de antigüedad por AFP



Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: AFP
Nombre Gráfica: Rango de Antigüedad AFP

Distribución Orden Centralizada - Descentralizada



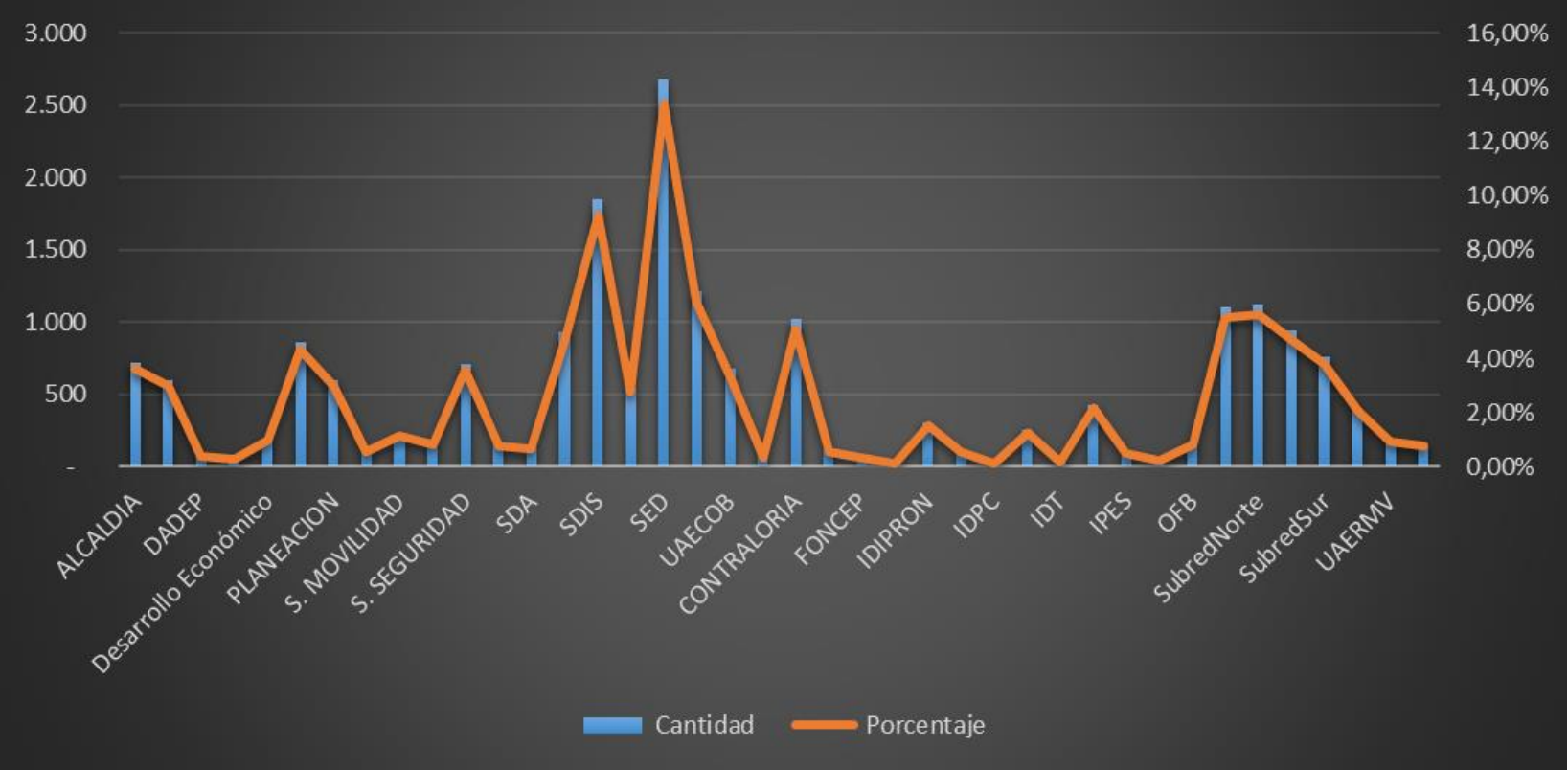
Anexo: 3

Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502

Pestaña: Orden

Nombre Gráfica: Distribución: Orden

Distribución Orden Centralizada – Descentralizada por Entidad



Orden Centralizada

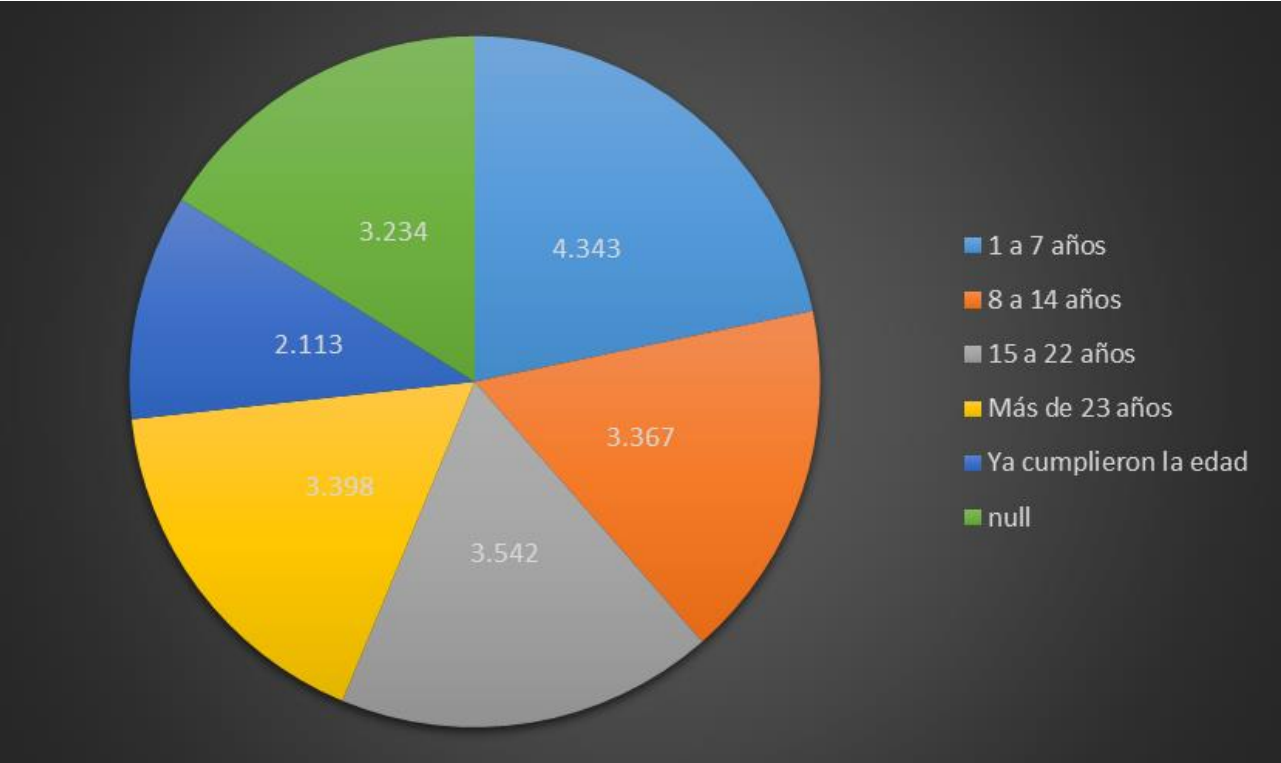


Orden Descentralizada



Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Orden
Nombre Gráfica: Distribución: Orden

Distribución Grupo de años faltantes para pensionarse



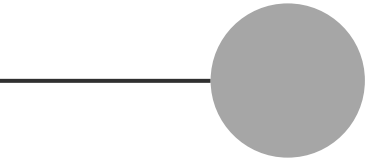
Grupo_Años_Para_Pensionarse	Cantidad
1 a 7 años	4.343
8 a 14 años	3.367
15 a 22 años	3.542
Más de 23 años	3.398
Ya cumplieron la edad	2.113
null	3.234
	19.997

Anexo: 3
Nombre Fuente: Auditoria_Def_20190502
Pestaña: Grupo_Años_Pensionarse
Nombre Gráfica: Distribución: Grupo_Años_Pensionarse

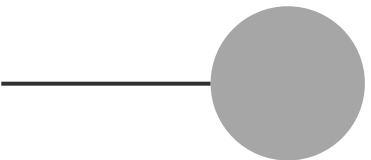
Caracterización Historia Laboral – Entidades

(Insumo: Acorde a Mapa de Interacción del Grupo de Valor)

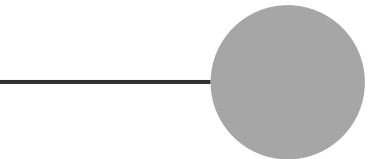
Necesidades que presenta
El Grupo de Valor



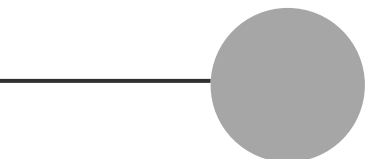
Asegurar que los **aportes a pensión** de los funcionarios activos del Distrito Capital a partir del 2019, **se encuentren bien aplicados**



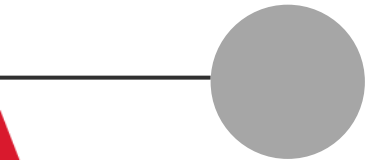
Estar **notificados de manera clara y oportuna sobre novedades e inconsistencias** que puedan impactar la Historia Laboral de los Empleados (No reporte de novedad retiro, licencia no remunerada, comisiones, encargos, retroactivos, pagos tarde, fallecimiento, entre otros)



Analizar y gestionar ante la AFP la inconsistencia que reporta el Foncep de manera oportuna y acertada.



Estar **enterado** en caso de que las **inconsistencias persistan** para proceder a escalar - gestionar rápidamente (Trazabilidad)

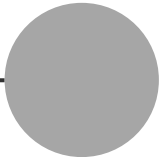
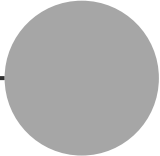
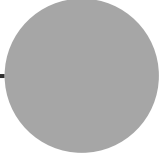
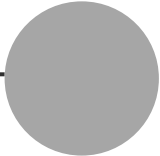
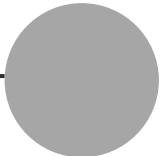


Tener **conocimiento** de posibles **PQRS** que pueden **interponer los Empleados del Distrito** en caso de que encuentren inconsistencia en su Historial Laboral (Trazabilidad y actualización oportuna de la información).

Caracterización Historia Laboral - Entidades

(Insumo: Acorde al Modelo analítico desarrollado)

Recomendaciones

-  **Contar con el 100% de la población (Información de Colpensiones)** para gestionar y generar modelos analíticos que favorezcan el entendimiento del Grupo de Valor, sus principales características, evolución y acciones a tomar para una mejor interacción y experiencia a brindar. (Calidad de los datos)
-  **Contar con variables geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento y tipología organizacional** que permitan enriquecer los modelos analíticos.
Así mismo conocer – gestionar los procesos y experiencia actual y deseada con dicho Grupo de Valor
-  **Identificar y gestionar las inconsistencias evidenciadas** en el modelo analítico, dando inicio al cierre de brechas, mayor calidad de la información y optimización de procesos al momento de construir y actualizar la Historia Laboral con las Entidades.
-  **Confirmar** de manera periodica cómo se está comportando el Grupo de Valor junto con el seguimiento y control a la gestión de inconsistencias.
-  **Actualizar** el modelo analítico mínimo una vez por año* con el fin de confirmar si los datos continúan generando tanto la misma caracterización como clústers.

*Periodicidad alineada con la registrada en documento “Procedimiento de Modelo de Servicio” Items 1, 4, 14.

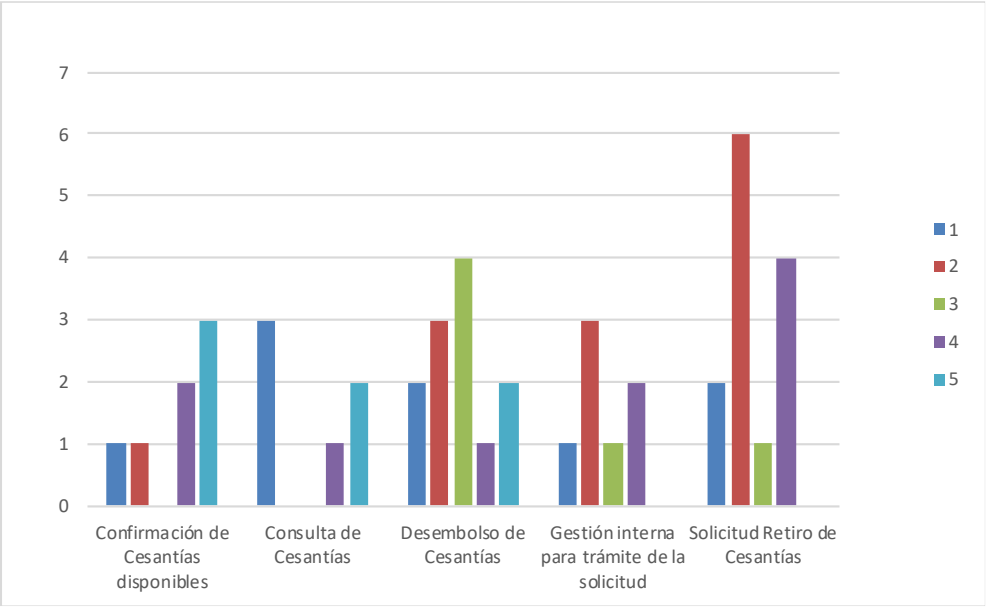
Grupo de Valor e interés

- a) Caracterización Grupos de Valor
Personas – Trabajadores con régimen de
cesantías retroactivas

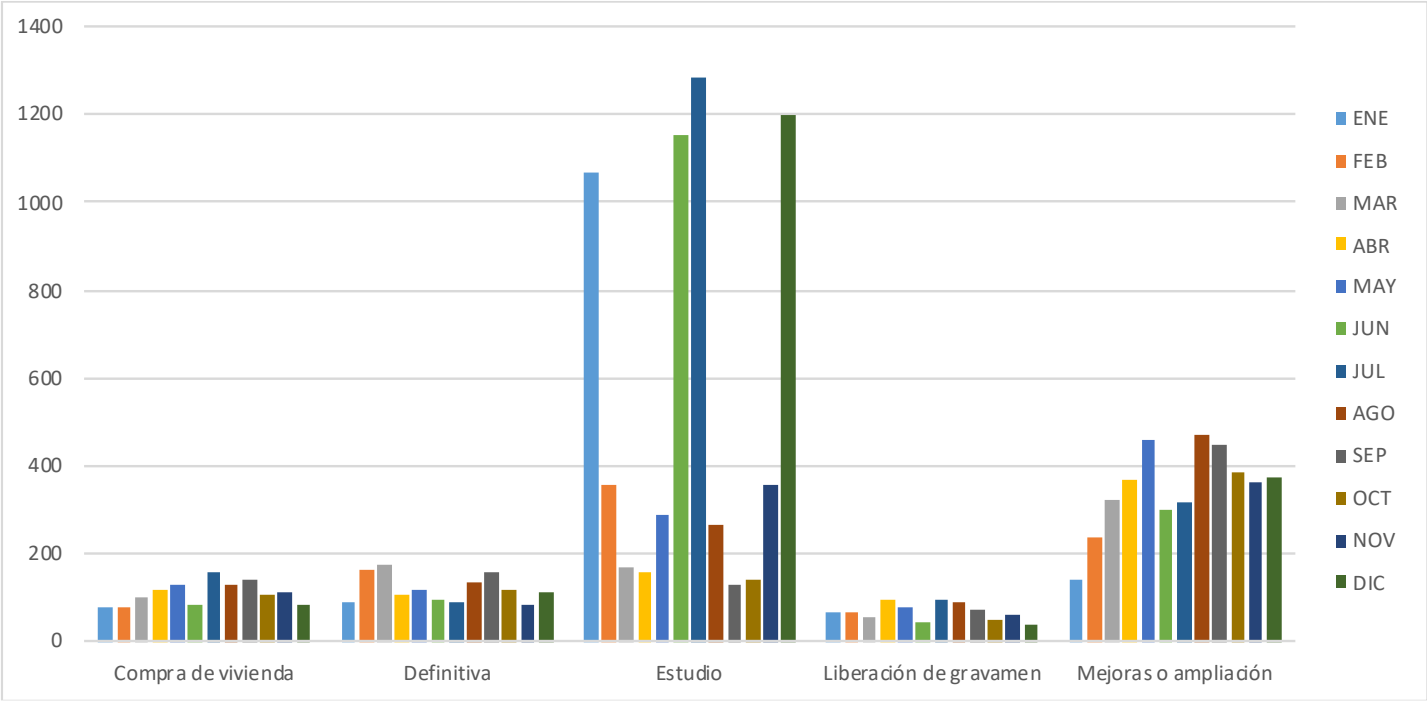


Caracterización Cesantías

Nivel de complejidad por etapa del tramite



Destino de solicitud por fecha

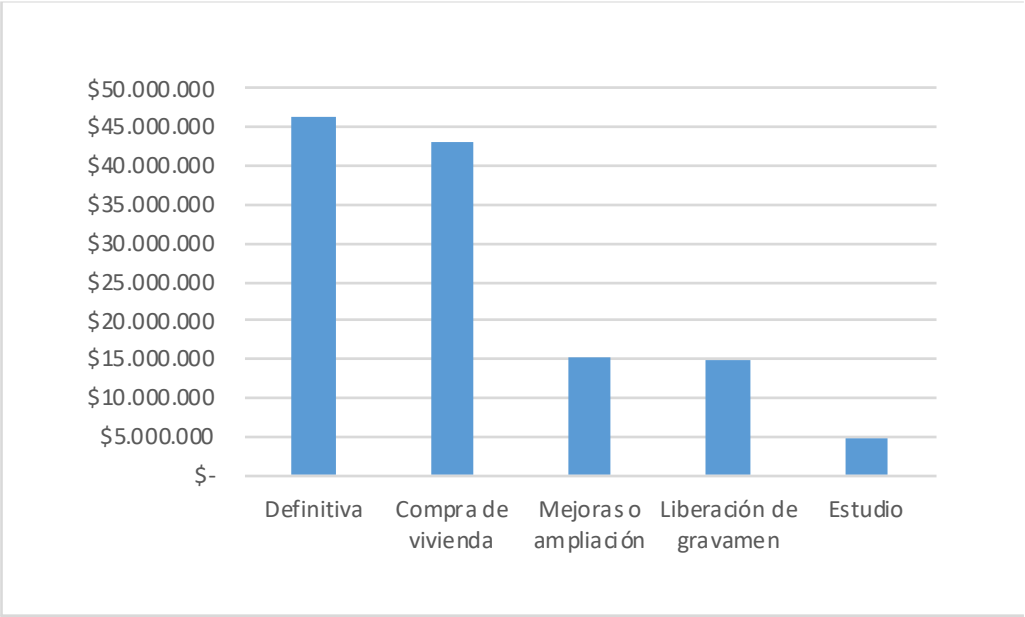


La solicitud de retiro de cesantías es la parte del trámite que más esfuerzo general

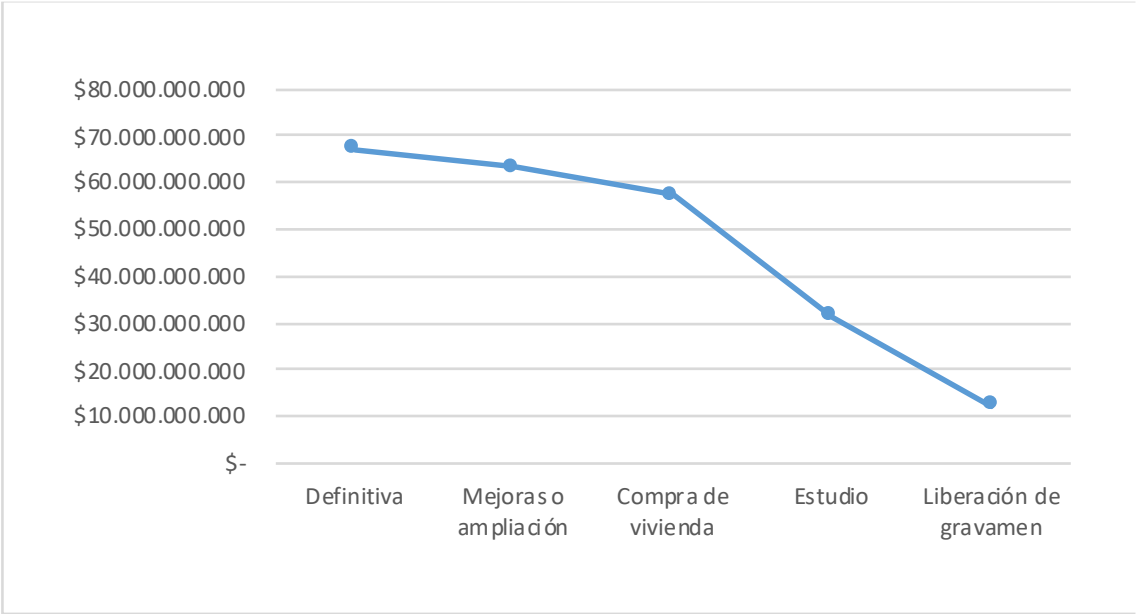
N: 45 encuestas

Caracterización Cesantías

Monto promedio de solicitud por destino



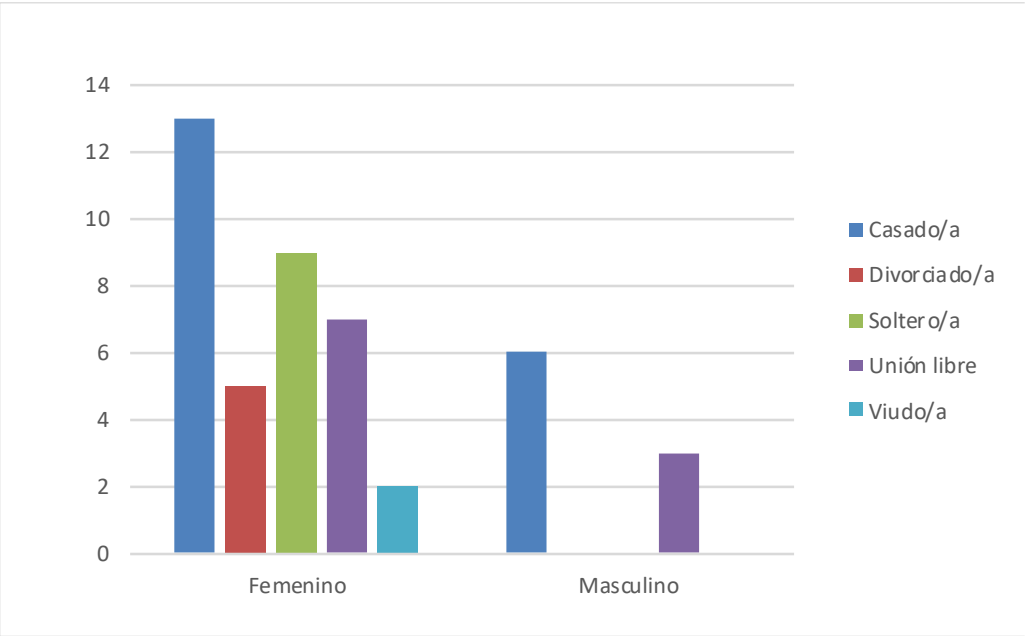
Ranking de desembolso por destino



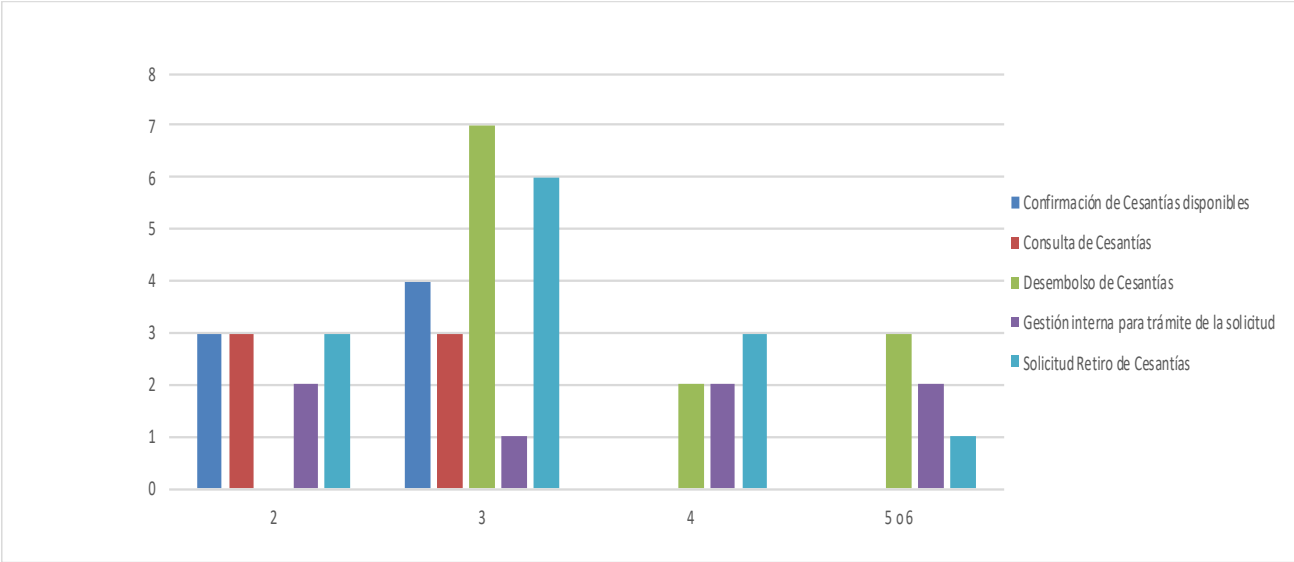
N: 45 encuestas

Caracterización Cesantías

Consulta por genero por estado civil

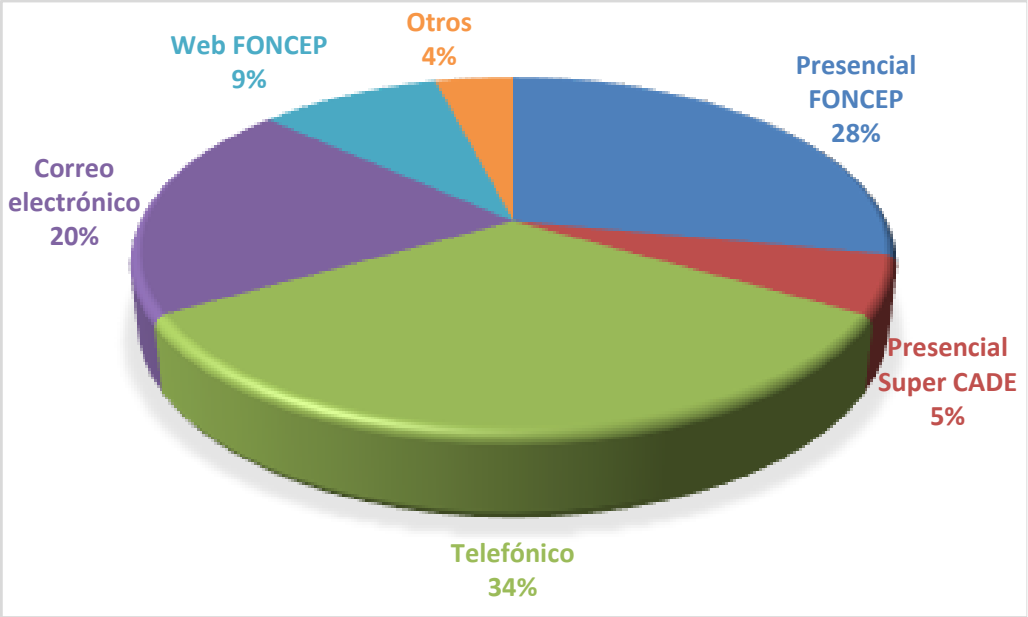


Consulta de tramite por estrato

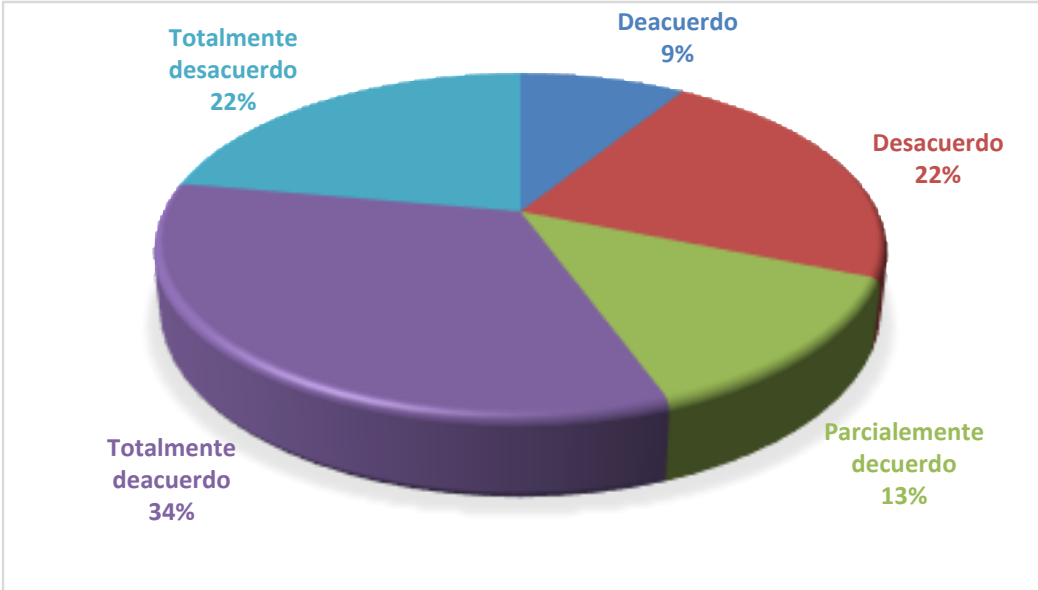


Caracterización Cesantías

Canal de contacto



Nivel de confianza de los usuarios en FONCEP



A través de las encuestas realizadas, se evidencia que el principal canal de contacto para quienes gestionan sus cesantías con el FONCEP es el telefónico, seguido del punto principal de atención presencial y correo electrónico.

Caracterización Cesantías

- 1 Que me permita realizar los trámites y consultas vía Internet
- 2 Más claridad sobre los trámites y sus requisitos
- 3 Que su atención sea rápida
- 4 Que sea más fácil de contactar vía telefónica

¿Qué espera que el FONCEP haga por usted?

El 53% de los encuestados indicó que espera de FONCEP que le permita realizar los trámites y consultas vía internet.

Especialmente para facilitar el esfuerzo que genera la solicitud de cesantías.

45 encuestas

Se realizó una encuesta a los usuarios de la Oficina Virtual, con el fin de conocer sus opiniones en la realización de otros pasos por medios virtuales para el trámite de cesantías.

Sus respuestas:

Radicación de solicitudes de retiro de cesantías	Formulario web
Conocer el monto de cesantías por la oficina virtual	Certificados tributarios

20 encuestas

Necesidades y expectativas

- Necesidad de disminuir el esfuerzo en la consulta de cesantías y el desembolso de cesantías.
- El mayor contacto con FONCEP se realiza por medio telefónico, por lo que se requiere información suficiente por este medio
- Se debe incentivar el uso de la página web, dado que la oficina virtual se encuentra por este medio.
- Brindar canales de comunicación que sigan dando la percepción de ser fácil de comunicar con FONCEP.
- Conservar los tiempos de respuesta en el desembolso en cesantías pues está catalogado como rápida atención
- Esperan realizar los trámites y poder realizar consultar vía internet, por lo que se debe trabajar en ello.

Grupo de Valor e interés

- a) Caracterización Grupos de Valor
Personas – Adjudicatarios créditos
FAVIDI



Para el caso de cartera FAVIDI considerando la naturaleza de la relación, se plantea dividir a los clientes en los siguientes grupos

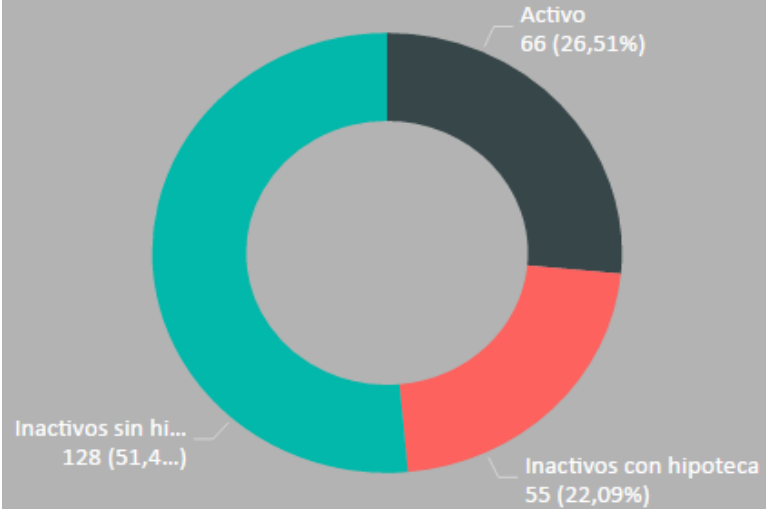
		Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Cartera FAVIDI	Activa	Son aquellos clientes legado de la cartera de FAVIDI que actualmente se encuentra administrando FONCEP. Estos son clientes que actualmente se encuentran pagando o que tienen algún acuerdo de pago establecido con FONCEP.	Esta cartera debe contar con los procesos de cobro definidos para asegurar el cobro de las cuotas pendientes. FONCEP debe asegurar esta gestión para evitar que esta cartera se deteriore aún más de lo que actualmente está. Se evidencia que actualmente hay clientes activos sin acuerdo de pago, así como clientes con acuerdo de pago que no están pagando su deuda.
	Inactiva - Con Hipoteca	Son los clientes legado de la cartera FAVIDI que actualmente se encuentran inactivos según aprobación del comité de cartera de FONCEP. Estos clientes fueron clasificados como de difícil recuperación, aunque cuentan actualmente con una hipoteca asociada al inmueble.	Aunque estos clientes fueron clasificados como inactivos por su difícil cobro, aún cuentan con hipoteca y pueden estar viniendo en algún momento a levantar la hipoteca de su inmueble.
	Inactiva - Sin Hipoteca	Son los clientes legado de la cartera FAVIDI que actualmente se encuentran inactivos según aprobación del comité de cartera de FONCEP. Estos clientes fueron clasificados como de difícil recuperación, aunque cuentan actualmente con una hipoteca asociada al inmueble.	Al estar clasificados como inactivos por su difícil cobro y no tener una hipoteca para levantar, se considera que estos clientes ya no tendrán ninguna interacción con FONCEP.

Cartera FAVIDI: Análisis de la información disponible

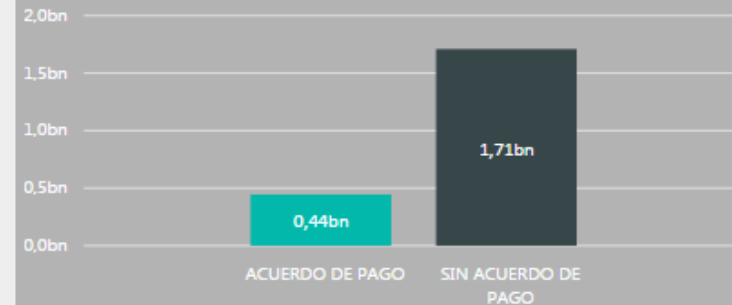


El Reportero

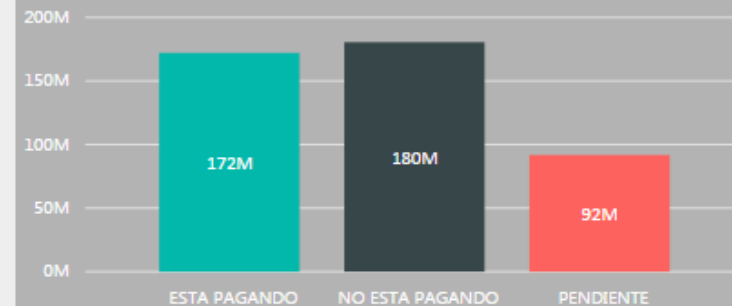
Cantidad de Clientes por Estado



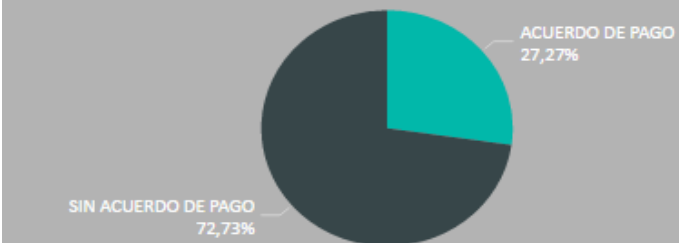
Valor Activos por Acuerdo de Pago



Montos por Estado del Acuerdo de Pago



Activos con Acuerdos de Pago



Activos con Codeudor

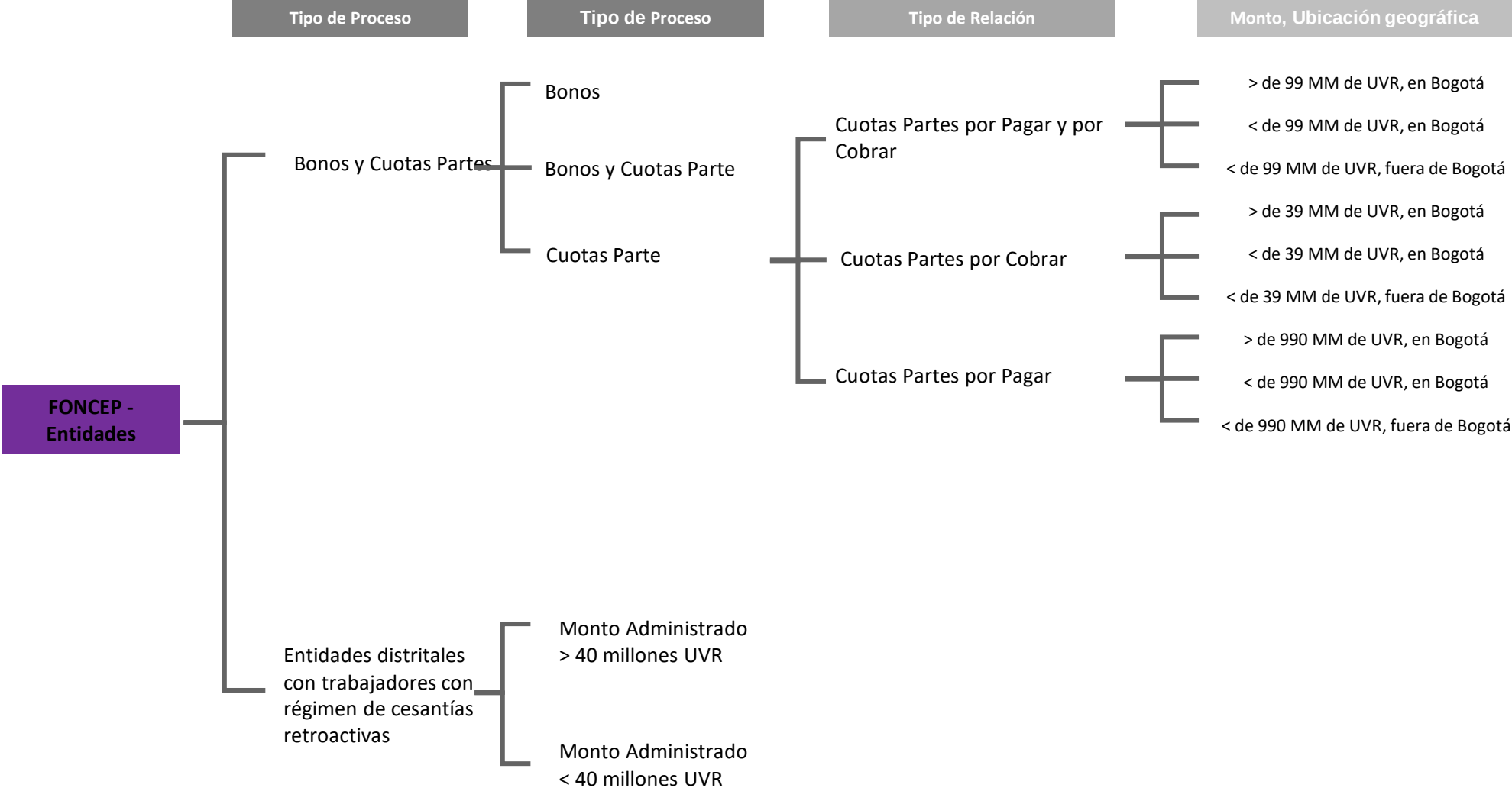


2. Grupo de Valor e interés

- a) Caracterización Grupos de Valor – Entidades

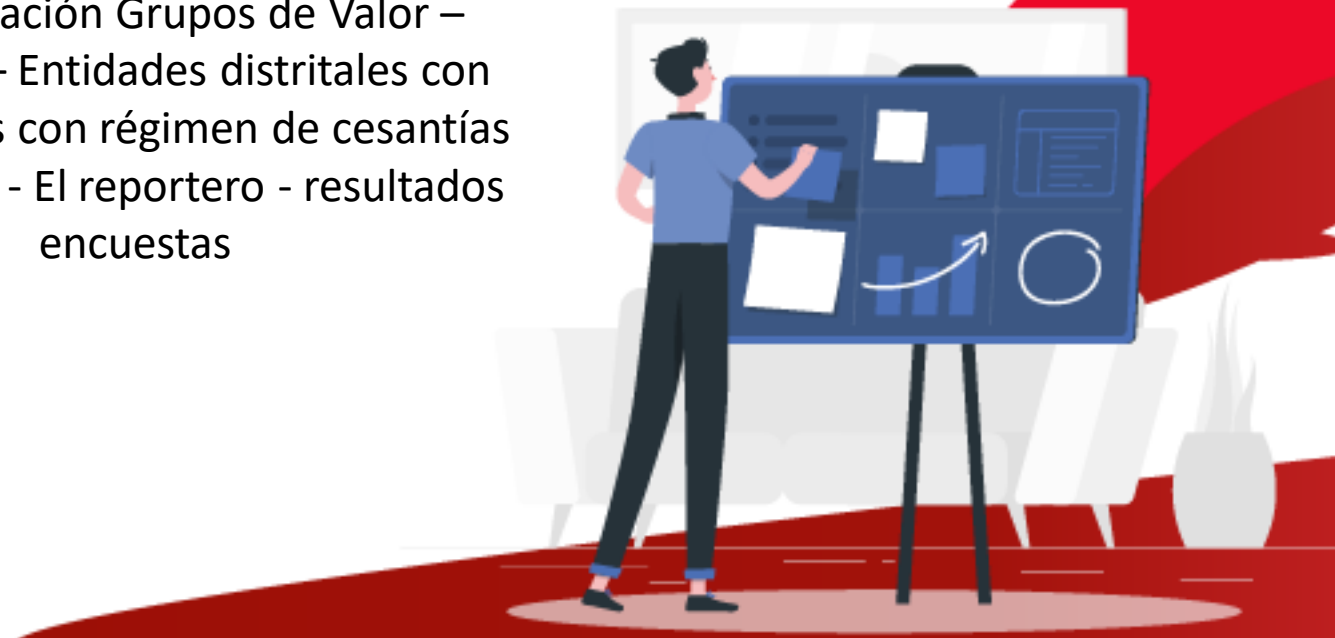


Las entidades “clientes” de FONCEP se segmentaron de acuerdo a los criterios de tipo de proceso, tipo de relación, monto de la deuda y ubicación geográfica



Grupo de Valor e interés

- a) Caracterización Grupos de Valor –
Entidades – Entidades distritales con
trabajadores con régimen de cesantías
retroactivas - El reportero - resultados
encuestas

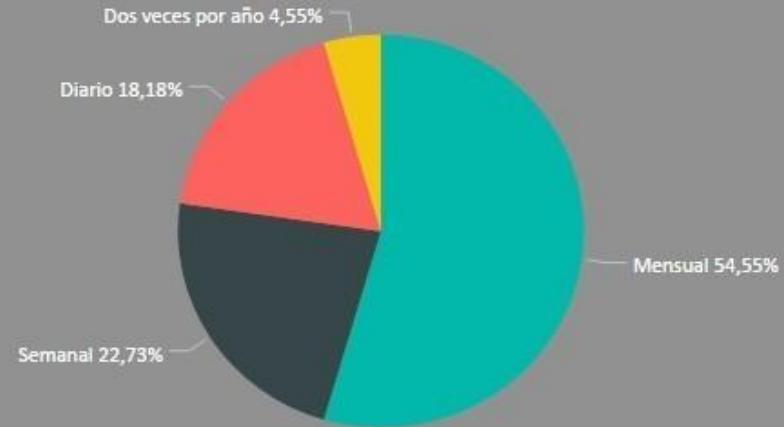


Cesantías: resultados encuesta – Frecuencia y canal

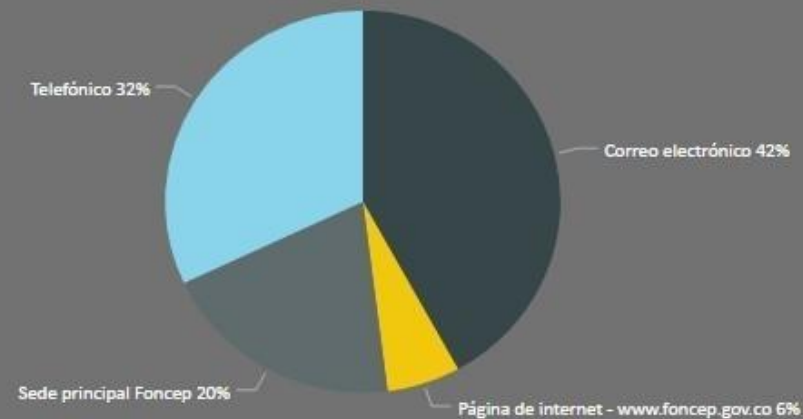


El Reportero

¿Con qué frecuencia usa alguno de los servicios o realiza trámites en el FONCEP?



¿Por favor señale a través de qué canal(es) de atención realiza trámites u obtiene información del FONCEP?

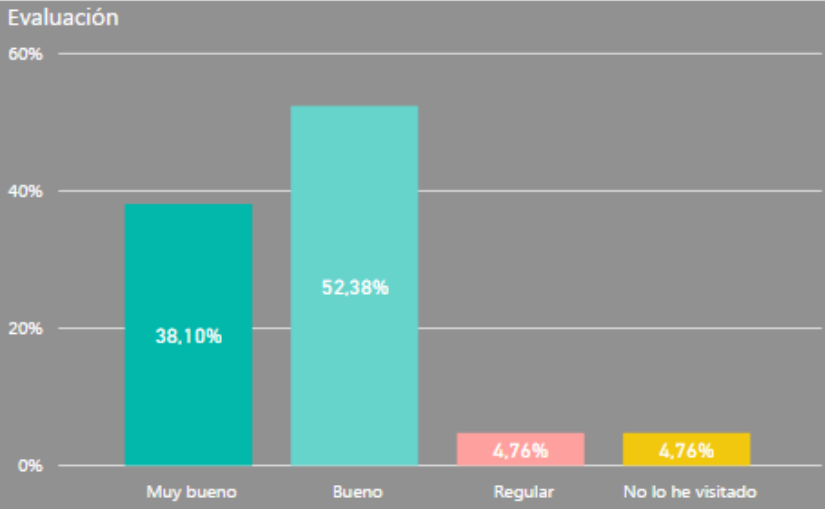


Número de encuestados: 20

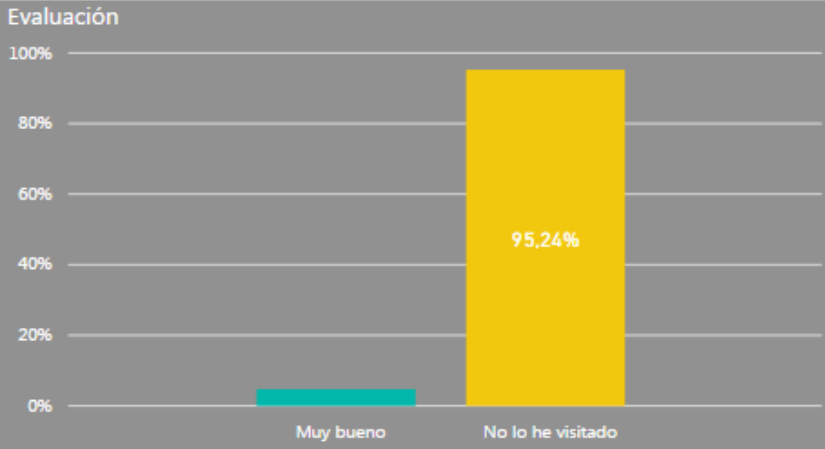
Cesantías: resultados encuesta – Canales Presenciales



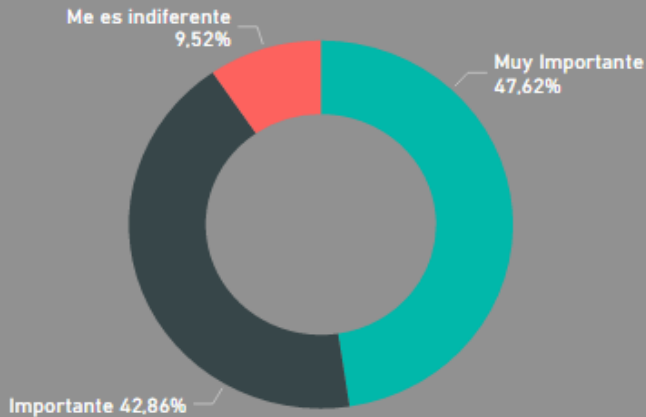
Canales Presenciales - Facilidad de acceso (Oficina Principal)



Canales Presenciales - Facilidad de acceso (Super CADE)



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Número de encuestados: 20

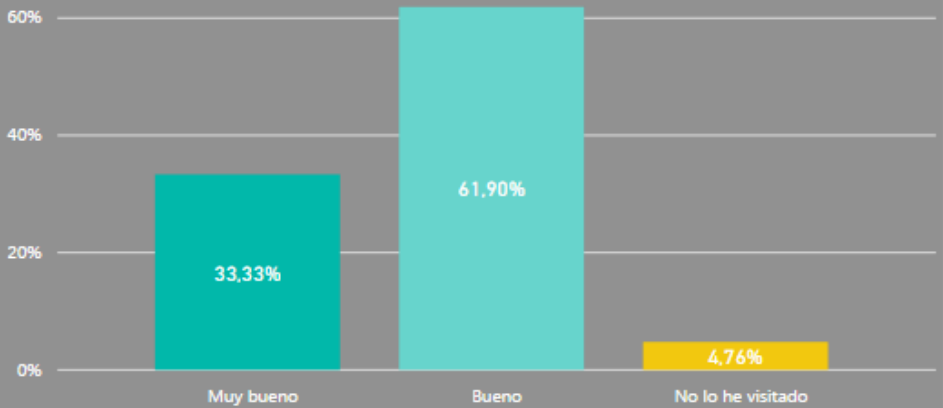
Cesantías: resultados encuesta – Canales Presenciales



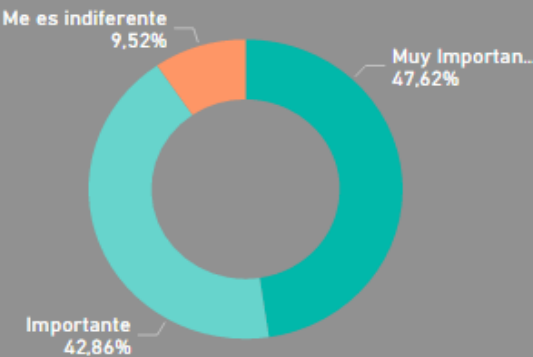
El Reportero

Canales Presenciales - Tiempo hasta que me atienden (Oficina Principal)

Evaluación

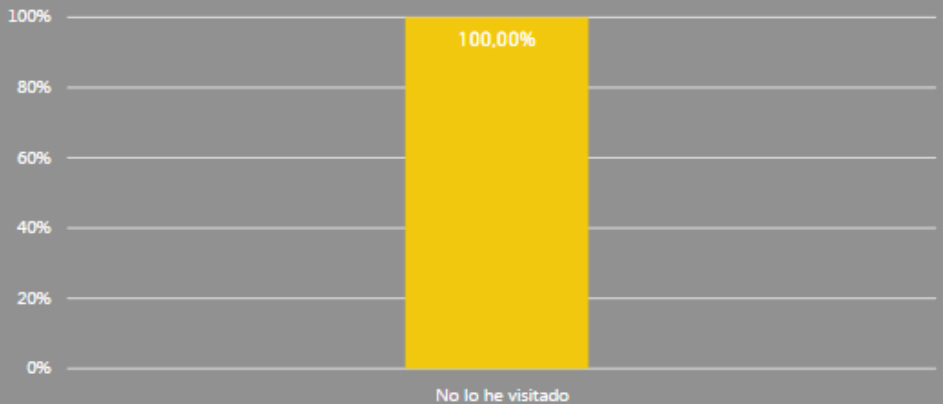


¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Canales Presenciales - Tiempo hasta que me atienden (Super CADE)

Evaluación



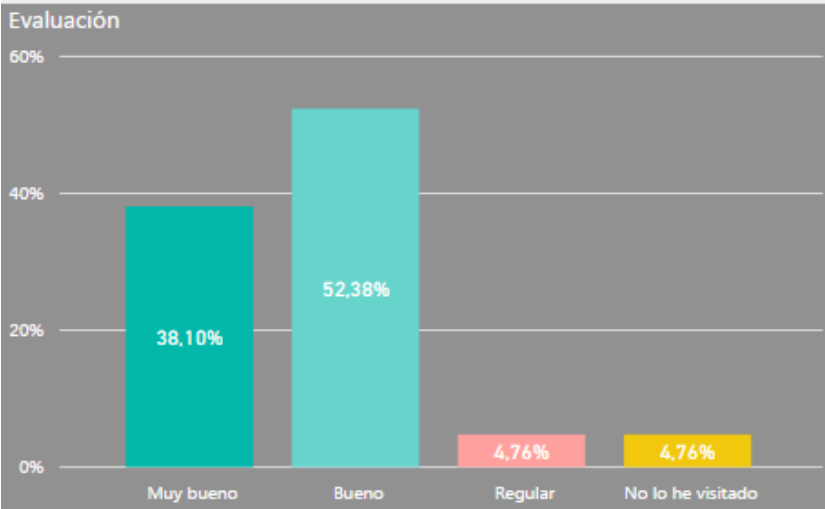
Número de encuestados: 20

Cesantías: resultados encuesta – Canales Presenciales

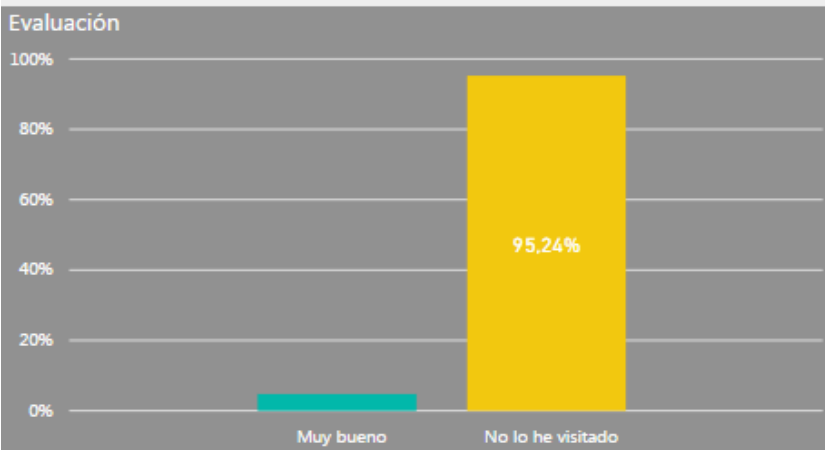


El Reportero

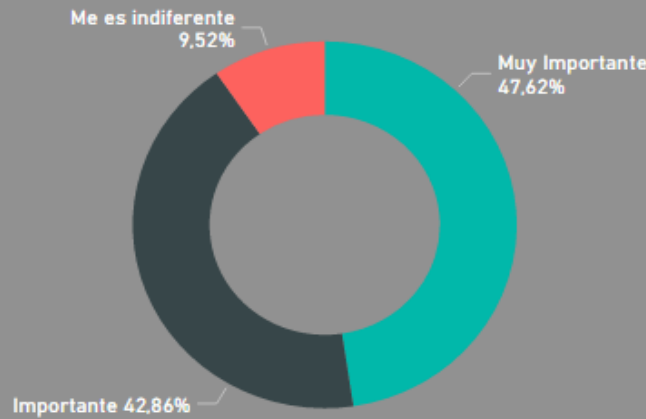
Canales Presenciales - Facilidad de acceso (Oficina Principal)



Canales Presenciales - Facilidad de acceso (Super CADE)



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Número de encuestados: 20

Grupo de Valor e interés

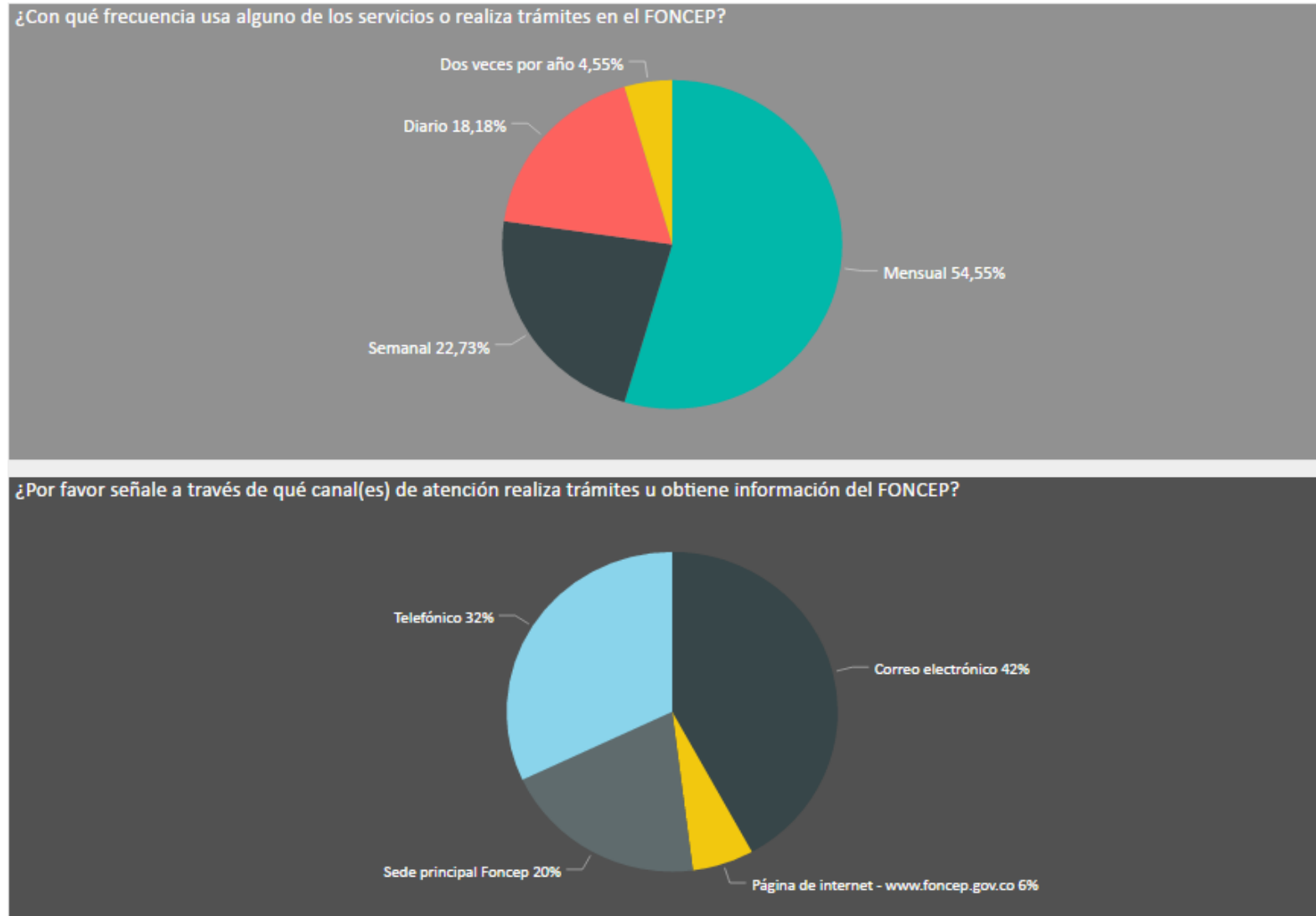
- a) Caracterización Grupos de Valor –
Entidades - Bonos Pensionales - El
reportero - resultados encuestas



Bonos Pensionales: resultados encuesta – Frecuencia y canal



El Reportero



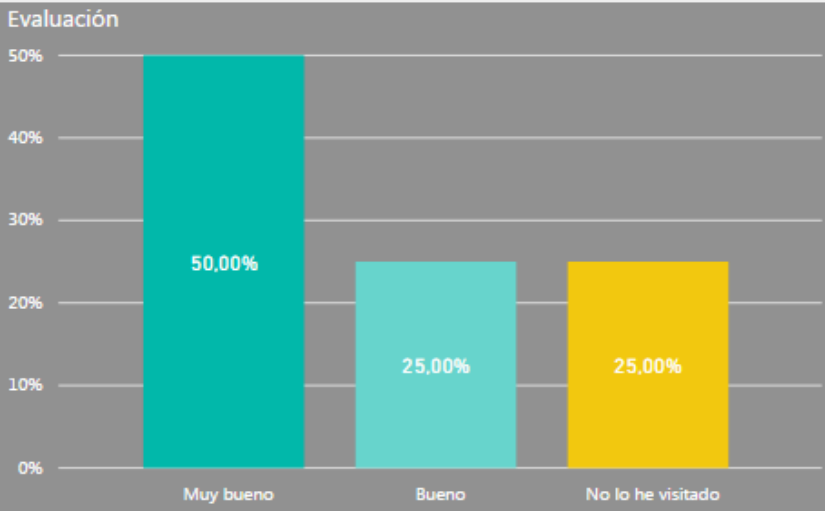
Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Canales Presenciales

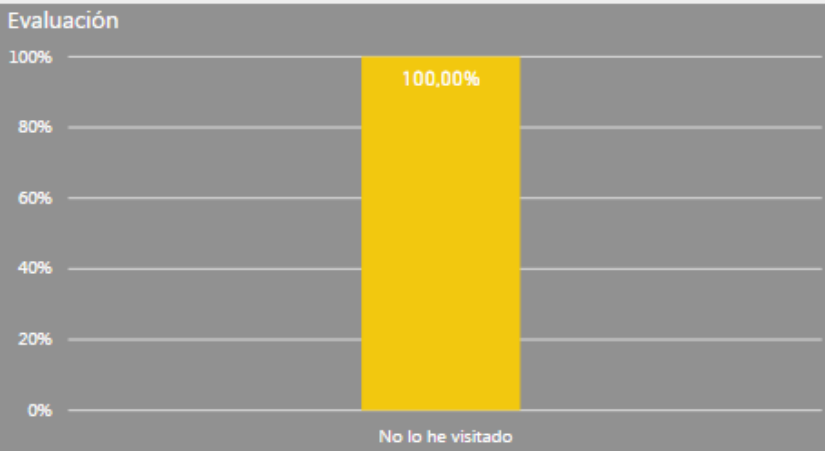


El Reportero

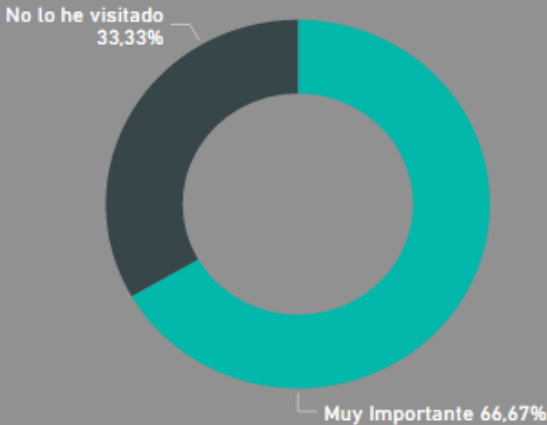
Canales Presenciales - Facilidad de acceso (Oficina Principal)



Canales Presenciales - Facilidad de acceso (Super CADE)



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



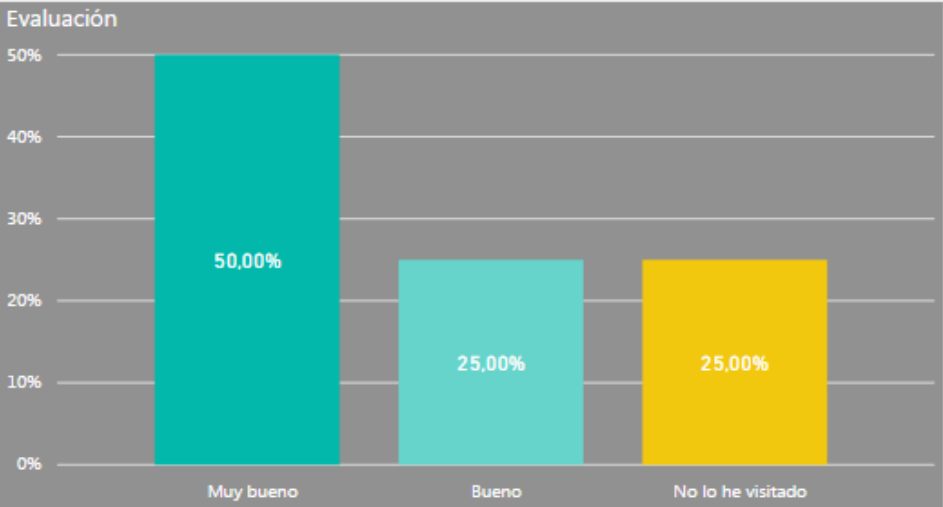
Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Canales Presenciales

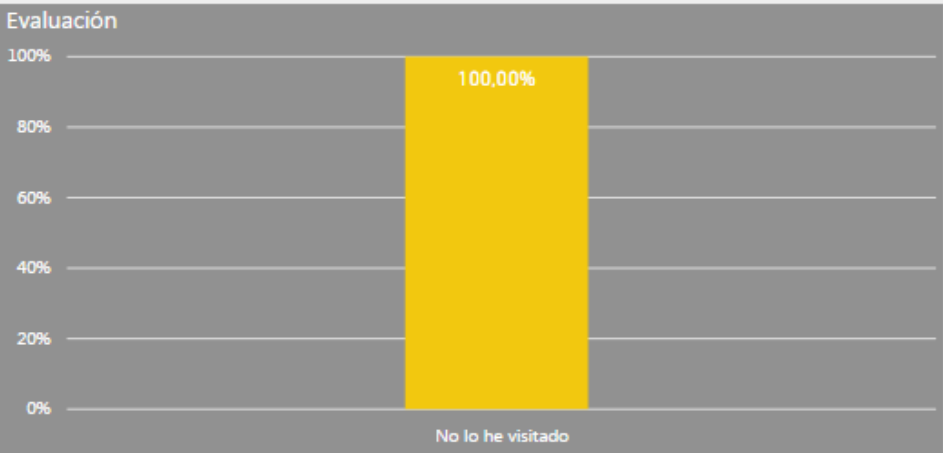


El Reportero

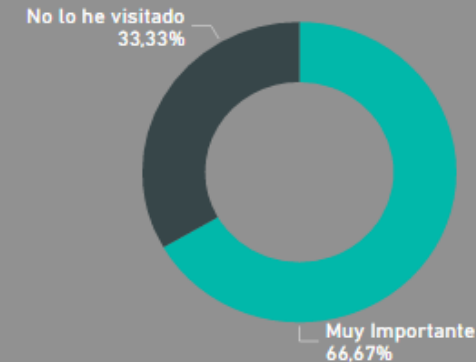
Canales Presenciales - Tiempo hasta que me atienden (Oficina Principal)



Canales Presenciales - Tiempo hasta que me atienden (Super CADE)



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



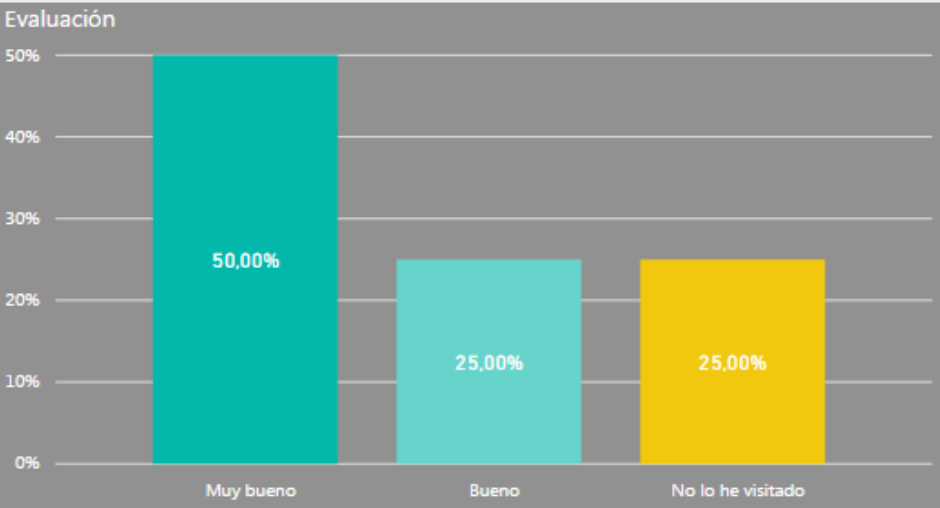
Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Canales Presenciales

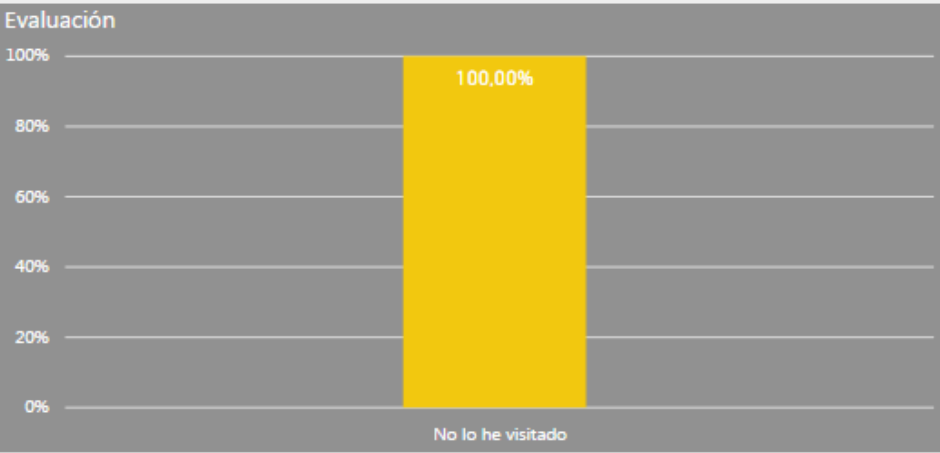


El Reportero

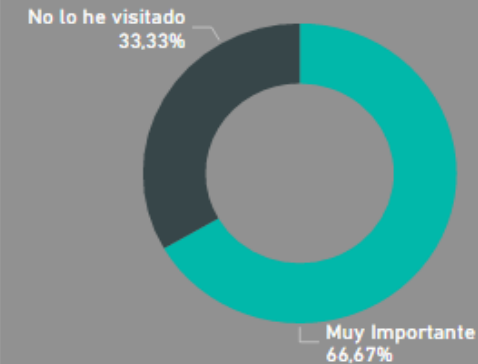
Canales Presenciales - Horario de Atención (Oficina Principal)



Canales Presenciales - Horario de Atención (Super CADE)



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



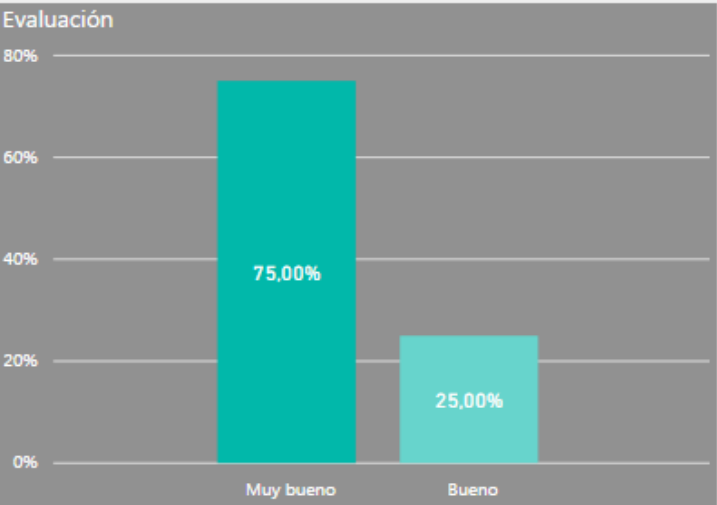
Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Canales No Presenciales

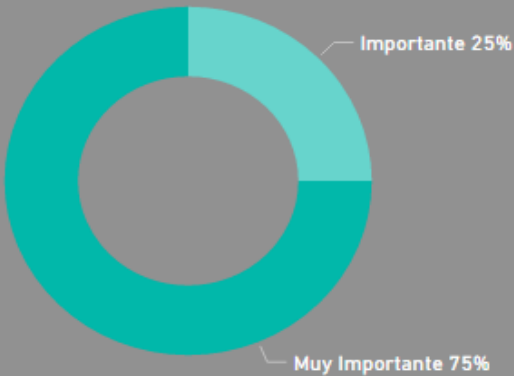


El Reportero

Canales No Presenciales / Teléfono - Servicios Disponibles



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Canales No Presenciales / Correo Electrónico - Servicios Disponibles



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



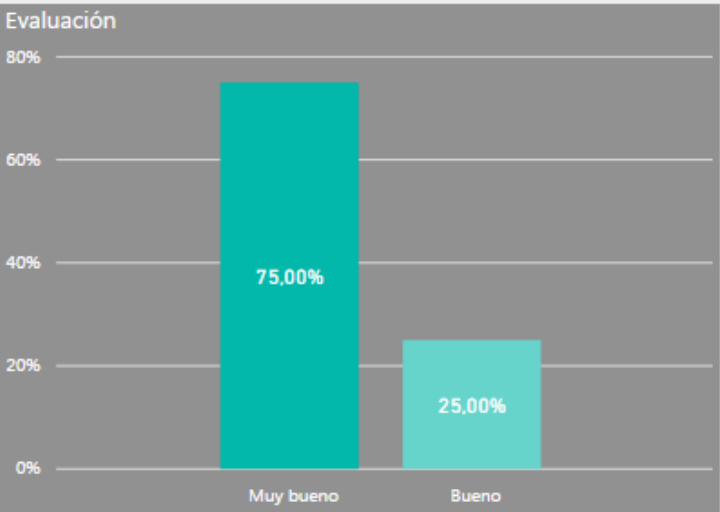
Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Canales No Presenciales

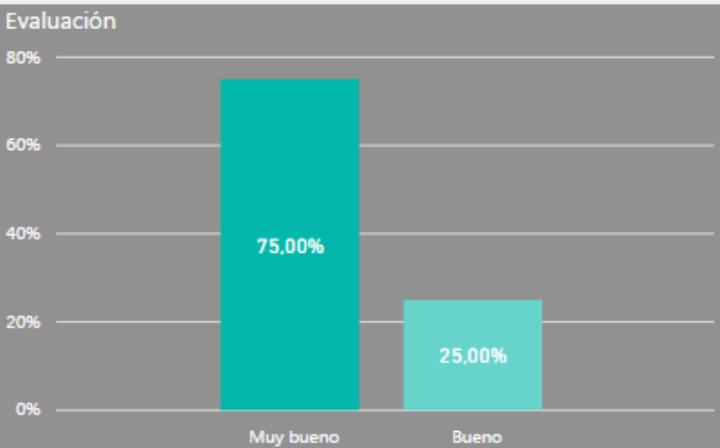


El Reportero

Canales No Presenciales / Teléfono - Tiempo hasta que me atienden



Canales No Presenciales / Correo Electrónico - Tiempo hasta que me atienden



Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Canales No Presenciales

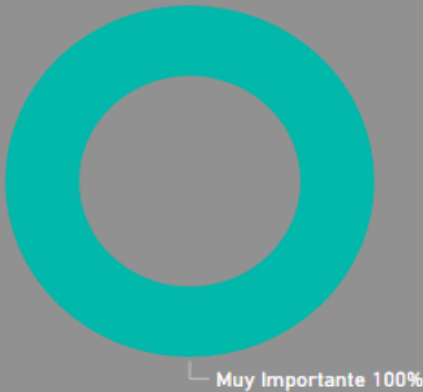


El Reportero

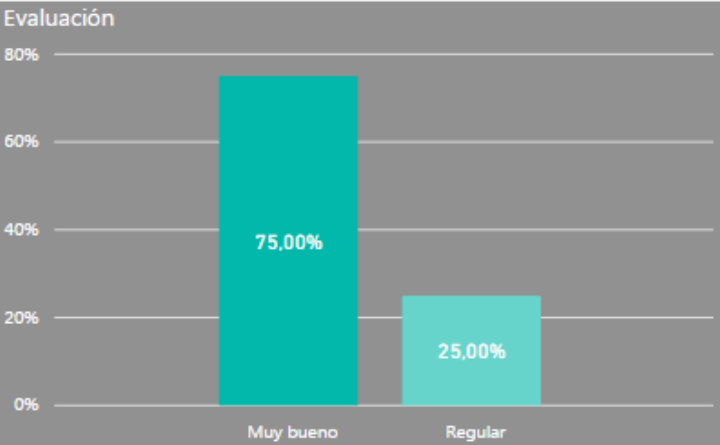
Canales No Presenciales / Teléfono - Horario de atención



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Canales No Presenciales / Correo Electrónico - Horario de atención



¿Qué tan importante es este criterio para mí?

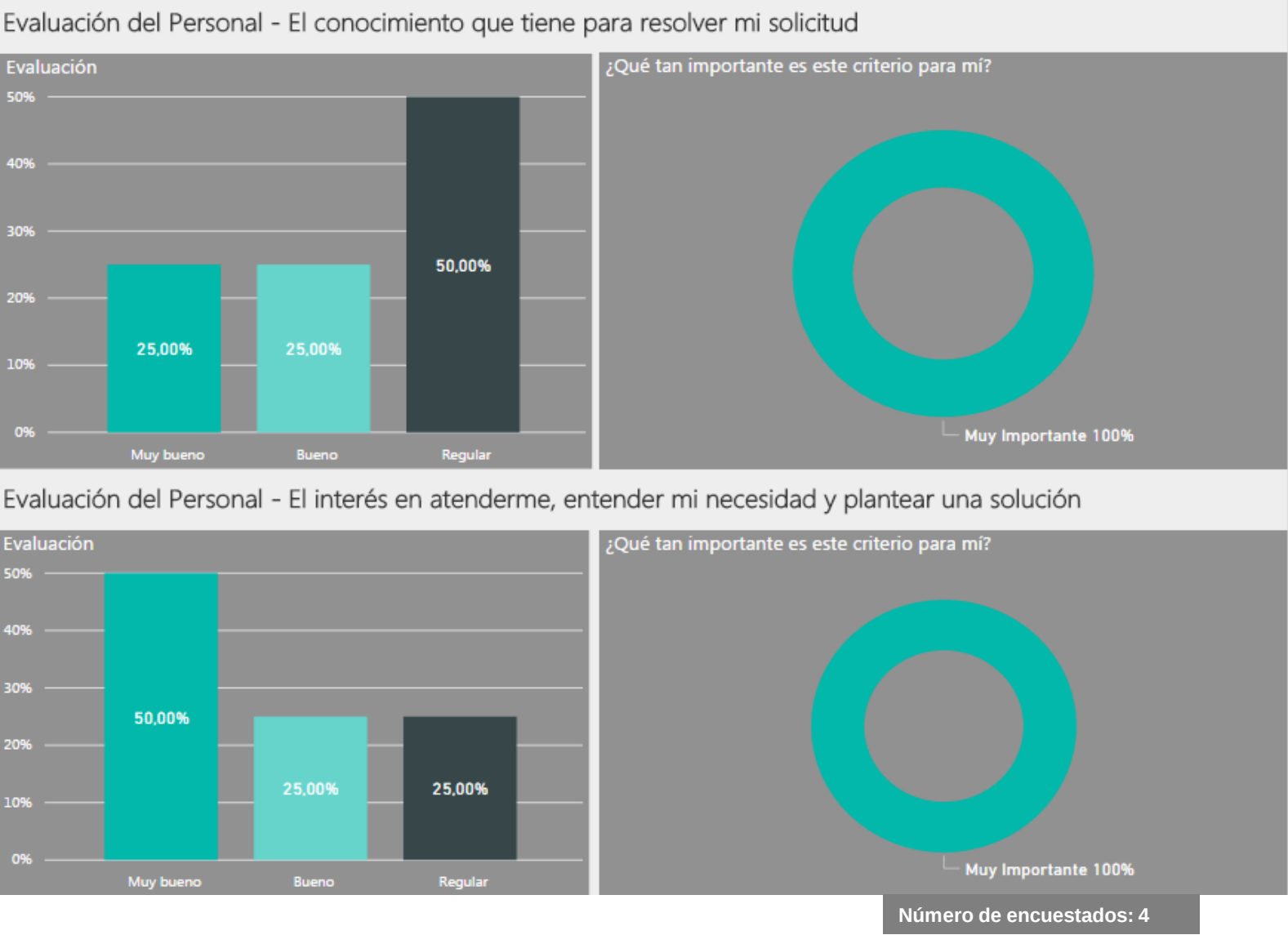


Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Evaluación del Personal



El Reportero

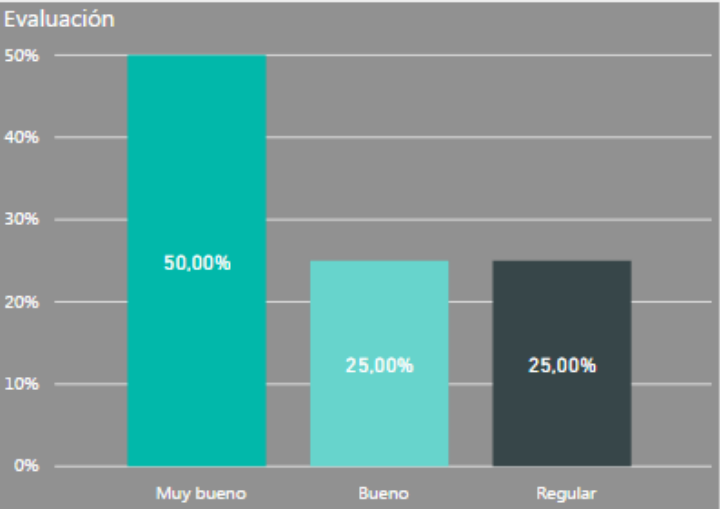


Bonos Pensionales: resultados encuesta – Evaluación del Personal

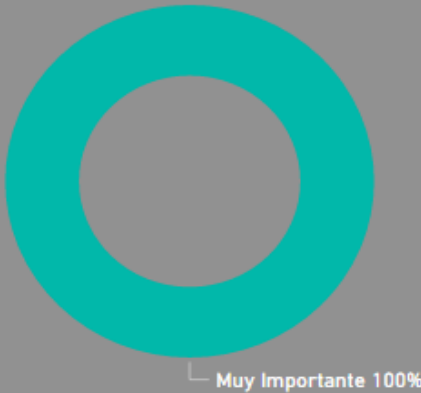


El Reportero

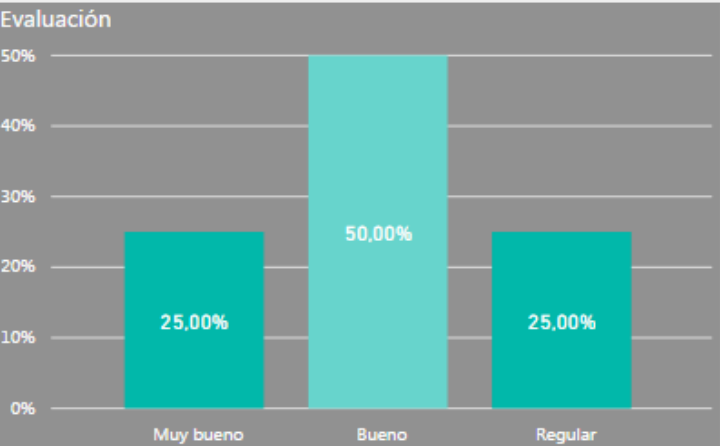
Evaluación del Personal - La claridad en el lenguaje



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Evaluación del Personal - La agilidad en la atención



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



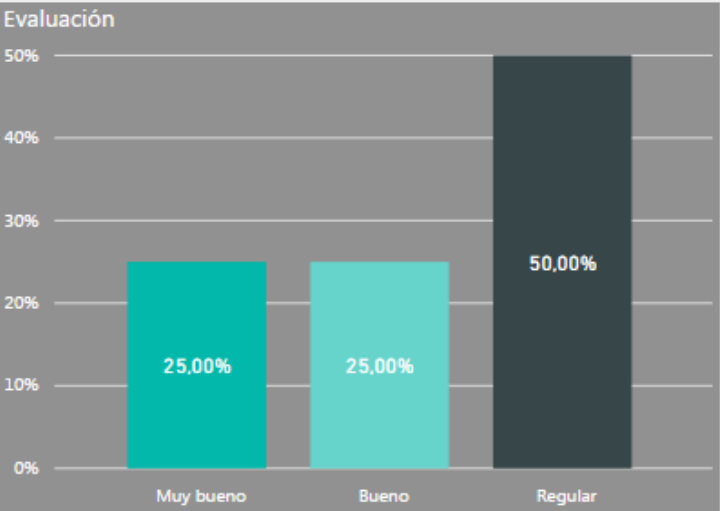
Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Evaluación del Personal

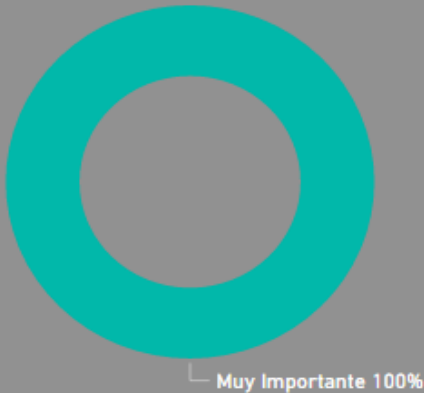


El Reportero

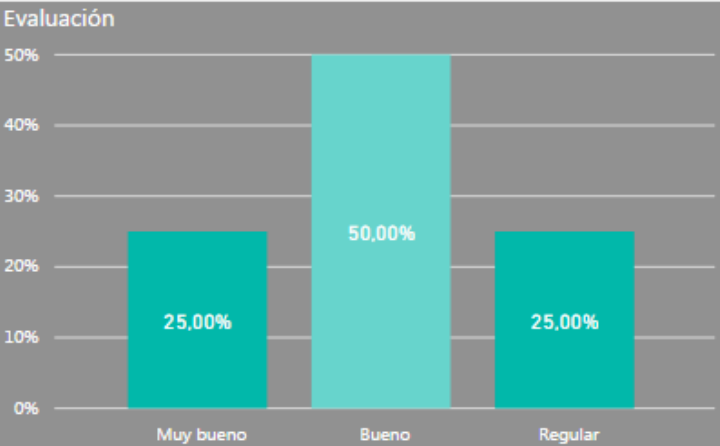
Evaluación del Personal - La calidad de la respuesta



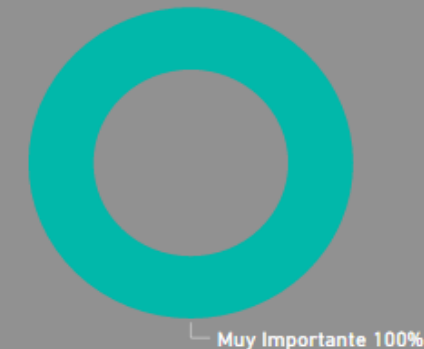
¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Evaluación del Personal - El tiempo de respuesta



¿Qué tan importante es este criterio para mí?



Número de encuestados: 4

Bonos Pensionales: resultados encuesta – Página web



El Reportero



Grupo de Valor e interés

- a) Caracterización Grupos de Valor –
Entidades - Segmentación



De acuerdo a las variables definidas la segmentación tipo de procesos, para Bonos y Cuotas partes identificamos 3 segmentos (1/4)

Bonos	4 entidades	• Porvenir • Colfondos • Old Mutual • Protección
Bonos y Cuotas Parte	2 entidades	• Colpensiones • Fonprecon
Cuotas Parte por Pagar y por Cobrar	> de 99 MM de UVR, ubicadas en Bogotá – 5 entidades	• Fiduciaria La Previsora S.A.-Fondo Prestacional del Magisterio • Instituto de Seguro Social • Gobernación de Cundinamarca - Fondo de Pensiones Publicas • Empresa Colombiana de Petróleos - Ecopetrol • Fondo de Pasivo Social - Ferrocarriles Nacionales de Colombia
	< de 99 MM de UVR, ubicadas en Bogotá – 22 entidades	• Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB • Ministerio de Tecnologías de La Información Y Las Comunicaciones - CAPRECOM • Superintendencia Financiera de Colombia - CAPRESUB • Ministerio de defensa Nacional • Servicio Nacional de Aprendizaje - Sena • Empresa de Acueducto Y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. • Superintendencia de Notariado Y Registro • Superintendencia de Sociedades • Fiduprevisora Patrimonio Autónomo de Remanentes de La Caja Agraria En Liquidación • Ministerio de Comercio Industria Y Turismo . IFI Concesión Salinas • Banco de La Republica • Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX Patrimonio Autónomo IFI Pensiones • Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca "CAR" • Banco Popular S.A. • UGPP • Hospital Militar Central • Ministerio de Ambiente, Vivienda Y desarrollo Territorial - INDERENA • Caja de Sueldos de Retiro de La Policía Nacional • Industria Militar INDUMIL • Banco Cafetero En Liquidación • Ministerio de Transporte • Caja de Retiro de Las Fuerzas Militares

De acuerdo a las variables definidas la segmentación tipo de procesos, para Bonos y Cuotas partes identificamos 3 segmentos (2/4)

Cuotas Parte por Pagar y Cobrar	< de 99 MM de UVR, ubicadas fuera de Bogotá – 19 entidades	• Universidad Industrial de Santander • Universidad del Valle • Gobernación del Valle del Cauca • Gobernación de Norte de Santander - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación del Caquetá - Fondo Territorial de Pensiones • Municipio de Manizales - Fondo Territorial de Pensiones • Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P. • Pensiones de Antioquia • Gobernación de Antioquia • Alcaldía de Medellín • Gobernación del Huila - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación de Nariño-fondo Territorial de Pensiones • Universidad de Nariño • Universidad del Cauca • Gobernación de Boyacá • Gobernación del Cesar • Gobernación del Meta - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación del Tolima - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación de Casanare - Fondo Territorial de Pensiones
Cuotas Parte por Cobrar	> de 39 MM de UVR, ubicadas en Bogotá – 5 entidades	• Caja Nacional de Previsión Social EICE • Caja de Previsión Social de Comunicaciones - Caprecom • Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P. • Patrimonio Autónomo Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio • Ministerio de Agricultura
	< de 39 MM de UVR, ubicadas en Bogotá – 10 entidades	• ESE Luis Carlos Galán Sarmiento (Fiduprevisora) • Caja de Previsión de La Universidad Nacional • Universidad Nacional de Colombia • Policía Nacional • Caja de Previsión Social de La Universidad Nacional • Caja de Crédito Agrario Industrial Y Minero En Liquidación • Patrimonio Autónomo de Remanentes de La Caja Agraria En Liquidación • Universidad Distrital Francisco José de Caldas • Financiera de desarrollo Nacional • Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. E.S.P.

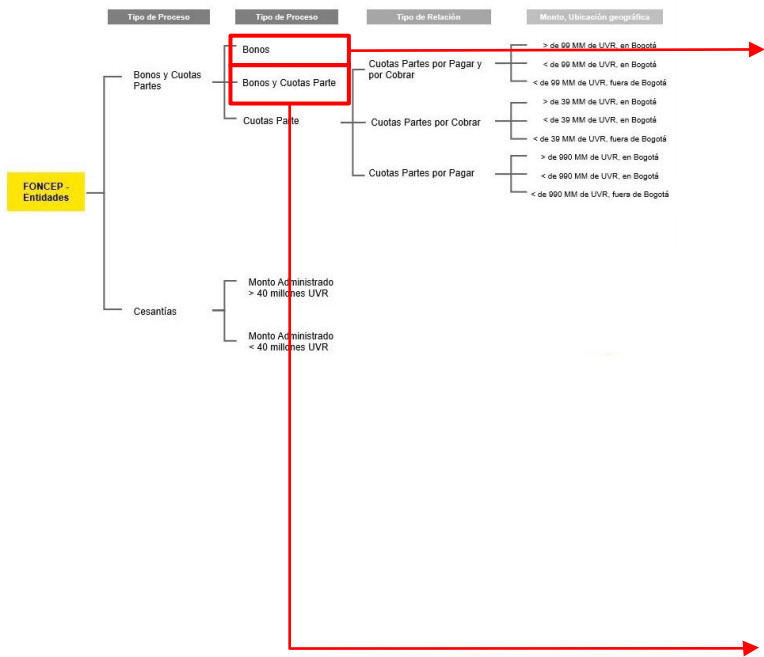
De acuerdo a las variables definidas la segmentación tipo de procesos, para Bonos y Cuotas partes identificamos 3 segmentos (3/4)

Cuotas Parte por Cobrar	< de 99 MM de UVR, ubicadas fuera de Bogotá - 17	• Universidad del Quindío • Gobernación del Atlántico • Alcaldía de Bucaramanga • Municipio de Santiago de Cali • Alcaldía de Ibagué - Fondo Territorial de Pensiones • Departamento de Caldas • Universidad de Antioquia • Municipio de Montenegro Quindío • Departamento del Huila • Alcaldía de Neiva • Municipio de Ortega - Tolima • Departamento de Nariño • Departamento del Cauca • Gobernación del Vichada • Departamento de La Guajira • Municipio de Tabio Cundinamarca • Alcaldía de Villavicencio
Cuotas Parte por Pagar	> de 990 MM de UVR, ubicadas en Bogotá- 5 entidades	• Ministerio de Agricultura - Instituto Colombiano de Reforma Agraria INCORA En Liquidación • Empresa de Energía Eléctrica de Bogotá • Fondo de Pensiones Publicas de Cundinamarca • Porvenir • P Y D - CORPOR.Nal.de Turismo • E.S.E. Luis Carlos Galán Sarmiento - Fiduprevisora
	< de 990 MM de UVR, ubicadas en Bogotá – 7 entidades	• Ministerio de Minas Y Energía • Carbones de Colombia "Carbocol En Liquidación" • La Previsora S.A. Compañía de Seguros • Prosocial • Caja Promotora de Vivienda Militar • Lotería de Bogotá • Hotel Tequendama - San Diego

De acuerdo a las variables definidas la segmentación tipo de procesos, para Bonos y Cuotas partes identificamos 3 segmentos (4/4)

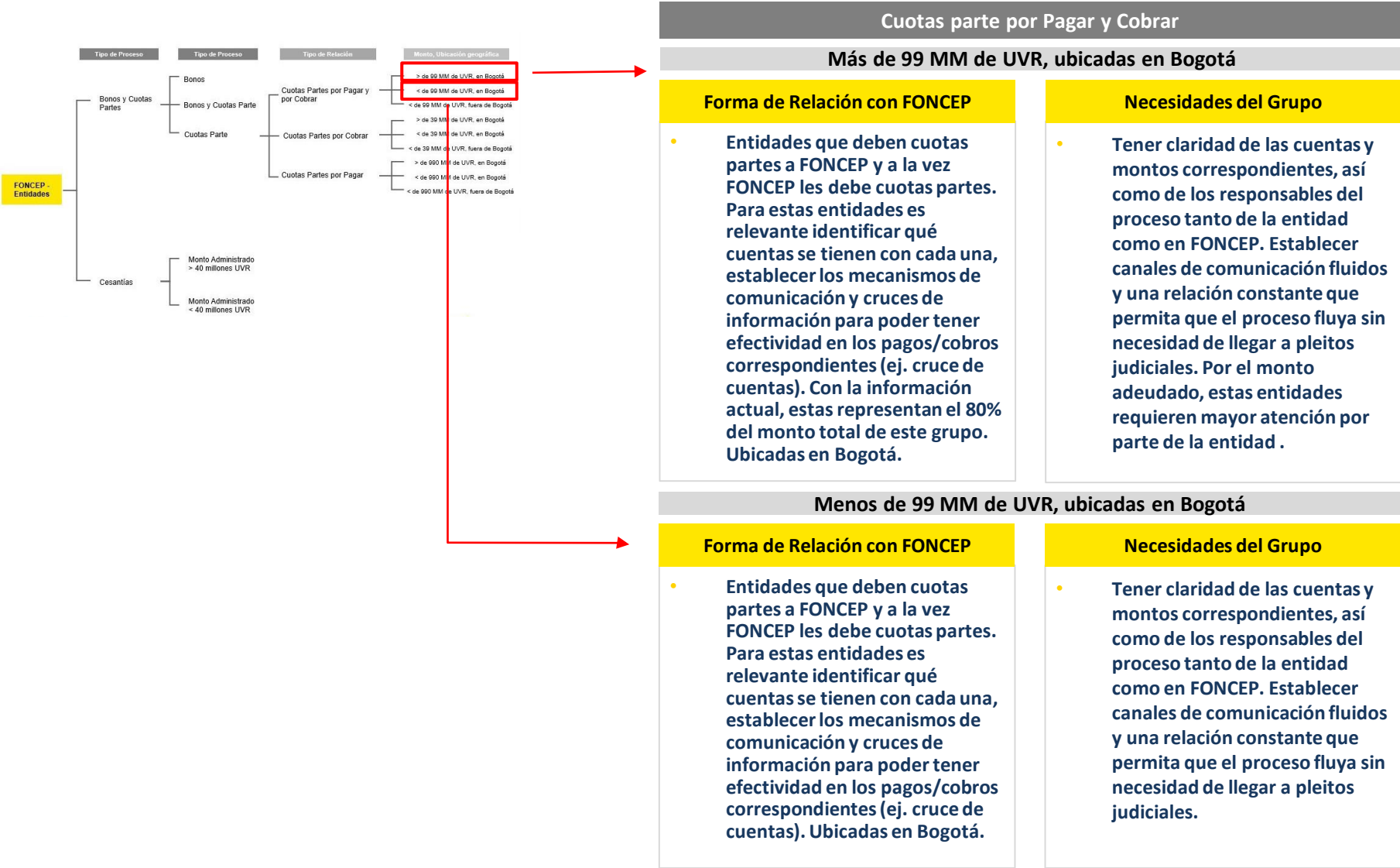
Cuotas Parte por Cobrar	< de 99 MM de UVR, ubicadas fuera de Bogotá – 20 entidades	• Universidad Industrial de Santander • Universidad del Valle • Gobernación del Valle del Cauca • Gobernación de Norte de Santander - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación del Caquetá - Fondo Territorial de Pensiones • Municipio de Manizales - Fondo Territorial de Pensiones • Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P. • Pensiones de Antioquia • Gobernación de Antioquia • Alcaldía de Medellín • Gobernación del Huila - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación de Nariño-fondo Territorial de Pensiones • Universidad de Nariño • Universidad del Cauca • Gobernación de Boyacá • Gobernación del Cesar • Gobernación del Meta - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación del Tolima - Fondo Territorial de Pensiones • Gobernación de Casanare - Fondo Territorial de Pensiones
-------------------------	--	---

En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (1/7)

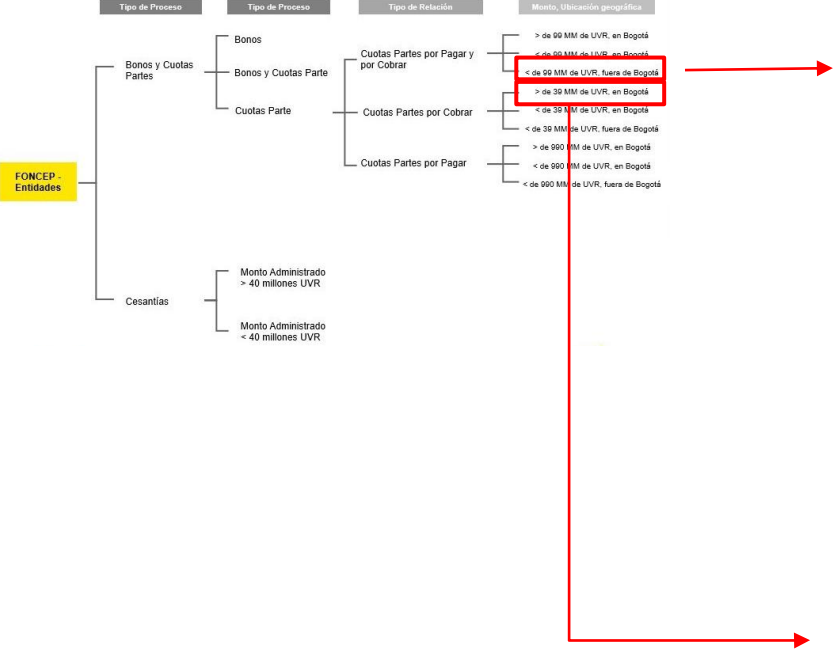


Bonos	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Estas entidades cobran bonos pensionales a FONCEP. Son entidades privadas y tienen una relación constante con FONCEP. Interactúan con una frecuencia diaria o semanal a través de canales no presenciales (teléfono, correo electrónico).	Tener la opción de hacer trámites y consultas por medios virtuales, que faciliten el intercambio de información y reduzcan los tiempos de respuesta y menos trámites por medio físico como es actualmente. Desean que se reduzcan los trámites y se reciban respuestas con mayor velocidad.
Bonos y Cuotas Parte	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Entidades que tienen relación con FONCEP a través de los procesos de Bonos y Cuotas partes. Su relación es constante ya que manejan al mayor volumen de emisiones de bonos y están entre las 4 entidades con mayores montos en cuotas partes. Los mecanismos de conciliación y cruce de información son cruciales para mantener una buena relación. Interactúan con el FONCEP por medios no presenciales (teléfono y correo electrónico) y presenciales a través de las mesas de trabajo que se han establecido.	Desean poder tener la posibilidad de hacer trámites y consultas través de medios virtuales. Valoran que se mantenga contacto permanente con ellas y que la comunicación sea fluida. Por el alto volumen de operaciones que se maneja con ellas requieren un tratamiento diferencial.

En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (2/7)

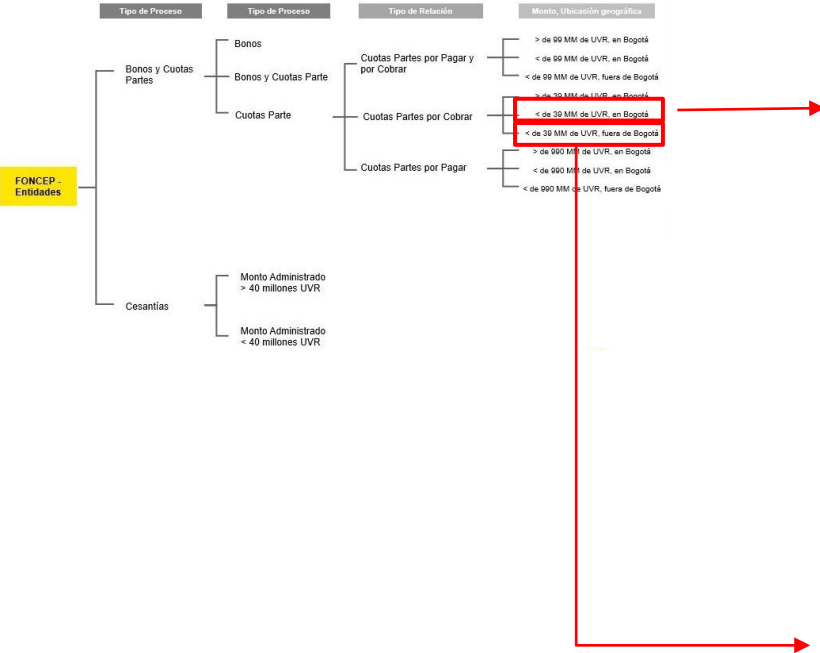


En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (3/7)



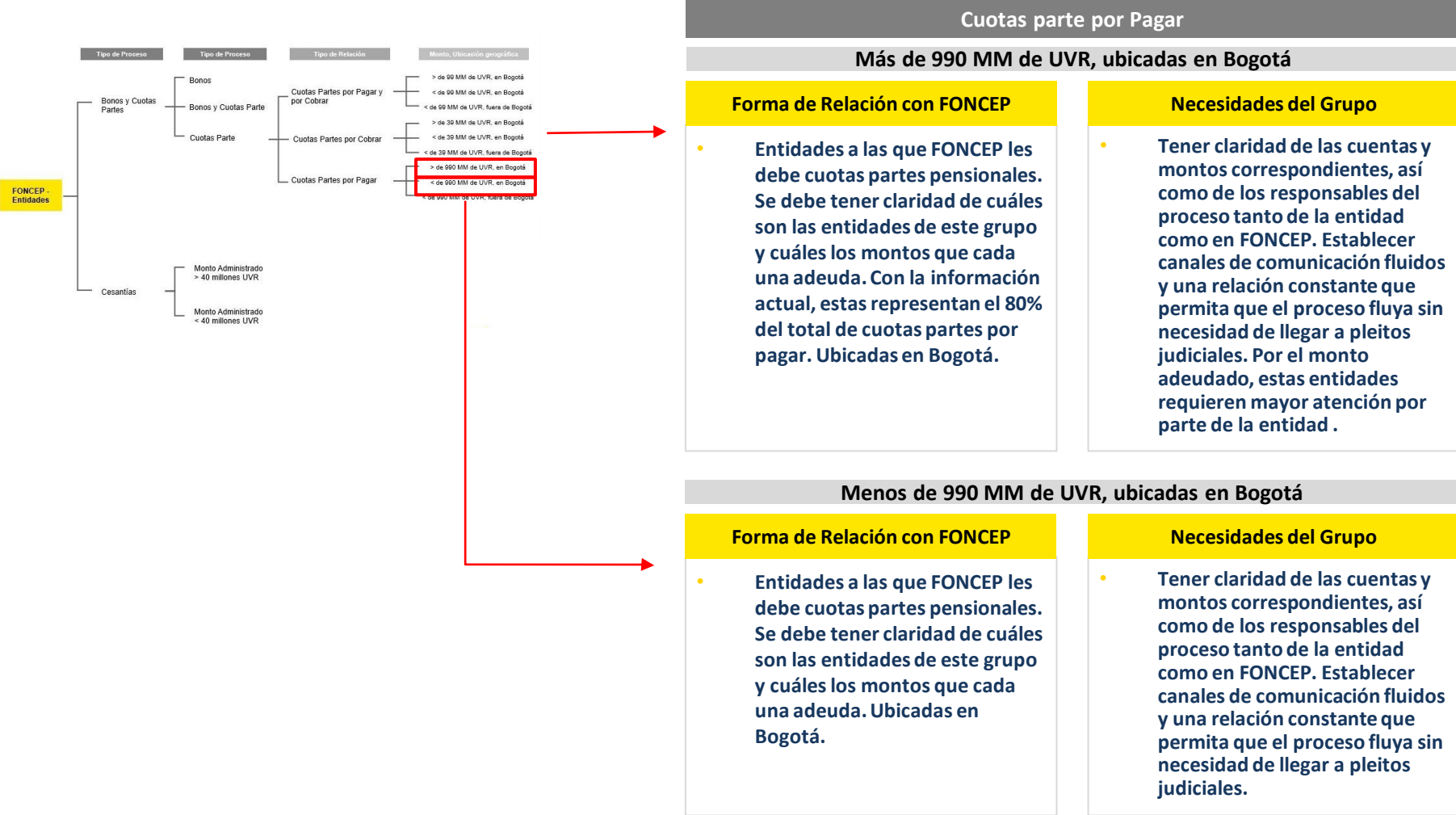
Cuotas parte por Pagar y Cobrar	
Menos de 99 MM de UVR, fuera de Bogotá	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Entidades que deben cuotas partes a FONCEP y a la vez FONCEP les debe cuotas partes. Para estas entidades es relevante identificar qué cuentas se tienen con cada una, establecer los mecanismos de comunicación y cruces de información para poder tener efectividad en los pagos/cobros correspondientes (ej. cruce de cuentas). Ubicadas fuera de Bogotá.	Tener claridad de las cuentas y montos correspondientes, así como de los responsables del proceso tanto de la entidad como en FONCEP. Establecer canales de comunicación fluidos y una relación constante que permita que el proceso fluya sin necesidad de llegar a demandas. Por ser ubicadas fuera de Bogotá, los canales de comunicación virtuales son más relevantes.
Cuotas parte por Cobrar	
Más de 39 MM de UVR, ubicadas en Bogotá	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Entidades que deben cuotas partes pensionales a FONCEP. Se debe tener claridad de cuáles son las entidades de este grupo y cuáles los montos que cada una adeuda. Con la información actual, estas representan el 80% del total de cuotas partes por cobrar. Ubicadas en Bogotá.	Tener claridad de las cuentas y montos correspondientes, así como de los responsables del proceso tanto de la entidad como en FONCEP. Establecer canales de comunicación fluidos y una relación constante que permita que el proceso fluya sin necesidad de llegar a pleitos judiciales. Por el monto adeudado, estas entidades requieren mayor atención por parte de la entidad.

En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (4/7)

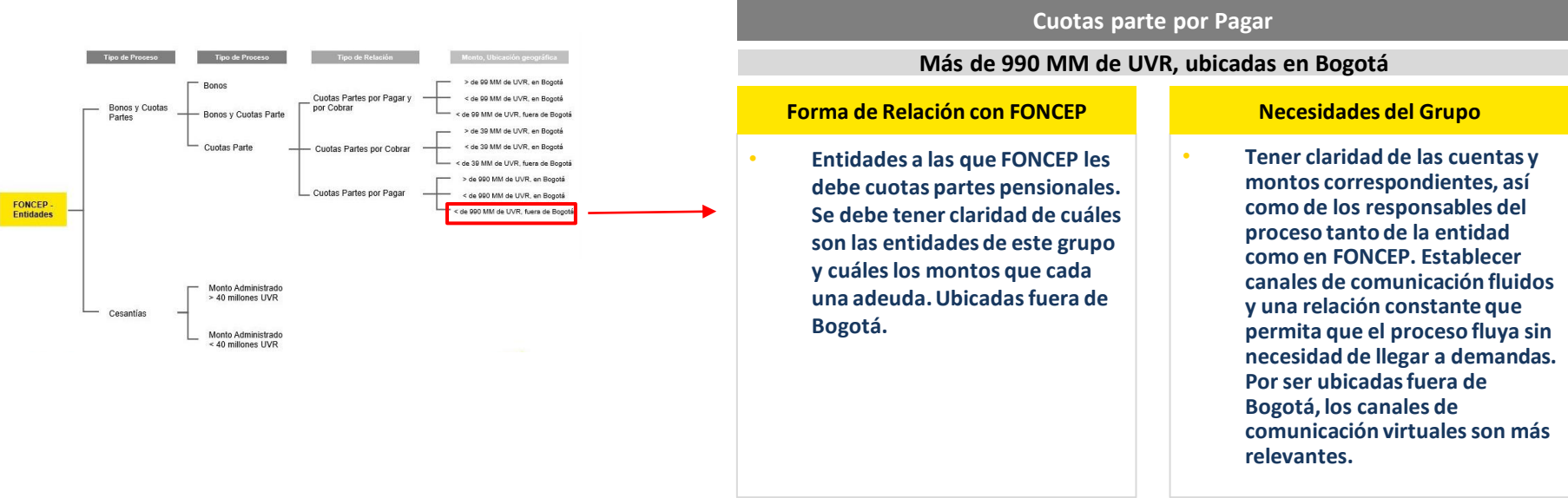


Cuotas parte por Cobrar	
Menos de 39 MM de UVR, ubicadas en Bogotá	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Entidades que deben cuotas partes pensionales a FONCEP. Se debe tener claridad de cuáles son las entidades de este grupo y cuáles los montos que cada una adeuda. Ubicadas en Bogotá.	Tener claridad de las cuentas y montos correspondientes, así como de los responsables del proceso tanto de la entidad como en FONCEP. Establecer canales de comunicación fluidos y una relación constante que permita que el proceso fluya sin necesidad de llegar a pleitos judiciales.
Menos de 39 MM de UVR, fuera Bogotá	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Entidades que deben cuotas partes pensionales a FONCEP. Se debe tener claridad de cuáles son las entidades de este grupo y cuáles los montos que cada una adeuda. Ubicadas fuera de Bogotá.	Tener claridad de las cuentas y montos correspondientes, así como de los responsables del proceso tanto de la entidad como en FONCEP. Establecer canales de comunicación fluidos y una relación constante que permita que el proceso fluya sin necesidad de llegar a demandas. Por ser ubicadas fuera de Bogotá, los canales de comunicación virtuales son más relevantes.

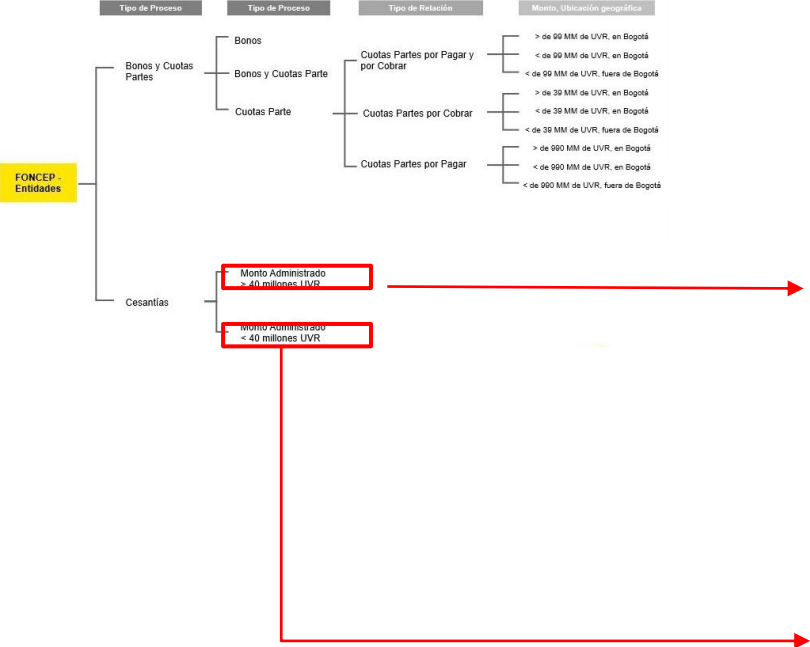
En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (5/7)



En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (6/7)

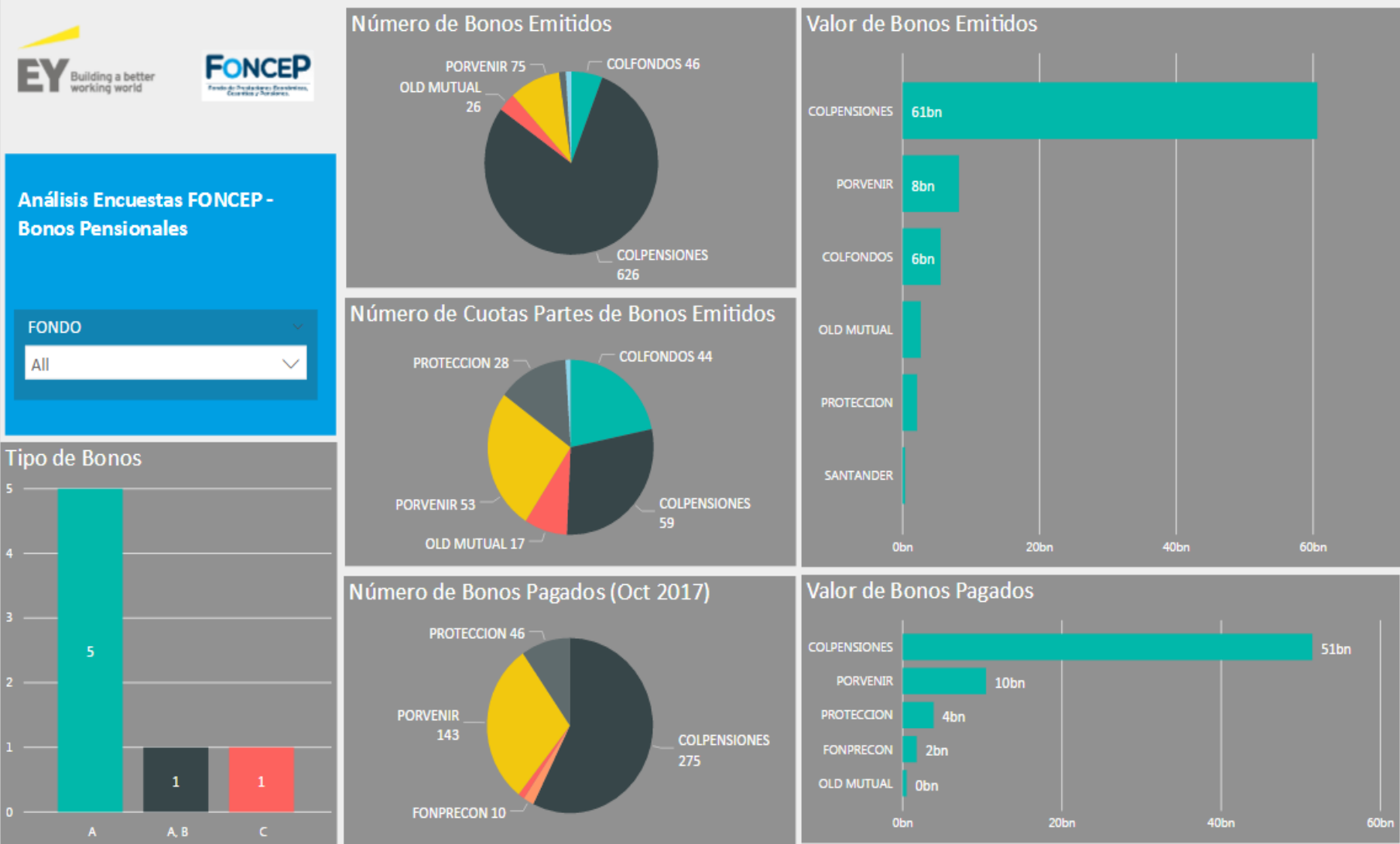


En función de los segmentos planteados se realiza el análisis de cada uno y la identificación de las necesidades principales asociadas (7/7)



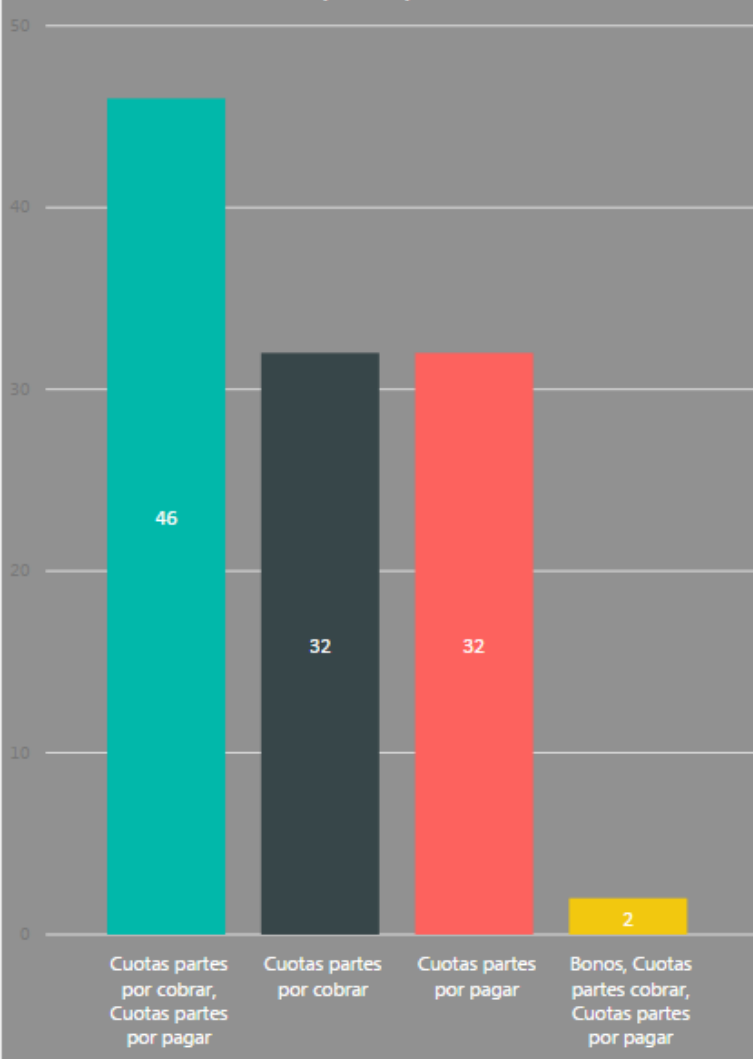
Cesantías	
Monto Administrado > 40 millones UVR	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Entidades cuyo monto administrado por FONCEP es mayor a 40 millones de UVR representan el 80% del monto total administrado por FONCEP.	El 60% de las entidades de este grupo interactúan a diario y el 40% una vez por semana, directamente en la sede principal de FONCEP, vía telefónica o por correo electrónico. El 80% del grupo considera el servicio vía telefónica regular y considera muy buena la atención por los otros canales de comunicación. Todos los clientes están muy satisfechos con los servicios de FONCEP. Requieren un mejor atención telefónica y la posibilidad de realizar trámites a través de la pagina Web.
Monto Administrado < 40 millones UVR	
Forma de Relación con FONCEP	Necesidades del Grupo
Entidades cuyo monto administrado por FONCEP es menor a 40 millones de UVR representan el 20% del monto total administrado por FONCEP.	El 71% de las entidades de este grupo interactúan mensualmente, visitando la sede principal de FONCEP, vía telefónica y correo electrónico. El 75% de las entidades de este grupo que utilizan los servicios telefónicos, consideran la atención telefónica buena o muy buena y los otros canales de atención muy buenos.

Bonos Pensionales: Análisis de Información – Entidades

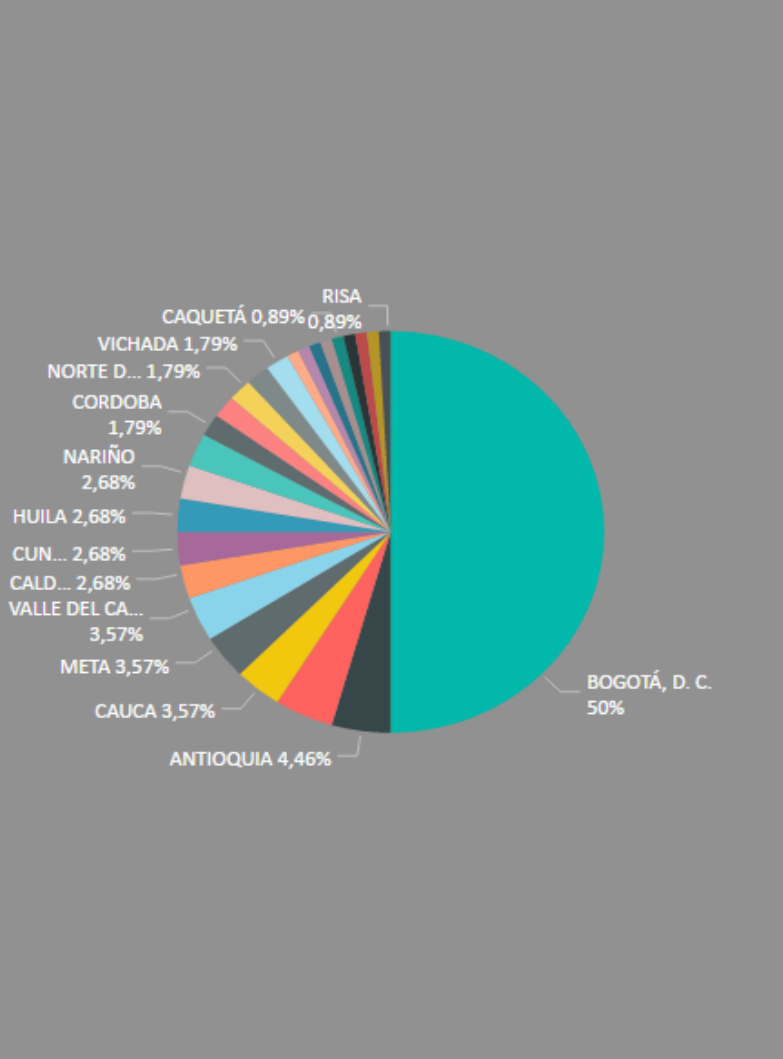


Cuotas Partes: Análisis de Información – Entidades

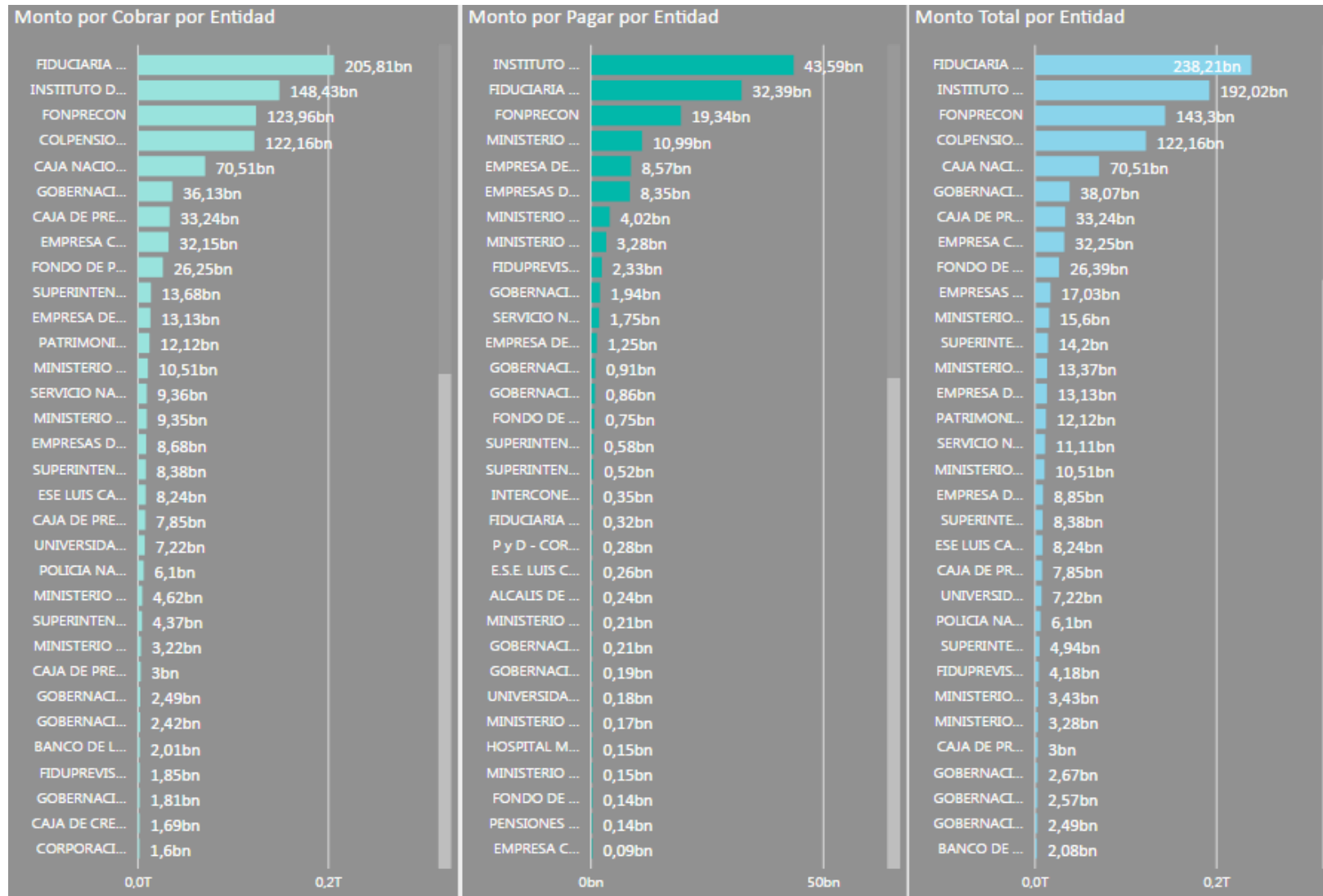
Número de Entidades por Tipo de Relación



Entidades relacionadas por Departamento



Cuotas Partes: Análisis de Información – Entidades

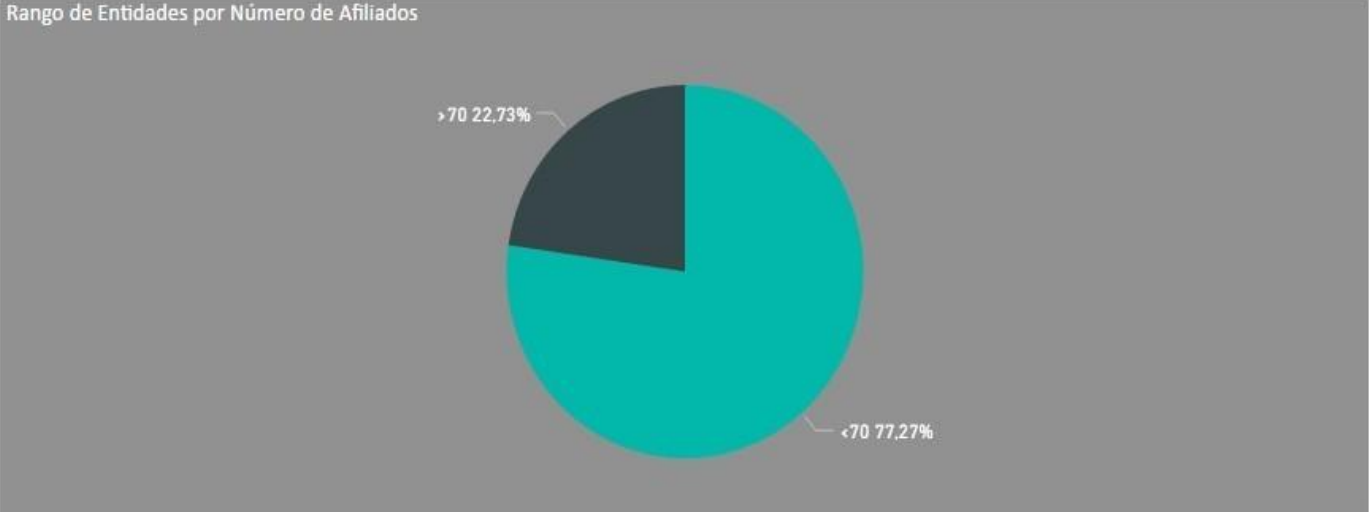
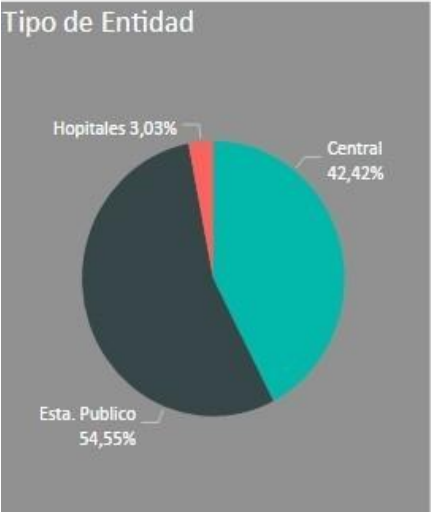
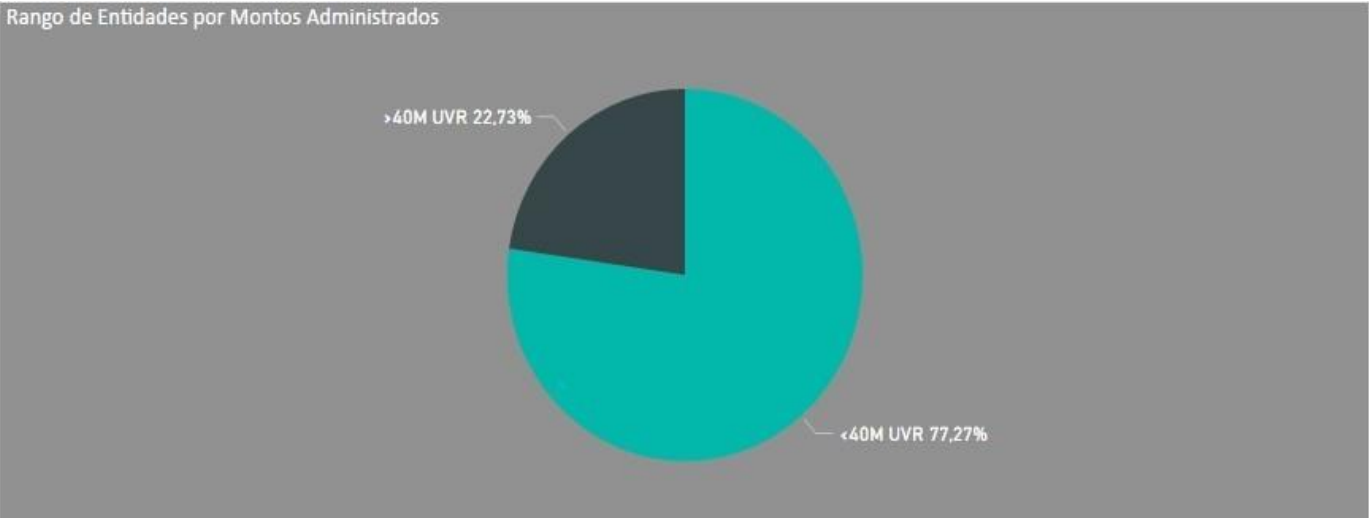


Cesantías: Análisis de Información – Entidades

Análisis Encuestas FONCEP - Cesantías

TIPO DE ENTIDAD

All

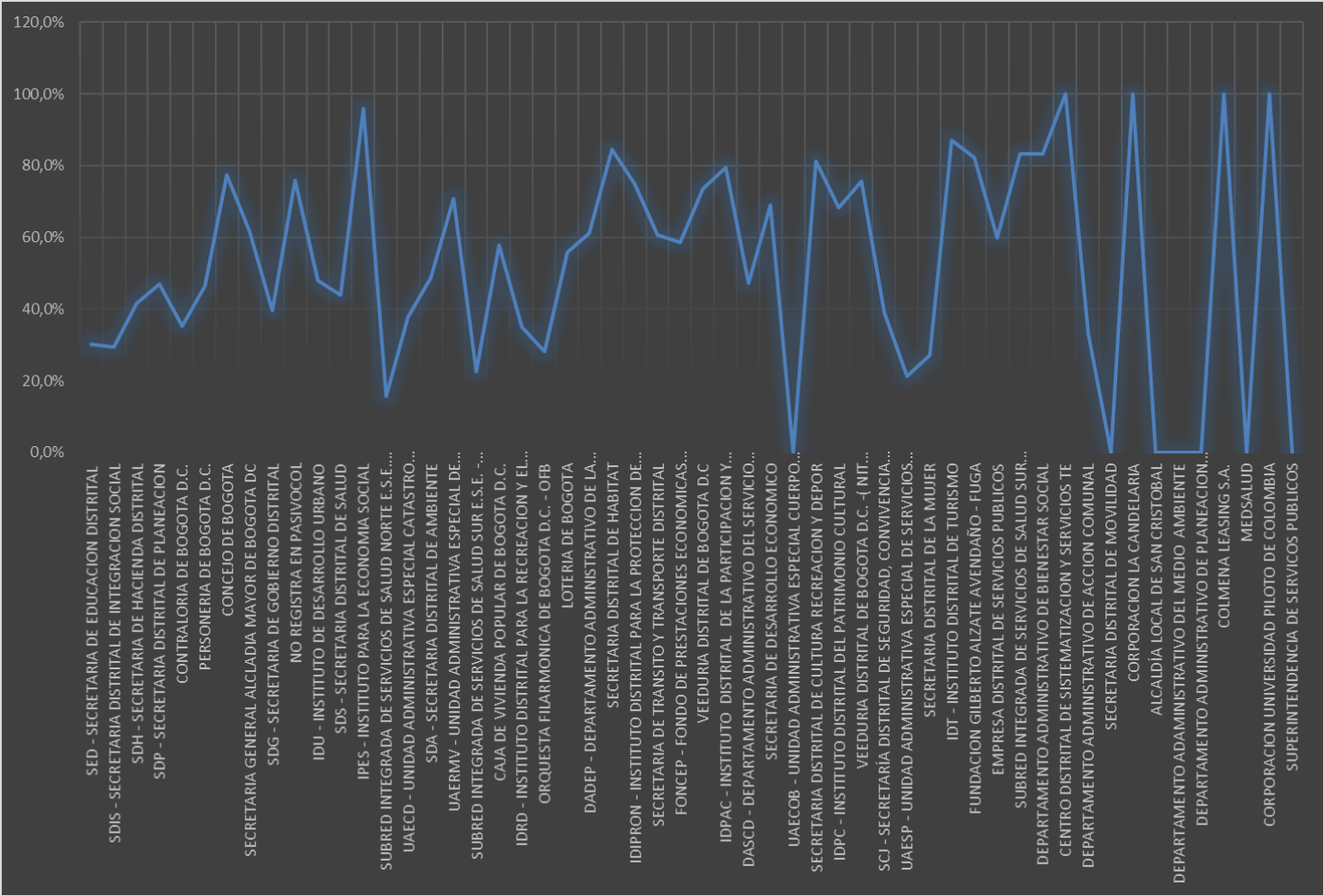


Total Inconsistencies



Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: Entidad-Activo
Nombre Gráfica: Resumen Total

Total Inconsistencias por Entidad Inactivos



SED

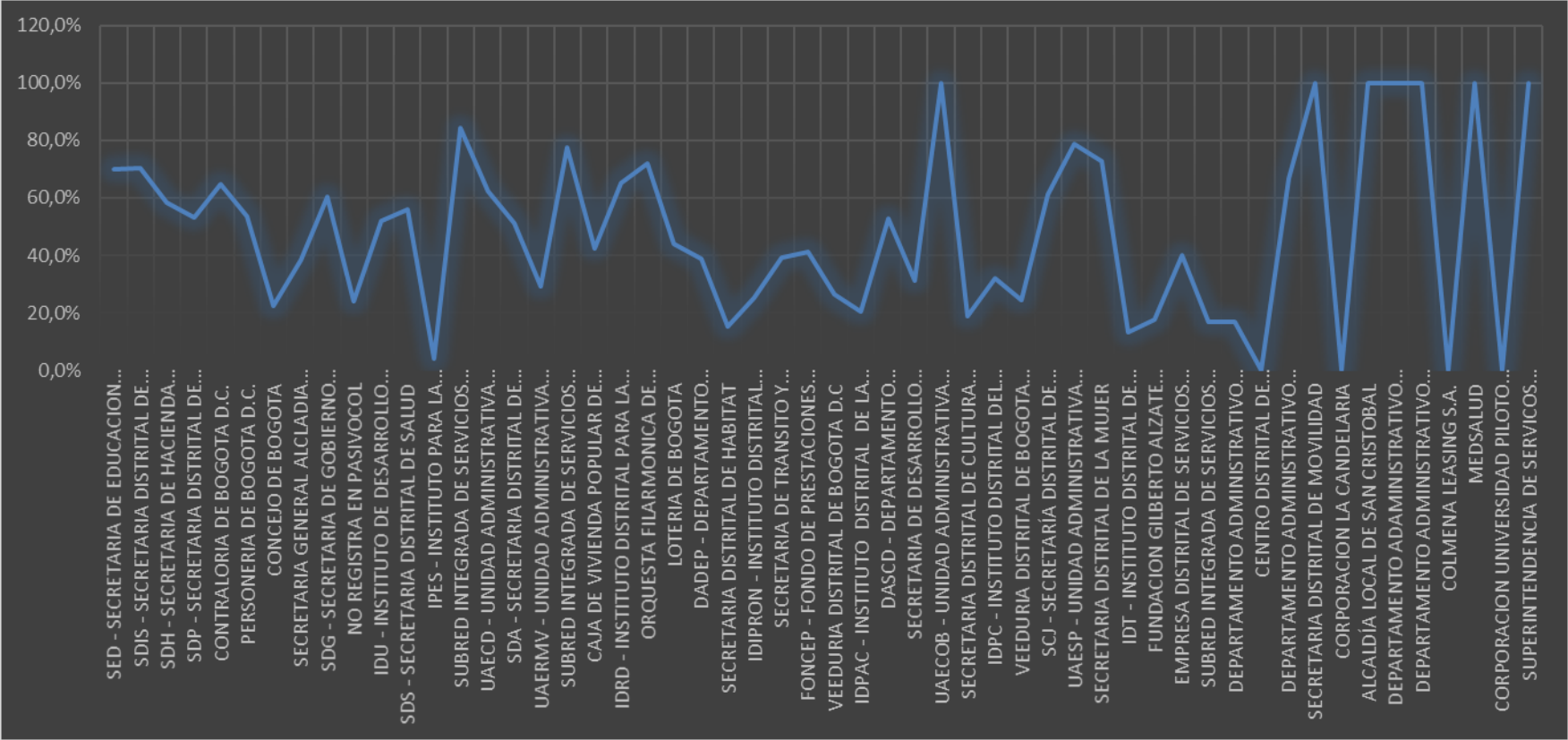
3.234
30.2%

0

Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: Entidad-Activos
Nombre Gráfica: Total de inconsistencias por entidad

- UAECOB - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
- SECRETARIA DISTRICTAL DE MOVILIDAD
- ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTOBAL
- DEPARTAMENTO ADAMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION DISTRICTA
- MEDSALUD
- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

Total Inconsistencias por Entidad Activos



SED

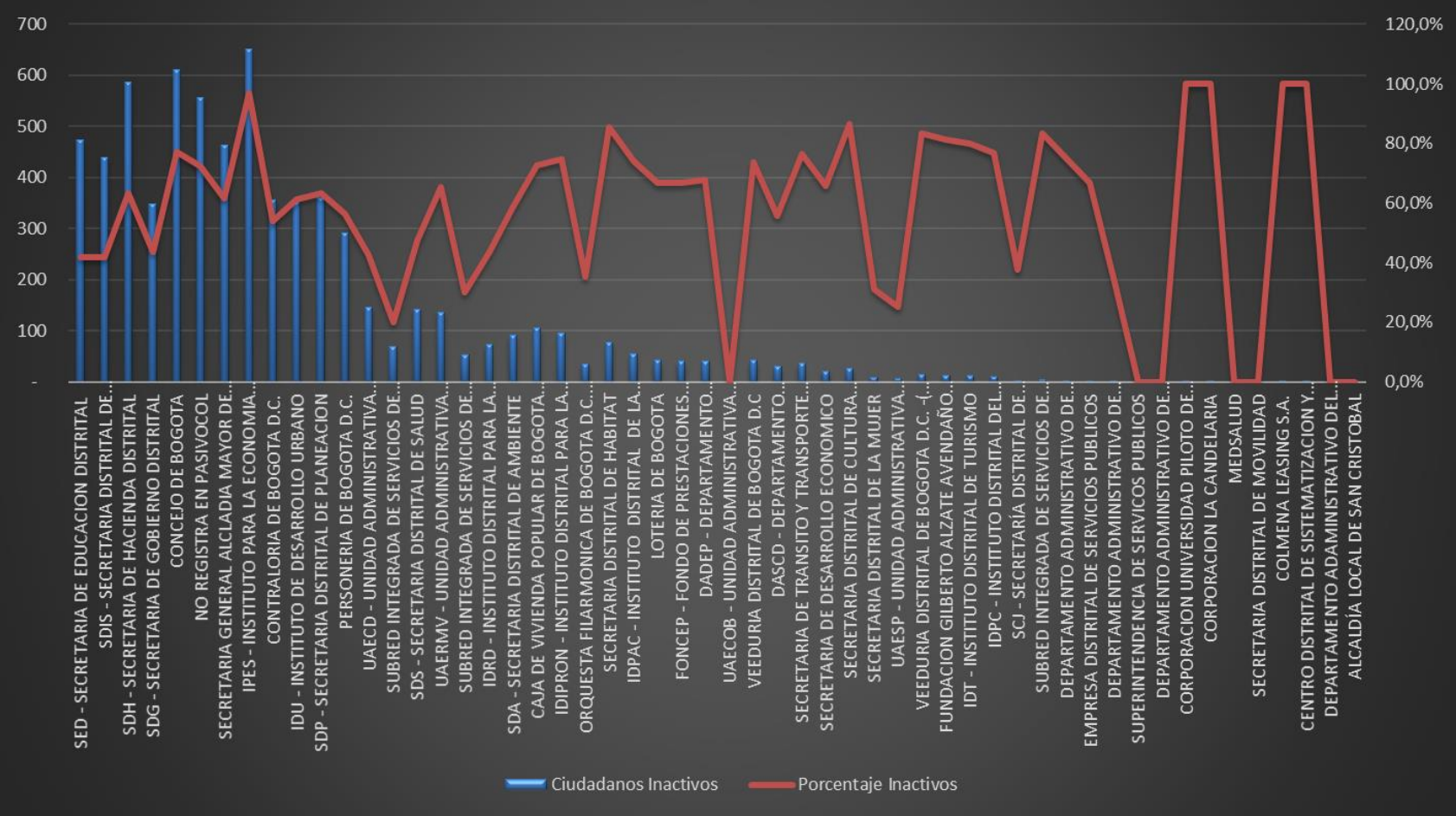
7.478
69.8%

0

Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: Entidad-Activos
Nombre Gráfica: Total de inconsistencias por entidad

CENTRO DISTRITAL DE SISTEMATIZACION Y SERVICIOS TE
CORPORACION LA CANDELARIA
COLMENA LEASING S.A.

Total Ciudadanos por Entidad Inactivos



IPES

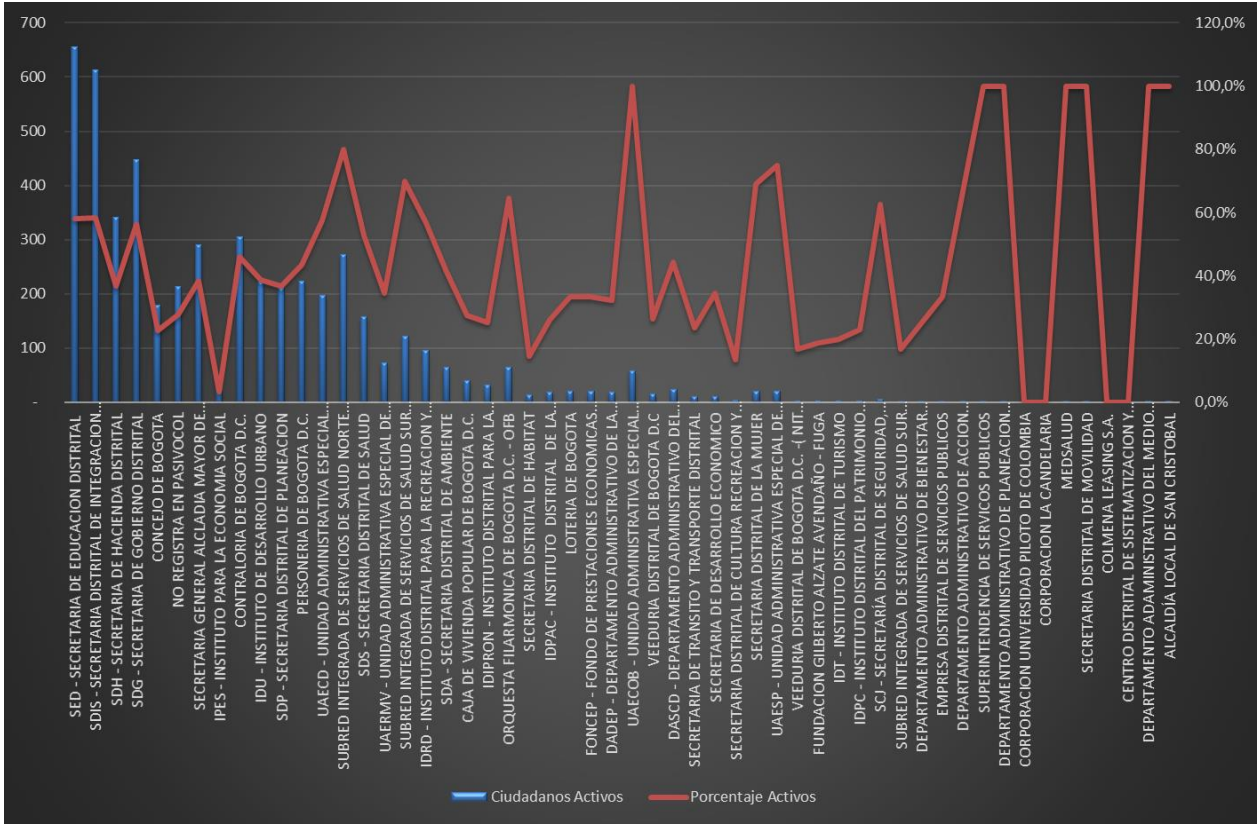
651

0

Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: Entidad-Activos
Nombre Gráfica: Total ciudadanos por entidad

UAECOB - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION DISTRITA
MEDSALUD
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD
DEPARTAMENTO ADAMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE
ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTOBAL

Total Ciudadanos por Entidad Activos



Anexo: 7

Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019

Pestaña: Entidad-Activos

Nombre Gráfica: Total ciudadanos por entidad

SED

655

0

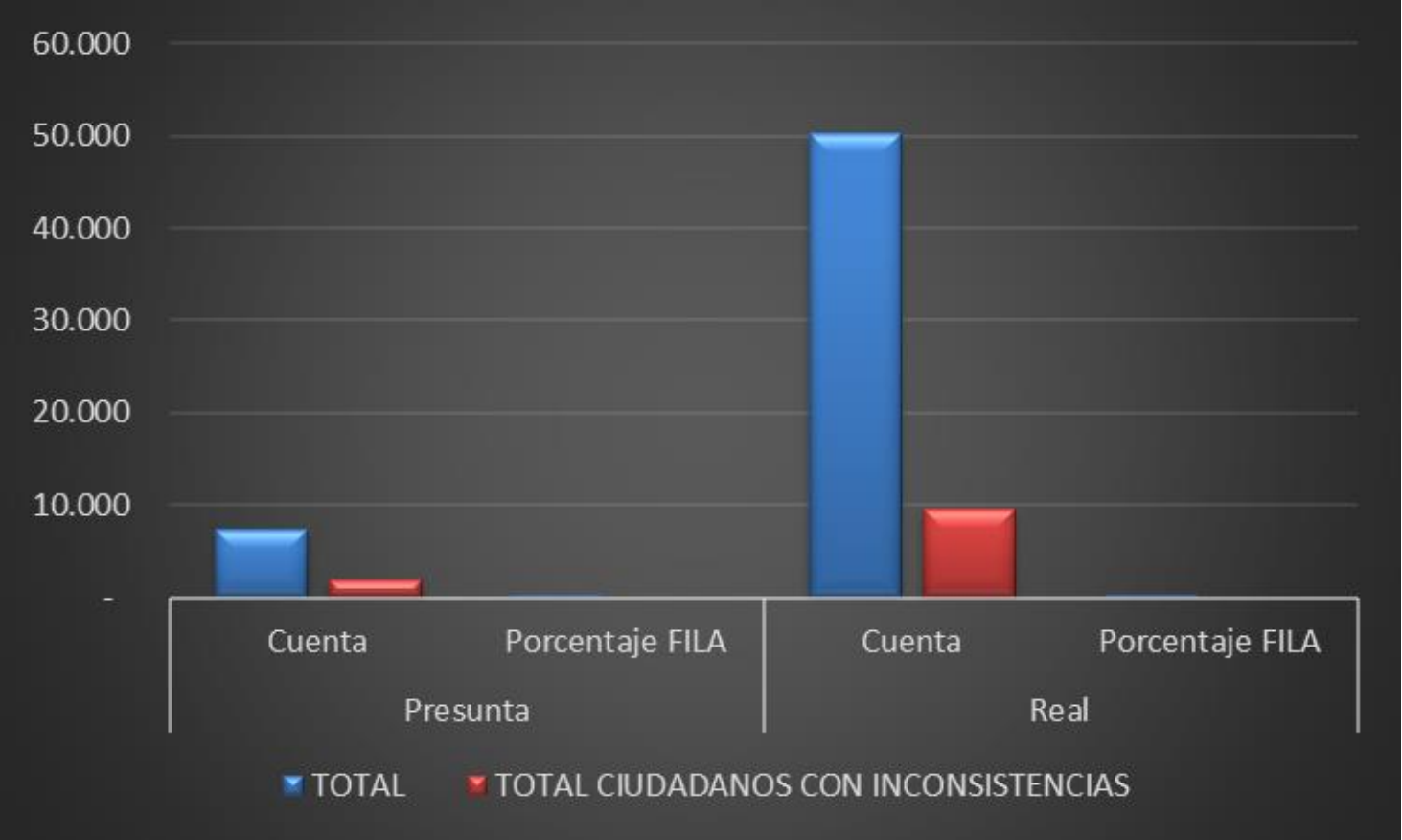
CORPORACION UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

CORPORACION LA CANDELARIA

COLMENA LEASING S.A.

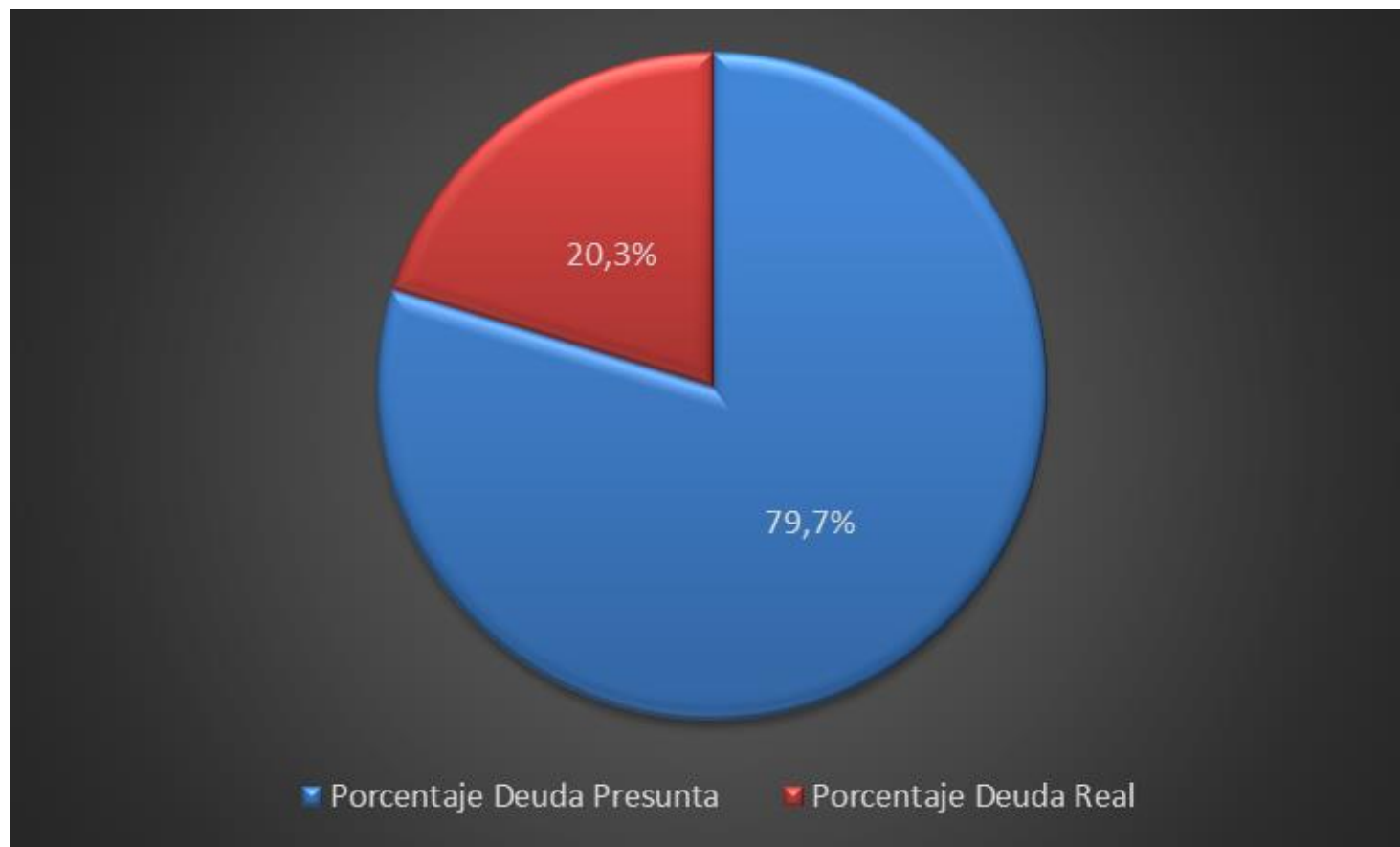
CENTRO DISTRITAL DE SISTEMATIZACION Y SERVICIOS TE

Total Ciudadanos con Inconsistencias



Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: Entidad-Tipo Deuda
Nombre Gráfica: Resumen Total

Porcentajes Deudas



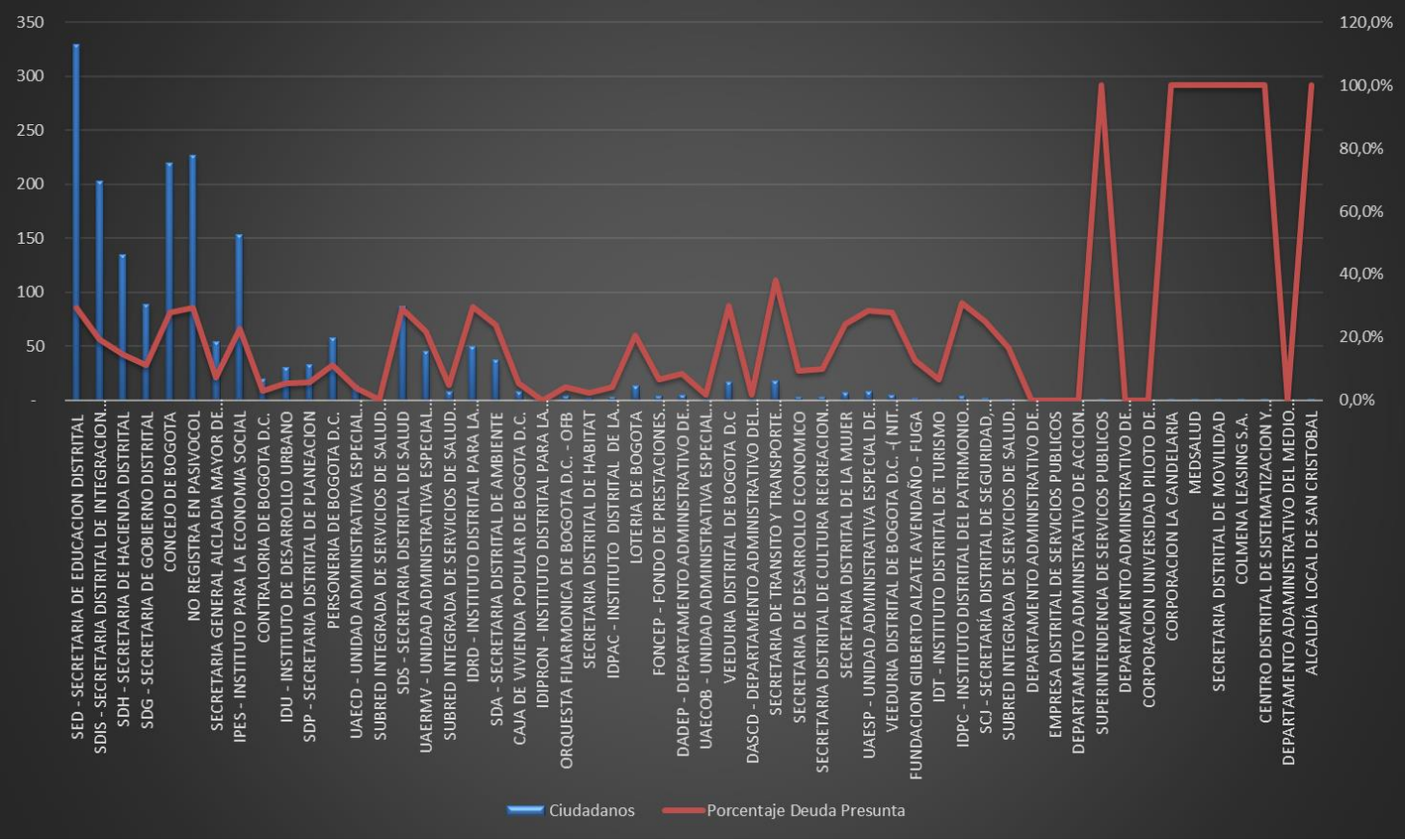
Anexo: 7

Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019

Pestaña: Entidad-Tipo Deuda

Nombre Gráfica: Resumen Total

Total Ciudadanos por Entidad Deuda Presunta



SED

1.074

0

Anexo: 7

Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019

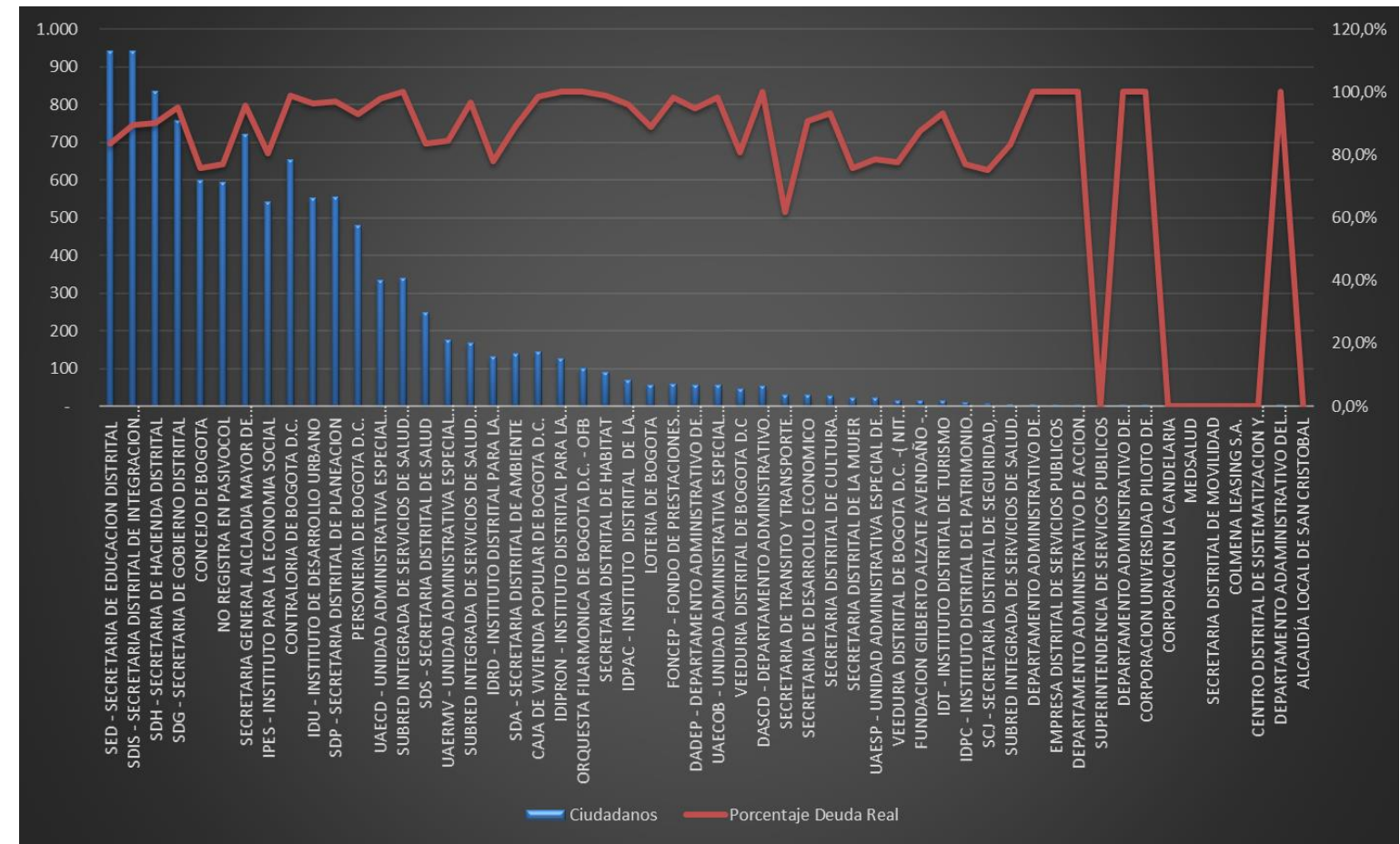
Pestaña: Entidad-Tipo Deuda

Nombre Gráfica: Total inconsistencias por entidades

IDIPRON - INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y DE LA JUVENTUD
EMPRESA DISTRITAL DE SERVICIOS PUBLICOS
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE ACCION COMUNAL
DEPARTAMENTO ADAMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION DISTRITA
CORPORACION UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA



Total Ciudadanos por Entidad Deuda Real



SED

9.638

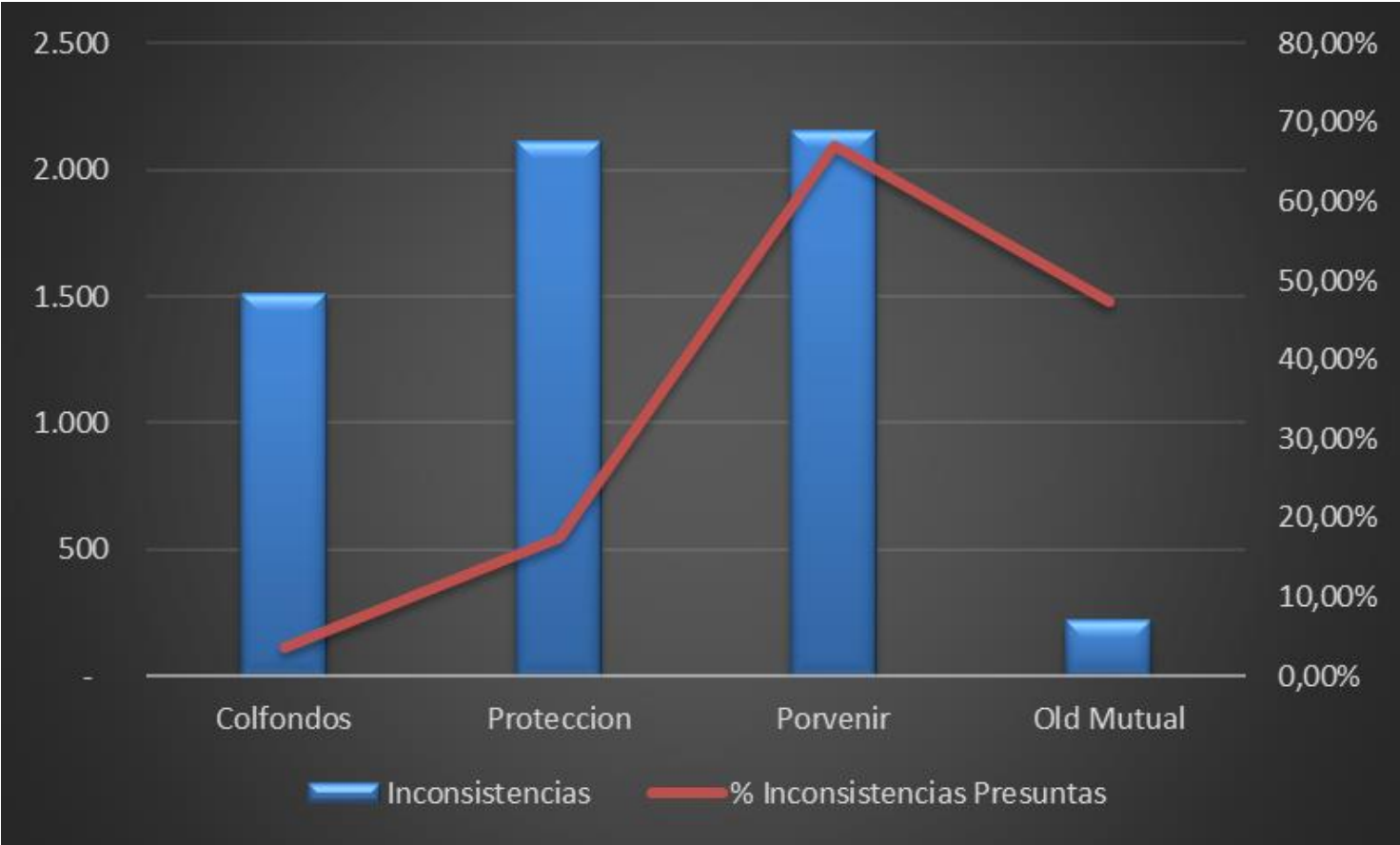
0

Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: Entidad-Tipo Deuda
Nombre Gráfica: Total inconsistencias por entidades

- CENTRO DISTRITAL DE SISTEMATIZACION Y SERVICIOS TE
- SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD
- CORPORACION LA CANDELARIA
- ALCALDÍA LOCAL DE SAN CRISTOBAL
- COLMENA LEASING S.A.
- MEDSALUD
- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS



Total Inconsistencias Presuntas por AFP



AFP	Presunta	
	Inconsistencias	Porcentaje por Fila
Colfondos	1.508	3,60%
Proteccion	2.114	17,52%
Porvenir	2.156	67,06%
Old Mutual	220	47,31%
TOTAL	5.998	10%

Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: AFP
Nombre Gráfica: Total inconsistencias por AFP

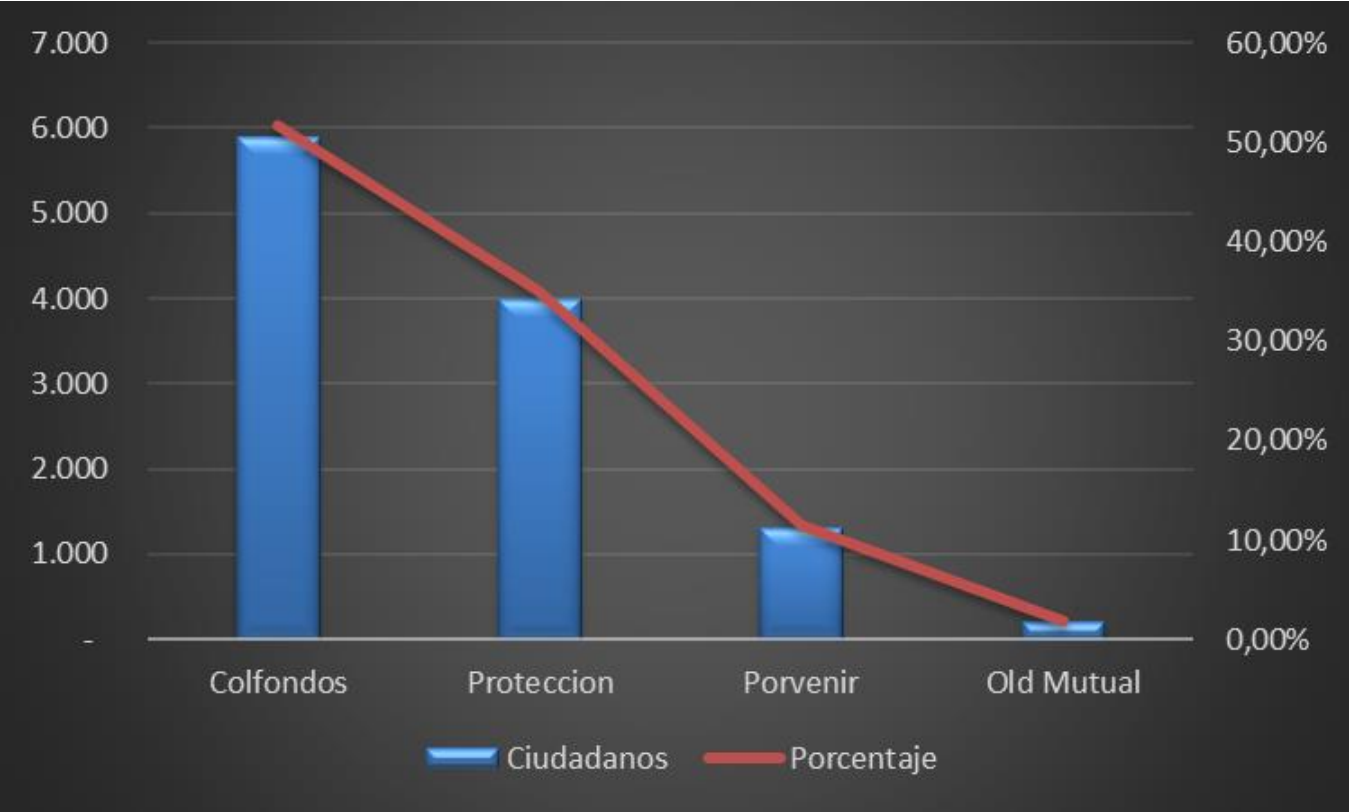
Total Inconsistencias Reales por AFP



AFP	Real	
	Inconsistencias	Porcentaje por fila
Colfondos	40.366	96,40%
Proteccion	9.955	82,48%
Porvenir	1.059	32,94%
Old Mutual	245	52,69%
<u>TOTAL</u>	51.625	90%

Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: AFP
Nombre Gráfica: Total inconsistencias por AFP

Total Ciudadanos por AFP



Total inconsistencias por AFP		
AFP	Total	
	Inconsistencias	Porcentaje
Colfondos	41.874	72,67%
Proteccion	12.069	20,94%
Porvenir	3.215	5,58%
Old Mutual	465	0,81%
<i>TOTAL</i>	57.623	100%

Anexo: 7
Nombre Fuente: Resultados_Inconsistencias_UNIFICADO_06MAY2019
Pestaña: AFP
Nombre Gráfica: Total ciudadanos por AFP

Grupo de interés



Estos grupos de interés (*stakeholders*) hacen referencia a aquellos grupos que no tienen relación directa con los servicios que la entidad ofrece, pero tienen una interacción que debe ser identificada por FONCEP (1/2)

Alcaldía	• Brinda los lineamientos y directrices a nivel político, estratégico y de gestión, para el funcionamiento de la entidad de acuerdo a la regulación y normatividad vigente, así como otras directrices para el tratamiento de los usuarios y ciudadanos que interactúan con la entidad.
Secretaría de Hacienda Distrital	• La Secretaría de Hacienda Distrital tiene la misión de gestionar recursos y distribuirlos entre los sectores de la Administración Distrital, para cumplir con las metas establecidas en el Plan de desarrollo, bajo el principio de sostenibilidad fiscal. La relación principal entre FONCEP y la Secretaría de Hacienda Distrital (SHD) corresponde principalmente a que la SHD delega en FONCEP las funciones del manejo del pasivo pensional de los funcionarios del Distrito de conformidad con el artículo 60 del Acuerdo Distrital N° 257 de 2006.
Junta Directiva	• De conformidad con el artículo 66 del Acuerdo Distrital N° 257 de 2006, la Junta Directiva del FONCEP estará conformada por el Alcalde o Alcaldesa Mayor o su delegado o delegada que será la secretaria o secretario cabeza del sector, quien la presidirá, y cinco (5) miembros, los cuales serán designados por el Alcalde o Alcaldesa Mayor. Las funciones de la Junta Directiva son las siguientes: • Formular la política general de la entidad en concordancia con el Plan de desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas del Distrito Capital. • Aprobar anualmente los planes, programas, proyectos y el presupuesto del Fondo, así como las modificaciones que se hagan a los mismos, de acuerdo con las disposiciones distritales vigentes sobre el tema y que sean de su competencia de conformidad con el reglamento. • Adoptar y modificar los Estatutos del Fondo. • Evaluar la gestión con base en los informes que le presente la Directora o Director General. • determinar la estructura interna del Fondo, señalar las funciones básicas de cada una de sus dependencias. • Fijar la planta de cargos, la nomenclatura y la clasificación de los empleos, la escala de remuneración de las diferentes categorías de empleos, y los emolumentos de los servidores y servidoras de la entidad de acuerdo a la política que para el efecto establezca el CONFIS; con base en esta facultad, no podrá crear obligaciones que excedan el monto global fijado para gastos de personal en el presupuesto inicialmente aprobado para la entidad. • Darse su propio reglamento; • Autorizar previamente al Director del FONCEP para delegar algunos asuntos en funcionarios del nivel directivo y asesor. • Las demás que le sean asignadas por la normativa.

Estos grupos de interés (*stakeholders*) hacen referencia a aquellos grupos que no tienen relación directa con los servicios que la entidad ofrece, pero tienen una interacción que debe ser identificada por FONCEP (2/2)

Proveedores	• Los proveedores de FONCEP son todos aquellos que mantienen una relación comercial al proveer los bienes y servicios que soportan y habilitan los procesos misionales (ej. asesorías jurídicas) como los procesos de apoyo (ej. tecnología, administrativo) para el normal funcionamiento de la entidad.
Entes de control	• Los entes de control son aquellos organismos que velan por el cumplimiento de las normas, regulaciones, políticas y directrices organizacionales, jurídicas, fiscales y financieras de la entidad. Los principales entes de control para FONCEP son (sin ser excluyente): • Secretaría de Hacienda Distrital • Contraloría Distrital • Personería Distrital • Veeduría Distrital
Trabajadores	• Los trabajadores son aquellos funcionarios o colaboradores que tienen una relación laboral directa o indirecta con FONCEP, que ejecutan las actividades de los procesos misionales y de apoyo que permiten el normal funcionamiento de la entidad. Los trabajadores pueden estar vinculados con la entidad de la siguiente forma: • Funcionarios por libre nombramiento y remoción • Funcionarios de carrera administrativa • Funcionarios contratistas (termino fijo y/o temporales)

Mapas de experiencia



Modelo de Servicio y Experiencia

Mapas de Experiencia e Interacción

Gracias a la información recolectada al interior de la entidad a través de las diferentes mesas de trabajo con los líderes y colaboradores de los diferentes procesos en el FONCEP y a las **encuestas realizadas** a los ciudadanos de los diferentes **grupos de valor**, se realizó tanto la identificación de las **fases** y **etapas** que vive un ciudadano como la **percepción del esfuerzo** durante la interacción con la entidad, así como los diferentes **pensamientos** y **sentimientos** en el proceso para poder llegar a entender el **nivel de satisfacción** y **percepción de imagen y posicionamiento** del FONCEP.



FONCEP

Fondo de Prestaciones Económicas,
Cesantías y Pensiones.

ÍNDICE DE
SATISFACCIÓN
57%



Clientix | arCXitecture®

BOGOTÁ
FONCEP







02

Espera de gestión bono pensional Cuota parte bono pensional

Análisis de la solicitud



Emisión - Recepción de respuesta



Desembolso



01

Solicitud bono pensional Cuota parte bonos

AFP - Solicitud bono pensional y/o cuota parte bono



Canales de Atención



Punto de Atención
Oficina Principal



Punto de Atención
Super CADE



PBX



Correo Electrónico



Correo Certificado



Otros (Bancos)



Canales de Atención	
	Punto de Atención Oficina Principal
	Punto de Atención Super CADE
	PBX
	Correo Electrónico
	Correo Certificado
	Mesas de trabajo
	SIGEF
	Otros

Novedades - Conciliaciones

Novedades entre entidades



Gestión cuota parte por pagar de la entidad

Análisis - gestión de cobro



Recepción de respuestas



Desembolso de cuota parte



Recibir solicitud cuota parte XC

Recibir solicitud de cuotas partes por cobrar



Canales de Atención



**Punto de Atención
Super CADE**



Correo Electrónico

**Correo Certificado** SIGEF

Otros

Gracias