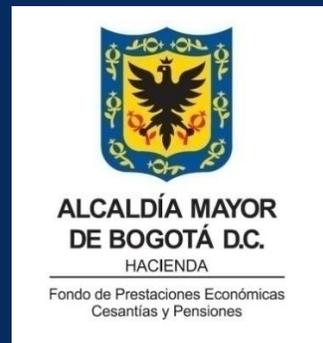


ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -
FONCEP

Vigencia 2016



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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

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 contiene 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con el documento de la Función Pública “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” y teniendo en cuenta el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el FONCEP elaboró y realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Gestión del Riesgo de Corrupción se compone en primera medida de la metodología y políticas documentadas en el Manual de la Gestión del Riesgo publicado en la plataforma interna del Sistema Integrado de Gestión del FONCEP, donde se contempla tanto los riesgos institucionales como los riesgos de corrupción.

Adicionalmente, se compone del mapa o matriz de riesgos de corrupción, la cual relaciona los posibles hechos de corrupción identificados en los procesos de la entidad; este mapa se encuentra publicado en la página WEB del FONCEP como anexo a la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano de la entidad.

La gestión del Riesgo se encuentra alineada con la planificación estratégica y a los procesos de la entidad, por esto a continuación se relaciona el contexto estratégico del FONCEP:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

1.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Principios

- 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"

- 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





1.2 Identificación de Riesgos

En esta etapa el objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad, es por esto que se realiza con base en los procesos del FONCEP y sus objetivos correspondientes así:

PROCESO	OBJETIVO
CESANTÍAS	Gestionar las solicitudes de pago de cesantía autorizada en el formulario “Autorización Pago de Cesantías”, verificando la existencia de recursos, consistencia en la liquidación, validación de los datos básicos consignados y creación de terceros para garantizar el pago oportuno de dicha prestación, correspondiente a los servidores públicos de las entidades afiliadas a FONCEP con régimen de retroactividad.
COMUNICACIONES	Promover mecanismos o herramientas que garanticen mayor efectividad en los procesos de comunicación interna y externa.NA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Establecer y coordinar lineamientos, políticas de operación y Plan Estratégico, a través de la planificación y el seguimiento a la gestión de los procesos y los servicios / productos, garantizando la planeación y seguimiento a largo y mediano plazo, conforme a los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad, con los diferentes mecanismos encaminados al mejoramiento continuo, para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, Específicos y la misión del FONCEP. NA
GESTIÓN CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación de los procesos de la Entidad, con el fin de suministrar la información que permita la mejora continua. Realizar seguimiento, análisis y evaluación de los procesos, productos y/o servicios de la Entidad tendientes a garantizar el mejoramiento continuo de la gestión institucional.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Determina, administra y proporciona durante cada vigencia fiscal los bienes y servicios para el cumplimiento de la misión institucional, al mismo tiempo mantiene y mejora el Sistema Integrado de Gestión y mantiene y conserva la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia. Este proceso maneja las actividades relacionadas con la Gestión ambiental de la Entidad.
GESTIÓN CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Evaluar permanentemente el desempeño de la Entidad, para el mantenimiento y mejora continua de los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y otros sistemas que adopte o deba adoptar la entidad en el contexto del Sistema Integrado de Gestión.



PROCESO

OBJETIVO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Gestionar el Ingreso, desarrollo y retiro del talento humano que permitan mantener servidores públicos competentes, para alcanzar los objetivos institucionales y generar continuidad en los procesos de la entidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente. Abarca entre otras actividades relacionadas con la selección, vinculación, permanencia y desvinculación de funcionarios; los temas de capacitación, y bienestar; las actividades de nómina, la calificación de servicios y el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Establecer y ejecutar las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por el FONCEP, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia a fin de preservar la memoria institucional.

GESTIÓN FINANCIERA

Proyectar, administrar, registrar y controlar los recursos económicos de la entidad, propendiendo por el manejo oportuno, confiable y transparente de los mismos, en concordancia con las obligaciones de la entidad. NA

GESTIÓN JURÍDICA

Asesorar mediante la emisión de conceptos en los distintos órdenes jurídicos, adelantar los procesos de contratación y representar a la entidad en los procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos.

Gestionar la recuperación de cartera a favor del FONCEP, mediante el proceso coactivo, hasta lograr la cancelación total de la deuda de manera eficiente y eficaz.

GESTIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Determinar y administrar las necesidades de software institucional y el soporte técnico de la infraestructura tecnológica que se requiera para el cumplimiento de la misión institucional, el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, y para lograr la conformidad de los requisitos del servicio y la normatividad vigente en la materia.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

Garantizar el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas en pensiones, bonos y cuotas partes pensionales por cobrar y por pagar de manera efectiva y de acuerdo a la normatividad.

SERVICIO AL CIUDADANO

Brindar a los ciudadanos un servicio oportuno, amable y de calidad para satisfacer sus requerimientos o expectativas, en el marco de los objetivos institucionales y la política de servicio al ciudadano de la administración distrital.



1.3 Valoración y Matriz de Riesgos

La metodología de valoración se realizó acorde a la Guía para la Administración del Riesgo de la Función Pública. La consolidación de las matrices de riesgo se encuentra en el Anexo 1 – Matriz de Riesgos de Anticorrupción.

A continuación se relacionan las estrategias encaminadas a este componente:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Trimestre			
					1	2	3	4
Política de Administración de Riesgos	1.1.1	Revisar y actualizar el manual para la gestión del riesgo	Manual de Gestión del Riesgo	Oficina Asesora de Planeación		X		
	1.1.2	Establecer un plan anual el ciclo de gestión de riesgos	Plan de Acción	Oficina Asesora de Planeación	X			
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Determinar los factores internos y externos que afectan el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad	Mapa de Riesgos - Contexto	Oficina Asesora de Planeación		X		
	1.2.2	Identificar los riesgos de corrupción de cada proceso con sus causas y consecuencias correspondientes	Mapa de Riesgos - Riesgos identificados	Participantes de proceso Oficina Asesora de Planeación	X			
	1.2.3	Valorar los riesgos de acuerdo a probabilidad e impacto	Mapa de Riesgos - Valoración	Participantes de proceso Oficina Asesora de Planeación	X			
	1.2.4	Identificar y evaluar los controles de los riesgos	Mapa de Riesgos - Controles	Participantes de proceso Oficina Asesora de Planeación		X		
	1.2.5	Construir la matriz de riesgos con la valoración final	Matriz de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación			X	
	1.2.6	Desarrollar el plan de acción para los controles que se vayan a desarrollar	Matriz de Riesgos de Corrupción	Participantes de proceso Oficina Asesora de Planeación				X
Consulta y divulgación	1.3.1	Socialización al interior del FONCEP	Correo electrónico Acta de Comité del SIG	Oficina Asesora de Planeación	X			
	1.3.2	Publicar la matriz en la página web	Publicación Página Web	Oficina Asesora de Planeación	X			
Monitoreo y revisión	1.4.1	Diseñar una encuesta de monitoreo	Formato Encuesta de monitoreo	Oficina Asesora de Planeación		X		
	1.4.2	Identificar y recopilar insumos para el monitoreo	Carpeta insumos de monitoreo	Oficina Asesora de Planeación		X		
	1.4.3	Aplicar la encuesta de monitoreo en reunión con el equipo de trabajo	Encuestas de monitoreo	Líderes de Proceso			X	
	1.4.4	Elaborar informe de resultados del monitoreo	Informe de resultados del monitoreo	Oficina Asesora de Planeación				X
Seguimiento	1.5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Reporte de seguimiento	Oficina de Control Interno				
					X	X	X	

SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo con la estrategia Antitrámites liderada por la Función Pública, el FONCEP ha identificado a la fecha los siguientes trámites, los cuales se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

Tipo	Número	Nombre
Único	30336	Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios
Único	29720	Reajuste Pensional
Único	29802	Pago de Bonos y cuotas parte de bonos
Único	29839	Liquidación provisional
Único	29821	Reliquidación de la pensión por retiro definitivo del servicio
Único	29793	Indemnización sustitutiva de pensión vejez Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP
Único	29785	Pensión de jubilación por aportes para exfuncionarios del distrito capital
Único	29837	Pago cuota parte pensional

Tipo	Número	Nombre
Único	29800	Reconocimiento Pensión de Sobrevivientes Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP
Único	29825	Trámite pago de cesantías
Único	29828	Cobro cuota parte pensional - Fondo de prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP
Único	29791	Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivientes Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP
Único	29715	Auxilio funerario Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP
OPA	31141	Certificación de deuda
OPA	30349	Certificado de Pensión FONCEP
OPA	31139	Devolución de excedentes de crédito



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Dentro del ejercicio de priorización de trámites se identificaron dos prioritarios para la racionalización de trámites; a continuación se relaciona la planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites inicial:

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA	FECHA REALIZACIÓN	
							RESPONSABLE	INICIO	fin
								dd/mm/aa	dd/mm/aa
29821	Reliquidación de la pensión por retiro definitivo del servicio	Normativa	Fusión de trámite	Los formularios no contemplan la realización del trámite y, así mismo, la ejecución del mismo no contempla acciones adicionales si fuese una solicitud de pensión	Implementación de un formulario unificado donde se contemplan las opciones de reliquidación e instancia	Para la entidad: mayor control en tiempos y cantidad de las solicitudes entrantes debido a que se pueden cuantificar cada solicitud. Para el ciudadano: facilitar la identificación del tipo de solicitud a realizar	Gerente de Pensiones	15/02/2016	30/06/2016
29720	Reajuste pensional	Normativa	Fusión de trámite	Los formularios no contemplan la realización del trámite y, así mismo, la ejecución del mismo no contempla acciones adicionales si fuese una solicitud de pensión	Implementación de un formulario unificado donde se contemplan las opciones de reliquidación e instancia	Para la entidad: mayor control en tiempos y cantidad de las solicitudes entrantes debido a que se pueden cuantificar cada solicitud. Para el ciudadano: facilitar la identificación del tipo de solicitud a realizar	Gerente de Pensiones	15/02/2016	30/06/2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

A continuación se relacionan las acciones encaminadas a este componente:

Componente 2: Racionalización de Trámites								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Trimestre			
					1	2	3	4
Identificación	2.1	Identificar y validar los trámites, procesos y procedimientos administrativos de la Entidad	Inventario de servicios, trámites y OPA	Oficina Asesora de Planeación	x			
Aprobación	2.2	Registrar y aprobar los trámites en la plataforma del SUIT		Oficina Asesora de Planeación Administrador DAFP		x		
Priorización	2.3	Clasificar según importancia los trámites de mayor impacto a racionalizar		Oficina Asesora de Planeación	x			
Racionalización	2.4	Identificar mejoras e incluir el plan de acción en la plataforma del SUIT	Estrategia de racionalización de trámites	Oficina Asesora de Planeación Líderes de procesos		x		
Registro	2.5	Registrar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT		Oficina Asesora de Planeación	x			
Formalización	2.6	Realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos	Reportes de seguimiento	Oficina de Control Interno		x	x	x



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de Rendición de Cuentas busca fomentar una interacción entre la entidad y sus partes interesadas, tanto internas como externas, fundamentada en la disponibilidad de la información de la entidad, espacios de diálogo y los incentivos por un buen servicio. Adicionalmente, de acuerdo al documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano* se amplía el concepto de rendición de cuentas, se deben establecer acciones que no impliquen necesariamente una audiencia de rendición, sino que establezca una relación permanente entre las partes.

Por lo anterior se definió una Estrategia de Rendición de Cuentas que involucre acciones que den cumplimiento al ciclo de diseño e implementación, así como, el de evaluación, seguimiento y mejora. Las acciones establecidas en este plan son las mínimas y obligatorias para la Estrategia de Rendición de Cuentas del FONCEP, sin embargo, el líder del proceso de Comunicaciones realizará actividades de su plan de comunicaciones que podrán ser contempladas como complemento de esta estrategia.

A continuación se relacionan las estrategias encaminadas a este componente:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1	Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas. Incluye: - Caracterizar los ciudadanos y grupos de interés - Identificar necesidades de información y valoración de la información - Determinar la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos - Determinar los objetivos	Diagnóstico Rendición de Cuentas				
	3.1.2	Publicar en el portal Web información de la empresa en cápsulas informativas (procesos misionales, info institucional, eventos)	Publicaciones Página Web		X		
	3.1.3	Publicación del informe de gestión del año 2015	Publicaciones Página Web	X			
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Reunión mensual con Presidentes de Asociaciones de Pensionados de Bogotá	Registros fotográficos y de asistencia	X	X	X	X
	3.2.2	Revisar y actualizar las preguntas existentes en la opción de Preguntas frecuentes teniendo en cuenta consultas y retroalimentaciones con los usuarios en los procesos misionales	Página Web - Preguntas Frecuentes		X		
	3.2.3	Diseño estrategia de implementación Redes Sociales	Estrategia de implementación Redes sociales			X	
	3.2.4	Realizar una audiencia de Rendición de Cuentas virtual acorde con el Manual de Rendición de Cuentas	Informe de Rendición de Cuentas			X	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1	Realizar capacitaciones internas sobre anticorrupción, transparencia y rendición de cuentas	Registros de asistencia		X	X	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Diseñar y realizar encuestas de percepción por cada evento considerado en la estrategia de rendición de cuentas	Encuestas de percepción Rendición de Cuentas	X	X	X	X
	3.4.2	Elaborar y publicar informe de resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas	Informe de resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas				X
	3.4.3	Elaborar y publicar Plan de mejoramiento institucional de rendición de cuentas	Plan de mejoramiento institucional Rendición de Cuentas				X



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de este componente es complementar la atención al ciudadano, no sólo con el intercambio de información y espacios de diálogo, sino que se preste un buen servicio; por esto sus acciones están encaminadas en mejorar su calidad y el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad.

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.

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 está 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).

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.

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 el cumplimiento de compromisos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

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.

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 :

- ✓ **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/>
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Trimestre			
					1	2	3	4
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1	Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad, tanto a los funcionarios como a los ciudadanos.	Correo electrónico	Atención al ciudadano y comunicaciones		x		
	4.1.2	Oficializar la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen	Cápsulas informativas	Atención al ciudadano y comunicaciones		x		
Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Autodiagnóstico de espacios físicos	Atención al ciudadano y comunicaciones		x		
	4.2.2	Revisar los canales obligatorios y su accesibilidad	Diagnóstico de canales de atención obligatorios	Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
	4.2.4	Definir plan de trabajo para la implementación de sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Plan de trabajo	Atención al ciudadano y comunicaciones		x		
	4.2.6	Actualizar y socializar los protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos de servicio al ciudadano	Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
	4.2.7	Validar los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Indicadores de atención al ciudadano	Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
Talento Humano	4.3.1	Capacitación servidores públicos y de atención al ciudadano, áreas misionales y de apoyo	Soportes de capacitación	Talento Humano Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
	4.3.2	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Evaluaciones de desempeño servidores públicos	Talento Humano Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
	4.3.3	Revisar el sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Informe de revisión sistema de incentivos	Talento Humano Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
	4.3.4	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Soportes de sensibilización	Talento Humano Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
Normativo y procedimental	4.4.1	Ajustar el proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias conforme a las retroalimentaciones, así como su documentación asociada	Caracterización del proceso de atención de PQRS	Atención al ciudadano y comunicaciones			x	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Trimestre				
				1	2	3	4	
Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1	Aplicar encuesta de percepción y satisfacción del servicio a ciudadanos y servidores públicos; socializar los resultados a todos los funcionarios	Informe de resultados encuesta de percepción y satisfacción	Atención al ciudadano y comunicaciones				x
	4.5.2	Realizar seguimiento a los canales legalmente establecidos: • Personal • Vía telefónica • Correo físico o postal • Correo electrónico institucional • Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad	Reporte de seguimiento a canales de atención	Atención al ciudadano y comunicaciones	x	x	x	x
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	4.6.1	Divulgar a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.	Cápsulas informativas	Atención al ciudadano y comunicaciones	x	x		
	4.6.2	Publicar en el portal Web información sobre los canales dispuestos por la Entidad para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de la ciudadanía.	Publicaciones Página Web	Atención al ciudadano y comunicaciones	x	x		
	4.6.3	Divulgar al interior de la entidad el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Cápsulas informativas	Atención al ciudadano y comunicaciones		x		
	4.6.4	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos	Informe de seguimiento de quejas y reclamos	Atención al ciudadano y comunicaciones	x	x	x	x
	4.6.5	Documentar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Atención al ciudadano y comunicaciones			x	
	4.6.6	Formular acciones de mejora conforme a los resultados del informe trimestral de PQRS	Plan de acción PQRS	Atención al ciudadano y comunicaciones		x	x	x
	4.6.7	Realizar control con fecha y consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas	Reporte de seguimiento de peticiones	Atención al ciudadano y comunicaciones	x	x	x	x
	4.6.8	Adelantar investigaciones en caso de: - Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y - Quejas contra los servidores públicos de la entidad.		Oficina de Control Interno Disciplinario	x	x	x	x
	4.6.9	Elaborar un informe semestral de PQRS, enfocado a que la atención se preste de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la entidad.	Informe semestral de PQRS	Atención al ciudadano y comunicaciones		x		x
	4.6.10	Llevar un registro de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas y evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las mismas	Reportes de seguimiento	Atención al ciudadano y comunicaciones		x		x
	4.6.11	Ajustar y monitorear los términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones		Atención al ciudadano y comunicaciones		x		x



QUINTO COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

El objetivo del componente es fortalecer el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, por lo cual sus acciones van encaminadas a la identificación y disposición de la ciudadanía, la información activa o pasiva, de acuerdo a los conceptos y lineamientos del documento Estrategia de Gobierno en Línea y a la Ley 1712 de 2014. Así

mismo, se identifican acciones para la publicación y accesibilidad de la información para consulta de grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, de acuerdo a los grupos de interés de la entidad.

A continuación se relacionan las estrategias encaminadas a este componente:

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Trimestre			
					1	2	3	4
Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	Elaborar un autodiagnóstico del nivel de implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	MATRIZ DE AUTODIAGNÓSTICO	Atención al ciudadano y comunicaciones	x			
	5.1.2	Determinar que información puede ser publicable, adicional a la mínima requerida mencionada en la Ley 1712 de 2014. Artículo 9º y en la Estrategia de Gobierno en Línea		Atención al ciudadano y comunicaciones		x		
	5.1.3	Desarrollar el plan de trabajo establecido para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL)	Plan de trabajo GEL	Comité GEL		x		
Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Documentar y divulgar los lineamientos de la gestión de las solicitudes de información	Procedimiento/ Instructivo gestión de las solicitudes de información Cápsulas informativas	Oficina de Informática y Sistemas		x		
	5.2.2	Realizar seguimiento al proyecto Observatorio	Informes de Seguimiento Proyectos				x	x



Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Trimestre			
					1	2	3	4
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Revisar, actualizar y publicar el Inventario de Activos de Información	Inventario de Activos de Información Publicación Página Web	Administrativa Oficina de Informática y Sistemas			x	x
	5.3.2	Revisar, actualizar y publicar el índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada Publicación Página Web	Administrativa			x	x
	5.3.3	Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información Publicación Página Web	Administrativa			x	
	5.3.4	Revisar o elaborar el acto administrativo de adopción de los anteriores documentos	Acto Administrativo	Administrativa				x
Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1	Implementar las acciones establecidas en el componente de accesibilidad y usabilidad de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL) para facilitar el acceso de la información a los grupos étnicos y culturales del país y a las personas en situación de discapacidad.	Seguimiento plan GEL - componente Accesibilidad y Usabilidad	Administrativa Oficina de Informática y Sistemas				x
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. No. de solicitudes recibidas. 2. No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. Tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. No. de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a información	Administrativa Oficina de Informática y Sistemas		x		x



INICIATIVAS ADICIONALES

El FONCEP identifica dos lineamientos como iniciativas adicionales que logran complementar las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Gestores éticos y Gobierno Corporativo.

Para el cumplimiento de las acciones definidas el FONCEP contempla dentro del presupuesto de sus áreas los recursos económicos en los diferentes componentes del Plan.

Una vez aprobado, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del FONCEP es socializado en sus distintos canales de comunicación y grupos de trabajo internos programados. Se realizarán evaluaciones periódicas al cumplimiento de lo pactado en el presente documento.

A continuación las acciones encaminadas a estos aspectos:

Componente 6: Iniciativas adicionales								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Trimestre			
					1	2	3	4
Gestores Éticos	6.1.1	Implementación de la línea ética de la entidad	Caracterización del funcionamiento de la línea ética	Oficina Asesora de Planeación				x
	6.1.2	Seguimiento al Plan del Grupo de Gestores Éticos	Plan de trabajo Gestores Éticos	Grupo de Gestores Éticos		x	x	x
Gobierno Corporativo	6.1.3	Seguimiento al proyecto de Gobierno Corporativo	Informe de seguimiento proyectos	Oficina Asesora de Planeación		x	x	x
Generalidades	0.1	Diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad, ciudadanía e interesados externos conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Envío interno proyecto PAAC	Oficina Asesora de Planeación	x			
	0.2	Estudiar y responder las observaciones del plan	Respuestas observaciones	Oficina Asesora de Planeación	x			
	0.3	Publicar el PAAC en la página web	Publicación en la página web	Oficina Asesora de Planeación	x			
	0.4	Divulgar el PAAC	Cápsula informativa	Oficina Asesora de Planeación	x			
	0.5	Verificar la elaboración y publicación del PAAC	Reporte de revisión	Oficina de Control Interno	x			
	0.6	Seguimiento y control a la implementación y avances	Reporte de seguimiento y control	Oficina de Control Interno			x	x