



# **CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CONSORCIO FOPEP 2019**

Bogotá, Agosto 2020

## FICHA TÉCNICA

<b>Título</b>	<b>CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CONSORCIO FOPEP 2019</b>		
<b>Fecha (dd/mm/aaaa)</b>	01/12/2019		
<b>Sumario</b>	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 2019		
<b>Palabras claves</b>	Gobierno Digital, Usuarios		
<b>Formato</b>	Microsoft Word		
<b>Fecha de emisión (dd/mm/aaaa)</b>	01/12/2019	<b>Fecha de modificación (dd/mm/aaaa)</b>	
<b>Dependencia</b>	Dirección de Atención al Pensionado		
<b>Versión</b>	1		
<b>Autor</b>	Coordinación de Atención al Pensionado		
<b>Revisó y Aprobó</b>	Dirección de Atención al Pensionado		
<b>Validó</b>	Dirección de Atención al Pensionado		

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>1. OBJETIVO GENERAL</b> .....	5
a) Objetivos Específicos .....	5
<b>2. ALCANCE</b> .....	5
<b>3. NORMATIVIDAD</b> .....	5
<b>4. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	6
4.1 Base de datos .....	6
<b>5. CARACTERIZACIÓN GEOGRÁFICA</b> .....	7
5.1 Caracterización de los usuarios por departamento .....	7
<b>6. CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA</b> .....	8
6.1 Caracterización de los usuarios por grupos etéreos .....	8
6.2 Caracterización de los usuarios por sexo .....	9
<b>7. CARACTERIZACIÓN INTRÍNSECA Y DE COMPORTAMIENTO</b> .....	10
7.1 Peticiones radicadas en el año 2019 .....	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 tramitadas .....	15
<b>8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN</b> .....	16
8.1 Centro de Atención al Pensionado .....	16
8.2 Protocolo de Atención en Sede: .....	17
8.3 Canal de Atención Telefónica, Chat y Llamada Virtual: .....	18
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 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 2019 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 2019, para diseñar estadísticos que permitan caracterizar de manera clara y precisa los usuarios del Consorcio FOPEP 2019.
- 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, chat 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 2019 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 respuesta emitidas por canales virtuales.

##### 4.1 Base de datos

- a) Cantidad de pensionados pagados a través del Consorcio FOPEP 2019: Se toma la base de datos de la cantidad de pensionados que paga el Consorcio FOPEP 2019, con corte al 31 de julio de 2020, con el fin de discriminarla en características tales como sexo, departamento, municipio y grupos étnicos, dicha base también se encuentra disponible al detalle en nuestra página web [www.fopep.gov.co](http://www.fopep.gov.co) opción Otros Servicios en línea/ estadísticas de Pensionados.
- b) Cantidad de PQRSD radicados: Se descarga la base de datos que se encuentra almacenada en nuestra página web desde el 1 de diciembre al 31 de julio del 2020, 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 2019, 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 desde el mes de mayo a la fecha, 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 departamentos

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 2019; esta información puede ser consultada en detalle, a través de nuestra página web [www.fopep.gov.co/](http://www.fopep.gov.co/) por el menú Atención al Pensionado/ Estadísticas de pensionados.

## 6. CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA

### 6.1 Caracterización de los usuarios por grupos etáreos

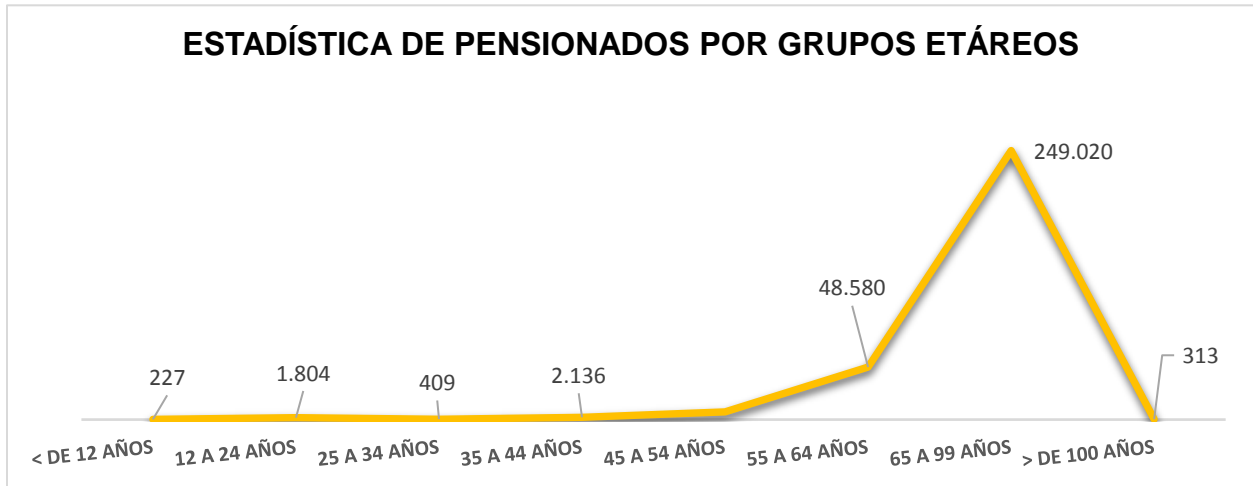


Figura 2 Estadística de pensionados por grupos etáreos

En la *Figura 2* se observa que de un total de 309.673 pensionados que administra el Consorcio FOPEP, el 77.44% de los pensionados que equivale a 249.020 tienen entre 65 a 99 años, de igual manera se observa que el 18% de la población es decir 48.580 pensionados, tiene una edad entre 55 a 64 años.



## 6.2 Caracterización de los usuarios por sexo

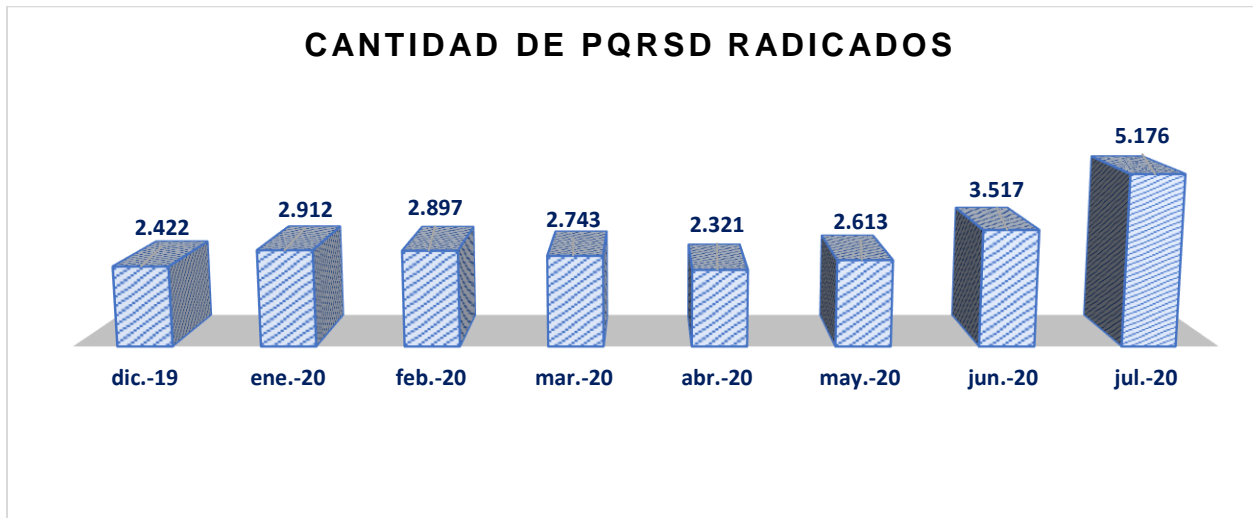


*Figura 3 Pensionados clasificados por sexo*

En la *Figura 3* se evidencia que de un total de 309.437 pensionados que administra el Consorcio FOPEP el 64% de la población son mujeres y un 36% son hombres.

## 7. CARACTERIZACIÓN INTRÍNSECA Y DE COMPORTAMIENTO

### 7.1 Peticiones radicadas en el año 2019



*Figura 4 Cantidad de PQRSD radicados*

En la *Figura 4* se evidencia que en el mes con mayor cantidad de PQRSD radicados fue en el mes de julio seguido por junio del año en curso, de igual manera el promedio de peticiones recibidas por este canal es de 3.075 peticiones por mes.

## 7.2 Peticiones radicadas a través del perfil de pensionado

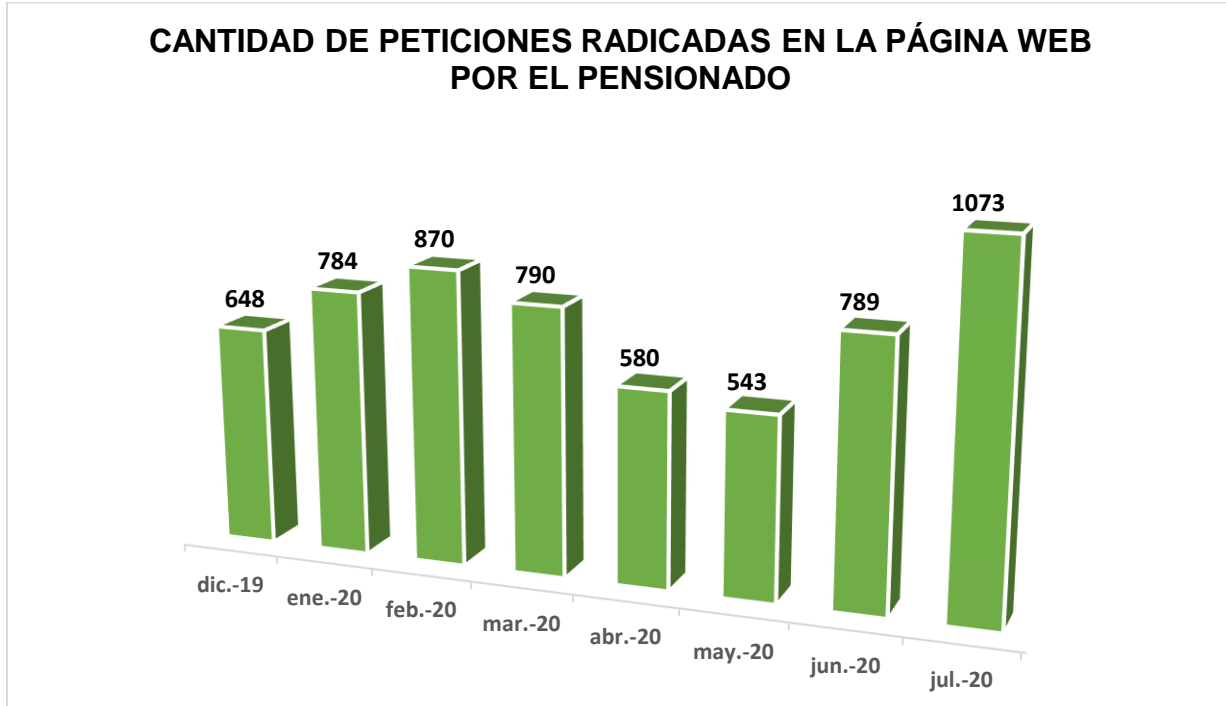


Figura 5 Cantidad de peticiones radicadas en la página web por el pensionado

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

#### SATISFACCIÓN RESPUESTAS PQRSD

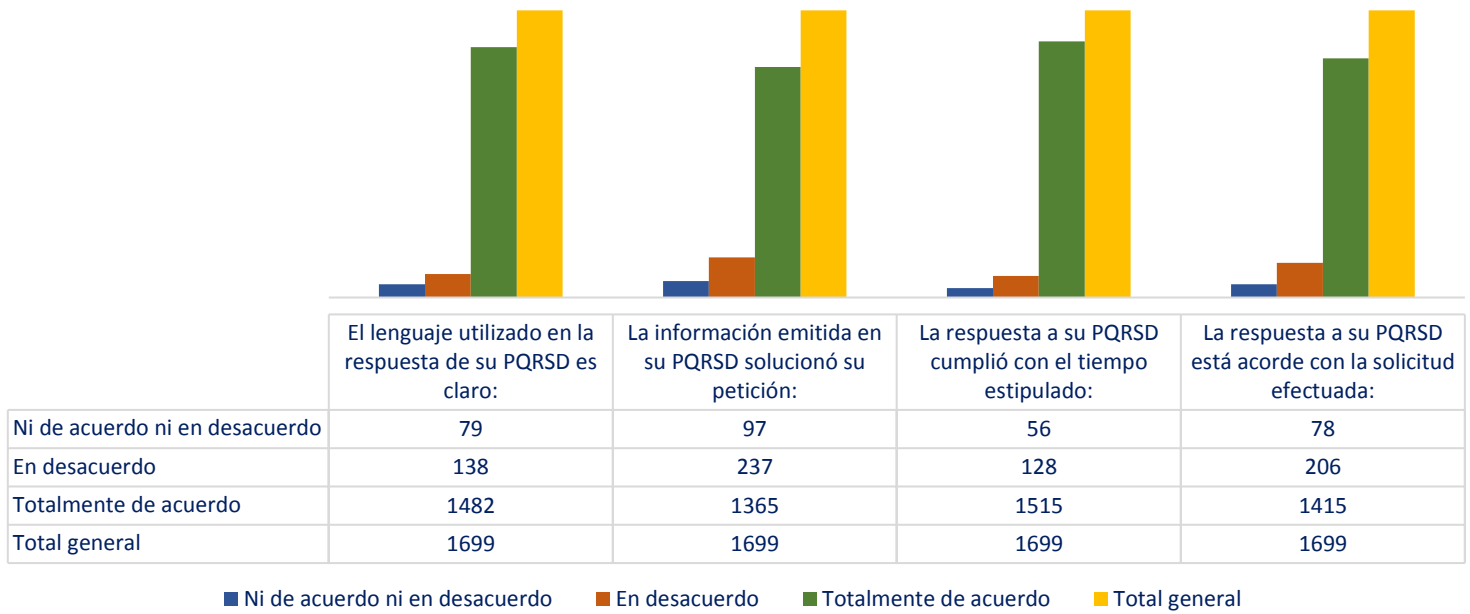


Figura 6 Satisfacción respuestas PQRSD

En la *Figura 6* se relacionan los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a las respuestas emitidas a través del PQRSD, en las que se evidencia que el 84% 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

### PETICIONES FÍSICAS RADICADAS



*Figura 7 Peticiones físicas radicadas*

En la *Figura 7* se relaciona la cantidad de solicitudes físicas radicadas durante el periodo comprendido entre el 1 diciembre del 2019 al 31 de julio del 2020, es importante resaltar que es de aclarar que de acuerdo con la cuarentena ordenada por el Gobierno Nacional como medida preventiva frente al COVID-19, a partir del 20 de marzo de 2020 no se está atendiendo de forma presencial en la sede a los pensionados y terceros, ni se está recibiendo correspondencia en forma física.

### 7.5 Cantidad de solicitudes presenciales

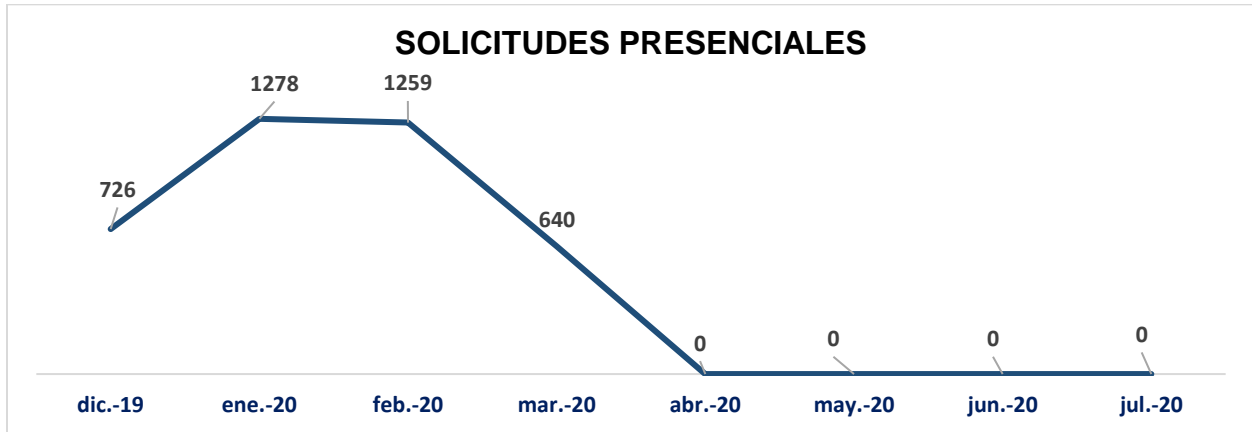


Figura 8 Solicitudes presenciales

En la *Figura 8* se observa la cantidad de pensionados atendidos de manera presencial, es de aclarar que de acuerdo con la cuarentena ordenada por el Gobierno Nacional como medida preventiva frente al COVID-19, a partir del 20 de marzo de 2020 no se está atendiendo de forma presencial en la sede a los pensionados y terceros, ni se está recibiendo correspondencia en forma física.

### 7.6 Cantidad de llamadas tramitadas

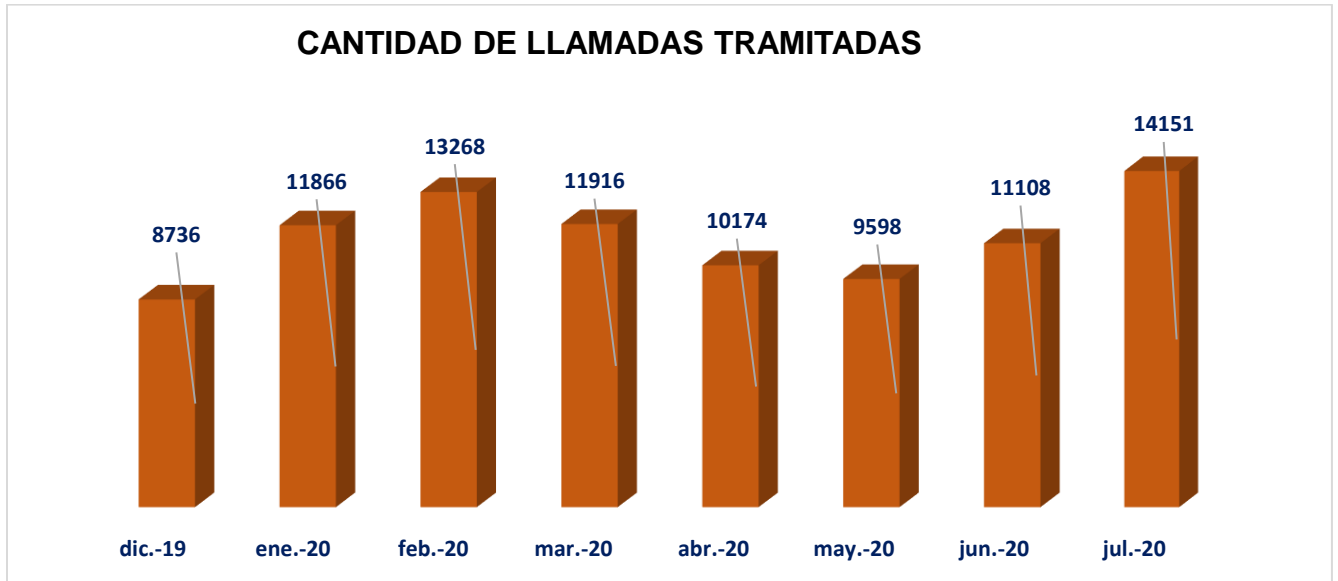
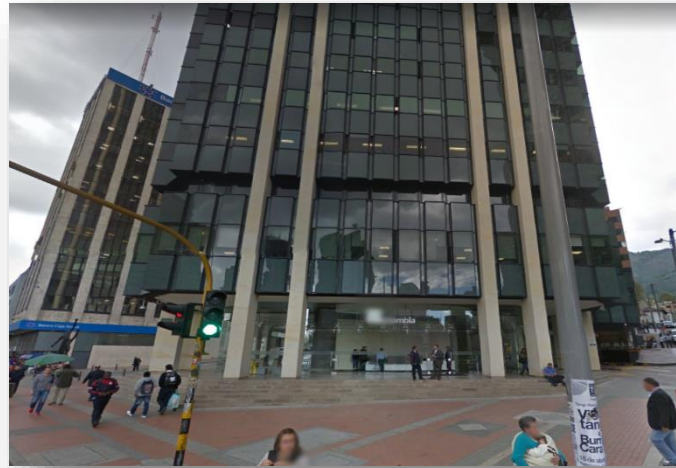


Figura 9 Cantidad de llamadas tramitada

En la *Figura 9* se relaciona la cantidad de llamadas tramitadas por cada mes, en promedio se reciben 11.352 llamadas mensuales.

## 8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

### 8.1 Centro de Atención al Pensionado




El Consorcio FOPEP 2019 cuenta con una sede ubicada en la Cra. 7 No. 31 – 10 Piso 8, Edificio Torre Bancolombia de la ciudad de Bogotá D.C. y una sala de Atención al Pensionado con las siguientes características:

- Capacidad para ochenta (80) personas, con 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.
- Cuatro (4) baños a disposición de los pensionados y terceros, dos por cada sexo, uno con acceso a personas con discapacidad.
- La Sala de Atención al Pensionado se encuentra ubicada en el piso octavo y para su ingreso tiene a disposición tres (3) ascensores de acceso; así mismo, el edificio en la entrada cuenta con una rampa de ingreso para facilitar el acceso.
- Para las personas que no desean subir por el ascensor al piso 8° del Consorcio, un Asesor de Atención al Pensionado brinda la información de forma personalizada, en la recepción del edificio.
- 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 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.

	<p>CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</p>	<p>CODIGO: CP-ATC-002  FECHA: 01/12/2019  VERSIÓN: 01  REVISADO POR : CO-AP  APROBADO POR: DR-AP</p>
--	---	--

### 8.3 Canal de Atención Telefónica, Chat y Llamada Virtual:



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: (1) 3198820, así mismo a través del Chat y Llamada Virtual servicios disponibles en nuestra página web [www.fopep.gov.co](http://www.fopep.gov.co). La línea se encuentra disponible de lunes a viernes entre las 08:00 a.m. y las 06:00 p.m. en jornada continua.

La línea de Atención al Pensionado 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) A continuación solicita número de documento de identidad, nombre completo y fecha de nacimiento para realizar dos preguntas como filtro de seguridad que 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.
- d) Una vez el Asesor verifica que en efecto es el pensionado quien se comunica, se informa que se realizara una actualización de datos en la que se solicita:
- Dirección y barrio
  - Ciudad
  - Teléfono fijo y celular
  - Correo electrónico
- e) Se le formula la pregunta de seguridad de acuerdo con la ley de protección de datos: “Según la ley de protección de datos 1581 del 2012, autoriza al Consorcio FOPEP para que lo puedan llamar o enviar información acerca de su pensión?”
- f) Posteriormente el Asesor brinda la información solicitada y procede con la despedida finalizando la llamada.

## 8.5 Atención Virtual Página WEB:

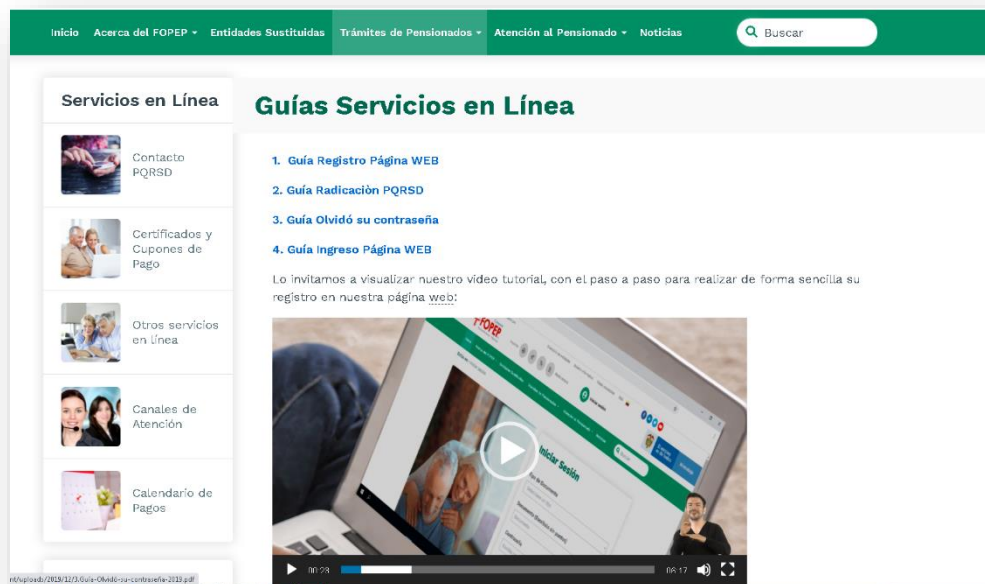


El portal del FOPEP cumple con los lineamientos establecidos para las entidades que forman parte de la red de Gobierno Digital. La página web [www.fopep.gov.co](http://www.fopep.gov.co), cuenta con secciones y servicios en línea que permite a los pensionados consulta, autogestión y acceso a trámites 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 Fo pep
- 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. Adjuntamos el link para ingresar a las Guías:



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:

#### 4. Guía Ingreso Página WEB

Lo invitamos a visualizar nuestro video tutorial, con el paso a paso para realizar de forma sencilla su registro en nuestra página web:



## 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 64% son mujeres y el 36% 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 promedio se radican 3.075 peticiones mensuales a través de nuestros canales virtuales, de estas 760 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 con las respuestas de los



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y  
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

CODIGO: CP-ATC-002  
FECHA: 01/12/2019  
VERSIÓN: 01  
REVISADO POR : CO-AP  
APROBADO POR: DR-AP

PQRSD, se observa que el 84% 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, mensualmente se radican 693 peticiones físicas, los Asesores del Contact Center reciben en promedio mensual 11.352 llamadas, cumpliendo con todos los protocolos de atención establecidos.