

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - PQRS DEL FONCEP

Durante el período comprendido del 01 al 30 de Abril de 2016, el FONCEP a través del grupo de Servicio al Ciudadano, recibió **(719)** requerimientos que se clasificaron oportunamente al interior de la entidad.

A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en Mención:

INFORME MENSUALIZADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
ENTIDAD: FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP		
PERIODO DEL INFORME:	DEL: 01 ABRIL 2016 AL: 30 DE ABRIL 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	673	94%
Solicitudes de información	16	2%
Solicitudes de Copia	30	4%
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	0	0%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	0	0%
Envío de desprendibles	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
RECLAMOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	0%
Número de reclamos solucionados	0	0%
<b>Total de reclamos recibidos</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servicio al Ciudadano	0	0%
-	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

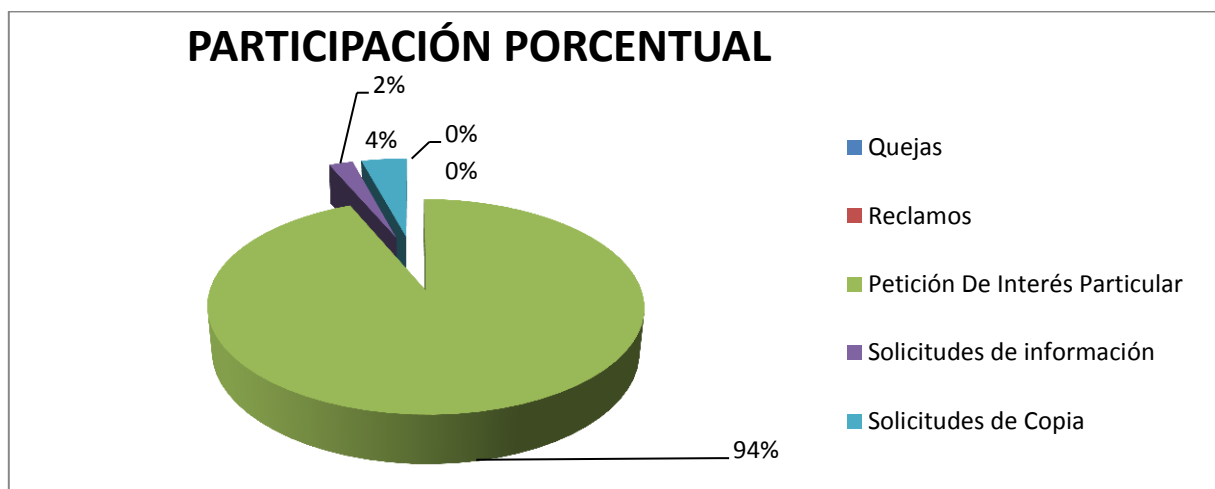
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	13	81%
Número de solicitudes de información solucionadas	3	19%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Grupo Nomina	2	13%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	7	44%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	1	6%
Solicitud de información Área de Cartera	1	6%
Solicitud de información Área de Dirección	1	6%
Solicitud de información Oficina Jurídica	0	0%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Económicas	3	19%
Solicitud de información Talento Humano	1	6%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	196	29%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	477	71%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>673</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	54	8%
Actualización Datos	194	29%
Acuerdo de Pago	11	2%
Auxilio Funerario	28	4%
Derecho de Petición	111	16%
Indemnización Sustitutiva Pensión	24	4%
Mesadas No Cobradas	12	2%
Novedades Descuentos Pensionados	35	5%
Pago Único a Herederos	3	0%
Reconocimiento Pensión Sanción	2	0%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	22	3%
Recurso de Apelación	1	0%
Recurso de Reposición	13	2%
Reliquidación Pensión	13	2%
Solicitud Certificados	124	18%
Solicitud Cesantías	6	1%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	11	2%
Solicitud Levantamiento Hipoteca	9	1%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>673</b>	<b>100%</b>

FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	5	17%
Número de solicitudes de copia solucionadas	25	83%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	6	20%
Copia Resolución Pensional	20	67%
Copia de Poder		0%
Copia de Sentencia		0%
Copia de Radicado	4	13%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	19	3%
ÁREA DE CESANTÍAS	3	0%
AREA TALENTO HUMANO	9	1%
AREA TESORERIA	3	0%
CORRESPONDENCIA	67	9%
DIRECCION	2	0%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	29	4%
GERENCIA DE PENSIONES	187	26%
GRUPO DE NOMINA	302	42%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	52	7%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	7	1%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	39	5%
<b>TOTAL</b>	<b>719</b>	<b>100%</b>



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El grupo de quejas y soluciones, ha realizado el seguimiento DETALLADO a cada uno de los requerimientos, asignados por competencia a las áreas encargadas del trámite y cierre, para el periodo correspondiente a ABRIL DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 196 PQR's pendientes de respuesta,. Por lo cual se dio aviso a los Jefes de área para que se revisen los PQR's y se adjunten las respuestas correspondientes.
- Se debe realizar seguimiento por los Jefes de área a los encargados de tramitar las quejas y/o requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.
- Generar los cierres de los requerimientos asignados en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS simultáneamente con el aplicativo de la entidad. Lo anterior teniendo en cuenta los seguimientos realizados desde la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en los cuales se hace esta recomendación.

## GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO