



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

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Durante el período comprendido del 01 al 30 de Septiembre de 2016, el FONCEP a través del Área de Servicio al Ciudadano, recibió **(1591)** 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 SEPTIEMBRE 2016 AL: 30 DE SEPTIEMBRE 2016	
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Petición De Interés Particular	1464	92%
Solicitudes de información	39	2%
Solicitudes de Copia	88	6%
Total	1591	100%
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0%
Número de quejas solucionadas	0	0%
Total de quejas recibidas	0	0%
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Atención y Servicio	0	0%
Pago de cesantías	0	0%
Total	0	0%

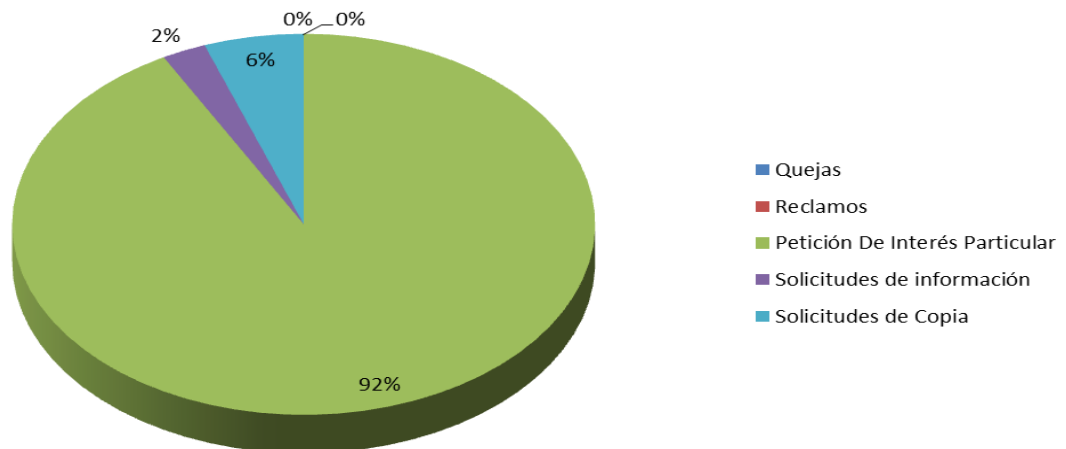
FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio Parque Santander - Torre A
Teléfono: 3076200
www.foncep.gov.co



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	12	31%
Número de solicitudes de información solucionadas	27	69%
Total de solicitudes de información recibidas	39	100%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Solicitud de información Área de Cartera	2	5%
Solicitud de información Área de Cesantías	1	3%
Solicitud de información Área Contabilidad	1	3%
Solicitud de información Correspondencia	1	3%
Solicitud de información Grupo de Nomina	5	13%
Solicitud de información Oficina Asesora Jurídica	2	5%
Solicitud de información Área Tesorería	2	5%
Solicitud de información Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	8%
Solicitud de información Subdirección Financiera y Administrativa	9	23%
Solicitud de información Subdirección de Prestaciones Económicas	2	5%
Solicitud de información Gerencia de Pensiones	8	21%
Solicitud de información Talento Humano	3	8%
Total de solicitudes de información discriminadas	39	100%

PETICION DE INTERES PARTICULAR		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de Petición De Interés Particular pendientes	188	13%
Número de Petición De Interés Particular solucionadas	1276	87%
Total de Petición De Interés Particular recibidas	1464	100%
PETICION DE INTERES PARTICULAR DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Acción de Tutela	18	1%
Actualización Datos	187	13%
Auxilio Funerario	28	2%
Demanda	41	3%
Derecho de Petición	184	13%
Indemnización Sustitutiva Pensión	27	2%
Novedades Descuentos Pensionados	204	14%
Pago Único a Herederos	9	1%
Reclamación Administrativa	21	1%
Reconocimiento Pensión Sanción	10	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	24	2%
Reconocimiento Pensión Vejez o Pension de Jubilacion	3	0%
Recurso de Reposición	19	1%
Reliquidación Pensión	23	2%
Solicitud Acrecimiento de Pension	5	0%
Solicitud Certificados	187	13%
Solicitud Cesantías	114	8%
Solicitud Cuota Parte Pensional	61	4%
Solicitud de Bono de la Administradora	120	8%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	3	0%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	11	1%
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	40	3%
Solicitud Otras Entidades	125	9%
Total de solicitudes de información discriminadas	1464	100%
SOLICITUD DE COPIA		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de copia pendientes	2	2%
Número de solicitudes de copia solucionadas	86	98%
Total de solicitudes de información recibidas	88	100%
SOLICITUD DE COPIA DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Copia del expediente	11	13%
Copia Resolución Pensional	75	85%
Copia de Acto Administrativo	2	2%
Total de solicitudes de información discriminadas	88	100%

DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
AREA CARTERA	17	1%
ÁREA DE CESANTÍAS	130	8%
AREA CONTABILIDAD	5	0%
AREA DE JURIDICION COACTIVA	13	1%
AREA TALENTO HUMANO	30	2%
AREA DE TESORERIA	49	3%
CORRESPONDENCIA	170	11%
DIRECCION	37	2%
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	263	17%
GERENCIA DE PENSIONES	200	13%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0%
GRUPO NOMINA	470	30%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	76	5%
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	0%
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	100	6%
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	29	2%
TOTAL	1591	100%





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 SEPTIEMBRE DE 2016, el resultado general de dicho seguimiento encontró 188 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