

| FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP | |
|--|--|
| INFORME PROCESO DE PQRs, SDQS | |
| PRIMER TRIMESTRE 2016 | |
| Marco Normativo Norma | Descripción |
| CONSTITUCION POLITICA Ley 1437 de 2011 | Artículos 2, 6, 23 y 209 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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Durante el período comprendido al Primer Trimestre de 2016, el FONCEP a través del grupo de Servicio al Ciudadano, recibió **(745)** 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 ENERO 2016 AL: 31 DE MARZO 2016 | |
| TIPO DE REQUERIMIENTO | | |
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Quejas | 1 | 0% |
| Reclamos | 1 | 0% |
| Petición De Interés Particular | 634 | 85% |
| Solicitudes de información | 11 | 1% |
| Solicitudes de Copia | 98 | 13% |
| Total | 745 | 100% |
| QUEJAS | | |
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Número de quejas pendientes | 0 | 0% |
| Número de quejas solucionadas | 1 | 0% |
| Total de quejas recibidas | 1 | 0% |
| QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO | | |
| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Atención y Servicio | 1 | 0% |
| Envío de desprendibles | 0 | 0% |
| Total | 1 | 0% |
| RECLAMOS | | |
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Número de reclamos pendientes | 0 | 0% |
| Número de reclamos solucionados | 1 | 0% |
| Total de reclamos recibidos | 1 | 0% |
| RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO | | |
| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Servicio al Ciudadano | 1 | 0% |
| - | 0 | 0% |
| Total | 1 | 0% |

| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | | |
|---|------------|--------------------------|
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Número de solicitudes de información pendientes | 2 | 18% |
| Número de solicitudes de información solucionadas | 9 | 82% |
| Total de solicitudes de información recibidas | 11 | 100% |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO | | |
| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Solicitud de información Ente de Control | 2 | 18% |
| Solicitud de información Gerencia de Pensiones | 2 | 18% |
| Solicitud de información Nomina Pensionados | 3 | 27% |
| Solicitud de información Oficina Jurídica | 1 | 9% |
| Solicitud de información Talento Humano | 2 | 18% |
| Solicitudes de información Subdirección Financiera y Administrativa | 1 | 9% |
| Solicitud de información oficina Área de Tesorería | 0 | 0% |
| Solicitud de información Talento Humano | 0 | 0% |
| Total de solicitudes de información discriminadas | 11 | 100% |
| PETICION DE INTERES PARTICULAR | | |
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Número de Petición De Interés Particular pendientes | 221 | 35% |
| Número de Petición De Interés Particular solucionadas | 413 | 65% |
| Total de Petición De Interés Particular recibidas | 634 | 100% |
| PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO | | |
| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
| Acción de Tutela | 30 | 5% |
| Acrecimiento de Pensión | 1 | 0% |
| Actualización Datos | 175 | 28% |
| Acuerdo de Pago | 11 | 2% |
| Auxilio Funerario | 29 | 5% |
| Cancelación Hipoteca | 1 | 0% |
| Certificación Laboral | 6 | 1% |
| Certificación semanas cotizadas | 2 | 0% |
| Certificado de Pensión | 7 | 1% |
| Cumplimiento de Fallo | 4 | 1% |
| Derecho de Petición | 142 | 22% |
| Indemnización Sustitutiva Pensión | 26 | 4% |
| Mesada adicional | 1 | 0% |
| Mesadas no cobradas | 14 | 2% |
| Reajuste de Pensión | 1 | 0% |
| Reconocimiento Pensión Sanción | 6 | 1% |
| Reconocimiento Pensión Sobrevivientes | 26 | 4% |
| Reconocimiento Pensión Vejez | 6 | 1% |
| Recurso de Reposición | 7 | 1% |
| Reliquidación Pensión | 34 | 5% |
| Requerimientos Puntuales | 6 | 1% |
| Solicitud Acrecimiento de Pensión | 2 | 0% |

| | | |
|--|------------|-------------|
| Solicitud Certificados | 8 | 1% |
| Solicitud Cesantías | 22 | 3% |
| Solicitud de Bonos Pensionales | 22 | 3% |
| Solicitud de Cuota Parte de Bono Pensional | 34 | 5% |
| Solicitud de Pago Único a Herederos | 2 | 0% |
| Sustitución de Pensión | 9 | 1% |
| Total de solicitudes de información discriminadas | 634 | 100% |

SOLICITUD DE COPIA

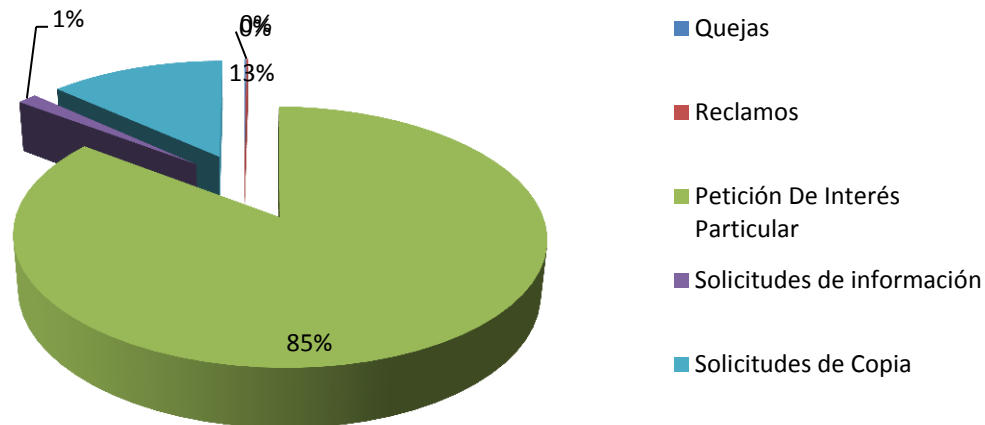
| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--|-----------|--------------------------|
| Número de solicitudes de copia pendientes | 15 | 15% |
| Número de solicitudes de copia solucionadas | 83 | 85% |
| Total de solicitudes de información recibidas | 98 | 100% |

SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO

| ASUNTO | CANTIDAD | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|--|-----------|--------------------------|
| Copia de Poder | 1 | 1% |
| Copia de Radicado | 2 | 2% |
| Copia del expediente | 15 | 15% |
| Copia Resolución Pensional | 80 | 82% |
| | | 0% |
| Total de solicitudes de información discriminadas | 98 | 100% |

| DEPENDENCIA | REQUERIMIENTOS | PARTICIPACIÓN PORCENTUAL |
|---|----------------|--------------------------|
| Área Administrativa | 100 | 13% |
| Área de Cartera | 28 | 4% |
| Área de Cesantías | 22 | 3% |
| Área de Contabilidad | 3 | 0% |
| Área de Jurisdicción Coactiva | 12 | 2% |
| Área de Talento Humano | 71 | 10% |
| Área de Tesorería | 34 | 5% |
| Dirección General | 87 | 12% |
| Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes | 166 | 22% |
| Gerencia De Pensiones | 148 | 20% |
| Nómina De Pensionados | 14 | 2% |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | 0% |
| Oficina de Planeación | 1 | 0% |
| Servicio al Ciudadano | 2 | 0% |
| Subdirección Financiera Y Administrativa | 51 | 7% |
| Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas | 5 | 1% |
| TOTAL | 745 | 100% |

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 PRIMER TRIMESTRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 221 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