



**MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN
AL PENSIONADO, CIUDADANO Y
TERCERO**

CONSORCIO FOPEP 2019

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
MARCO NORMATIVO	4
AMBITO DE APLICACIÓN	5
CANALES DE ATENCIÓN	5
ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL PENSIONADO, CIUDADANO Y TERCERO	6
POLÍTICAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN DEL PENSIONADO, CIUDADANO Y TERCERO	8
DERECHOS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL PENSIONADO, CIUDADANO Y TERCERO	10
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	12
CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN A COLABORADORES Y ALIADOS ESTRATÉGICOS	15
CULTURA INCLUYENTE	17
PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOS PENSIONADOS CIUDADANOS Y TERCEROS .	19

INTRODUCCIÓN

La excelencia en la prestación del servicio hace parte de la misión, visión y los valores del Consorcio FOPEP, por ende, se busca generar una cultura de atención basada en respeto,



honestidad y compromiso. Así mismo, se tiene a disposición los diferentes canales virtuales y la atención presencial, con el fin de fortalecer los procedimientos en los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, velando por un adecuado cumplimiento en la protección de datos personales de los pensionados, ciudadanos y terceros.

A través de este Manual el Consorcio FOPEP, implementa los mecanismos para satisfacer las necesidades del pensionado frente, al pago de su pensión o de los ciudadanos y terceros frente a otro tipo de solicitud.

Pensionado: Toda persona natural que haga parte de la nómina del FOPEP y perciba recursos.

Ciudadano: Persona natural o jurídica, que sin ser pensionado utiliza nuestros canales de atención.

Tercero: Toda persona natural o jurídica quien solicite código para la aplicación de descuentos sobre la nómina de pensionados.

Proveedor: Toda persona natural o jurídica con la cual se establezca una relación comercial o contractual permanente o temporal.

Colaborador: Todo empleado directo o temporal, vinculado o a vincular por el Consorcio FOPEP.

OBJETIVOS

- Establecer lineamientos para la atención al pensionado, ciudadano y tercero en los diferentes canales virtuales y atención presencial, habilitados para tal fin.
- Generar valores de honestidad, compromiso y respeto con el pensionado, ciudadano y tercero.
- Garantizar una adecuada atención al pensionado, ciudadano y tercero, cumpliendo con los protocolos establecidos brindando seguridad en la información.
- Fortalecer los procedimientos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, enmarcados en la protección de datos personales.
- Motivar la construcción de propuestas relacionadas con la atención, logrando una experiencia superior frente a las solicitudes del pensionado, ciudadano y tercero, elevadas ante el Consorcio FOPEP.
- Fomentar el conocimiento y aplicación del manual tanto en los colaboradores del Consorcio FOPEP, como en el pensionado, ciudadano y tercero.

MARCO NORMATIVO

- *Ley 527 de 1999, La Ley 962 2005* → Disposiciones sobre el acceso y uso de los mensajes de datos, email y firmas digitales.
- *Ley 1328 de 2009* → Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- *Decreto 19 de 2012* → Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- *Ley 1527 de 2012* → Por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones.
- *Ley 1618 del 20 de febrero de 2013* → Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- *Decreto 1377 de 2013 el cual reglamenta la ley 1581 de 2012* → Tratamiento de la información personal.
- *Ley 1755 del 2015* → Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

AMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual aplica para el Consorcio FOPEP, en todas las actividades relacionadas con la atención oportuna y eficiente al pensionado, ciudadano y tercero, a través de los diferentes mecanismos idóneos establecidos para tal fin.

CANALES DE ATENCIÓN



Línea de Atención al pensionado en Bogotá
(1) 4227422



Atención en sede ubicada en la Cr 7 N° 31-10 piso 9 Edif. Torre Bancolombia



Contáctenos PQRSD en nuestra página web
www.fopep.gov.co



Chat en nuestra página web
www.fopep.gov.co



Devolver llamada en nuestra página web
www.fopep.gov.co

ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL PENSIONADO, CIUDADANO Y TERCERO

Para realizar seguimiento oportuno a la atención brindada a al pensionado, ciudadano y tercero por los diferentes canales, a continuación enunciamos las etapas del sistema, que conllevan al desarrollo satisfactorio del proceso:



Identificación

Identificar los motivos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias radicados a través del módulo PQRSD, Software Nómina de Pensionados, línea de atención u otros canales, para establecer las acciones pertinentes frente a cada situación.

Medición

Medir la satisfacción de los pensionados, ciudadanos y terceros mediante encuestas de satisfacción disponibles en los siguientes canales de atención:

- Sondeo de opinión publicado en la página web en la sección Servicios de Atención al Ciudadano.
- Encuesta de satisfacción enviada con la respuesta, a las peticiones radicadas a través del formulario Contáctenos PQRSD publicado en la página web.
- Encuesta de satisfacción al finalizar la atención telefónica en el Contact Center.
- Encuesta de satisfacción al finalizar la atención por el Chat.
- Calificador de atención presencial en la sede.



Control

Controlar los posibles riesgos que pueden afectar la atención y trámite de las solicitudes radicadas por los pensionados, ciudadanos y terceros, identificándolos oportunamente mediante el resultado de los indicadores tanto de calidad como de oportunidad, gestionados mensualmente por los diferentes canales de atención.

Monitoreo

Monitorear mediante reportes mensuales consultados a través del módulo PQRSD, Software Nómina de Pensionados, línea de atención u otros canales, el cumplimiento de los siguientes conceptos:

- Oportunidad y calidad en las respuestas emitidas al pensionado, ciudadano y tercero, a través de la aplicación de los respectivos indicadores.
- Seguimiento a los controles establecidos en el manual de procedimiento, como son:
 - Control diario de términos de respuesta
 - Verificación de la calidad de la respuesta
 - Validación de las comunicaciones devueltas por el proveedor de correo.
 - Revisión de la satisfacción del pensionado, ciudadano y tercero en las respuestas emitidas.
 - Seguimiento a la cantidad de llamadas recibidas y atendidas en la línea de atención, velando por el cumplimiento en el nivel de atención.
 - Evaluación mensual a la atención brindada por los asesores de la línea de atención.



POLÍTICAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN DEL PENSIONADO, CIUDADANO Y TERCERO

A continuación se describen las políticas para la adecuada atención al pensionado, ciudadano y tercero:

- **Garantizar una atención basada en respeto, honestidad y compromiso** → Para ello es necesario que los asesores de atención presencial, telefónica y virtual, verifiquen y analicen en detalle la solicitud con el fin de tramitarla de manera oportuna, brindando una respuesta clara y precisa.
- **Ofrecer un servicio incluyente que favorezca el trato igualitario a las personas con alguna discapacidad física o funcionalidad reducida** → El edificio Torre Bancolombia ubicado en la Carrera 7 No.31-10 donde se encuentra ubicada la oficina del Consorcio FOPEP en el piso 9°, cuenta con una rampa para el ingreso de personas con discapacidad; de igual manera, para las personas con dificultad para subir por el ascensor, un Asesor de Atención al Pensionado brinda la información de forma personalizada, en la recepción del edificio.
- **Brindar información de los beneficios de los servicios en línea disponibles en la página web del Consorcio FOPEP** → A través de la página web mediante banners informativos, guías de servicios, video tutorial, mensajes por la línea de atención, envío masivo de correos electrónicos, publicidad en la sede del Consorcio, entre otros, se busca incentivar el uso de los diferentes servicios en línea y fortalecer el acceso a través de los canales virtuales.
- **Documentar todos los aspectos relacionados con implementación y cumplimiento del Manual Sistema De Atención Al Ciudadano Y Protocolos De Atención** → A través de los Comités de Gerencia semanales, se presenta el informe detallado de la atención brindada a través de los diferentes canales de atención presencial, telefónica y virtual; así mismo, se presenta el consolidado mensual con datos estadísticos comparativos de toda la operación.



la

- **Planes de capacitación para los funcionarios del Consorcio FOPEP, involucrados en la atención y servicio al pensionado, ciudadano y tercero** → Estas capacitaciones buscan fortalecer las habilidades conductuales y funcionales, logrando una experiencia positiva en todos los temas de servicio.
- **Suministrar información clara y precisa al pensionado, ciudadano y tercero** → Por los diferentes canales de atención se deben cumplir los siguientes parámetros para brindar una atención satisfactoria:
 - Identificar el tipo de solicitud elevada ante el Consorcio FOPEP, para asignarla al proceso competente de brindar la respuesta eficiente y oportuna.
 - Verificar si la solicitud es realizada por un pensionado, ciudadano o tercero, con el fin de cumplir con los requisitos exigidos según sea el caso.
 - Dar trámite a la solicitud bajo los estándares de oportunidad, calidad y seguridad, velando por la protección de datos personales.
- **Atender de forma eficaz las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del pensionado, ciudadano y tercero** → El Consorcio FOPEP responde en un término máximo de 15 días hábiles, las solicitudes radicadas de manera física o a través de nuestra página web, según los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- **Velar por la reserva de la información y la protección de los datos personales del pensionado, ciudadano y tercero** → De acuerdo con el Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, el cual reglamenta la ley 1581 de 2012, el Consorcio FOPEP actuando en calidad de administrador fiduciario de los recursos del Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional, se compromete al tratamiento de los datos personales no públicos ni comerciales, utilizados para hacer posible la prestación de los servicios relacionados con el pago de las pensiones y demás prestaciones, reportes a autoridades judiciales, de control y vigilancia y demás usos para fines administrativos.

Para el acceso a los servicios en línea disponibles en la página web, el pensionado, ciudadano o tercero está en todo su derecho de aceptar el uso de términos y condiciones publicado en cada servicio.

El Consorcio FOPEP toma las medidas necesarias, orientadas para brindar un excelente servicio con calidad y oportunidad, con el objetivo de prevenir posibles reclamos o quejas que vayan en contravía de las políticas establecidas e implementa las acciones de mejora continua que sean necesarias.

DERECHOS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL PENSIONADO, CIUDADANO Y TERCERO

DERECHOS →

Los pensionados, ciudadanos y terceros tienen los siguientes derechos ante el Consorcio FOPEP:

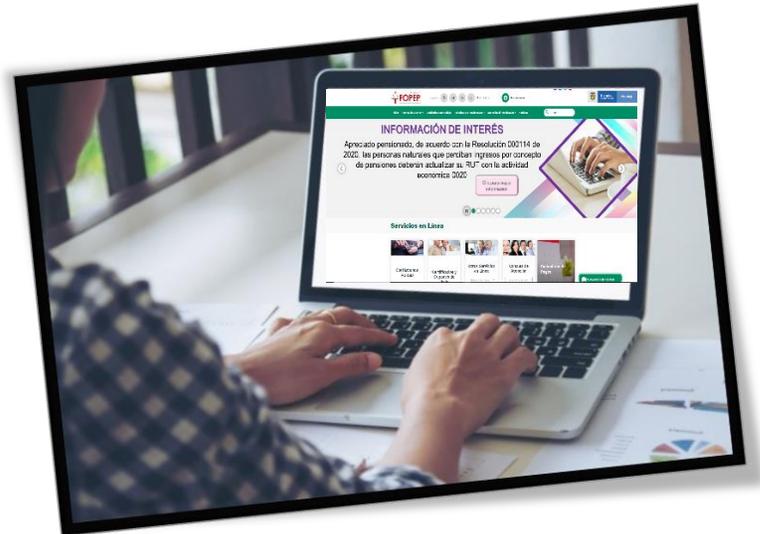
- Recibir una atención con calidad, bajo los estándares establecidos en los protocolos de atención, utilizados para tal fin.
- Tener a su disposición publicidad física o virtual sobre los servicios en línea, trámites de competencia a realizar ante el Consorcio FOPEP, información de interés y actualidad.



- Protección de los datos personales y sensibles según lo indica la Ley 1755 del 2015.
 - Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ante el Consorcio FOPEP o entidades competentes.
- Para los pensionados incluidos en la nómina del FOPEP, derecho a recibir toda la información necesaria para consultar y descargar de manera rápida y oportuna los certificados y cupones de pago.
 - Informar las entidades financieras con las cuales el Consorcio FOPEP tiene convenio para el pago de las mesadas, según lo estipulado en la Ley 700 del 2001, su Decreto reglamentario 2751 de 2002 y la Ley 952 de 2005, normas que rigen la forma de pago de las pensiones.
 - Recibir el pago de sus mesadas pensionales en las fechas establecidas con oportunidad y seguridad.

BUENAS PRÁCTICAS →

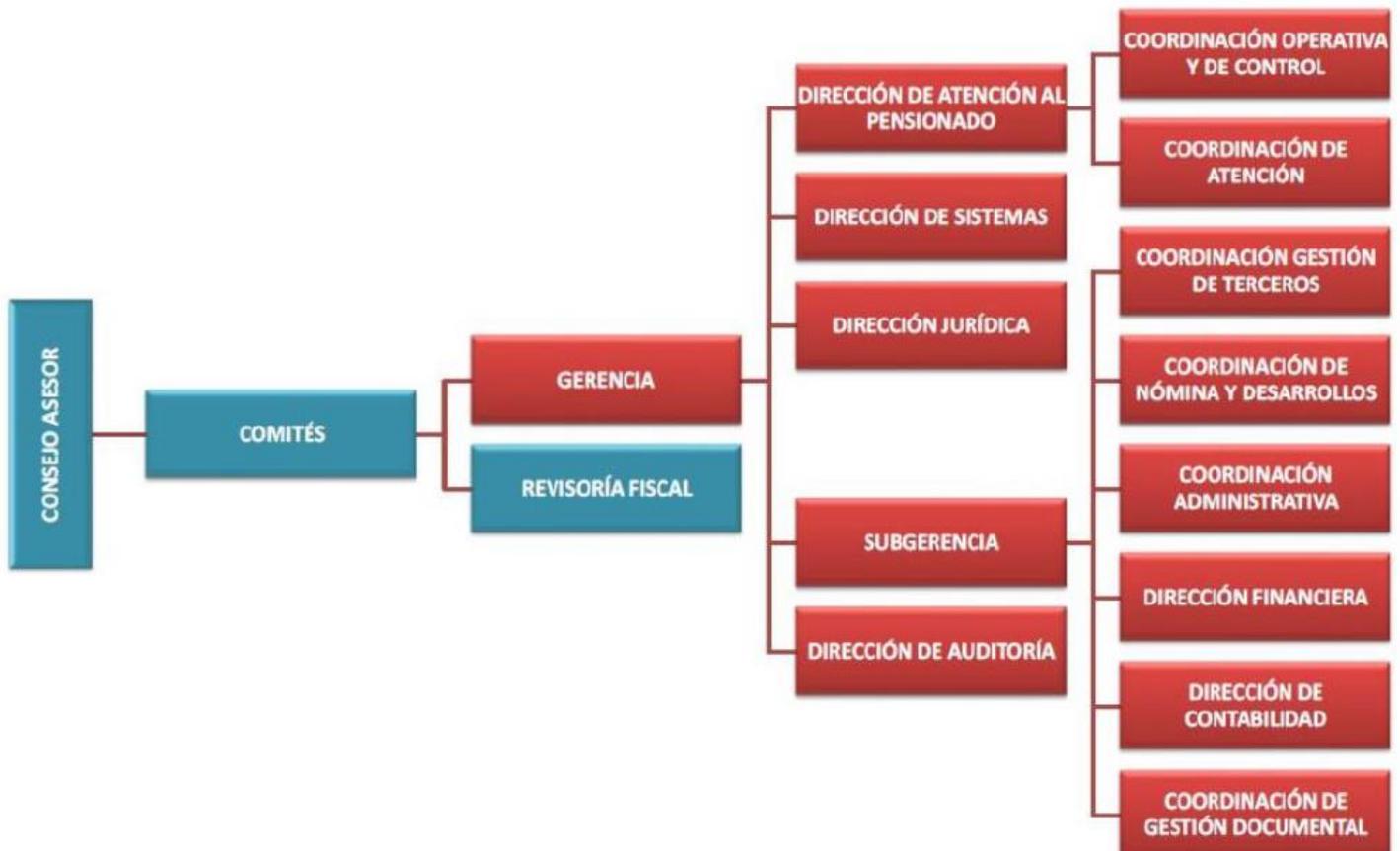
- Contar con información actualizada de interés a través de la página web, para consulta de los pensionados, ciudadanos y terceros.
- Disponer de los certificados y cupones de pago, para consulta y descarga en línea, para los pensionados que se encuentren registrados en la página web.



- Tener acceso a los canales de atención, en los horarios establecidos por el Consorcio FOPEP y publicados en la página web www.fopep.gov.co.
- Identificar con oportunidad las solicitudes del pensionado, ciudadano y tercero, con el fin de direccionarla al proceso o entidad competente.
- Brindar una excelente atención a los pensionados, ciudadanos y terceros, con el fin de cumplir sus expectativas en cuanto al servicio recibido por el Consorcio FOPEP.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de cumplir con los roles y compromisos relacionados para el cargo a desempeñar, por ende, a continuación relacionamos el organigrama del Consorcio FOPEP y las principales responsabilidades de los procesos encargados de atención:



En desarrollo de lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 100 de 1993, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Reglamentario 1132 de 1994, en el cual se ratifica la naturaleza jurídica del Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional, como una cuenta especial de la Nación sin personería jurídica cuyos recursos se administran mediante encargo fiduciario.

El Fondo de Pensiones Públicas del Nivel Nacional, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1132 de 1994, cuenta con un **Consejo Asesor** que tiene las siguientes funciones:

- Recomendar las políticas generales de administración e inversión de los recursos del Fondo, buscando siempre que se inviertan con seguridad, rentabilidad y liquidez.
- Velar por el cumplimiento y correcto desarrollo de los objetivos del Fondo.
- Revisar el presupuesto anual de ingresos y gastos del Fondo para que sea incluido dentro del presupuesto del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Áreas responsables de la experiencia del Pensionado, Ciudadano y Tercero

Dirección de Atención al Pensionado →

- Orientar y administrar el equipo de funcionarios que pertenecen a la Dirección de Atención al Pensionado en las áreas que la componen, así: Analistas de Atención al Pensionado, Coordinación Operativa y de Control, Coordinación de Atención al Pensionado, en el proceso de toma de decisiones con el fin de que se obtengan los resultados esperados.
- Orientar y dirigir a los analistas y coordinadores a cargo de la Dirección en las respuestas a los informes que soliciten los órganos de control, terceros, entes judiciales y respuestas a los informes internos y requerimientos que le sean solicitados.
- Dirigir y aprobar con la Gerencia y demás áreas involucradas del Consorcio, los procesos de estandarización y administración del módulo PQRSD que permite la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Velar por la correcta administración de quejas y reclamos, así como la adecuada gestión de calidad de servicio, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos por el Consorcio en el Modelo Integral de Servicio.

- Supervisar la medición de indicadores de gestión de los procesos a cargo y realizar el análisis de resultados para su presentación a la Gerencia y Comité de Calidad, así como el diseño, implementación y seguimiento a los planes de mejora para corregir los resultados no satisfactorios del proceso de medición.

Coordinación de Atención al Pensionado →

- Coordinar y realizar seguimiento de la respuesta a las solicitudes y reclamos de los pensionados y demás usuarios externos que se dan a través de los diferentes canales de atención: personalizado, telefónico, por carta, por correo electrónico y PQRSD.
- Realizar la medición mensual y análisis de los indicadores de gestión.
- Recibir, consolidar y analizar el resultado de la gestión a cargo de los Asesores.
- Coordinar la divulgación de información actualizada a través de los diferentes canales de servicio al pensionado: Contact Center, Boletín Una Mano Amiga, Página Web, cupones de pago, redes sociales, volantes y afiches
- Coordinar la realización de las diferentes campañas telefónicas dirigidas a los pensionados y presentar los resultados de estas al Comité de Gerencia.
- Coordinar la realización de estrategias masivas de correo directo a los pensionados.
- Supervisar y controlar el estado de los radicados a través del aplicativo PQRSD, para el cumplimiento en términos y calidad de la respuesta por parte de los gestores del módulo.

Asesor de Atención al Pensionado →

- Atender telefónica, personal y a través de carta, correo electrónico o PQRSD, las solicitudes y reclamos de los pensionados y terceros.
- Realizar la revisión periódica del contenido de la página web.
- Realizar la tabulación de las encuestas de satisfacción aplicadas a los pensionados de acuerdo con la calificación dada en el Digiturno.
- Hacer seguimiento telefónico para conocer la satisfacción de las respuestas escritas a las solicitudes y reclamos de los pensionados y presentar resultados.
- Realizar campañas telefónicas de salida según las necesidades de la entidad y presentar resultados.
- Actualizar adecuada y oportunamente los casos adjudicados en el módulo de correspondencia.

- Documentar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidos a través del módulo de PQRSD.
- Documentar a través del módulo PQRSD, las solicitudes atendidas de manera presencial y telefónica.

Dirección Jurídica →

- Emitir los distintos conceptos jurídicos que le sean solicitados en relación con las funciones y operación del Consorcio FOPEP 2019.
- Coordinar y velar por la correcta atención y el seguimiento a las acciones judiciales en las cuales se vea vinculado el Consorcio.
- Dirigir la atención y el seguimiento a las acciones de tutela y cumplimiento en las cuales se vea vinculado el Consorcio.
- Atender los requerimientos de orden jurídico que realice el Ministerio del Trabajo.
- Elaborar y presentar informes sobre la gestión de la Dirección Jurídica: Informe de gestión al Ministerio del Trabajo, informe de acciones judiciales a las fiduciarias, informe a la interventoría, informe a la revisoría fiscal, informe para el Comité de Dirección, Informe para el Comité Operativo, Informe al Comité de Gerencia y demás informes que sean solicitados.

CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN A COLABORADORES Y ALIADOS ESTRATÉGICOS

La capacitación e inducción tanto a los colaboradores como a nuestros aliados estratégicos, es fundamental para cumplir a cabalidad con las funciones del Consorcio FOPEP, bajo los mejores estándares de calidad.

CAPACITACIÓN DIRIGIDA A COLABORADORES

Para los colaboradores del Consorcio FOPEP, se realiza una inducción general y posteriormente una reinducción, en las que se da a conocer aspectos importantes del Consorcio, como la estructura organizacional, sus políticas administrativas, los beneficios laborales entre otros; así mismo, los líderes de cada proceso informan a los nuevos funcionarios las actividades más relevantes que se ejecutan en sus áreas.

En cuanto a la capacitación específica que se brinda a los colaboradores nuevos del Consorcio FOPEP, se entrega copia del manual de procedimientos del cargo a desempeñar, el manual de perfiles funciones y se le informa sobre otros documentos, reglamentos y políticas, que debe conocer, los cuales los encuentra disponibles en la intranet del Consorcio; para el óptimo desempeño de sus funciones, cada área le asigna un tutor o instructor que le brindará acompañamiento durante un periodo de aprendizaje en el desarrollo de sus funciones.

CURSOS DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA

Con el fin de garantizar que los colaboradores obtengan los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus respectivos cargos, el Consorcio FOPEP proporciona capacitación y formación a los funcionarios en las competencias conductuales, comportamentales y funcionales, que tal vez no posean o que sean susceptibles a mejora, para lo cual, cuenta con un plan de capacitación anual, que consiste es un conjunto de programas, cursos, seminarios, talleres o módulos de capacitación, estructurados y enfocados según los niveles, áreas y población del Consorcio; con el objetivo de formar a los funcionarios para que estos adquieran conocimientos y habilidades que les permitan ejecutar de manera óptima las funciones de sus cargos, afrontar cambios en la organización y les permitan reforzar competencias para su desarrollo personal.

Con el fin de verificar la eficacia de la formación proporcionada a los colaboradores, las capacitaciones relacionadas con competencias funcionales, son evaluadas ya sea por el capacitador o por el líder de proceso, donde este último indica si evidencia en el funcionario capacitado, mejoramiento en el desarrollo laboral y aplicación de nuevos conocimientos.

CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LOS ALIADOS ESTRATÉGICOS

El Consorcio FOPEP realiza inducciones, reinducciones y capacitaciones a los aliados estratégicos como el Contact Center y proveedores, con el fin de fortalecer los conocimientos relacionados específicamente en la atención de los pensionados, ciudadanos y terceros, buscando velar por el cumplimiento de los objetivos propuestos y una experiencia excelente en nuestro cliente.

CULTURA INCLUYENTE

El consorcio FOPEP busca que los pensionados, ciudadanos y terceros accedan de forma equitativa y digna a nuestros servicios, por tal motivo disponemos de diferentes mecanismos para brindar la mejor atención a las personas que presentan alguna discapacidad en su movilidad o interacción.

Personas con discapacidad →

Son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.



Por lo tanto, la discapacidad no debe ser vista como algo inherente a la persona, sino como el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras que le impone el entorno.

Se agrupa en las siguientes tipologías:

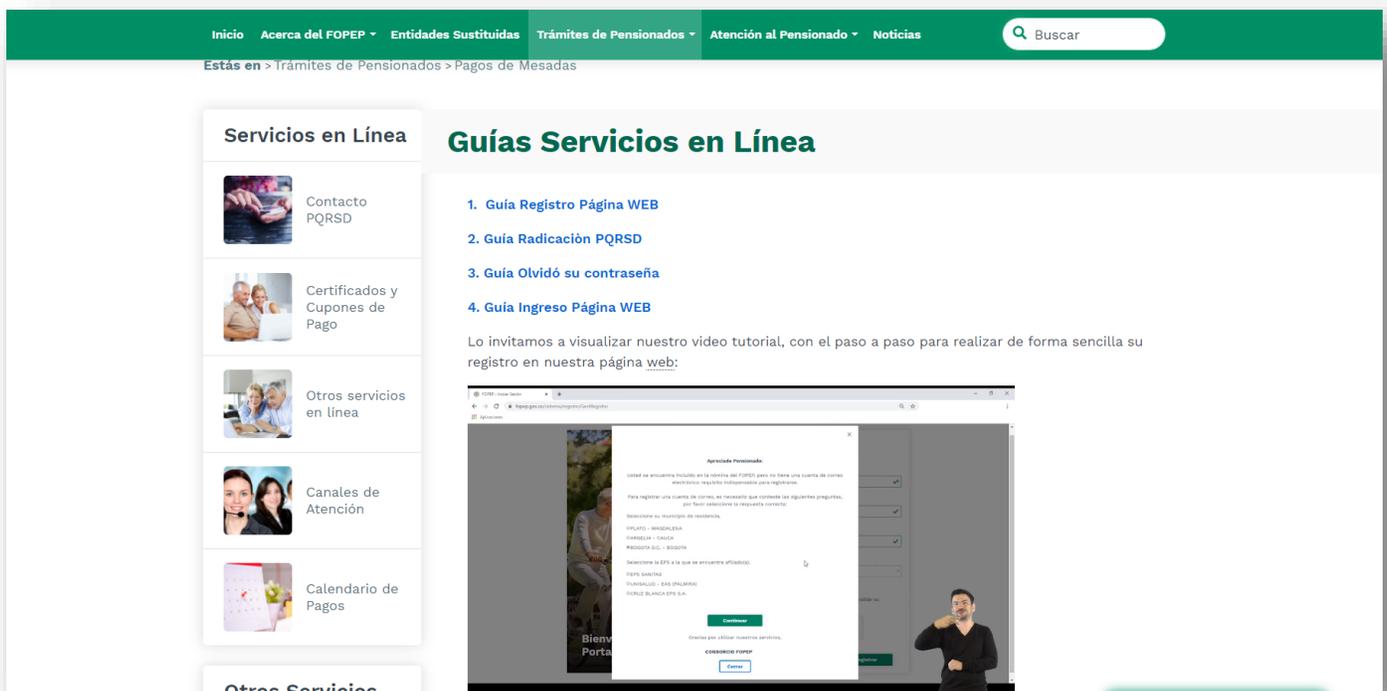
- ✓ Sensorial (que incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera).
- ✓ Intelectual o cognitiva.
- ✓ Física (en esta se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio).
- ✓ Mental o psicosocial.
- ✓ Múltiple (con dos o más discapacidades).

Para garantizar un servicio incluyente a los pensionados, ciudadanos o terceros con discapacidad, es necesario el conocimiento general, por parte de los Asesores de Atención al Pensionado, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta para asegurar el trato digno y humano.

- **Atención en Sede:** El edificio Torre Bancolombia cuenta con una rampa, para el ingreso de personas con discapacidad física en silla de ruedas.

Para las personas que presentan algún tipo de dificultad para subir por el ascensor al piso 9°, se realiza una atención personalizada con todos los protocolos de atención en la recepción del edificio.

- Atención Página web:** En nuestra página web opción Servicios en Línea/ Otros Servicios en Línea/Guías Servicios en Línea, se encuentra un video tutorial con lenguaje de señas, para facilitar a nuestros pensionados el registro en la página web.



The screenshot shows the FOPEP website interface. At the top, there is a green navigation bar with links: Inicio, Acerca del FOPEP, Entidades Sustituidas, Trámites de Pensionados, Atención al Pensionado, and Noticias. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads: Estás en > Trámites de Pensionados > Pagos de Mesadas.

The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Servicios en Línea', contains several service cards: 'Contacto PQRSD', 'Certificados y Cupones de Pago', 'Otros servicios en línea', 'Canales de Atención', and 'Calendario de Pagos'. Below these is a section for 'Otros Servicios'.

The right column, titled 'Guías Servicios en Línea', lists four guides:

1. Guía Registro Página WEB
2. Guía Radicación PQRSD
3. Guía Olvidó su contraseña
4. Guía Ingreso Página WEB

 Below the list, a text block invites users to watch a video tutorial: 'Lo invitamos a visualizar nuestro video tutorial, con el paso a paso para realizar de forma sencilla su registro en nuestra página web:'. A video player is embedded, showing a registration form with fields for 'Municipio de residencia' (listing PUERTO RICO, SAN CARLOS, BOGOTÁ) and 'Selección de EPS a la que se encuentra afiliado' (listing EPS SANITAS, FUNDACIÓN SAN PABLO, FONCE BLANCA EPS S.A.). A sign language interpreter is visible in the bottom right corner of the video frame.

PROCESO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOS PENSIONADOS CIUDADANOS Y TERCEROS

En el Consorcio FOPEP contamos con diferentes canales y un proceso de atención, a través de los cuales buscamos brindar una respuesta satisfactoria a todas las peticiones, cumpliendo con la normativa vigente y políticas establecidas para tal fin.

Generalidades

La presentación de requerimientos por parte de los pensionados, ciudadanos y terceros es un mecanismo a través del cual, se logran identificar oportunidades de mejora, que nos permiten adecuar continuamente nuestros procesos, conforme con las necesidades presentadas. Por lo anterior, es importante tener en cuenta:



- Las solicitudes pueden ser presentadas directamente por el pensionado o ciudadano, o por quien acredite su condición de apoderado o representante.
- Todas las solicitudes recibidas por parte de los colaboradores del Consorcio FOPEP, deben ser radicadas a través de los aplicativos respectivos.
- La gestión y las respuestas deben realizarse en los tiempos establecidos, a partir de la fecha de radicación de la solicitud.
- El Consorcio FOPEP da tratamiento confidencial a los datos suministrados por los solicitantes.

Petición: Es el derecho de toda persona a solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o particular, solicitudes respetuosas de información y/o consulta, para obtener pronta resolución de las mismas.

Reclamo: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención; es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Queja: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, que busca manifestar una inconformidad o insatisfacción generada por una debilidad en la atención y que requiere una respuesta. Ej. El Asesor fue descortés y no me brindó toda la información que necesitaba.

Sugerencia: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de opinión formulada o recomendación entregada por parte del pensionado y/o tercero, que tiene por objeto mejorar los servicios prestados por el Consorcio FOPEP.

Denuncia: Acción de poner en conocimiento presuntos hechos o acciones, que puedan configurar actos de corrupción, conflicto de intereses, tráfico de influencias, acoso y/o manejo indebido de recursos o información, que afecte a los usuarios o los intereses del FOPEP. Estos hechos se pueden dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones. La denuncia, debe brindar información cierta, clara y específica del posible hecho o acto y de ser posible aportar las pruebas de que se disponga.

El Consorcio FOPEP responde en un término de máximo 15 días hábiles las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, o dentro del plazo estipulado en el requerimiento según sea el caso.

Etapas del proceso de Atención de Solicitudes de los pensionados, ciudadanos y terceros

A continuación relacionamos de manera general, las etapas establecidas para la atención de solicitudes por parte del Consorcio FOPEP:



Recepción

Los canales de recepción son:

- Página web www.fopep.gov.co formulario Contáctenos PQRSD
- Contact Center
- Chat y Devolver llamada
- Atención en sede
- Correspondencia física
- Correo electrónico notificacionesjudiciales.consortio@fopep.gov.co



Gestión

- Todo nuestro equipo de trabajo está capacitado, para brindar una respuesta oportuna y eficiente en primera instancia, a las solicitudes radicadas por los pensionados, ciudadanos y terceros. Para ello es necesario tener presente la calidad y los términos en la respuesta, establecidos según la Ley 1755 de 2015.
- Cuando haya lugar, apoyarse con los procesos competentes para solicitar la información necesaria y dar solución a la petición.



Respuesta

- Entregar la respuesta a la solicitud de forma transparente, veraz, oportuna y clara, procurando resolver las dudas y dar solución a las quejas o reclamos de acuerdo con el análisis de lo requerido.
- La respuesta es enviada al solicitante a la dirección física o correo electrónico que esté registrada en el requerimiento o en caso de no informarla se envía a la dirección registrada en nuestro sistema de información.
- En caso de no estar satisfecho con la respuesta, el solicitante podrá remitirnos su inconformidad y realizaremos las revisiones o aclaraciones que resulten necesarias.



Consortio
FOPEP 2019
Fiduciaria Bancolombia · Fiduprevisora

Página web: www.fopep.gov.co

Línea de atención al pensionado en Bogotá:

(1) 4227422