



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

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

Durante el período comprendido del 01 al 30 de Noviembre de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(1789)** 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 NOVIEMBRE 2016 AL: 30 DE NOVIEMBRE 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	1	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	1661	93%
Solicitudes de información	54	3%
Solicitudes de Copia	73	4%
<b>Total</b>	<b>1789</b>	<b>100%</b>
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	1	0%
Número de quejas solucionadas	0	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%
Pago de cesantías	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</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	20	37%
Número de solicitudes de información solucionadas	34	63%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Área de Cesantías	4	7%
Solicitud de información Dirección	1	2%
Solicitud de información Grupo Nomina	15	28%
Solicitud de información Área Tesorería	9	17%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	5	9%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	1	2%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	18	33%
Solicitud de información Talento Humano	1	2%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	326	20%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	1335	80%
<b>Total de Petición De Interés Particular recibidas</b>	<b>1661</b>	<b>100%</b>
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	20	1%
Actualización Datos	127	8%
Acuerdo de Pago	6	0%
Auxilio Funerario	23	1%
Demanda	52	3%
Derecho de Petición	75	5%
Indemnización Sustitutiva Pensión	27	2%
Novedades Descuentos Pensionados	504	30%
Reclamación Administrativa	8	0%
Reconocimiento Pensión Sanción	5	0%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	24	1%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pensión de Jubilación	3	0%
Recurso de Apelación	2	0%
Recurso de Reposición	14	1%
Reliquidación Pensión	21	1%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	2	0%
Solicitud Certificados	226	14%
Solicitud Cesantías	132	8%
Solicitud Cuota Parte Pensional	144	9%
Solicitud de Bono de la Administradora	77	5%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	12	1%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	7	0%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	38	2%
Solicitud Otras Entidades	112	7%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>1661</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

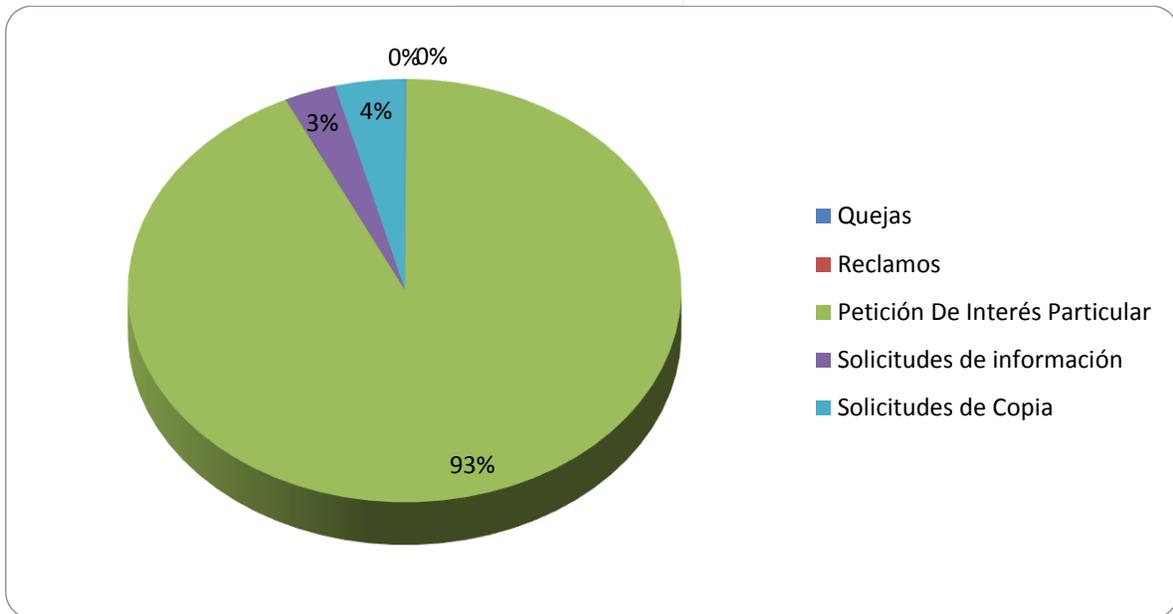
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	7	10%
Número de solicitudes de copia solucionadas	66	90%
<b>Total de solicitudes de información recibidas</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	6	8%
Copia Resolución Pensional	64	88%
Copia de Acto Administrativo	3	4%
<b>Total de solicitudes de información discriminadas</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	16	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	162	9%
AREA CONTABILIDAD	2	0%
AREA FINANCIERA	3	0%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	21	1%
AREA TALENTO HUMANO	25	1%
AREA DE TESORERIA	101	6%
CORRESPONDENCIA	192	11%
DIRECCION	16	1%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	199	11%
GERENCIA DE PENSIONES	187	10%
GESTION DOCUMENTAL	1	0%
GRUPO NOMINA	697	39%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	83	5%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	6	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	59	3%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	15	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1789</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



## 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 30 de NOVIEMBRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 326 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)