



**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP  
INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES  
4QS (Octubre, Noviembre y Diciembre) 2016**

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

Durante el período comprendido del 01 al 31 de DICIEMBRE de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió Cinco Mil treinta y Seis (**5036**) 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 OCTUBRE 2016 AL: 31 DE DICIEMBRE 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	6	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	4699	93%
Solicitudes de información	124	2%
Solicitudes de Copia	207	4%
<b>Total</b>	<b>5036</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	1	0%
Número de quejas solucionadas	5	0%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	6	0%
Pago de cesantías	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</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	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%
Solicitud de Información	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	29	23%
Número de solicitudes de información solucionadas	95	77%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Área de Cesantías	10	8%
Solicitud de información Área de Cartera	2	2%
Solicitud de información Dirección	1	1%
Solicitud de información Correspondencia	2	2%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	5	4%
Solicitud de información Grupo Nomina	36	29%
Solicitud de información Área Tesorería	18	15%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	9	7%
Solicitud de información Talento Humano	3	2%
Solicitud de información Oficina Asesora Jurídica	1	1%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Economicas	2	2%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	35	28%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	828	18%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	3871	82%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>4699</b>	<b>100%</b>



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	41	1%
Actualización Datos	345	7%
Acuerdo de Pago	18	0%
Auxilio Funerario	72	2%
Demanda	108	2%
Derecho de Petición	282	6%
Indemnización Sustitutiva Pensión	85	2%
Novedades Descuentos Pensionados	1381	29%
Pago unico a Herederos	6	0%
Reclamación Administrativa	41	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	18	0%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	60	1%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pensión de Jubilación	7	0%
Recurso de Apelación	9	0%
Recurso de Reposición	66	1%
Reliquidación Pensión	55	1%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	10	0%
Solicitud Certificados	627	13%
Solicitud Cesantías	448	10%
Solicitud Cuota Parte Pensional	417	9%
Solicitud de Bono de la Administradora	215	5%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	26	1%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	28	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	97	2%
Solicitud Otras Entidades	237	5%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>4699</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	26	13%
Número de solicitudes de copia solucionadas	181	87%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	29	14%
Copia Resolución Pensional	171	83%
Copia de Acto Administrativo	7	3%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

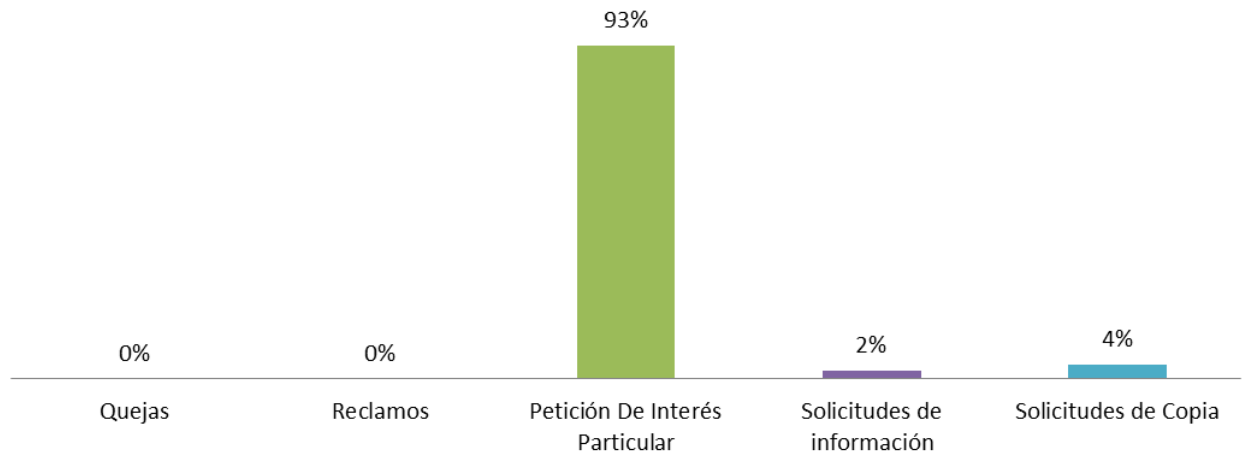
FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR ÁREAS		
DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	42	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	503	10%
AREA CONTABILIDAD	3	0%
AREA FINANCIERA	5	0%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	34	1%
AREA TALENTO HUMANO	41	1%
AREA DE TESORERIA	220	4%
CORRESPONDENCIA	556	11%
DIRECCION	111	2%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	649	13%
GERENCIA DE PENSIONES	487	10%
GESTION DOCUMENTAL	1	0%
GRUPO NOMINA	1958	39%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6	0%
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	11	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	185	4%
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	2	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	188	4%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	34	1%
<b>TOTAL</b>	<b>5036</b>	<b>100%</b>

## PQRS PARTICIPACIÓN PORCENTUAL

■ Quejas ■ Reclamos ■ Petición De Interés Particular ■ Solicitudes de información ■ Solicitudes de Copia





## **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 Octubre al 31 de DICIEMBRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 828 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