

**SEGUIMIENTO ACTIVIDADES PPC GRUPOS DE VALOR - AFILIADOS**

PREGUNTA	ACTIVIDADES PROPUESTAS	FECHA CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
1. Los reportes de historia laboral enviados por FONPRECON de manera anual, ¿han sido recibidos oportunamente?	Con el fin de actualizar los datos se propone: 1. Enviar mensajes de texto para que los afiliados que no hayan recibido los extractos actualicen el correo electrónico.	Mayo	El 27 de mayo de 2021 se realizó el envío de mensajes de texto a 609 destinatarios (pág 3)
	2. Publicar en la ventana modal de la página WEB, un mensaje para que los afiliados que no recibieron la información de historia laboral o extractos se contacten al WS y correos afiliados.	Mayo	El 27 de Mayo del 2021, se publicó en la ventana modal de la página, la información para los afiliados
	3. A través de los empleadores solicitar que remitan los correos electrónicos institucionales de los funcionarios afiliados a FONPRECON.	Mayo	Se remitió un oficio al jefe de Registro y control del Senado de la República, solicitando la información de los afiliados a FONPRECON. Se envió el oficio el 12 de mayo del 2021.
2. La información de historia laboral enviada por FONPRECON ¿se encuentra acorde con la realidad de sus cotizaciones?	Con el fin de consolidar la HL con aportes de COLPENSIONES se propone: 1. Enviar solicitud a COLPENSIONES solicitando retomar las mesas de trabajo con COLPENSIONES para estudiar la posibilidad de intercambiar la HL para cargar de manera informativa en el reporte de FONPRECON.	Mayo - Junio - Julio - Agosto	El 01 de septiembre del año en curso, mediante correo electrónico se dio respuesta por parte de COLPENSIONES, acerca del acuerdo de intercambio de información, donde se precisa, tener una reunión de acercamiento, para definir el canal, la fecha tentativa y las personas invitadas a la reunión.
	2. Si se hace convenio de intercambio de información, solicitar a ZUE desarrollar la estructura para el cargue según el formato acordado con COLPENSIONES.	Noviembre	La reunión inicial fue cancelada en dos ocasiones por colpensiones y se solicitó nuevamente citación a reunión y se concertó para el 17 de diciembre nuevamente la reunión por parte de Colpensiones.
	3. Enviar mensajes de Texto a los afiliados invitándolos a remitir el formato de ajustes de HL para requerir certificaciones CETIL y proceder a cargarlo de manera informativa en el Reporte de HL.	Mayo	El 08 de julio de 2021 se enviaron a 483 destinatarios la siguiente información: <u>Sr. Afiliado: si requiere ajustes a su historia laboral, lo invitamos a ingresar a <a href="http://www.fonprecon.gov.co">www.fonprecon.gov.co</a>, enlace afiliados "corrección de historia laboral", diligencie los datos, descargue el formato y remítalo al correo <a href="mailto:afiliados@fonprecon.gov.co">afiliados@fonprecon.gov.co</a></u>
	4. Coordinar con Zbox la forma de cargar CETIL de manera informativa en el reporte de HL de FONPRECON	diciembre	La actividad se reprograma para diciembre, debido a que no hay bolsas de horas para el desarrollo.
	5. Contactar directamente a través de WS a los Afiliados activos cotizantes para que actualicemos su HL. (Esta labor debe ser gradual durante el año.	Junio a Diciembre	Se realizó a través de mensajes de texto en el mes de agosto
3. Cuándo solicita información sobre su	Para cumplir con esta petición, se propone: 1. Informar sobre las líneas de atención directa para lo cual se debe tener en la página WEB los números de WS.	Mayo	Se divulgaron los canales de atención para los afiliados y pensionados el 27 de Mayo del 2021.

**SEGUIMIENTO ACTIVIDADES PPC GRUPOS DE VALOR - AFILIADOS**

PREGUNTA	ACTIVIDADES PROPUESTAS	FECHA CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
afiliación, historia laboral, pago de aportes y peticiones en general, ha sido atendido oportunamente y con suficiencia?	2. Hacer la recuperación de Historia Laboral de tiempos del Congreso más ágil, para ello es necesario realizar un trabajo conjunto con las oficinas de Senado y Cámara ya que las respuestas son muy demoradas	Julio a Noviembre	A través de correo electrónico <a href="mailto:certificaciones.pensiones@camara.gov.co">certificaciones.pensiones@camara.gov.co</a> y <a href="mailto:bonospensionales@senado.gov.co">bonospensionales@senado.gov.co</a> y whatsapp se ha estado en permanente comunicación con registro y control de estas corporaciones.
4. En su condición de afiliado, ¿Qué considera que debe mejorar FONPRECON para lograr su satisfacción? ¿Y en qué forma le gustaría participar para ello?	Los afiliados quieren recibir información sobre temas pensionales por lo que se propone: 1. Enviar podcasts o videos cortos por WhatsApp.	Julio	Se realizó y se publicó en la sección noticias de la página web de la Entidad, un video acerca de las líneas de atención virtual, para facilidad de los afiliados. El enlace para ver la publicación es el siguiente: <a href="https://www.fonprecon.gov.co/informacion_interes/noticias_310">https://www.fonprecon.gov.co/informacion_interes/noticias_310</a>
	2. foros virtuales	diciembre	Se realizaron foros virtuales con algunos grupos de valor, en temas misionales y de atención al usuario.
5. FONPRECON, en su página web, a través del enlace "AFILIADOS" tiene a su servicio certificaciones de afiliación, reportes de historia laboral, asesoría virtual, doble asesoría, ¿Ha accedido a ellos?	Las personas no hacen uso porque al parecer no conocen los servicios de la página web, se propone: 1. Enviar mensajes por WS para indicando como ingresar a los servicios del Fondo	diciembre	Se socializó a los usuarios sobre los diferentes trámites que pueden realizar a través de la página Web de la entidad. Adicional el canal de comunicación vía WhatsApp.
6. ¿Qué servicios considera que debe incluir FONPRECON en su página WEB?	Las personas desean tener datos de % de liquidación pensional y de cesantías y por ello se propone: 1. Un simulador de liquidación se podría hablar con los Ingenieros de Fonprecon para estudiar si es posible hacerlo en macro de Excel o cotizarlo con ZUE	Agosto	Actualmente se cuenta con el siguiente enlace web para la simulación de cesantías: <a href="https://www.fonprecon.gov.co/index.php?idcategoria=772">https://www.fonprecon.gov.co/index.php?idcategoria=772</a> En cuanto al simulador de pensiones, las horas del contrato de soporte de la página web se invirtieron en el desarrollo del formulario de solicitud de prestaciones económicas, acción de racionalización a Suit
	2. Servicio de Chat en jornada continua	Julio a Diciembre	Actualmente se cuenta con el chat de Whatsapp (íconos verdes), se incluyó el grupo de chat en línea, para que sean redireccionados los mensajes que correspondan a esa área.
7. Por qué medio de comunicación prefiere ser contactado por FONPRECON? ¿Puede marcar más de una opción?	1. Para contar con los datos que permitan contactar a los afiliados por WhatsApp, se podría utilizar la misma propuesta de solicitud de información a los empleados	mayo	Se remitió un oficio al jefe de Registro y control del Senado de la República, solicitando la información de los afiliados a FONPRECON. Se envió el oficio el 12 de mayo del 2021.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PPC ENCUESTA GRUPOS DE VALOR - SERVIDORES

ITEM	TEMA DE CAPACITACIÓN	FECHA	SEGUIMIENTO
1	Realizar dos reuniones, una en el primer semestre y otra en el segundo, para incluir eventos que involucren al núcleo familiar.	Abril y Agosto	Desde el área de Talento Humano se han desarrollado dos reuniones con la caja de compensación familiar Cafam con el fin de gestionar actividades en el cual los servidores pueden participar con su núcleo familiar ( <b>evidencia: Revisión temas junio</b> ), dentro de las cuales están las siguientes:  - Juegos en familiar (Evidencia: Programación Cafam del 21 al 27 de junio de 2021)  - Beneficiarios del bono escolar
2	Fortalecer las competencias laborales del 100% de los funcionarios a través de diplomados, cursos y seminarios en temáticas relacionadas con el área de desempeño, con la ASAP, SENA o recursos propios.	Abril a Diciembre	Se extendió la invitación a participar de las becas y posgrados ofrecidos por la caja de compensación familiar Cafam y el Politécnico Grancolombiano con el fin de fortalecer las competencias de los funcionarios del Fondo, adicionalmente, se han realizado capacitaciones en <b>higiene postural y estilos de vida saludables</b> ya que estas temáticas son necesarias para todos los servidores de la Entidad.
3	Desarrollar cuatro jornadas en temas de gestión del cambio, con el objeto de involucrar a los servidores en el desarrollo del proyecto implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos.	Mayo, Julio, Septiembre, noviembre	Se adelantó una jornada de capacitación en la cual participaron 20 servidores de la Entidad, en la temática Presentación Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. SGDEA, el día 26 de abril de 2021. <b>Nombre de la Evidencia: "Lunes 26 de abril – 9:30 am – Presentación Sistema de Documentos Electrónicos de Archivos. SGDEA"</b>
4	Desarrollar talleres motivacionales enmarcados en el sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGT (según expectativas y área de desempeño de los servidores) de acuerdo con la programación semanal de eventos que remite la ARL a la Entidad, incluidos en su portafolio de servicios.	Mayo a Noviembre	Se han extendido las capacitaciones realizadas por la ARL POSITIVA enmarcadas en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en las siguientes temáticas:  - Sensibilización prevención de riesgo psicosocial - Abordaje legal: autoevaluación de estándares mínimos
5	Trimestralmente se desarrollarán tres talleres, cada uno con periodicidad trimestral, con el apoyo de la ARL, en temas relacionados con: - Trabajo en equipo - Comunicación interpersonal - Respeto y compromiso	Abril	Se llevaron a cabo los siguientes talleres en las temáticas:  - Comunicación Asertiva con el apoyo del Politécnico Grancolombiano - Trabajo en equipo, respeto y compromiso con el apoyo de la ARL POSITIVA
6	se fortalecerán los calores institucionales con jornadas de sensibilizaciones trimestrales, junto con una evaluación sobre los valores institucionales.	Junio y Septiembre	En el mes de julio se adelantó la primera evaluación del código de integridad aplicada a todos los servidores de la Entidad. Nombre de la Evidencia: <b>"Evaluación Código de Integridad"</b> .



### REALIZACIÓN MESAS DE TRABAJO PPC - ENTES CONCURRENTES

ITEM	ENTIDAD	REALIZACIÓN MESA DE TABAJO
1	DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	31/03/2021
3	MUNICIPIO DE MANIZALES	10/06/2021
4	DEPARTAMENTO DE RISARALDA	22/06/2021
5	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO	22/07/2021
6	MUNICIPIO DE ACACIAS	29/07/2021
7	MUNICIPIO SAN JUAN DEL CESAR	08/09/2021
8	MUNICIPIO DE MAICAO - LA GUAJIRA	06/08/2021
9	MUNICIPIO DE ORTEGA	07/09/2021
10	MUNICIPIO DE ORTEGA	06/10/2021
11	MUNICIPIO DE PEREIRA	06/22/2021
12	MUNICIPIO DE PEREIRA	07/12/2021
13	UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO	06/25/2021
14	UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO	07/12/2021
15	GOBERNACION DEL ATLANTICO	06/17/2021

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PPC ENCUESTA GRUPOS DE VALOR - PROVEEDORES

ITEM	TAREA	FECHA	RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO	MAYO INDICADOR EN NÚMERO	JUNIO INDICADOR EN NÚMERO	JULIO INDICADOR EN NÚMERO
Tiempo de pago facturas (60%)	ENVIO CIRCULAR INTERNA	ABRIL	JUAN MARTINEZ Y JOHANNA LEON	ΣTIEMPO DE PAGO DE CADA FACTURA/ N° FACTURAS TRTAMITADAS	Se realizó la circular interna, dirigida a los proveedores, contratistas y supervisores, para dar a conocer los lineamientos importantes para el proceso de recepción de facturas electrónicas de venta, notas débito y notas crédito. Se efectuó el 7 de abril del 2021.	304/24	165/17	115/14
	ACOMPANAMIENTO PROVEEDORES	ABRIL			Se realizó para los meses de Mayo, Junio y Julio, el acompañamiento en pagos y cerificación de los mismos, en un promedio en el trimestre de 9 días.	PROMEDIO 12 DÍAS	PROMEDIO 9 DÍAS	PROMEDIO 8 DÍAS
	VERIFICACION RESULTADOS	MAYO						

ITEM	TAREA	26-30 ABR	RESPONSABLE	INDICADOR	SEGUIMIENTO
Tiempo respuesta supervisores (80%)	RECOLECCION INFORMACION SOLICITUDES ALLEGADAS ULTIMOS 6 MESES	ABRIL	ROBINSON RUZ Y JOHANNA LEON	ΣTIEMPO DE RESPUESTA DE CADA SOLICITUD / N° SOLICITUDES	Durante estos meses no se realizaron solicitudes
	REVISION TIEMPOS DE RESPUESTA	MAYO			
	DEFINICION E IMPLEMTACION DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO	MAYO			

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PPC ENCUESTA GRUPOS DE VALOR - CONTRATISTAS

ACCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA EJECUCIÓN	RESULTADOS Y AVANCES
1. Desarrollar dos sesiones teórico prácticas sobre el uso de plataformas tecnológicas zoom y teams para la realización de reuniones virtuales, por parte de la Oficina de Planeación y Sistemas	1. Remitir correo a la Oficina de Planeación y Sistemas, solicitando la designación del ingeniero responsable para dictar la sesión teórico práctica a los contratistas de prestación de servicios de la entidad, el jueves 06 de mayo de 2021 y el jueves 03 de junio de 2021	abr-21	Mediante Memorando 20213000009773 del 07 de mayo de 202 se solicitó a la Oficina de Planeación y Sistemas el apoyo requerido
	2 Realización sesión teórico práctica -	may-21	El 28 may se dictó Taller sobre el manejo de la plataforma ZOOM, con los ingenieros Sebastián Betancurt y Ana María Heredia, de la firma S&S IP SAS, con la cual Fonprecon adquirió la licencia ZOOM PRO para sus reuniones virtuales. Asistieron 41 participantes. El cuarto (4) de agosto, la Oficina de Planeación y Sistemas, con la colaboración del Ing. Joe Alexander Nuñez, dictó un Taller sobre plataforma Teams. Tuvo una asistencia de 12 personas.
	3 Realización sesión teórico práctica - junio 2021	jun-21	El taller fue teórico práctico
	4 Medición Impacto sesiones teórico prácticas	Junio	El impacto se mide en el uso mismo de las plataformas
2. Realizar dos talleres con el apoyo de la ARL (una en el primer semestre y otra en el segundo) en temas relacionados con manejo de Estrés y riesgo psicosocial.	1. Remitir memorando al Grupo de Talento Humano, solicitando coordinar con la ARL la realización de dos (2) talleres (Manejo del estrés y riesgo psicosocial)	abr-21	Mediante Memorando Radicado No: 20213000009783 del 07 de mayo de 202 se solicitó a la Coordinación de Talento Humano el apoyo requerido
	2. Reunión con Grupo de Talento Humano para definir el alcance de temática de los talleres (Manejo del estrés y riesgo psicosocial)	may-21	El Grupo de talento Humano tiene a disposición la relación periódica de charlas y talleres que dicta la ARL Positiva sobre el tema
	3 Realización Taller Manejo del estrés (primer semestre)	jun-21	El 25 de mayo, en aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, se llevó a cabo una jornada de sensibilización, para evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y de condiciones individuales (estrés) al que se enfrentan todos los servidores de Fonprecon, dictada por el Ingeniero Industrial Mauricio Ruiz, especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, de la ARL Positiva
	4. Realización Taller Riesgo Psicosocial (segundo semestre)	sep-21	El 18 de junio se dictó Taller por parte de la ARL Positiva sobre Manejo de las emociones en el marco del riesgo psicosocial" El 25 de agosto de 2021 capacitación en la temática "Manejo de estrés y cansancio extremo"
	5. Medición Impacto Talleres	sep-21	El 26 de mayo se llevó a cabo una encuesta de riesgo psicosocial, cuyo resultado fue socializado al grupo directivo por el Coordinador de Talento Humano

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PPC ENCUESTA GRUPOS DE VALOR - CONTRATISTAS

ACCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA EJECUCIÓN	RESULTADOS Y AVANCES
3. Realizar tres (3) talleres, cada uno con periodicidad trimestral, con el apoyo de la ARL, en temas relacionados con: a) Trabajo en equipo b) Comunicación interpersonal c) Respeto y compromiso	1. Remitir memorando al Grupo de Talento Humano, solicitando coordinar con la ARL la realización de tres (3) talleres (Trabajo en equipo; Comunicación interpersonal y Respeto y Compromiso)	abr-21	Mediante Memorando Radicado No: 20213000009783 del 07 de mayo de 2021 se solicitó a la Coordinación de Talento Humano el apoyo requerido
	2. Reunión con Grupo de Talento Humano para definir el alcance de temática de los talleres (Trabajo en Equipo; Comunicación Interpersonal y Respeto y Compromiso)	may-21	El Grupo de talento Humano tiene a disposición la relación periódica de charlas y talleres que dicta la ARL Positiva sobre el tema
	3. Realización Taller Trabajo en Equipo	jun-21	La Coordinación de Talento Humano programó el Taller "TRABAJO EN EQUIPO, RESPETO Y COMPROMISO", que se llevó a cabo el día 09 de agosto de 2021 de 03:00 p.m. a 04:00 p.m, con la dirección de la ARL Positiva
	4. Realización Taller Comunicación Interpersonal	sep-21	Con el apoyo y participación de la ARL Positiva, se programaron los siguientes eventos: - COMUNICACIÓN ASERTIVA", evento que se realizó el día 21 de Mayo del 2021 dictado por Oscar Rodríguez - Capacitación sobre "Lenguaje Claro, llevado a cabo en Junio 8 de 2021 a través de Canal YOU TUBE Y FACEBOOK
	5. Realización Taller Respeto y Compromiso	oct-21	La Coordinación de Talento Humano programó el Taller "TRABAJO EN EQUIPO, RESPETO Y COMPROMISO", que se llevó a cabo el día 09 de agosto de 2021 de 03:00 p.m. a 04:00 p.m, con el apoyo de la ARL Positiva.
	6. Medición Impacto Talleres	nov-21	El Grupo de Talento Humano hizo el 03 y 04 de agosto la medición semestral de la implementación del Código de Integridad de Fonprecon, para lo cual elaboró un test de percepción, para ser diligenciado por los contratistas.
4. Formalizar un procedimiento en el SGC, específico para los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión de la entidad, que incluya: a) La realización de una actividad, con periodicidad, como mínimo semestral, de retroalimentación entre el contratista y el supervisor del contrato, para identificar debilidades y fortalezas en el desarrollo de las actividades contractuales b) Una reunión trimestral entre el supervisor del contrato, el contratista y el personal vinculado al proceso, para identificar debilidades, fortalezas y mejoras en el desarrollo de las actividades propias de cada proceso.	1. Realizar mesa de trabajo con responsable proceso contratación y responsable Sistema Calidad para estructurar procedimiento	jul-21	En reunión con el profesional del SGC y el contratista responsable del área de contratación, se acordó incluir este compromiso, en el Procedimiento de Contratación Directa de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión, en el Aparte 6, correspondiente a POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES, como una actividad complementaria de las evaluaciones de desempeño de los contratistas por parte de los supervisores.
	2. Revisión proyecto procedimiento con supervisores de contratos de prestación de servicios y efectuar ajustes que correspondan	jul-21	El proyecto de procedimiento se sometió a consideración de la subdirección administrativa y financiera y coordinadores de grupo de Bienes y servicios y coordinador de Talento Humano.
	3. Formalizar Procedimiento que incluya las actividades a) y b) descritas en Plan de Acción	jul-21	Se formalizaron las actividades a) y b) descritas en el Plan de Acción, en el Procedimiento de Contratación Directa de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión - Políticas y Condiciones Generales- Aparte 6 Procedimiento Vs 9
	4. Socializar procedimiento a través del Sistema de Gestión de Calidad	sep-21	Está socializado y se encuentra en la nube. Se realizó reunión con la subdirección y coordinadores de área, para dar a conocer el procedimiento.

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PPC ENCUESTA GRUPOS DE VALOR - CONTRATISTAS

ACCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA EJECUCIÓN	RESULTADOS Y AVANCES
<p>Coordinar con el Grupo de Talento Humano, la realización de tres talleres de profundización en el conocimiento de los valores enmarcados en la políticas de integridad de la entidad, (uno trimestral), con énfasis en los valores que tuvieron más baja relevancia (diligencia y justicia).</p>	<p>Reunión con Grupo de Talento Humano para definir el alcance de tematica de los talleres de profundización en valores</p>	<p>Jun -21 Sept -21 dic - 21</p>	<p>La Coordinación de Talento Humano programó el Taller sobre los valores, <u>RESPECTO Y COMPROMISO</u>”, que se llevó a cabo el día 09 de agosto de 2021 con el apoyo de la ARL Positiva, quedando pendiente la profundización en los valores DILIGENCIA Y JUSTICIA</p>
<p>Fortalecer la interacción de los contratistas de prestación de servicios con la entidad a través de su participación en:</p> <p>Talleres motivacionales y otros temas enmarcados en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGT (según expectativas y área de desempeño de cada contratista), de acuerdo con la programación semanal de eventos que remite la ARL a la entidad, incluidos en su portafolio de servicios.</p>	<p>Reunión con Grupo de Talento y Profesional del SSGT Humano para definir el alcance de temática de los talleres motivacionales y los que estén enmarcados en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGT</p>	<p>jun-21</p>	<p>Con el apoyo y participación de la ARL Positiva, se programaron los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actividad "HIGIENE POSTURAL", llevada a cabo el día 26 de julio de 2021</li> <li>- Actividad de Bienestar Social "Disfruta de la Naturaleza con el Jardín Botánico de Bogotá", con acceso gratuito el segundo sábado de cada mes, presentando el carné que lo acredite como servidor o contratista.</li> <li>- En aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, la Caja de Compensación Familiar, CAFAM, programó la actividad "TALLERES CREATIVOS " el lunes 16 de agosto de 2021</li> <li>- , Para el Domingo 22 de agosto de 2021, el taller., "JUEGOS EN FAMILIA"</li> </ul> <p>A través de correos el Grupo de Taleneto Humano ha hecho lzs invitaciones pertinentes al grupo de contratistas, como compromiso con este Grupo de Valor</p>

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PPC ENCUESTA GRUPOS DE VALOR - ATENCIÓN AL USUARIO

Ítem	HALLAZGOS EN LAS ENCUESTAS	ACCION DE MEJORA A IMPLEMENTAR	FECHA	SEGUIMIENTO
1	<p>En la pregunta # 1 de la encuesta se preguntó a los pensionados ¿qué canales de de comunicación con los que cuenta FONPRECON conocen?</p> <p>Se evidencia en las respuestas que los menos conocidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Radicación de PQR por medio de la pagina WEB CON UN 11,5 %</li> <li>- Chat 8,9 %</li> <li>- Líneas Whatsapp 12,1 %</li> <li>- Línea a celular 14,9 %</li> </ul>	<p>1. Realizar una capacitación virtual a través de videos, en la que se pueda socializar con los pensionados todos los canales por medio de los cuales puede acceder a FONPRECON.</p>	<p>JUNIO - JULIO 2021</p>	<p>Se realizó la capacitación de los canales de atención, videos ilustrativos de como calcular cesantías y pensiones y el nuevo canal de atención al usuario vía WhatsApp.</p>
2	<p>¿Considera que los canales de comunicación que tiene FONPRECON son efectivos?</p> <p>El 81 , 3 % considera que SI y el 18,3 % dice que NO.</p> <p>¿ Por qué ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta mayor información y comunicación con los usuarios</li> <li>- No contestan el teléfono oportunamente</li> <li>- Recibir más información por whatsapp y mensaje de texto</li> <li>- Un poco demorado</li> <li>-No hay atención oportuna a las inquietudes</li> </ul>	<p>1. Adquirir una línea movil adicional a las que ya existen, para ampliar la comunicación a todos los afiliados, pensionados y usuarios atendiendo los diferentes tramites y requerimientos.</p>	<p>ABRIL 2021</p>	<p>se adquirió la línea 3174637146 y fue socializada mediante mensaje de texto el 27 de mayo de 2021, a los pensionados que se encuentran en la base de datos. Posteriormente fue publicada en la página web y carta de trato digno, la línea encuentra actualmente en servicio.</p>
		<p>2. Socializar a través de mensaje de texto los nuevos medios de comunicacion</p>	<p>MAYO 2021</p>	<p>La nueva línea de atención al ciudadano, fue socializada mediante mensaje de texto que fue enviado el 27 de mayo de 2021, a los pensionados que se encuentran en la base de datos, la línea encuentra actualmente en servicio.</p>
		<p>3. Realizar dos encuestas al año a todos los afiliados, pensionados y usuarios con el fin de evaluar la funcionalidad de las nuevas herramientas de comunicación y calificar el servicio.</p>	<p>JULIO Y NOVIEMBRE DE 2021</p>	<p>se realizó en el mes de septiembre, la encuesta de percepción a los pensionados y la segunda encuesta se realizó a través del modelo integrado de servicio al ciudadano.</p>
3	<p>En la página web de FONPRECON existe la opción de certificados en línea, usted lo utiliza?</p> <p>El 44,4 % de los encuestados respondieron que NO y el 55,6 % indica que SI</p> <p>Si la respuesta es NO indique por qué.</p> <p>Pagina Web Institucional poco amigable con el usuario.</p>	<p>1 . Diseñar y elaborar un video tutorial en el que se realice pedagogia sobre cómo los usuarios pueden operar la plataforma de certificados en línea de manera mas rápida.</p>	<p>MAYO - 2021</p>	<p>se realizó el vídeo el cual fue socializado con el Director General, y se publicó en la página web de la Entidad.</p>
		<p>2. Someter aprobación Comité.</p>	<p>Septiembre</p>	<p>Se aprobó en el comité el video para darlo a conocer a los pensionados</p>
		<p>3. Socializar video</p>	<p>Octubre</p>	<p>En septiembre se envió a través de correo electrónico a los pensionados, el instructivo y el video para descarga de certificados en línea</p>
		<p>4. Evaluar impacto</p>	<p>Octubre</p>	<p>La encuesta para evaluar el impacto estuvo disponible del 30 de septiembre al 07 de octubre del año en curso</p>
	<p>Qué documentos le gustaría recibir por correo electrónico o whatsapp?</p>	<p>1. Enviar msm masivo solicitando autorización de los pensionados para el envío de desprendibles de pago mensualmente. Argumentar con fundamento en la ley 1581 de 2012 - Ley de tratamiento de datos.</p>	<p>MAYO - 2021</p>	<p>se hizo publicación en la página web y no por mensaje de texto, teniendo en cuenta que al enviar por mensaje de texto llegaría a los pensionados que ya tienen autorización de tratamiento de datos y por ende se hizo publicación en la página web. La publicación en la página web se hizo el día viernes 28 de Mayo de 2021</p>
		<p>2. Lograr la autorización de tratamiento de datos de los pensionados faltantes para que se pueda garantizar el envío de los desprendibles de pago mes a mes a todos los pensionados.</p>	<p>MAYO - 2021</p>	<p>De datos de 2743 registros en certilinea sistemas, se enviaron a satisfacción 1765 pensionados. Se autorizó a Fonprecon,el tratamiento de datos personales para 7 pensionados más, de acuerdo a la encuesta aplicada.</p>

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PPC ENCUESTA GRUPOS DE VALOR - ATENCIÓN AL USUARIO

Ítem	HALLAZGOS EN LAS ENCUESTAS	ACCION DE MEJORA A IMPLEMENTAR	FECHA	SEGUIMIENTO
4	pago	3. Enviar desprendibles de pago de manera masiva, mes a mes.	JUNIO - 2021	<p>* Se realizó por parte del grupo de atención al usuario, el envío masivo de los desprendibles de pago mes a mes a los pensionados que han dado la autorización.</p> <p>Respecto al envío masivo de certificado de ingresos y retenciones se relaciona: Se realizaron 4 envíos en cumplimiento a la actividad de envío masivo de certificado de ingresos y retenciones.</p> <p>* Gestión contable nos envió un total 2.425 certificados de ingresos y retenciones 2020. De la base de datos autorizados que tiene atención al usuario de 362 pensionados, se enviaron a satisfacción a 340 pensionados</p>
5	De acuerdo con la pregunta del numeral 3 los ciudadanos indican que también les gustaría recibir el certificado de ingresos y retenciones.	1. Garantizar que todos los afiliados y pensionados reciban el certificado de ingresos y retenciones, el cual será enviado de manera masiva.	may-21	El 29 de julio de la presente vigencia, se envió el ultimo envío masivo certificados de ingresos y retenciones 2020 con la base de datos facilitada por sistemas de una base de datos de SISTEMAS 2743 registros, se enviaron a satisfacción 1765
6	El 77,5% de las personas no tienen conocimiento respecto a la opción de afiliarse a una caja de compensación	1. Contactar algunas cajas de compensación para ampliar información sobre afiliación	may-21	Para esta actividad se contactaron asesores de Cafam y Colsubsidio quienes nos indicaron los trámites que deben hacer los pensionados para poder afiliarse a las cajas de compensación.
		2. Elaborar folleto o instructivo sobre como afiliarse a cajas de compensación y requisitos generales.	jun-21	se elaboró un folleto de conformidad con lo establecido en Dcto 1072 de 2015 que regula el tema mencionado y posteriormente fue enviado por correo masivo el día 30 de Junio de 2021 a 2203 pensionados.
		3, Dar a conocer a todos los pensionados el folleto o instructivo por medio de la página web y correo electrónico	jun-21	El 30 de junio, se envía un correo masivo a 2203 correos de pensionados, dando a conocer el folleto informativo, de las cajas de compensación, que puede ser de interés