

**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP
INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES
3QS (JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE)**

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

Durante el período comprendido del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(4704)** 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 JULIO 2016 AL: 30 DE SEPTIEMBRE 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	3	0%
Reclamos	1	0%
Petición De Interés Particular	4362	93%
Solicitudes de información	137	3%
Solicitudes de Copia	201	4%
Total	4704	100%
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	3	0%
Total de quejas recibidas	3	0%
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	2	0%
Pago de cesantías	1	0%
Total	3	0%



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

RECLAMOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	0%
Número de reclamos solucionados	1	0%
Total de reclamos recibidos	1	0%
RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servicio al Ciudadano	0	0%
Solicitud de Información	1	0%
Total	1	0%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	21	15%
Número de solicitudes de información solucionadas	116	85%
Total de solicitudes de información recibidas	137	100%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Área de Cartera	5	4%
Solicitud de información Grupo Nomina	36	26%
Solicitud de información Área Contabilidad	2	1%
Solicitud de información Correspondencia	2	1%
Solicitud de información Área de Cesantías	1	1%
Solicitud de información Oficina Asesora Jurídica	6	4%
Solicitud de información Área Tesorería	10	7%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	4%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	23	17%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Económicas	8	6%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	33	24%
Solicitud de información Talento Humano	5	4%
Total de solicitudes de información discriminadas	137	100%

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A
Teléfono: 3076200
www.foncep.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	817	19%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	3545	81%
Total de Petición De Interés Particular recibidas	4362	100%
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Acción de Tutela	66	2%
Actualización Datos	490	11%
Acuerdo de Pago	8	0%
Auxilio Funerario	96	2%
Demanda	126	3%
Derecho de Petición	472	11%
Fallos de Tutela	13	0%
Indemnización Sustitutiva Pensión	75	2%
Novedades Descuentos Pensionados	366	8%
Pago Unico a Herederos	20	0%
Reclamación Administrativa	48	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	27	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	78	2%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pension de Jubilacion	12	0%
Recurso de Apelación	1	
Recurso de Reposición	44	1%
Reliquidación Pensión	53	1%
Solicitud Acrecimiento de Pension	13	0%
Solicitud Certificados	647	15%
Solicitud Cesantías	529	12%
Solicitud Cuota Parte Pensional	273	6%
Solicitud de Bono de la Administradora	471	11%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	23	1%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	27	1%
Solicitud Indexacion Primera Mesada	3	
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	96	2%
Solicitud Otras Entidades	285	7%
Total de solicitudes de información discriminadas	4362	100%
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	10	5%
Número de solicitudes de copia solucionadas	191	95%
Total de solicitudes de información recibidas	201	100%
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Copia del expediente	24	12%
Copia Resolución Pensional	167	83%
Copia de Acto Administrativo	10	5%
Total de solicitudes de información discriminadas	201	100%

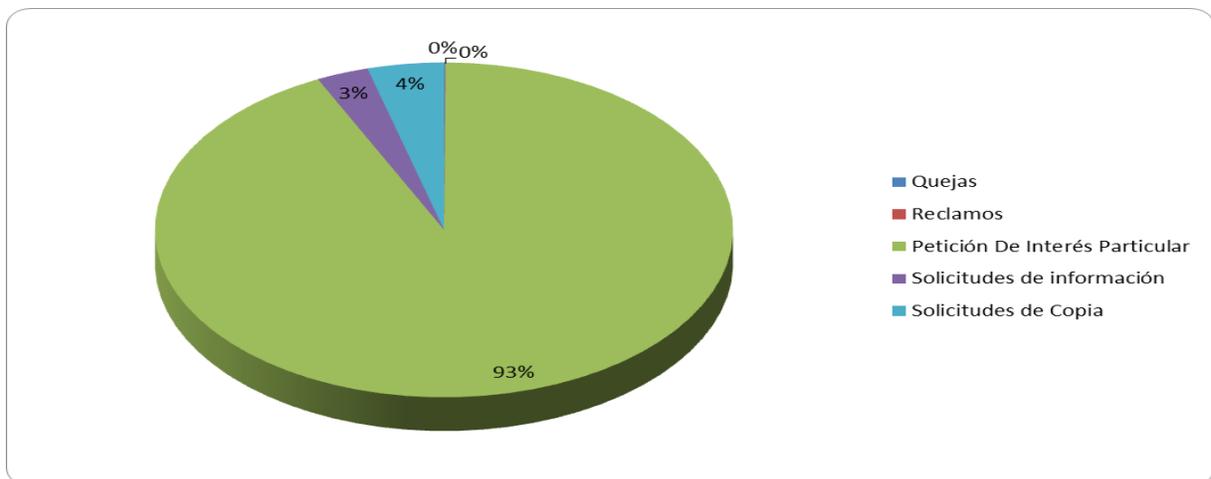
FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A
Teléfono: 3076200
www.foncep.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	49	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	586	12%
AREA CONTABILIDAD	13	0%
AREA DE JURIDICCION COACTIVA	20	0%
AREA TALENTO HUMANO	102	2%
AREA DE TESORERIA	73	2%
CORRESPONDENCIA	531	11%
DIRECCION	43	1%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	780	17%
GERENCIA DE PENSIONES	734	16%
GESTION DOCUMENTAL	1	0%
GRUPO NOMINA	1044	22%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	236	5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0%
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	336	7%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	153	3%
TOTAL	4704	100%



FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A
Teléfono: 3076200
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 30 de SEPTIEMBRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 817 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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS