



**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP  
 INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES  
 2QS (ABRIL – MAYO – JUNIO)**

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

Durante el período comprendido del 01 de Abril al 30 de Junio de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(3555)** 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 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 JUNIO 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	1	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	3378	95%
Solicitudes de información	48	1%
Solicitudes de Copia	128	4%
<b>Total</b>	<b>3555</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	1	0%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	1	0%
Envío de desprendibles	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
RECLAMOS		

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)



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	18	38%
Número de solicitudes de información solucionadas	30	63%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Grupo Nomina	15	31%
Solicitud de información Área Financiera	1	2%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	17	35%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	3	6%
Solicitud de información Oficina Asesora de Control Interno	1	2%
Solicitud de información Área de Planeación	1	2%
Solicitud de información Área de Cartera	1	2%
Solicitud de información Área de Dirección	1	2%
Solicitud de información Oficina Jurídica	2	4%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Económicas	3	6%
Solicitud de información Talento Humano	3	6%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	1075	32%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	2303	68%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>3378</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	165	5%
Actualización Datos	567	17%
Acuerdo de Pago	61	2%
Auxilio Funerario	78	2%

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

Demanda	41	1%
Derecho de Petición	342	10%
Indemnización Sustitutiva Pensión	73	2%
Mesadas No Cobradas	42	1%
Novedades Descuentos Pensionados	189	6%
Pago Único a Herederos	8	0%
Reclamación Administrativa	14	0%
Reconocimiento Pensión de Jubilación por Aportes	1	0%
Reconocimiento Pensión Sanción	25	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	67	2%
Reconocimiento Pensión Vejez	10	0%
Recurso de Apelación	2	0%
Recurso de Reposición	49	1%
Reliquidación Pensión	29	1%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	2	0%
Solicitud Bonos y Cuotas Pensionales	386	11%
Solicitud Certificados	610	18%
Solicitud Cesantías	453	13%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	25	1%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	14	0%
Solicitud Otras Entidades	125	4%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>3378</b>	<b>100%</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Número de solicitudes de copia pendientes	35	27%
Número de solicitudes de copia solucionadas	93	73%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO</b>		
<b>ASUNTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL</b>
Copia del expediente	22	17%
Copia Resolución Pensional	92	72%
Copia de Acto Administrativo	3	2%
Copia de Poder	1	1%
Copia de Sentencia	2	2%
Copia de Radicado	8	6%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>128</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

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	80	2%
ÁREA DE CESANTÍAS	442	12%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	7	0%
AREA FINANCIERA	4	0%
AREA TALENTO HUMANO	85	2%
CORRESPONDENCIA	232	7%
AREA TESORERIA	4	0%
DIRECCION	4	0%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	367	10%
GERENCIA DE PENSIONES	715	20%
GRUPO NOMINA	1215	34%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	193	5%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	72	2%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	132	4%
<b>TOTAL</b>	<b>3555</b>	<b>100%</b>





## 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 ABRIL al 30 de JUNIO DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 1075 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**