

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD:		FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP		AÑO : 2015	
Estrategia	Actividades	Fecha prog	ACTIVIDADES REALIZADAS	Responsable	Observaciones Control Interno
			Septiembre - Diciembre		
Metodología para la identificación del riesgo de corrupción y acciones para su manejo	Identificación de riesgos de corrupción	Marzo de 2015	Los riesgos que se encuentran vigentes fueron los que se identificaron en el año 2014, ya que la Oficina Asesora de Planeación solicitó mediante correo electrónico de 10 de septiembre la revisión y actualización de los mismos, siendo las oficinas de Control Interno, Planeación y el área de Cesantías las únicas en realizar la gestión; para los procesos de servicio al ciudadano y comunicaciones se realizó la solicitud de creación de las matrices de riesgos pero éstas no incluyen riesgos de corrupción.	Todos los responsables de los procesos	<p>En relación con las actividades identificación, análisis y valoración del riesgo, planeadas para ejecutar en la vigencia 2015, no se evidenció cumplimiento.</p> <p>La Oficina de Control Interno comunicó mediante Id 45274 del 9 de junio de 2015 el Informe de seguimiento a riesgos incluidos los de corrupción con corte a abril 30 de 2015, no obstante, las recomendaciones presentadas no han sido acatadas.</p> <p>Se recomienda atender los lineamientos dados en:</p> <p>El documento <i>Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i> disponible en:</p> <p>http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20para%20la%20construccion%20del%20Plan%20Anticorrupcion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf</p> <p>Guía para la administración del riesgo versión 3 de diciembre de 2014 elaborada por el DAFP</p> <p>Circular 037 de 2015 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá recibida en la entidad por medio del Id 69751. Lineamientos básicos para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>Aunque la entidad tiene publicado en la web el mapa de riesgos de corrupción 2014, es el mismo que estaba publicado en el 2013, su contenido no es reconocido por los líderes de los procesos, y en el mapa de riesgos de procesos algunos procesos contienen riesgos de corrupción distintos a los publicados en la web.</p> <p>Es necesario que la entidad adelante un trabajo de unificación y depuración de su mapa de riesgos, incluidos los riesgos de corrupción.</p>
	Análisis del Riesgo	Marzo de 2015	El último análisis de los riesgos de corrupción fue realizado en la construcción de la matriz de riesgos de corrupción 2014		
	Valoración del Riesgo de Corrupción	Marzo de 2015	La última valoración de los riesgos de corrupción fue realizada en la construcción de la matriz de riesgos de corrupción 2014		
	Política de administración de Riesgos de Corrupción	Enero de 2015	Se encuentra incluida en el MNDE03-03 Manual de Gestión del Riesgo adoptado mediante Resolución 1993 de 2014		
	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Diciembre de 2015	La Oficina de Control Interno comunicó mediante radicado El-00494-201504684-SIGEF Id: 69764 de diciembre 22 de 2015 el Informe de seguimiento a riesgos incluidos los de corrupción con corte a octubre 31 de 2015.		
	Mapa de Riesgos de Corrupción	Diciembre de 2015	El Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2014 se encuentra publicado en la página web de la entidad.		

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

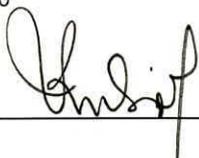
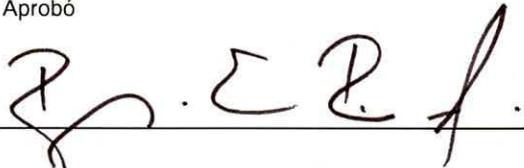
ENTIDAD:		FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP		AÑO : 2015	
Estrategia	Actividades	Fecha prog	ACTIVIDADES REALIZADAS	Responsable	Observaciones Control Interno
			Septiembre - Diciembre		
Estrategia Antitrámites	Identificación de trámites	Junio de 2015	En el 2014 mediante reuniones realizadas con las áreas misionales y la Oficina Asesora de Planeación se consolidó una propuesta del Portafolio de Servicios de la entidad que incluye 23 trámites, los cuales se han venido cargando en el aplicativo SUIT del DAFP durante los meses de agosto y noviembre de 2015, actualmente tenemos 7 para corrección, 9 en revisión del DAFP y 7 pendientes por cargar en el aplicativo.	Responsables de los procesos misionales Servicio al Ciudadano	En la actividad de identificación de trámites existen avances pero no se concluyó en el tiempo programado. Se verificó el estado de los Formatos en el aplicativo SUIT del DAFP encontrando lo siguiente: Trámites en corrección: Auxilio funerario FONCEP, Reajuste Pensional, Indemnización sustitutiva de pensión vejez, Reconocimiento Pensión de Sobrevivientes, Liquidación Provisional, Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios - Ley 44 de 1980 y Ley 1204 de 2008, y Certificado de Pensión FONCEP.
	Priorización de trámites a intervenir	Junio de 2015	Durante el año 2014 se realizó un cronograma para el trabajo con las áreas misionales acerca del establecimiento del Portafolio de servicios, éste no se había incluido como evidencia de la priorización de trámites, ya que no había un concepto claro frente al tema.		Trámites en revisión: Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivientes FONCEP, Pago de Bonos y cuotas parte de bonos, Reliquidación de la pensión por retiro definitivo del servicio, Trámite pago de Cesantías, Cuota parte pensonal FONCEP, Pago cuota Pensional, Solicitud de excedentes de crédito, y Certificaciones de deuda.
	Racionalización de trámites	Diciembre de 2015	Se encuentra en proceso con la inclusión de los trámites ante el DAFP en el aplicativo SUIT.		No se evidenció la priorización de trámites a ser racionalizados, tal como lo describe la metodología. No se dio cumplimiento a la actividad racionalización de trámites.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD:		FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP		AÑO : 2015	
Estrategia	Actividades	Fecha prog	ACTIVIDADES REALIZADAS	Responsable	Obervaciones Control Interno
			Septiembre - Diciembre		
Estrategia de rendición de cuentas	Elaboración de informes mensuales	Diciembre de 2015	Se elabora y reporta Informe mensual de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información a la Secretaría General.	Oficina Asesora de Planeación Dirección General	Se ha dado cumplimiento a actividades formuladas durante el periodo evaluado, con excepción de la publicación de los informes de gestión trimestrales de los cuales no se evidenció su consolidación. En la página web se encuentra publicado el Plan Anual de Adquisiciones, mas no sus actualizaciones. No se evidenció cumplimiento de la actividad <i>Divulgación en la Página de Contratación a la Vista el Plan Anual de Adquisiciones</i> .
	Informe de avance mensual a la Junta Directiva	Diciembre de 2015	Reuniones mensuales de Junta Directiva donde se presentó el Informe de Gestión consolidado de la entidad, por parte de la Dirección General.		
	Reunión mensual con Presidentes de Asociaciones de Pensionados de Bogotá	Diciembre de 2015	Con el ánimo de garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión del FONCEP, se realizaron de manera mensual encuentros con los Presidentes de las Asociaciones de Pensionados de Bogotá.		
	Publicación de informes de gestión trimestral	Diciembre de 2015	Se publicaron los informes trimestrales remitidos por la Oficina Asesora de Planeación, quien es la responsable de la consolidación del informe de gestión institucional.		
	Divulgación en la Página de contratación a la vista y demás aplicaciones nacionales y distritales: El FONCEP informará su Plan Anual de Adquisiciones en la página Web y sus modificaciones	Diciembre de 2015	El Plan Anual de Adquisiciones de las vigencias 2013, 2014 y 2015 se encuentra publicado en la página web de la entidad en la pestaña de contratación, en el link: http://www.foncep.gov.co/contratacion/plan-de-adquisiciones		
	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Marzo de 2015	El 6 de marzo de 2015 se realizó una Audiencia pública de Rendición de cuentas de la gestión administrativa y contractual de la vigencia 2014, en el Auditorio Huitaca de la Alcaldía Mayor de Bogotá. La presentación se encuentra publicada en el link de la página web: http://www.foncep.gov.co/gestion-y-control/rendicion-de-cuentas . El día 6 de noviembre de 2015 se realizó en instalaciones del FONCEP la rendición de cuentas sobre Cesantías con la participación de los delegados de las Entidades Afiliadas. El día 15 de diciembre se realizó en la sede social la reunión de Rendición de Cuentas con los Presidentes y delegados de las Asociaciones de Pensionados, correspondiente a la gestión adelantada en el FONCEP durante la vigencia 2015		

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD:		FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP		AÑO : 2015	
Estrategia	Actividades	Fecha prog	ACTIVIDADES REALIZADAS	Responsable	Observaciones Control Interno
			Septiembre - Diciembre		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Puesta en operación del sistema de asignación de turnos – Módulo de reportes	Abril de 2015	En instalaciones del FONCEP segundo piso se cuenta con el sistema de asignador de turnos, el cual desglosa en la pantalla el trámite requerido por los ciudadanos. Este innovador sistema brinda la posibilidad de digitar el número de cédula en la pantalla o llegado el caso la lectura por código de barras.	Todas las Dependencias Dirección General	<p>Se implementó el sistema de asignación de turnos el cual permite que la atención sea ordenada. Es necesario dar manejo al módulo de reportes.</p> <p>La entidad aplica encuestas de evaluación de sus canales de atención, no se están aplicando encuestas de satisfacción del ciudadano, que evalúen el cumplimiento de los requisitos de nuestros servicios.</p> <p>La Entidad utiliza mecanismos tendientes a interactuar y mejorar la atención al ciudadano: Página web (home) con un link donde se publica la información del Centro de atención al Ciudadano así: "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 y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía". -correos de contacto: Información general (PQRS): <i>servicioalciudadano@foncep.gov.co</i> <i>comunicaciones@foncep.gov.co</i> Denuncias: <i>anticorrupcion@foncep.gov.co</i> Notificaciones Judiciales: <i>notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co.</i></p> <p><i>Es necesario revisar la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 para incluir los temas faltantes, entre otros:</i></p> <p><i>Medición de la satisfacción del ciudadano respecto a los trámites y servicios que presta la entidad.</i></p> <p><i>Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.</i></p>
	Medición de la satisfacción de los ciudadanos	Diciembre de 2015	Mediante la aplicación de encuestas en los dos puntos de atención del FONCEP ubicados, uno en la Carrera 6 No 14-98 y el segundo en el módulo 60 del Supercade, las cuales arrojan como resultado un porcentaje de satisfacción del 94,27% con corte a 31 de diciembre de 2015.		
	Publicación de información institucional de interés ciudadano	Diciembre de 2015	Con el rediseño de la nueva página de Web, los ciudadanos pueden consultar a través de ésta, todos los trámites y servicios ofrecidos por el FONCEP paso a paso, de igual manera se diseñó un link donde podrán encontrar los formatos necesarios para solicitar los diferentes servicios ofrecidos, esto con el fin de simplificar los trámites y reducir tiempos de espera en los puntos de atención.		
	Socialización de procedimientos	Diciembre de 2015	Se socializaron los procedimientos de comunicaciones y servicio al ciudadano.		
	Proceso de Capacitación en Servicio al Ciudadano. Mínimo una cada trimestre	Diciembre de 2015	<p>Durante el mes de diciembre de 2015 se llevó a cabo el lanzamiento de la nueva intranet, la cual facilita la comunicación interna y la colaboración entre las diferentes dependencias, en ella encontramos información de interés para los funcionarios y enlaces a los aplicativos institucionales.</p> <p>Las capacitaciones centraron su atención en los procesos de gestión documental y manejo de la herramienta SigeF.</p>		
	Implementar protocolo de atención al ciudadano	Diciembre de 2015	<p>El FONCEP Cuenta con los siguientes correos de contacto con el fin de simplificar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad: Información General (PQRS): <i>servicioalciudadano@foncep.gov.co.</i></p> <p>Se socializó la política pública de servicio a la ciudadanía, la cual se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.foncep.gov.co/politica-publica-distrital-de-servicio-a-la-ciudadania</p>		

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Mejorar proceso de atención telefónica y vía web.	Diciembre de 2015	<p>CANAL TELEFÓNICO: Se puede acceder desde teléfono fijo, celular, a la Línea Gratuita Nacional: 018000119929 y Línea Directa: 3076200</p> <p>CANAL VIRTUAL: La Entidad ha dispuesto de los siguientes correos electrónicos: servicioalciudadano@foncep.gov.co anticorrupcion@foncep.gov.co</p> <p>El FONCEP administra el Portal www.foncep.gov.co y, a través de éste, los enlaces a las plataformas de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>		<p><i>En relación con los Estándares para la atención de PQSR no se observa el relacionado con el literal E. :</i></p> <p><i>Veedurías Ciudadanas: por tal razón se requiere llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las Veedurías Ciudadanas,</i></p> <p><i>Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las Veedurías Ciudadanas, Facilitar y permitir a las Veedurías Ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.</i></p>
	Administración del Sistema de Quejas y Reclamos.	Diciembre de 2015	<p>En la página Web se encuentra publicado en la pestaña Centro de Atención al Ciudadano la Carta de Trato Digno y Humano al Ciudadano, así como el enlace al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:</p> <p>http://www.foncep.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias</p> <p>Se publican los informes mensuales del SDQS y se presenta el consolidado en el Comité Directivo mensual.</p>		
<p>Elaboró</p>  <p>VERÓNICA RUBIO FANDIÑO Profesional Universitario</p>			<p>Aprobó</p>  <p>BENJAMÍN EDUARDO PÉREZ ACOSTA Jefe Oficina Control Interno</p>		