

***Estrategia de lucha
Contra la Corrupción
y Atención al Ciudadano***

VIGENCIA 2014



**FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
CESANTÍAS Y PENSIONES.**

Foncep

PRESENTACIÓN	4
PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL FONCEP	6
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
MISIÓN	6
VISIÓN	7
VALORES	7
ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	8
OBJETIVOS	8
COMPONENTES DEL PLAN	8
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	8
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	9
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	9
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	10
ESTRATEGIAS	10
MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS	10
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO LEGAL	11
ACCION PREVENTIVA	11
MECANISMOS PARA LA ACCION PREVENTIVA	11
MECANISMOS PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA	12
ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA	15
CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.	16
PLAN DE ACCIÓN	19



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES FONCEP

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2014

Bogotá D.C. Enero de 2014

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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, 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

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.

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 calidad y efectividad de sus servicios, basada en una gestión de calidad y transparencia enfocada al servicio al cliente.

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.

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 la construcción del mapa de riesgos de prevención de la 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

Primer 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

Segundo Componente: Estrategia Anti trámites

Fase 1 - Identificación de trámites

Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir

Fase 3 - Racionalización de trámites

Fase 4 - Interoperabilidad

Tercer Componente: Rendición de cuentas

- a. Componentes
- b. La rendición de cuentas. Consideraciones
- c. Ruta de la rendición de cuentas

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

- a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano
- b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- c. Fortalecimiento de los canales de atención

Estrategias

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.

MECANISMOS PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA

1. **Correo anticorrupción:** El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, contará 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 altamente 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. **Rendición de Cuentas:** el FONCEP hace explícito por todos los medios de comunicación posibles a todos sus usuarios y demás grupos de interés, su proceso de rendición de cuentas y dispondrá de la información sobre su gestión contractual y sobre el cumplimiento de compromisos adquiridos del plan de desarrollo Bogotá Humana 2012-2016.
7. **Gestión Anti-Tramites:** Para el desarrollo de su gestión misional, administrativa y de la prestación de sus servicios, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, en cumplimiento de lo preceptuado en el Decreto 19 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la administración pública" y de conformidad con la circular 16 de 2012 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, establecerá las medidas administrativas y tecnológicas necesarias para la adecuada y efectiva implementación de la norma, que tiene como objeto suprimir o reformar los tramites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la administración pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y contribuir a la eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los diferentes servicios prestados a la ciudadanía.

El FONCEP para la comunicación con el cliente, contará con diferentes canales de comunicación que le permiten mantener contacto con sus clientes como: Línea de atención al ciudadano, Pagina Web, Correo electrónico, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Atención personal, Defensor Ciudadano.

8. **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.

9. **Promoción de la Participación y el control Social a la ejecución de planes, programas, proyectos y la prestación del servicios misionales:** La Entidad promoverá espacios para que la comunidad participe en la ejecución de programas y proyectos, se facilitaran mecanismos para que los ciudadanos y sus organizaciones sociales intervengan, no solo como sujetos receptores del conocimiento si no que se puedan vincular a los procesos de asesoría y fortalecimiento del ejercicio del control social en su calidad de líderes comunitarios, como gestores, y generación de espacios para el control social.

Otro mecanismo en el cual se vincula a ciudadanos y miembros de las organizaciones sociales y comunidades, es a través de reuniones periódicas con las Asociaciones de Pensionados que hacen parte del FONCEP, mediante su participación en el análisis de políticas, normatividad, y metodologías para que el control social tenga mayores posibilidades de ser efectivo y con el propósito de conocer su pronunciamiento y recomendaciones en las decisiones trascendentales que ejerza la entidad y la administración pública.

10. **Medios de comunicación para mejorar la interacción con los ciudadanos:** El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP cuenta con medios de comunicación que permiten garantizar la difusión de la información tanto interna como externa, A continuación se enuncian los medios de comunicación con los que cuenta actualmente la entidad :

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:** Estos son mensajes informativos que se emiten en cada área de manera escrita en forma de cartel que siguen todos los parámetros establecidos por la política de comunicación interna de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- e. **FLASH FONCEP:** Mensaje informativo preciso, que informa a los funcionarios temas, eventos y noticias de interés general. Este flash es enviado a todos de los funcionarios de la entidad vía mail.
- f. **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.
- g. **CORREO ELECTRONICO MICROSOFT OUTLOOK:** Este es un correo electrónico que se utiliza de manera interna y busca informar con inmediatez y agilidad las comunicaciones emitidas por los diferentes departamentos que componen 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, cartelera, 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.



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

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.

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.



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

FONCEP Sede Principal:
Carrera 6 No. 14 - 98
Tel: 3199900
www.foncep.gov.co

BOGOTÁ
HU  **ANA**

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		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		
Estrategia Anti			- Identificación de trámites		

COMPONENTE	LÍNEA DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
trámites			- Priorización de trámites a intervenir		
			Racionalización de trámites		
Rendición de cuentas		Oficina Asesora de Planeación	Elaboración de informes mensuales	Enero de 2014	Diciembre de 2014
			Informe de avance mensual a la Junta Directiva	Enero de 2014	Diciembre de 2014
			Reunión mensual con Presidentes de Asociaciones de Pensionados de Bogotá	Enero de 2014	Diciembre de 2014
			Publicación de informes de gestión trimestral.	Enero de 2014	Diciembre de 2014
		Dirección General	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 2014	Diciembre de 2014
			Audiencia Pública de	Diciembre de 2014	Diciembre de 2014

COMPONENTE	LÍNEA DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Rendición de Cuentas		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Desarrollo Institucional de Servicio al Ciudadano:	Todas las Dependencias	Incluye adecuación de espacio físico para la Atención a los usuarios.	Enero de 2014	Diciembre de 2014
			Puesta en operación del sistema de asignación de turnos	Enero de 2014	Abril de 2014
			Medición de la satisfacción de los ciudadanos.	Marzo de 2014	Diciembre de 2014
			Publicación de información institucional de interés ciudadano.	Enero de 2014	Diciembre de 2014
			Actualización de procedimientos	Enero de 2014	Diciembre de 2014
				Marzo de 2014	Diciembre de 2014
	Afianzar la cultura de Servicio al	Todas las Dependencias	Proceso de Capacitación en Servicio al Ciudadano.	Enero de 2014	Diciembre de 2014

COMPONENTE	LÍNEA DE ACCIÓN	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
	Ciudadano.	Dirección General	Mínimo una cada trimestre.		
	Fortalecimiento de los canales de atención:	Todas las Dependencias	Implementar protocolo de atención al ciudadano.	Marzo de 2014	Diciembre de 2014
Mejorar procesos de señalización.			Abril de 2014	Diciembre de 2014	
Mejorar proceso de atención telefónica y vía web.			Febrero de 2014	Diciembre de 2014	
Administración del Sistema de Quejas y Reclamos.			Enero de 2014	Diciembre de 2014	



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



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORIAS ESPECIALES DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

BOGOTÁ
HUMANANA

TIPO DE INFORME	NORMATIVIDAD	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA AUDITORIA	FECHA DE SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	DESTINATARIO
Informe sobre las quejas, sugerencias y reclamos.	Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 reglamentado por el decreto 2641 de 2012	MARELVIS CAMARGO OVALLE	Periodo a evaluar enero a julio de 2014 - se realizara el seguimiento en agosto de 2014. Periodo a evaluar julio a diciembre - se realizara el seguimiento finales diciembre de 2014.	Representante legal de la entidad (publicar en la pagina web de la entidad)
Seguimiento al Plan Anticorrupción	Decreto 2641 de 2012 , por el cual se reglamenta los articulos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto anticorrupción. Artículo 1- metodología para diseño y seguimiento a la estrategia de la lucha contra la corrupción -capitulo V - consolidación seguimiento y control. Directiva 005 de 2013.	IVON CRUZ	Enero 15 Abril 15 Agosto 15 Diciembre 15	Representante legal de la entidad (publicar en la pagina web de la entidad)

ELABORADO POR: Marelvís Camargo Ovälle

APROBÓ: Benjamín Eduardo Pérez Acosta

Elaboró Profesional Especializado Oficina de Control Interno	Revisión y Aprobación Técnica o de Contenido Jefe Oficina Asesora de Control Interno
--	---