



**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP  
INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES  
SEGUNDO SEMESTRE 2016**

**ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN**

Durante el período comprendido del 01 de JULIO al 31 de DICIEMBRE de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Nueve mil Setecientas cuarenta (**9740**) requerimientos que se clasificaron oportunamente al interior de la entidad. Cabe anotar que estos incluyen los del aplicativo SDQS y SIGEF.

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

INFORME MENSUALIZADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
ENTIDAD: FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP		
PERIODO DEL INFORME:	DEL: 01 JULIO 2016 AL: 31 DE DICIEMBRE 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	9	0%
Reclamos	1	0%
Petición De Interés Particular	9061	93%
Solicitudes de información	261	3%
Solicitudes de Copia	408	4%
<b>Total</b>	<b>9740</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	1	0%
Número de quejas solucionadas	8	0%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>9</b>	<b>0%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	8	0%
Pago de cesantías	1	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>0%</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)



RECLAMOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	0%
Número de reclamos solucionados	1	0%
<b>Total de reclamos recibidos</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servicio al Ciudadano	0	0%
Solicitud de Información	1	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	50	19%
Número de solicitudes de información solucionadas	211	81%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Área de Cesantías	11	4%
Solicitud de información Área de Cartera	7	3%
Solicitud de información Dirección	1	0%
Solicitud de información Correspondencia	4	2%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	28	11%
Solicitud de información Area Contabilidad	2	
Solicitud de información Grupo Nomina	72	28%
Solicitud de información Área Tesorería	28	11%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	15	6%
Solicitud de información Talento Humano	8	3%
Solicitud de información Oficina Asesora Juridica	7	3%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Economicas	10	4%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	68	26%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>261</b>	<b>99%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	1645	18%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	7416	82%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>9061</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)



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

PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	107	1%
Actualización Datos	835	9%
Acuerdo de Pago	26	0%
Auxilio Funerario	168	2%
Demanda	234	3%
Derecho de Petición	754	8%
Indemnización Sustitutiva Pensión	160	2%
Fallos de Tutela	13	0%
Novedades Descuentos Pensionados	1747	19%
Pago unico a Herederos	26	0%
Reclamación Administrativa	89	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	45	0%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	138	2%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pensión de Jubilación	19	0%
Recurso de Apelación	10	0%
Recurso de Reposición	110	1%
Reliquidación Pensión	108	1%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	23	0%
Solicitud Certificados	1274	14%
Solicitud Cesantías	977	11%
Solicitud Cuota Parte Pensional	690	8%
Solicitud de Bono de la Administradora	686	8%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	49	1%
Solicitud Indexacion Primera Mesada	3	0%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	55	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	193	2%
Solicitud Otras Entidades	522	6%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>9061</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	36	9%
Número de solicitudes de copia solucionadas	372	91%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	53	13%
Copia Resolución Pensional	338	83%
Copia de Acto Administrativo	17	4%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>408</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)

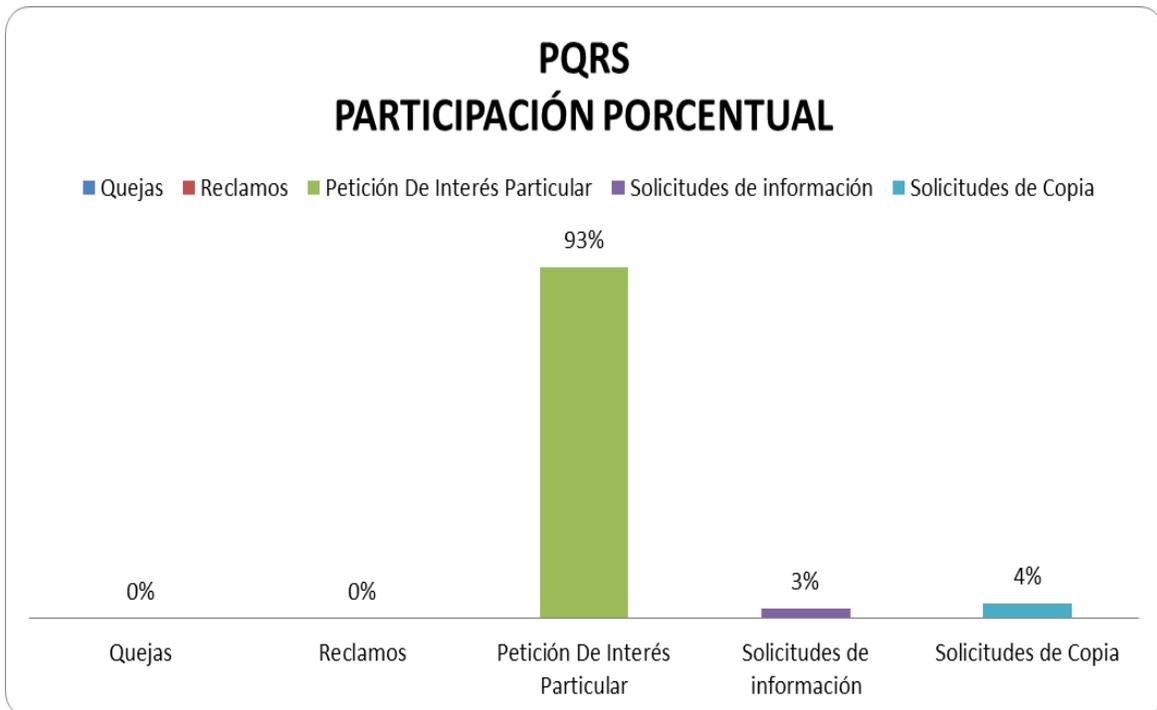
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR AREAS		
DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	91	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	1089	11%
AREA CONTABILIDAD	16	0%
AREA FINANCIERA	5	0%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	54	1%
AREA TALENTO HUMANO	143	1%
AREA DE TESORERIA	293	3%
CORRESPONDENCIA	1087	11%
DIRECCION	154	2%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	1429	15%
GERENCIA DE PENSIONES	1221	13%
GESTION DOCUMENTAL	2	0%
GRUPO NOMINA	3002	31%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	0%
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	11	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	421	4%
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	3	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	524	5%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	187	2%
<b>TOTAL</b>	<b>9740</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



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- El Área de Servicio al Ciudadano, 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 del 01 de JULIO al 31 de DICIEMBRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 1645 Peticiones de Interés particular incluidas PQR'S pendiente de respuesta. Por lo cual se dio aviso a los Jefes de área para que se revisen las Peticiones y PQR'S y se adjunten las respuestas correspondientes.
- Se debe realizar seguimiento por los Jefes de área a los encargados de tramitar las peticiones 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.

## **AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

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