



**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP  
INFORME PROCESO DE PQR'S, SDQS Y PETICIONES  
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 Mil Setecientos Veinticuatro **(1724)** 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 DICIEMBRE 2016 AL: 31 DE DICIEMBRE 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	1647	96%
Solicitudes de información	30	2%
Solicitudes de Copia	47	3%
<b>Total</b>	<b>1724</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	0	0%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	0	0%
Pago de cesantías	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</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	6	20%
Número de solicitudes de información solucionadas	24	80%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Área de Cesantías	2	7%
Solicitud de información Área de Cartera	1	3%
Solicitud de información Correspondencia	1	3%
Solicitud de información Grupo Nomina	5	17%
Solicitud de información Área Tesorería	8	27%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	2	7%
Solicitud de información Oficina Asesora Jurídica	1	3%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Economicas	1	3%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	9	30%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	263	16%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	1384	84%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>1647</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	12	1%
Actualización Datos	89	5%
Acuerdo de Pago	8	0%
Auxilio Funerario	22	1%
Demanda	21	1%
Derecho de Petición	120	7%
Indemnización Sustitutiva Pensión	25	2%
Novedades Descuentos Pensionados	599	36%
Pago unico a Herederos	3	0%
Reclamación Administrativa	15	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	5	0%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	18	1%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pensión de Jubilación	0	0%
Recurso de Apelación	2	0%
Recurso de Reposición	21	1%
Reliquidación Pensión	10	1%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	2	0%
Solicitud Certificados	183	11%
Solicitud Cesantías	213	13%
Solicitud Cuota Parte Pensional	143	9%
Solicitud de Bono de la Administradora	79	5%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	6	0%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	8	0%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	31	2%
Solicitud Otras Entidades	12	1%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>1647</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	2	4%
Número de solicitudes de copia solucionadas	45	96%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	13	28%
Copia Resolución Pensional	33	70%
Copia de Acto Administrativo	1	2%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>47</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)

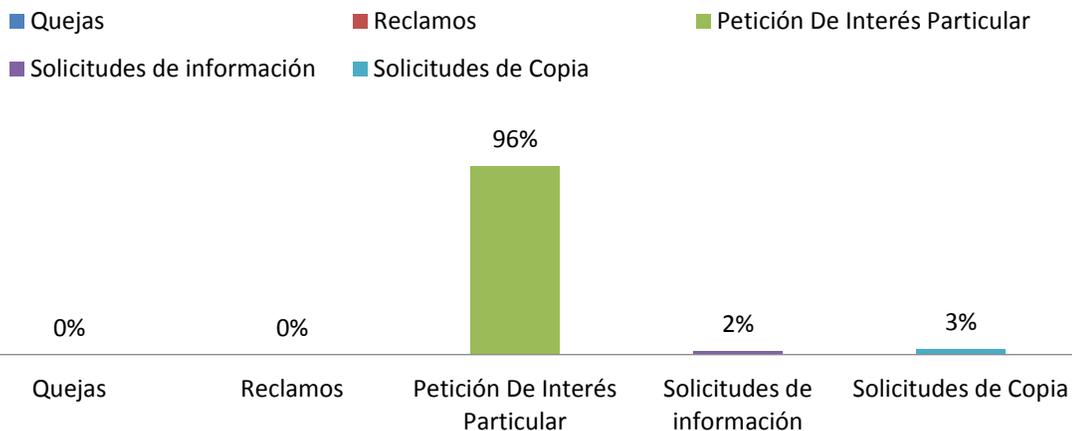
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR ÁREAS		
DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	11	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	214	12%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	5	0%
AREA TALENTO HUMANO	5	0%
AREA DE TESORERIA	29	2%
CORRESPONDENCIA	166	10%
DIRECCION	44	3%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	228	13%
GERENCIA DE PENSIONES	147	9%
GRUPO NOMINA	756	44%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	47	3%
OFICINA DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	66	4%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1724</b>	<b>100%</b>

## PQRS PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



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 al 31 de DICIEMBRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 263 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