



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

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES  
FONCEP

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y  
RECLAMOS ARTÍCULO 76 LEY 1474 DE 2011

AGOSTO DE 2015

FONCEP - Sede Principal:  
Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: 307 62 00  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

PRIMER SEMESTRE DE 2015

Dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, que ordena a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral relacionado con derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos, se realiza el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la entidad.

### Objetivo:

Evaluar la atención prestada por FONCEP a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación en términos de oportunidad y calidad, con el fin de detectar desviaciones y presentar recomendaciones tendientes a mejorar la gestión de la entidad.

Verificar si existe una Dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos.

Verificar si se cuenta con un espacio en la página web principal de la entidad para que los ciudadanos presenten sus quejas de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

**Alcance:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas formulan al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad durante el periodo comprendido de 1° de enero y el 30 de junio de 2015.

### Criterio:

Constitución Política Artículo 23

Ley 1474 de 2011 artículo 76

Código Contencioso Administrativo (Decreto Ley 01 de 1984)

Decreto 371 de 2010 artículo 3 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

En cumplimiento al Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Que establece: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia*



*encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

### **Atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.**

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, cuenta con los siguientes procedimientos: Procedimiento Actualización Portal Web e Intranet cuyo objetivo es: mantener actualizado el portal web y la Intranet de la Entidad, con información útil definida para los usuarios externos e internos. Procedimiento Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias el objetivo es “Establecer las actividades necesarias para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de los Derechos de Petición (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información) que se presenten por parte de los ciudadanos” y el Procedimiento Información y Servicio al Ciudadano el objetivo es: brindar una atención oportuna, amable, con calidad y veracidad a todos los usuarios del FONCEP y ciudadanos en general, con el fin de responder a sus inquietudes o necesidades por medio de los canales y medios de comunicación dispuestos para cumplir con este propósito.

Teniendo en cuenta el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante comunicación SIGEF Id: 53383, la responsable del proceso informa a la Oficina de Control Interno, que “mediante resolución N° 0162 del 16 de mayo de 2007 por la cual se conforma las Áreas Internas de Trabajo en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP “. “Las funciones están asignadas al Área administrativa que depende de la Subdirección Financiera y Administrativa y en coordinación directa y permanente con Dirección General”.

Para vigilar que la atención se preste por parte del Foncep, se procedió a solicitar mediante comunicación SIGEF Id: 52778 información relacionadas con el total de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, la

5



cual mediante comunicación SIGEF Id: 53383 fue suministrada por la responsable del proceso una relación de 574 requerimientos radicados en la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015 de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 9 para evaluar la atención prestada por FONCEP a través de los diferentes canales de comunicación en términos de oportunidad y calidad son las siguientes:

### Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información Enero – junio de 2015

No	Entrada PQRS		Descripción	Canal (medio recepción)	Salida (contestación)		
	Radicado	Fecha			Coherencia con el objeto	Radica ID	Fecha
1.	45356	09/06/2015	Solicitud copia de Resolución de la pensión	Presencial	La respuesta es coherente, oportuna.	46738	22/06/2015
2.	29035	02/02/2015	Petición de reconocimiento y emisión de la Cuota Parte de Bono Pensional		Se reitera respuesta según Id 30586 del 11 de febrero de 2015. Respuesta coherente y se dio fuera de los términos que aplican al derecho de petición, es decir, quince (15) días hábiles.	38116	10/04/2015
3.	29262	03/02/2015	Solicita actualización de los salarios devengados desde el momento del retiro definitivo.	Presencial	Se cita al apoderado para que se notifique de la Resolución No. 377 de 2015 por la cual se niega una solicitud de indexación de la primera mesada de la pensión de vejez del poderdante. Se observa coherencia en la respuesta dada.	34034	04/03/2015
4.	29887	06/02/2015	Entidad pública solicita copia de los actos administrativos de reliquidación o reajuste de mesada pensional de un pensionado.	Presencial	Se remite copia de la Resolución 3074 del 14 de noviembre de 2000 negando un reajuste pensional y copia de la Resolución 0590 del 12 de marzo de 1999 por medio de la cual se resuelve un recurso de reposición.  La respuesta es coherente y se dio dentro de los términos establecidos para atender solicitudes de entidades públicas, es decir, diez (10) días hábiles.	30334	10/02/2015
5.	37578	07/04/2015	Solicita información relacionada con las semanas cotizadas como funcionario de una entidad distrital.	Presencial	Se informa que se dio traslado por competencia. La respuesta es coherente y respondida dentro de los términos establecidos para atender los derechos de petición.	39491	22/04/2015
6.	38424	13/04/2015	Solicita información relacionada con el trámite de bono pensional para que el Fondo de Pensiones resuelva de fondo la solicitud.	Presencial	Se informa que en atención a la solicitud presentada por el Fondo de Pensiones el FONCEP inició proceso de sustanciación y ha solicitado a diferentes entidades información para confirmar tiempo de servicio, salario base e historia laboral, de las cuales aún queda pendiente la de dos entidades.  Se observa coherencia de la respuesta dada, atendida dentro de los términos establecidos resaltando la optimización del tiempo toda vez que se respondió a los ocho (8) días hábiles cuando se contaba con quince (15) días hábiles para responderla.	39618	23/04/2015
7.	40104	28/04/2015	Solicita fotocopia auténtica de expediente pensional con constancia de notificación y ejecutoria de la Resolución.	Presencial	Se contestó dentro de los términos que aplican al trámite, la respuesta es coherente con el objeto de la petición.	43091	20/05/2015
8.	46517	19/06/2015	Solicita la Indexación de la Pensión Sanción.	Presencial	La respuesta es coherente con el objeto de la petición y tramitada dentro de los términos legales.	47025	23/06/2015
9.	46650	19/06/2015	Entidad Distrital traslada por competencia derecho de petición formulado por un ciudadano por no pago de aportes de pensiones entre 1° de enero de 1996 y el 31 de julio de 1998.	Presencial	Se traslada por competencia a la entidad responsable de atender el trámite. Se observa que se dio contestación de manera oportuna, se sustentó el traslado por competencia, la comunicación contiene información relacionada con la copia a entregar al peticionario	48821	07/07/2015

Fuente: información suministrada por los responsables de los procesos Servicio al Ciudadano y Comunicaciones

De acuerdo a la muestra tomada se observa que se dió repuesta a 8 requerimientos, fue coherente la repuesta con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales estipulados en el Código Contencioso Administrativo Decreto Ley 01 de 1984 artículo 5 y Ss. Un requerimiento se resolvió fuera de términos. Esta auditoría verificó mediante la FONCEP - Sede Principal:

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

muestra aleatoria, que los tramites que se reflejan en el informe SDQS son de competencia de la entidad ya que solicita copia del expediente pensional, certificado de pension, aclaración de resolución de pensión, entre otros.

De acuerdo a informes de Gestión Primer trimestre y Segundo trimestre de 2015, y de acuerdo a la relación suministrada por el reponsable, los requerimientos que se ingresan en el aplicativo SDQS y se encuentran registrados por fechas por el canal escrito y/o presencial.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link, de quejas, sugerencias y reclamos al ingresar se observa el formato de recepción de peticiones, quejas y reclamos, y-o sugerencias. Se encuentra también un link para ingresar al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones portal ubicado en la Red global, de uso público para usuarios internos y externos.

Se observa en la página web de la entidad los siguientes correos electrónicos:  
[servicioalciudadano@foncep.gov.co](mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co), [comunicaciones@foncep.gov.co](mailto:comunicaciones@foncep.gov.co),  
[anticorrupcion@foncep.gov.co](mailto:anticorrupcion@foncep.gov.co),

The screenshot displays the FONCEP website interface. At the top, there is a news item titled "Cian y el Coto Filarmónico Infantil y Juvenil" with a photo of a musical performance. Below it is a section for "AUDIENCIA PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS FONCEP" dated 16 February 2014. This section includes a video player for the event, a text description of the FONCEP's mission, and a list of previous news items. To the right, there is a social media widget for FONCEP (@FONCEP) with a tweet from Myriam Ross Acosta. Further right are promotional banners for "Plan Desarrollo 2012-2016" and "LÍNEA 195 Bogotá en una llamada". At the bottom, there is a "Información de Contacto" section with address, phone numbers, and social media links, followed by a "Horario de Atención al Público" and "Derechos reservados © 2013 FONCEP" notice.

Fuente: [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

FONCEP - Sede Principal:  
Carrera 6 Nro. 14-98 Edificio Condominio  
Parque Santander  
Teléfono: 307 62 00  
[www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

BOGOTÁ  
HUMANANA



También se encuentra en la pagina web en Centro de Atención al Ciudadano el Link de Guía de trámites y servicios y formatos para descargar. Estos contienen los documentos que deben ser presentados para hacer los tramites pensionales en el FONCEP.

Igualmente el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP cuenta con dos puntos de atención y servicio al ciudadano, uno ubicado en la Carrera 6 No. 14 – 98 y el segundo en los módulos 60 y 61 del SUPERCADE.

La distribución por servicios prestados y sede fue la siguiente:

Servicio de atención Supercade:

**Primer trimestre de 2015**

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

	SUPERCADE	FONCEP	SUPERCADE	FONCEP	SUPERCADE	FONCEP
INFORMACIÓN GENERAL A CIUDADANOS	SR	1123	99	195	74	1189
TOTAL DESPRENDIBLES DE NOMINA GENERADOS	216	2349	256	3007	329	3856

Fuente: FONCEP. Consolidado Primer trimestre de 2015

ATENCIÓN TELEFÓNICA	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	SUPERCADE	FONCEP	SUPERCADE	FONCEP	SUPERCADE	FONCEP
ATENCION TELEFONICA A CIUDADANOS	SR	2845	203	3532	322	3759

Fuente: FONCEP. Consolidado Primer trimestre de 2015

## Segundo trimestre de 2015

SERVICIOS	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	SUPERSADE	FONCEP	SUPERSADE	FONCEP	SUPERSADE	FONCEP
CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	117	309	117	309	154	514
CERTIFICADO DE NO PENSION	0	137	0	137	0	229
CERTIFICADO DE PENSION	0	94	0	94	0	109
COPIAS DE RESOLUCION Y EXPEDIENTES	8	43	8	43	3	73
CONSULTA Y ATENCION PRESTACIONES ECONOMICAS	238	316	132	233	169	559
CERTIFICACIONES DE NOMINA	0	0	0	0	0	70
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>899</b>	<b>257</b>	<b>816</b>	<b>326</b>	<b>1554</b>

Fuente: FONCEP. Consolidado de Registros de atención- segundo trimestre de 2015

SERVICIOS	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	SUPERSADE	FONCEP	SUPERSADE	FONCEP	SUPERSADE	FONCEP
INFORMACIÓN GENERAL A CIUDADANOS	0	255	0	200	0	153
TOTAL DESPRENDIBLES DE NOMINA GENERADOS	285	2828	90	1990	188	3500

Fuente: FONCEP. Consolidado Segundo trimestre de 2015

### Encuestas de Satisfacción:

A partir de la aplicación de 505 encuestas aplicadas en la Sede Centro y en la Sede del SuperCADE el promedio de satisfacción del primer trimestre del año 2015, fue de 88,07% y en el segundo trimestre la aplicación fue de 653 encuestas en la Sede Centro y en la Sede del SuperCADE el promedio de satisfacción del segundo trimestre del año 2015, fue de 96.24%.

El formato de Encuestas de Satisfacción evalúa los siguientes criterios:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	
1.	Como califica la atención prestada en el FONCEP?
2.	Como califica las instalaciones y/o espacios físicos del servicio al ciudadano?
3.	Como califica el tiempo de atención de su solicitud en el punto de servicio de atención al usuario?
4.	Como califica el tiempo para la respuesta de su solicitud o trámite pensional?
5.	Como califica el horario de atención a los ciudadanos en el FONCEP?
6.	Como califica la oportunidad en el pago de la mesada pensional?



Fue suministrada por la Responsable del Proceso las encuestas de satisfacción de Servicio al Ciudadano primer trimestre, segundo trimestre y cuarto trimestre de 2015, se tomó una muestra aleatoria de 10 encuestas por los tres trimestres de 2015 de esta muestra solo una dice que no se encuentra satisfecho con el trámite adelantado de fecha 6 de enero de 2015, por demora en entrega de documentación.

### **Seguimiento a la “Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.**

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. En el caso del Foncep se encuentra publicado en la página web de la entidad link [gestión y control – Programas Y Proyectos- Estrategia Lucha contra la Corrupción 2015](#).

El documento Estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano vigencia 2015 contiene el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2015.

### **Participación y Control Social**

Con el ánimo de garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión del FONCEP, y como estrategia del proceso de fortalecimiento institucional, la Dirección General del FONCEP desarrollo durante el trimestre las mesas de trabajo con los Presidentes de las Asociaciones de Pensionados de Bogotá, reuniones mensuales que tienen como propósito afianzar la relación con los representantes de cerca de 12.800 Pensionados afiliados al Fondo, también se concreta como la oportunidad para tratar los temas propios de información de gestión, avance en compromisos establecidos, pagos y liquidación de las mesadas pensionales, situaciones concretas de los pensionados, entre otras.



## Recomendaciones:

Se debe reforzar más el seguimiento por los Jefes de área a los encargados de tramitar las quejas y/o requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley y con respuestas de fondo.


Se recomienda realizar respuestas de tipo parcial exclusivamente en los casos que así lo amerite el trámite de las quejas, con el fin de informar al Ciudadano sobre las actuaciones que el FONCEP genera para dar trámite oportuno y de Calidad.

Proyectó

  
MARELVIS CAMARGO OVALLE

Auditora

Aprobó

  
BENJAMÍN EDUARDO PÉREZ ACOSTA  
Jefe Oficina Control Interno