

<b>FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP</b>
<b>INFORME PROCESO DE PQRs, SDQS Y PETICIONES</b>
<b>JULIO 2016</b>

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

Durante el período comprendido del 01 al 31 de Julio de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(1447)** 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: 31 DE JULIO 2016
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	1362	94%
Solicitudes de información	46	3%
Solicitudes de Copia	37	3%
<b>Total</b>	<b>1447</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	2	0%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	1	0%
Pago de cesantías	1	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>
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%
-	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	8	17%
Número de solicitudes de información solucionadas	38	83%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Grupo Nomina	10	22%
Solicitud de información Area Tesorería	3	7%
Solicitud de información Correspondencia	1	2%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	1	2%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	12	26%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	18	39%
Solicitud de información Talento Humano	1	2%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	377	28%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	985	72%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>1362</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	21	2%
Actualización Datos	137	10%
Acuerdo de Pago	2	0%
Auxilio Funerario	37	3%
Demanda	34	2%
Derecho de Petición	146	11%
Fallos de Tutela	12	1%
Indemnización Sustitutiva Pensión	20	1%
Novedades Descuentos Pensionados	102	7%
Pago Único a Herederos	5	0%
Reclamación Administrativa	9	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	8	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	28	2%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pension de Jubilacion	4	0%
Recurso de Apelación	1	0%
Recurso de Reposición	14	1%
Reliquidación Pensión	8	1%
Solicitud Certificados	121	9%
Solicitud Cesantías	240	18%
Solicitud Cuota Parte Pensional	118	9%
Solicitud de Bono de la Administradora	186	14%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	8	1%
Solicitud Indexación Primera Mesada	3	0%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	9	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	25	2%
Solicitud Otras Entidades	64	5%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>1362</b>	<b>100%</b>

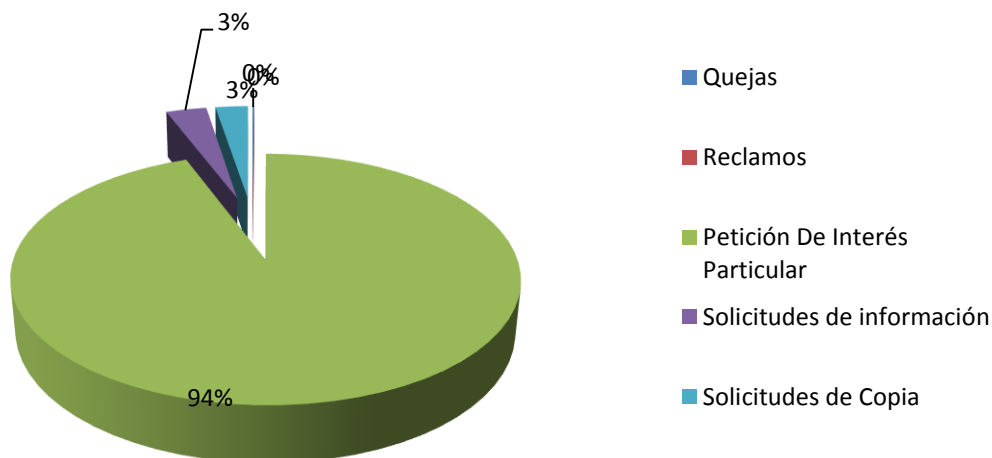
FONCEP Sede Principal:  
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A  
Teléfono: 3076200  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	8	22%
Número de solicitudes de copia solucionadas	29	78%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	6	16%
Copia Resolución Pensional	29	78%
Copia de Acto Administrativo	2	5%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	14	1%
ÁREA DE CESANTIAS	256	18%
AREA CONTABILIDAD	2	0%
AREA DE JURIDICCION COACTIVA	2	0%
AREA TALENTO HUMANO	29	2%
AREA DE TESORERIA	10	1%
CORRESPONDENCIA	100	7%
DIRECCION	1	0%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	233	16%
GERENCIA DE PENSIONES	281	19%
GRUPO NOMINA	315	22%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	79	5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	72	5%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	52	4%
<b>TOTAL</b>	<b>1447</b>	<b>100%</b>

## PARTICIPACIÓN PORCENTUAL





## **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 JULIO DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 377 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**