



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

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Durante el período comprendido del 01 al 31 de Agosto de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(1666)** 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 AGOSTO 2016 AL: 31 DE AGOSTO 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	1	0%
Reclamos	1	0%
Petición De Interés Particular	1536	92%
Solicitudes de información	52	3%
Solicitudes de Copia	76	5%
Total	1666	100%
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	1	0%
Total de quejas recibidas	1	0%
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	1	0%
Pago de cesantías	0	0%
Total	1	0%

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





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	1	2%
Número de solicitudes de información solucionadas	51	98%
Total de solicitudes de información recibidas	52	100%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Área de Cartera	3	6%
Solicitud de información Grupo Nomina	21	40%
Solicitud de información Área Contabilidad	1	2%
Solicitud de información Ofician Asesora Jurídica	4	8%
Solicitud de información Área Tesorería	5	10%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	2	4%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	2	4%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Económicas	6	12%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	7	13%
Solicitud de información Talento Humano	1	2%
Total de solicitudes de información discriminadas	52	100%
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	252	16%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	1284	84%
Total de Petición De Interés Particular recibidas	1536	100%
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	27	2%
Actualización Datos	166	11%
Acuerdo de Pago	6	0%
Auxilio Funerario	31	2%

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



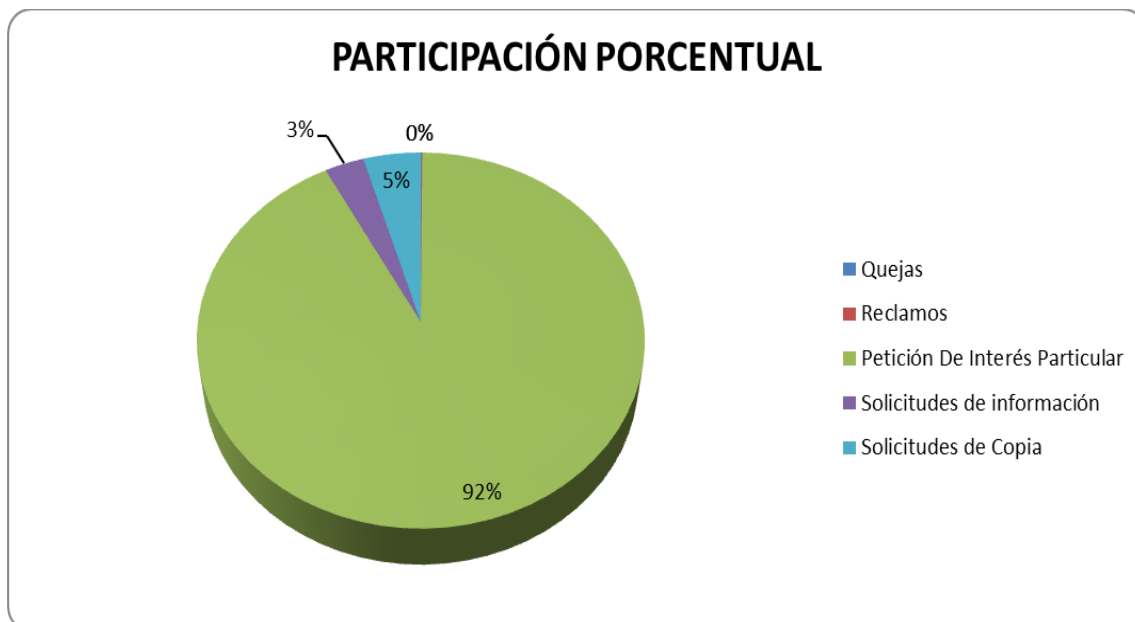
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Demanda	51	3%
Derecho de Petición	142	9%
Fallos de Tutela	1	0%
Indemnización Sustitutiva Pensión	28	2%
Novedades Descuentos Pensionados	60	4%
Pago Único a Herederos	6	0%
Reclamación Administrativa	18	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	9	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	26	2%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pensión de Jubilación	5	0%
Recurso de Reposición	11	1%
Reliquidación Pensión	22	1%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	8	1%
Solicitud Certificados	339	22%
Solicitud Cesantías	175	11%
Solicitud Cuota Parte Pensional	94	6%
Solicitud de Bono de la Administradora	165	11%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	12	1%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	7	0%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	31	2%
Solicitud Otras Entidades	96	6%
Total de solicitudes de información discriminadas	1536	100%
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	0	0%
Número de solicitudes de copia solucionadas	76	100%
Total de solicitudes de información recibidas	76	100%
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	7	9%
Copia Resolución Pensional	63	83%
Copia de Acto Administrativo	6	8%
Total de solicitudes de información discriminadas	76	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

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	18	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	200	12%
AREA CONTABILIDAD	6	0%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	5	0%
AREA TALENTO HUMANO	43	3%
AREA DE TESORERIA	14	1%
CORRESPONDENCIA	261	16%
DIRECCION	5	0%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	284	17%
GERENCIA DE PENSIONES	253	15%
GESTION DOCUMENTAL	1	0%
GRUPO NOMINA	259	16%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	81	5%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	164	10%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	72	4%
TOTAL	1666	100%





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 al 31 de AGOSTO DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 252 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