

**FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES**

Al contestar cite radicado:ER-02599-202205024-S Id: 448265 Folios: 1 Anexos: 19  
Fecha: 18-febrero-2022 11:43:25 Dependencia : OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES  
Serie: COMUNICACIONES OFICIALES  
SubSerie: Tipo Documental: INFORMES DE EJECUCION DEL CONTRATO

## Informe Final Enero 2022

De: Superfront <[superfront@foncep.gov.co](mailto:superfront@foncep.gov.co)>

Enviado: viernes, 18 de febrero de 2022 11:29


Para: Servicio al Ciudadano Foncep <[servicioalciudadano@foncep.gov.co](mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co)>

Asunto: Informe Final Enero 2022

Buen día

Envió informe final de actividades de enero 2022 para su respectivo trámite y trazabilidad.

*Cordialmente*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.   <b>FONCEP</b></p>	<p><b>Fredy Alexander Rodríguez Ch.</b> Supervisor Comunicaciones y Servicio al Ciudadano Tel.: <u>(571) 307 6200</u> <u>Carrera 6 No 14-98</u></p>
<p>"IMPORTANTE. Este documento es propiedad del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones –FONCEP. La información contenida en ésta comunicación es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona natural o jurídica a la cual está dirigida. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje, se encuentra prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. El FONCEP, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con las funciones regentadas. Las opiniones de este mensaje son exclusivas de su autor."</p> <p>SECTOR HACIENDA - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP</p>	



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSINESS

Bogotá D.C. 18 de febrero de 2022

Señores  
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP  
Atn. Magnolia Vega Rodríguez  
Ciudad

Asunto: Actividades Enero

Apreciada Magnolia,

Nos permitimos adjuntar a la presente comunicación, las actividades de enero 2022 separadas por sede. Así mismo se relacionan actividades de bienestar, capacitación, evaluaciones de desempeño y control de actividades.

Cordialmente,

Fredy Alexander Rodríguez Chaves  
C.C. 80.027.605 de Bogotá  
Coordinador de proyecto FONCEP  
BPM Consulting Ltda.  
[fredy.rodriguez@bpmconsulting.com.co](mailto:fredy.rodriguez@bpmconsulting.com.co)



# INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

## PROYECTO: FONCEP

**Periodo:** 01 al 31 de enero de 2022

Orden de Compra 66188

*Fredy Rodríguez*

**Coordinador de Proyecto**



**FONCEP**

CLIENTE

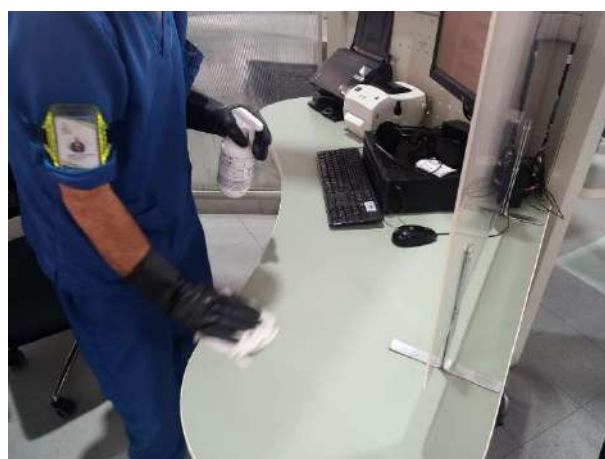
### DATOS GENERALES

<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	18 de febrero 2022
<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>	Recepción y atención de los canales habilitados por FONCEP (presencial o virtual) para la atención de ciudadanos o entidades que presenten requerimientos en la entidad
<b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b>	1 al 31 enero 2022
<b>PRESENTADO POR:</b>	Fredy Rodríguez
<b>ENTREGADO A:</b>	Yimmy Benavides
<b>INFORME NO:</b>	10

**ACTIVIDADES DE BIENESTAR  
ENERO 2022  
SEDE SUPERCADDE CAD**

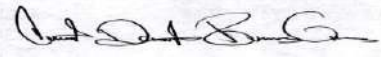

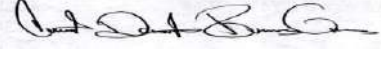

Para el mes de enero se realizaron las siguientes actividades de bienestar:

1. Lavado de manos.
2. Pausas activas.
3. Se socializaron correos de cuidado y prevención por parte de FONCEP.
4. Se socializaron correos de cuidado y prevención por parte de BPM.



**PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO**

LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
FONCEP (SUPERCADE CAD)	ENERO 2022	7:00	7:15 am

ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	CARLOS DELFIN RAMIREZ GONZALEZ	AGENTE	SUPERCADE@FONCEP.GOV.CO	07/01/2022 
2.	CARLOS DELFIN RAMIREZ GONZALEZ	AGENTE	SUPERCADE@FONCEP.GOV.CO	14/01/2022 
3.	CARLOS DELFIN RAMIREZ GONZALEZ	AGENTE	SUPERCADE@FONCEP.GOV.CO	21/01/2022 
4.	CARLOS DELFIN RAMIREZ GONZALEZ	AGENTE	SUPERCADE@FONCEP.GOV.CO	28/01/2022 

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
 Edificio Condominio Parque Santander  
 Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
**PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
 CESANTÍAS Y PENSIONES**

**ACTIVIDADES DE BIENESTAR  
ENERO 2022  
SEDE ADMINISTRATIVA**

Para el mes de enero se realizaron las siguientes actividades de bienestar:

1. Lavado de manos.
2. Pausas activas.
3. Actividad de navidad.
4. Se socializaron correos de cuidado y prevención por parte de FONCEP.
5. Se socializaron correos de cuidado y prevención por parte de BPM.



PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
FONCEP (SEDE CENTRO)	07/01/2022	9:30 AM	10:00 AM

ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Don Ramiro	Agente general	glantano@foncep.gov	Don Ramiro
2.	Angela Rincon	Agente	front1@foncep.gov.co	Angela Rincon
3.	CLAUDIA MAHECHA	AGENTE	notificaciones@foncep	Claudia Mahecha
4.	Shirley Gomez	Agente	callcenter@foncep.gov.co	Shirley Gomez
5.	David Herrera Vanezar	Agente	fratz@foncep.gov.co	David Herrera Vanezar
6.	KAREN LEGUIA	Agente	digiturno@foncep.gov.co	Karen Leguia
7.	Mayerli Arias A.	Agente	pbx@foncep.gov.co	Mayerli A.
8.	Don Ramiro	Coordinador	superfront@foncep.gov.co	Don Ramiro

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

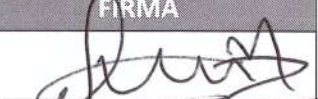



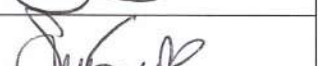
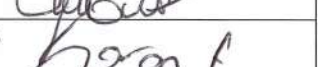



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
FONCEP - SEDE CENTRO	24/01/2022	7:30	8:00

ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	CLAUDIA MAHECHA	AGENTE	notificaciones@foncep.gov.co	
2.	Angela Rincon	Agente	front1@foncep.gov.co	
3.	Dora Rincón	Agente	front2@foncep.gov.co	
4.	Dora Herrera	Agente	front2@foncep.gov.co	
5.	Shirley Gomez	Agente	callcenter@foncep.gov.co	
6.	Miren Vega	Agente	digiturno@foncep.gov.co	
7.	Mayerli Arias A.	Agente	PBX@foncep.gov.co	Mayerli A.
8.	Franco Rincón	Coordinador	superfront@foncep.gov.co	

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



**INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

**PROYECTO:**

**FONCEP**

**Periodo:** 01 al 31 de enero del 2022.

*María José Vargas Meza – Líder de formación.*

*Christian Giovanni Martínez – Formador.*



## DATOS GENERALES

CONTRATO	Foncep – Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones.
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	04 de enero del 2022
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de enero del 2022
PRESENTADO POR:	María José Vargas Meza
ENTREGADO A:	Señores Foncep.
INFORME NO:	10

**NOTA:** *Teniendo en cuenta la diferencia en los servicios contratados por cada cliente, a este formato se le puede modificar el contenido de la información a presentar. Esta autoridad recae sobre el Coordinador de Proyecto quien presenta el informe y se valida con el recibo a satisfacción del cliente mensualmente. Una vez leída esta nota, por favor eliminarla del informe final a presentar*

## Tabla de Contenido



1. <b>Resumen</b>	4
2. <b>Plan de Capacitación Mensual</b>	4
3. <b>Planes de acción y mejoramientos ejecutados</b>	4
4. <b>Plan de Capacitación Próximo Mes</b>	5
5. <b>Conclusiones</b>	6

## 1. Resumen

TOTAL AGENTES	10
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	7
PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN	06:00:00
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	60:00:00

## 2. Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de enero del 2022.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Enero	Técnica	Entrega de informes	03:00:00	13 – 19-25/01/2022
Enero	Habilidades	Comunicación Asertiva	01:30:00	13/01/2022
Enero	Habilidades	Empatía	01:30:00	20/01/2022

## 3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de enero de 2022, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

### Entrega de Informes

Reportar indicadores, hacer seguimiento y pactar los compromisos mensuales de la campaña

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
10	10	0	100%	N/a	N/a

### Comunicación Asertiva

Mostrar y adaptar técnicas y estrategias que nos permitan mejorar la Comunicación Asertiva en nuestra gestión diaria.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
10	10	0	100%	89	4

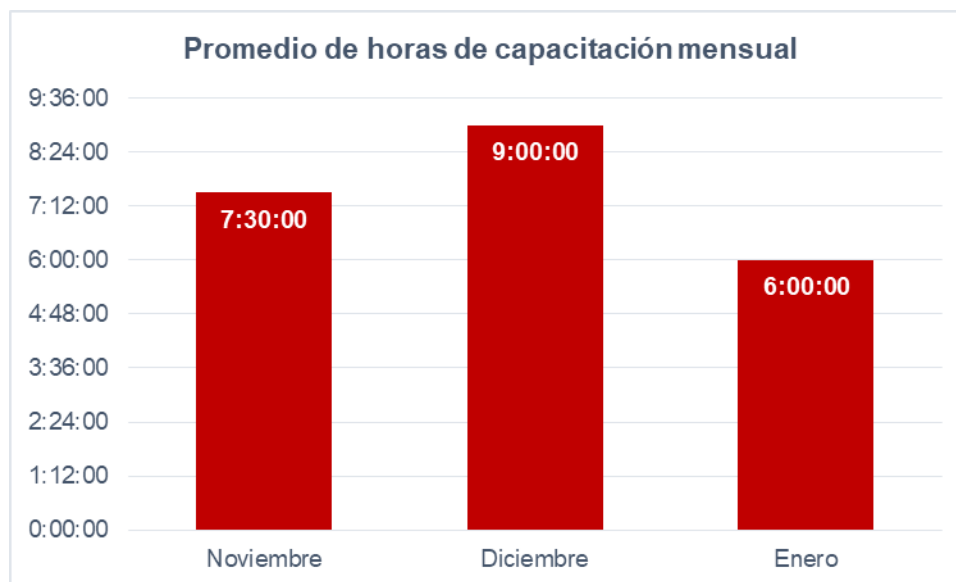
## Empatía

Brindar herramientas que permitan desarrollar la empatía tanto en ambientes laborales como interpersonales, reflexiones a partir del reconocimiento de la individualidad.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
10	10	0	100%	99	4,9

Todas las actividades de capacitación cuentan con evaluación y encuesta. Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
Noviembre	Diciembre	Enero
07:30:00	9:00:00	6:00:00



## 4. Plan de Capacitación Próximo Mes

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Feb	Habilidades	Ortografía	1:30:00	07/02/2022
Feb	Habilidades	Sistema de gestión ambiental	1:30:00	19/02/2022
Feb	Técnica	Necesidades Operativas	Por definir	Por definir
Feb	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	21/02/2022

## **5. Conclusiones**

Los agentes tienen disposición y se resalta la participación en las actividades formativas realizadas por Bpm.

Se da cumplimiento a los indicadores contractuales.

Las actividades propuestas en el plan de capacitación del próximo mes corresponden a las necesidades de la operación.

ENTREGA DE INFORMES DICIEMBRE			
ACTA No. 045			
LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
Modalidad virtual	13/01/2022	7:00 AM	8:00 AM
	19/01/2022	7:00 AM	8:00 AM
	25/01/2022	7:00 AM	8:00 AM

ORDEN DEL DÍA
<ol style="list-style-type: none"> <li>Entrega de informes</li> <li>Link de reunión.</li> </ol>

COMPROMISOS ANTERIORES				
No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIONES
1.	Tener en cuenta al momento de realizar informe final las bases o tablas dinámicas quitar los espacios en blanco Protocolo de atención, saludo y etiqueta de atención al ciudadano	Karen Leguía	12/01/2022	Tener en cuenta al momento de realizar informe final las bases o tablas dinámicas quitar los espacios en blanco
2.	Realizar un seguimiento para que los agentes estén conectados en 3XC diariamente y se encuentren disponibles. Se realizará el conteo de cuantas llamadas ingresan por hora y se realizara la comparación por promedio de personas atendidas de manera presencial por hora.	Mayerli Arias Aguirre	12/01/2022	Realizar un seguimiento para que los agentes estén conectados en 3XC diariamente y se encuentren disponibles.
3.	Se recomienda que las gráficas se muestran de mayor a menor	Claudia Mahecha Carlos Ramírez	12/01/2022	Se recomienda que las gráficas se muestran de mayor a menor
4.	Garantizar que los datos registrados en los aplicativos coincidan y estén registrados de acuerdo a las recomendaciones dadas por el cliente. incentivar a los pensionados para utilizar las nuevas funcionalidades de la oficina virtual	Todos los agentes de servicio al ciudadano	Continuo	Incentivar a los pensionados para utilizar las nuevas funcionalidades de la oficina virtual.





DESARROLLO TEMATICO DE LA REUNIÓN																																																																																																																																																																																														
ORDEN DEL DÍA	RESULTADOS																																																																																																																																																																																													
<b>Pensiones</b>	<p>Se informa el total de radicados de abril a diciembre de 2021 son de 1062, en diciembre se radicaron 110 solicitudes correspondiente al 10,25%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Detalle de TIPOLOGÍA</th> <th colspan="10">Reporte de Cobertura</th> <th colspan="2">Detalle de día</th> <th>Cuenta de MES</th> </tr> <tr> <th></th> <th>abr</th> <th>may</th> <th>jun</th> <th>jul</th> <th>ago</th> <th>sept</th> <th>oct</th> <th>nov</th> <th>dic</th> <th>total</th> <th>pendiente</th> <th>resol</th> <th>total general</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AGUO PENSIÓNARIO</td> <td>20</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>20</td> <td>180</td> <td>35</td> <td>40</td> <td>35</td> <td>44</td> <td>311</td> </tr> <tr> <td>REGO BRICO X HERRERO</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>13</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>PENSIONE SVALETT</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>PENSIONE VIEJO PENSIONE DESALICHO FOR AGORES</td> <td>10</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>23</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>135</td> </tr> <tr> <td>PENSIONE SVALETT</td> <td>10</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>23</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>135</td> </tr> <tr> <td>SISTEMAS PENSIONALIZACION PENSIONES AGORES</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>16</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>PENSIONES SOBREVIVIENTES</td> <td>18</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>26</td> <td>23</td> <td>27</td> <td>21</td> <td>26</td> <td>20</td> <td>204</td> <td>30</td> <td>30</td> <td>30</td> <td>30</td> <td>1500</td> </tr> <tr> <td>RECONSTRUCCION SUSTITUCION PENSIONES SOBREVIVIENTES</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>16</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>RECONSTRUCCION SUSTITUCION PENSIONES VIEJO</td> <td>24</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>26</td> <td>21</td> <td>10</td> <td>23</td> <td>12</td> <td>156</td> <td>23</td> <td>23</td> <td>23</td> <td>23</td> <td>114</td> </tr> <tr> <td>TOTAL GENERAL</td> <td>104</td> <td>70</td> <td>108</td> <td>120</td> <td>124</td> <td>144</td> <td>114</td> <td>130</td> <td>110</td> <td>1040</td> <td>110</td> <td>110</td> <td>110</td> <td>110</td> <td>5500</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las observaciones en las plantillas de radicados sean más puntuales y específicas</li> <li>Seleccionar el medio de recepción correcto al momento de radicar.</li> <li>Información congruente en el formulario de SIGEF</li> <li>Realizar las alarmas cuando se evidencia inconsistencia en los trámites.</li> </ul>	Detalle de TIPOLOGÍA	Reporte de Cobertura										Detalle de día		Cuenta de MES		abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	total	pendiente	resol	total general		AGUO PENSIÓNARIO	20	19	20	20	20	20	20	20	20	180	35	40	35	44	311	REGO BRICO X HERRERO	1	1	4	4	1	1	1	1	1	13	3	3	3	3	208	PENSIONE SVALETT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	60	PENSIONE VIEJO PENSIONE DESALICHO FOR AGORES	10	2	4	1	1	1	1	1	1	23	3	3	3	3	135	PENSIONE SVALETT	10	2	4	1	1	1	1	1	1	23	3	3	3	3	135	SISTEMAS PENSIONALIZACION PENSIONES AGORES	3	3	4	1	1	1	1	1	1	16	4	4	4	4	80	PENSIONES SOBREVIVIENTES	18	20	22	26	23	27	21	26	20	204	30	30	30	30	1500	RECONSTRUCCION SUSTITUCION PENSIONES SOBREVIVIENTES	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	4	4	4	80	RECONSTRUCCION SUSTITUCION PENSIONES VIEJO	24	14	15	15	26	21	10	23	12	156	23	23	23	23	114	TOTAL GENERAL	104	70	108	120	124	144	114	130	110	1040	110	110	110	110	5500
Detalle de TIPOLOGÍA	Reporte de Cobertura										Detalle de día		Cuenta de MES																																																																																																																																																																																	
	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	total	pendiente	resol	total general																																																																																																																																																																																	
AGUO PENSIÓNARIO	20	19	20	20	20	20	20	20	20	180	35	40	35	44	311																																																																																																																																																																															
REGO BRICO X HERRERO	1	1	4	4	1	1	1	1	1	13	3	3	3	3	208																																																																																																																																																																															
PENSIONE SVALETT	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	60																																																																																																																																																																															
PENSIONE VIEJO PENSIONE DESALICHO FOR AGORES	10	2	4	1	1	1	1	1	1	23	3	3	3	3	135																																																																																																																																																																															
PENSIONE SVALETT	10	2	4	1	1	1	1	1	1	23	3	3	3	3	135																																																																																																																																																																															
SISTEMAS PENSIONALIZACION PENSIONES AGORES	3	3	4	1	1	1	1	1	1	16	4	4	4	4	80																																																																																																																																																																															
PENSIONES SOBREVIVIENTES	18	20	22	26	23	27	21	26	20	204	30	30	30	30	1500																																																																																																																																																																															
RECONSTRUCCION SUSTITUCION PENSIONES SOBREVIVIENTES	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	4	4	4	80																																																																																																																																																																															
RECONSTRUCCION SUSTITUCION PENSIONES VIEJO	24	14	15	15	26	21	10	23	12	156	23	23	23	23	114																																																																																																																																																																															
TOTAL GENERAL	104	70	108	120	124	144	114	130	110	1040	110	110	110	110	5500																																																																																																																																																																															
<b>Nómina y Libranzas</b>	<p>Se informa el total de radicados de enero a diciembre de 2021 de nómina son de 2903, en diciembre se radicaron 704 solicitudes.</p> <p>Se informa el total de radicados de enero a diciembre de 2021 de libranzas son de 1396, en diciembre se radicaron 105 solicitudes.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar SIGEF y SISLA antes de radicar la solicitud</li> <li>Verificar la tipología, el trámite y la observación</li> <li>Tener en cuenta las fechas de corte para presentar novedades antes de las 12 pm</li> </ul>																																																																																																																																																																																													
<b>Notificaciones</b>	<p>Se informa el total de notificaciones de enero a diciembre de 2021 de nómina son de 1105, en diciembre se notificaron 111, pendientes por cumplimiento 13, resolución en términos 21 cerrados 52.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MESES</th> <th>PENDIENTE</th> <th>RESOLUCIONES EN TERMINOS</th> <th>CERRADOS</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OCTUBRE</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>NOVIEMBRE</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>74</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>DICIEMBRE</td> <td>13</td> <td>21</td> <td>52</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>19</td> <td>22</td> <td>135</td> <td>176</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmar los datos para la entrega de la correspondencia en el momento de la radicación de las solicitudes.</li> <li>Tener en cuenta el acuse se recibido de las resoluciones con el fin de poderla trasladar.</li> </ul>	MESES	PENDIENTE	RESOLUCIONES EN TERMINOS	CERRADOS	TOTAL	OCTUBRE	1	0	9	10	NOVIEMBRE	5	1	74	80	DICIEMBRE	13	21	52	86	TOTAL	19	22	135	176																																																																																																																																																																				
MESES	PENDIENTE	RESOLUCIONES EN TERMINOS	CERRADOS	TOTAL																																																																																																																																																																																										
OCTUBRE	1	0	9	10																																																																																																																																																																																										
NOVIEMBRE	5	1	74	80																																																																																																																																																																																										
DICIEMBRE	13	21	52	86																																																																																																																																																																																										
TOTAL	19	22	135	176																																																																																																																																																																																										
<b>Canal Presencial</b>	<p>Se informa en atención presencial hubo de enero a diciembre 8161 atenciones, en diciembre hubo 713 atenciones.</p> <p>El total general en tiempos de espera es de 0:01:26, en tiempo de atención es de 0:11:13, para un total de 0:12:39 con tiempo de espera y tiempo de atención.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> <th>Atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ANITA FROGOLA SEGALA</td> <td>000</td> <td>000</td> <td>000</td> <td>000</td> <td>000</td> <td>000</td> <td>000</td> <td>000</td> <td>000</td> </tr> <tr> <td>CLAUDIA JULIETA HERRERA VARGAS</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>CLAUDIA MARCELA RAMIREZ</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>FRANCISCA</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>FRANCISCA MARIA FERRON VARGAS</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>MARITZA ARAYA AGUIRRE</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>ROSEN SANCHEZ RAMIREZ TENA</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> <td>124</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al momento de codificar el turno en la base de asignación de turno modificarlos según sea la atención.</li> <li>Colaboración al momento en que la sala este llena con la entrega de desprendibles y demás tramites.</li> </ul>	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	ANITA FROGOLA SEGALA	000	000	000	000	000	000	000	000	000	CLAUDIA JULIETA HERRERA VARGAS	124	124	124	124	124	124	124	124	124	CLAUDIA MARCELA RAMIREZ	122	122	122	122	122	122	122	122	122	FRANCISCA	122	122	122	122	122	122	122	122	122	FRANCISCA MARIA FERRON VARGAS	124	124	124	124	124	124	124	124	124	MARITZA ARAYA AGUIRRE	124	124	124	124	124	124	124	124	124	ROSEN SANCHEZ RAMIREZ TENA	124	124	124	124	124	124	124	124	124																																																																																																													
Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención	Atención																																																																																																																																																																																					
ANITA FROGOLA SEGALA	000	000	000	000	000	000	000	000	000																																																																																																																																																																																					
CLAUDIA JULIETA HERRERA VARGAS	124	124	124	124	124	124	124	124	124																																																																																																																																																																																					
CLAUDIA MARCELA RAMIREZ	122	122	122	122	122	122	122	122	122																																																																																																																																																																																					
FRANCISCA	122	122	122	122	122	122	122	122	122																																																																																																																																																																																					
FRANCISCA MARIA FERRON VARGAS	124	124	124	124	124	124	124	124	124																																																																																																																																																																																					
MARITZA ARAYA AGUIRRE	124	124	124	124	124	124	124	124	124																																																																																																																																																																																					
ROSEN SANCHEZ RAMIREZ TENA	124	124	124	124	124	124	124	124	124																																																																																																																																																																																					

<p><b>Canal Telefónico</b></p>	<p>Se socializa la cantidad de llamadas recibidas en el aplicativo 3xc que fueron 1192 vs la cantidad registradas en la base de gestión, donde se evidencia que coinciden, gracias a la gestión semanal.</p> <p>Se evidencia en la gráfica de comparación x hora y x semana, que en la semana 3 y 4 aumento el flujo de llamadas de 9 am a 11 am. De igual manera podemos evidenciar que la atención presencial se registró más sobre la semana 2 y 3 de 9 am a 1 pm.</p> <table border="1"> <caption>PROMEDIO DE ATENCIÓN POR HORA TELEFÓNICA</caption> <thead> <tr> <th>HORA</th> <th>SEMANA 1</th> <th>SEMANA 2</th> <th>SEMANA 3</th> <th>SEMANA 4</th> <th>SEMANA 5</th> <th>X HORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>7 a. m.</td><td>4</td><td>8</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>8 a. m.</td><td>16</td><td>30</td><td>18</td><td>4</td><td>19</td><td>17</td></tr> <tr><td>9 a. m.</td><td>16</td><td>42</td><td>47</td><td>36</td><td>15</td><td>31,2</td></tr> <tr><td>10 a. m.</td><td>21</td><td>34</td><td>74</td><td>47</td><td>34</td><td>42</td></tr> <tr><td>11 a. m.</td><td>24</td><td>35</td><td>46</td><td>35</td><td>29</td><td>37,2</td></tr> <tr><td>12 p. m.</td><td>12</td><td>25</td><td>15</td><td>39</td><td>37</td><td>23,6</td></tr> <tr><td>1 p. m.</td><td>12</td><td>25</td><td>33</td><td>27</td><td>16</td><td>22,6</td></tr> <tr><td>2 p. m.</td><td>10</td><td>23</td><td>27</td><td>29</td><td>15</td><td>20,8</td></tr> <tr><td>3 p. m.</td><td>15</td><td>31</td><td>44</td><td>37</td><td>18</td><td>29</td></tr> <tr><td>4 p. m.</td><td>4</td><td>11</td><td>7</td><td>38</td><td>8</td><td>9,6</td></tr> <tr><td>5 p. m.</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>14</td><td>1</td><td>4,25</td></tr> <tr><td>X SEMANA</td><td>12,3</td><td>24,1</td><td>31,3</td><td>27,9</td><td>15,6</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en los tiempos donde menos lleguen personas para atender presencial haya una mayor colaboración con la atención de llamadas telefónicas.</li> <li>• Cada agente debe reportar cuando esté realizando otra labor para así apoyar la línea telefónica.</li> <li>• Registrar todas las llamadas entrantes y salientes en la base de gestión para que no hallan inconsistencias con el reporte de 3cx</li> </ul>	HORA	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	X HORA	7 a. m.	4	8	4	3	3	4	8 a. m.	16	30	18	4	19	17	9 a. m.	16	42	47	36	15	31,2	10 a. m.	21	34	74	47	34	42	11 a. m.	24	35	46	35	29	37,2	12 p. m.	12	25	15	39	37	23,6	1 p. m.	12	25	33	27	16	22,6	2 p. m.	10	23	27	29	15	20,8	3 p. m.	15	31	44	37	18	29	4 p. m.	4	11	7	38	8	9,6	5 p. m.	1	2	3	14	1	4,25	X SEMANA	12,3	24,1	31,3	27,9	15,6	
HORA	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	X HORA																																																																																						
7 a. m.	4	8	4	3	3	4																																																																																						
8 a. m.	16	30	18	4	19	17																																																																																						
9 a. m.	16	42	47	36	15	31,2																																																																																						
10 a. m.	21	34	74	47	34	42																																																																																						
11 a. m.	24	35	46	35	29	37,2																																																																																						
12 p. m.	12	25	15	39	37	23,6																																																																																						
1 p. m.	12	25	33	27	16	22,6																																																																																						
2 p. m.	10	23	27	29	15	20,8																																																																																						
3 p. m.	15	31	44	37	18	29																																																																																						
4 p. m.	4	11	7	38	8	9,6																																																																																						
5 p. m.	1	2	3	14	1	4,25																																																																																						
X SEMANA	12,3	24,1	31,3	27,9	15,6																																																																																							
<p><b>Correo Electrónico</b></p>	<p>Para el año 2021 se cerró con un total 18024 correos recibidos, en la siguiente tabla se evidencia lacantidad por mes.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MESES</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td>1181</td></tr> <tr><td>Febrero</td><td>1772</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>1889</td></tr> <tr><td>Abril</td><td>1275</td></tr> <tr><td>Mayo</td><td>1591</td></tr> <tr><td>Junio</td><td>1428</td></tr> <tr><td>Julio</td><td>2555</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>1900</td></tr> <tr><td>Septiembre</td><td>1830</td></tr> <tr><td>Octubre</td><td>1300</td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td>1812</td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td>1056</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>NOVIEMBRE</th> <th>DICIEMBRE</th> <th>Diferencia cantidad</th> <th>Aumento cantidad</th> <th>Diferencia %</th> <th>Aumento %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>TOTAL CORREOS RECIBIDOS</td><td>1192</td><td>1056</td><td>58</td><td></td><td>4%</td><td></td></tr> <tr><td>TOTAL RADICADOS</td><td>347</td><td>731</td><td>156</td><td></td><td>45%</td><td></td></tr> <tr><td>TOTAL CORREOS GESTIONADOS</td><td>246</td><td>304</td><td>42</td><td></td><td>17%</td><td></td></tr> <tr><td>TOTAL CORREOS ARCHIVADOS (Inventariados, duplicados, codificados por Dep. Yema)</td><td>26</td><td>63</td><td></td><td>43</td><td></td><td>165%</td></tr> <tr><td>TOTAL CORREOS TRASLADADOS</td><td>220</td><td>388</td><td></td><td>190</td><td></td><td>87%</td></tr> <tr><td>TOTAL CORREOS QUE NO SON COMPETENCIA DE LA ENTIDAD</td><td>32</td><td>15</td><td>7</td><td></td><td>47%</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar en el SIGEF y SISLA antes de radicar para confirmar que tipo de vinculación tiene y que no se generen duplicados.</li> <li>• Informarle al ciudadano antes de envié el correo que en el detalle es importante indicar sus datos nombre completo y cedula y el motivo por el cual lo está allegando.</li> <li>• Antes de gestionar el correo revisar la información, verificar la tipología y el trámite que correspondan.</li> <li>• Cuando se proyecte una respuesta verificar redacción y ortográfica.</li> <li>• Dar prioridad a los correos de (Jurídica, PQRDS, entes de control, directora y Dra. Magnolia).</li> <li>• Dejar en observaciones las inconsistencias que evidenciamos.</li> </ul>	MESES	TOTAL	Enero	1181	Febrero	1772	Marzo	1889	Abril	1275	Mayo	1591	Junio	1428	Julio	2555	Agosto	1900	Septiembre	1830	Octubre	1300	Noviembre	1812	Diciembre	1056		NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Diferencia cantidad	Aumento cantidad	Diferencia %	Aumento %	TOTAL CORREOS RECIBIDOS	1192	1056	58		4%		TOTAL RADICADOS	347	731	156		45%		TOTAL CORREOS GESTIONADOS	246	304	42		17%		TOTAL CORREOS ARCHIVADOS (Inventariados, duplicados, codificados por Dep. Yema)	26	63		43		165%	TOTAL CORREOS TRASLADADOS	220	388		190		87%	TOTAL CORREOS QUE NO SON COMPETENCIA DE LA ENTIDAD	32	15	7		47%																	
MESES	TOTAL																																																																																											
Enero	1181																																																																																											
Febrero	1772																																																																																											
Marzo	1889																																																																																											
Abril	1275																																																																																											
Mayo	1591																																																																																											
Junio	1428																																																																																											
Julio	2555																																																																																											
Agosto	1900																																																																																											
Septiembre	1830																																																																																											
Octubre	1300																																																																																											
Noviembre	1812																																																																																											
Diciembre	1056																																																																																											
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Diferencia cantidad	Aumento cantidad	Diferencia %	Aumento %																																																																																						
TOTAL CORREOS RECIBIDOS	1192	1056	58		4%																																																																																							
TOTAL RADICADOS	347	731	156		45%																																																																																							
TOTAL CORREOS GESTIONADOS	246	304	42		17%																																																																																							
TOTAL CORREOS ARCHIVADOS (Inventariados, duplicados, codificados por Dep. Yema)	26	63		43		165%																																																																																						
TOTAL CORREOS TRASLADADOS	220	388		190		87%																																																																																						
TOTAL CORREOS QUE NO SON COMPETENCIA DE LA ENTIDAD	32	15	7		47%																																																																																							
<p><b>Supercade</b></p>	<p>Durante el mes de diciembre se recibieron 106 turnos de consultas, radicaciones y servicios en el módulo 38del Supercade y se distribuyeron de la siguiente manera:</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <p>Incentivar desde línea telefónica a realizar los trámites en el supercade, especialmente los sábados</p>																																																																																											

<p><b>Cesantías</b></p>	<p>Se puede evidenciar en el año 2021 se recibieron 1001 solicitudes donde los picos más altos para cesantías son julio con 144 el 14%, enero con 114 el 11%, junio con 98 el 10%, septiembre con 98 el 10% y diciembre con 88 solicitudes el 9%, el pico más bajo en abril con 26 solicitudes el 3%.</p> <p>Se socializa gestión de seguimiento de cesantías del mes de diciembre donde podemos observar que se recibieron un total de 88 solicitudes para pago de cesantías, de las cuales 36 se pagaron por cheque y 52 por abono de cuenta, podemos evidenciar que en comparación con el mes de octubre se tuvo un aumento de 17 solicitudes.</p>
<p><b>Minutas y Escrituras</b></p>	<p>Evidenciamos en el 2021 se realizaron en minutas 68 solicitudes y en escrituras 49 solicitudes en total 117 solicitudes, donde podemos ver que el pico más alto para minutas fue en el mes de marzo y queda pendiente una del mes de noviembre para realizar seguimiento, de escrituras el pico más alto fue en el mes de septiembre y queda pendiente una del mes de diciembre que hace falta por firma donde se realizara el seguimiento, para cerrar de manera exitosa y sin pendientes el 2021.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizadas las bases de minutas y firmas de escritura con sus respectivos tiempos de trámite.</li> <li>• Realizar un seguimiento exhaustivo para cerrar los trámites pendientes de escrituras y minutas de 2021(2 en total).</li> <li>• Reportar periódicamente los casos críticos al facilitador de servicio al ciudadano y al supervisor para que se escalen con el área encargada.</li> <li>• Tener en cuenta las siguientes fechas para las cesantías el día 3 de enero para mejoras locativas y el 6 de enero para lo demás que es cuando se vuelven a recibir.</li> </ul>
<p><b>Links de las reuniones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reunión 1: 13/01/2022</b> <a href="https://foncep.govco-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/ybenavides_foncep_gov_co/Documents/Grabaciones/Entrega%20de%20informes%20mes%20de%20Diciembre2021-20220113_070453-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&amp;web=1&amp;e=gAgQQ6">https://foncep.govco-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/ybenavides_foncep_gov_co/Documents/Grabaciones/Entrega%20de%20informes%20mes%20de%20Diciembre2021-20220113_070453-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&amp;web=1&amp;e=gAgQQ6</a></li> <li>• <b>Reunión 2: 19/01/2022</b> <a href="https://foncep.govco-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/cjlondono_foncep_gov_co/Documents/Grabaciones/Segunda%20Entrega%20de%20informes%20mes%20de%20Diciembre202120220119_070220Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&amp;web=1&amp;e=akg1Yn">https://foncep.govco-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/cjlondono_foncep_gov_co/Documents/Grabaciones/Segunda%20Entrega%20de%20informes%20mes%20de%20Diciembre202120220119_070220Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&amp;web=1&amp;e=akg1Yn</a></li> <li>• <b>Reunión 3: 25/01/2022</b> <a href="https://foncep.govco-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/superfront_foncep_gov_co/Documents/Grabaciones/Ultima%20Entrega%20de%20informes%20mes%20de%20Diciembre2021-20220125_070105-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&amp;web=1&amp;e=tyIXu2">https://foncep.govco-my.sharepoint.com/:v:/r/personal/superfront_foncep_gov_co/Documents/Grabaciones/Ultima%20Entrega%20de%20informes%20mes%20de%20Diciembre2021-20220125_070105-Grabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n.mp4?csf=1&amp;web=1&amp;e=tyIXu2</a></li> </ul>

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN			
No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE EJECUCION
1.	Los reportes que se presenten deben coincidir con el que se publica en la página web de Foncep, realizado por Andrés Guzmán.	Todos los agentes de servicio al ciudadano	Continuo
2.	Realizar base de datos de personas que viven en el exterior, con la fecha vencimiento de la supervivencia.	David Ramírez	Continuo
3.	Realizar el promedio por día de la atención presencial por hora	Karen Leguía	Continuo
4.	Los sábados en supercade se utilizará la extensión 514	Todos los agentes de servicio al ciudadano	Continuo
5.	Realizar cuadro por tramites los más radicados y menos radicados, que ingresan por el correo electrónico.	Ángela Rincón	Continuo

<i>Quien Preside la Reunión</i>	<i>Secretario</i>
<b>FIRMA:</b> 	<b>FIRMA:</b> 
<b>NOMBRE:</b> Yimmy Benavides Orjuela	<b>NOMBRE:</b> Fredy Alexander Rodríguez Chaves
<b>CARGO:</b> Facilitador de servicio al ciudadano	<b>CARGO:</b> Supervisor BPM

Shirley Dayan Gómez Cañón

*NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN ELABORA Y TRANSCRIBE EL ACTA*



**INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

**PROYECTO:**

**FONCEP**

**Periodo:** 01 al 31 de enero del 2022.

*María José Vargas Meza – Líder de formación.*

*Christian Giovanni Martínez – Formador.*



### DATOS GENERALES

<b>CONTRATO</b>	Foncep – Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones.
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	04 de enero del 2022
<b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
<b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b>	Del 01 al 31 de enero del 2022
<b>PRESENTADO POR:</b>	María José Vargas Meza
<b>ENTREGADO A:</b>	Señores Foncep.
<b>INFORME NO:</b>	10

**NOTA:** *Teniendo en cuenta la diferencia en los servicios contratados por cada cliente, a este formato se le puede modificar el contenido de la información a presentar. Esta autoridad recae sobre el Coordinador de Proyecto quien presenta el informe y se valida con el recibo a satisfacción del cliente mensualmente. Una vez leída esta nota, por favor eliminarla del informe final a presentar*

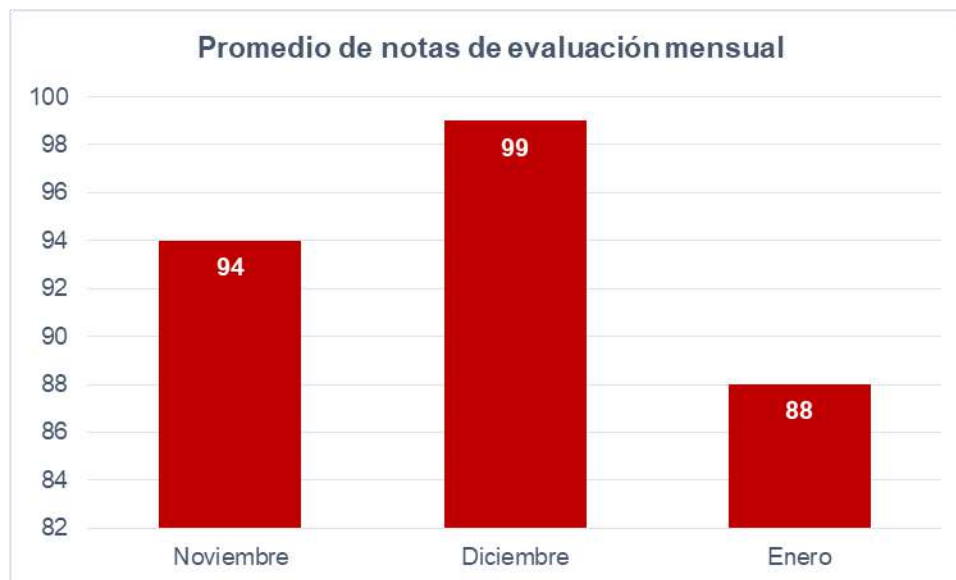
## Tabla de Contenido

1. <i>Evaluación de Conocimiento</i> _____	4
2. <i>Plan de evaluación Próximo Mes</i> _____	7
3. <i>Conclusiones</i> _____	7

## 1. Evaluación de Conocimiento

Para el mes de enero del 2022 se realizó la evaluación mensual de conocimientos correspondiente a temas de producto y actividades presentadas en el transcurso del mes, a continuación, se relacionan las notas obtenidas por los agentes:

CÉDULA	NOMBRE	NOTA
1072703553	Andrés Felipe Guzmán	Licencia
1022417843	Ángela María Rincón Vanegas	100
79816006	Carlos Delfín Ramírez González	100
1071578884	Claudia Marcela Mahecha Montero	100
1000805494	Dayra Julieth Herrera Vanegas	100
1032425781	Joan David Ramírez Terán	100
52938351	Karen Johana Legía Gutiérrez	95
100005555	Karen Iseth Llanos Ríos	100
1023008746	Mayerli Arias Aguirre	0
1018457429	Shirley Dayan Gómez Garzón	100
		<b>88</b>





## Evaluación de Producto FONCEP

Enero 2022

Conteste falso (f) o verdadero (V).

1. **¿El tiempo o término a registrar en SIGEF para una pensión sobreviviente debe ser 60 días?**

R/. Falso

2. **¿El tiempo o término a registrar en SIGEF para una actualización de datos debe ser 1 día?**

R/. Verdadero

3. **¿La dirección que se debe registrar en terceros debe ser la registrada en mapas Bogotá, con localidad, upz y código postal?**

R/. Verdadero

4. **¿Los servicios que más se deben fortalecer y ofrecer son designación en vida y auxilio funerario?**

R/. Verdadero

5. **¿Al registrar una dirección debo validar en qué departamento y ciudad hacen referencia?**

R/. Verdadero

6. **¿Se debe contar con un directorio para cesantías y para pensionados del exterior en el próximo informe?**

R/: Verdadero

7. **¿Los datos brindados en el próximo informe mensual por servicios, pqrs y correo entre otros deben concordar entre ellos?**

R/. Verdadero



**8. La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que se expresan las ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que eres empático y respetuosa con las otras personas.**

Rta: Verdadero

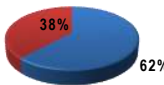
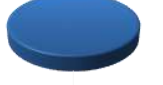



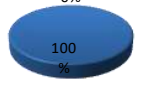
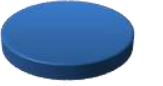
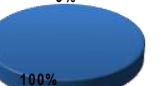


**9. El Reglamento Interno del Trabajo, lo podemos encontrar en:**

Rta: Moodle

**10. Relacione la norma que rige al sistema de gestión de calidad en Bpm.**

Rta: ISO 9001.

### DETALLADO POR PREGUNTA

1. PREGUNTA		2. PREGUNTA		3. PREGUNTA		4. PREGUNTA		5. PREGUNTA	
CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO
62%	38%	100%	0%	92%	8%	92%	8%	100%	0%
<p>¿El tiempo o termino a registrar en SIGEF para una pensión sobrevivientes debe ser 60 días?</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>¿El tiempo o termino a registrar en SIGEF para una actualización de datos debe ser 1 día?</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>¿La dirección que se debe registrar en terceros debe ser la registrada en mapas Bogotá, con localidad, upz y código postal?</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>¿Los servicios que más se deben fortalecer y ofrecer son designación en vida y auxilio funerario?</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>¿Al registrar una dirección debo validar en qué departamento y ciudad hacen referencia?</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>	
6. PREGUNTA		7. PREGUNTA		8. PREGUNTA		9. PREGUNTA		10. PREGUNTA	
CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO
100%	0%	100%	0%	100%	0%	88%	12%	67%	33%
<p>¿Se debe contar con un directorio para cesantías y para pensionados del exterior en el próximo informe?</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>¿Los datos brindados en el próximo informe mensual por servicios, pqs y correo entre otros deben concordar entre ellos?</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>La comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el que se expresan las ideas, sentimientos y necesidades de forma directa, segura, tranquila y honesta, al mismo tiempo que eres empático y...</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>El reglamento Interno del trabajo lo podemos encontrar en:</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>		<p>Relacione la norma relacionada con el sistema de calidad de Bpm</p>  <p>■ CORRECTO ■ INCORRECTO</p>	

## 2. Plan de evaluación Próximo Mes

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Febrero	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	21/02/2022

## 3. Conclusiones

Se observa una disminución en el % de aprobación vs los otros meses, esto debido a la no presentación por parte de un agente lo cual genera la disminución en el grupo general.



**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

**PROYECTO: FONCEP**

**Sede SUPERCADÉ CAD**

Periodo: 01 al 31 de enero de 2022

Orden de Compra 66188

*Fredy Rodríguez*

**Coordinador de Proyecto**



**FONCEP**

## Tabla de Contenido

1. Atención al ciudadano	3
2. Gestión realizada por actividad	3
3. Gestión realizada por agente	4
4. Gestión de atención por agente	4
5. Plan de acción	5

## 1. Atención al ciudadano

En esta grafica se muestra la cantidad total de actividades realizadas por los agentes en el punto de atención ubicado en el Supercade CAD.

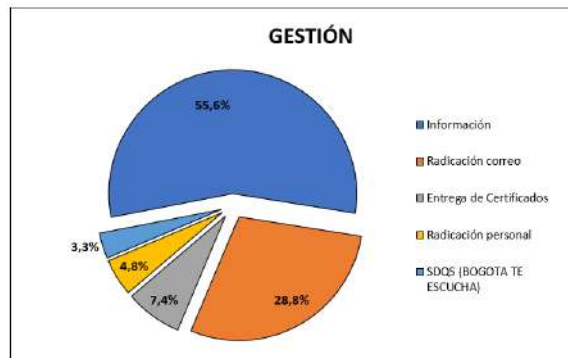
AGENTE	Cuenta ATIENDE	% ATIENDE
CARLOS DELFIN RAMIREZ GONZALEZ	479	89,0%
JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	19	3,5%
KAREN JHOANA LEGUIA	15	2,8%
DAYRA JULIETH HERRERA VANEGAS	12	2,2%
SHIRLEY DAYAN GOMEZ CAÑON	10	1,9%
CLAUDIA MARCELA MAHECHA MONTERO	3	0,6%
<b>Total general</b>	<b>538</b>	<b>100,0%</b>



## 2. Gestión realizada por actividad

Se muestra de forma discriminada cada una de las actividades realizadas en el mes de enero en el punto de atención en la sede Supercade CAD, de acuerdo con los requerimientos instaurados por ciudadanos y/o entidades.

GESTIÓN	Volumentria	% GESTION
Información	299	55,6%
Radicación correo	155	28,8%
Entrega de Certificados	40	7,4%
Radicación personal	26	4,8%
SDQS (BOGOTA TE ESCUCHA)	18	3,3%
<b>Total general</b>	<b>538</b>	<b>100,0%</b>



### 3. Gestión realizada por agente

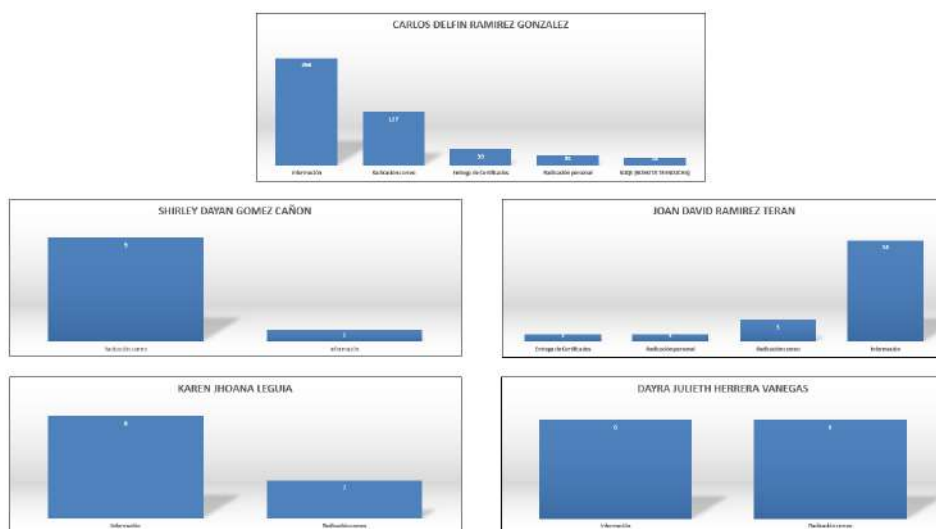
Se muestra de forma discriminada cada una de las actividades realizadas en el mes de enero por los agentes en el punto de atención en la sede Supercade CAD, de acuerdo con los requerimientos instaurados por ciudadanos y/o entidades.

GESTIÓN	CARLOS DELFIN RAMIREZ GONZALEZ	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CLAUDIA MARCELA MAHECHA MONTERO	DAYRA JULIETH HERRERA VANEGAS	KAREN JHOANA LEGUIA	SHIRLEY DAYAN GOMEZ CAÑON	TOTAL
Información	270	14		6	8	1	299
Radicación correo	127	3	3	6	7	9	155
Entrega de Certificados	39	1					40
Radicación personal	25	1					26
SDQS (BOGOTA TE ESCUCHA)	18						18
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>538</b>



### 4. Gestión de atención por agente

Se muestra de forma discriminada cada una de las actividades realizadas en el mes de enero por los agentes en el punto de atención en la sede Supercade CAD, de acuerdo con los requerimientos instaurados por ciudadanos y/o entidades.



## 5. Plan de acción

Se muestra en plan de acción que se llevara a cabo para el mes de febrero de 2022 en la sede SUPERCADÉ CAD.

PLAN DE ACCIÓN POR MES				
MES	TEMA	OBJETIVO	ACCION	RESULTADO ESPERADO
FEBRERO	AMBIENTE LABORAL	Garantizar y mejorar las condiciones de los agentes que se encuentren en la sede SUPERCADÉ CAD	Realizar acompañamiento a la rotación realizada a los agentes en cada uno de los módulos.	Garantizar un aprendizaje idóneo en cada módulo asignado, afianzando el conocimiento adquirido en la entidad.
FEBRERO	INFORMES DE GESTIÓN	Brindar los informes respectivos en base a los archivos suministrados.	Apoyar el proceso de realización y consolidación de información requerida por el cliente.	Brindar información asertiva y veraz en cada uno de los informes según los requerimientos del cliente a cada actividad asignada al personal de BPM.
FEBRERO	MEJORA CONTINUA	Minimizar al máximo los errores al momento de radicar, evitando reincidencias en temas habituales o ya tratados con anterioridad.	Reforzar en forma continua cada uno de los procesos en los cuales se evidencie oportunidades de mejora.	Identificar, prevenir y mejorar cada falencia generada al momento de radicar.
FEBRERO	AUTOCUIDADO Y BIO SEGURIDAD	Contribuir al autocuidado y protección tanto del agente como a los ciudadanos	Garantizar la bio seguridad y elementos de protección que ayudan al control de una propagación del virus actual, así como la continua capacitación frente al autocuidado y promover está misma a los ciudadanos	Minimizar focos de infección o propagación del COVID-19 en los agentes y ciudadanos. Realizar los aislamientos en forma oportuna y controlada.
FEBRERO	SEGUIMIENTO	Identificar fortalezas, falencias y oportunidades de mejora de cada uno de los agentes de BPM.	Realizar evaluaciones mensuales de desempeño y conocimiento que permitan mejorar las habilidades adquiridas.	Fortalecer día a día el proceso de aprendizaje sin importar que el agente se encuentre en otra sede, generar espacios de crecimiento y felicitación frente al grado de responsabilidad mostrado por el agente.





**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

**PROYECTO: FONCEP**

**Sede ADMINISTRATIVA**

**Periodo:** 01 al 31 de enero de 2022

Orden de Compra 66188

*Fredy Rodríguez*

**Coordinador de Proyecto**



**FONCEP**

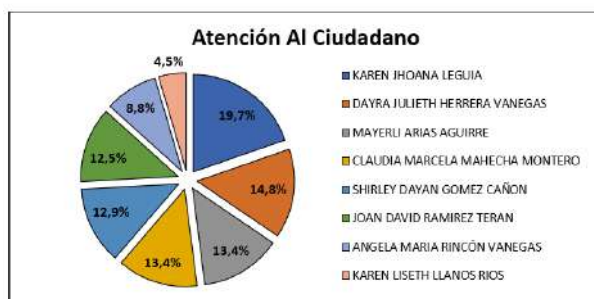
## Tabla de Contenido

1. Atención al ciudadano _____	3
2. Medio de atención al ciudadano _____	3
3. Gestión realizada _____	4
4. Gestión realizada por agente _____	4
5. Gestión Notificaciones _____	5
6. Gestión apoyo comunicaciones. _____	5
7. Gestión de atención por agente _____	6
8. Plan de acción _____	7

## 1. Atención al ciudadano

Esta grafica nos muestra la cantidad de ciudadanos que se atendieron por cada uno de los agentes durante el mes de enero, independientemente al canal de atención.

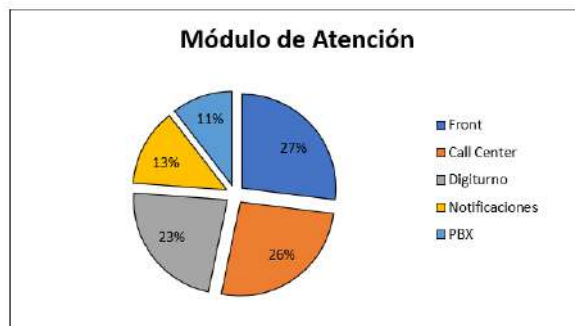
AGENTE	Cuenta ATIENDE	% ATIENDE
KAREN JHOANA LEGUIA	647	19,7%
DAYRA JULIETH HERRERA VANEGAS	487	14,8%
MAYERLI ARIAS AGUIRRE	441	13,4%
CLAUDIA MARCELA MAHECHA MONTERO	439	13,4%
SHIRLEY DAYAN GOMEZ CAÑON	423	12,9%
JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	411	12,5%
ANGELA MARIA RINCÓN VANEGAS	288	8,8%
KAREN LISETH LLANOS RIOS	149	4,5%
<b>Total general</b>	<b>3285</b>	<b>100,0%</b>



## 2. Medio de atención al ciudadano

Nos muestra las actividades por cada uno de los módulos de atención que se encuentran ubicados en el punto de atención al ciudadano ubicado en la Sede Administrativa de FONCEP.

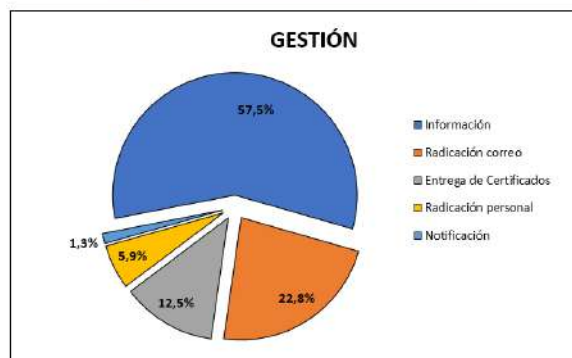
MÓDULO DE ATENCIÓN	Cuenta MÓDULO	% MÓDULO
Front	887	27,0%
Call Center	863	26,3%
Digiturno	752	22,9%
Notificaciones	439	13,4%
PBX	344	10,5%
<b>Total general</b>	<b>3285</b>	<b>100,0%</b>



### 3. Gestión realizada

Se muestra de forma discriminada cada una de las actividades realizada en el mes de enero por los agentes independiente del punto de atención.

GESTIÓN	Volumetría	% GESTION
Información	1889	57,5%
Radicación correo	749	22,8%
Entrega de Certificados	410	12,5%
Radicación personal	193	5,9%
Notificación	44	1,3%
<b>Total general</b>	<b>3285</b>	<b>100,0%</b>



### 4. Gestión realizada por agente

Se muestra de forma discriminada cada una de las actividades realizadas en el mes de enero por los agentes en cada uno de los módulos de atención en el Punto de Atención al Ciudadano ubicado en la sede administrativa de FONCEP.

GESTIÓN	Call Center	Digiturno	Front	Notificaciones	PBX	TOTAL
Información	571	154	597	252	315	1889
Radicación correo	233	160	214	113	29	749
Entrega de Certificados		408		2		410
Radicación personal	59	30	76	28		193
Notificación				44		44
<b>TOTAL</b>	<b>863</b>	<b>752</b>	<b>887</b>	<b>439</b>	<b>344</b>	<b>3285</b>



## 5. Gestión Notificaciones

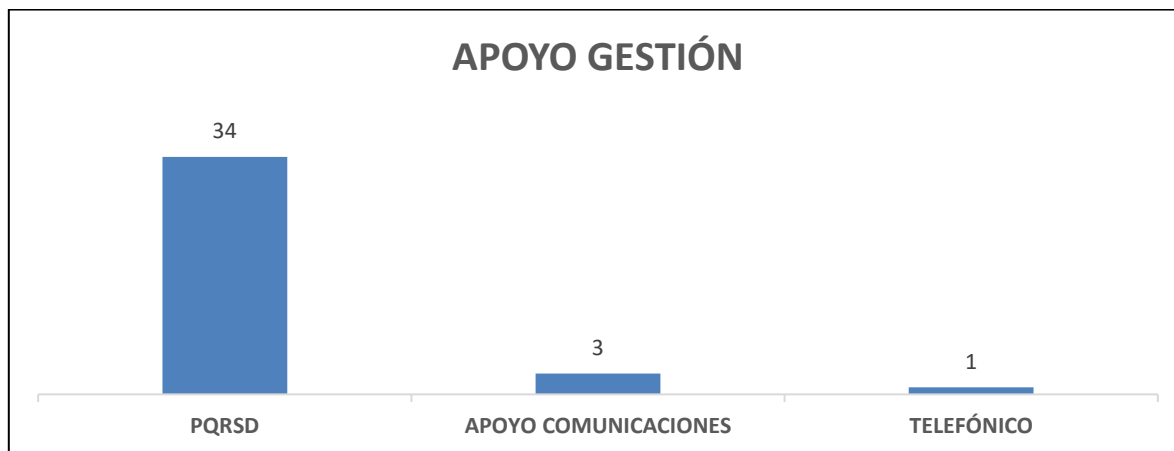
Se muestra de forma discriminada el proceso generado por prestación a cada una de las notificaciones asignadas en enero a la bandeja establecida en SIGEF.

PRESTACIÓN	PENDIENTE	CERRADO	TOTAL ASIGNADAS
PENSION SOBREVIVIENTES	2	17	19
AUXILIO FUNERARIO	1	18	19
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA PENSION VEJEZ		6	6
PENSION SANCION		1	1
INDEMNIZACION SUSTITUTIVA DE SOBREVIVIENTES		1	1
PENSION DE VEJEZ Y PENSION DE JUBILACION POR APORTES		1	1
<b>TOTAL ASIGNADAS</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	<b>47</b>



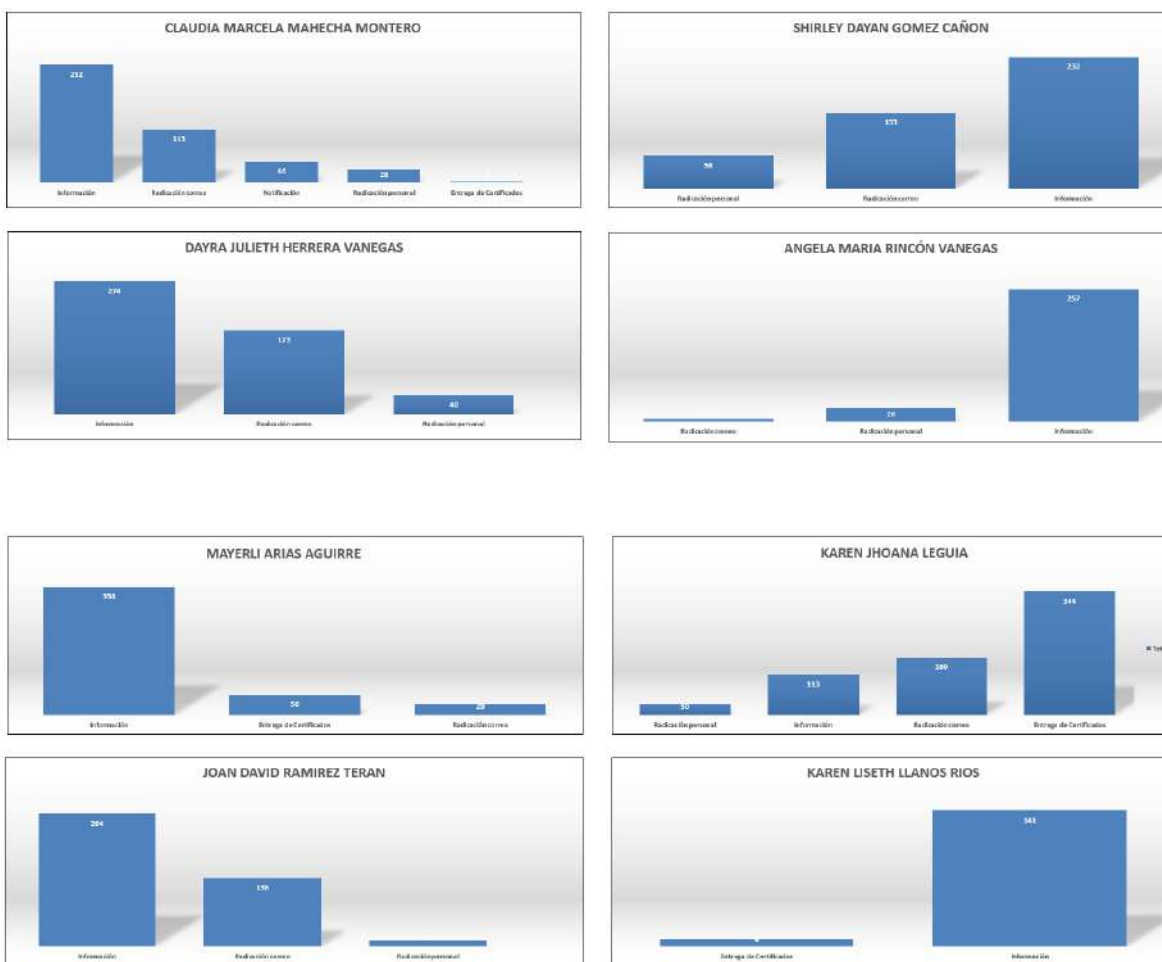
## 6. Gestión apoyo comunicaciones.

Se muestra de forma discriminada las actividades realizadas en el mes de enero por el agente de apoyo en el área de comunicaciones.



## 7. Gestión de atención por agente

Se muestran discriminadas las actividades realizadas por cada uno de los agentes de acuerdo con el módulo de atención.



## 8. Plan de acción

Se muestra en plan de acción que se llevara a cabo para el mes de febrero de 2022 en la sede ADMINISTRATIVA.

PLAN DE ACCIÓN POR MES				
MES	TEMA	OBJETIVO	ACCION	RESULTADO ESPERADO
FEBRERO	AMBIENTE LABORAL	Garantizar y mejorar las condiciones de los agentes que se encuentren en la sede SUPERCADE CAD	Realizar acompañamiento a la rotación realizada a los agentes en cada uno de los módulos.	Garantizar un aprendizaje idóneo en cada módulo asignado, afianzando el conocimiento adquirido en la entidad.
FEBRERO	INFORMES DE GESTIÓN	Brindar los informes respectivos en base a los archivos suministrados.	Apoyar el proceso de realización y consolida de información requerida por el cliente, por cada uno de los agentes según su proceso responsable.	Brindar información asertiva y veraz en cada uno de los informes según los requerimientos del cliente a cada actividad asignada al personal de BPM.
FEBRERO	MEJORA CONTINUA	Minimizar al máximo los errores al momento de radicar, evitando reincidencias en temas habituales o ya tratados con anterioridad.	Reforzar en forma continua cada uno de los procesos en los cuales se evidencie oportunidades de mejora.	Identificar, prevenir y mejorar cada falencia generada al momento de radicar.
FEBRERO	AUTOUCUIDADO Y BIO SEGURIDAD	Contribuir al autocuidado y protección tanto del agente como a los ciudadanos	Garantizar la bio seguridad y elementos de protección que ayudan al control de una propagación del virus actual, así como la continua capacitación frente al autocuidado y promover está misma a los ciudadanos	Minimizar focos de infección o propagación del COVID-19 en los agentes y ciudadanos. Realizar los aislamientos en forma oportuna y controlada.
FEBRERO	SEGUIMIENTO	Identificar fortalezas, falencias y oportunidades de mejora de cada uno de los agentes de BPM.	Realizar evaluaciones mensuales de desempeño y conocimiento que permitan mejorar las habilidades adquiridas.	Fortalecer día a día el proceso de aprendizaje sin importar que el agente se encuentre en otra sede, generar espacios de crecimiento y felicitación frente al grado de responsabilidad mostrado por el agente.