

<b>FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP</b>	
<b>INFORME PROCESO DE PQRs, SDQS</b>	
<b>MARZO 2016</b>	
<b>Marco Normativo Norma</b>	<b>Descripción</b>
CONSTITUCION POLITICA	Artículos 2, 6, 23 y 209
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe Semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Decreto 01 de 1984	Código Contencioso Administrativo
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
Circular 064 de 2012	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.

Norma	Descripción
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 197 de 2014	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
Decreto 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Art. 3 El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo
Circular 078 de 2012	Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
Circular 18 de 2009	Informe Mensual de Quejas solicitado por la Subdirección de Calidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano
Circular 12 de 2007	Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Circular 21 de 2001	Parámetros de informe Mensual de Quejas y Reclamos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación Y se dictan otras disposiciones.
LEY 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.



## SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS

### Información por tipos de requerimientos

Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de conceptos:

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la Prestación deficiente de un servicio público

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

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**

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

Durante el período comprendido del 01 al 31 de Marzo de 2016, el FONCEP a través del grupo de Servicio al Ciudadano, recibió **(553)** requerimientos que se clasificaron oportunamente al interior de la entidad.

A continuación se presenta la relación de los requerimientos durante el periodo en Mención:

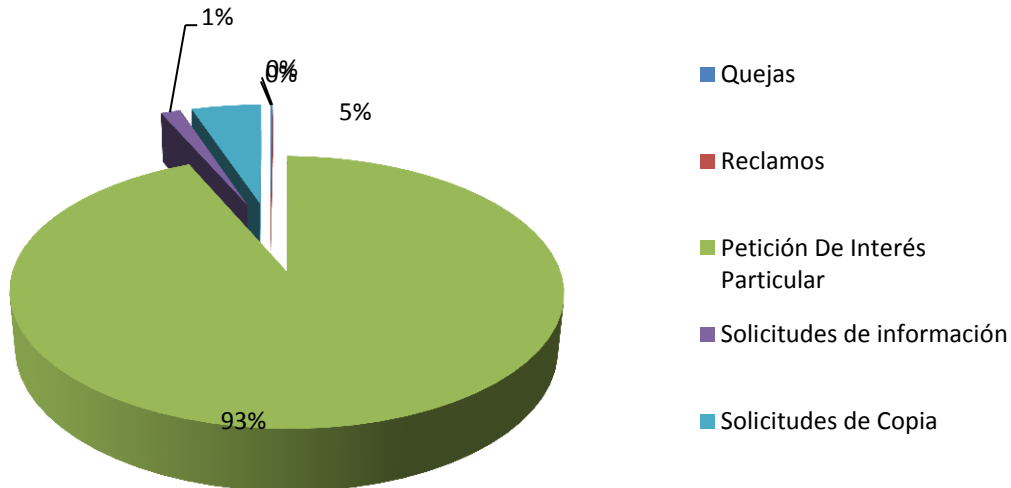
INFORME MENSUALIZADO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
ENTIDAD: FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP		
PERIODO DEL INFORME:		DEL: 01 MARZO 2016 AL: 31 DE MARZO 2016
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	1	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	516	93%
Solicitudes de información	8	1%
Solicitudes de Copia	28	5%
<b>Total</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	1	0%
<b>Total de quejas recibidas</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	1	0%
Envío de desprendibles	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</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>

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	1	13%
Número de solicitudes de información solucionadas	7	88%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Nomina Pensionados	3	38%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	0	0%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	2	25%
Solicitud de información Ente de Control	1	13%
Solicitud de información Bonos y Cuotas Partes	0	0%
Solicitud de información Oficina Jurídica	1	13%
Solicitud de información oficina Área de Tesorería	0	0%
Solicitud de información Talento Humano	1	13%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	172	33%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	344	67%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>516</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Auxilio Funerario	29	6%
Accion de Tutela	30	6%
Indemnización Sustitutiva Pensión	23	4%
Actualizacion Datos	175	34%
Reconocimiento Pensión Sanción	4	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	21	4%
Reconocimiento Pensión Vejez	3	1%
Reliquidación Pensión	7	1%
Acuerdo de Pago	11	2%
Cancelacion Hipoteca	1	0%
Sustitución de pensión	8	2%
Solicitud de Bonos Pensionales	5	1%
Solicitud de Cuota parte de Bono Pensional	2	0%
Certificacion Laboral	1	0%
Mesadas no cobradas	12	2%
Derecho de Peticion	142	28%
Recurso de Reposicion	7	1%
Solicitud Acrecimiento de Pension	2	0%
Solicitud Certificados	8	2%
Solicitud Cesantias	22	4%
Solicitud de Pago Único a Herederos	2	0%
Traspaso de Pensión	0	0%

Actualización de Datos	0	0%
Acrecimiento de Pensión	0	0%
Desprendibles de Pago	0	0%
Paz y Salvo	0	0%
Certificación semanas cotizadas	1	0%
Descuentos de Desprendibles	0	0%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>516</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	4	14%
Número de solicitudes de copia solucionadas	24	86%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	4	14%
Copia Resolución Pensional	21	75%
Copia de Poder	1	4%
Copia de Sentencia	0	0%
Copia de Radicado	2	7%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Dirección General	87	16%
Nómina De Pensionados	37	7%
Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	0	0%
Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	118	21%
Gerencia De Pensiones	68	12%
Área de Cesantías	22	4%
Subdirección Financiera Y Administrativa	2	0%
Área Administrativa	73	13%
Servicio al Ciudadano	0	0%
Área de Cartera	27	5%
Área de Talento Humano	70	13%
Área de Tesorería	34	6%
Área de Contabilidad	3	1%
Área Financiera	0	0%
Grupo de Control Disciplinario	0	0%
Oficina Asesora De Control Interno	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	0	0%
Área de Jurisdicción Coactiva	12	2%
Oficina de Planeación	0	0%
Oficina de Informática y Sistemas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>

## PARTICIPACIÓN PORCENTUAL



### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El grupo de quejas y soluciones, 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 a MARZO DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 172 PQR's pendientes de respuesta,. Por lo cual se dio aviso a los Jefes de área para que se revisen los PQR's y se adjunten las respuestas correspondientes.
- Se debe realizar seguimiento por los Jefes de área a los encargados de tramitar las quejas 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.

### GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO