CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CONSORCIO FOPEP 2022

Bogotá, octubre 2026

FICHA TÉCNICA

Titulo	**CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CONSORCIO FOPEP 2022**		
Fecha (dd/mm/aaaa)	01/12/2022		
Sumario	Este documento tiene como objetivo caracterizar los usuarios que hacen uso de nuestros servicios en línea, llamadas telefónicas y asistencia presencial a nuestra sede de atención, con el fin de determinar intereses relacionados a los trámites y servicios requeridos y/o realizados, de igual manera, relacionar el protocolo de atención definido por el Consorcio Fopep 2022		
Palabras claves	Gobierno Digital, Usuarios		
Formato	Microsoft Word		
Fecha de emisión (dd/mm/aaaa)	01/12/2022	**Última fecha de modificación (dd/mm/aaaa)**	06/11/2026
Dependencia	Dirección de Atención al Pensionado		
Versión	43		
Autor	Coordinación de Atención al Ciudadano		
Revisó y Aprobó	Dirección de Atención al Pensionado		
Validó	Dirección de Atención al Pensionado		

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

1. OBJETIVO GENERAL 5

a) Objetivos Específicos 5

2. ALCANCE 5

3. NORMATIVIDAD 5

4. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 6

4.1 Base de datos 6

5. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA 7

5.1 Caracterización de los usuarios por departamento 7

Figura 1 Pensionados por departamento 7

6. CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA 8

6.1 Caracterización de los usuarios por grupos etarios 8

6.2 Caracterización de los usuarios por Género 9

7. CARACTERIZACIÓN INTRÍNSECA Y DE COMPORTAMIENTO 10

7.1 Peticiones radicadas entre octubre, noviembre y diciembre 2025. 10

7.2 Peticiones radicadas a través del perfil de pensionado 11

7.3 Satisfacción respuestas PQRSD 12

7.4 Peticiones físicas radicadas en el Consorcio FOPEP 13

7.5 Cantidad de solicitudes presenciales 14

7.6 Cantidad de llamadas atendidas 15

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN 16

8.2 Protocolo de Atención en Sede: 16

8.3 Canal de Atención Telefónica y Devolver llamada: 17

8.4 Protocolo de Atención Contact Center: 18

8.5 Atención Virtual Página WEB: 19

INTRODUCCIÓN

El Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional tiene como objetivo sustituir el pago de pensiones de vejez o de jubilación, de invalidez, de sustitución o sobrevivientes que se encontraban a cargo de la Caja Nacional de Previsión Social o de los fondos insolventes del sector público del orden nacional; así, como los ministerios, departamentos administrativos, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales del estado, y las demás entidades oficiales que el Gobierno Nacional determine que tengan a su cargo el pago directo de pensiones con aportes de la Nación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Consorcio FOPEP busca prestar un servicio eficiente, oportuno y eficaz a todos nuestros usuarios, con el fin de superar las expectativas en cuanto a los servicios ofrecidos y los temas de nuestra competencia.

Por tal motivo, se fomenta a través de diferentes medios la utilización de los canales en línea, con el fin de facilitar los trámites y atender oportunamente las necesidades que requieran, para aumentar el uso constante de los medios tecnológicos.

Es importante mencionar que, de acuerdo con lo estipulado por Gobierno Digital, la caracterización es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, para identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Por ende, el presente documento se realizará con los perfiles o expedientes de los usuarios y las bases de datos administradas por parte del Consorcio FOPEP, con el objetivo de dar conocer estadísticos geográficos, demográficos, intrínsecos y comportamentales de nuestra población.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios que utilizan los diferentes canales de atención del Consorcio FOPEP tales como: Contáctenos PQRSD, línea de atención al pensionado, comunicaciones físicas, chat y atención presencial, con el fin de determinar los trámites y servicios recurrentes para así establecer estrategias enfocadas a la utilización de canales virtuales.

a) Objetivos Específicos

- Analizar los datos que se encuentran relacionados en las diferentes bases administradas por el Consorcio FOPEP, para diseñar estadísticos que permitan caracterizar de manera clara y precisa los usuarios del Consorcio FOPEP.
- Diseñar estrategias enfocadas a la utilización de canales virtuales con el fin de superar las expectativas de los servicios y gestiones realizados ante FOPEP.

2. ALCANCE

Crear la caracterización de los usuarios que utilizan nuestros canales de atención tales como Contáctenos PQRSD, línea telefónica – Contact Center, comunicaciones físicas, servicio Devolver Llamada, Chatbot, WhatsApp bot y atención presencial con el fin de identificar los principales canales utilizados para la realización de trámites y de esta manera fomentar el uso de canales virtuales.

3. NORMATIVIDAD

Ley 1712 de 2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1008 del 14 de junio de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para realizar la caracterización de los usuarios, se utilizarán las bases administradas por el Consorcio FOPEP en las cuales se registra la cantidad de pensionados y sus respectivas características.

De igual manera el número de PQRSD radicados, solicitudes físicas allegadas, usuarios atendidos presencialmente, llamadas recibidas en nuestra línea de atención al pensionado y satisfacción de las respuestas emitidas por canales virtuales.

4.1 Base de datos

a) Cantidad de pensionados pagados a través del Consorcio FOPEP: Se toma la base de datos de la cantidad de pensionados que paga el Consorcio FOPEP, con el fin de discriminarla en características tales como género, departamento, municipio y grupos etarios, dicha base también se encuentra disponible al detalle en nuestra página web www.fopep.gov.co opción Otros Servicios en línea/ estadísticas de Pensionados.

b) Cantidad de PQRSD radicadas: Se descarga la base de datos que se encuentra almacenada en nuestra página web, con el objetivo de contabilizar la cantidad de PQRSD que fueron radicados por mes a través de la opción “Contáctenos PQRSD”.

c) Cantidad de llamadas recibidas: Se utiliza la base de datos suministrada por el Contact Center del Consorcio FOPEP, en la cual se encuentran relacionadas la cantidad de llamadas recibidas en la línea de atención y consolidada por meses.

d) Cantidad de pensionados atendidos en sede: Se descarga la base de datos que se encuentra almacenada en la página web y se selecciona únicamente los PQRSD que se realizaron de manera presencial, luego se discrimina por cada mes.

e) Cantidad de solicitudes físicas recibidas: Se analiza la base de datos de nuestro sistema principal para tabular las peticiones que fueron recibidas de manera física, dicha información también se encuentra disponible en la página web.

f) Encuestas de satisfacción de las respuestas a los PQRSD: Se utiliza la base de Datos que se encuentra almacenada en nuestra página web, para realizar un promedio de la satisfacción que tienen los pensionados en cuanto a la respuesta emitida por el PQRSD.

5. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA

5.1 Caracterización de los usuarios por departamento

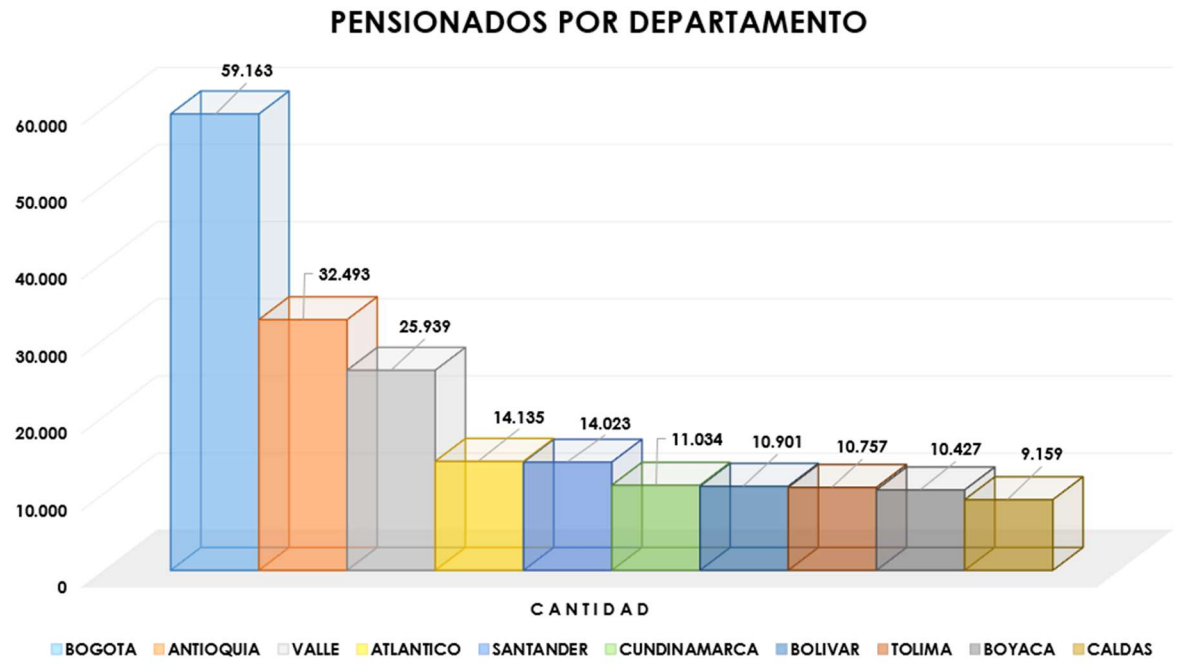


Figura 1 Pensionados por departamento

En la *Figura 1* se observa que la ciudad de Bogotá, tiene la mayor cantidad de pensionados residentes, seguido de Antioquia y Valle; sin embargo, es importante aclarar que en dicho estadístico se relacionan únicamente las ciudades más representativas en las que residen los pensionados que administra el Consorcio FOPEP; esta información puede ser consultada en detalle, a través de nuestra página web www.fopep.gov.co/ por el menú Atención al Pensionado/ Estadísticas de pensionados.

6. CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA

6.1 Caracterización de los usuarios por grupos etarios

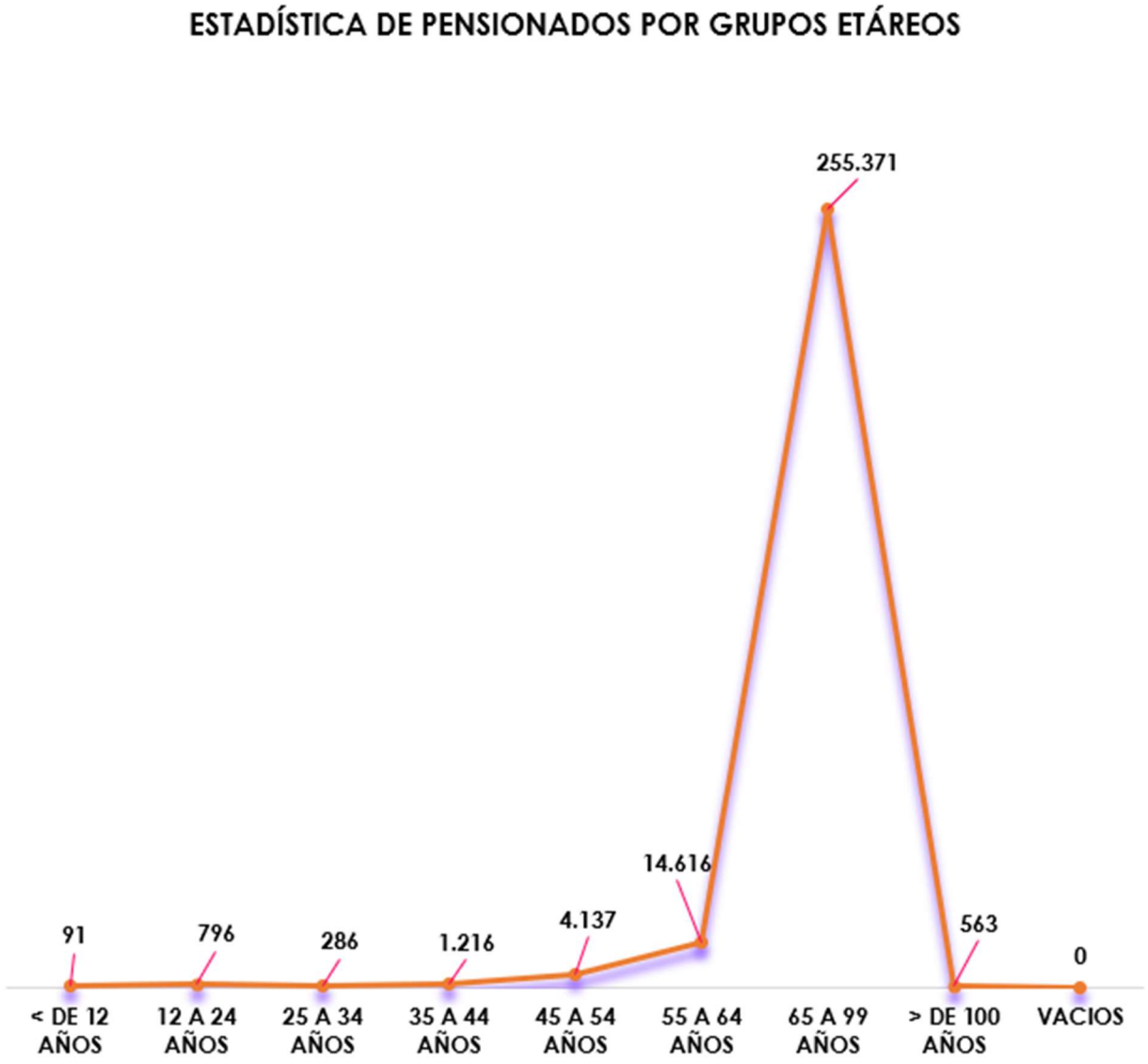


Figura 2 Estadística de pensionados por grupos etarios

En la *Figura 2* se observa que de un total de 277.076 pensionados que administra el Consorcio FOPEP, el 92% de los pensionados que equivale a 255.371 tienen entre 65 a 99 años, de igual manera se observa que el 6% de la población es decir 14.616 pensionados, tiene una edad entre 55 a 64 años.

6.2 Caracterización de los usuarios por Género

ESTADÍSTICA DE PENSIONADOS POR GÉNERO

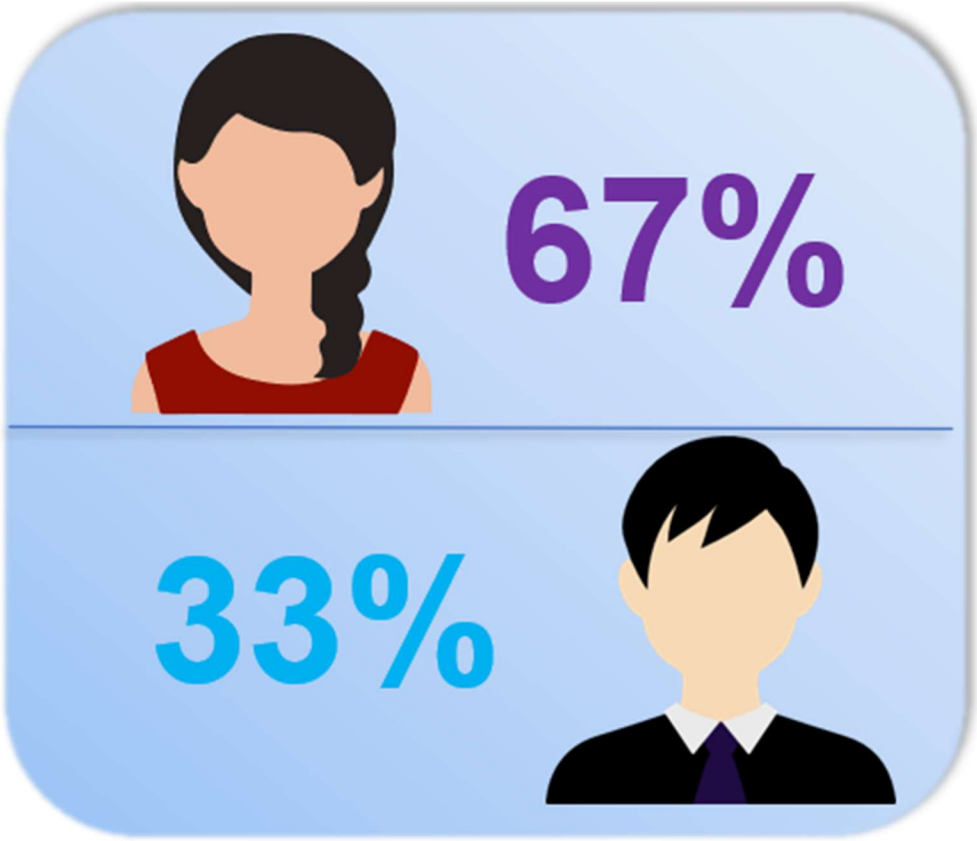


Figura 3 Pensionados clasificados por sexo

En la *Figura 3* se evidencia que de un total de 276.840 pensionados clasificados con género administrados por el Consorcio FOPEP, el 67% de la población son mujeres y un 33% son hombres.

7. CARACTERIZACIÓN INTRÍNSECA Y DE COMPORTAMIENTO

7.1 Peticiones radicadas entre agosto, septiembre y octubre 2026.

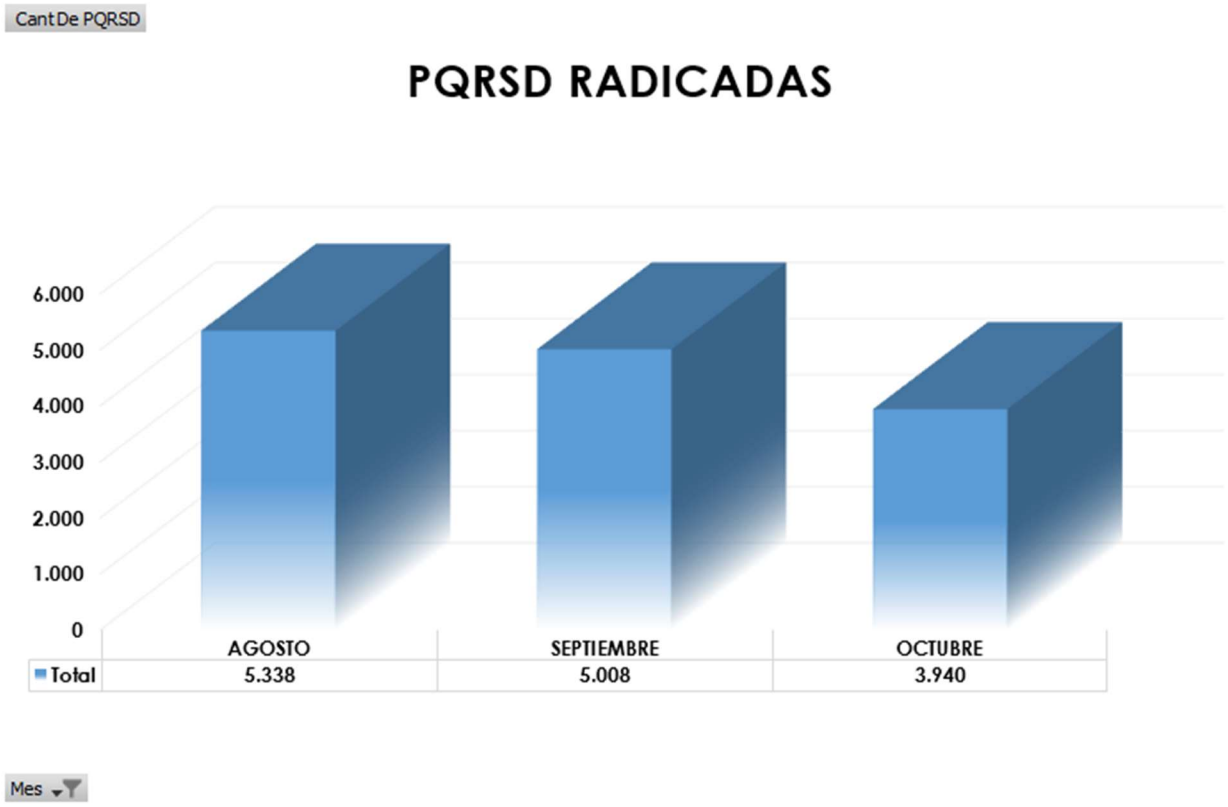


Figura 4 Cantidad de PQRSD radicados

En la *Figura 4* se evidencia que el mes con mayor cantidad de PQRSD radicados fue agosto del año 2026, de igual manera el promedio de peticiones recibidas por este canal es de 4.762 durante el citado trimestre. Se observa un incremento en el periodo del mes de agosto, teniendo en cuenta que los pensionados solicitan el certificado de ingresos y retenciones para el proceso de declaración de renta.

7.2 Peticiones radicadas a través del perfil de pensionado

CANTIDAD DE PETICIONES RADICADAS EN LA PÁGINA WEB POR EL PENSIONADO QUE YA SE ENCUENTRA REGISTRADO

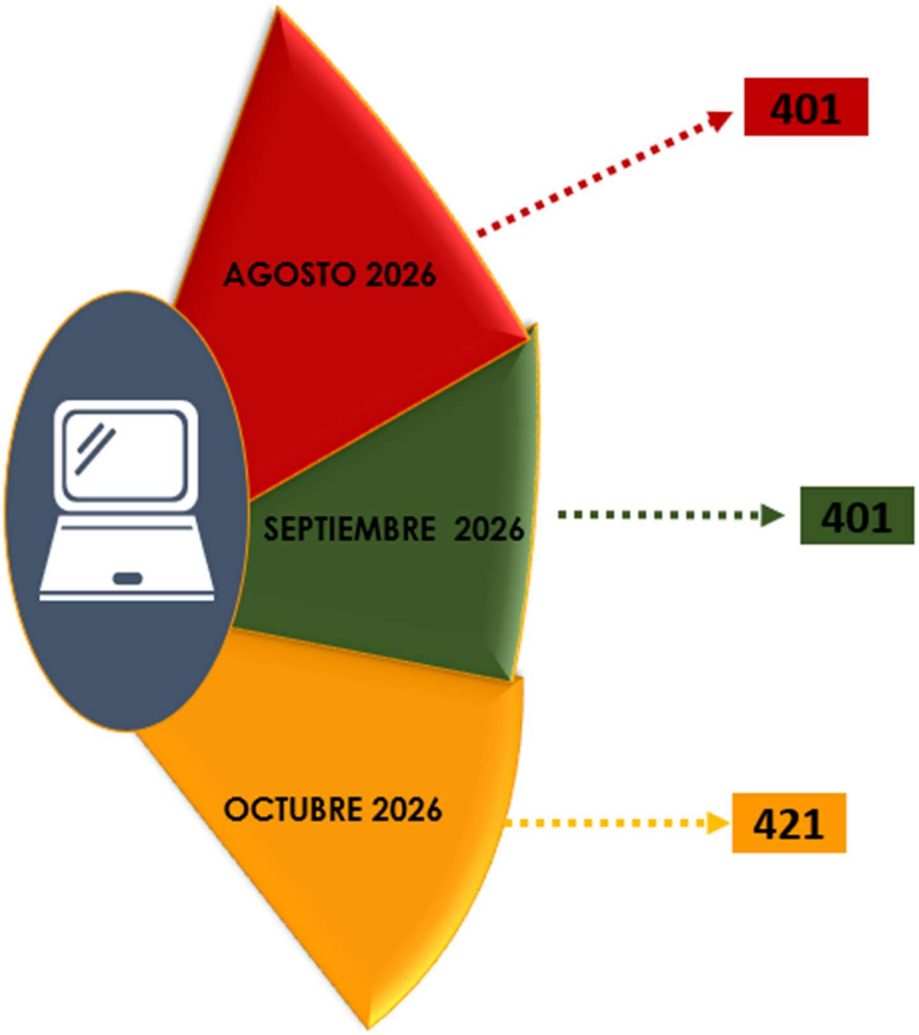
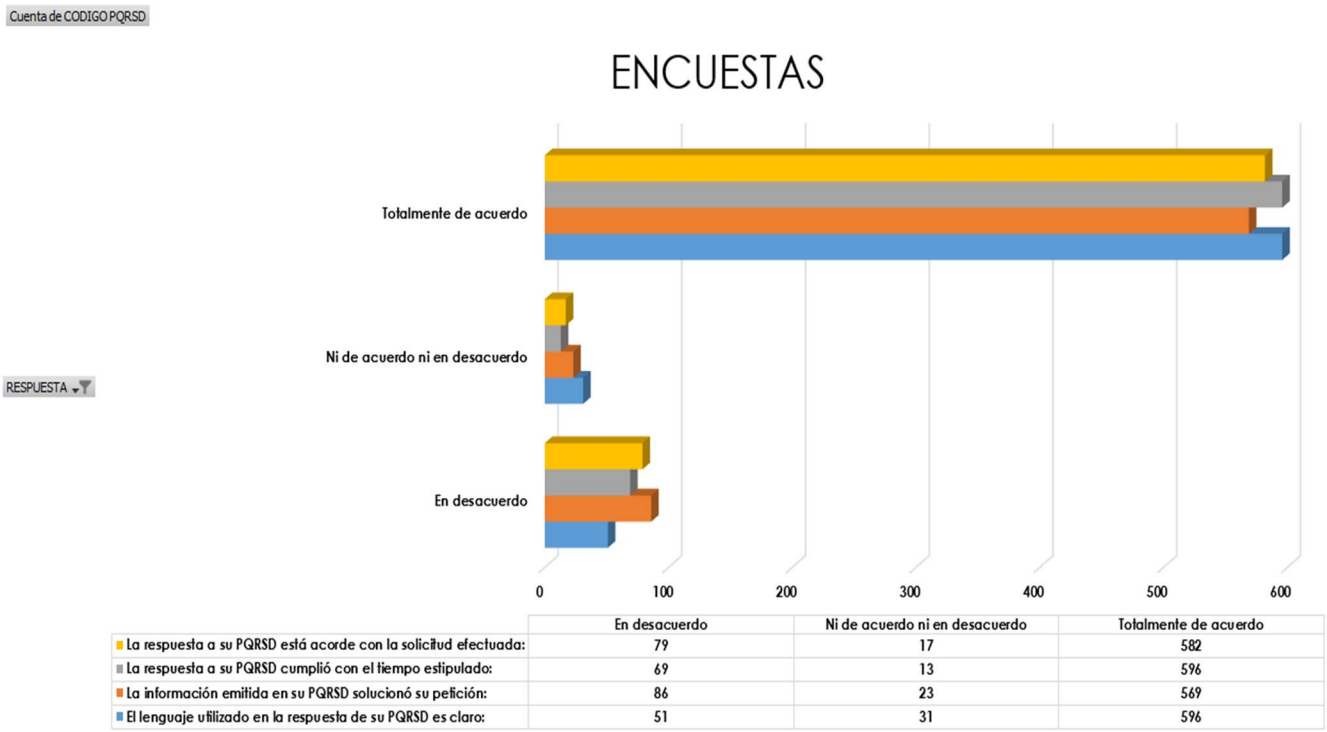


Figura 5 Cantidad de peticiones radicadas en la página web por el pensionado

En la *Figura 5* se evidencia la cantidad de pensionados que han realizado sus solicitudes a través de nuestra página web, es decir se encuentran registrados y efectúan sus solicitudes desde su perfil.

7.3 Satisfacción respuestas PQRSD



	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
La respuesta a su PQRSD está acorde con la solicitud efectuada:	79	17	582
La respuesta a su PQRSD cumplió con el tiempo estipulado:	69	13	596
La información emitida en su PQRSD solucionó su petición:	86	23	569
El lenguaje utilizado en la respuesta de su PQRSD es claro:	51	31	596

Figura 6 Satisfacción respuestas PQRSD

En la *Figura 6,* se relacionan los resultados de las encuestas de satisfacción, correspondientes a las respuestas emitidas a través del PQRSD desde agosto a octubre de 2026, en las que se evidencia que el 86 % de los pensionados se encuentran totalmente de acuerdo con el lenguaje utilizado, la información enviada, el tiempo de respuesta y la concordancia entre la solicitud y la contestación.

7.4 Peticiones físicas radicadas en el Consorcio FOPEP

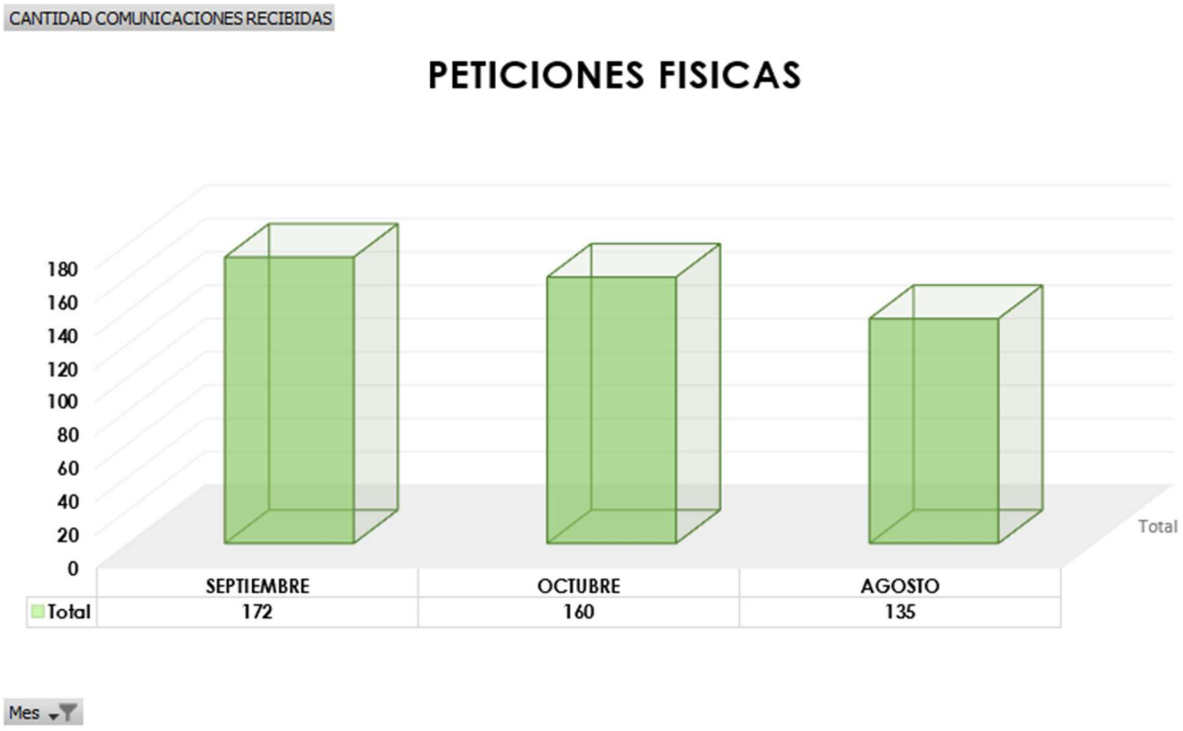


Figura 7 Peticiones físicas radicadas

En la *Figura 7* se relaciona la cantidad de solicitudes físicas, radicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2026 al 31 de octubre del 2026, evidenciando que durante el mes de septiembre el volumen es más alto respecto a los meses de agosto y octubre, por las solicitudes de reporte supervivencia pensionados y peticiones embargos. El promedio de comunicaciones durante el citado trimestre es de 156 radicados.

7.5 Cantidad de solicitudes presenciales

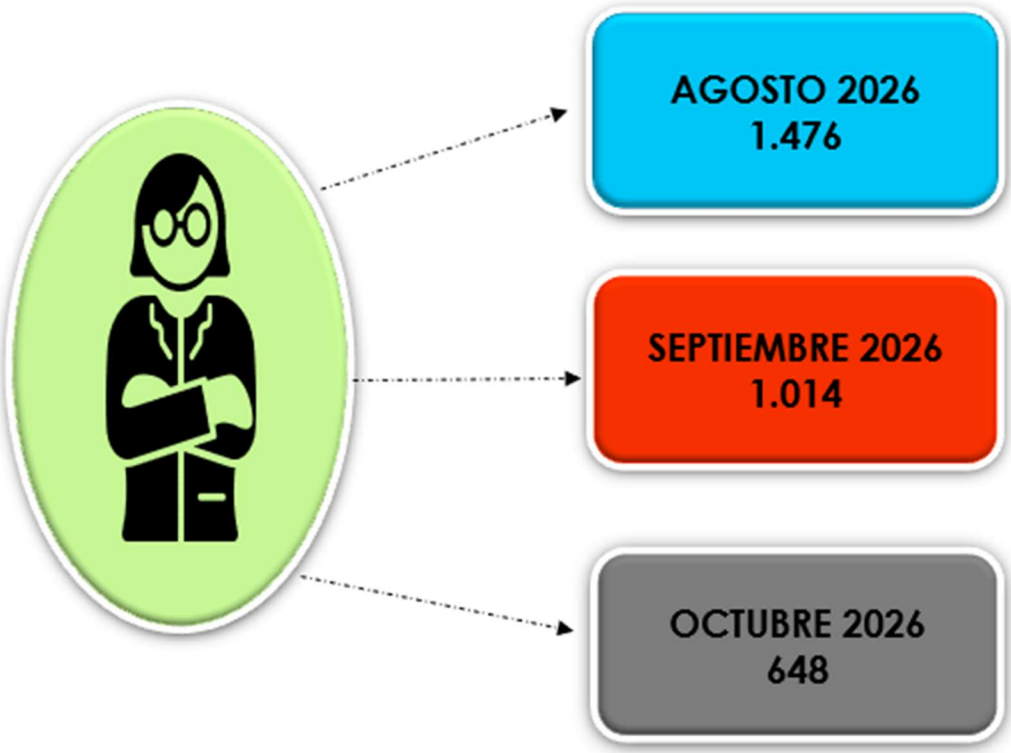


Figura 8 Solicitudes presenciales

En la *Figura 8* se observa la cantidad de pensionados atendidos de manera presencial durante el periodo comprendido entre agosto de 2026 a octubre de 2026 con un total de 3.138, evidenciando que en el mes de agosto se presentó incremento en las visitas de pensionados. Este incremento corresponde, a que los pensionados solicitan el certificado de ingresos y retenciones para la declaración de renta del año 2025.

7.6 Cantidad de llamadas atendidas

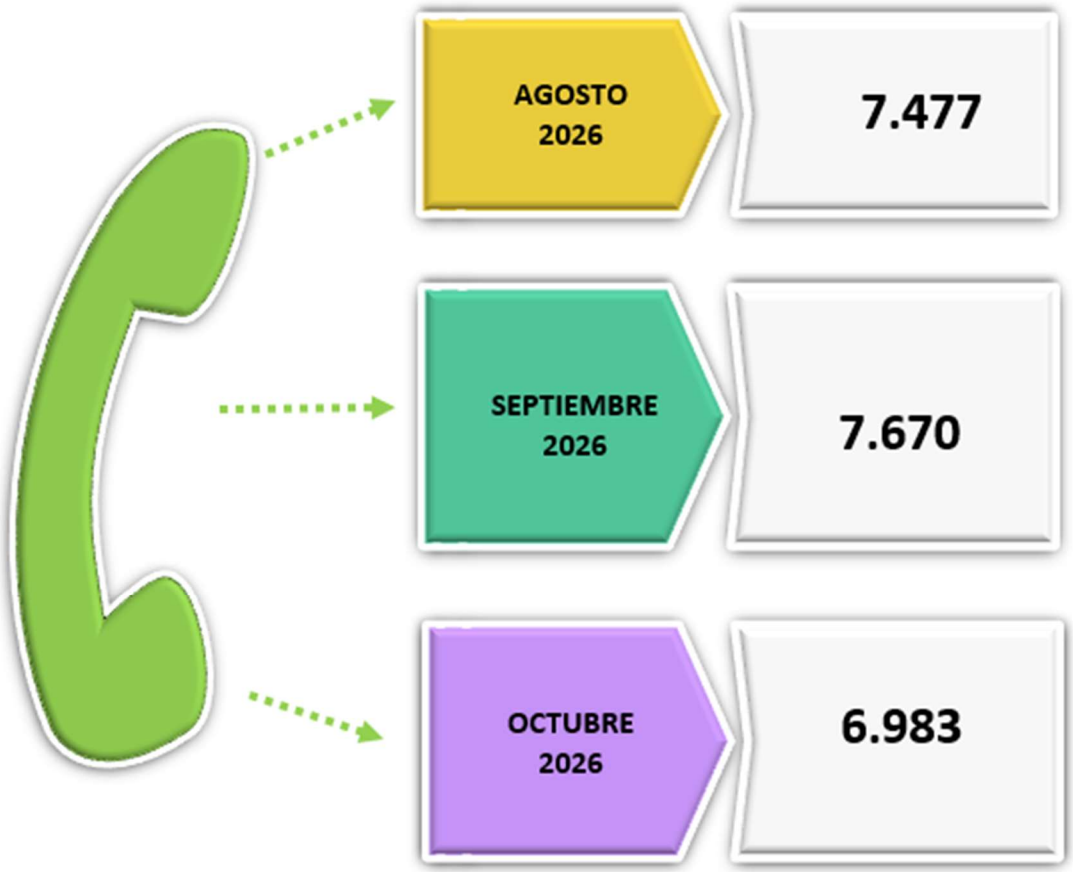


Figura 9 Cantidad de llamadas tramitada

En la *Figura 9* se relaciona la cantidad de llamadas tramitadas por cada mes, en promedio se reciben 7.377 llamadas mensuales. Es importante resaltar que para el mes de agosto se presentó incremento en las llamadas, debido a que los pensionados están consultando su inclusión en la nómina, desbloqueo del usuario registrado en la página web e información sobre los certificados de ingresos y retenciones.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

8.1 Centro de Atención al Pensionado

El Consorcio FOPEP cuenta con una sede ubicada en la Cra. 13 No. 27 – 00 Oficina 811 Edificio Bochica del Centro Internacional en la ciudad de Bogotá D.C. y una sala de Atención al Pensionado con las siguientes características:

- La atención se brinda en un espacio amplio y cómodo, dotado de una sala de espera debidamente acondicionada, con ventilación e iluminación de manera natural y artificial.
- Sistema de digiturno electrónico con atril y monitor, que cuenta con un aplicativo de asignación de turnos, que permite realizar consultas estadísticas de tiempo de espera en sala y de atención en ventanilla; así mismo, emite un reporte de calificación en la atención brindada a los pensionados y terceros.
- Ocho (8) baños a disposición de los pensionados y terceros.
- La Sala de Atención al Pensionado se encuentra ubicada en el piso octavo y para su ingreso tiene a disposición cuatro (4) ascensores de acceso; así mismo, el edificio cuenta con acceso por el primer piso para el ingreso de personas con discapacidad.
- El horario de atención es de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 4:00 p.m. jornada continua.

8.2 Protocolo de Atención en Sede:

a) El Asesor de Ventanilla realiza el saludo y presentación, recibe por parte del pensionado el turno tomado para ser atendido, en el módulo correspondiente de las instalaciones del Consorcio FOPEP, solicita el documento de identidad en original, revisa el documento del pensionado o tercero que requiere atención.

a) Se indica al pensionado o tercero, qué solicitud va a realizar y se escucha con atención el requerimiento.

b) Digita el número del documento en el Software Nómina de Pensionados y solicita confirmación de sus datos básicos: dirección, municipio, departamento, teléfono fijo, celular y correo electrónico, a su vez simultáneamente registra la información en el módulo PQRSD y en el Software Nómina de Pensionados, para su respectiva actualización.

c) Una vez escucha la inquietud define si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia y se radica en el módulo PQRSD. El Asesor consulta las diferentes opciones según el caso: cupón de pago, histórico de pagos, histórico de EPS, descuentos, embargos, datos básicos, bitácora de pensionado y/o consulta de comunicaciones entre otros, para poder documentarse.

d) Si la solicitud es realizada por un autorizado, el Asesor debe solicitar documento de identificación en original, poder firmado por el pensionado, el cual debe especificar el documento requerido o en su defecto la información, este documento debe ser anexado al PQRSD generado como soporte de la autorización y entrega de la información.

e) En atención presencial, el Asesor hace entrega de documentos como son: cupones de pago, certificado de ingresos y retenciones, certificado de valor pensión, certificado de No pensión, certificado de embargos y/o descuentos e histórico de valores, validando que el pensionado no se encuentre registrado en la página web, de lo contrario, sí es el pensionado lo acompaña en el proceso de registro y le informa como descargar los certificados disponibles en la misma.

f) Si es el familiar de un pensionado fallecido quien requiere un certificado o desprendible de pago de la última mesada, el Asesor solicita el certificado de defunción, con el fin de validar si este se encuentra registrado en el sistema de información, así mismo, se solicita documento de identidad en original de quien efectúa la solicitud y un documento que acredite el parentesco con el pensionado, lo anterior para confirmar los datos y entregar el documento requerido.

g) Si fue resuelta la solicitud del pensionado y/o tercero y no fue necesario trasladar el requerimiento a otra área, se da respuesta inmediatamente en el módulo de PQRSD para terminar la petición.

h) El Asesor al finalizar la atención al pensionado, le solicita exponer su percepción de la calidad del servicio, en las terminales de calificación dispuestas en cada módulo.

8.3 Canal de Atención Telefónica y Devolver llamada:

La prestación del servicio de atención telefónica a los pensionados y terceros a nivel nacional, se realiza a través de una empresa especializada en el servicio de Contact Center mediante la línea telefónica en Bogotá: (601) 4227422, Devolver llamada, disponibles en nuestra página web www.fopep.gov.co. La línea tiene un horario de atención de lunes a viernes entre las 08:00 a.m. y las 06:00 p.m. en jornada continua.

La línea se encarga de atender, orientar y resolver de forma oportuna, las inquietudes de los pensionados y terceros sobre:

- Actualización de datos
- Registro y manejo de la página WEB, para descargar certificados y cupones de pago
- Información de descuentos
- Información relacionada con la EPS
- Información relacionada con el fondo otorgante de la pensión
- Información sobre inclusión en nómina
- Información fecha de pago

8.4 Protocolo de Atención Contact Center:

a) El Asesor saluda de manera cordial en nombre del Consorcio FOPEP y se identifica con su nombre y apellido.

b) Pregunta el nombre de la persona que se comunica a la línea.

c) Escucha la petición y luego confirma si es el pensionado solicitando número de documento de identidad y nombre completo.

d) A continuación, formula tres preguntas como filtro de seguridad, con el fin de validar que sea el pensionado quien se comunica. Las preguntas pueden ser:

- El banco en donde le pagan la pensión
- Nombre de la EPS
- Tipo de prestación
- Entidades con la que tiene descuentos
- La edad
- Modalidad de pago, entre otras.

e) Una vez el Asesor verifica que en efecto es el pensionado, a continuación, brinda la información que solicita el pensionado.

f) Si requiere actualizar los datos básicos lo invita a radicar una solicitud a través de la página web www.fopep.gov.co opción Contáctenos PQRSD, adjuntando carta firmada con los datos básicos (nombre, dirección, municipio, departamento, teléfonos, correo electrónico y documento de identificación).

g) Posteriormente, el Asesor procede con la despedida finalizando la llamada.

8.5 Atención Virtual Página WEB:



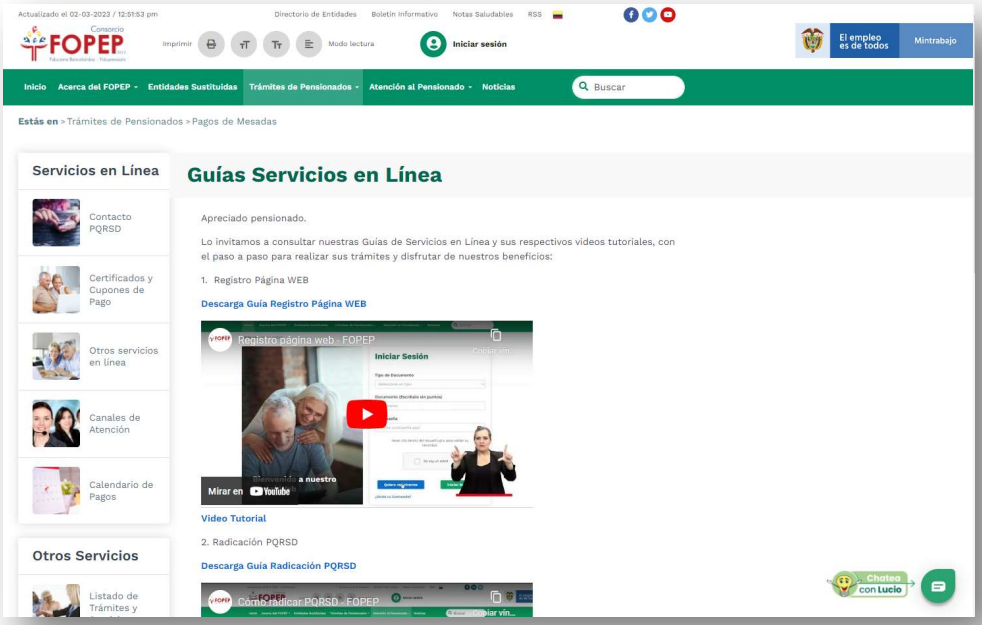
El portal del FOPEP cumple con los lineamientos establecidos para las entidades que forman parte de la red de Gobierno Digital. La página web www.fopep.gov.co , cuenta con secciones y servicios en línea que permite a los pensionados consulta, autogestión y acceso a trámites de su interés.

La página WEB cuenta con varias secciones y servicios en línea para beneficio de los pensionados del FOPEP. Este es el menú global de navegación:

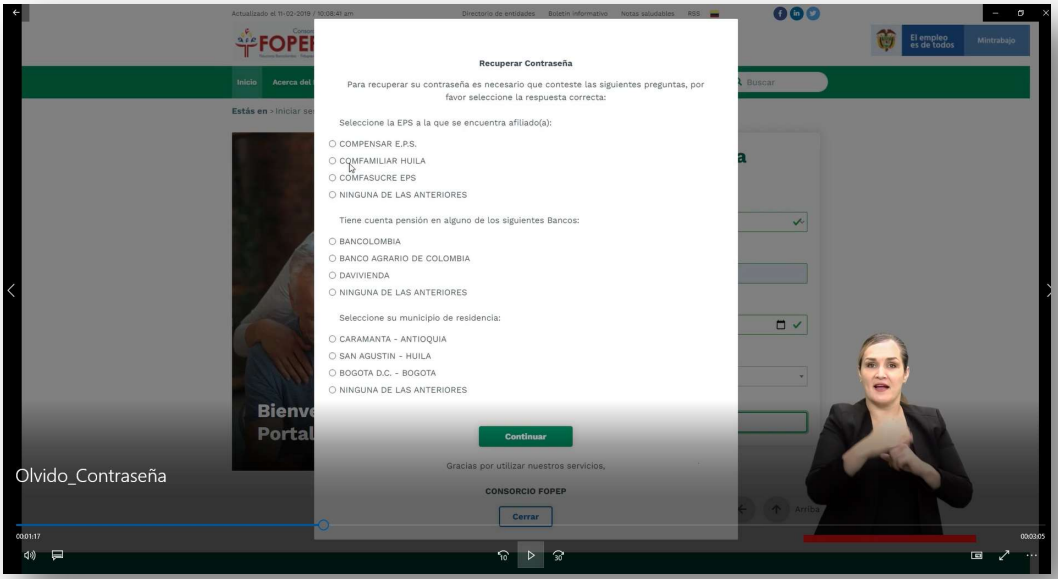
- Acerca del Fopep
- Entidades Sustitutivas
- Trámites de Pensionados
- Atención al Pensionado
- Noticias
- Servicios en línea
  - ✓ Contáctenos PQRSD
  - ✓ Certificados y cupones de pago
- Otros Servicios
  - ✓ Servicio de Atención al Ciudadano
  - ✓ Transparencia y Acceso al Información Pública
  - ✓ Entidades Operadoras de Libranza y Afiliaciones
  - ✓ Notificaciones Judiciales

Se encuentran publicadas las Guías para que los pensionados y terceros, puedan ingresar a la página web y acceder a los diferentes servicios en línea como son, radicar sus peticiones, si es pensionado registrarse para descargar sus certificados y cupones de pago, reestablecer la

contraseña en caso de olvido o cómo navegar en las diferentes secciones. Relacionamos el link para ingresar a las Guías: https://www.fopep.gov.co/tutorial-servicios-en-linea/



En la página web se encuentra publicado un Video Tutorial con lenguaje de señas, que permite de forma práctica a los pensionados con discapacidad auditiva, acceder a la página web y registrarse para descargar sus certificados y cupones de pago:



A partir del 20 de febrero de 2023, iniciamos con los canales de comunicación Chatbot dispuesto en la página web www.fopep.gov.co y WhatsApp, programados para orientar de forma automática al pensionado o ciudadano, en la utilización de los servicios en línea.





CONCLUSIONES

Los pensionados a quienes el Consorcio FOPEP realiza el pago de su prestación, se caracterizan por tener entre los 65 y 99 años de edad, de los cuales el 67% son mujeres y el 33% son hombres; de igual manera se observa que la mayor cantidad de pensionados son residentes de Bogotá, seguido por el departamento de Antioquia y Valle.

De otra parte, se evidenció que en el mes de octubre se radicaron 3.940 peticiones a través de nuestros canales virtuales, de estas 421 solicitudes aproximadamente son radicadas al mes por los pensionados registrados desde su perfil a través de nuestra página web, ingresando con su usuario y clave; es importante mencionar, que el Consorcio a través de todos los canales de comunicación incentiva al pensionado para el uso de todos los servicios en línea. De igual manera, de acuerdo con las encuestas de satisfacción relacionadas desde agosto de 2026 a octubre del 2026, con las respuestas de los PQRSD, se observa que el 86% de los usuarios se encuentran totalmente de acuerdo con el lenguaje utilizado, la información enviada, el tiempo de respuesta y la concordancia entre la solicitud y la contestación.

Para finalizar, respecto a los demás medios de atención se concluye que la línea de Atención del Contact Center, es un canal importante utilizado por los pensionados y ciudadanos, que para el mes de octubre recibieron 6.983 llamadas, cumpliendo con todos los protocolos de atención establecidos.