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

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

Periodo: Noviembre 2015 – Febrero 2016

| **Jefe de Control Interno:** | **Fecha de elaboración:** |
|---|---|
| BENJAMÍN EDUARDO PÉREZ ACOSTA | Marzo 4 de 2016 |

**Auditorías, seguimientos y verificaciones realizados**

En desarrollo del rol de *"evaluación y seguimiento"*, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento al Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2015; el día 18 de enero de 2016 el Comité Coordinador de Control Interno aprobó el Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2016.

Durante el periodo comprendido entre noviembre de 2015 y febrero de 2016 se ejecutaron las siguientes actividades: auditoría a Cartera Hipotecaria, auditoría al proceso Gestión Jurídica, auditoría a la Gerencia de Pensiones, Evaluación del Control Interno Contable de la vigencia 2015, Relación de causas que impactan el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo - Decreto 370 de 2014, Evaluación a la Gestión del Riesgo, Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Servicio al Ciudadano y Comunicaciones, Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas Sugerencias y Reclamos Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Seguimiento Funciones Comité de Conciliación del FONCEP, Informe Directiva 003 de 2013, Informe Austeridad en el Gasto Público correspondiente al Cuarto Trimestre 2015, Seguimiento al cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental, Informe Evaluación Gestión por Dependencias Vigencia 2015, Evaluación al Sistema Integrado de Gestión, Informe Ejecutivo de Control Interno vigencia 2015; se realizaron oportunamente los reportes a los entes externos.

**Resultados y/o hallazgos generados a partir a partir de auditorías, seguimientos y verificaciones realizados**

Auditoría Cartera Hipotecaria: el informe definitivo presenta una (1) observación, dos (2) recomendaciones y una (1) fortaleza.

Auditoría Gestión Jurídica: el informe definitivo presenta tres (3) observaciones y cuatro (4) recomendaciones.

Auditoría Gerencia de Pensiones: el informe definitivo presenta seis (6) observaciones, dos (2) recomendaciones y una (1) fortaleza.

Auditoría implementación del Sistema Integrado de Gestión: en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación se efectuó la segunda auditoría donde se evaluó el avance en la implementación del sistema integrado de gestión a la luz de la NTD 001:2011

Auditoría Servicio al Ciudadano y Comunicaciones: se dio respuesta a las objeciones emitidas por el responsable de los procesos y se presentó el informe definitivo de la auditoría el cual contiene cuatro (4) observaciones y tres (3) recomendaciones.

Evaluación del Control Interno Contable de la vigencia 2015: se evaluó y presentó oportunamente el Control Interno Contable.

Relación de causas que impactan el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo - Decreto 370 de 2014: se reportó oportunamente.

Evaluación a la Gestión del Riesgo: se evaluó la gestión del riesgo y se presentaron recomendaciones.

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: se realizó seguimiento a las actividades planteadas para ejecutar durante el último cuatrimestre de 2015.

Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: se presentó informe el cual contiene una (1) observación una (1) recomendación y recomendaciones generales.

Seguimiento Funciones Comité de Conciliación del FONCEP: el informe presenta dos (2) observaciones y una (1) recomendación.

Informe Directiva 003 de 2013: se elaboró y presentó el informe conforme a las directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos, y la pérdida de elementos y documentos públicos.

Informe Austeridad en el Gasto Público Correspondiente al Cuarto Trimestre 2015: se elaboró informe correspondiente al cuarto trimestre de 2015.

Seguimiento al cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental: se evaluó el cumplimiento de las actividades del PIGA y se recomendó formular y ejecutar un Plan de Acción con el fin de dar cumplimiento a actividades según lo establecido en la Resolución 242 de 2014 expedida por la Secretaría Distrital de Ambiente.

Informe Evaluación Gestión por Dependencias Vigencia 2015: se evaluó el cumplimiento de las metas formuladas en el POA de las dependencias y se presentaron recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

| |
|---|
| Informe Ejecutivo de Control Interno vigencia 2015: se elaboró informe y se presentó oportunamente. |

| |
|---|
| **Adopción de los planes de mejoramiento.**<br><br>Está pendiente la suscripción de los planes de mejoramiento originados en: Auditoría interna a Gestión Jurídica, Auditoría a la Gerencia de Pensiones, Auditoría a los procesos Servicio al Ciudadano y Comunicaciones, Auditoría Implementación del Sistema Integrado de Gestión.<br><br>El seguimiento a los planes de mejoramiento individual se realiza de acuerdo a las fechas establecidas en la concertación realizada entre el jefe inmediato y el servidor. |
| **Efectividad de los controles**<br><br>En las auditorías realizadas durante el periodo se evidenció la necesidad de fortalecer la documentación de los controles y sus registros en los distintos procedimientos evaluados. |

## MECI:2014

### Módulo de Control de Planeación y Gestión

**Componente Talento Humano**

| Ítem | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| Acuerdos, compromisos y protocolos éticos | Mediante Resolución No 2348 de noviembre 5 de 2015 se expidió el Código de Ética de la entidad. | No se evidencia la realización de actividades de socialización y apropiación del Código de Ética.<br><br>Falta documentar la elección de valores y principios por concertación entre las diferentes dependencias. |

| Ítem | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| Desarrollo de Talento Humano | **Manual de Funciones y Competencias Laborales**<br><br>Mediante radicado EE-00069-201516169-SIGEF Id: 63108 de octubre 28 de 2015 se enviaron al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD las modificaciones efectuadas al proyecto del Manual de Funciones y Competencias del FONCEP | No se dio cumplimiento a lo señalado en el artículo 9º del Decreto 2484 de 2014 el cual establece como plazo máximo para ajustar el Manual de Funciones y Competencias Laborales el 1º de junio de 2015. |
| | **Plan institucional de formación y capacitación**<br><br>Se realizaron encuestas de necesidades de capacitación.<br><br>El día 4 de febrero de 2016 el Grupo de Investigaciones económicas de Bancolombia ofreció a un Grupo de servidores de la entidad *"una charla sobre actualidad financiera y mercados de capital"*. | No se evidenció formulación del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2016. |
| | **Programa de Inducción y Reinducción**<br><br>En el Plan institucional de formación y capacitación para el año 2015 se incluye uno de sus acápites "inducción y reinducción. | No se evidenciaron actividades de Inducción con ocasión del cambio de administración. |
| | **Programa de Bienestar Social e Incentivos**<br><br>Mediante Resolución No 335 de febrero 12 de 2016 se seleccionaron los mejores funcionarios del FONCEP por el periodo comprendido entre el 1º de febrero de 2014 y el 31 de enero de 2015. | No se evidencia Programa de Bienestar Social e Incentivos para la vigencia 2016.<br><br>En el 2015 no se dio cumplimiento a lo establecido en el Parágrafo 2º del artículo 83 del Decreto 1227 de 2005 el cual |

| | | |
|---|---|---|
| | **Sistema de evaluación de desempeño**<br><br>La entidad cuenta y ejecuta adecuadamente el procedimiento PRGTH08-03 de "Evaluación del Desempeño y Acuerdos de Gestión". | señala: "*El plazo máximo para la selección, proclamación y entrega de los incentivos pecuniarios y no pecuniarios a los equipos de trabajo y a los mejores empleados, será el 30 de noviembre de cada año*".<br><br>En las evaluaciones de desempeño no se tienen en cuenta las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno a las dependencias (Art 39 ley 909 de 2004), y muchas de ellas se realizan de manera inoportuna. |
| **Componente direccionamiento estratégico** | | |
| **Ítem** | **Fortalezas** | **Debilidades** |
| Planes programas y proyectos | **Planeación, Misión y Visión Institucional, Objetivos institucionales**<br><br>Mediante Resolución 2237 de diciembre 29 de 2014 se actualizó la Plataforma estratégica del FONCEP, la cual había sido adoptada mediante Resolución 3483 de 2013 para el periodo comprendido entre 2013 – 2016, incluyendo la Misión, la Visión, la Política del SIG y los Objetivos Institucionales, se encuentra alineada con la normatividad vigente aplicable para la entidad y fue actualizada mediante la realización de talleres liderados por la Oficina Asesora de Planeación con las áreas misionales de la entidad, de acuerdo con las directrices establecidas en la Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011 y sus lineamientos.<br><br>Durante la vigencia 2015 se realizaron dos (2) auditorías para determinar el estado de la implementación del | Aunque se actualizó la plataforma estratégica se hace necesario implementar mecanismos que faciliten una mayor apropiación en la cultura institucional a través de la socialización de la misión, visión, objetivos estratégicos, manual de procesos y procedimientos y verificar que sean entendidos por los servidores públicos de la entidad.<br><br>Si bien la entidad cuenta con planes de acción anuales que definen las metas a cumplir con respeto al Plan de desarrollo, su débil formulación y seguimiento hace que, aunque la mayoría de las actividades planteadas por las áreas se cumplieron, no se logran los objetivos planteados.<br><br>El Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC), presenta demasiadas modificaciones en el año, lo que desvirtúa su control y efectividad, conllevando a una débil ejecución presupuestal de inversión en la vigencia 2015 de 58%.<br><br>La estructura organizacional está conformada por la estructura interna de la entidad, por la planta de personal y por el manual |

| | | |
|---|---|---|
| | Sistema Integrado de Gestión en FONCEP. De acuerdo con el último informe de auditoría se observa un avance en la implementación del 74,64% a diferencia del avance a 30 de junio de 2015 de 57,42% y del avance a 31 de diciembre de 2014 de 44,85%. | específico de funciones y competencia laborales, para dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su misión y su función constitucional. |
| | **Planes Programas y Proyectos**<br><br>En el marco del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana 2012 – 2015 el FONCEP inscribió y registró un proyecto de inversión en el eje 3 *"Una Bogotá que defiende y fortalece lo público lo público"* Meta *"Implementar en el 100% de las entidades del Distrito el Sistema Integrado de Gestión"* denominado *"Gestión Institucional"* para el cual se plantearon cinco metas, las cuales presentan el siguiente cumplimiento a 31 de diciembre de 2015:<br><br>- Implementar e integrar el 100% del Sistema Integrado de gestión en el Foncep, alcanza el 95,0%<br><br>-Implementar al 100% el Subsistema de Gestión Documental y Archivo en el Foncep, alcanza el 80,0%<br><br>- Implementar al 100% el Subsistema de Gestión Ambiental en el Foncep, su ejecución se ubica en el 84,4%<br><br>- Incrementar al 92% la satisfacción de los usuarios en el Foncep alcanza el 100%<br><br>- Implementar al 100% el Subsistema de Seguridad de la información en el Foncep se ejecutó el 91,4% | La entidad solo cuenta con indicadores de eficacia cuya formulación es débil pues su medición no aporta valor a la gestión organizacional, no se mide el logro de los objetivos de los procesos, de los proyectos ni los institucionales, es decir no hay indicadores de efectividad, tampoco se cuenta con indicadores de eficiencia. |

| | | |
|---|---|---|
| Modelo de operación por procesos | **Mapa de procesos**<br><br>El mapa de procesos de la entidad fue adoptado mediante Resolución 3483 de 2013 contiene la clasificación de los mismos de acuerdo con su naturaleza, estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.<br><br>**Procedimientos**<br><br>Durante la vigencia 2015 se avanzó en la actualización de los procedimientos, creación de nuevos procedimientos exigidos por la NTD–SIG 001:2011, los cuales se encuentran publicados en el aplicativo Visión Empresarial, repositorio oficial de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.<br><br>**Proceso de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de satisfacción del cliente y partes interesadas**<br><br>La entidad permanentemente realiza encuestas de satisfacción de sus usuarios cuyos resultados muestran una elevada satisfacción de su parte.<br><br>De manera periódica se realizan reuniones con las asociaciones de pensionados, principales usuarios de la entidad, en las que se escuchan sus expectativas y opiniones frente a los servicios prestados. | Durante la vigencia 2015 se avanzó en la actualización de los procedimientos, creación de nuevos procedimientos exigidos por la NTD–SIG 001:2011, los cuales se encuentran publicados en el aplicativo Visión Empresarial, repositorio oficial de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Es necesario tener una actualización completa de la caracterización de procesos y procedimientos con sus formatos. Al verificar las caracterizaciones de procesos y procedimientos se determinó que la entidad no cumple con el procedimiento de control de documentos.<br><br>Es necesario tener una actualización completa de la caracterización de procesos y procedimientos con sus formatos.<br><br>Al verificar las caracterizaciones de procesos y procedimientos se determinó que la entidad no cumple con el procedimiento de control de documentos. |
| Estructura Organizacional y Manual de funciones | **Estructura Organizacional**<br><br>Acuerdo de Junta Directiva 02 De 2007 se adopta la estructura la estructura interna y funcional del Foncep. | |

| | | |
|---|---|---|
| | **Manual de Funciones**<br><br>El Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos que conforman la Planta de Personal fue adoptado en FONCEP mediante Resolución No. 04 del 02 de enero de 2007, y mediante Resolución No. 2919 del 9 de enero de 2013 se establecen las funciones y competencias laborales para empleos de la Planta Temporal del FONCEP.<br><br>Mediante radicado EE-00069-201516169-SIGEF Id: 63108 de octubre 28 de 2015 se enviaron al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD las modificaciones efectuadas al proyecto del Manual de Funciones y Competencias del FONCEP | No se dio cumplimiento a lo señalado en el artículo 9º del Decreto 2484 de 2014 el cual establece como plazo máximo para ajustar el Manual de Funciones y Competencias Laborales el 1º de junio de 2015. |

**Componente administración del riesgo**

| Ítem | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| Política de Administración del Riesgo | Mediante Resolución No. 1993 del 25 de noviembre de 2014 se adoptó la Política y el Manual de Administración del Riesgo al interior del FONCEP, la gestión o administración del riesgo establece lineamientos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos.<br><br>Se realizó seguimiento a los riesgos identificados por los procesos incluyendo los riesgos de corrupción los cuales se encuentran publicados en la página web del FONCEP. | El mapa de riesgos de la entidad y las políticas de administración del riesgo son poco conocidas en la entidad y subsisten dudas y controversias sobre cuál es el mapa de riesgos vigente en la entidad, por un lado se cuenta con una matriz de riesgos por proceso elaborada en el año 2014 y por otra parte está publicada la matriz de riesgos de corrupción que tiene fecha de vigencia que viene siendo publicada desde el 2013, entre ambas matrices existen contradicciones. |
| Identificación de Riesgos | La entidad cuenta con tres Matrices de Riesgos: de corrupción, institucional y por procesos, las cuales incluyen identificación de factores internos y externos de riesgos, sus causas, descripción del riesgo y sus posibles consecuencias. | En los lineamientos dados por la dirección, no se define la periodicidad mínima para revisar los riesgos identificados.<br><br>La identificación, análisis y valoración de riesgos se ha |

| | | |
|---|---|---|
| Análisis y Valoración del Riesgo | La Entidad cuenta con tres Matrices de Riesgos: de Corrupción, Institucional y por Procesos, las cuales incluyen, su análisis, evaluación, valoración y la identificación de controles preventivos y correctivos de los riesgos identificados. | desarrollado con baja participación de los equipos de procesos y de las partes interesadas, de igual manera no se cuenta con seguimiento y monitoreo permanente, ni con la formulación de acciones de mejora preventivas acorde al procedimiento vigente. |

## Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

**Componente autoevaluación institucional**

| Ítem | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| Autoevaluación del control y gestión | Se han realizado actividades de divulgación y sensibilización sobre la cultura de autocontrol mediante charlas y piezas comunicativas impresas y virtuales, y mediante un concurso de apropiación del Sistema Integrado de Gestión.<br><br>Las reuniones mensuales de Comité Directivo constituyen la principal herramienta de autoevaluación, donde se presenta el avance en la ejecución de metas y Planes Operativos de las dependencias.<br><br>El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2015 se publicó en la página web del FONCEP. | No todos los procesos de la entidad cuentan con indicadores y no existen indicadores de eficiencia y efectividad.<br><br>Existe debilidad en la ejecución y seguimiento de las acciones de mejora preventivas y correctivas por parte de sus responsables.<br><br>Los procesos y sus líderes no aplican ni cuentan con herramientas de autocontrol, no se tienen documentados ejercicios de autoevaluación periódicos al interior de los equipos de trabajo de los procesos, y no se ha logrado que la autoevaluación se convierta en parte del día a día de la entidad.<br><br>Los planes operativos de trabajo presentan debilidad en su formulación pues sus metas son poco retadoras y no ofrecen mediciones que permitan medir la gestión de los procesos. |

**Componente Auditoría Interna**

| Ítem | Fortalezas | Debilidades |
|---|---|---|
| Auditoria Interna | La entidad cuenta con el procedimiento PRGCMC09-02 de auditorías internas. | Se evidencian retrasos en la suscripción de las acciones de mejora originadas en las auditorías internas. |

| | | |
|---|---|---|
| | Durante la vigencia 2015 se dio cumplimiento al programa de auditoría a pesar de encontrarse incompleto el grupo de trabajo de la Oficina de Control Interno.<br><br>El programa de auditoría para la vigencia 2016, fue aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno el cual hace parte del Comité del Sistema Integrado de Gestión. | Bajo responsabilidad de la Oficina de Control Interno se han establecido una gran cantidad de informes en lo corrido del año, lo que hace que la mayor parte del tiempo de trabajo de sus funcionarios se destine a la elaboración de estos informes afectando la realización de auditorías internas.<br><br>Aunque se solicitó la inclusión en el plan de capacitación del año 2015, una capacitación a los funcionarios de control interno en técnicas de auditorías, ella no se realizó, dicha capacitación es necesaria. |
| **Componente planes de mejoramiento** | | |
| **Ítem** | **Fortalezas** | **Debilidades** |
| Plan de mejoramiento | La entidad cuenta con los procedimientos "PRCMC09-06 Acciones correctivas y preventivas" y "PRGCMC09-01 Seguimiento a Planes de Mejoramiento Institucional".<br><br>Se cuenta con el formato Plan de Mejoramiento FTGCMC09-05 el cual contiene todos los campos necesarios para garantizar los registros desde la formulación, cumplimiento de acciones, hasta el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno. | Con corte a 31 de octubre de 2015 se realizó seguimiento al plan de mejoramiento institucional el cual contiene Hallazgos y/o Observaciones producto de auditorías internas y de la Contraloría correspondientes a las vigencias comprendidas entre 2012 y 2015. Se ha reiterado la necesidad de dar cumplimiento a la ejecución de las acciones planteadas con el fin de subsanar la causa y evitar ser objeto de posibles sanciones.<br><br>Las observaciones producto de las auditorías internas a los procesos Servicio al Ciudadano, Comunicaciones, Gestión Jurídica, Gerencia Bonos y Cuotas Partes, y Gerencia de Pensiones, no fueron objeto de formulación de planes de mejoramiento por parte de sus responsables. |
| **Eje Transversal Información y Comunicación** | | |
| Información y comunicación externa e interna | FONCEP cuenta con Manual para la Elaboración de Comunicaciones y Actos Administrativos MNCOM11-01 disponible en el aplicativo Visión Empresarial. | El Plan de Comunicaciones 2015 de la entidad no ha tenido la suficiente difusión y socialización, ni se evidencia acto administrativo mediante el cual se adoptó. Es necesario realizar |

| | | |
|---|---|---|
| | La entidad ha identificado las fuentes de información externa y para atenderlas utiliza mecanismos tendientes a interactuar y mejorar la atención al ciudadano a través de:<br><br>- Acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones por medio del link<br><br>http://www.foncep.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias<br><br>- Página web con un link donde se publica la información del Centro de atención al Ciudadano así: "Guía de Trámites y Servicios, Puntos de atención, Preguntas Frecuentes, Calendario de pagos, Defensor del ciudadano, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Notificaciones por aviso, Carta de trato digno y humano al ciudadano y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía".<br><br>- En la página web se encuentran tutoriales de ayuda<br><br>- Correos de contacto:<br><br>servicioalciudadano@foncep.gov.co<br><br>comunicaciones@foncep.gov.co<br><br>notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co<br><br>anticorrupción@foncep.gov.co<br><br>- La entidad cuenta con la página web donde se | seguimiento a la efectividad de la Política de Comunicación<br><br>Aunque existe el MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS se hace necesario implementar mecanismos que faciliten una mayor apropiación en la cultura institucional a través de su socialización y verificar que sea entendido por los servidores públicos de la entidad. No se evidencia acto administrativo mediante el cual se adoptó.<br><br>La entidad aplica encuestas de evaluación de sus canales de atención, no se están aplicando encuestas de satisfacción del ciudadano que evalúen el cumplimiento de los requisitos de nuestros servicios.<br><br>Es necesario fortalecer el seguimiento a la calidad y oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y en general a los requerimientos que se reciben en la entidad. |

| | | |
|---|---|---|
| | publica información relevante para el funcionamiento y gestión de la entidad, como ejemplo se citan informes de gestión, normatividad y contratación.<br><br>- La Intranet se actualizó en diciembre de 2015 donde se publica información necesaria para la gestión de la entidad.<br><br>- El informe de rendición de cuentas en materia de cesantías correspondiente a la vigencia 2015, se encuentra publicado en la página web del FONCEP y disponible para consulta en el link:<br><br>http://www.foncep.gov.co/gestion-y-control/rendicion-de-cuentas<br><br>- Los informes de empalme 2015 se encuentran publicados en la página web del FONCEP y disponibles para consulta a través del link:<br><br>http://www.foncep.gov.co/gestion-y-control/informes-de-empalme-2015<br><br>- La entidad cuenta con los procedimientos Organización de Unidades Documentales PRGDOC12-02, Creación, Actualización, Préstamo y Devolución de Expedientes de Prestaciones Económicas PRGDOC12-03 y Transferencias Documentales PRGDOC12-01.<br><br>- En el aplicativo Visión Empresarial se encuentra publicado el Plan de Comunicaciones 2015, donde se establece la estrategia de comunicaciones respondiendo a: quién, qué, a quién, con qué objetivos, por qué medios y cómo se comunica. El plan de comunicaciones incluye la | |

| | | |
|---|---|---|
| | política de comunicaciones, la cual busca establecer canales de comunicación oportunos efectivos, incluyentes y propender porque la comunicación permita informar a los usuarios, ciudadanos en general y servidores, igualmente, obtener retroalimentación de las comunicaciones que se envían.<br><br>- En atención al ciudadano se cuenta con los canales de atención presencial, telefónica y por correo electrónico.<br><br>- Se publicaron los resultados de la gestión.<br><br>Foncep cuenta con el Plan de Comunicaciones 2014, en él se establece la estrategia de comunicación respondiendo a: quién, qué, a quién, con qué objetivos, por qué medios y cómo se comunica. Igualmente dispone de la política de comunicaciones de la entidad.<br><br>Con el objeto de fortalecer los procesos comunicativos al interior del FONCEP y de estandarizar criterios al elaborar documentos, el área de Comunicaciones diseñó el Manual para la elaboración de comunicaciones y actos administrativos 2014.<br><br>La comunicación externa de la entidad cuenta con mecanismos como reuniones o encuentros periódicos con asociaciones de pensionados, rendición de cuentas y material informativo.<br><br>En atención al ciudadano se cuenta con los canales de atención presencial, telefónica y virtual. | |

| | | |
|---|---|---|
| | La comunicación interna se desarrolla a través de la página web http://www.foncep.gov.co/, la intranet, cartelera, circulares, correo electrónico, y redes sociales. | |
| Sistemas de Información y Comunicación | El FONCEP implementó el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SIGEF bajo la plataforma ControlDoc, lo que permite el manejo sistematizado de la correspondencia. La herramienta SIGEF permite adjuntar el documento entregado (cumplido) al destinatario externo.<br><br>La comunicación externa de la entidad cuenta con mecanismos como reuniones o encuentros periódicos con Asociaciones de Pensionados, rendición de cuentas, pagina web.<br><br>Se cuenta con dos puntos de atención personalizada, ubicados en la Sede Principal Carrera 6 Nº 14-98 Torre A, Edificio Condominio Parque Santander y en el SuperCade CAD Carrera 30 No 25-90, Módulos 60-61, fundamentales en la prestación del servicio a personal que en su mayoría corresponde a la tercera edad.<br><br>Se cuenta con pantallas informativas en las cuales se publica información de interés para nuestros afiliados y pensionados.<br><br>Internamente se cuenta con la herramienta GLPI, mediante la cual se tramitan y gestionan las solicitudes o peticiones en lo que respecta a sistemas de información como hardware y software. | No se evidencia la existencia de señales de alerta para evitar el incumplimiento de términos en la atención de trámites solicitados a la entidad.<br><br>Se recomienda establecer directrices para el manejo documental de tal manera que se eviten contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario.<br><br>En el momento la página web de la entidad se encuentra en proceso de actualización pues a comienzo del presente año se presentó un evento de seguridad informática que ocasionó la pérdida de sus contenidos.<br><br>En visita realizada por una comisión de la Procuraduría General de la Nación, Grupo de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, se determinó que: "el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones se encuentra en proceso de cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y considerando que las disposiciones consagradas en la Ley 1712 de 2014 ya le son totalmente exigibles a todos los sujetos obligados el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá se compromete a que en un |

| | | |
|---|---|---|
| | Se cuenta con el aplicativo Visión Empresarial, repositorio oficial de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.<br><br>Se fortaleció la consulta interna dado que en diciembre de 2015 entró a operar la nueva INTRANET FONCEP, cuyo ingreso exige usuario y contraseña, dispone de un video tutorial para dar a conocer las nuevas funcionalidades.<br><br>La comunicación interna se desarrolla a través de la página web http://www.foncep.gov.co/, la intranet, cartelera, circulares, correo electrónico, y redes sociales. | plazo no mayor a dos meses dará cumplimiento a las disposiciones consagradas en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública". |

Artículo 9° de la Ley 1474 de 2011

**BENJAMÍN EDUARDO PÉREZ ACOSTA**
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Verónica Rubio Fandiño
Profesional universitario
Oficina de Control Interno