

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES -  
FONCEP

Vigencia 2017

Versión 1

**FONCEP**

Fondo de Prestaciones Económicas,  
Cesantías y Pensiones.

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



## 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 2016, 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, por lo cual es elaborado con los responsables de las distintas áreas involucradas y revisado y aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión en donde hace parte el Director del FONCEP.

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

## 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.

## **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 Gestión del Riesgo, adoptado por medio de la Resolución No DG-0655 del 30 de diciembre de 2016 *“Por la cual se modifica, ajusta y adopta la Política y el Manual de Gestión del Riesgo del FONCEP”* y se encuentra publicado en la plataforma interna del Sistema Integrado de Gestión del

FONCEP, dónde se contempla tanto los riesgos institucionales como los riesgos de corrupción y transitorios.

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:

## 1.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL FONCEP

Para dar cumplimiento al lineamiento impartido por la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se *modifica, ajusta y adopta la "Plataforma Estratégica" del FONCEP para el periodo 2016-2020* quedando adoptada por medio de acto administrativo *Resolución 0212 de 2016*.

*La Plataforma Estratégica del FONCEP incluye la Misión, la Visión, los Objetivos Estratégicos, la Política y los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y el Mapa de Procesos del FONCEP.*

### **Misión**

"Garantizamos con efectividad los derechos prestacionales y de seguridad social de nuestros afiliados"

### **Visión**

"En Diciembre de 2019 FONCEP administrará las historias laborales asignadas, determinará el pasivo pensional distrital y será reconocida por la transparencia y eficiencia en su gestión"

## **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. Centralizar la Historia Laboral Distrital.
2. Lograr la razonabilidad del Pasivo Pensional Distrital.
3. Fortalecer la Transparencia y Eficiencia Organizacional a través de:
  - a) Implementar Buenas Prácticas Organizacionales
  - b) Consolidar los servicios y procesos misionales
  - c) Mantener la infraestructura física y locativa

## **Política del Sistema Integrado de Gestión.**

"El FONCEP garantiza con efectividad los derechos prestacionales y de seguridad social de nuestros afiliados, buscando la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión.

Por esto se compromete a:

- Prevenir la contaminación y mitigar y/o compensar los impactos ambientales.
- Garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.
- Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional.

Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social a la vez que fortalecemos el desarrollo de nuestros servidores y la participación de proveedores, visitantes y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión."

### Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

1. Consolidar los servicios y procesos misionales.
2. Mitigar los riesgos institucionales y de corrupción a partir del mejoramiento del SIG y la adopción de una plataforma de Gobierno Corporativo.
3. Trabajar con una organización enfocada a la prestación de servicios a través de una arquitectura empresarial que apalanque y fortalezca la estrategia de FONCEP,

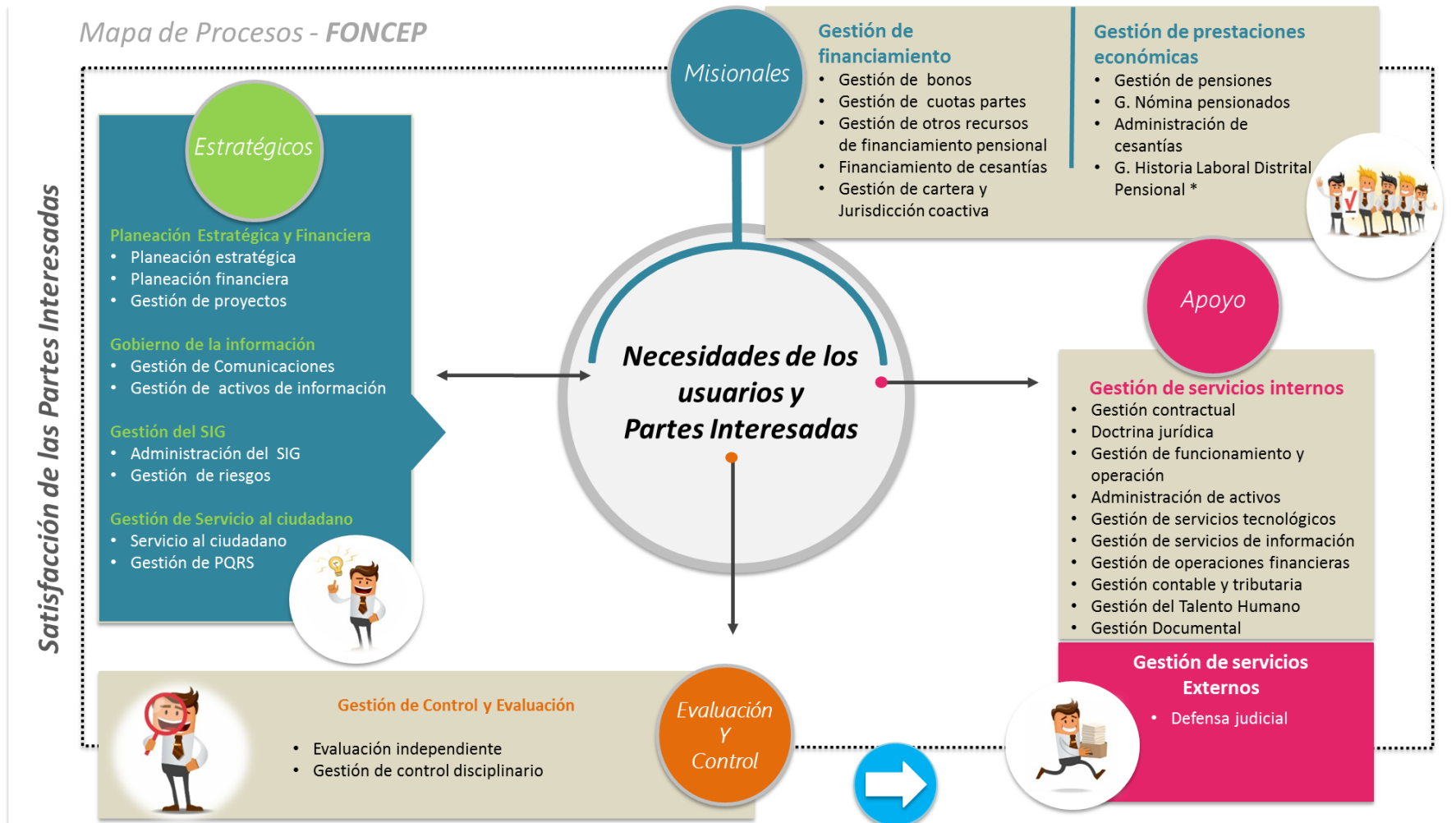
cumpliendo con los estándares de Seguridad de la Información.

4. Implementar buenas prácticas organizacionales de gestión ambiental.
5. Implementar buenas prácticas organizacionales de seguridad y salud ocupacional.
6. Implementar buenas prácticas organizacionales de gestión documental y archivo.
7. Implementar buenas prácticas organizacionales de responsabilidad social.

### Principios y valores del FONCEP

Valores Básicos	Principios de la Entidad	Valores de la Entidad
Solidaridad	Igualdad	Respeto
Equidad	Moralidad	Responsabilidad
Respeto	Celeridad	Honestidad
Vocación de Servicio	Economía	Lealtad
Probidad	Imparcialidad	Trabajo en Equipo
Trabajo en Equipo	Eficacia	Calidez Humana
Responsabilidad	Eficiencia	Compromiso
	Publicidad	Solidaridad
	Transparencia	

**Mapa de Procesos**





## 1.2 Política de Riesgos

*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, 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 permitan 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.*

## 1.3 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. Los riesgos identificados se encuentran en el Anexo 1 – Matriz de Riesgos de Anticorrupción.

## 1.4 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			Responsable del Componente	Oficina Asesora de Planeación			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
Política de Administración de Riesgos	1.1.1	Revisar y actualizar el manual para la gestión del riesgo, si lo requiere	Manual de Gestión del Riesgo actualizado	Oficina Asesora de Planeación	100%		
	1.1.2	Establecer un plan anual del ciclo de gestión de riesgos	Plan de trabajo anual Gestión de Riesgos	Oficina Asesora de Planeación	100%		
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Actualizar el inventario de factores internos y externos que afectan el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad	Inventario de factores internos y externos del FONCEP actualizado	Oficina Asesora de Planeación	100%		
	1.2.2	Actualización y/o construcción de los riesgos de corrupción de cada proceso	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada	Participantes de proceso Oficina Asesora de Planeación	100%		
	1.2.3	Valorar los riesgos de acuerdo a probabilidad e impacto		Participantes de proceso Oficina Asesora de Planeación	100%		
	1.2.4	Identificar y evaluar los controles de los riesgos		Participantes de proceso Oficina Asesora de Planeación	100%		
	1.2.5	Construir la matriz de riesgos con la valoración final		Oficina Asesora de Planeación	100%		
	1.2.6	Desarrollar el plan de acción para los controles que se vayan a desarrollar con los involucrados del proceso		Acciones para mejorar los controles - Matriz de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	50%	50%

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción			Responsable del Componente	Oficina Asesora de Planeación		
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
Consulta y divulgación	1.3.1	Publicar la matriz en la página web	Publicación Página Web	Oficina Asesora de Planeación	100%	
	1.3.2	Socialización al interior del FONCEP	Correo electrónico Acta de Comité del SIG	Oficina Asesora de Planeación		50% 50%
Monitoreo y revisión	1.4.1	Identificar y recopilar insumos para el monitoreo	Carpeta insumos de monitoreo	Oficina Asesora de Planeación		100%
	1.4.2	Aplicar la encuesta de monitoreo	Encuestas de monitoreo	Líderes de Proceso		100%
	1.4.3	Elaborar informe de resultados del monitoreo	Informe de resultados del monitoreo	Oficina Asesora de Planeación		100%
Seguimiento	1.5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así: ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero	Reporte de seguimiento	Oficina de Control Interno	33%	33% 33%

## 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 actualizados en la Guía de Trámites y Servicios que propone el Distrito y se encuentran en proceso de registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

A continuación se relacionan las acciones encaminadas a este componente:

Componente 2: Racionalización de Trámites			Responsable del Componente	Oficina Asesora de Planeación			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
Identificación	2.1	Identificar y validar los trámites, procesos y procedimientos administrativos de la Entidad	Inventario de trámites y OPA	Oficina Asesora de Planeación	100%		
Priorización	2.2	Clasificar según importancia los trámites de mayor impacto a racionalizar		Oficina Asesora de Planeación	100%		
Aprobación	2.3	Registrar los trámites en la plataforma del SUIT y gestionar su aprobación por parte del DAFP	Abril: 2 trámites registrados Agosto: 4 trámites registrados Diciembre: 6 o más trámites	Oficina Asesora de Planeación Administrador DAFP	20%	20%	20%

Componente 2: Racionalización de Trámites			Responsable del Componente	Oficina Asesora de Planeación		
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
Racionalización	2.4 Identificar mejora y definir el plan de acción o estrategia de racionalización del año	Estrategia de racionalización de trámites	Oficina Asesora de Planeación Líderes de procesos	100%		
Registro	2.5 Registrar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT, una vez se encuentren aprobados por el DAFP	Estrategia de racionalización de trámites registrada	Oficina Asesora de Planeación		100%	
Interoperabilidad	2.6 Evaluar la viabilidad de inicio de fase de Interoperabilidad por trámite	Concepto de viabilidad fase de interoperabilidad	Oficina de Informática y Sistemas			100%
Formalización	2.7 Publicar en la página web las actualizaciones de los trámites, si lo requiere	Actualizaciones y novedades Página Web	Oficina Asesora de Planeación	33%	33%	33%
Seguimiento	2.8 Realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así: ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo. ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre. ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero	Reportes de seguimiento	Oficina de Control Interno	33%	33%	33%

## 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:

Componente 3: Rendición de cuentas			Responsable del Componente	Oficina Asesora de Planeación			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
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	Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación	50%	50%	
	3.1.2	Publicar en el portal Web información de la empresa en cápsulas informativas (procesos misionales, info institucional, eventos)	Publicaciones Página Web	Atención al Ciudadano	33%	33%	33%
	3.1.3	Publicación del informe de gestión del año 2016	Publicaciones Página Web	Oficina Asesora de Planeación	100%		

Componente 3: Rendición de cuentas			Responsable del Componente	Oficina Asesora de Planeación			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Ajustar procedimiento de Participación Ciudadana o Rendición de Cuentas	Procedimiento actualizado	Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación	100%		
	3.2.2	Construir el Plan de Participación Ciudadana o Estrategia de Rendición de Cuentas para el año	Plan de Participación Ciudadana	Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación	100%		
	3.2.3	Reunión con Presidentes de Asociaciones de Pensionados de Bogotá	Registros fotográficos y de asistencia	Atención al Ciudadano	33%	33%	33%
	3.2.4	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	Atención al Ciudadano	33%	33%	33%
	3.2.5	Diseño estrategia de implementación Redes Sociales	Estrategia de implementación Redes sociales	Atención al Ciudadano	100%		
	3.2.6	Realizar una audiencia de Rendición de Cuentas virtual acorde con el Manual de Rendición de Cuentas vigencia 2016	Informe de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano	100%		
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 Presentaciones o ayudas audiovisuales	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano	33%	33%	33%
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Diseñar una encuesta de percepción por cada evento considerado en la estrategia de rendición de cuentas	Formato encuesta de percepción rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano	100%		
	3.4.2	Socializar el formato junto con conceptos básicos de rendición de cuentas	Registros de asistencia Presentaciones o ayudas audiovisuales	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano	100%		
	3.4.3	Aplicar las encuestas en los eventos considerados de rendición de cuentas a los distintos grupos de interés internos y externos	Encuestas de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano	33%	33%	33%
	3.4.4	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	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano			100%
	3.4.5	Elaborar y publicar Plan de mejoramiento institucional de rendición de cuentas y divulgarlo entre los participantes	Plan de mejoramiento institucional Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación Atención al Ciudadano	100%		

## **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 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.

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:** 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.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			Responsable del Componente	Área de Comunicaciones y Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
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		100%	
	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	100%		
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	100%		
	4.2.2	Revisar los canales obligatorios y su accesibilidad	Diagnóstico de canales de atención obligatorios	Atención al ciudadano y comunicaciones	50%		50%
	4.2.4	Redefinir el plan de trabajo del año 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 Oficina de Informática y Sistemas	100%		
	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		100%	
	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		100%	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			Responsable del Componente	Área de Comunicaciones y Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
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		50%	50%
	4.3.2	Realizar retroalimentaciones o capacitaciones a las personas de Servicio al Ciudadano, con enfoque a cambios en los procesos misionales, cuando se requiera	Registros de Asistencia, actas.	Subdirector de Prestaciones Económicas Atención al Ciudadano	33%	33%	33%
	4.3.3	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		100%	
	4.3.4	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		100%	
	4.3.5	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		100%	
Normativo y procedimental	4.4.1	Ajustar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en su tipificación de casos conforme a las retroalimentaciones, así como su documentación asociada	Caracterización del proceso de atención de PQRS	Atención al ciudadano y comunicaciones	100%		
Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1	Aplicar encuesta de percepción y satisfacción del servicio a ciudadanos y servidores públicos;	Informe de resultados encuesta de percepción y satisfacción	Atención al ciudadano y comunicaciones			100%
	4.5.2	Socializar los resultados de las encuestas a todos los funcionarios	Soportes de socialización	Atención al ciudadano y comunicaciones			100%
	4.5.3	Realizar seguimiento a los canales legalmente establecidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Vía telefónica</li> <li>• Correo físico o postal</li> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad</li> </ul>	Reporte de seguimiento a canales de atención	Atención al ciudadano y comunicaciones	33%	33%	33%

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			Responsable del Componente	Área de Comunicaciones y Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago-2017	31-dic-2017
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	100%		
	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	100%		
	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		100%	
	4.6.4	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos	Informe de seguimiento de quejas y reclamos	Atención al ciudadano y comunicaciones	33%	33%	33%
	4.6.5	Actualizar y/o socializar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Oficina de Informática y Sistemas		100%	
	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			100%
	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	33%	33%	33%
	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	33%	33%	33%
	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		50%	50%
	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	33%	33%	33%
	4.6.11	Monitorear los términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones		Atención al ciudadano y comunicaciones	33%	33%	33%

## 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			Responsable del Componente	Área de Comunicaciones y Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	5.1.1 Elaborar lista de chequeo de la implementación y actualización de la información de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Lista de chequeo Ley 1712	Atención al ciudadano y comunicaciones	100%		
	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	100%		
	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	100%		
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		100%	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información			Responsable del Componente	Área de Comunicaciones y Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago-2017	31-dic-2017
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	Oficina de Informática y Sistemas	50%	50%	
	5.3.2	Revisar o elaborar el acto administrativo de adopción del Inventario de Activos de Información	Acto Administrativo Inventario de Activos de Información	Oficina de Informática y Sistemas			100%
	5.3.3	Revisar, actualizar y publicar el índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada Publicación Página Web	Responsable Gestión Documental	50%	50%	
	5.3.4	Revisar o elaborar el acto administrativo de adopción del índice de Información Clasificada y Reservada	Acto Administrativo Índice de Información Clasificada y Reservada	Responsable Gestión Documental			100%
	5.3.5	Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información Publicación Página Web	Atención al Ciudadano	50%	50%	
	5.3.6	Revisar o elaborar el acto administrativo de adopción del esquema de publicación	Acto Administrativo Esquema de publicación de información	Atención al Ciudadano			100%
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	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Informática y Sistemas		50%	50%
	5.4.2	Validar y definir acciones relacionadas con los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad		Responsable Área Administrativa		50%	50%
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	Atención al Ciudadano Oficina de Informática y Sistemas		50%	50%

## 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			Responsable del Componente	Oficina Asesora de Planeación			
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	30-abril-17	31-ago.-2017	31-dic.-2017
Gestores Éticos	6.1.1	Realizar un sondeo de mercado para la implementación de la línea ética en la entidad	Resultados sondeo para la línea ética	Oficina Asesora de Planeación	100%		
	6.1.2	Implementación de la línea ética de la entidad	Caracterización del funcionamiento de la línea ética	Oficina Asesora de Planeación		100%	
	6.1.3	Construcción del Plan de Gestores Éticos del año	Plan de trabajo Gestores Éticos	Responsable Área Talento Humano	100%		
	6.1.4	Seguimiento al Plan del Grupo de Gestores Éticos	Actas grupo Gestores Éticos	Responsable Área Talento Humano		50%	50%
	6.1.5	Divulgar la gestión de los Gestores Éticos	Plan de trabajo Gestores Éticos	Responsable Área Talento Humano		50%	50%
Gobierno Corporativo	6.2	Seguimiento al proyecto de Gobierno Corporativo	Informe de seguimiento proyectos	Oficina Asesora de Planeación	33%	33%	33%

## ÍNDICE DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción del Cambio	Origen cambio
1.0	04/01/2017	Versión inicial del PAAC vigencia 2017	NA