



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

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Durante el período comprendido del 01 al 31 de Octubre de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(1523)** 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 OCTUBRE 2016 AL: 31 DE OCTUBRE 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	5	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	1391	91%
Solicitudes de información	40	3%
Solicitudes de Copia	87	6%
Total	1523	100%
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	5	0%
Total de quejas recibidas	5	0%
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	5	0%
Pago de cesantías	0	0%
Total	5	0%

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



RECLAMOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	0%
Número de reclamos solucionados	0	0%
Total de reclamos recibidos	0	0%
RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Servicio al Ciudadano	0	0%
Solicitud de Información	0	0%
Total	0	0%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	3	8%
Número de solicitudes de información solucionadas	37	93%
Total de solicitudes de información recibidas	40	100%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Area de Cartera	1	3%
Solicitud de información Área de Cesantías	4	10%
Solicitud de información Correspondencia	1	3%
Solicitud de información Grupo Nomina	16	40%
Solicitud de información Área Tesorería	1	3%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	2	5%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	4	10%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Económicas	1	3%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	8	20%
Solicitud de información Talento Humano	2	5%
Total de solicitudes de información discriminadas	40	100%
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	239	17%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	1152	83%
Total de Petición De Interés Particular recibidas	1391	100%
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	9	1%
Actualización Datos	129	9%
Acuerdo de Pago	4	0%



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

Auxilio Funerario	27	2%
Demanda	35	3%
Derecho de Petición	87	6%
Indemnización Sustitutiva Pensión	33	2%
Novedades Descuentos Pensionados	278	20%
Pago Único a Herederos	3	0%
Reclamación Administrativa	18	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	8	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	18	1%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pensión de Jubilación	4	0%
Recurso de Apelación	5	0%
Recurso de Reposición	31	2%
Reliquidación Pensión	24	2%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	6	0%
Solicitud Certificados	218	16%
Solicitud Cesantías	103	7%
Solicitud Cuota Parte Pensional	130	9%
Solicitud de Bono de la Administradora	59	4%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	8	1%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	13	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	28	2%
Solicitud Otras Entidades	113	8%
Total de solicitudes de información discriminadas	1391	100%
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	17	20%
Número de solicitudes de copia solucionadas	70	80%
Total de solicitudes de información recibidas	87	100%
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	10	11%
Copia Resolución Pensional	74	85%
Copia de Acto Administrativo	3	3%
Total de solicitudes de información discriminadas	87	100%

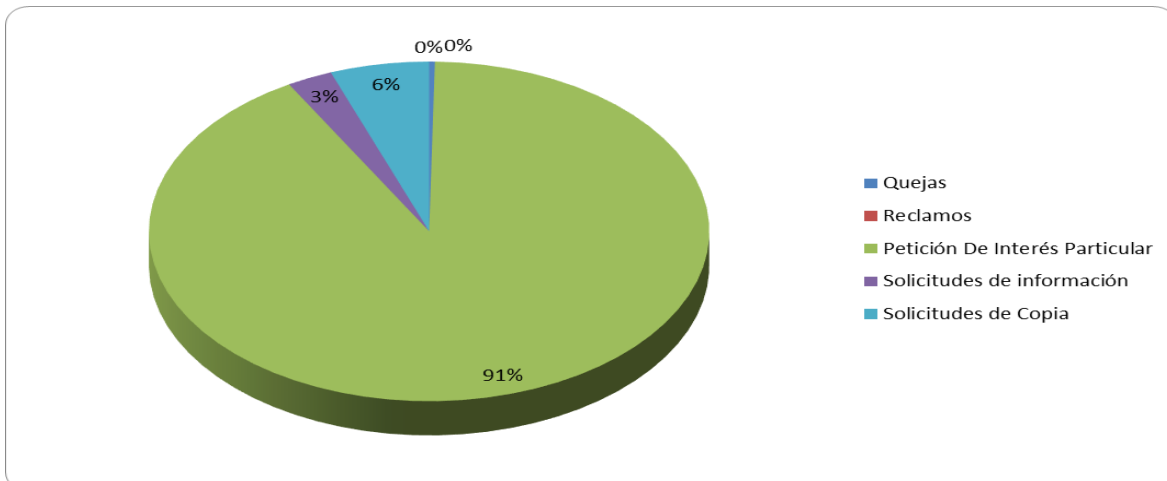
FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A
Teléfono: 3076200
www.foncep.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	15	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	127	8%
AREA CONTABILIDAD	1	0%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	8	1%
AREA FINANCIERA	2	0%
AREA TALENTO HUMANO	11	1%
AREA DE TESORERIA	90	6%
CORRESPONDENCIA	198	13%
DIRECCION	51	3%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	222	15%
GERENCIA DE PENSIONES	153	10%
GRUPO NOMINA	505	33%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	55	4%
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	5	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0%
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	63	4%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	14	1%
TOTAL	1523	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



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 OCTUBRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 239 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