

Informe de gestión del servicio

Proyecto: FONCEP

**Orden de Compra:
162899**

Periodo del 01/05/2026 al 31/05/2026

Elaborado: Dayra Herrera – Supervisora BPO



Contenido

1. Obligación	3
Actividades de capacitación	3
2. Obligación	14
Actividades de bienestar	14
3. Obligación	20
Evaluaciones de conocimiento	20
4. Obligación	27
Atenciones realizadas por canal	27
5. Obligación	54
Solicitudes radicadas por canal	54
6. Obligación	60
Encuestas realizadas	60
7. Obligación	71
Gestión de notificaciones pensionales	71

1. Obligación

Actividades de capacitación

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Resumen Ejecutivo

Durante el mes de mayo de 2026, el Área de Talento Humano de León & Asociados ejecutó para el proyecto FONCEP un total de cuatro (4) capacitaciones orientadas al fortalecimiento de competencias en servicio al ciudadano, cumplimiento normativo, habilidades blandas, seguridad de la información y bienestar laboral. Las actividades desarrolladas contaron con la participación de once (11) colaboradores del proyecto FONCEP, con una intensidad horaria de una (1) hora por capacitación.

La capacitación "Principios del servicio según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP", programada dentro de la línea de servicio, no pudo ejecutarse durante el período y será reprogramada dentro del cronograma de formación de los meses siguientes

Total Capacitaciones	Total Colaboradores	Promedio Horas de Formación
4	11	4 horas

Capacitaciones Ejecutadas

A continuación, se describen las tres capacitaciones desarrolladas durante el período:

1. introducción a la Ciberseguridad

Capacitación orientada a sensibilizar a los colaboradores sobre los principales riesgos asociados al uso de herramientas tecnológicas y manejo de información, abordando conceptos básicos de seguridad informática, buenas prácticas y prevención de incidentes.

2. Servicio al Cliente (Calidad Interno/Externo)

Espacio importancia de formación enfocado en fortalecer las competencias de atención y servicio, promoviendo la de la calidad en la interacción tanto con clientes externos como con clientes internos.

3. Salud Mental y Gestión de Emociones

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cli 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Capacitación orientada al fortalecimiento del bienestar emocional de los colaboradores, brindando herramientas para el manejo adecuado de las emociones, el estrés laboral y la promoción de ambientes de trabajo saludables.

4. Derecho de Petición según el Reglamento Interno para la Gestión de los PQRSD INS-EST-RGV-006

Capacitación enfocada en fortalecer el conocimiento normativo de los colaboradores respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, garantizando respuestas oportunas y ajustadas al marco legal vigente.

5. Cronograma de Capacitaciones – mayo 2026

El siguiente cronograma consolida las fechas de ejecución programadas y ejecutadas durante el mes de mayo de 2026:

Fecha	Capacitación	Horas	Participantes
14 de mayo de 2026	Introducción a la Ciberseguridad	1 hora	11 colaboradores
19 de mayo de 2026	Servicio al Cliente (Calidad Interno/Externo)	1 hora	11 colaboradores
20 de mayo de 2026	Salud Mental y Gestión de Emociones	1 hora	11 colaboradores
21 de mayo de 2026	Derecho de Petición según Reglamento Interno PQRSD INS-EST-RGV-006	1 hora	11 colaboradores

Cronograma Capacitaciones mes de junio

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Protocolo atención presencial según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Estandarizar atención directa
Normativo	Ley de transparencia - (Ley 1712 de 2014)	Garantizar acceso a la información
Habilidades	Comunicación asertiva	Mejorar interacción con ciudadanos
Seguridad	Uso de dispositivos móviles	Prevenir ataques
SST	Higiene postural	Prevenir riesgos físicos

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Observaciones y Conclusiones

- Durante el mes de mayo de 2026 se ejecutaron satisfactoriamente cuatro (4) actividades de capacitación dirigidas a los colaboradores del proyecto FONCEP, alcanzando una participación del 100% de los colaboradores convocados.
- La capacitación "Principios del servicio según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP" no fue ejecutada durante el período evaluado, por lo que será reprogramada dentro del cronograma de formación institucional.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Capacitaciones producto

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre el producto y garantizar una adecuada prestación del servicio, se llevaron a cabo diferentes jornadas de capacitación. A continuación, se adjuntan las actas correspondientes a cada sesión, junto con las respectivas listas de asistencia.

- **21/05/2026:** En la capacitación realizada el **21/05/2026** se socializaron los temas relacionados con **Auxilio Funerario** y **Bonos Cuotas Partes**. Durante la jornada se resaltó la importancia de **validar siempre las facturas**, verificando que cuenten con el **código CUFE** correspondiente, con el fin de garantizar el correcto trámite de las solicitudes.

Adicionalmente, se informó y explicó el **nuevo canal que será utilizado para el reporte de asistencia**, indicando el procedimiento que deberá seguirse para su adecuado registro.

SOCIALIZACIÓN AUXILIO FUNERARIO - BONOS CUOTAS PARTES Y TEMAS VARIOS.			
ACTA No. 13 – 2026			
LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
Virtual – Teams	21/05/2026	7:00	08:02

ORDEN DEL DÍA	
- Auxilio Funerario - Bonos y Cuotas Partes. - Participación en procesos de formación.	

COMPROMISOS ANTERIORES				
No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACIONES
1.	Destacar la importancia de este evento como un espacio de integración y reconocimiento para los pensionados, que además fomente el sentido de pertenencia y genere compromiso con las actividades y programas institucionales.	Todos los agentes	Continuo	La celebración del Día del Pensionado se consolida como un espacio de reconocimiento y encuentro, que contribuye al bienestar y a la integración de los participantes.
2.	Realizar seguimiento continuo al número de inscritos, con el fin de garantizar la adecuada organización del evento y fortalecer el compromiso con su correcta ejecución.	Todos los agentes	Continuo	Se lleva un control actualizado de las personas inscritas, con el fin de apoyar la planeación logística del evento y garantizar su adecuada organización.
3.	Brindar apoyo a los pensionados durante el proceso de inscripción, difundiendo la información de la celebración a través de los canales establecidos, con el fin de fortalecer la participación y generar compromiso con el evento.	Todos los agentes	Continuo	Se brinda información y acompañamiento durante la inscripción, garantizando que los pensionados cuenten con la información necesaria para participar oportunamente.

DESARROLLO TEMATICO DE LA REUNIÓN	
ORDEN DEL DÍA	RESULTADOS
1. Auxilio Funerario	El auxilio funerario únicamente se reconocerá a la persona que demuestre haber sufragado los gastos ocasionados por el fallecimiento del causante; por tanto, este beneficio no será reconocido por el fallecimiento del sustituto pensional.

Sede Principal
Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Sede Bogotá certificada en:



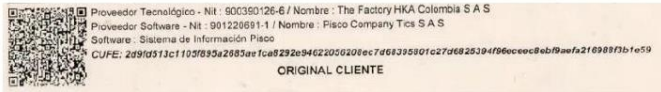
CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

	Requisitos: Persona Natural Factura: - Formato Único de Solicitud Pensional debidamente diligenciado. - Autorización Modo de pago. El pago se realizará por ventanilla, salvo en los casos en que el beneficiario aporte certificación bancaria a su nombre. En este evento, deberá incluirse el siguiente comentario: "Nota: Anexa certificación bancaria y nombre de la entidad financiera." - Fotocopia ampliada del documento de Identificación del solicitante - Copia autentica del Registro Civil de Defunción del Causante legible, con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses. Validar que la fecha de inscripción sea legible, que el nombre y la firma del funcionario se encuentren claramente identificados y que la información corresponda efectivamente a la persona fallecida. - Factura Electrónica de venta relacionando el Código Único Factura Electrónica, los datos del fallecido y a nombre de quien sufragó los gastos, así como la descripción detallada de los servicios prestados y el valor total de la transacción. Con sello de cancelado, Es importante verificar que el documento cuente con CUFE, ya que este confirma la validez de la factura y permite validar su autenticidad mediante código QR o a través de los mecanismos de verificación establecidos por la entidad competente.  Proveedor Tecnológico - Nit : 600350126-6 / Nombre : The Factory HKA Colombia S A S Proveedor Software - Nit : 901220591-1 / Nombre : Pisco Company Tics S A S Software : Sistema de Información Pisco CUFE: 2d9fd513c1103f895a2085a7c0a8292e9462205020fec7d68398901c27d6825304f96ccccc8ebf9aefa2169897b1e59 ORIGINAL CLIENTE - Relación de Gastos incurridos en la factura electrónica de venta Cesión de derechos: - Formato Único de Solicitud Pensional debidamente diligenciado. - Autorización Modo de pago. (El pago se hace por ventanilla, excepto si presenta certificación bancaria a nombre del beneficiario, si es así agregar comentario: Nota: Anexa Certificación bancaria y nombre de la entidad financiera. - Fotocopia ampliada del documento de Identificación del solicitante - Copia autentica del Registro Civil de Defunción del Causante legible, con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses. Validar que fecha de inscripción sea clara, nombre y firma de funcionario y que corresponda al fallecido. - Contrato de Cesión de Derechos debidamente autenticado, en el cual se especifique claramente quién cede los derechos y quién los recibe. - Copia del documento de identidad del cedente Póliza o plan exequial: - Formato Único de Solicitud Pensional debidamente diligenciado. - Autorización Modo de pago. (El pago se hace por ventanilla, excepto si presenta certificación bancaria a nombre del beneficiario, si es así agregar comentario: Nota: Anexa Certificación bancaria y nombre de la entidad financiera. - Fotocopia ampliada del documento de Identificación del solicitante - Copia autentica del Registro Civil de Defunción del Causante legible, con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses. Validar que fecha de inscripción sea clara, nombre y firma de funcionario y que corresponda al fallecido.
--	---

	- Se debe allegar certificación expedida por la entidad que prestó el servicio informando que el servicio fúnebre se tomó a través de dicho plan o póliza y copia del contrato, Plan Servicios y/o póliza en la que se relacionen los beneficiarios Persona Jurídica La misma documentación de persona natural adicional: - Copia del documento de identidad del representante legal - RUT - Certificado de existencia y representación legal de Cámara de Comercio - Certificación bancaria de la entidad - Poder reclamación auxilio funerario al representante legal y contrato cesión de derechos NOTA: - En SIDEAF se deberán registrar los datos completos del solicitante. - En caso de que el registro civil no haya sido registrado previamente, el trámite deberá realizarse por separado como novedad de nómina. - Cuando el trámite sea presentado por un tercero autorizado, este deberá adjuntar autorización original debidamente autenticada en notaría, en la que se especifiquen claramente las facultades otorgadas, así como copia legible del documento de identidad del autorizado.
2. Bonos y Cuotas Partes	Se reitera la importancia de validar de manera detallada los oficios recibidos, verificando el asunto, el contenido y el número de radicado relacionado o antecedente mencionado en el documento, con el fin de tipificar correctamente la respuesta y direccionar adecuadamente el trámite cuando corresponda al área de Gerencia de Pensiones. Asimismo, se informa que, para los trámites radicados en el área de Bonos y Cuotas Partes, se buscará minimizar la generación de comunicaciones oficiales de salida. En consecuencia, las solicitudes relacionadas con cuotas partes pensionales deberán radicarse bajo el concepto de "Reconocimiento de Cuota Parte Pensional", incluyendo aquellas provenientes de entes territoriales relacionadas con cuotas partes. Por otra parte, los trámites asociados específicamente a bonos pensionales deberán radicarse bajo el concepto de "Reconocimiento de Bonos y Cuotas Partes". NOTA: Cuando el correo electrónico contenga adjunto el oficio principal, el sticker de radicación deberá colocarse sobre dicho documento, excepto en aquellos casos en los que la petición se encuentre directamente en el cuerpo del correo electrónico. Adicionalmente, cuando el anexo contenga un número considerable de páginas, se deberá realizar una validación previa antes de efectuar la radicación correspondiente.
	- Se destaca la importancia de participar en capacitaciones ofrecidas por otras entidades, como una oportunidad para fortalecer y enriquecer el conocimiento. Esto permite mejorar la prestación del servicio, haciéndolo más incluyente y orientado a las

3. Participación en procesos de formación.	necesidades de toda la ciudadanía, contribuyendo así al adecuado desarrollo de las labores institucionales. - Se reitera la creación de un grupo en Microsoft Teams denominado "Reporte de asistencia - León & Asociados", en el cual cada uno de los agentes deberá registrar su hora de ingreso y salida. - Se confirma el envío de correo electrónico para asistir a la capacitación organizada por la Secretaría de la Mujer, denominada "Transversalización del enfoque de género en Bogotá". Se informa que es necesario realizar el registro y asistir al curso. Una vez finalizado, se expedirá un certificado, el cual deberá ser remitido a la supervisora para su posterior envío al área de Talento Humano.
---	---

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN			
No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE EJECUCION
1.	Verificar con mayor cuidado los documentos presentados para el trámite de auxilio funerario, asegurando que cumplan con los requisitos según el tipo de solicitante persona natural (Factura, cesión de derechos o póliza) y persona jurídica.	Todos los agentes	Continuo
2.	Revisar siempre las facturas electrónicas, confirmando que tengan CUFE, que correspondan al servicio funerario y que estén a nombre de quien realizó el pago.	Todos los agentes	Continuo
3.	Realizar una revisión previa de los oficios antes de su radicación, verificando asunto, contenido y radicados anteriores para garantizar una correcta tipificación y respuesta.	Todos los agentes	Continuo
4.	Aplicar adecuadamente la radicación de los trámites de bonos y cuotas partes, de acuerdo con los lineamientos establecidos, evitando errores en su direccionamiento.	Todos los agentes	Continuo
5.	Participar lo mayor posible a las capacitaciones que organice las demás entidades distritales para obtener mayor conocimiento y así fortalecer las habilidades de servicio al ciudadano.	Todos los agentes	Continuo

Quien Preside la Reunión	Secretario
FIRMA:	
NOMBRE: Yimmy Benavides Orjuela	NOMBRE: Dayra Julieth Vanegas Herrera
CARGO: Facilitador de servicio al ciudadano.	CARGO: Supervisora.

Lida Esperanza Urquijo Cuesta

Sede Principal
Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN ELABORA Y TRANSCRIBE EL ACTA

Anexo1: El soporte de asistencia a la reunión hace parte integral del acta (1 folios).

Para reuniones adelantadas de manera presencial, el soporte corresponde al Formato registro de asistencia FOR-EST-DPG-016.

Para las reuniones realizadas de manera virtual, se debe anexar el listado de participantes/asistentes de la reunión generado por la aplicación virtual por medio de la cual se adelanta la reunión o una captura de pantalla que evidencie el nombre de los asistentes.

Sede Principal
Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080
Cll 94 No. 13-33
Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

2. Obligación

Actividades de bienestar

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Durante el mes de mayo de 2026, se llevaron a cabo las siguientes acciones orientadas al bienestar físico y emocional de los colaboradores:

- **Pausas activas:** Se promovieron e implementaron pausas activas durante la jornada laboral, fomentando la movilidad, la relajación muscular y el manejo del estrés.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Punto de atención - SuperCADE CAD



REGISTRO DE ASISTENCIA
CÓDIGO: FOR-EST-MIP-020
VERSIÓN: 003

PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
FONCEP (Supercade CAD) modulo 38	mayo 2026	7:00 a.m.	7:15 a.m.

ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Lesly Diaz Mancera	Agente Técnico	Supercade@foncep.gov.co	07/05/2026 Lesly Diaz Mancera
2.	Lesly Diaz Mancera	Agente Técnico	Supercade@foncep.gov.co	14/05/2026 Lesly Diaz Mancera
3.	Lesly Diaz Mancera	Agente Técnico	Supercade@foncep.gov.co	21/05/2026 Lesly Diaz Mancera
4.	Lesly Diaz Mancera	Agente Técnico	Supercade@foncep.gov.co	28/05/2026 Lesly Diaz Mancera

Sede Principal
Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 507 62 00 | www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Punto de atención – CADE Toberín



REGISTRO DE ASISTENCIA
CÓDIGO: FOR-EST-MIP-020
VERSIÓN: 003

PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
FONCEP (CadeToberin) modulo 5	Abril 2026	4:00 p.m.	4:15 p.m.

ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Brandon Mauricio Sarmiento Obando	Agente General	Cadetoberin@foncep.gov.co	7/05/2026 <i>Brandon Sarmiento</i>
2.	Brandon Mauricio Sarmiento Obando	Agente General	Cadetoberin@foncep.gov.co	14/05/2026 <i>Brandon Sarmiento</i>
3.	Brandon Mauricio Sarmiento Obando	Agente General	Cadetoberin@foncep.gov.co	21/05/2026 <i>Brandon Sarmiento</i>
4.	Brandon Mauricio Sarmiento Obando	Agente General	Cadetoberin@foncep.gov.co	28/05/2026 <i>Brandon Sarmiento</i>

Sede Principal
Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Punto de atención – CADE Tunal



REGISTRO DE ASISTENCIA
CÓDIGO: FCR-EST-ARF-020
VERSIÓN: 003

PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
FONCEP (CADE Tunal)	mayo 2026	7:00 a.m.	7:15 a.m.



ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Joan David Ramírez Terán	Agente Técnico	cadetunal@foncep.gov.co	<i>Joan David Ramírez Terán</i> 01/05/2026
2.	Joan David Ramírez Terán	Agente Técnico	cadetunal@foncep.gov.co	<i>Joan David Ramírez Terán</i> 08/05/2026
3.	Joan David Ramírez Terán	Agente Técnico	cadetunal@foncep.gov.co	<i>Joan David Ramírez Terán</i> 15/05/2026
4.	Joan David Ramírez Terán	Agente Técnico	cadetunal@foncep.gov.co	<i>Joan David Ramírez Terán</i> 22/05/2026
5.	Joan David Ramírez Terán	Agente Técnico	cadetunal@foncep.gov.co	<i>Joan David Ramírez Terán</i> 29/05/2026

Sede Principal
Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 | www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

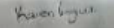
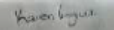
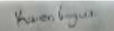
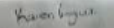
Punto de atención – Super CADE Suba



REGISTRO DE ASISTENCIA
CÓDIGO: FOR-EST-MIP-020
VERSIÓN: 003

PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

PAUSAS ACTIVAS SERVICIO AL CIUDADANO			
LUGAR	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
FONCEP (CADE SUBA) MODULO 44	MAYO 2026	7:00 a.m.	7:15 a.m.

ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO/ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1.	Karen Johana Leguía Gutiérrez	Agente Técnico	cadesuba@foncep.gov.co	 08/05/2026
2.	Karen Johana Leguía Gutiérrez	Agente Técnico	cadesuba@foncep.gov.co	 15/05/2026
3.	Karen Johana Leguía Gutiérrez	Agente Técnico	cadesuba@foncep.gov.co	 22/05/2026
4.	Karen Johana Leguía Gutiérrez	Agente Técnico	cadesuba@foncep.gov.co	 29/05/2026

Sede Principal
Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

3. Obligación

Evaluaciones de conocimiento

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Resultados de Evaluación

1. Evaluación de Productividad

Al finalizar las capacitaciones programadas durante el mes de mayo, se aplicó una evaluación de productividad con el objetivo de medir la apropiación de los contenidos impartidos.

Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Promedio General
70	90	85

Distribución de Resultados por Rango de Puntaje

Puntaje	Distribución de Colaboradores	Nº	% del total
70		1	10 %
80		4	40 %
90		5	50 %

Detalle Individual de Resultados

Colaborador	Puntaje	Cargo / Proyecto
Brandon Mauricio Sarmiento Obando	90	Asesor – Foncep

Johan Sebastian Tunarrosa Ñustes	90	Agente Técnico – Foncep
Yuliana Aguiar Rojas	90	Asesor
Maria Fernanda Verano García	80	Agente General
Ana María Galindo Vargas	70 → 90	Agente General
Lida Esperanza Urquijo Cuesta	80	Agente General – Foncep
Karen Johana Leguia Gutiérrez	90	Asesor
JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	90	Asesor
Lesly Díaz Mancera	90	Agente Técnico – Foncep

2. Evaluación de Introducción a la Ciberseguridad

Con el fin de validar la apropiación de los conceptos relacionados con seguridad de la información, se aplicó una evaluación específica sobre ciberseguridad

Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Promedio General
60	100	91

Distribución de Resultados por Rango de Puntaje

Puntaje	Distribución de Colaboradores	Nº	% del total
60		1	11%

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cli 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

80		2	22%
----	--	---	-----

Detalle Individual de Resultados

Colaborador	Puntaje	Cargo / Proyecto
Brandon Mauricio Sarmiento Obando	80	Asesor – Foncep
Johan Sebastian Tunarrosa Ñustes	100	Agente Técnico – Foncep
Yuliana Aguiar Rojas	100	Asesor
Maria Fernanda Verano García	100	Agente General
Ana María Galindo Vargas	100	Agente General
Lida Esperanza Urquijo Cuesta	100	Agente General – Foncep
Karen Johana Leguia Gutiérrez	100	Asesor
JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	60	Asesor
Lesly Díaz Mancera	80	Agente Técnico – Foncep

3. Cuestionarios de Evaluación de Capacitaciones

- Evaluación de la Introducción a la ciberseguridad

Lo pueden evidenciar en el siguiente enlace: [Evaluación Capacitación Ciberseguridad: Rellenar formulario](#)

17/6/26, 4:51 p.m.

Evaluación Capacitación Ciberseguridad

Evaluación Capacitación Ciberseguridad

¡Hola a todos!
Gracias por su participación en la capacitación.

Para reforzar los conceptos clave, por favor, completen este breve cuestionario. Su colaboración es fundamental para proteger la información de nuestra entidad y la confianza de los ciudadanos.

¡Gracias!

* Obligatoria

1. Nombre Completo *

2. De las siguientes opciones, ¿Cuál es el método más efectivo para identificar un correo electrónico de phishing? *

- ☐ Revisar si el correo tiene un diseño visualmente atractivo y profesional.
- ☐ Verificar la dirección de correo del remitente y buscar errores de ortografía en el mensaje.
- ☐ Hacer clic en el enlace para ver si lleva a una página web segura (https).
- ☐ Responder al remitente para preguntar si el correo es legítimo.

3. ¿Cuál de las siguientes acciones representa la mejor práctica para crear una contraseña segura? *

- ☐ Usar una palabra común seguida de un número, como 'password123'.
- ☐ Reutilizar la misma contraseña para múltiples cuentas para no olvidarla.
- ☐ Crear una contraseña que combine letras mayúsculas y minúsculas, números y símbolos.
- ☐ Escribir la contraseña en una nota adhesiva pegada a tu monitor.

https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=be18qP0e50WWxdt5qbKq_18VHJc... 1/2

17/6/26, 4:51 p.m.

Evaluación Capacitación Ciberseguridad

4. Si sospechas que tu computadora ha sido comprometida por un ciberataque (por ejemplo, por un malware), ¿Cuál es el primer paso inmediato que debes tomar? *

- ☐ Apagar el equipo de inmediato para evitar que el malware se propague.
- ☐ Intentar ejecutar tu propio antivirus para escanear el sistema.
- ☐ Desconectar el dispositivo de la red (Wi-Fi o cable de red).
- ☐ Intentar restaurar el sistema operativo a una fecha anterior.

5. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la relación entre la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad? *

- ☐ Son términos sinónimos que se refieren exactamente a lo mismo.
- ☐ La Seguridad de la Información solo se encarga de proteger datos físicos, como documentos impresos.
- ☐ La Ciberseguridad es un subconjunto de la Seguridad de la Información que se enfoca en proteger los datos en el entorno digital.
- ☐ La Ciberseguridad es un concepto más amplio que la Seguridad de la Información, ya que cubre más tipos de amenazas.

6. ¿Cuál es la función principal de la autenticación de dos factores (2FA)? *

- ☐ Reemplazar completamente el uso de una contraseña.
- ☐ Ofrecer un segundo método para verificar tu identidad además de la contraseña.
- ☐ Aumentar la longitud mínima requerida para una contraseña.
- ☐ Permitir que el equipo de TI acceda a tus cuentas en caso de emergencia.

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.



https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=be18qP0e50WWxdt5qbKq_18VHJc... 2/2

• Evaluación de la Capacitación de Producto Mayo

Lo pueden evidenciar en el siguiente enlace: [Evaluación de Productividad FONCEP Mayo: Rellenar formulario](#)

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

17/6/26, 4:55 p.m. Evaluación de Productividad FONCEP Mayo

Evaluación de Productividad FONCEP Mayo

1. Nombre Completo

2. Cargo

3. ¿Cuándo una solicitud de información presentada por un concejal requiere un tiempo de respuesta superior al establecido, cuál es el procedimiento correcto para solicitar la ampliación de términos? (10 puntos)

☐ a) Escalar la solicitud al área encargada vía correo electrónico.

☐ b) Escalar la solicitud vía Teams por el front general, relacionando el número de radicado y los tiempos que se deben ajustar.

☐ c) Escalar la solicitud vía Teams por el front de SIO&P para realizar el ajuste correspondiente.

4. ¿Para la radicación de cuentas de cobro de contratistas, qué aspecto es más importante tener en cuenta? (10 puntos)

☐ a) La radicación debe realizarse en el menor tiempo posible y el sticker de radicación debe ubicarse en la primera página del informe de actividades.

☐ b) La radicación debe realizarse en el menor tiempo posible y el sticker de radicación debe ubicarse en el correo o documento principal enviado para el trámite.

5. ¿Cuándo se realiza la atención de un turno presencial, qué es lo primero que se debe hacer y cuál es el saludo institucional adecuado? (10 puntos)

☐ a) Saludar cordialmente al ciudadano con la frase institucional: "Buenos días, bienvenido a FONCEP. Mi nombre es...," solicitar su documento de identidad y posteriormente verificar el turno asignado para iniciar la atención.

☐ b) Solicitar el trámite que va a realizar el ciudadano y diligenciar la información en el sistema antes de presentarse.

☐ c) Solicitar el documento de identidad, registrar los datos del ciudadano y comenzar la gestión, dejando como último paso la realización del saludo institucional.

https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=be18P0e50WWxVtDspKq_18VHJc... 1/3

17/6/26, 4:55 p.m. Evaluación de Productividad FONCEP Mayo

6. ¿Cuándo se recibe una prueba de supervivencia apostillada, qué nota se debe registrar en el Gestor Documental al momento de realizar la radicación? (10 puntos)

☐ a. Nota: Se recibe prueba de supervivencia original debidamente apostillada.

☐ b. Nota: No es necesario registrar ninguna observación, ya que el documento escaneado evidencia que corresponde al original.

☐ c. Registrar únicamente la observación: "Validación OK"

7. ¿Por qué tipología se deben radicar los trámites relacionados con consultas de cuotas partes y en qué expediente deben archivarse? (10 puntos)

☐ a. Radicarlos con la tipología "Consulta de Cuota Parte al FONCEP" y archivarlos en el Historial Pensional.

☐ b. Radicarlos con la tipología "Reconocimiento y Pago de Cuota Parte Pensional" y archivarlos en la subserie de Bonos Pensionales.

☐ c. Radicarlos con la tipología "Consulta de Cuota Parte Definitiva" y archivarlos en el expediente de la entidad que realiza la consulta.

8. Si una persona se acerca a notificarse y no cuenta con el oficio de citación o notificación, ¿qué es lo más importante que se debe realizar antes de iniciar el proceso de notificación? (10 puntos)

☐ a. Realizar la notificación personal de manera inmediata para garantizar la atención al ciudadano.

☐ b. Verificar el medio a través del cual se efectuó la notificación, validando si se realizó mediante correo electrónico o mediante oficio de citación, antes de continuar con el proceso.

☐ c. Independientemente del medio utilizado para la notificación, se debe proceder con la notificación personal.

9. ¿En la generación de facturas para el reconocimiento de auxilio funerario, es indispensable verificar que el documento contenga cuál de los siguientes códigos? (10 puntos)

☐ a) Código CUDE.

☐ b) Código CUFE.

☐ c) Código CUNE.

https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=be18P0e50WWxVtDspKq_18VHJc... 2/3

Observaciones y Conclusiones

- Las evaluaciones aplicadas evidenciaron un adecuado nivel de apropiación de los contenidos impartidos. La evaluación de productividad obtuvo un promedio general de 85 puntos sobre 100, mientras que la evaluación de ciberseguridad alcanzó un promedio de 91 puntos sobre 100.
- Los resultados reflejan un buen nivel de comprensión de los temas abordados y evidencian el compromiso de los colaboradores con el fortalecimiento de sus competencias técnicas, normativas y comportamentales.
- Se recomienda continuar reforzando los conceptos asociados a seguridad de la información y buenas prácticas digitales, especialmente con los colaboradores que obtuvieron resultados inferiores al promedio general.
- En cumplimiento del Plan de Capacitación 2026, durante el mes de junio se continuará con la ejecución de actividades orientadas al fortalecimiento de competencias en servicio al ciudadano, normatividad aplicable, habilidades blandas, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo.

- En conclusión, las actividades desarrolladas durante el mes contribuyeron al fortalecimiento de las competencias requeridas para la adecuada prestación del servicio, aportando al cumplimiento de los objetivos contractuales y al mejoramiento continuo del proyecto FONCEP.

4. Obligación

Atenciones realizadas por canal

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

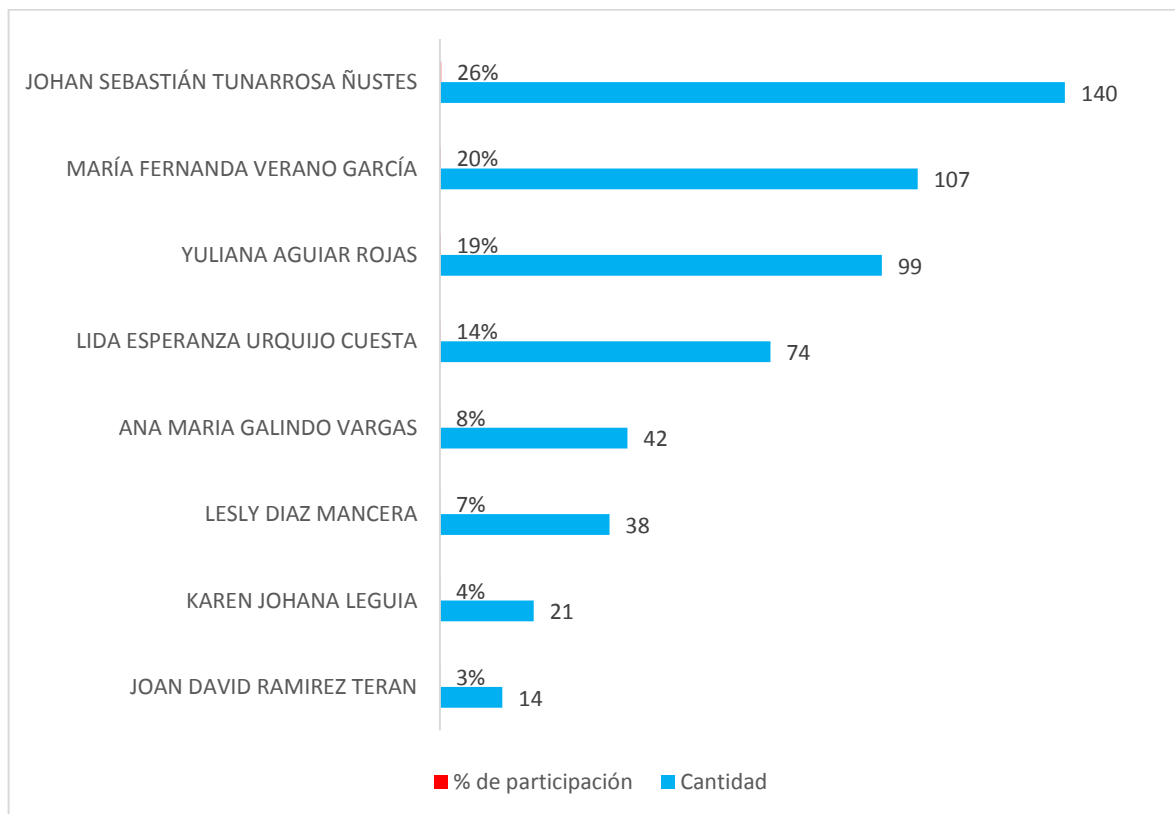
Informe Sede Administrativa

- Atención al ciudadano canal presencial**

La siguiente gráfica presenta la cantidad de ciudadanos atendidos por cada uno de los agentes durante el mes de mayo, a través del canal de atención presencial, permitiendo evidenciar la distribución de las atenciones realizadas en dicho período.

Gráfica N. 1

Atenciones presenciales por agente



Fuente: Base de turnos presenciales adm. mayo 2026

- Atención al ciudadano por modulo**

La gráfica presenta el total de atenciones realizadas en cada uno de los módulos de atención del punto de atención al ciudadano de la sede administrativa de FONCEP, evidenciando la distribución de usuarios atendidos por módulo durante el período evaluado.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

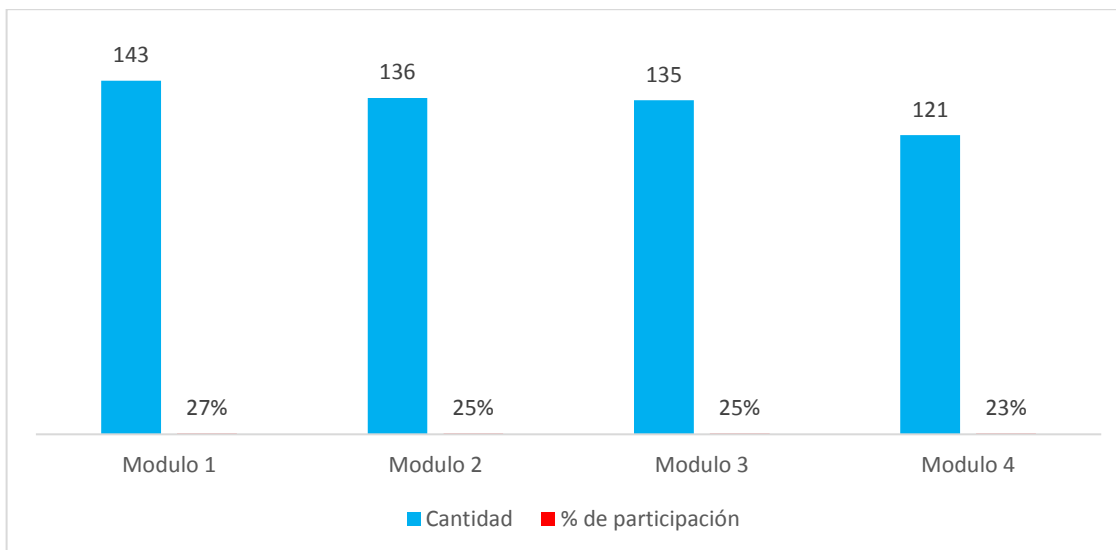
PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Grafica N.2
Atenciones presenciales por modulo



Fuente: Base de turnos presenciales adm. mayo 2026

Tabla N.1
Atenciones presenciales por modulo

Modulo	Cantidad	% de participación
Modulo 1	143	27%
Modulo 2	136	25%
Modulo 3	135	25%
Modulo 4	121	23%
Total	535	100%

Fuente: Base de turnos presenciales adm. mayo 2026

- Atención al ciudadano correo electrónico**

La siguiente gráfica presenta la cantidad de ciudadanos atendidos en cada uno de los módulos de atención durante el mes de mayo de 2026, mediante el canal de atención por correo electrónico, con el fin de evidenciar la distribución de las atenciones realizadas en dicho período.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

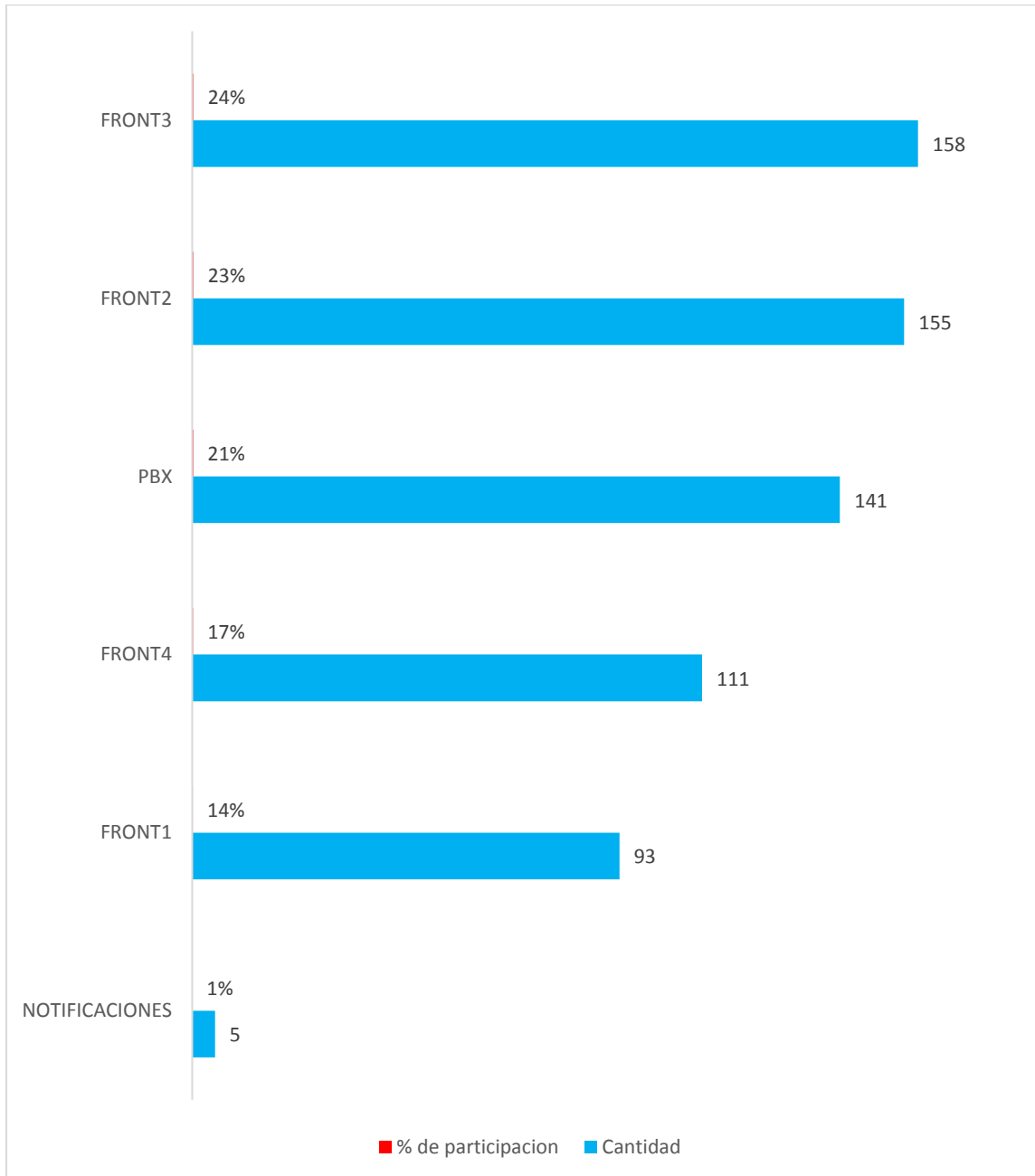
PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Grafica N.3
Atencion al ciudadano correo electronico por modulo



Fuente: Base de gestión correo electrónico mayo 2026

La siguiente gráfica presenta la cantidad de ciudadanos atendidos por cada uno de los agentes durante el mes de mayo, a través del correo electrónico, permitiendo evidenciar la distribución de las atenciones realizadas en dicho período.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

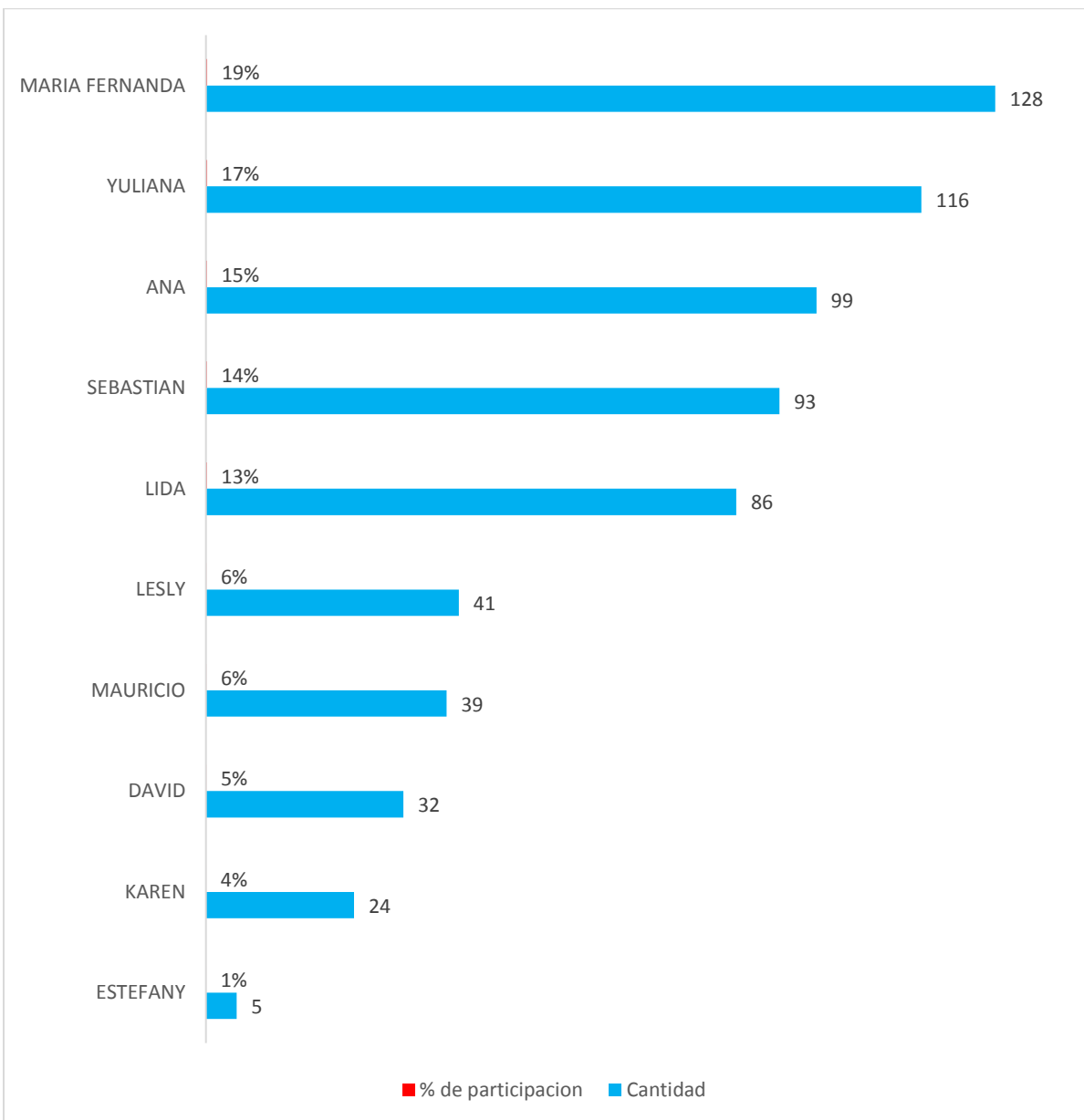
PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Grafica N. 4
Atencion al ciudadano correo electronico por agente



Fuente: Base de gestión correo electrónico mayo 2026

- Atención al ciudadano canal telefónico**

Durante el mes de mayo se registró un total de 521 llamadas, de las cuales 350 fueron gestionadas por la sede administrativa. A continuación, se presenta el detalle de las llamadas atendidas por cada agente, con el fin de evidenciar la distribución y gestión de la atención telefónica durante el período evaluado.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

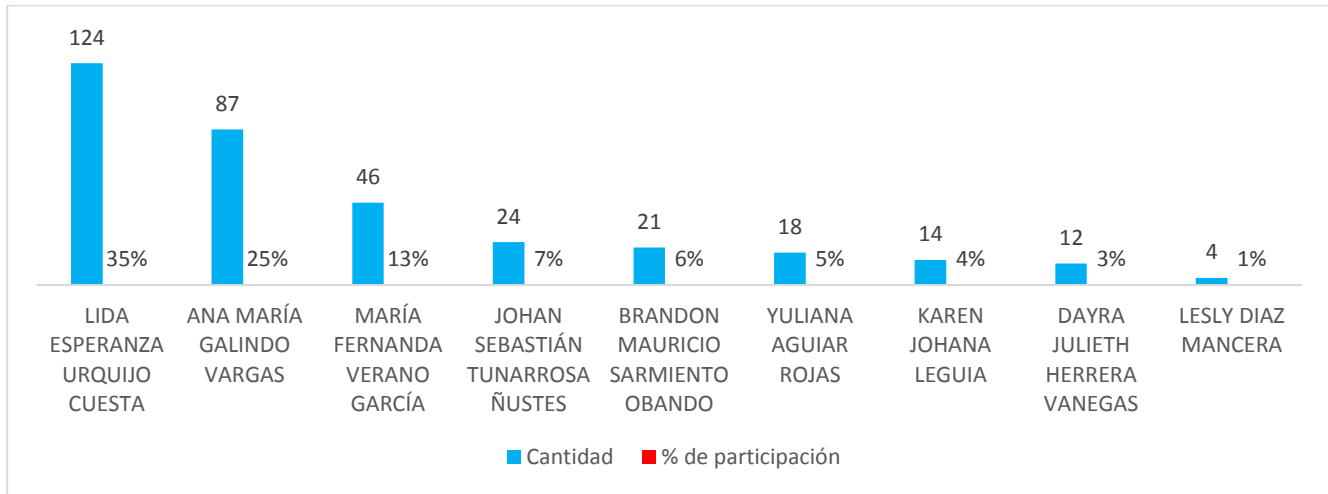
PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

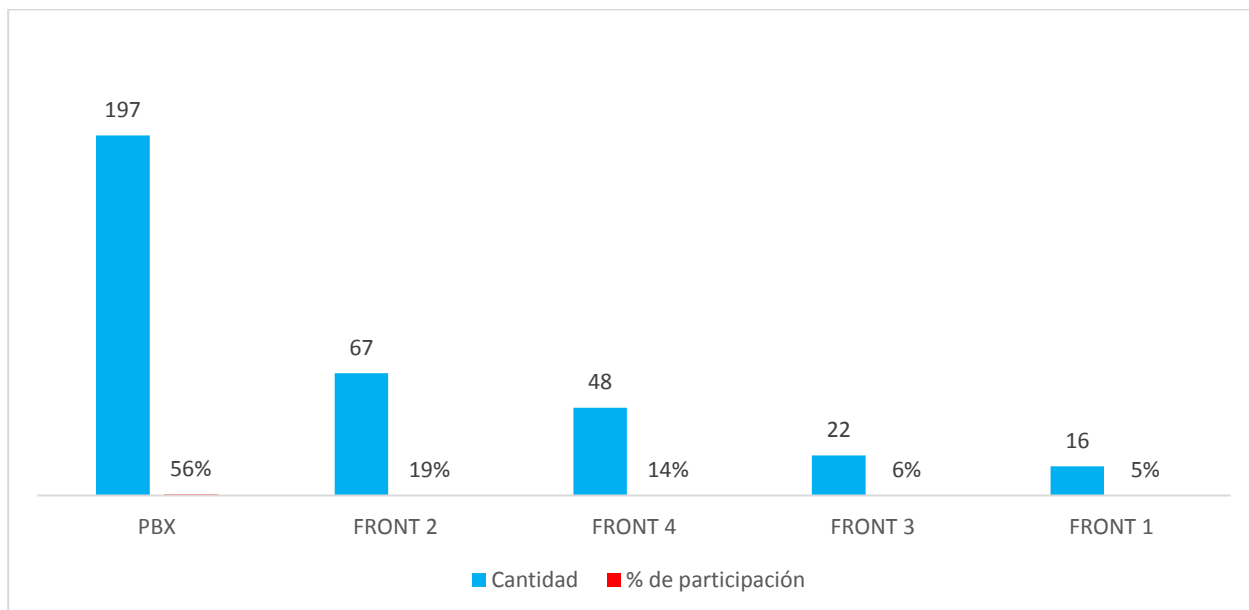
Grafica N.5
Atención al ciudadano canal telefónico por agente



Fuente: Base de gestión llamadas mayo 2026

La siguiente gráfica presenta la cantidad de ciudadanos atendidos en cada uno de los módulos de atención durante el mes de mayo de 2026, mediante el canal telefónico, con el fin de evidenciar la distribución de las atenciones realizadas en dicho período.

Grafica N.6
Atención al ciudadano canal telefónico por modulo



Fuente: Base de gestión llamadas mayo 2026

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Asistencia mensual

A continuación, se detalla la asistencia mensual de los agentes de la sede administrativa, así como la ubicación asignada en cada uno de los módulos durante el período evaluado.

FECHA	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTENCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTENCIA	NOVEDAD
			ENTRADA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	SALIDA	
04-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	FRONT4	7:00	8:20	8:40	12:31	13:31	16:02	PRESENCIAL
04-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
04-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:31	PRESENCIAL
04-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	9:00	9:20	13:30	2:30	16:01	PRESENCIAL
04-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:20	9:20	9:40	14:30	15:30	17:02	PRESENCIAL
04-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:30	PRESENCIAL
05-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	FRONT4	7:00	8:20	8:40	12:30	13:30	16:04	PRESENCIAL
05-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
05-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:31	PRESENCIAL
05-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	9:00	9:20	13:30	14:00	16:01	PRESENCIAL
05-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	17:01	PRESENCIAL
05-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
06-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	FRONT4	7:02	8:30	8:40	12:30	13:30	16:15	PRESENCIAL
06-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
06-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:01	PRESENCIAL
06-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:02	PRESENCIAL
06-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	17:01	PRESENCIAL
06-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:02	9:00	9:20	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
07-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	FRONT4	7:00	8:30	8:50	12:30	13:30	16:01	PRESENCIAL
07-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
07-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:06	PRESENCIAL
07-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	9:00	9:20	13:30	14:00	16:15	PRESENCIAL
07-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	17:10	PRESENCIAL
07-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	8:00	8:20	14:30	15:30	17:00	PRESENCIAL
08-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	FRONT4	7:00	8:30	8:50	12:30	13:30	16:05	PRESENCIAL

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

FECHA	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTENCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTENCIA	NOVEDAD
			ENTRADA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	SALIDA	
08-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
08-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:01	9:40	10:00	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
08-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	9:00	9:20	13:30	14:00	16:01	PRESENCIAL
08-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:44	PRESENCIAL
08-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
11-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:00	PRESENCIAL
11-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:20	PRESENCIAL
11-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:20	8:40	12:30	13:30	16:00	PRESENCIAL
11-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
11-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:02	PRESENCIAL
11-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	16:35	PRESENCIAL
12-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:00	PRESENCIAL
12-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:13	9:00	9:20	13:30	14:30	17:04	PRESENCIAL - NOVEDAD RETRASO TRASMILENIO (REPORTADO)
12-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:02	8:20	8:40	12:30	13:30	16:00	PRESENCIAL
12-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:31	PRESENCIAL
12-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:03	8:40	9:00	13:00	14:00	17:04	PRESENCIAL
12-05-2026	BRANDON CAMILO TOVAR	NOTIFICACIONES	7:30	8:00	8:20	13:00	14:00	16:00	PRESENCIAL
13-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:00	PRESENCIAL
13-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	17:00	PRESENCIAL
13-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:20	8:40	12:30	13:30	16:00	PRESENCIAL
13-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
13-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
13-05-2026	BRANDON CAMILO TOVAR	NOTIFICACIONES	7:00	8:00	8:20	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
14-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:00	PRESENCIAL
14-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	17:00	PRESENCIAL
14-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:20	8:40	12:30	13:30	16:20	PRESENCIAL
14-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
14-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:40	PRESENCIAL

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

FECHA	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTENCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTENCIA	NOVEDAD
			ENTRADA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	SALIDA	
14-05-2026	BRANDON CAMILO TOVAR	NOTIFICACIONES	7:00	8:00	8:20	13:00	14:00	16:20	PRESENCIAL
15-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:00	PRESENCIAL
15-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:31	PRESENCIAL
15-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:20	8:40	12:30	13:30	16:00	PRESENCIAL
15-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:03	PRESENCIAL
15-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:48	PRESENCIAL
15-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
19-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	FRONT2	7:00	9:40	10:00	12:35	13:35	16:00	PRESENCIAL
19-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
19-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:32	PRESENCIAL
19-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:21	PRESENCIAL
19-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:00	9:20	9:40	14:40	15:40	16:48	PRESENCIAL
19-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	14:00	15:00	16:31	PRESENCIAL
20-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	FRONT2	7:00	9:00	9:20	13:40	14:40	16:03	PRESENCIAL
20-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:31	PRESENCIAL
20-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
20-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:28	PRESENCIAL
20-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:00	9:20	9:40	14:40	15:40	16:33	PRESENCIAL
20-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	14:00	15:00	16:30	PRESENCIAL
21-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	FRONT2	7:00	8:50	9:10	12:40	13:40	16:04	PRESENCIAL
21-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
21-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
21-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:27	PRESENCIAL
21-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:00	9:20	9:40	14:40	15:40	17:00	PRESENCIAL
21-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	14:00	15:00	17:01	PRESENCIAL
22-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	FRONT2	7:00	8:40	9:00	12:40	13:40	16:10	PRESENCIAL
22-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	FRONT3	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:07	PRESENCIAL
22-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
22-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT4	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	15:58	PRESENCIAL
22-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	PBX	7:05	9:20	9:40	14:30	15:30	17:09	PRESENCIAL

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

FECHA	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTENCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTENCIA	NOVEDAD
			ENTRADA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	SALIDA	
22-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	14:00	15:00	17:01	PRESENCIAL
25-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	FRONT3	7:00	9:00	9:20	12:30	13:30	16:13	PRESENCIAL
25-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	17:00	PRESENCIAL
25-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
25-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	17:16	PRESENCIAL
25-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	FRONT4	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:18	PRESENCIAL
25-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	14:00	15:00	17:00	PRESENCIAL
26-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	FRONT3	7:00	9:00	9:20	12:30	13:30	16:01	PRESENCIAL
26-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	17:00	PRESENCIAL
26-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	FRONT2	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:01	PRESENCIAL
26-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	FRONT4	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:01	PRESENCIAL
27-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	FRONT3	7:00	9:00	9:20	12:30	13:30	16:01	PRESENCIAL
27-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:01	9:00	9:20	13:30	14:30	17:00	PRESENCIAL
27-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
27-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	15:12	PRESENCIAL
27-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	FRONT4	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:17	PRESENCIAL
27-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	14:00	15:00	17:00	PRESENCIAL
28-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	FRONT3	9:22	9:00	9:20	12:30	13:30	16:00	PRESENCIAL - PERMISO CITA MEDICA
28-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:30	PRESENCIAL
28-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
28-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:32	PRESENCIAL
28-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	FRONT4	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:00	PRESENCIAL
28-05-2026	BRANDON CAMILO TOVAR	FRONT3	7:00					9:22	PRESENCIAL
28-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:01	9:30	9:50	14:00	15:00	16:31	PRESENCIAL
29-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	FRONT3	7:00	9:00	9:20	12:30	13:30	16:44	PRESENCIAL
29-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	FRONT1	7:00	9:00	9:20	13:30	14:30	16:30	PRESENCIAL
29-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	FRONT2	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:57	PRESENCIAL
29-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	PBX	7:00	9:20	9:40	14:30	15:30	16:51	PRESENCIAL
29-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	FRONT4	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:39	PRESENCIAL

FECHA	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTENCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTENCIA	NOVEDAD
			ENTRADA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	SALIDA	
29-05-2026	STEFANNY LORENA DELGADO LARA	NOTIFICACIONES	7:00	9:30	9:50	14:00	15:00	16:36	PRESENCIAL

Fuente: Base de asistencia mensual mayo 2026

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

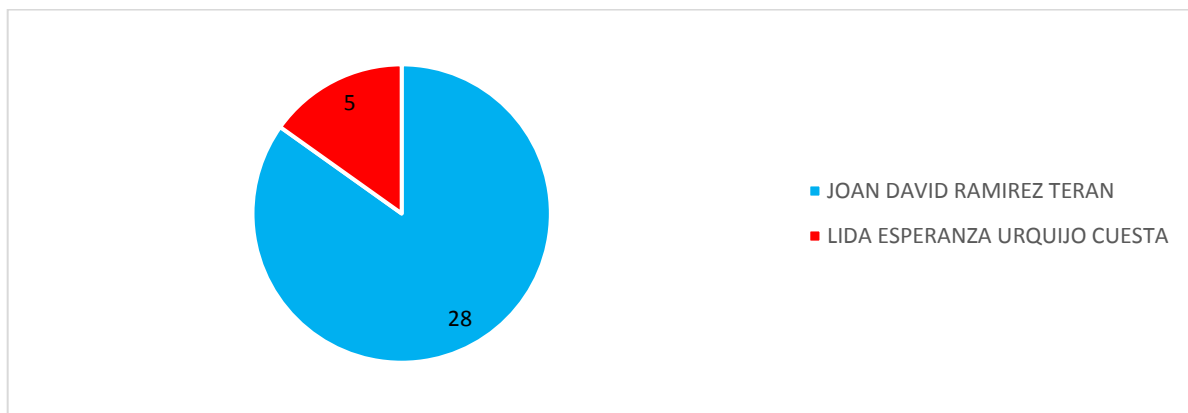
www.leonasociados.com.co

Informe sede cade tunal

• Atención presencial

La gráfica presenta el total de atenciones realizadas en el punto de atención CADE Tunal de FONCEP, evidenciando la distribución de los usuarios atendidos durante el período evaluado y permitiendo identificar el comportamiento de la demanda en este punto de atención.

Grafica N.7
Atención presencial

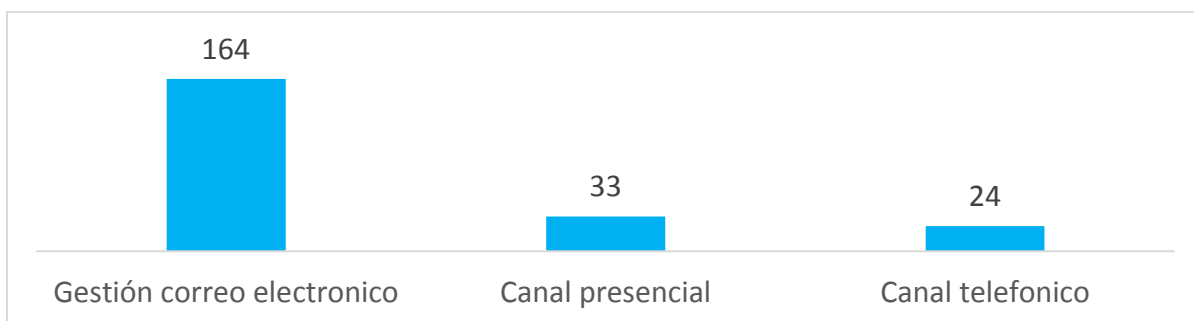


Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 2026

Gestión realizada por módulo de atención

Esta gráfica muestra las actividades realizadas en el punto de atención ubicado en la sede Tunal de FONCEP por el agente asignado, incluyendo la atención presencial, la gestión del correo electrónico y la atención a través del canal telefónico.

Grafica N.8
Gestión realizada



Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 2026

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Asistencia mensual

A continuación, se detalla la asistencia mensual de los agentes de la sede CADE Tunal, así como la ubicación asignada en cada uno de los módulos durante el período evaluado.

FECHA	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTENCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTENCIA	NOVEDAD
			ENTRADA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	SALIDA	
04-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
05-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:01	PRESENCIAL
06-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:02	PRESENCIAL
07-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:54	PRESENCIAL
08-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	CADE TUNAL	7:09	8:00	8:20	12:00	13:00	16:47	PRESENCIAL
11-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:30	8:45	12:00	13:00	16:52	PRESENCIAL
12-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:15	12:02	13:03	16:39	PRESENCIAL
13-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:01	PRESENCIAL
14-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:05	PRESENCIAL
15-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:04	PRESENCIAL
19-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:16	8:30	12:00	13:00	16:33	PRESENCIAL
20-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:15	8:30	12:02	13:02	16:36	PRESENCIAL
21-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:15	8:30	12:02	13:03	17:02	PRESENCIAL
22-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:15	12:00	13:00	17:11	PRESENCIAL
25-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:35	PRESENCIAL
26-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:15	12:00	13:00	16:31	PRESENCIAL
27-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:15	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
28-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:15	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
29-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	CADE TUNAL	7:00	8:00	8:15	12:00	13:00	17:02	PRESENCIAL

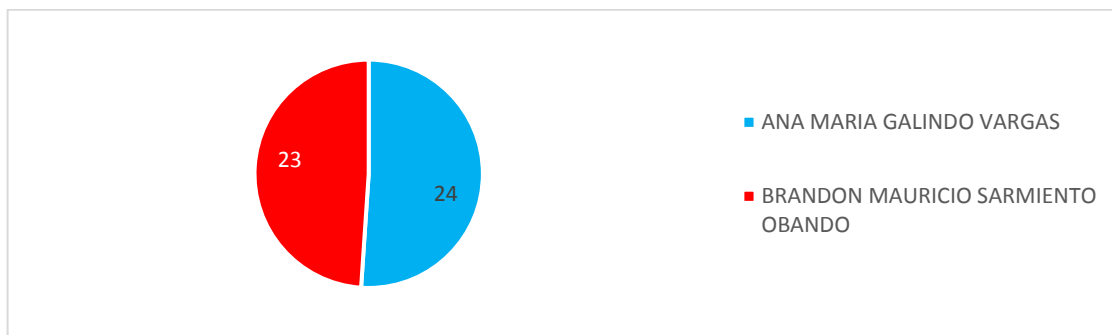
Fuente: Base de asistencia mensual mayo 2026

Informe sede CADE Toberín

- Atención presencial

La gráfica presenta el total de atenciones realizadas en el punto de atención CADE Toberín de FONCEP, evidenciando la distribución de los usuarios atendidos durante el período evaluado y permitiendo identificar el comportamiento de la demanda en este punto de atención.

Grafica N.10
Atención presencial

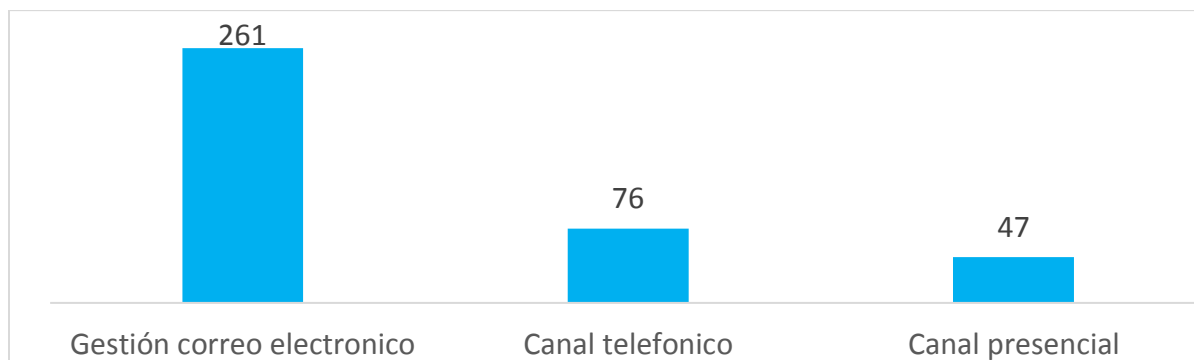


Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 2026

Gestión realizada por módulo de atención

Esta gráfica muestra las actividades realizadas en el punto de atención ubicado en la sede CADE Toberín de FONCEP por el agente asignado, incluyendo la atención presencial, la gestión del correo electrónico y el canal telefónico.

Grafica N.11
Gestión realizada



Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 2026

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Asistencia mensual

A continuación, se detalla la asistencia mensual de los agentes de la sede CADE Toberín, así como la ubicación asignada en cada uno de los módulos durante el período evaluado.

FECH A	NOMBRE	UBICACIÓ N	ASISTE NCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTE NCIA	NOVEDA D
			ENTRAD A	ENTR ADA	SALI DA	ENTR ADA	SALI DA	SALIDA	
04-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
05-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
06-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
07-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:03	PRESENCIAL
08-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:18	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
11-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:31	PRESENCIAL
12-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:33	PRESENCIAL
13-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:07	PRESENCIAL
14-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
15-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	CADE TOBERIN	7:19	8:00	8:20	12:00	13:00	17:25	PRESENCIAL
19-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:01	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
20-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:01	PRESENCIAL
21-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
22-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
25-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
26-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	CADE TOBERIN	7:01	8:40	9:00	13:00	14:00	16:31	PRESENCIAL
27-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	17:00	PRESENCIAL
28-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL
29-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE TOBERIN	7:00	8:00	8:20	12:00	13:00	16:30	PRESENCIAL

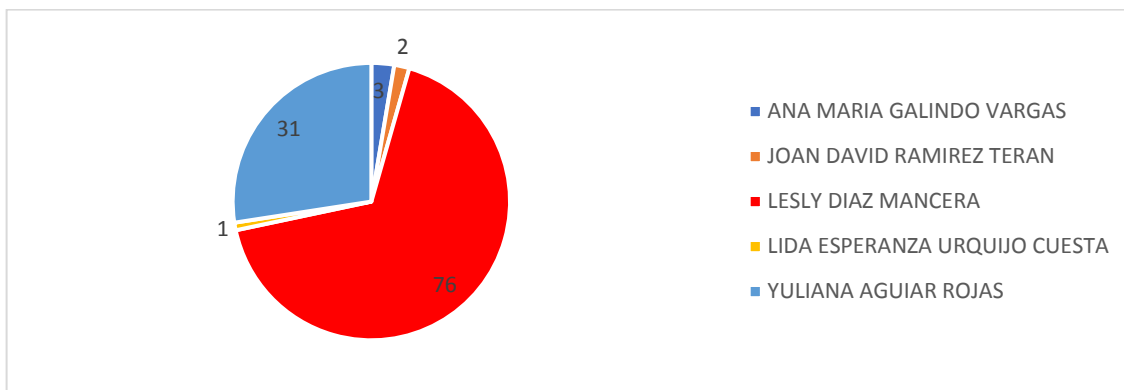
Fuente: Base de asistencia mensual mayo 2026

Informe sede Super CADE CAD

- Atención presencial

La gráfica presenta el total de atenciones realizadas en el punto de atención Super CADE CAD de FONCEP, evidenciando la distribución de los usuarios atendidos durante el período evaluado

Grafica N.12
Atención presencial

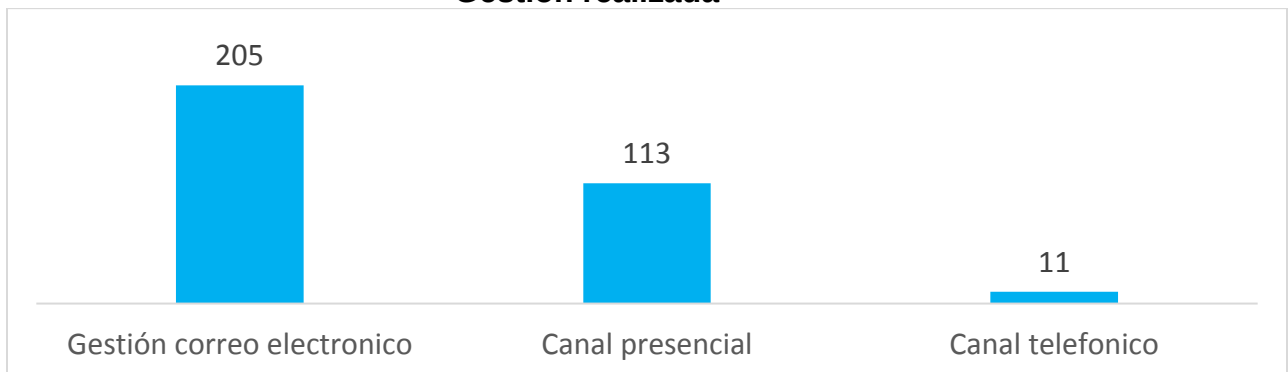


Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 2026

Gestión realizada por módulo de atención

Esta gráfica muestra las actividades realizadas en el punto de atención ubicado Super CADE CAD de FONCEP por el agente asignado, incluyendo la atención presencial, la gestión del correo electrónico y el canal telefónico.

Grafica N.13
Gestión realizada



Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 202

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Asistencia mensual

A continuación, se detalla la asistencia mensual de los agentes de la sede Super CADE CAD, así como la ubicación asignada en cada uno de los módulos durante el período evaluado

FECH A	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTE NCIA	BREAK			ALMUERZO		ASISTE NCIA	NOVEDA D
			ENTRAD A	ENTR ADA	SALI DA		ENTR ADA	SALI DA	SALIDA	
02-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	SUPERCAD E CAD	8:00						12:17	PRESEN CIAL
04-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:04	9:00	9:20	13:00	14:00	17:02	17:02	PRESEN CIAL
05-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:01	9:00	9:20	13:00	14:00	17:04	17:04	PRESEN CIAL
06-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:09	9:00	9:20	13:00	14:00	17:08	17:08	PRESEN CIAL
07-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:16	8:00	9:00	13:00	14:00	16:30	16:30	PRESEN CIAL
08-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:00	13:00	14:00	16:35	16:35	PRESEN CIAL
09-05-2026	JOAN DAVID RAMIREZ TERAN	SUPERCAD E CAD	8:00					12:02	12:02	PRESEN CIAL
11-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	17:00	17:00	PRESEN CIAL
12-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	16:30	16:30	PRESEN CIAL
13-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	17:07	17:07	PRESEN CIAL
14-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	17:00	17:00	PRESEN CIAL
15-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	17:02	17:02	PRESEN CIAL
16-05-2026	JOHAN SEBASTIÁN TUNARROSA ÑUSTES	SUPERCAD E CAD	8:00					12:00	12:00	PRESEN CIAL
19-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:03	9:00	9:00	13:00	14:00	17:04	17:04	PRESEN CIAL
20-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	17:00	17:00	PRESEN CIAL
21-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	16:46	16:46	PRESEN CIAL
22-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	7:02	9:00	9:20	13:00	14:00	16:51	16:51	PRESEN CIAL
23-05-2026	LIDA ESPERANZA URQUIJO CUESTA	SUPERCAD E CAD	8:00					12:00	12:00	PRESEN CIAL
25-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	SUPERCAD E CAD	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:33	16:33	PRESEN CIAL
26-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	SUPERCAD E CAD	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:32	16:32	PRESEN CIAL
27-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	SUPERCAD E CAD	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	17:00	PRESEN CIAL
28-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	SUPERCAD E CAD	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	17:00	PRESEN CIAL
29-05-2026	YULIANA AGUIAR ROJAS	SUPERCAD E CAD	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:02	17:02	PRESEN CIAL
30-05-2026	LESLEY DIAZ MANCERA	SUPERCAD E CAD	8:00					12:05	12:05	PRESEN CIAL

Fuente: Base de asistencia mensual mayo 2026

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

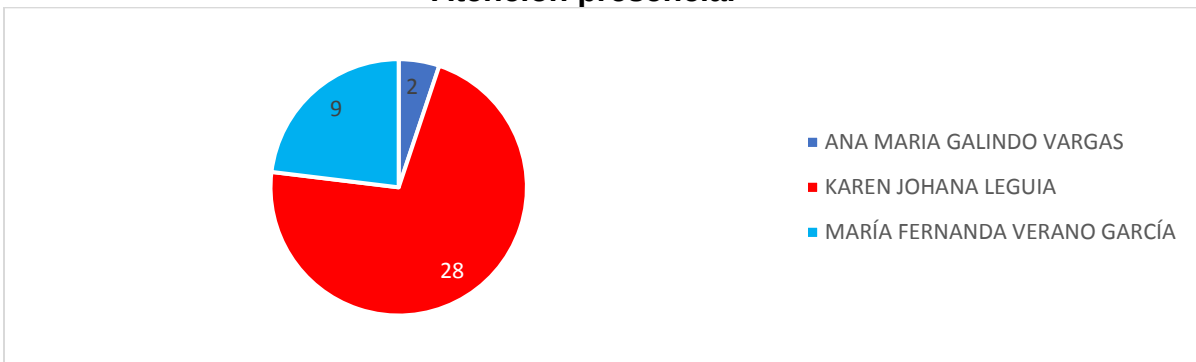
www.leonasociados.com.co

Informe sede Super CADE Suba

- Atención presencial

La gráfica presenta el total de atenciones realizadas en el punto de atención Super CADE SUBA de FONCEP, evidenciando la distribución de los usuarios atendidos durante el período evaluado y permitiendo identificar el comportamiento de la demanda en este punto de atención.

Gráfica N.14
Atención presencial

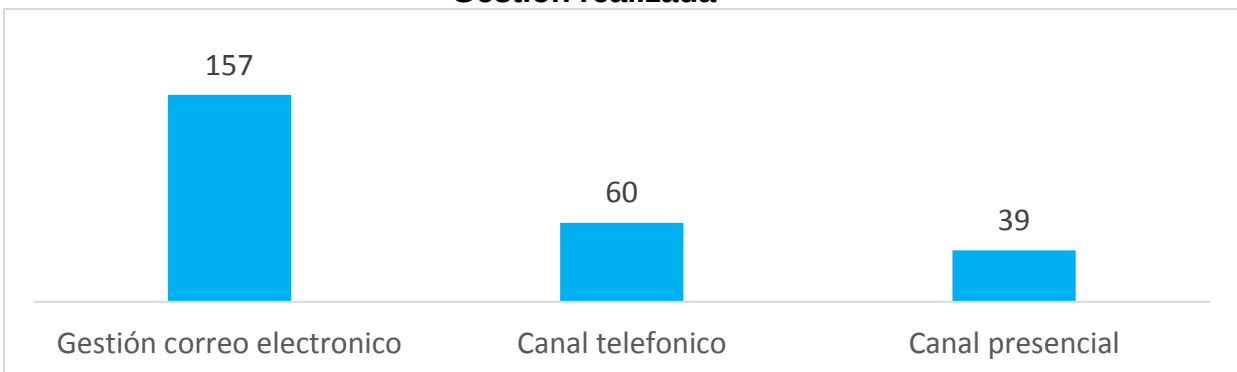


Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 202

Gestión realizada por módulo de atención

Esta gráfica muestra las actividades realizadas en el punto de atención ubicado Super CADE SUBA de FONCEP por el agente asignado, incluyendo la atención presencial, la gestión del correo electrónico y el canal telefónico

Gráfica N.15
Gestión realizada



Fuente: Base de datos turnos presenciales mayo CADES 202

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cli 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Asistencia mensual

A continuación, se detalla la asistencia mensual de los agentes de la sede Super CADE Suba, así como la ubicación asignada en cada uno de los módulos durante el período evaluado.

FECHA	NOMBRE	UBICACIÓN	ASISTENCIA	BREAK		ALMUERZO		ASISTENCIA	NOVEDAD
			ENTRADA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	SALIDA	
02-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	8:00					12:00	PRESENCIAL
04-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	8:40	9:00	13:03	14:03	17:06	PRESENCIAL
05-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:10	9:30	13:00	14:00	17:05	PRESENCIAL
06-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:04	8:40	9:00	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
07-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
08-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:00	9:20	13:35	14:35	16:30	PRESENCIAL
09-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	CADE SUBA	8:00					12:01	PRESENCIAL
11-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:10	9:30	13:03	14:03	17:03	PRESENCIAL
12-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	8:50	9:10	13:00	14:00	17:07	PRESENCIAL
13-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	8:50	9:10	13:00	14:00	17:04	PRESENCIAL
14-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:00	9:20	13:00	14:00	16:49	PRESENCIAL
15-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:13	9:33	13:00	14:00	16:57	PRESENCIAL
16-05-2026	BRANDON MAURICIO SARMIENTO OBANDO	CADE SUBA	8:00					12:00	PRESENCIAL
19-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	CADE SUBA	7:30	8:20	8:40	13:00	14:00	16:31	PRESENCIAL - NOVEDAD REPORTADA
20-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	CADE SUBA	7:00	8:30	8:50	13:00	14:00	17:07	PRESENCIAL
21-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	CADE SUBA	7:00	8:30	8:50	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
22-05-2026	MARÍA FERNANDA VERANO GARCÍA	CADE SUBA	7:00	8:30	8:50	13:00	14:00	17:00	PRESENCIAL
23-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	8:00					12:08	PRESENCIAL
25-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:05	9:25	13:03	14:03	17:01	PRESENCIAL
26-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	8:40	9:00	13:00	14:00	17:02	PRESENCIAL
27-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:00	9:20	13:03	14:03	17:01	PRESENCIAL
28-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:01	8:45	9:05	13:00	14:00	16:34	PRESENCIAL
29-05-2026	KAREN JOHANA LEGUIA	CADE SUBA	7:00	9:35	9:55	13:00	14:00	16:30	PRESENCIAL
30-05-2026	ANA MARIA GALINDO VARGAS	CADE SUBA	8:02					12:20	PRESENCIAL

Fuente: Base de asistencia mensual mayo 2026

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Gestión OUTBOUND - Informe convocatorias Jornada de Salud, día del pensionado, centro histórico y FONCEP se toma tu localidad chapinero.

1. Objetivos de las actividades

- Promover el bienestar y la calidad de vida de los pensionados mediante actividades de prevención, promoción de la salud y orientación sobre hábitos saludables, facilitando el acceso a servicios e información de interés para su cuidado integral.
- Fomentar la apropiación cultural, el conocimiento del patrimonio histórico y el fortalecimiento de la participación social de los pensionados, a través de actividades de integración y esparcimiento en espacios emblemáticos de la ciudad.
- cercar la oferta institucional del FONCEP a los pensionados de la localidad de Chapinero, brindando orientación, atención personalizada y espacios de participación que permitan fortalecer la relación entre la entidad y sus beneficiarios.



The image displays three promotional posters for activities in Bogotá. The top-left poster, titled 'Jornada Integral de Salud y Bienestar para pensionadas y pensionados', is for a health and well-being event on May 15, 2026, at the FONCEP headquarters. The top-right poster, 'Día del Pensionado y pensionada', celebrates the 20th anniversary of the pensioners' day with a gala event on May 26, 2026. The bottom poster, 'FONCEP SE TOMA TU LOCALIDAD', promotes a 'Segundo Diálogo Ciudadano' (Second Citizen Dialogue) on May 26, 2026, at the Cafam center in Chapinero, featuring a special Mother's Month commemoration and pension services orientation.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

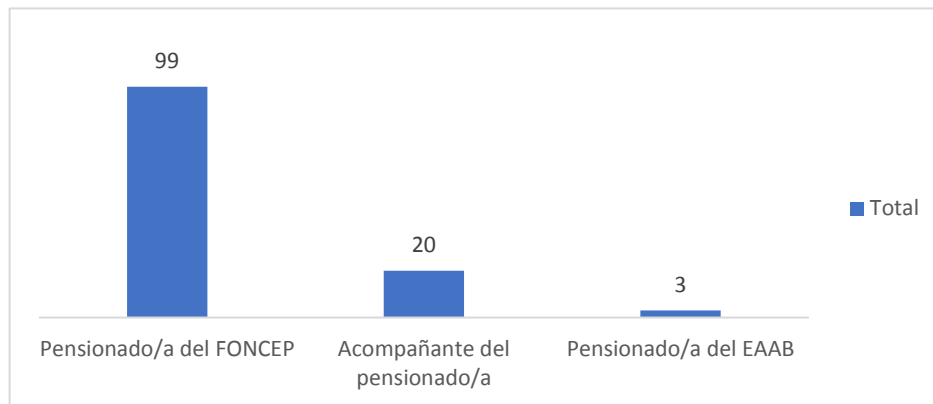
2. Convocatorias

- Jornada integral de salud

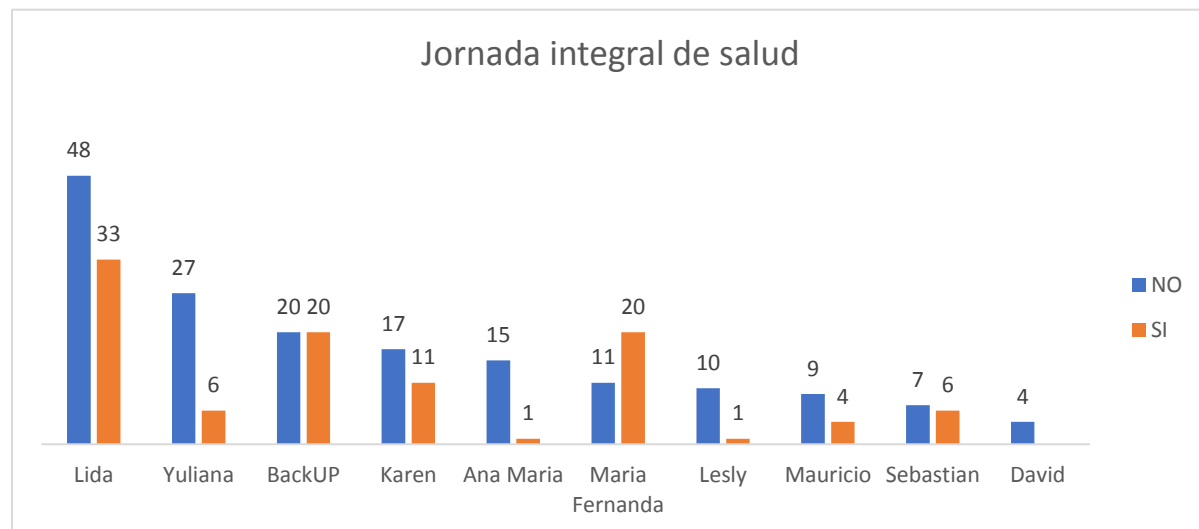
Para la jornada de salud programada para el 15 de mayo, se realizó una campaña de convocatoria entre el 5 y el 13 de mayo. Como resultado de esta gestión, se logró la inscripción de 122 pensionados y sus acompañantes.

Asimismo, 168 pensionados manifestaron no estar interesados en participar en la actividad por diferentes motivos, entre ellos compromisos personales, dificultades de desplazamiento, condiciones de salud y otras situaciones particulares.

Grafica N.16
Pensionados inscritos



Grafica N.17
Gestión OUTBOUND



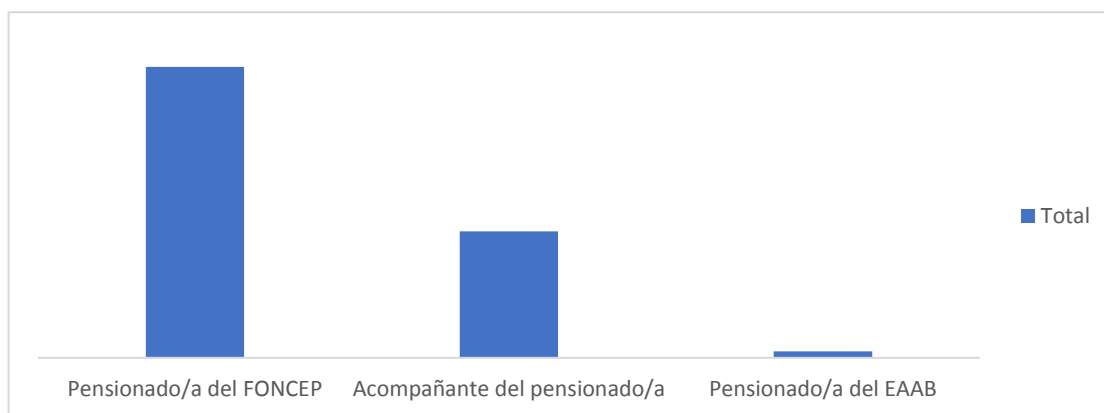
Asimismo, se llevó a cabo la jornada de confirmación telefónica de asistencia a la actividad. Como resultado, se evidenció que 65 pensionados confirmaron su participación, 21 informaron que no podrían asistir debido a citas médicas u otros motivos personales, y con 34 pensionados no fue posible establecer comunicación.

- Recorrido centro histórico

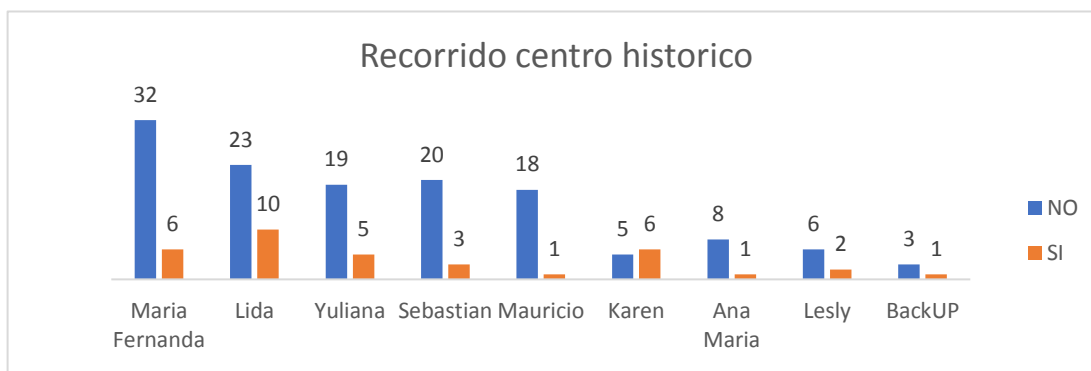
Para la jornada del centro histórico programada para el 27 de mayo, se realizó una campaña de convocatoria entre el 13 y el 26 de mayo. Como resultado de esta gestión, se logró la inscripción de 67 pensionados y sus acompañantes.

Asimismo, 134 pensionados manifestaron no estar interesados en participar en la actividad por diferentes motivos, entre ellos compromisos personales, dificultades de desplazamiento, condiciones de salud y otras situaciones particulares

Grafica N.18
Pensionados inscritos



Grafica N.19
Gestión OUTBOUND



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cli 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

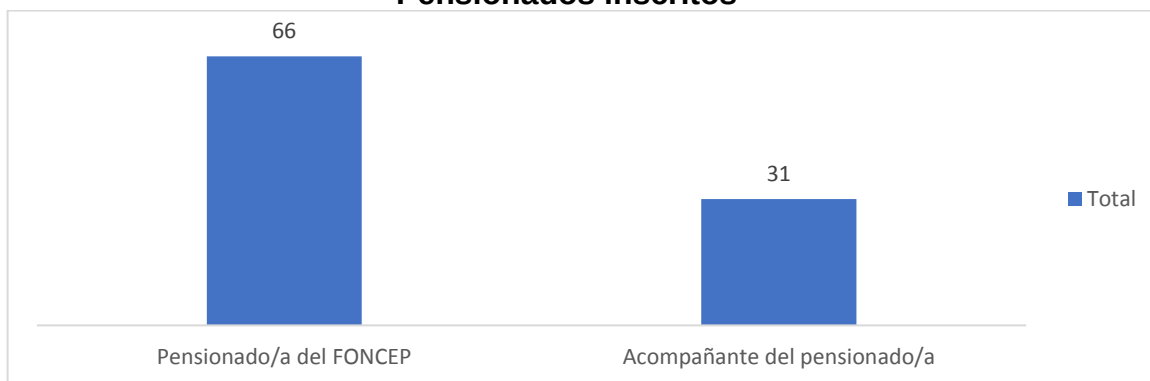
Asimismo, se llevó a cabo la jornada de confirmación telefónica de asistencia a la actividad. Como resultado, se evidenció que 40 pensionados confirmaron su participación, 11 informaron que no podrían asistir debido a citas médicas u otros motivos personales, y con 16 pensionados no fue posible establecer comunicación

- Foncep se toma tu localidad chapinero

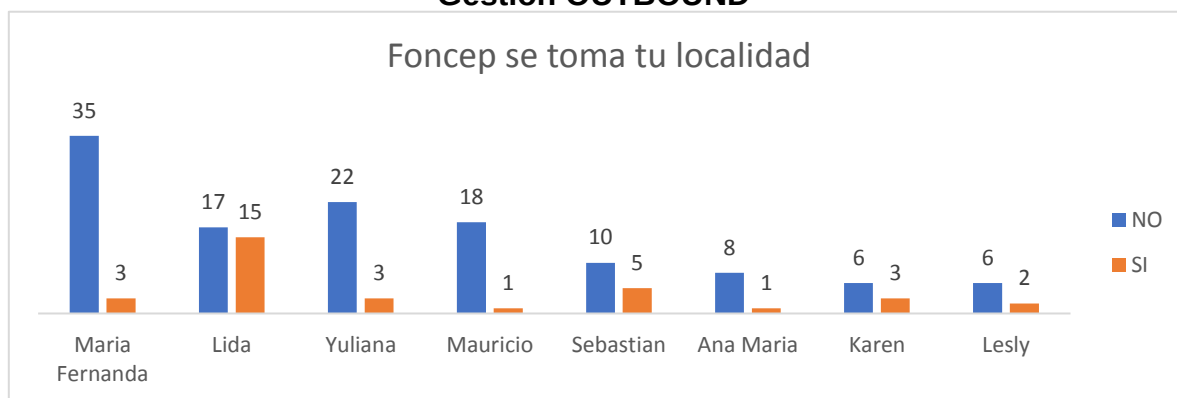
Para la jornada de FONCEP se toma tu localidad programada para el 26 de mayo, se realizó una campaña de convocatoria entre el 13 y el 25 de mayo. Como resultado de esta gestión, se logró la inscripción de 97 pensionados y sus acompañantes.

Asimismo, 122 pensionados manifestaron no estar interesados en participar en la actividad por diferentes motivos, entre ellos compromisos personales, dificultades de desplazamiento, condiciones de salud y otras situaciones particulares.

Grafica N.20
Pensionados inscritos



Grafica N.21
Gestión OUTBOUND



Asimismo, se llevó a cabo la jornada de confirmación telefónica de asistencia a la actividad. Como resultado, se evidenció que 73 pensionados confirmaron su participación, 17 informaron que no podrían asistir debido a citas médicas u otros motivos personales, y con 7 pensionados no fue posible establecer comunicación.

Listas de asistencias FONCEP se toma tu localidad

The images show two pages of attendance sheets for FONCEP. The top page is titled 'LUGAR 1' and the bottom page is titled 'LUGAR 2'. Both pages have columns for 'Nombres y Apellidos', 'Código', 'Presencia', and 'Firma'. The sheets are filled with handwritten marks and signatures, indicating the attendance of pensioners.

[illegible][illegible]

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

ClI 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

[illegible]

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

CII 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

3. Registro fotográfico



4. *Obligación*

Solicitudes radicadas por canal

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

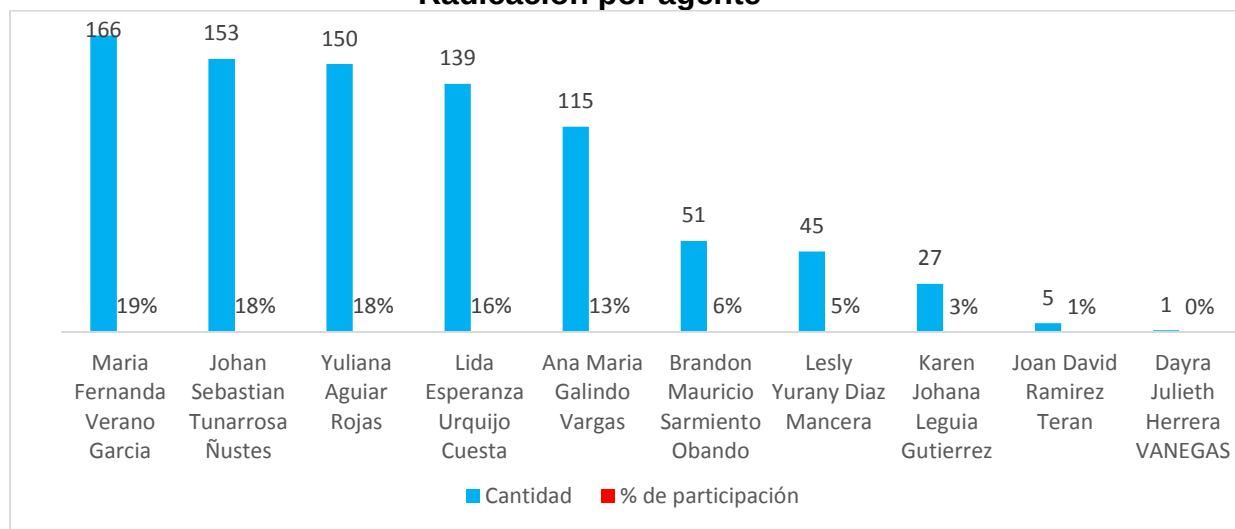
Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

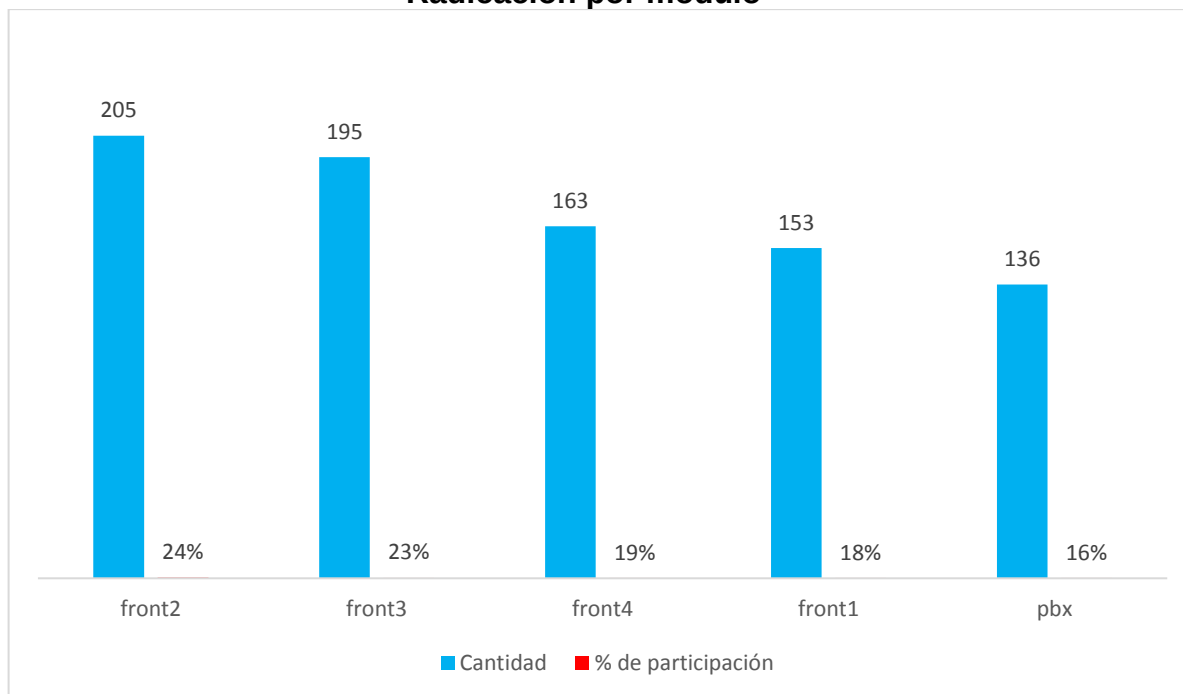
Sede administrativa

Estas graficas nos muestra las solicitudes radicadas en el punto de atención ubicado en la Sede principal del FONCEP por el agente asignado, incluye el módulo de atención

Grafica N.17
Radicación por agente



Grafica N.18
Radicación por modulo



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

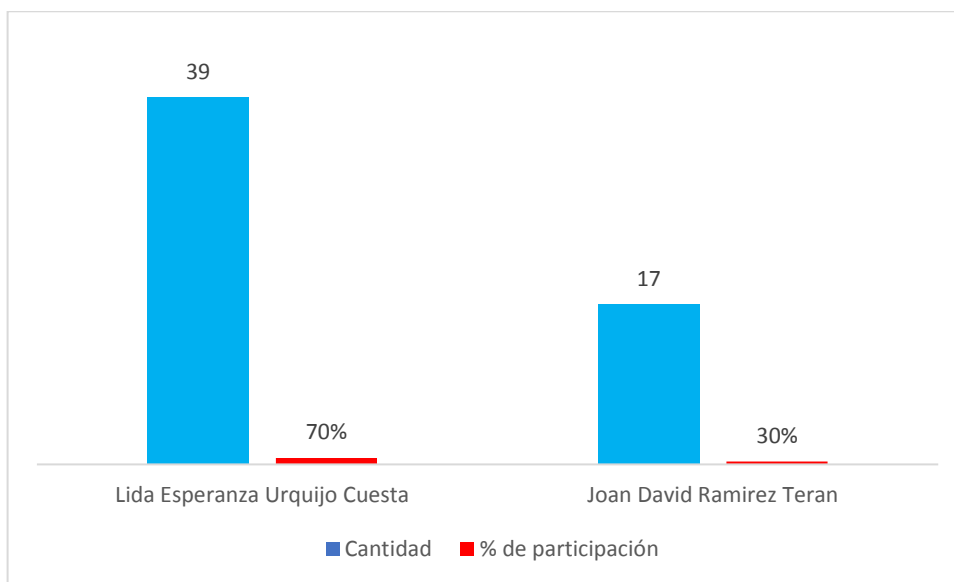
Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

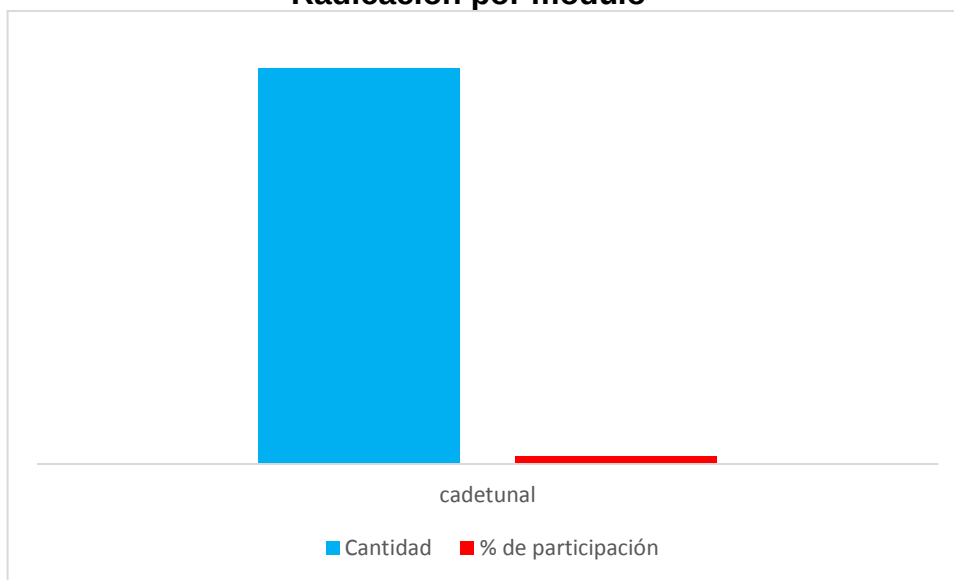
Sede Cade Tunal

Estas graficas nos muestra las solicitudes radicadas en el punto de atención ubicado en la Sede CADE Tunal del FONCEP por el agente asignado, incluye el módulo de atención.

Grafica N.19
Radicación por agente



Grafica N.20
Radicación por modulo



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

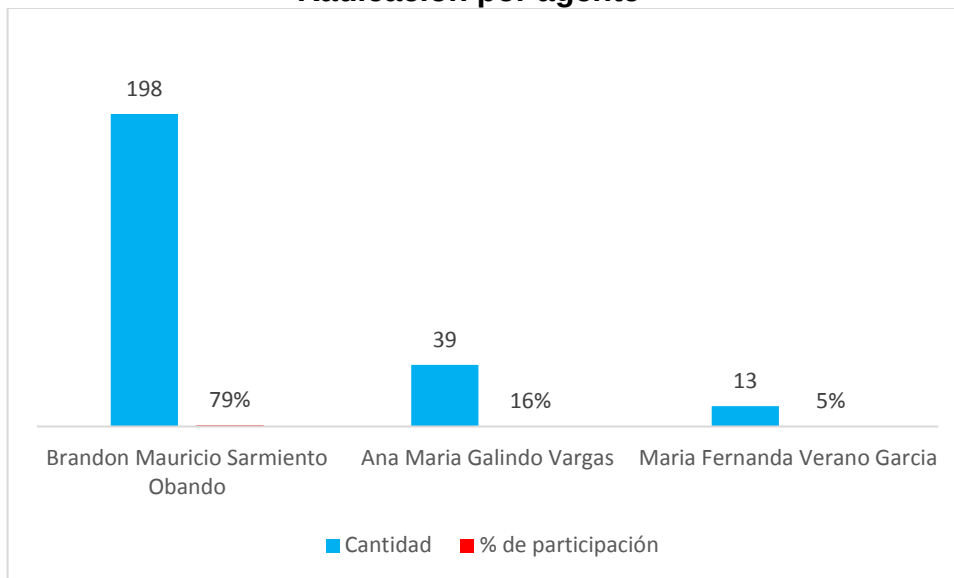
Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

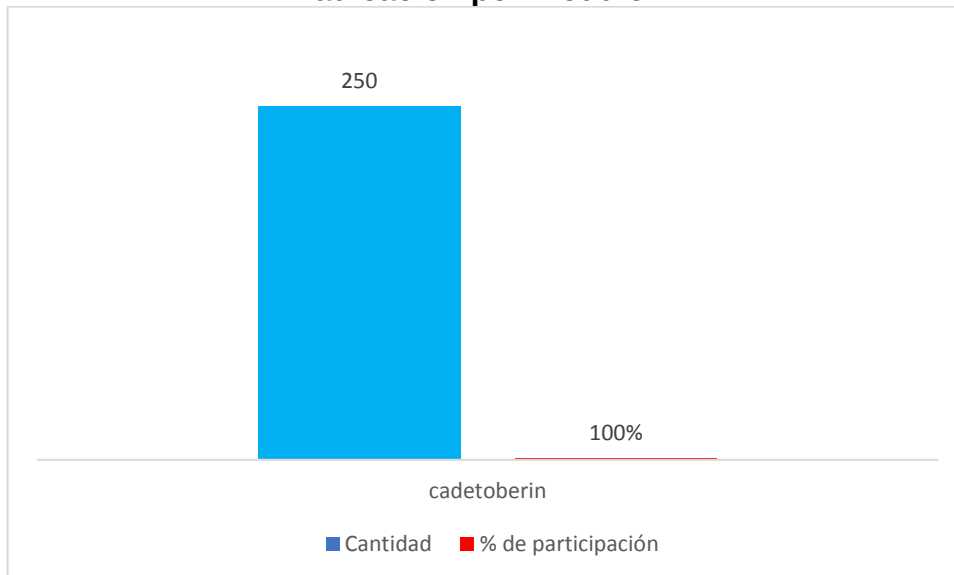
Sede Cade Toberín

Estas graficas nos muestra las solicitudes radicadas en el punto de atención ubicado en la Sede CADE Toberín del FONCEP por el agente asignado, incluye el módulo de atención.

Grafica N.21
Radicación por agente



Grafica N.22
Radicación por modulo



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

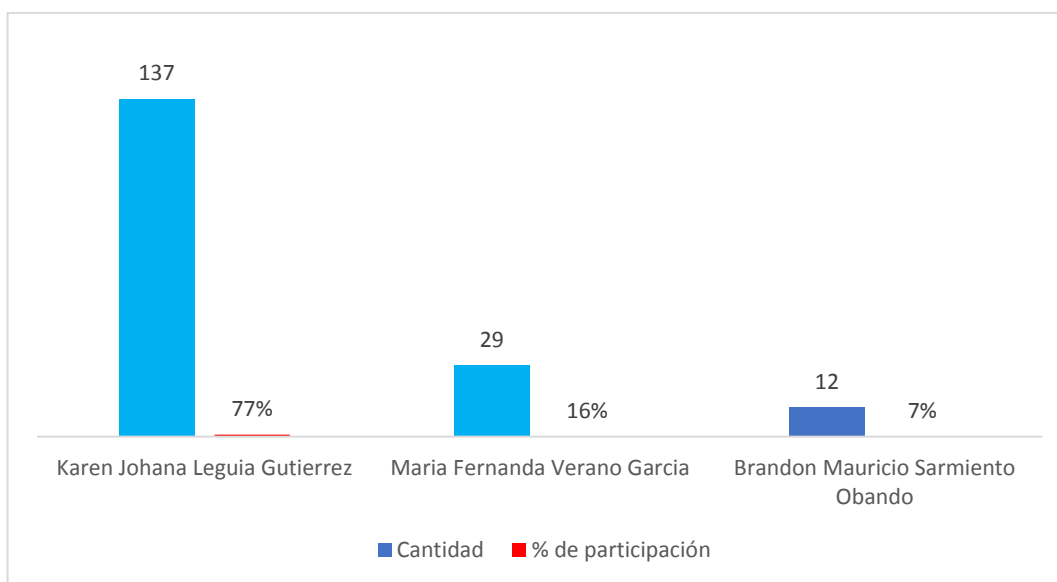
Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

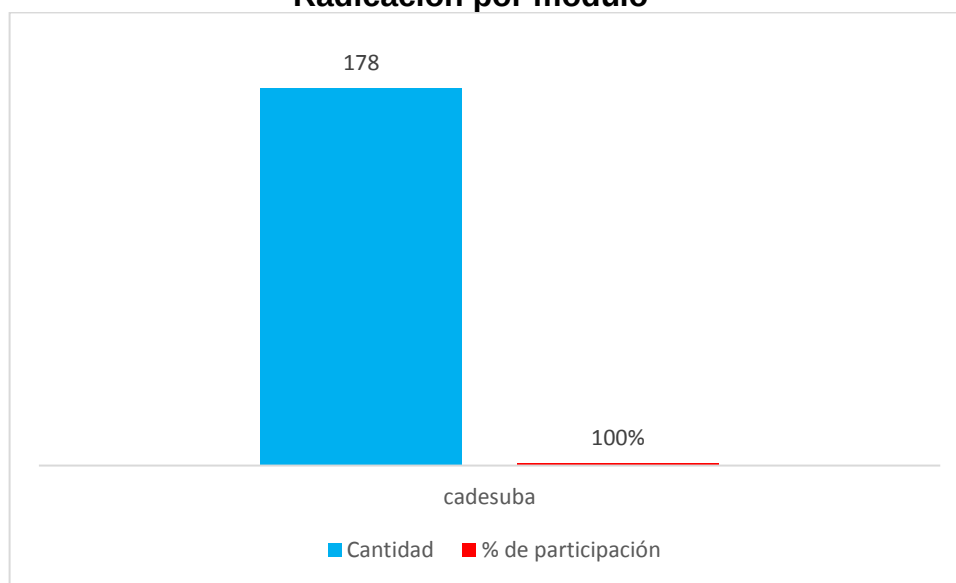
Super CADE Suba

Estas graficas nos muestra las solicitudes radicadas en el punto de atención ubicado en la Sede Super CADE suba del FONCEP por el agente asignado, incluye el módulo de atención.

Grafica N.23
Radicación por agente



Grafica N.24
Radicación por modulo



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

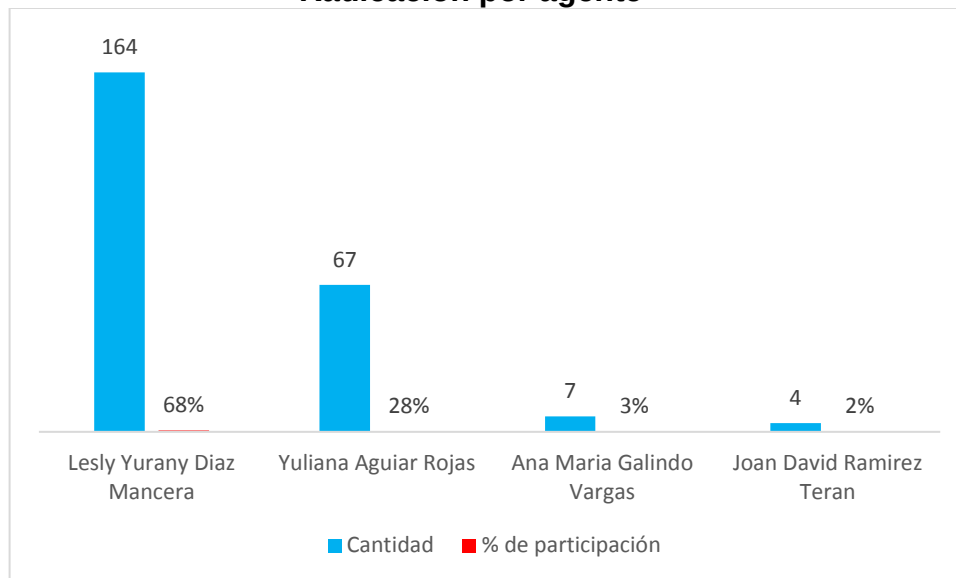
Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

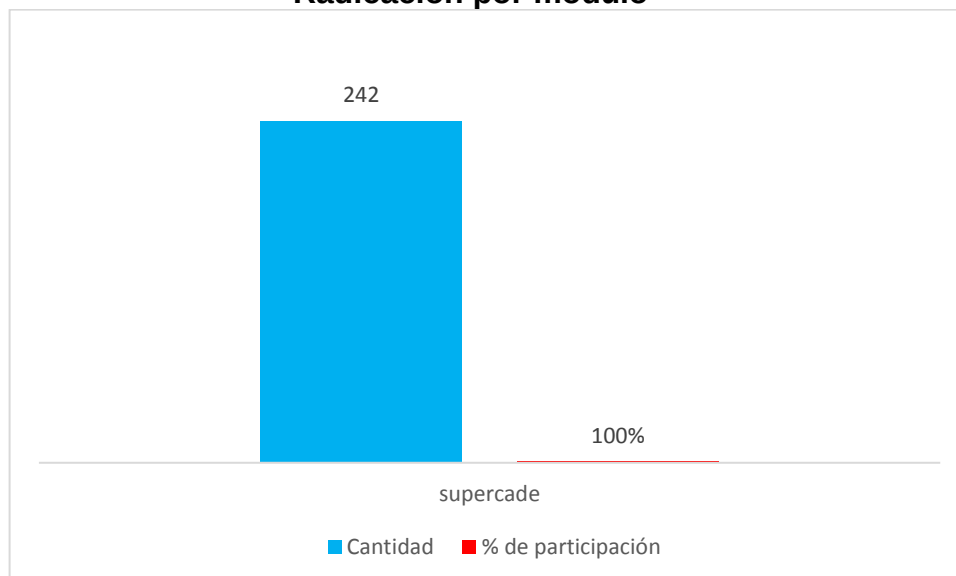
Super CADE CAD

Estas graficas nos muestra las solicitudes radicadas en el punto de atención ubicado en la Sede Super CADE CAD del FONCEP por el agente asignado, incluye el módulo de atención.

Grafica N.25
Radicación por agente



Grafica N.26
Radicación por modulo



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

6. Obligación

Encuestas realizadas

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

1. Total de encuestas recibidas

Para el mes de mayo de 2026 se recibieron un total de 111 encuestas por parte de los ciudadanos las cuales quedaron registradas a través del formulario de Forms, enlace dispuesto por la Entidad y al cual se puede acceder a través del siguiente vínculo:

Enlace: [Encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía FONCEP](#)

2. Canales de interacción

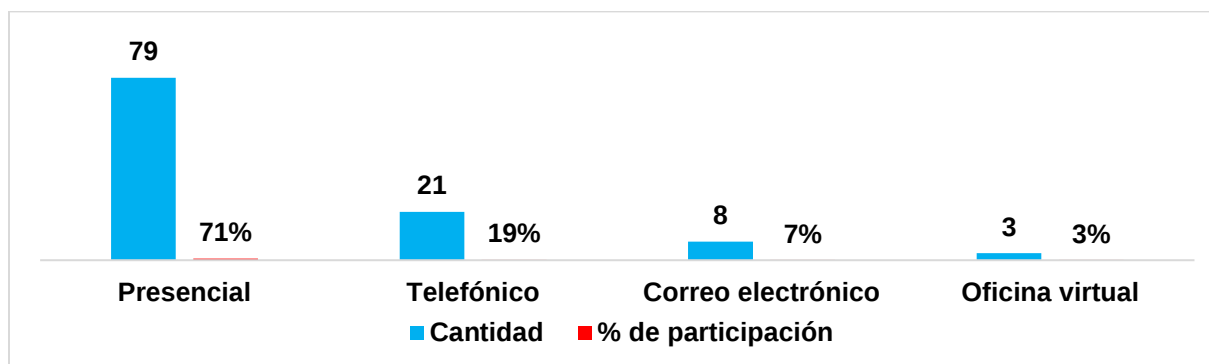
La gráfica “Canales de interacción” evidencia una marcada preferencia por la atención presencial como principal medio de contacto de los usuarios. Este canal concentra el **71% de la participación**, lo que demuestra una alta inclinación hacia la atención directa y personalizada.

En segundo lugar, el canal **telefónico** registra el **19% de participación**, consolidándose como una alternativa importante, aunque significativamente menor en comparación con la atención presencial.

Por su parte, los canales digitales presentan una participación reducida. El **correo electrónico** alcanza el **7%**, mientras que la **oficina virtual** representa apenas el **3%** del total de las interacciones registradas.

En conjunto, los resultados reflejan una fuerte dependencia de los canales tradicionales, los cuales concentran el **90% de las interacciones**, frente a una baja utilización de los medios digitales. Esto evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, capacitación y acompañamiento que promuevan el uso de las herramientas virtuales, con el fin de optimizar la atención y ampliar las opciones de acceso para los usuarios.

Gráfica N°1.
Canales de interacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía

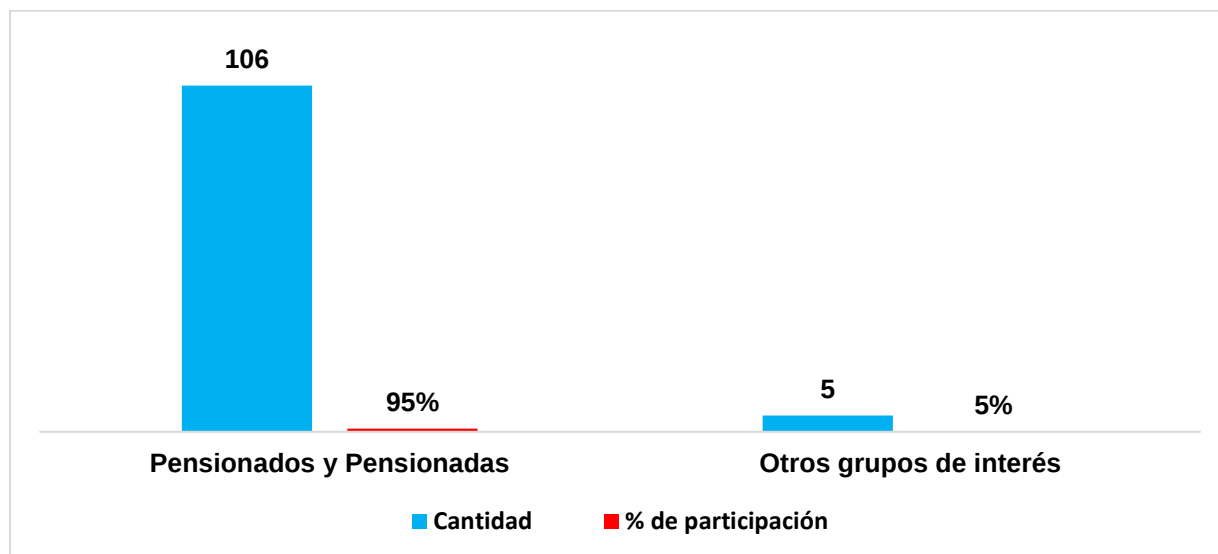
3. Grupo de valor

La gráfica evidencia una participación altamente concentrada en el grupo de **Pensionados y Pensionadas**, quienes representan el **95% del total de los participantes**. Este resultado demuestra que la medición tuvo un amplio alcance en la población objetivo principal de la entidad, garantizando que los resultados reflejen en gran medida la percepción y experiencia de este grupo.

Por otra parte, los **otros grupos de interés** registran una participación del **5%**, lo que indica una representación significativamente menor dentro del ejercicio realizado.

En conjunto, los resultados muestran que la percepción recopilada está fundamentada principalmente en la experiencia de los pensionados y pensionadas, situación que resulta coherente con la misión y población atendida por la entidad. No obstante, se identifica una oportunidad para fortalecer la participación de otros grupos de interés en futuras mediciones, con el propósito de obtener una visión más amplia e integral de la calidad de los servicios prestados.

Grafica N°2.
Grupo de valor.



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

4. Tramite o motivo de consulta

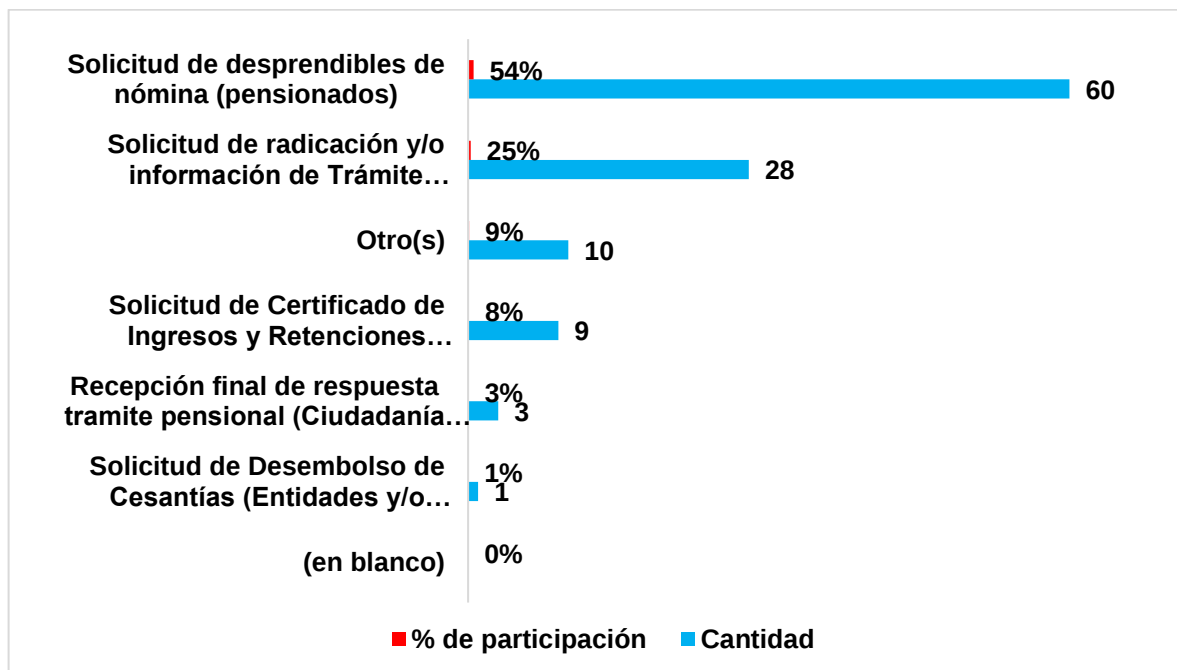
La gráfica evidencia que el principal motivo de consulta corresponde a la **solicitud de desprendibles de nómina (pensionados)**, con una participación del **54%** consolidándose como el trámite de mayor demanda entre los usuarios.

En segundo lugar, se encuentra la **solicitud de radicación y/o información de trámite personal (ciudadanía y/o entidades)**, que representa el **25%** del total. Le sigue la categoría “**Otros**”, con una participación del **9%**.

Por su parte, la **solicitud de certificado de ingresos y retenciones (pensionados)** registra un **8%**, mientras que la **recepción final de respuesta de trámite personal (ciudadanía y/o entidades)** alcanza el **3%**. Finalmente, la **solicitud de desembolso de cesantías (entidades y/o pensionados)** representa el **1%** del total de consultas registradas.

En conjunto, los resultados reflejan una alta concentración de solicitudes en trámites relacionados con desprendibles de nómina y radicaciones o consultas de trámites personales, los cuales agrupan el **79% de las atenciones realizadas**. Esto permite identificar los servicios de mayor demanda y orientar acciones para fortalecer su gestión, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los usuarios.

Grafica N°3.
Tramite o motivo de consulta



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

5. Análisis de resultados

- La gráfica **“Calificación del servicio prestado por FONCEP”** evidencia un nivel de satisfacción altamente favorable por parte de los usuarios.

La categoría **“Excelente”** concentra el **81% de las respuestas**, posicionándose como la calificación predominante y reflejando una percepción muy positiva sobre la calidad del servicio recibido, la atención brindada y la gestión realizada por la entidad.

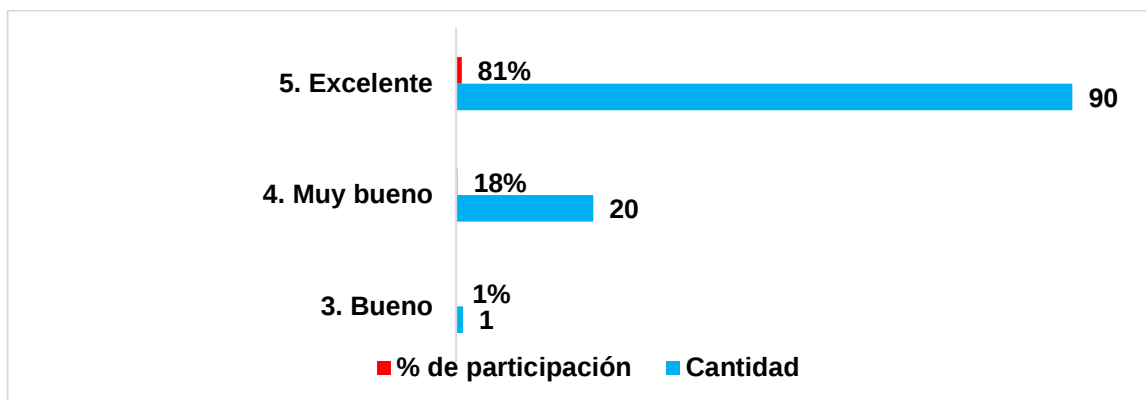
En segundo lugar, la calificación **“Muy bueno”** alcanza el **18%**, manteniendo una valoración favorable del servicio y complementando los resultados positivos obtenidos.

Por su parte, la categoría **“Bueno”** representa el **1%**, evidenciando una participación mínima dentro de la medición. No se registran calificaciones en categorías inferiores, lo que indica la ausencia de valoraciones negativas durante el periodo evaluado.

En conjunto, los resultados reflejan un desempeño institucional sobresaliente, con el **99% de las respuestas concentradas entre las categorías “Excelente” y “Muy bueno”**. Esto demuestra un alto nivel de satisfacción de los usuarios y evidencia la efectividad de las acciones implementadas para garantizar una atención de calidad. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejora continua con el fin de mantener y superar los niveles de satisfacción alcanzados.

Grafica N°4.

Pregunta 1: ¿Como califica el servicio prestado por FONCEP al momento de solicitar tu trámite y/o servicio?



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

- La gráfica **“Atributos del servicio recibido”** evidencia una valoración altamente positiva en todos los aspectos evaluados, con una clara concentración de respuestas en las categorías **“Excelente”** y **“Muy bueno”**, lo que refleja una percepción favorable de la atención brindada por FONCEP.

El atributo **Oportuno** registra un **80% de calificación “Excelente” (89 respuestas)** y un **19% “Muy bueno”**, evidenciando que los usuarios consideran adecuados los tiempos de atención y respuesta ofrecidos por la entidad.

Por su parte, el atributo **Sencillo** alcanza un **81% de calificación “Excelente”** y un **17% “Muy bueno”**. Adicionalmente, se registra un **1% en “Bueno”** y un **1% en “Regular”**, lo que indica que la gran mayoría de los usuarios percibe los procesos como claros y fáciles de realizar.

En cuanto al atributo **Confiable/seguro**, este obtiene un **81% de calificación “Excelente”** y un **17% “Muy bueno”**, mientras que un **2% corresponde a la categoría “Bueno”**, reflejando un alto nivel de confianza de los usuarios en la gestión de la entidad.

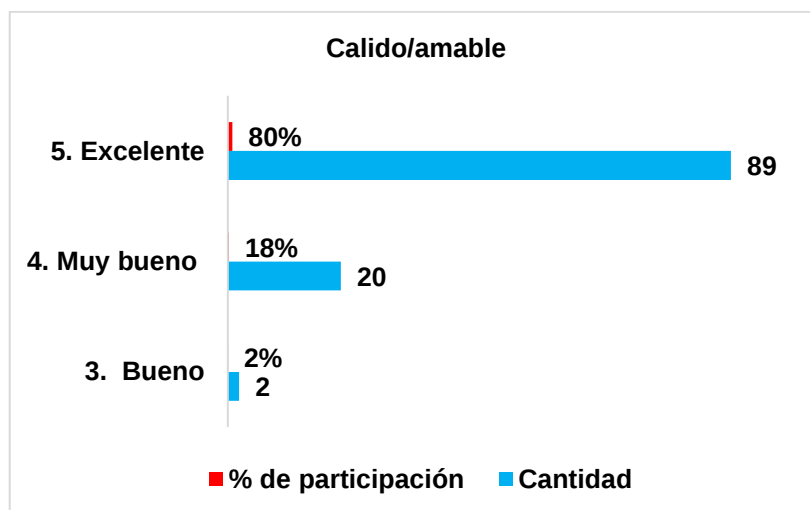
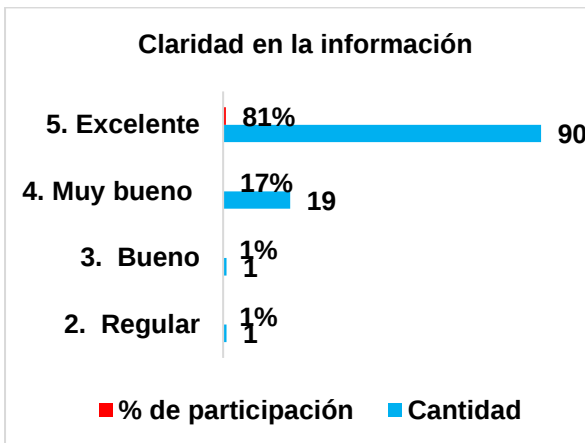
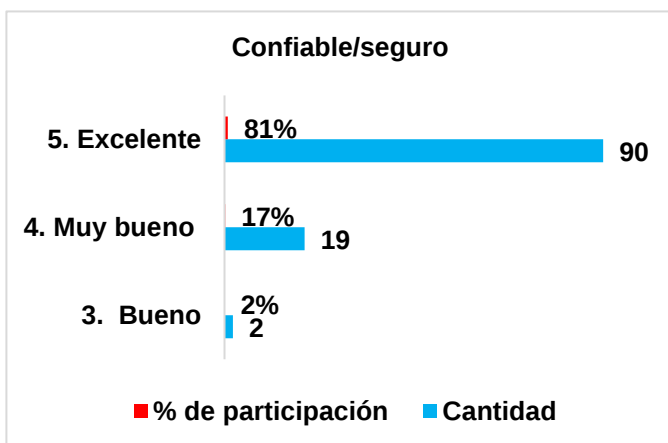
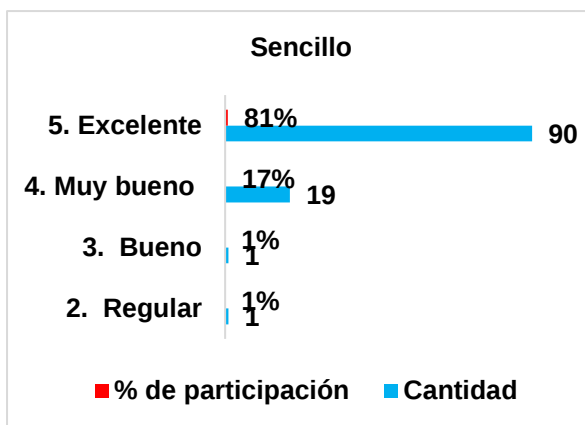
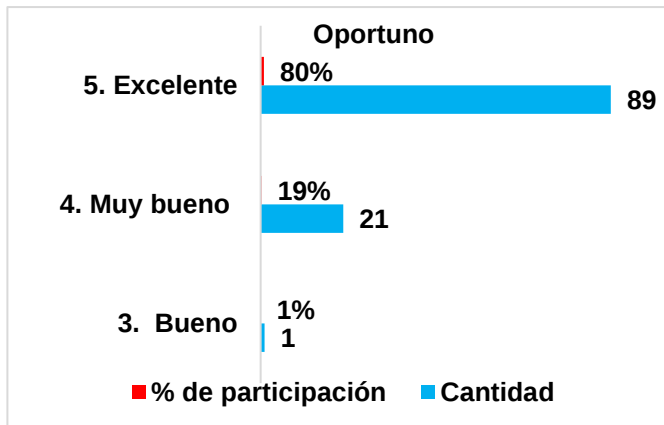
De igual manera, el atributo **Claridad en la información** presenta un **81% de respuestas en “Excelente”** y un **17% en “Muy bueno”** acompañado de un **1% en “Bueno”** y un **1% en “Regular”**, lo que evidencia que la información suministrada es percibida como comprensible y suficiente.

Finalmente, el atributo **Cálido/amable** registra un **80% de calificación “Excelente”** un **18% “Muy bueno”** y un **2% “Bueno”**, destacando la calidad humana y la cordialidad en la atención recibida.

En conjunto, los resultados muestran que entre el **98% y el 99% de las valoraciones se concentran en las categorías “Excelente” y “Muy bueno”**, evidenciando altos niveles de satisfacción en aspectos relacionados con la oportunidad, sencillez, confiabilidad, claridad de la información y amabilidad del servicio. Estos resultados reflejan una percepción positiva de la atención brindada y constituyen una fortaleza institucional que debe mantenerse mediante acciones de mejora continua orientadas a la excelencia en el servicio al ciudadano.

Grafica N°5.

Pregunta 2: ¿Cómo califica los siguientes atributos del servicio recibido?



Fuente: Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

- De la pregunta: “¿Al navegar en nuestro sitio web qué tan satisfecho se encuentra?”, los resultados reflejan una percepción altamente favorable de los usuarios respecto a los diferentes atributos evaluados: **oportunidad, sencillez, confiabilidad/seguridad, claridad de la información y trato cálido/amable.**

La categoría “**Excelente**” concentra la mayor proporción de respuestas en todos los atributos, alcanzando porcentajes muy similares que oscilan entre **63% y 64%**. Los atributos de **confiabilidad/seguridad** y **claridad en la información** registran el porcentaje más alto con **64%**, mientras que **oportunidad, sencillez y trato cálido/amable** alcanzan **63%**. Estos resultados evidencian un elevado nivel de satisfacción con la experiencia de navegación y los servicios ofrecidos a través del sitio web.

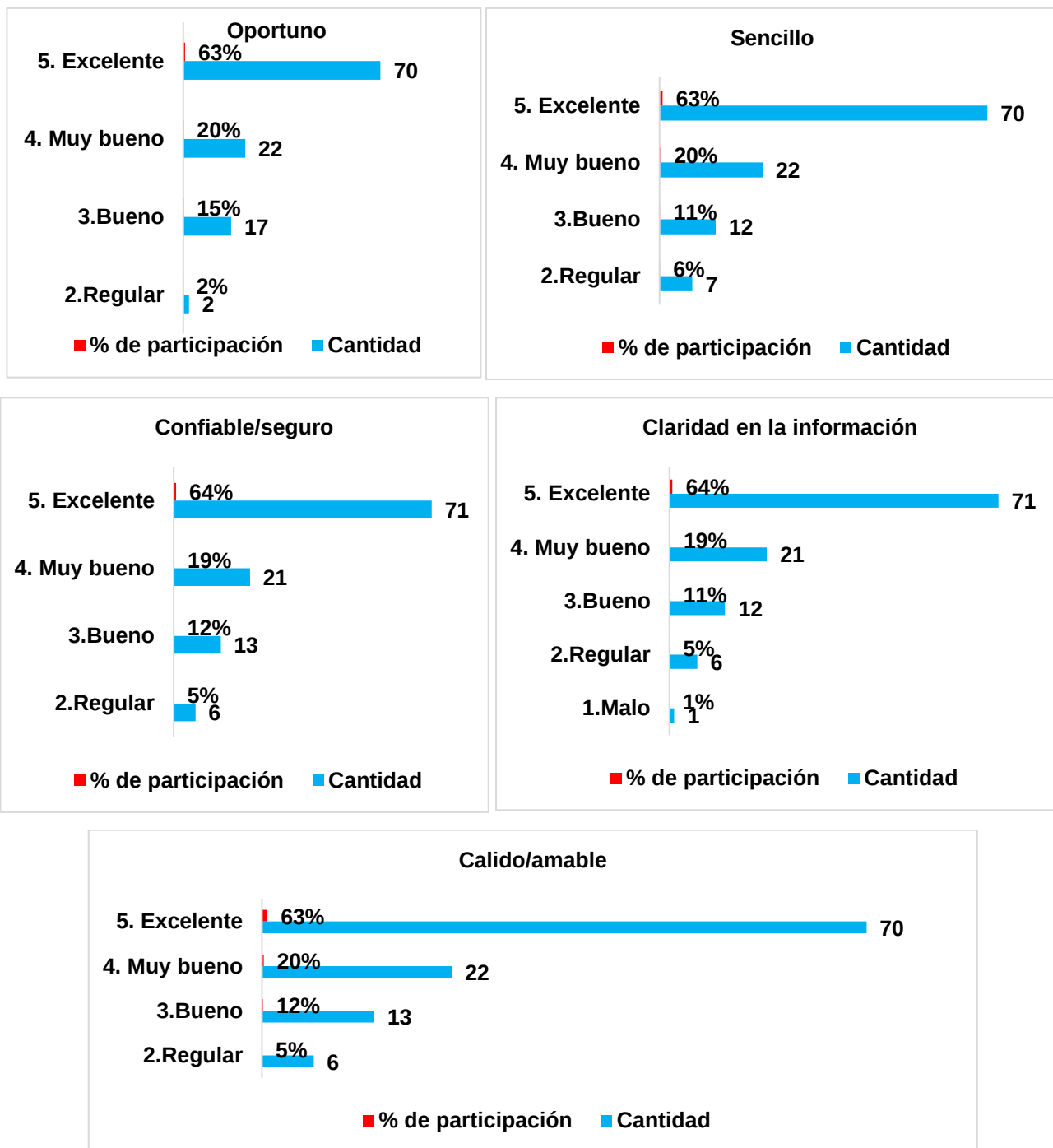
En segundo lugar, la categoría “**Muy bueno**” presenta una participación constante entre **19% y 20%**, siendo valorada por 21 a 22 usuarios según el atributo evaluado. Esto demuestra que una proporción importante de los encuestados también percibe positivamente el desempeño del sitio web, aunque sin otorgar la máxima calificación.

La opción “**Bueno**” registra porcentajes entre **11% y 15%**, destacándose el atributo **oportunidad** con **15%**, seguido por **confiabilidad/seguridad** y **trato cálido/amable** con **12%**, y **sencillez** y **claridad de la información** con **11%**. Estas valoraciones continúan reflejando una percepción favorable del servicio. Las calificaciones menos positivas tienen una representación reducida. La categoría “**Regular**” oscila entre **2% y 6%**, siendo más baja en **oportunidad** (2%) y más alta en **sencillez** (6%). Por su parte, la categoría “**Malo**” únicamente aparece en el atributo **claridad de la información**, con **1%** de participación, lo que evidencia niveles mínimos de insatisfacción.

En conclusión, los resultados muestran que la experiencia de navegación en el sitio web es valorada muy positivamente por los usuarios. Los atributos mejor evaluados corresponden a la confiabilidad, la claridad de la información y el trato recibido, mientras que las valoraciones negativas son marginales, lo que confirma una percepción general favorable y un alto grado de satisfacción con el servicio ofrecido.

Grafica N°6.

Pregunta 3: ¿Al navegar en nuestro sitio web, ¿qué tan satisfecho se encuentra?



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cli 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Fuente: *Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.*

- A la pregunta: “¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?”, los resultados reflejan una percepción altamente positiva por parte de los ciudadanos hacia la entidad.

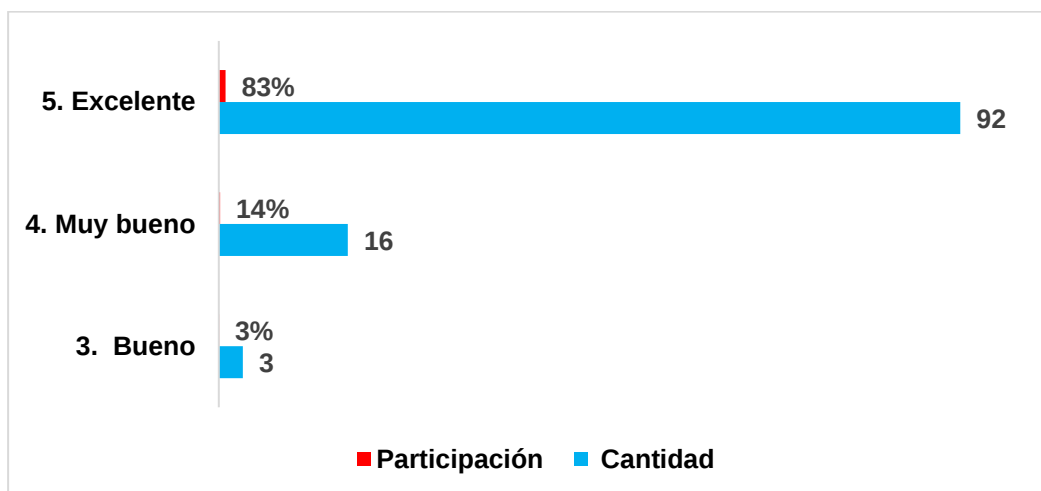
La categoría “**Excelente**” concentra la mayoría de las respuestas, con un **83% de participación (92 encuestados)**, evidenciando un alto nivel de satisfacción y una **valoración muy favorable de la gestión y los servicios prestados por el FONCEP**.

En segundo lugar, la opción “**Muy bueno**” registra un **14% de participación (16 encuestados)**, mientras que la categoría “**Bueno**” representa un **3% (3 encuestados)**. Estos resultados demuestran que la totalidad de los encuestados calificó positivamente a la entidad, sin registrarse valoraciones negativas.

En conclusión, los resultados evidencian una percepción institucional ampliamente favorable del FONCEP, caracterizada por altos niveles de satisfacción y reconocimiento por parte de los ciudadanos. La predominancia de la calificación “**Excelente**” confirma el buen posicionamiento de la entidad y la valoración positiva de su gestión, constituyéndose en una fortaleza que debe mantenerse y fortalecerse para seguir respondiendo a las expectativas de los usuarios.

Grafica N°6

Pregunta 4: ¿Cuál es tu opinión general del FONCEP?



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

Fuente: *Encuesta de satisfacción de servicio a la ciudadanía.*

Conclusiones y Recomendaciones

- El servicio del FONCEP presenta **niveles sobresalientes de satisfacción**, con aproximadamente **99% de respuestas entre “Excelente” y “Muy bueno”**.
- No se registran valoraciones negativas en la mayoría de los indicadores, lo que evidencia una **experiencia altamente positiva del usuario**
- Aunque la percepción del sitio web es positiva (más del 80% entre excelente y muy bueno), Aparecen pequeñas proporciones de: “Regular” (hasta 6%) o “Malo” (1% en claridad). Esto indica **espacios de mejora en experiencia digital**.

El FONCEP presenta un **desempeño excelente y consistente en la atención al ciudadano**, con una reputación muy positiva. Sin embargo, los principales retos no están en la calidad del servicio, sino en **la modernización del acceso (digitalización) y la ampliación de cobertura a otros grupos**, lo que permitirá escalar la eficiencia y sostenibilidad del servicio.

7.Obligación

Gestión de notificaciones pensionales

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761



CO-TR-CO22/00000082



PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

1. Total, de actos administrativos notificados.

Durante el mes de mayo de 2026, la Subdirección de Prestaciones Económicas remitió a la bandeja de notificaciones un total de 83 actos administrativos para su respectivo trámite. En este mismo período, se logró realizar la notificación de 87 resoluciones, a través de 94 gestiones de notificación, teniendo en cuenta los seguimientos y actuaciones complementarias propias del proceso.

Es importante precisar que las notificaciones efectuadas corresponden tanto a los actos administrativos recibidos durante el mes de mayo como a algunos que habían sido remitidos en el mes de mayo y se encontraban pendientes de trámite. En consecuencia, el número de resoluciones notificadas supera la cantidad de actos ingresados a la bandeja durante el período, situación que obedece a la culminación de trámites pendientes del mes anterior y que evidencia la continuidad y gestión progresiva del proceso de notificación.

2. Tramites Pensionales relacionados.

Durante el mes de mayo de 2026, la gestión de prestaciones evidenció una mayor concentración en las pensiones de sobrevivientes, que representaron el 27,59 % del total de actuaciones (24 actos). En segundo lugar, se ubicaron los auxilios funerarios y los trámites de determinación y reintegro de valores, cada uno con una participación del 22,99 % (20 actos, respectivamente).

Así mismo, las indemnizaciones sustitutivas de pensión de vejez representaron el 10,34 % del total (9 actos), seguidas de las pensiones de sobrevivientes provisionales, equivalentes al 9,20 % (8 actos). En una menor proporción, se adelantaron trámites relacionados con pensiones de jubilación, correspondientes al 3,45 % (3 actos), y pagos únicos a herederos, con un 2,30 % (2 actos).

Finalmente, el porcentaje restante correspondió a pensión sanción, con una participación del 1,15 % (1 acto administrativo).



Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

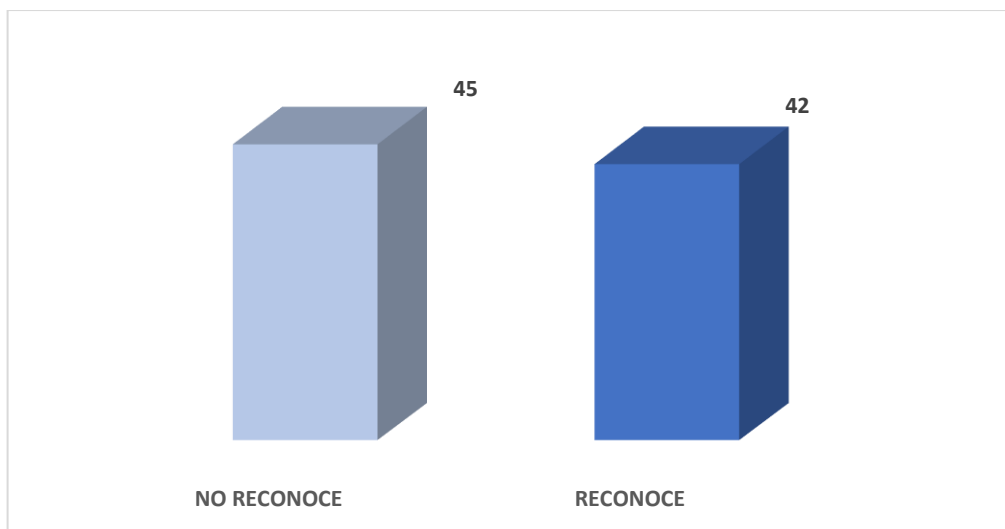
Fuente: Base Notificaciones SIDEAF 2024-2026

3. Resultado de la gestión prestacional

De los actos administrativos tramitados durante el mes de mayo, 42 resoluciones, equivalentes al 48,28 %, correspondieron a reconocimientos de derechos prestacionales, mientras que 45, es decir, el 51,72 %, se resolvieron en sentido desfavorable. Esta distribución evidencia la proporción en la que fueron estimadas o negadas las solicitudes sometidas a consideración de la entidad en el periodo analizado.

A diferencia de los meses anteriores, durante este período se observa una mayor proporción de decisiones desfavorables frente a las solicitudes evaluadas, lo que refleja la dinámica propia del análisis de los requisitos legales y probatorios exigidos para el reconocimiento de los derechos prestacionales.

Grafica No. 2



Fuente: Base Notificaciones SIDEAF 2024-2026

4. Canales de notificación

En observancia de las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, durante el mes de mayo las actuaciones de notificación se adelantaron empleando los medios legalmente habilitados. En este sentido, predominó la notificación electrónica a través

Sede Bogotá certificada en:



CO-TR-CO211962761 CO-TR-CO22/00000082

PBX (601) 6018080

Cll 94 No. 13-33

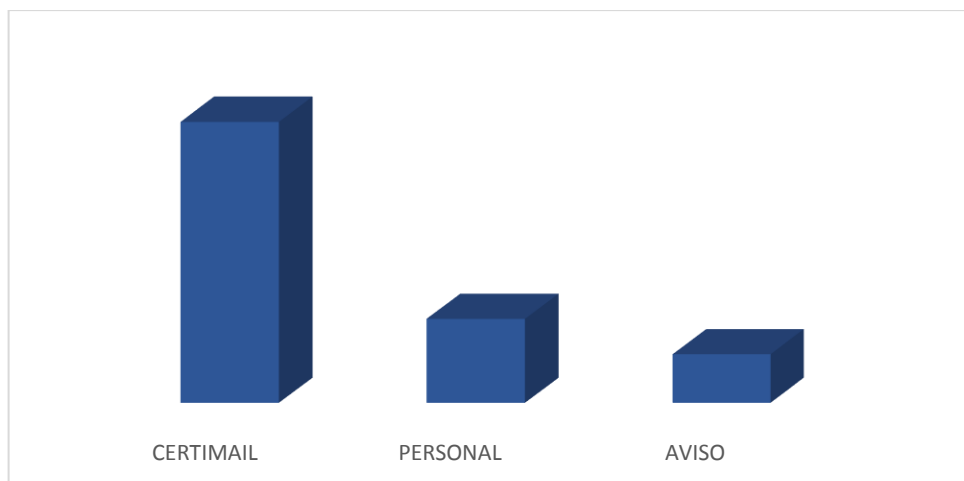
Bogotá, Colombia

www.leonasociados.com.co

de Certimail, que representó el 67,74 % del total (63 gestiones), seguida de la notificación personal, con un 20,43 % (19 gestiones) y, en menor proporción, la notificación por aviso, correspondiente al 11,83 % (11 gestiones).ggg

Lo anterior da cuenta de la aplicación de los mecanismos formales previstos en la normativa vigente para asegurar la debida comunicación de los actos administrativos. Así mismo, se evidencia un incremento en la utilización de la notificación por aviso respecto del período anterior, situación que refleja la necesidad de acudir con mayor frecuencia a este mecanismo subsidiario cuando no resulta posible surtir la notificación a través de los medios principales previstos por la ley.

Grafica No. 3



Fuente: Base Notificaciones SIDEAF 2024-2026

5. Constancias ejecutorias emitidas.

Durante el período evaluado se expidieron sesenta y dos (62) constancias ejecutorias correspondientes a actos administrativos proferidos entre mayo de 2026 y mayo de 2026. En razón a la no interposición de recursos en la vía gubernativa, dichos actos adquirieron firmeza, de conformidad con lo previsto en la normativa administrativa vigente, consolidando su carácter ejecutorio y garantizando la observancia del debido proceso

6. Encuesta enfoque de derechos a la información.

Durante el mes de mayo de 2026 se registraron 12 encuestas en el formulario dispuesto por la Entidad. Los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable por parte de la ciudadanía, destacándose nuevamente un 100 % de comprensión frente a la información relacionada con la forma de pago de las prestaciones económicas reconocidas.

Se observa que la mayoría de los encuestados calificó el lenguaje empleado como muy claro, consolidando la percepción positiva sobre la suficiencia y transparencia de la información suministrada. Aunque algunos ciudadanos manifestaron haber requerido más de una lectura del contenido, en todos los casos se alcanzó una comprensión integral, lo que confirma la efectividad de las estrategias de acompañamiento y orientación implementadas por la Entidad.

En términos generales, los hallazgos permiten concluir que la información contenida en los actos administrativos mantiene un adecuado equilibrio entre claridad comunicativa y precisión jurídica, constituyéndose en un instrumento eficaz para orientar al ciudadano respecto del procedimiento y condiciones de pago de la prestación reconocida. En el marco del mejoramiento continuo, se recomienda reforzar los mecanismos de control en la aplicación del instrumento y promover estrategias que incrementen la participación de los usuarios en el diligenciamiento de la encuesta.