

PAAC - PARTICIPACIÓN CUIDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



CONTENIDO

1. Introducción
2. Información para la ciudadanía
3. Estrategias de difusión
4. Formas de participación
5. Cronograma de actividades para participación ciudadana 2020 y rendición de cuentas
6. Marco legal para la participación ciudadana

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



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

1. Introducción

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP continuando con su propósito de fortalecer la implementación del Plan de Participación Ciudadana, cuenta con este documento que describe los tiempos, formas y maneras de divulgar información a la ciudadanía basados y enmarcados en el principio de transparencia.

Buscando mantener informados a sus grupos de valor a través de los diferentes medios con que cuenta la Entidad, así como los mecanismos y canales para su participación en caso de que así lo requieran.

Este Plan contempla un cronograma de actividades programadas para la participación y rendición de cuentas para el año y le apunta al cumplimiento de los objetivos de transparencia incluidos en la Estrategia de Gobierno Digital, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las directrices de contenido de información definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional Ley 1712 de 2014 y de las demás estrategias metodológicas incluidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



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

2. Información para la ciudadanía

A través de la Ley 1712 de 2014, en sus artículos 9, 10 y 11 se establece la información mínima que se debe brindar a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana.

FONCEP estructuró en su página web www.foncep.gov.co un botón denominado Transparencia y Acceso a la Información pública, en donde se identifican los títulos de referencia y se habilitan los enlaces para permitir el acceso a la información definida por esta Ley.



The screenshot shows the FONCEP website interface. At the top, there is a yellow banner with the text "Transparencia y acceso a la información pública" and an information icon. Below this, the website header includes the logo of the "ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA" and the text "FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP". A navigation menu contains links for Inicio, Entidad, Quienes Somos, Trámites y servicios, Noticias, Contratación, and Servicio al Ciudadano. A large red banner advertises "Predial Residencial / Pago por Cuotas" with a deadline of "30 de junio" and a list of payment dates: 31 de julio (1ª Cuota), 4 de septiembre (2ª Cuota), 23 de octubre (3ª Cuota), and 11 de diciembre (4ª y última Cuota). It also includes a call to action to declare and pay electronically through the "OFICINA VIRTUAL" at www.haciendabogota.gov.co. At the bottom of the screenshot, the "Transparencia y acceso a la información pública" button is visible again, along with a search bar and a "Líneas misionales" section with five small images.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

El mencionado enlace permite desplegar un menú con las opciones de navegación que integran los contenidos establecidos, tal como se muestra a continuación: <http://www.foncep.gov.co/transparencia>



La publicación permanente y actualizada es fundamental dentro de un proceso continuo de Rendición de Cuentas con el cual está comprometido el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP.

3. Estrategias de difusión

Establece los diferentes mecanismos de difusión utilizados por FONCEP en el desarrollo de la ejecución del Plan de Participación Ciudadana, para entregar a los ciudadanos información relevante.

Los objetivos específicos en este frente se basan en desarrollar actividades de comunicación que permitan dar a conocer su portafolio de productos y servicios, así como información de interés para los diferentes grupos de valor: ciudadanos, pensionados, entidades distritales y público en general.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

Se trata de estrategias específicas contenidas en el Plan Anual de Comunicaciones de FONCEP que establece: temas, medios de difusión, formato, periodicidad y tiempos de publicación para las partes interesadas.

A continuación, se presenta el detalle de cada uno de los canales a través de los cuales se recibe información, se interactúa con la ciudadanía y se fomenta su participación.



Canales presenciales de atención



Sede Principal

Carrera 6 # 14 - 98 Piso 2
Edificio Condominio Parque Santander

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Jornada continua

Buzón de sugerencias
(Ubicado en la sede principal)



Sede CADE

Carrera 30 # 25 - 90, Módulo 38

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 1:00 p.m.
2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Canales no presenciales de atención



Telefónico

Línea gratuita nacional
01 8000 11 99 29

En Bogotá
+57 (1) 307 62 00
ext: 212 - 214 - 411 - 514 - 518
773 - 774 - 775 - 776

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes - Jornada continua
7:00 a.m. a 4:00 p.m.



Correo electrónico

servicioalciudadano@foncep.gov.co
notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co
anticorrupcion@foncep.gov.co

¡Trámites o servicios para Entidades!

cesantias@foncep.gov.co
libranzas@foncep.gov.co
bonosycuotaspertes@foncep.gov.co



Página web

www.foncep.gov.co



Redes sociales



FONCEP.BOGOTA



@Foncep

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

4. Formas de participación

Las siguientes son las diferentes maneras que ampara la Ley y que FONCEP tiene a disposición de sus diferentes grupos de interés para que ejerzan de manera permanente y continua su participación con la Entidad:

- Mecanismos de participación con FONCEP



¡Bienvenidos a FONCEP te escucha!

Espacio en el que se pueden registrar peticiones, sugerencias, solicitudes, quejas, denuncias, felicitaciones y reclamos por parte de la ciudadanía, para ser atendidos por la Entidad.



Encuesta
de satisfacción



Crea
tu petición



Consulta
tu petición



Canales de
atención PQRSD



Informes
de PQRSD



Marco
normativo PQRSD



Reglamento de
gestión de PQRSD

[Ingresa a FONCEP te escucha! aquí](#)

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

5. Cronograma de actividades para Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2020

El siguiente cronograma hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad para 2020, se encuentra cargado en nuestra página web en la siguiente sección:

[Inicio>>Entidad>>Planeación>>Políticas lineamiento y manuales>>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano](#)

Componente 3: Rendición de cuentas		Responsable del Componente	Comunicaciones y Atención al Ciudadano	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1	Publicar el informe de gestión del año 2019	Publicaciones Página Web	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.1.2	Publicar Revista Digital FONCEPIANDO	Evidencias de la revista	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.1.3	Reportar uso de redes sociales para divulgación y diálogo de la gestión del FONCEP	Reporte de comentarios y respuestas en Redes Sociales	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.1.4	Presentar videos cortos que muestren impacto, soluciones a problemáticas, avance en temas por grupo de valor	Videos	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Revisar y ajustar procedimiento de Participación Ciudadana y/o Rendición de Cuentas, si se requiere.	Procedimiento actualizado	Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Componente 3: Rendición de cuentas		Responsable del Componente	Comunicaciones y Atención al Ciudadano	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	
	3.2.2	Realizar rendición de cuentas permanente a través de los canales virtuales de la entidad.	Registros fotográficos y de asistencia	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.2.3	Mantener contacto con los grupos de valor de la entidad.	Registros fotográficos y de asistencia	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1	Celebrar el Día Nacional de la Tercera Edad y del Pensionado.	Registros fotográficos y de asistencia	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.3.2	Realizar capacitaciones sobre control social	Registros de asistencia Presentaciones o ayudas audiovisuales	Área de Talento Humano
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Elaborar y publicar informe de resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas y acciones de mejoramiento.	Informe de resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.4.2	Divulgar el informe de resultados de rendición de cuentas entre los participantes	Registros de divulgación Rendición de Cuentas	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.4.3	Divulgar el informe del estado de los compromisos de los espacios de diálogo	Reporte de compromisos	Atención al Ciudadano y Comunicaciones

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

 Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

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

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		Responsable del Componente	Comunicaciones y Atención al Ciudadano	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	
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
	4.1.2	Realizar seguimiento a la implementación de las políticas de MIPG "Servicio al ciudadano, Talento humano, Planeación Institucional" (Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIGD)	Actas comités	Oficina Asesora de Planeación
Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Revisar los canales obligatorios y su accesibilidad	Reporte de funcionamiento de canales de atención obligatorios	Atención al ciudadano y comunicaciones
	4.2.2	Actualizar y socializar los protocolos de servicio al ciudadano dirigido áreas misionales	Protocolos de servicio al ciudadano	Atención al ciudadano y comunicaciones
	4.2.3	Campañas o piezas de comunicación, teniendo en cuenta que se realizará virtualmente.	Registros fotográficos y de asistencia	Atención al ciudadano y comunicaciones
Talento Humano	4.3.1	Capacitación servidores públicos y de atención al ciudadano, áreas	Soportes de capacitación	Área de Talento Humano

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		Responsable del Componente	Comunicaciones y Atención al Ciudadano
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
	misionales y de apoyo sobre temas de atención al ciudadano		
	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	Soportes de retroalimentación	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	4.3.5 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Soportes de sensibilización	Atención al ciudadano y comunicaciones
Normativo y procedimental	4.4.1 Revisar y, si se requiere, actualizar el procedimiento de atención a PQRSD	Procedimiento atención de PQRS actualizado	Atención al ciudadano y comunicaciones
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
	4.5.2 Socializar los resultados de las encuestas a todos los funcionarios	Soportes de socialización	Atención al ciudadano y comunicaciones

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		Responsable del Componente	Comunicaciones y Atención al Ciudadano	
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	
			Responsable	
	4.5.3	Realizar seguimiento a los canales legalmente establecidos: <ul style="list-style-type: none"> • 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
Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD	4.6.1	Divulgar a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como los horarios y el tratamiento que se da al interior de la entidad	Cápsulas informativas	Atención al ciudadano y comunicaciones
	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

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		Responsable del Componente	Comunicaciones y Atención al Ciudadano	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	
	4.6.3	Realizar informe trimestral de PQRSD (Dic 2019, Abril-Julio-Octubre2020)	Informe trimestral de PQRSD	Atención al ciudadano y comunicaciones
	4.6.4	Actualizar y/o socializar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Oficina de Informática y Sistemas
	4.6.5	Identificar acciones de mejora conforme a los resultados del informe trimestral de PQRS corte 2019	Plan de acción PQRS	Atención al ciudadano y comunicaciones
	4.6.6	Realizar capacitaciones internas sobre Control Interno Disciplinario: para orientar a los servidores públicos de la Entidad, sobre la prevención de conductas disciplinables	Registros de asistencia Presentaciones o ayudas audiovisuales	Área Talento Humano
	4.6.7	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	Reporte de procesos disciplinarios vigentes	Control Interno Disciplinario

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		Responsable del Componente	Comunicaciones y Atención al Ciudadano
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
	servidores públicos de la entidad.		
4.6.8	Realizar informe semestral de PQRSD (Semestre 2-2019 - Semestre 1-2020)	Informe semestral de PQRSD	Atención al ciudadano y comunicaciones
4.6.9	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
4.6.10	Actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario y socializarla a las partes interesadas	Carta de trato digno actualizada y socializada	Atención al ciudadano y comunicaciones

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

6. Marco legal para la participación ciudadana

La Constitución Política de Colombia de 1991 en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de sus derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado son:

- Constitución Política de 1991.
- Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- Ley 393 de 1997, acción de cumplimiento.
- Ley 80 de 1993, sobre contratación estatal.
- Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 contratación estatal.
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la acción de tutela.
- Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la acción de tutela.
- Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la acción de tutela.
- Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



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

realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.

- Decreto Ley 410 Código de Comercio.
- Decreto 2693 de 2012, Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Ley 1712 de 2014, Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



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