

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

Dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, que ordena a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral relacionado con derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos, se realiza el presente informe.

Objetivo: Verificar el cumplimiento a lo establecido en el Art.76 de la Ley 1474 de 2011, así como la calidad y oportunidad en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas formulan al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP.

Alcance: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas formulan al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad en el segundo semestre de 2014.

En cumplimiento al Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Que establece: "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.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la

investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.*

Al respecto el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, en relación con el tema, cuenta con los siguientes procedimientos: Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias código PRSC10-01 versión 1 fecha de versión 05 marzo de 2014 cuyo objetivo es : “establecer las actividades necesarias para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de los Derechos de Petición (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información) que se presenten por parte de los ciudadanos” e Información y servicio al ciudadano código PRSC 10-02 versión 1 fecha de versión 29 de abril 2014 cuyo objetivo es: “brindar una atención oportuna, amable, con calidad y veracidad a todos los usuarios del FONCEP y ciudadanos en general, con el fin de responder a sus inquietudes o necesidades por medio de los canales y medios de comunicación dispuestos para cumplir con este propósito”.

Para evaluar la oportunidad y efectividad de las respuestas a los requerimientos presentados a través del Sistema de Quejas y Soluciones y a los documentos radicados por los ciudadanos y entidades, el equipo auditor realizó un muestreo a los requerimientos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo comprendido entre julio y octubre de 2014, periodo en el cual se ingresaron Trecientos sesenta y uno (361) requerimientos:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MAYORÍA
Fuerza de Planeación, Estrategia y
Control y Pensiones

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1211350	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	3/07/2014 9:42	Petición De Interés Particular
1211491	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 15:45	Reclamo
1211506	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	3/07/2014 9:42	Petición De Interés Particular
1211538	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	2/07/2014 16:11	Petición De Interés Particular
1211546	Nomina De Pensionados	2/07/2014 16:16	Petición De Interés Particular
1211557	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	2/07/2014 16:24	Petición De Interés Particular
1211562	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	2/07/2014 16:27	Petición De Interés Particular
1211568	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	2/07/2014 16:32	Petición De Interés Particular
1211576	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 16:39	Petición De Interés Particular
1212566	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 10:19	Petición De Interés Particular
1212618	Nomina De Pensionados	4/07/2014 10:55	Petición De Interés Particular
1212643	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:12	Petición De Interés Particular
1212657	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:23	Petición De Interés Particular
1212679	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:39	Petición De Interés Particular
1212684	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	4/07/2014 11:44	Petición De Interés Particular
1212689	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:49	Petición De Interés Particular
1212693	Nomina De Pensionados	4/07/2014 11:53	Petición De Interés Particular
1212699	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 12:00	Petición De Interés Particular
1212708	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 12:08	Petición De Interés Particular
1214228	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:04	Petición De Interés Particular
1214257	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:14	Petición De Interés Particular
1214300	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:29	Petición De Interés Particular
1214308	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:34	Petición De Interés Particular
1215565	Dirección General - Foncep	14/07/2014 9:44	Queja
1215813	Dirección General - Foncep	16/07/2014 10:52	Reclamo
1215949	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	10/07/2014 10:42	Petición De Interés Particular
1218054	Gerencia De Pensiones	14/07/2014 15:09	Petición De Interés Particular
1218108	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 15:35	Petición De Interés Particular
1218114	Gerencia De Pensiones	14/07/2014 15:37	Petición De Interés Particular
1220680	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 16:18	Petición De Interés Particular
1220706	Nomina De Pensionados	17/07/2014 16:28	Petición De Interés Particular
1221465	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:26	Petición De Interés Particular
1221484	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:37	Petición De Interés Particular
1221489	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:39	Petición De Interés Particular
1221502	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:48	Petición De Interés Particular
1221509	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:52	Petición De Interés Particular
1221524	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:03	Petición De Interés Particular
1221538	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:16	Petición De Interés Particular
1221547	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:25	Petición De Interés Particular
1221559	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:36	Petición De Interés Particular
1223851	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 15:30	Petición De Interés Particular
1223861	Gerencia De Pensiones	22/07/2014 15:37	Petición De Interés Particular
1223884	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	22/07/2014 15:48	Petición De Interés Particular
1223976	Gerencia De Pensiones	22/07/2014 16:32	Petición De Interés Particular
1224536	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	23/07/2014 11:38	Petición De Interés Particular
1224554	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	23/07/2014 11:52	Petición De Interés Particular
1224739	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:03	Petición De Interés Particular
1224801	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 16:09	Petición De Interés Particular

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio
Parque Santander - Torre A

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Frente al Poder Judicial, Edificio en
Carretera y Pensión

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1226241	Gerencia De Pensiones	24/07/2014 11:28	Petición De Interés Particular
1226081	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 11:44	Petición De Interés Particular
1226295	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 14:54	Petición De Interés Particular
1226304	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 15:01	Petición De Interés Particular
1226366	Gerencia De Pensiones	30/07/2014 15:16	Petición De Interés Particular
1226372	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 15:45	Petición De Interés Particular
1226374	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 15:47	Petición De Interés Particular
1226403	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 16:13	Petición De Interés Particular
1226411	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 16:20	Petición De Interés Particular
1226921	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 9:24	Petición De Interés Particular
1226931	Gerencia De Pensiones	29/07/2014 11:06	Petición De Interés Particular
1226937	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 9:32	Petición De Interés Particular
1226946	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 9:37	Petición De Interés Particular
1227029	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 10:36	Petición De Interés Particular
1227034	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 10:38	Petición De Interés Particular
1227074	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 10:57	Petición De Interés Particular
1227098	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 11:07	Petición De Interés Particular
1227425	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 14:56	Petición De Interés Particular
1227459	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 15:10	Petición De Interés Particular
1227523	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 15:36	Petición De Interés Particular
1228091	Gerencia De Pensiones	29/07/2014 10:46	Petición De Interés Particular
1228148	Gerencia De Pensiones	29/07/2014 11:15	Petición De Interés Particular
1228978	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	30/07/2014 9:31	Petición De Interés Particular
1229142	Gerencia De Pensiones	30/07/2014 11:12	Petición De Interés Particular
1229213	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	30/07/2014 11:48	Petición De Interés Particular
1229576	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	30/07/2014 15:54	Petición De Interés Particular
1229616	Subdireccion Financiera Y Administrativa	30/07/2014 16:12	Solicitud De Información
1172456	Nomina De Pensionados	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1197377	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1197558	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1200482	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1200531	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1200906	Nomina De Pensionados	2/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1200934	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1200958	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1201132	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1201149	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1201941	Dirección General - Foncep	17/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1201945	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202060	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202068	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202075	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202084	Nomina De Pensionados	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202095	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202102	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202110	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202112	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1202118	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204029	Nomina De Pensionados	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204062	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204098	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio
Parque Santander - Torre A

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Escuela de Planeación Estratégica
Gestión y Planeación

NUMERO-REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1204491	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204516	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204563	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204570	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204578	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1205927	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1206174	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1207942	Nomina De Pensionados	16/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1207958	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208002	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208012	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208024	Nomina De Pensionados	16/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208804	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211350	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211506	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211546	Nomina De Pensionados	21/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211557	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211562	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211576	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212679	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1214228	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1215949	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1172456	Nomina De Pensionados	7/07/2014 16:24	Petición De Interés Particular
1197377	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:51	Petición De Interés Particular
1197558	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/07/2014 10:49	Petición De Interés Particular
1200482	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 16:51	Petición De Interés Particular
1200531	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 8:40	Petición De Interés Particular
1200906	Nomina De Pensionados	2/07/2014 10:47	Petición De Interés Particular
1200934	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 16:38	Petición De Interés Particular
1200958	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 16:39	Petición De Interés Particular
1201132	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:46	Petición De Interés Particular
1201149	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:49	Petición De Interés Particular
1201941	Dirección General - Foncep	17/07/2014 11:36	Petición De Interés Particular
1201945	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:57	Petición De Interés Particular
1282060	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:58	Petición De Interés Particular
1282068	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:54	Petición De Interés Particular
1282075	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:58	Petición De Interés Particular
1282084	Nomina De Pensionados	7/07/2014 15:35	Petición De Interés Particular
1282095	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:50	Petición De Interés Particular
1282102	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:53	Petición De Interés Particular
1282110	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 16:48	Petición De Interés Particular
1282112	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/07/2014 10:59	Petición De Interés Particular
1282118	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:52	Petición De Interés Particular
1284029	Nomina De Pensionados	7/07/2014 16:00	Petición De Interés Particular
1284062	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:59	Petición De Interés Particular
1284098	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:48	Petición De Interés Particular
1284491	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:54	Petición De Interés Particular
1284516	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:05	Petición De Interés Particular
1284563	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:07	Petición De Interés Particular
1284570	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:06	Petición De Interés Particular
1284578	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 10:36	Petición De Interés Particular
1285927	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:56	Petición De Interés Particular
1286174	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:04	Petición De Interés Particular

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio
Parque Santander - Torre A

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Tratado de Empleo Social y Económico
Coberturas y Pensiones

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1246894	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:08	Petición De Interés Particular
1246902	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:17	Petición De Interés Particular
1246910	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:24	Reclamo
1246917	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:31	Petición De Interés Particular
1246921	Nomina De Pensionados	28/08/2014 17:37	Petición De Interés Particular
1246924	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:40	Petición De Interés Particular
1246935	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:50	Petición De Interés Particular
1246938	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 17:54	Petición De Interés Particular
1246944	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:59	Petición De Interés Particular
1246954	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 18:13	Petición De Interés Particular
1246963	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 18:20	Petición De Interés Particular
1246967	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 18:25	Petición De Interés Particular
1246972	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 18:31	Solicitud De Información
1246976	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 18:37	Petición De Interés Particular
1246978	Dirección General - Foncep	28/08/2014 18:40	Solicitud De Copia
1246981	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 18:45	Petición De Interés Particular
1246984	Nomina De Pensionados	28/08/2014 18:52	Petición De Interés Particular
1208769	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208775	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211538	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211568	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212618	Nomina De Pensionados	19/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212657	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212684	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212693	Nomina De Pensionados	19/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212708	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1221465	Gerencia De Pensiones	25/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1223951	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1223884	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1224536	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1224554	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1227459	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1228091	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1229213	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208769	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:57	Petición De Interés Particular
1208775	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:55	Petición De Interés Particular
1211538	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 16:58	Petición De Interés Particular
1211568	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 17:09	Petición De Interés Particular
1212618	Nomina De Pensionados	19/08/2014 15:51	Petición De Interés Particular
1212657	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:49	Petición De Interés Particular
1212684	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 17:02	Petición De Interés Particular
1212693	Nomina De Pensionados	19/08/2014 15:53	Petición De Interés Particular
1212708	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:52	Petición De Interés Particular
1221465	Gerencia De Pensiones	25/08/2014 16:45	Petición De Interés Particular
1223851	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 15:55	Petición De Interés Particular
1223884	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 17:00	Petición De Interés Particular
1224536	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 16:03	Petición De Interés Particular
1224554	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 16:05	Petición De Interés Particular
1227459	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:34	Petición De Interés Particular
1228091	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 17:00	Petición De Interés Particular
1229213	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 17:12	Petición De Interés Particular
7802014	AREA ADMINISTRATIVA	31/08/2014	QUEJA
72722014	DIRECCION GENERAL	11/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
73092014	GERENCIA DE PENSIONES	11/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACION
86712014	AREA ADMINISTRATIVA	18/09/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
86712014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
91252014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	15/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
95162014	AREA ADMINISTRATIVA	18/09/2014	QUEJA

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio
Parque Santander - Torre A

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Fundación Proceso para el Desarrollo
Cívico y Político

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
95162014	GERENCIA DE PENSIONES	22/09/2014	QUEJA
96632014	GERENCIA DE PENSIONES	15/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
102842014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
103222014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
103992014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
105542014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
106412014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
106582014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
106652014	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
106752014	AREA ADMINISTRATIVA	17/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
106752014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	22/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
106762014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
111522014	AREA ADMINISTRATIVA	17/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
111522014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
117312014	AREA ADMINISTRATIVA	18/09/2014	QUEJA
117312014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	22/09/2014	QUEJA
137782014	GERENCIA DE PENSIONES	22/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
141032014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	22/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
141502014	GERENCIA DE PENSIONES	22/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
142222014	AREA ADMINISTRATIVA	22/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
142222014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
147172014	GERENCIA DE PENSIONES	23/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
155712014	AREA ADMINISTRATIVA	24/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
155712014	AREA DE TALENTO HUMANO	24/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
156592014	NOMINA DE PENSIONADOS	24/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
157622014	GERENCIA DE PENSIONES	24/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
158932014	AREA ADMINISTRATIVA	24/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
159602014	AREA DE TALENTO HUMANO	24/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
159602014	GERENCIA DE PENSIONES	24/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
163692014	GERENCIA DE PENSIONES	25/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
166862014	GERENCIA DE PENSIONES	25/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
169692014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SUGERENCIA
169922014	NOMINA DE PENSIONADOS	26/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
170132014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
170722014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
170992014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
171322014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
186702014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
186942014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
187072014	NOMINA DE PENSIONADOS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187182014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187302014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187302014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187412014	NOMINA DE PENSIONADOS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187462014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187602014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio
Parque Santander - Torre A

BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HAZIENDA
Fondo de Planeación Económica
Cuentas y Patrimonio

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
187632014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187632014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187672014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187702014	AREA DE CESANTIAS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187712014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187742014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
190552014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	RECLAMO
190952014	AREA DE TALENTO HUMANO	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
191892014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
195682014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
195812014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
195922014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196052014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196152014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196222014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196272014	AREA DE TALENTO HUMANO	30/09/2014	RECLAMO
196272014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	RECLAMO
196412014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196502014	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196592014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196652014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196692014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196732014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196812014	NOMINA DE PENSIONADOS	30/09/2014	RECLAMO
190552014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
190952014	AREA DE TALENTO HUMANO	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
191892014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
195682014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
195812014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
195922014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196052014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196152014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
196222014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
196272014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA DE TALENTO HUMANO	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
196412014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196502014	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196592014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
196652014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196692014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
196732014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196812014	NOMINA DE PENSIONADOS	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
232932014	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	07/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
291272014	SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	17/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
343062014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA DE TALENTO HUMANO	24/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376462014	AREA ADMINISTRATIVA, AREA DE TALENTO HUMANO	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376562014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376622014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376742014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376912014	AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
377082014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386392014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386562014	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386712014	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386862014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386972014	AREA ADMINISTRATIVA	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
291312014	AREA ADMINISTRATIVA	17/10/2014	EN TRAMITE - POR TRASLADO
239772014	AREA ADMINISTRATIVA	07/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio
Parque Santander - Torre A

BOGOTÁ
HUMANA

Con el fin de verificar el cumplimiento del numeral 1) del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 mediante 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 del cuadro anterior, aleatoriamente fueron seleccionados 8 requerimientos de lo cual se desprende el siguiente resultado:

Entrada		Tema	Salida	
Radica do	Fecha		Radicado	Fecha
2014ER 9273	27/06/ 2014	Solicita copia auténtica e íntegra del expediente pensional.	2014EE8609	03/07/2 014
2014ER 9515	03/07/ 2014	Solicita certificación sobre la pensión sanción.	EE-00133- 201409318 IdControl 1173	18/07/2 014
IdContro 13275	04/08/ 2014	Solicita certificado donde consten los valores que se han pagado desde la fecha en que la CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL DE BOGOTÁ D.C., reconoció la pensión (7 de febrero de 1991) hasta la fecha.	En el SGDEA se observa que el 22 de agosto de 2014 "se entrega respuesta personalmente al interesado José Ricardo Sánchez Plazas C.C 17077283. No obstante, no se evidencia el número de radicado de salida.	
IdContro 13302	04/08/ 2014	Solicita desvinculación de la EPS Famisanar en razón a que pertenece al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares a través del Ejército	EE-00133- 201410684 IdControl 4069	13/08/2 014
IdContro 15222	25/8/2 014	Solicita pago de mesadas adicionales durante el tiempo que se pagó la pensión convencional periodo comprendido entre 2008 y 2011	IdControl 21367	24/11/2 14



IdControl I 5654	27/08/ 2014	Solicita aclaración relacionada con la Resolución 000768 del 18 de junio de 2014	IdControl 6390	03/09/2 014
2014ER 8196	09/06/ 2014	Solicita copia de la liquidación efectuada por FONCEP para dar cumplimiento al fallo judicial, y que dio origen a la Resolución 04061 del 3 de septiembre de 2013	2014EE8466	02/07/2 014
2014ER 9507	03/07/ 2014	Solicita copia auténtica de la totalidad de los documentos que conforman el cuaderno administrativo pensional y de los actos administrativos que se han proferido en reconocimiento de la pensión.	IdControl 1966	23/07/2 014

Que verificadas las repuestas dadas a los requerimientos que fueron suministradas por correo institucional del 2 de diciembre de 2014 por los responsables del trámite, en general se ha dado respuesta de fondo, coherente con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales estipulados en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo.

Asi mismo esta auditoria verificó que en la pagina web de la Alcaldia se encuentra ubicado el Mapa Callejero de la Entidad donde encontramos la ubicación del FONCEP con sus respectiva dirección.

Mediante correo institucional enviado a la Oficina de Control Interno desde el área Administrativa con fecha del 21 de noviembre de 2014, se observó que todos los trámites se ingresan en el aplicativo SDQS y se encuentran registrados por cada uno de las fechas y los diferentes canales tales como por escrito, web, e-mail, y presencial.

Esta auditoría verificó mediante la muestra aleatoria de once (11) peticiones que los tramites que se reflejan en el informe SDQS son de competencia de la entidad ya que solicita copia del expediente pensional, certificado de pension, aclaración de resolución de pensión, entre otros.

Se verificó mediante el informe consolidado SDQS de los meses de julio a octubre de 2014, que fue entregado mediante correo institucional el 21 de noviembre de 2014 a la

Oficina de Control Interno, que se asigna el trámite a la dependencia que corresponda de acuerdo a la solicitud que realiza el ciudadano para que de respuesta dentro de los terminos de ley se refleja así en una muestra aleatoria de los meses septiembre y octubre:

Número de Petición	Fecha de Emisión	Dependencia	Detalle
7802014	31/08/2014	AREA ADMINISTRATIVA	PRUEBA FUNCIONAL REGISTRO
72722014	11/09/2014	DIRECCION GENERAL	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
79092014	11/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE RELIQUIDACION DE PENSION
91252014	15/09/2014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	COPIA DEL EXPEDIENTE
96632014	15/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE PENSION DE VEJEZ
102842014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	PAGO DE INDEMNIZACION SUSTITUTIVA DE PENSION
103222014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE LIQUIDACION DE PENSION
103992014	16/09/2014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	SOLICITUD DE CUOTA PARTE
105542014	16/09/2014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	SOLICITUD DE CUOTA PARTE DE BONO PENSIONAL
106412014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE RELIQUIDACION DE PENSION
106582014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE INFORMACION DEL PROCESO DE INDEMNIZACION SUSTITUTIVA
106652014	16/09/2014	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	SOLICITUD DE INFORMACION PUNTUAL
137782014	22/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE PAGO DE MESADAS DE JUNIO ATRAZADAS
141032014	22/09/2014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE PENSIONAL
187072014	29/09/2014	NOMINA DE PENSIONADOS	SOLICITUD DE INFORMACION DE PAGO UNICO A HEREDEROS
187302014	29/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE INFORMACION SALDO PENDIENTE
187302014	29/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE INFORMACION SALDO PENDIENTE
187412014	29/09/2014	NOMINA DE PENSIONADOS	SOLICITUD DE CERTIFICACION
187462014	29/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
187602014	29/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE INDEMNIZACION VEJEZ
187632014	29/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE PAGO DE AUXILIO FUNERARIO
191892014	30/09/2014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	SOLICITUD PAGO DE PENSION
195682014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA EXPEDIENTE
195812014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA RESOLUCION
195922014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196502014	30/09/2014	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION TENA JURIDICO
196592014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196652014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196692014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196732014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196812014	30/09/2014	NOMINA DE PENSIONADOS	RECLAMO POR LA DEMORA EN EL PAGO DE LA PENSION DE AGOSTO
190952014	41913	AREA DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE REPORTE DE SEMANAS COTIZADAS
191892014	41913	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	SOLICITUD PAGO DE PENSION
196412014	41913	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196502014	41913	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION TENA JURIDICO
196592014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196652014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196692014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196732014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196812014	41913	NOMINA DE PENSIONADOS	RECLAMO POR LA DEMORA EN EL PAGO DE LA PENSION DE AGOSTO
376742014	41942	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE PAGO DE MESADAS ADICIONALES
376912014	41942	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA LEGIBLE DE LA RESOLUCION
377082014	41942	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD RELIQUIDACION DE PENSION
386392014	41943	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD PARA QUE SE LE CONCEDA EL PAGO DE LA PENSION SOBREVIVIENTE
386712014	41943	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	SOLICITUD DE INFORMACION POR INCONSISTENCIAS EN EL PAGO DE LA MESADA
386862014	41943	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE REAJUSTE PENSIONAL

Fortaleza:

Esta auditoria resalta que la Entidad cuenta en la pagina web un link especialmente de "Centro de atención al ciudadano" donde se contempla temas como: guía de trámites y servicios, puntos de atención, preguntas frecuentes, calendarios de pagos, peticiones quejas reclamos y sugerencias entre otras, se refleja así:

Mapa del Sitio Encuestas Empleo Glosario Contáctenos Idioma/Language

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ HUCANA** Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP SECTOR HACIENDA

Buscar... Última actualización 07/01/2015

INICIO Servicios para AFILIADOS Boletines y NOTICIAS Acerca del FONCEP Gestión y CONTROL CONTRATACIÓN

FONCEP
les desea una Feliz Navidad y un prospero año 2015

Centro de atención al CIUDADANO

- Guía de Trámites y Servicios
- Puntos de atención
- Preguntas Frecuentes
- Calendario de pagos
- Defensor del ciudadano
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Notificaciones por aviso
- Carta de trato digno y humano al ciudadano
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

ÚLTIMAS NOTICIAS

RENDICIÓN DE CUENTAS EN MATERIA DE CESANTIAS CON ENTIDADES AFILIADAS AL FONCEP

Publicado: 07 Noviembre 2014

Encuesta del mes

¿Qué le parecen las nuevas instalaciones para atención al ciudadano?

Excelente - 55%
Buena - 10%
Regular - 20%

Calendario de pagos

Suscríbese a nuestro boletín de noticias

Nombre _____

Email _____

Atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Se verificó que los derechos de petición (quejas y/o reclamos, consultas y solicitudes de información) presentados por los ciudadanos se reciben a través de los siguientes canales:

1) Aplicativo SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS disponible en www.foncep.gov.co portal ubicado en la Red global, de uso público para usuarios internos y externos. Se aclara que la finalidad del SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS es recibir los requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Distrito Capital, posteriormente son distribuidos entre las diferentes entidades según su competencia, con el fin de ser resueltos de fondo y de manera oportuna.

2) Correo electrónico:

- ✓ servicioalciudadano@foncep.gov.co
- ✓ comunicaciones@foncep.gov.co,
- ✓ anticorrupcion@foncep.gov.co,

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No 14-98 Edificio Condominio
Parque Santander - Torre A

- ✓ notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co
- 3) Vía telefónica
 - 4) Presencial
 - 5) Radicados en el aplicativo ControlDoc

De acuerdo con lo anterior, el Asistente Administrativo o Técnico Operativo del Grupo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia procede a radicar en el aplicativo SDQS de tal manera que todas las peticiones presentadas ante el FONCEP quedan registradas para consulta de la Alcaldía. Adicionalmente, alimenta una Base de Datos cuyo Formato contiene: Radicado, fecha, canal, nombre del solicitante, documento de identidad, área de destino, tipo de solicitud y fecha límite para dar respuesta. A partir del 16 de julio de 2014 el Formato contiene únicamente los radicados a través del **Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA**, denominado SIGEF bajo la plataforma ControlDoc y del SDQS.

Seguimiento a la “Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en el caso del Foncep se encuentra publicado en la página web de la entidad.

En relación con los cuatro componentes se encuentra lo siguiente:

Metodología para la identificación del riesgo de corrupción y acciones para su manejo:

El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link "gestión y control programas estrategia lucha contra la corrupción y atención al ciudadano".

Se observó que el Manual del Riesgo se encuentra publicado en la página intranet de la Entidad, Código MNDE03-03 "Manual Gestión del Riesgo".

Estrategia Anti Trámites:

En la página web de la Entidad se encuentra el link "Guía de Trámites y Servicios", donde se encuentra diferentes formatos de trámites pensionales.

Estrategia de rendición de cuentas:

Se observa publicada en la página web de la Entidad en el link "Boletines y Noticias" la "Rendición de Cuentas en materia de Cesantías en el mes de Noviembre de 2014.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En la página web de la Entidad se encuentra el link visible correspondiente a "Centro de Atención al Ciudadano", donde se contempla temas como: guía de trámites y servicios, puntos de atención, sugerencias y reclamos entre otros.

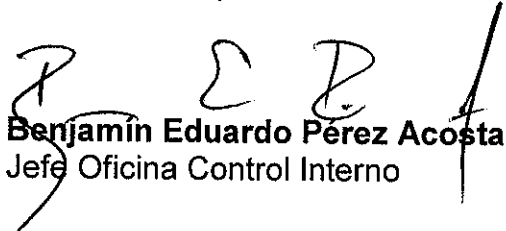
Referente a la Atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se ingresan al Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

La entidad cuenta con los siguientes correos para atender al ciudadano: servicios alciudadano@foncep.gov.co, comunicaciones comunicaciones@foncep.gov.co, anticorrupcion anticorrupcion@gov.co

Se realizan encuestas en el Área Atención al Ciudadano y en el CADE, para observar la calificación del cliente referente a atención que se le brinda.

Se implementó el sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA, denominado SIGEF bajo la plataforma ControlDoc y del SDQS.


Marelvis Camargo Ovalle
Profesional Especializado


Benjamin Eduardo Pérez Acosta
Jefe Oficina Control Interno