

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

Durante el período comprendido del 01 al 31 de Mayo de 2016, el FONCEP a través del grupo de Servicio al Ciudadano, recibió **(1310)** requerimientos que se clasificaron oportunamente al interior de la entidad.

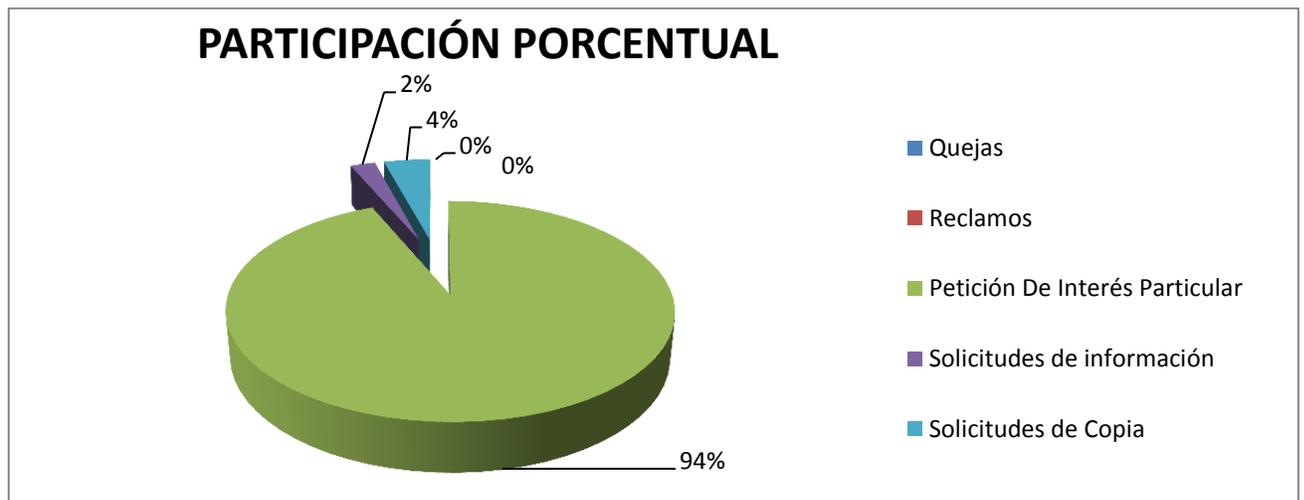
A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en Mención:

INFORME MENSUALIZADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
ENTIDAD: FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP		
PERIODO DEL INFORME:	DEL: 01 MAYO 2016 AL: 31 DE MAYO 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	1249	95%
Solicitudes de información	9	1%
Solicitudes de Copia	52	4%
<b>Total</b>	<b>1310</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>

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	1	11%
Número de solicitudes de información solucionadas	8	89%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Grupo Nomina	5	56%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	1	11%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	0	0%
Solicitud de información Area de Cartera	0	0%
Solicitud de información Area de Planeacion	1	11%
Solicitud de información Oficina Jurídica	1	11%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Economicas	0	0%
Solicitud de información Talento Humano	1	11%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	407	33%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	842	67%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>1249</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Accion de Tutela	56	4%
Actualizacion Datos	208	17%
Acuerdo de Pago	35	3%
Auxilio Funerario	23	2%
Derecho de Peticion	102	8%
Indemnización Sustitutiva Pensión	13	1%
Mesadas No Cobradas	17	1%
Novedades Descuentos Pensionados	8	1%
Pago Unico a Herederos	4	0%
Reclamacion Administrativa	8	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	10	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	21	2%
Reconocimiento Pensión Vejez	9	1%
Recurso de Reposicion	16	1%
Reliquidación Pensión	6	0%
Solicitud Acrecimiento de Pension	1	0%
Solicitud Bonos Pensionales	185	15%
Solicitud Certificados	278	22%
Solicitud Cesantías	154	12%
Solicitud de Sustitucion Provisional de Pensionados a Beneficiarios	9	1%
Solicitud Cuotas Partes	86	7%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>1249</b>	<b>100%</b>

SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	24	46%
Número de solicitudes de copia solucionadas	28	54%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	12	23%
Copia Resolución Pensional	37	71%
Copia de Poder	1	2%
Copia de Sentencia	1	2%
Copia de Radicado	1	2%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	36	3%
ÁREA DE CESANTÍAS	154	12%
AREA DE PLANEACION	1	0%
AREA TALENTO HUMANO	3	0%
AREA TESORERIA	1	0%
CORRESPONDENCIA	0	0%
DIRECCION	0	0%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	125	10%
GERENCIA DE PENSIONES	339	26%
GRUPO DE NOMINA	532	41%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	57	4%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	2	0%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	60	5%
<b>TOTAL</b>	<b>1310</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 MAYO DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 407 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