



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

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

Durante el período comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(4300)** 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 ENERO 2016 AL: 30 DE JUNIO 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2	0%
Reclamos	1	0%
Petición De Interés Particular	4012	93%
Solicitudes de información	59	1%
Solicitudes de Copia	226	5%
Total	4300	100%
QUEJAS		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	2	0%
Total de quejas recibidas	2	0%
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	2	0%
Envío de desprendibles	0	0%
Total	2	0%
RECLAMOS		
DESCRIPCION	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes	0	0%
Número de reclamos solucionados	1	0%

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



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	20	34%
Número de solicitudes de información solucionadas	39	66%
Total de solicitudes de información recibidas	59	100%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Ente de Control	2	3%
Solicitud de información Grupo Nomina	18	31%
Solicitud de información Área Financiera	1	2%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	18	31%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	5	8%
Solicitud de información Oficina Asesora de Control Interno	1	2%
Solicitud de información Área de Planeación	1	2%
Solicitud de información Área de Cartera	1	2%
Solicitud de información Área de Dirección	1	2%
Solicitud de información Oficina Jurídica	3	5%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Económicas	3	5%
Solicitud de información Talento Humano	5	8%
Total de solicitudes de información discriminadas	59	97%
PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	1296	32%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	2716	68%
Total de Petición De Interés Particular recibidas	4012	100%
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	195	5%
Actualizacion Datos	742	18%
Acuerdo de Pago	72	2%
Auxilio Funerario	107	3%
Cumplimiento de Fallo	4	0%
Demanda	41	1%
Derecho de Peticion	484	12%
Indemnización Sustitutiva Pensión	99	2%
Mesadas Causadas y No Cobradas	57	1%
Novedades Descuentos Pensionados	189	5%
Pago Unico a Herederos	10	0%
Reclamacion Administrativa	14	0%

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



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

Reconocimiento Pensión de Jubilación por Aportes	1	0%
Reconocimiento Pensión Sanción	31	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	93	2%
Reconocimiento Pensión Vejez	16	0%
Recurso de Apelación	2	0%
Recurso de Reposición	56	1%
Reliquidación Pensión	64	2%
Requerimientos Puntuales	6	0%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	5	0%
Solicitud Bonos y Cuotas Pensionales	442	11%
Solicitud Certificados	633	16%
Solicitud Cesantías	475	12%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	34	1%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	15	0%
Solicitud Otras Entidades	125	3%
Total de solicitudes de información discriminadas	4012	100%
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	50	22%
Número de solicitudes de copia solucionadas	176	78%
Total de solicitudes de información recibidas	226	100%
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACION PORCENTUAL
Copia del expediente	37	16%
Copia Resolución Pensional	172	76%
Copia de Acto Administrativo	3	1%
Copia de Poder	2	1%
Copia de Sentencia	2	1%
Copia de Radicado	10	4%
Total de solicitudes de información discriminadas	226	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 de ENERO al 30 de JUNIO DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 1296 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