



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

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2015

Bogotá D.C. Enero de 2015

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

PRESENTACIÓN

El Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital FAVIDI fue creado mediante el Decreto No. 552 de 1974 y 952 de 1974, ambos expedidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo subrogados con posterioridad todos sus derechos y obligaciones mediante la expedición del Acuerdo No. 002 de 1977 del Honorable Concejo de Bogotá, como un Establecimiento Público descentralizado, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

Mediante Artículo 65 del Acuerdo 257 de Noviembre 30 de 2006, el Honorable CONCEJO DE BOGOTÁ D.C., transformó el Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital FAVIDI, en el FONDO DE PRESTACIONES, CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP establecimiento público del orden Distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, con las funciones básicas que a continuación se detallan:

- a) Reconocer y pagar las cesantías de las servidoras y servidores públicos del Distrito Capital.
- b) Pagar las obligaciones pensionales legales y convencionales de los organismos del Sector Central y las entidades descentralizadas a cargo del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá y reconocer y pagar las obligaciones pensionales que reconozca a cargo de las entidades del nivel central y las entidades descentralizadas que correspondan, de acuerdo con los mecanismos legales establecidos.

Igualmente, señala el presente Artículo el objetivo del foncep, el cual es reconocer y pagar las cesantías y las obligaciones pensionales a cargo del Distrito Capital, el cual asume la administración del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá.

Con el fin de fortalecer el trabajo institucional y de promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción, de manera articulada con la ciudadanía, las instituciones públicas tanto del nivel nacional, departamental y local, los medios de comunicación, empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil, presentará la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El FONCEP teniendo en cuenta su misión y visión, ha diseñado la estrategia de lucha contra la corrupción la cual busca fortalecer y promover el acceso a la información de la gestión pública, promover el ejercicio de los deberes y derechos del control social,



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

impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, la promoción de la cultura de la legalidad, generar estrategias antitrámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

De esta forma, el FONCEP propenderá en la generación de estrategias y acciones que permitan el desarrollo de una gestión transparente, íntegra, proactiva al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en el seguimiento de sus planes, programas y proyectos dentro del marco de los principios que rigen la administración pública.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP cuenta con la siguiente Estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2012, teniendo en cuenta la estrategia elaborada y publicada por la Veeduría Distrital.

Es de resaltar que este documento contendrá las diferentes estrategias y medidas para mitigar los riesgos, estrategias antitrámites y los mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano.

La presente estrategia será publicada y divulgada en los medios de comunicación interna, y a través de la página web del FONCEP.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL FONCEP

Para dar cumplimiento al lineamiento impartido por la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la Plataforma Estratégica del FONCEP se evaluó por medio de la Matriz de Evaluación y Cierre de los Ciclos de la Plataforma Estratégica, dando como resultado los ajustes pertinentes a ésta, quedando adoptada por medio de acto administrativo.

Objetivos Estratégicos

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, como establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaría Distrital de Hacienda, tiene como objetivos Estratégicos:

1. Fortalecer un modelo de gestión efectivo y transparente para el manejo de los recursos públicos destinados al objeto misional de la entidad.
2. Garantizar la calidad y oportunidad en la atención, trámites y servicios prestados a los afiliados y beneficiarios.
3. Formular e implementar proyectos que apunten al cumplimiento de las estrategias y metas del plan de desarrollo, permitiéndole a la entidad ampliar su portafolio de servicios.
4. Consolidar un Sistema Integrado de Gestión que fortalezca el mejor uso de los recursos y la capacidad operativa del FONCEP.
5. Fortalecer las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Aumentar el número de actividades de acercamiento con los Pensionados y afiliados.
2. Ampliar la cobertura de participación en las actividades de acercamiento con los pensionados y afiliados.
3. Obtener en 5 años el 100% del Cálculo Actuarial del Pasivo Pensional a cargo del Distrito - Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá.
4. Disminuir los términos de respuesta establecidos por Ley, de las peticiones y/o solicitudes en prestaciones económicas Cesantías y Pensiones, presentadas por los pensionados y afiliados al fondo.



5. Disminuir las Quejas, Reclamos y reprocesos.
6. Aumentar la satisfacción del cliente como mínimo en un punto por año.
7. Elevar el nivel de calificación del control interno por parte de los Servidores Públicos del FONCEP con respecto al periodo anterior.
8. Disminuir el impacto de las actividades en los recursos agua, energía, papel, combustibles y generación de residuos, con respecto al periodo anterior.
9. Incrementar la buena práctica de separación de residuos sólidos, con respecto al periodo anterior.
10. Disminuir respecto al periodo anterior el porcentaje de tiempo perdido por causa médica.
11. Disminuir la materialización de los riesgos establecidos en la matriz de riesgos.
12. Disminuir la calificación del riesgo respecto al periodo anterior.
13. Implementar en un 100% el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo al finalizar la vigencia del 2016.
14. Desarrollar un sistema tecnológico, ágil, seguro, oportuno y permanente que cumpla con las necesidades en la prestación de trámites y servicios de la Entidad, al finalizar la vigencia del 2016.

Misión

Reconocer y pagar de manera efectiva las prestaciones económicas, pensiones y cesantías de nuestros afiliados y beneficiarios, contribuyendo en el mejoramiento de su calidad de vida y el desarrollo humano de Bogotá D.C.

Visión

En el año 2016 el FONCEP será reconocido por todos los pensionados del Distrito capital, como la mejor opción para la administración de sus prestaciones económicas por la diversidad, calidad y efectividad de sus servicios, basada en un Sistema Integrado de Gestión.

Principios

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP:

- Actúa siempre de manera correcta y clara generando confianza en sus beneficiarios con fundamento en las normas que la rigen.
- Trabaja con calidad, fortalece el mejoramiento continuo, la innovación, la responsabilidad; y propende por preservación del medio ambiente.
- Se caracteriza por una conducta recta, íntegra, e imparcial en los actos y las decisiones que puedan afectarla.
- Es fiel a las metas y la misión de la organización a los principios y valores adquiridos, manteniéndolos firmes a través del tiempo.
- Guía sus actuaciones con veracidad, autenticidad y claridad; es tolerante a las distintas culturas y a la equidad de género.

Valores

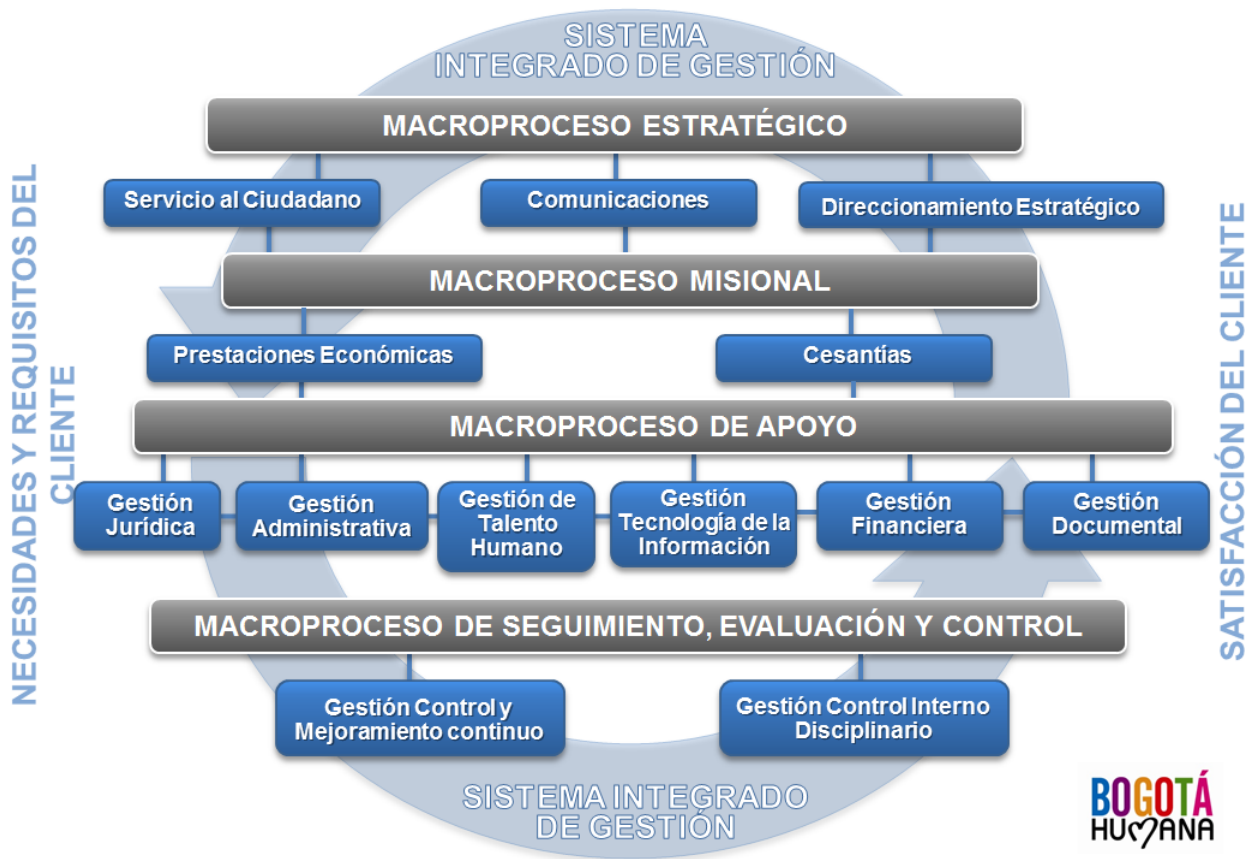
"Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta"

Los principios y valores esenciales que rigen cada una de las actividades de los servidores públicos del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, son los que a continuación se establecen:

- **Vocación de Servicio:** Nos comprometemos a ofrecer una atención con calidez, oportuna y de alta calidad, para lograr la plena satisfacción de las necesidades de las personas beneficiarias.
- **Probidad:** Actuamos de manera correcta garantizando la transparencia en nuestra gestión y sembrando confianza en nuestros beneficiarios.
- **Trabajo en equipo:** Coordinamos e integramos esfuerzos para cumplir con nuestros objetivos.
- **Solidaridad:** Actuamos dentro de un ambiente de equidad y justicia con la disposición para ayudarnos mutuamente y cooperar con los beneficiarios de la entidad.

- **Respeto:** Aceptamos las diferencias de los demás, entendemos su actuación en un ambiente de pluralismo y tolerancia.

MAPA DE PROCESOS



ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, dando cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al usuario, que contempla las medidas para mitigar los riesgos, las estrategias antitrámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción.

Objetivos

1. Generar, presentar y promover diferentes herramientas que orienten a la prevención y disminución de actos de corrupción y establecer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. Establecer mecanismos para que la ciudadanía haciendo uso del ejercicio de sus deberes, realicen seguimiento visible a la inversión eficiente de los recursos públicos.
3. Promover y motivar el acceso a la información de la gestión pública realizada por el FONCEP; de manera que la ciudadanía ejerza sus deberes y derechos de control social
4. Diseñar instrumentos que permitan realizar análisis, evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por el FONCEP.
5. Promover la transparencia y el cumplimiento de las buenas prácticas en contratación, divulgándolas entre los responsables, a fin de contar con procesos planeados, documentados y ágiles.

COMPONENTES DEL PLAN 2015

1er. Componente.

Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.

- A. Identificación de Riesgos de Corrupción.
- B. Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción.
- C. Valoración del Riesgo de Corrupción.
- D. Política de Administración de Riesgos de Corrupción.
- E. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción.
- F. Mapa de Riesgos de Corrupción.

La entidad avanzó en la identificación de riesgos de corrupción y se proyecta para la vigencia 2015, la actualización de dichos riesgos, su aprobación y su socialización, con base en la metodología definida mediante acto administrativo

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL FONCEP

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP se compromete a establecer y mejorar continuamente las políticas de Gestión del Riesgo con la participación de los Responsables de proceso y sus equipos de trabajo, y aplicándolo a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

Las políticas de Gestión del Riesgo incluirán la identificación, análisis, valoración, control y administración adecuada de los riesgos operativos y de corrupción, a fin de contribuir en la toma de decisiones oportuna, y prevenir la afectación del cumplimiento de los objetivos de cada proceso y los estratégicos de la Entidad.

Todos los riesgos inherentes a sus procesos descritos en sus mapas de riesgos, se van a tratar estableciendo y aplicando acciones preventivas, controles efectivos y acciones correctivas que permiten contrarrestar eventos que afecten el normal desarrollo de sus actividades, garantizando el logro de los objetivos propuestos.

Así mismo, la alta Dirección se compromete a disponer de los recursos necesarios para la actualización, implementación y seguimiento requeridos para el cumplimiento de su misión al interior del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP.

El monitoreo, seguimiento y revisión estará a cargo de la Oficina de Control Interno, donde aplicará y sugerirá los correctivos y ajustes necesarios asegurando los efectivos manejos de cada riesgo, cuyas acciones se llevarán a cabo y se evaluará la eficiencia en su implementación; se adelantarán revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.

Para la Política de Administración del Riesgo de Corrupción se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la administración del Riesgo.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP

MISION: Reconocer y pagar de manera efectiva las prestaciones económicas, pensiones y cesantías de nuestros afiliados y beneficiarios, contribuyendo en el mejoramiento en su calidad de vida y el desarrollo humano de Bogotá D.C.

IDENTIFICACION		CALIFICACION		RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION RIESGO	VALORACION			
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCION			PROBABILIDAD	IMPACTO		PROBABILIDAD	IMPACTO	OPCIONES MANEJO	ACCIONES
SERVICIO AL CIUDADANO	Debido a la falta de sensibilización del código de ética y Tráfico de influencias.	1.	Puede suceder el cobro por la realización del trámite. Los Servidores públicos que están en contacto con los usuarios de los servicios solicitan o reciben dádivas por la realización del trámite									
	Debido a la falta de comunicación y deficiencia en la actualización de los sistemas de información.	2.	Puede suceder la falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad. Deliberadamente el servidor público no registra información confiable y oportuna acerca del estado en que se encuentran los trámites.									
COMUNICACIONES	Debido a la falta de sensibilización del código de ética	1.	Puede suceder el uso inadecuado de la información para beneficio propio. Inadecuado manejo de la información relacionada con los resultados de la gestión institucional.									
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Debido a la concentración de autoridad o exceso de poder y ausencia de canales de comunicación claros y oportunos.	1.	Indebida Asignación de Recursos. Pueden suceder casos de indebida utilización de la autonomía de asignación de los recursos para beneficiar a algunas dependencias o proyectos.	3	5	Zona de Riesgo Extrema E						
	Debido a la ausencia de publicación de la información suministrada por las áreas, amiguismo y clientelismo.	2.	Indebido Favorecimiento a los Responsables de Cumplimiento de Metas. Puede suceder que se oculte información a la Alta Dirección sobre el incumplimiento de las metas del Plan Institucional para favorecer a las dependencias internas.	3	5	Zona de Riesgo Extrema E						
	Debido al tráfico de influencias.	3.	Favorecimiento a Contratistas. Puede suceder que se realicen estudios previos o de factibilidad superficiales y/o manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que beneficien a una firma en particular).	3	5	Zona de Riesgo Extrema E						
	Debido al no cumplimiento de especificaciones de los bienes y servicios adquiridos.	4.	Detrimiento Patrimonial. Puede suceder que se designen supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función y/o que se concentren las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	3	5	Zona de Riesgo Extrema E						



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP

MISSION: Reconocer y pagar de manera efectiva las prestaciones económicas, pensiones y cesantías de nuestros afiliados y beneficiarios, contribuyendo en el mejoramiento en su calidad de vida y el desarrollo humano de Bogotá D.C.

PROCESO	CAUSAS	IDENTIFICACION		CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN RIESGO	VALORACIÓN				
		No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO			PROBABILIDAD	IMPACTO		OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPUESTA	INDICADOR	
															RIESGO
PRESTACIONES ECONÓMICAS		1.													
		2.													
		3.													
CESANTIAS	Debido a la falta de interiorización del código de ética y tráfico de influencias.	1.	Puede suceder una conducta indebida del servidor público. Solitud de cobros por la realización del trámite, o recibir beneficios económicos para adelantar el pago de una cesantía, con o sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	3	5	Zona Riesgo Extrema E	Políticas de operación, procedimientos y herramienta de sistematización del trámite de cesantías	3	5	Zona de Riesgo Extrema E	EVITAR EL RIESGO	Verificar mensualmente las estadísticas de tiempos de respuesta en el pago de cesantías. Seleccionar Mensualmente una muestra aleatoria de trámites para verificar el cumplimiento del procedimiento .	Gerente de Pensiones	(No. de trámites con incumplimientos al procedimiento)*100 No. Total de trámites (inspeccionados)	
GESTION JURIDICA	Debido a estudios previos superficiales o manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	1	Puede suceder que se establezcan necesidades inexistentes o se beneficien a proveedores en particular. Pilegos de condiciones hechos a la medida de un proveedor en particular y contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia.	3	5	Zona de Riesgo Extrema E									
GESTION ADMINISTRATIVA	Debido al tráfico de influencias y falta de sensibilización del código de ética.	1.	Puede suceder el Favorecimiento a contratistas. Realizar estudios previos o de factibilidad superficiales y/o manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).	3	5	Zona de Riesgo Extrema E	Aplicar las directrices dadas por Colombia Compra Eficiente y las contempladas en el Decreto 1510 de 2013	1	5	Zona de Riesgo Alta A	EVITAR EL RIESGO	Clarificar los roles de control en la elaboración en las etapas precontractual y contractual.	Responsable Área Administrativa	(No. de procedimientos modificados)*100 No. de procedimientos sujetos a modificar)	
	Debido a la designación de supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	2.	Puede suceder incumplimientos contractuales. No detectar oportunamente el incumplimiento de especificaciones de los bienes y servicios adquiridos.	3	5	Zona de Riesgo Extrema E	Acta de seguimiento a la supervisión de los contratos	3	5	Zona de Riesgo Alta A	EVITAR EL RIESGO	Definir una herramienta para la supervisión de los contratos y establecer la periodicidad de su uso	Responsable Área Administrativa	(No. de supervisiones realizadas por contrato)*100 No. de supervisiones programadas por contrato)	



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP														
MISION: Reconocer y pagar de manera efectiva las prestaciones económicas, pensiones y cesantías de nuestros afiliados y beneficiarios, contribuyendo en el mejoramiento en su calidad de vida y el desarrollo humano de Bogotá D.C.														
PROCESO	IDENTIFICACION		CALIFICACION			CONTROLES	NUEVA CALIFICACION			VALORACION				
	CAUSAS	No.	RIESGO		EVALUACION RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	NUEVA EVALUACION RIESGO	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPUESTA	INDICADOR	
			DESCRIPCION	PROBABILIDAD										IMPACTO
GESTION TALENTO HUMANO	Debido a falta de cultura de probidad y transparencia.	1.	Puede suceder que se alteren datos de la liquidación de nómina para favorecer a alguien en particular. Por error o por favorecimiento alterar datos en la liquidación de los valores a pagar de nómina	3	5	Zona Riesgo Extrema E	Estudio de seguridad	3	5	Zona de Riesgo Extrema E	EVITAR EL RIESGO	Realizar mas campañas de sensibilización y motivación para que los funcionarios participen en las actividades programadas por el area	Responsable Area Talento Humano	(No. de actividades realizadas100 No.de actividades programadas)
	Debido a falta de cultura de probidad y transparencia	2.	Puede suceder que se alteren datos en las certificaciones laborales y bonos pensionales. Por error o por favorecimiento alterar datos en las liquidaciones o certificaciones.	4	6	Zona Riesgo Extrema E	Estudio de seguridad	3	6	Zona de Riesgo Extrema E	EVITAR EL RIESGO	Realizar mas campañas de sensibilización y motivación para que los funcionarios participen en las actividades programadas por el area	Responsable Area Talento Humano	(No. de actividades realizadas100 No.de actividades programadas)
GESTION DE INFORMACION Y TECNOLOGIA	Debido a la deficiencia de controles y logs de auditoria de los sistemas de información y la no existencia de políticas, procedimientos y mecanismos adecuados para la protección de la Información Institucional.	1.	Puede suceder que los sistemas de información sean susceptibles de pérdida, manipulación o adulteración. Pérdida o adulteración de datos dentro de los sistemas de información.	3	5	Zona Riesgo Extrema	Verificación de herramientas de seguridad	2	2	Zona de Riesgo Baja B	EVITAR EL RIESGO	Desarrollar el SIGSI en cuanto al item Informática	Jefe Oficina Informática y Sistemas	N/A
GESTION FINANCIERA		1.												
		2.												
		3.												
		4.												
		5.												
GESTION DOCUMENTAL	Debido a la falta de sensibilización del código de ética.	1.	Puede suceder la adulteración de registros y documentos. Manipulación o adulteración de Sistemas de Información asociados al control documental.	3	5	Zona Riesgo Extrema E	Capacitar y sensibilizar sobre los valores y principios asociados al control documental.	3	5	Zona de Riesgo Extrema E	EVITAR EL RIESGO	Diseñar e Implementar un plan de capacitación interna sobre la importancia de la documentación y los principios y valores relacionados con la Gestión Documental.	Responsable Grupo de Gestión Documental y Archivo	(No. de participantes que asistieron a la capacitación100 No. de empleados del archivo)



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP

MISION: Reconocer y pagar de manera efectiva las prestaciones económicas, pensiones y cesantías de nuestros afiliados y beneficiarios, contribuyendo en el mejoramiento en su calidad de vida y el desarrollo humano de Bogotá D.C.

IDENTIFICACION		CALIFICACION		EVALUACION RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION RIESGO	VALORACION					
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCION			PROBABILIDAD	IMPACTO		PROBABILIDAD	IMPACTO	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPUESTA	INDICADOR
GESTION CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Debido a desviación de poder, desconocimiento y no apropiación del rol de evaluación independiente por parte de los auditores y auditados	1.	Puede suceder el favorecimiento a implicados o responsables. Desviación de los resultados de las investigaciones, o se impida la ejecución de las auditorías	3	5	Zona Riesgo Extrema E	Inclusión de todos los procesos en el programa de auditoría Elaboración de listas de chequeo	3	5	Zona de Riesgo Extrema E	REDUCIR	Documentar los controles existentes mediante la modificación del procedimiento	Jefe de Control Interno	No. de controles documentados ----- "100 No. de controles existentes"
GESTION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Debido a tráfico de influencias e intereses personales.	1.	Puede suceder la dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o prescripción del mismo. Los procesos disciplinarios se pueden ver afectados por manipulación de los mismos	3	5	Zona Riesgo Extrema E	Revisión jerárquica de los expedientes y de la normatividad vigente Cumplimiento del Código disciplinario único. Procedimiento Procesos Disciplinarios	1	5	Zona de Riesgo Alta A	Evitar	Realizar copias de seguridad de los expedientes	Responsable Control Interno Disciplinario	N/A
	Debido a tráfico de influencias e intereses personales.	2.	Puede suceder que existan fallos que favorezcan a personas en particular. Los fallos de los procesos disciplinarios son decididos de carácter objetivo y no subjetivo	3	5	Zona Riesgo Extrema E	Revisión jerárquica de los expedientes y de la normatividad vigente Cumplimiento del Código disciplinario único. Procedimiento Procesos Disciplinarios	1	5	Zona de Riesgo Alta A	Evitar	Realizar copias de seguridad de los expedientes	Responsable Control Interno Disciplinario	N/A
	Debido a intereses personales o desconocimiento de la normatividad vigente.	3.	Puede suceder que se excedan las facultades legales en los fallos. Las decisiones acaladas en los fallos se extralimitan de acuerdo a lo exigido por la normatividad vigente.	3	5	Zona Riesgo Extrema E	Revisión jerárquica de los expedientes y de la normatividad vigente Cumplimiento del Código disciplinario único. Procedimiento Procesos Disciplinarios	1	5	Zona de Riesgo Alta A	Evitar	Realizar copias de seguridad de los expedientes	Responsable Control Interno Disciplinario	N/A

2do. Componente.

Estrategia Anti trámites

Fase 1 - Identificación de trámites.

AUXILIO FUNERARIO	Prestación económica que puede ser solicitado al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, por la persona que demuestre haber sufragado los gastos de entierro de un pensionado de este Fondo.
INDEMNIZACIÓN SUSTITUTIVA DE PENSIÓN SOBREVIVIENTES	Prestación económica en la cual los miembros del grupo familiar del ex servidor público del Distrito Capital que fallezca con posterioridad a la entrada en vigencia del Sistema General de Pensiones en el Distrito Capital (30 de junio de 1.995) y que al momento de su muerte, no hubiese reunido los requisitos exigidos para la pensión de Sobrevivientes, tendrán derecho a recibir en sustitución, una Indemnización equivalente a la que le hubiere correspondido en el caso de la Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Vejez, prevista en el artículo 37 de la Ley 100 de 1.993 y sus Decretos reglamentarios, en pago único.
INDEMNIZACIÓN SUSTITUTIVA DE PENSIÓN VEJEZ	Es un pago único que se reconoce a los ex-servidores públicos del Distrito Capital que habiendo cumplido con la edad para obtener la pensión de vejez, no han cotizado el mínimo de semanas exigidas para pensión y declaren su imposibilidad de continuar cotizando al Sistema General de Pensiones.
PAGO UNICO HEREDEROS	A Trámite por medio del cual se paga por una sola vez a los herederos de un pensionado o sustituto, de las mesadas causadas y no cobradas por el causante hasta el día de su fallecimiento.
RECONOCIMIENTO PENSIÓN SOBREVIVIENTES	DE Prestación económica a la cual tienen derecho los hijos, la esposa y/o compañera permanente. A falta de hijos, cónyuge o compañera permanente, los padres o los hermanos inválidos del pensionado que fallezca, según el caso, siempre y cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 13 de la ley 797 de 2003.
RELIQUIDACIÓN PENSIONAL	Cuando se ha reconocido una pensión condicionando su pago a partir del retiro del servicio oficial, el interesado tendrá derecho a que su prestación sea reliquidada una vez verificada dicha condición. De la misma manera los pensionados si no están de acuerdo con la liquidación de su mesada pensional podrán solicitarla en cualquier tiempo.



REAJUSTE PENSIONAL	<p>De conformidad con el artículo 1o de la Ley 445 de 1998: "Las pensiones de jubilación, invalidez, vejez y sobrevivientes del sector público del orden nacional, financiadas con recursos del presupuesto nacional, del Instituto de Seguros Sociales, así como de los pensionados de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, conservando estos últimos su régimen especial, tendrán tres (3) incrementos, los cuales se realizarán el 1º de enero de los años 1999, 2000 y 2001. Para el año de 1999 este Gobierno incluirá en el presupuesto de dicho año, la partida correspondiente.</p> <p>Cuando quiera que se hayan reconocido pensiones por parte de entidades del orden territorial a las cuales deban contribuir con cuotas partes de mesadas pensionales entidades del orden nacional obligadas a reajustar pensiones de conformidad con la Ley 445 de 1998, dicha pensión se reajustará en proporción a la cuota parte a cargo de la entidad nacional.</p>
SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN PROVISIONAL LEY 1204 DE 2008	<p>Para simplificar el trámite de sustituciones pensionales, ante cualquier operador, sea público, privado o de un empleador que tenga a su cargo el reconocimiento de pensiones, sean estas legales o convencionales y asegurar el pago oportuno de la mesada pensional y prestación del servicio de salud a quienes tienen derecho a ello, el pensionado al momento de notificarse del acto jurídico que le reconoce su pensión, podrá solicitar por escrito, que en caso de su fallecimiento, la pensión le sea sustituida, de manera provisional, a quienes él señale como sus beneficiarios, adjuntando los respectivos documentos que acreditan la calidad de tales.</p>
SUSTITUCION EN EL PAGO DE PENSIONES SANCIÓN Y CONVENCIONAL	<p>En el evento de condenas, relativas a obligaciones pensionales (pensión sanción y convencional) de las entidades liquidadas, corresponde a la Secretaría de Hacienda expedir la resolución de cumplimiento y tramitar su pago con cargo al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá ante el FONCEP, quien para efectos del pago la sustituye en los términos previstos en el Decreto 339 de 2006, en concordancia con el numeral 1.7 del artículo 7º del Acuerdo 01 de 2007 de la Junta Directiva del FONCEP. De igual manera de acuerdo con la normatividad relacionada el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones –FONCEP, sustituye en el pago a las entidades del Distrito Capital que fueron liquidadas o las entidades que por algún motivo tengan que reconocer una pensión sanción o una pensión convencional.</p>
CERTIFICADO DE NO PENSIÓN	<p>Documento que se expide a los interesados indicando que una persona no se encuentra pensionada por el FONCEP</p>
CERTIFICADO DE PENSIÓN	<p>Documento que se expide a los interesados indicando que una persona se encuentra pensionada por el FONCEP, registrando información sobre la pensión.</p>
LIQUIDACIÓN PROVISIONAL	<p>Es el cálculo del valor del bono que se envía en consulta para la aceptación u objeción por parte del beneficiario.</p>



EMISIÓN DE BONOS Y CUOTAS PARTES DE BONOS	Es el acto administrativo a través del cual se reconoce una obligación que se hará efectiva al momento en que se de la redención del bono o cuota parte de bono.
PAGO DE BONOS Y CUOTAS PARTE DE BONOS	Es el acto administrativo a través del cual se ordena el pago del bono o cuota parte de bono.
PAZ Y SALVOS DE CRÉDITO HIPOTECARIO	Son los documentos que certifican que el adjudicatario no adeuda por ningún concepto, a la entidad.
FACTURACIÓN CRÉDITO HIPOTECARIO	Es el documento con el cual el adjudicatario puede realizar el pago de la(s) cuota(s) pendiente(s), en su obligación hipotecaria.
CERTIFICACIONES DE DEUDA	Son los documentos que certifican el monto de la obligación que tienen los adjudicatarios, a la fecha de expedición.
CANCELACIÓN DE HIPOTECAS	Es el documento con el cual el adjudicatario da por terminado todo vínculo hipotecario contra la entidad.
TRÁMITE PAGO DE CESANTÍAS DE EXTRACTOS FINANCIEROS	Cesantía: Auxilio económico de creación legal a cargo del patrono y a favor del servidor público, Ley 6ª de 1945 y demás normas concurrentes y procedimientos internos. Legalmente el FONCEP tiene competencia para cancelar las cesantías de los servidores con régimen de retroactividad en la prestación, es decir a los empleados públicos y trabajadores oficiales que se hubiesen vinculado al Distrito Capital con anterioridad a la vigencia del Decreto 1133 de 1994, se les liquidará el auxilio de cesantía conforme se les venía reconociendo.
CONCEPTOS TÉCNICOS VISITAS DE OBRA (Previa y Posterior)	VISITA POSTERIOR: Verificación que se hace a las obras ejecutadas para validar la correcta inversión del auxilio de cesantía parcial solicitadas para mejoras locativas del inmueble del afiliado o su cónyuge o compañera(o) permanente. VISITA PREVIA: Verificar la necesidad y conveniencia de las obras a realizar en el inmueble del afiliado o su cónyuge o compañera(o) permanente.
EXTRACTOS FINANCIEROS	Corresponde al consolidado de la información de los movimientos de cesantías solicitado por los usuarios o por las entidades afiliadas
ORIENTACIÓN AL USUARIO	Suministrar la información a los usuarios sobre los servicios que presta el FONCEP
CERTIFICACIONES DE PAGO DE CESANTÍAS	Documento en el cual se certifica el pago a una determinada Entidad o Institución.

APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS

MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS

Campaña institucional de divulgación de la normatividad sobre prevención y lucha contra la corrupción

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, realizará campañas institucionales de divulgación, tanto a nivel interno (servidores públicos) como externo (pensionados, afiliados y demás grupo de interés, respecto a la normatividad vigente para la prevención de la corrupción, especialmente del estatuto Anticorrupción, el Código Único Disciplinario, normatividad antitrámites y demás instrumentos suministrados por el Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción a nivel nacional, y a nivel distrital los ofrecidos por la Veeduría Distrital, en cumplimiento de sus funciones de órgano de control responsable de velar por la transparencia y la ética pública. Así mismo, divulgará, de forma permanente, la presente estrategia de Lucha contra la Corrupción y atención al ciudadano del FONCEP.

Auditoría de Cumplimiento Legal

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, incluirá en el Plan de Evaluación de Gestión y Control Interno, específicamente en el programa de Auditorías Internas, el criterio de verificación del cumplimiento legal, con el fin de informar a la Dirección, sobre las medidas correctivas, preventivas y de mejoramiento, para asegurar el cumplimiento efectivo de las disposiciones vigentes.

ACCION PREVENTIVA

MECANISMOS PARA LA ACCION PREVENTIVA

Mapa de Riesgos Institucional: El FONCEP, de conformidad con el Sistema Integrado de Gestión SIG, cuenta con mapas de riesgos por proceso y mapa de riesgos institucional, los cuales le permiten administrar y controlar los riesgos institucionales asociados a los procesos de modelo de operación.

Mapa de Riesgos de corrupción e ineficiencia: La oficina Asesora de Planeación, como líder del SIG liderará y apoyará en la consolidación de un mapa para prevención de la corrupción en el cual se establecerán los factores críticos de la gestión misional y administrativa, se establecerán las medidas para la mitigación y control, así como la definición e implementación de puntos de control permanentes.

Pactos de Transparencia: En el FONCEP, se realizarán pactos de transparencia con los servidores públicos de cada área y suscribirá con los usuarios y grupos de interés

dichos pactos, de conformidad con los procesos que desarrolle la entidad, así mismo cuando la Alta Dirección determine adecuado y oportuno suscribir y aplicar estos acuerdos, los divulgará en medios informativos que garanticen una amplia difusión y su comunicación focalizada en los grupos de interés (Pensionados y Afiliados).

La Oficina de control Interno, una vez terminada la auditoría a cada uno de los procesos de la entidad, los responsables del área realizarán el levantamiento de los Planes de mejoramiento, posterior a esto la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento correspondiente.

3er. Componente.

Rendición de cuentas

Mediante la Resolución No. 003483 del 24 de abril de 2013, la entidad adoptó el Plan Estratégico Institucional del FONCEP para el período 2012 – 2016, en este marco la actual Administración tomó la decisión de retomar directamente sus funciones misionales a partir del 1º de Junio de 2013, entre ellos el proceso de liquidación de la nómina de pensionados y el de Servicio al Ciudadano en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

La calidad está relacionada con el conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos- usuarios y con la satisfacción de sus necesidades. La Política Pública de Servicio a la Ciudadanía busca garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida (Decreto 197 del 22 de mayo de 2014). Define el servicio como un derecho y factor de interacción con la Administración y establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites y servicios, para lo cual fortalece el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y determina responsabilidades de las entidades, lideradas por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El servicio al ciudadano en Bogotá y por lo tanto en el FONCEP se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política, está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Desde esta perspectiva, en el capítulo VI dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Dicho plan se construye con el fin de

prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo.

Como estrategia de divulgación se ha contemplado la utilización de diversos medios y canales, facilitando el acceso a la información de los planes, programas, proyectos e informes de Gestión que permitan analizar los avances y cumplimiento de los objetivos propuestos y de los objetivos propuestos, con el fin de facilitar el ejercicio del control social.

Con el ánimo de garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión del FONCEP, y como estrategia del proceso de fortalecimiento institucional, la Dirección General del FONCEP ha planteado una estrategia de mesas de trabajo y encuentros mensuales con los presidentes de las Asociaciones de Pensionados de Bogotá, reuniones que tienen como propósito afianzar la relación con los representantes de cerca de 13.500 mil Pensionados afiliados al Fondo, donde también se concreta como la oportunidad para tratar los temas propios de información de gestión, avance en compromisos establecidos, pagos y liquidación de las mesadas pensionales, situaciones concretas de los pensionados, entre otras.

Otra estrategia definida es una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a realizarse durante el mes de marzo de 2015. El documento CONPES 3465 del 12 de abril de 2010, señala que la Rendición de cuentas es la expresión del control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la Gestión, y que busca la transparencia de la Gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.

La Rendición de cuentas, como mecanismo de participación que fortalece la visibilidad de la Gestión y la transparencia administrativa, permite al FONCEP hacer explícito por todos los medios de comunicación posibles a todos sus usuarios y demás grupos de interés, su Gestión contractual y avance sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el marco del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana 2012-2016

4to. Componente.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

- 1. Correo anticorrupción:** El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, divulgará con un correo Anticorrupción, el cual permitirá que los ciudadanos denuncien situaciones irregulares o casos de corrupción por parte de la ciudadanía, usuarios, y de los servidores públicos de la entidad.

- 2. Promoción y Fortalecimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano y la Figura del Defensor Ciudadano:** EL FONCEP a través de los medios de comunicación continuará promoviendo la utilización de la atención al ciudadano, así como la figura del Defensor Ciudadano adoptada mediante la Resolución 4457 de Octubre 16 de 2013. Con base en los lineamientos impartidos por la Secretaría General se adoptarán las estrategias de mejoramiento pertinentes.
- 3. Promoción de la Participación y el Control Social en la Planeación y el Direccionamiento Estratégico:** El FONCEP, facilitara por todos los medios y canales posibles, el acceso a la información de los planes, programas, proyectos e informes de gestión con indicadores que permitan analizar los avances y cumplimiento de los objetivos propuestos y de los compromisos del plan de desarrollo, con el fin de facilitar el ejercicio de control social a su gestión.

La publicación de los datos más relevantes de la planeación, como el plan de acción, el presupuesto orientado a resultados y los proyectos de inversión, serán publicados en la Pagina Web de la entidad. Otros informes como el de los productos y resultados de la gestión mensual, además del portal Web, se divulgaran mediante los medios de comunicación de la entidad.
- 4. Atención de quejas, reclamos y solicitudes de información:** el FONCEP cuenta con un responsable de Atención de quejas y reclamos, el cual hace parte del Área Administrativa de la entidad, en coordinación directa y permanente con la Dirección General. Esta área estará dotada con equipos, muebles, sistemas de información, medios adecuados, y personal capacitado, para la atención de los requerimientos que presente la ciudadanía y los usuarios de sus servicios misionales (Pensionados y Afiliados).
- 5. Promoción de la Participación y el control a social a lo misional:** el FONCEP apoya a todas las asociaciones, grupos de control social o veedurías ciudadanas que se constituyen o estén interesadas en intervenir o en adelantar prácticas de control social y vigilancia sobre la gestión pública de la entidad.
- 6. Visibilidad de la gestión y transparencia Administrativa:** En el ejercicio de la función administrativa, la entidad propenderá por democratizar la información sobre requerimientos de tipo administrativo, a fin de garantizar su visibilidad y ampliar las posibilidades de que la ciudadanía ejerza control social a su gestión. Para tal fin, se publicará en los medios internos y en la Pagina Web, los informes de ejecución presupuestal, los indicadores de ejecución de su presupuesto orientados a resultados, indicadores de gestión y demás informes, que permitan explicar de forma clara, las relaciones entre las prioridades de sus políticas de control social, autorregulación, transparencia y la asignación del gasto.

7. Medios de comunicación para mejorar la interacción con los ciudadanos: El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP cuenta con estrategias de comunicación que permiten garantizar la difusión de la información tanto interna como externa.

A continuación se enuncian algunas de ellas:

a. PAGINA WEB FONCEP: Esta página que se encuentra en la red global es de uso público y contiene la misión, visión y la información referente a nivel Distrital que sea de consulta externa e interna.

Podrá acceder por el siguiente link: <http://www.foncep.gov.co/>

b. INTRANET: Es el medio de comunicación interna de la entidad, contiene la información que se emite al interior de la entidad y fortalece la comunicación entre las diferentes áreas.

c. INFONCEP: Es una revista informativa bimensual que se emite de forma virtual y maneja temas de interés para los funcionarios. Los temas son elegidos por medio de un Comité Editorial.

d. CARTELERAS: En ellas se publica información de interés a los usuarios de la Entidad.

e. CIRCULARES: Estas se emiten a toda la entidad para mantener informados a todos los funcionarios de comunicaciones extraordinarias o de comunicaciones directas entre las diferentes áreas que componen el FONCEP.

f. CORREO ELECTRONICO: Este es un correo electrónico que se utiliza de manera interna y busca informar con inmediatez y agilidad las comunicaciones emitidas por las diferentes dependencias de la Entidad.

ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA

- Promover todas las actividades misionales en la Página Web, el Correo Anticorrupción, preparar un comunicado en el cual se realice amplia difusión de esta línea a toda la comunidad y servidores públicos (Profesional encargado del SDQS).
- Divulgar el procedimiento de Atención de quejas y soluciones y los mecanismos para facilitar la interacción con la entidad y obtener respuesta (Comunicaciones).

- Promover y difundir por todos los medios de comunicación la oficina de atención al ciudadano y la figura de Defensor del ciudadano, pagina Web, carteleras, Flash FONCEP, INFONCEP, y los diferentes medios que sean de difusión general (Comunicaciones).
- Verificar periódicamente que se encuentren disponibles y actualizados en la Pagina Web los formatos y documentos requeridos para realizar cualquier tipo de trámite por parte de la ciudadanía. (Oficina Informática y Sistemas – Profesional encargado del SDQS).
- Verificar que se encuentre en la Pagina Web los planes, programas, proyectos, indicadores y demás documentos que dan cuenta de plantación institucional y de su ejecución (Oficina Asesora de Planeación).
- Socializar normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la administración pública, Decreto 19 de 2012 y Circular 016 de 2012 Alcaldía Mayor de Bogotá (Oficina Asesora Jurídica–Comunicaciones).
- Adoptar las medidas tecnológicas y administrativas necesarias para la implementación efectiva de la norma para suprimir o reformar los tramites en la Entidad (Alta Dirección, Comunicaciones, Oficina de Informática y Sistemas, Área Administrativa).

Además de la divulgación en la Página de contratación a la vista y demás aplicaciones nacionales y distritales, la entidad informara su plan de contratación en la Pagina Web y sus modificaciones (Oficina Jurídica, Comunicaciones, Oficina Informática y Sistemas).

Consolidación, seguimiento y control.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral V. de la Metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, la Consolidación del Plan estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno.



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

El FONCEP se compromete a publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

PLAN DE ACCIÓN

COMPONENTE	LÍNEA DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	Administración de Riesgos	Todos los Responsables de los Procesos	a. Identificación de riesgos de corrupción	Enero de 2015	Marzo de 2015
			b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	Enero de 2015	Marzo de 2015
			c. Valoración del riesgo de corrupción	Enero de 2015	Marzo de 2015
			d. Política de administración de riesgos de corrupción	Enero de 2015	Enero de 2015
			e. Seguimiento de los riesgos de corrupción	Enero de 2015	Diciembre de 2015
			f. Mapa de riesgos de corrupción	Enero de 2015	Diciembre de 2015
Estrategia Anti trámites	Estrategia de Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	Responsables de los Procesos Misionales y Servicio al Ciudadano	Identificación de trámites.	Enero de 2015	Junio de 2015
			Priorización de trámites a intervenir.	Marzo de 2015	Junio de 2015

COMPONENTE	LÍNEA DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Racionalización de trámites.	Junio de 2015	Diciembre de 2015
Rendición de cuentas	Direccionamiento Estratégico	Oficina Asesora de Planeación y Dirección General	Elaboración de informes mensuales	Enero de 2015	Diciembre de 2015
			Informe de avance mensual a la Junta Directiva	Enero de 2015	Diciembre de 2015
			Reunión mensual con Presidentes de Asociaciones de Pensionados de Bogotá	Enero de 2015	Diciembre de 2015
			Publicación de informes de gestión trimestral.	Enero de 2015	Diciembre de 2015
			Divulgación en la Página de contratación a la vista y demás aplicaciones nacionales y distritales: El FONCEP informara su plan anual de adquisiciones en la Página Web y sus Modificaciones.	Enero de 2015	Diciembre de 2015

COMPONENTE	LÍNEA DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Marzo de 2015	Marzo de 2015
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	Desarrollo Institucional de Servicio al Ciudadano:	Todas las Dependencias Dirección General	Puesta en operación del sistema de asignación de turnos – Modulo de reportes	Febrero de 2015	Abril de 2015
			Medición de la satisfacción de los ciudadanos.	Enero de 2015	Diciembre de 2015
			Publicación de información institucional de interés ciudadano.	Enero de 2015	Diciembre de 2015
	Socialización de procedimientos	Enero de 2015	Diciembre de 2015		
	Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano.	Todas las Dependencias Dirección General	Proceso de Capacitación en Servicio al Ciudadano. Mínimo una cada trimestre.	Enero de 2015	Diciembre de 2015



COMPONENTE	LÍNEA DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
	Fortalecimiento de los canales de Atención	Todas las Dependencias Dirección General	Implementar protocolo de atención al ciudadano. Mejorar proceso de atención telefónica y vía web. Administración del Sistema de Quejas y Reclamos.	Junio de 2015 Febrero de 2015 Enero de 2015	Diciembre de 2015 Diciembre de 2015 Diciembre de 2015