



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

“INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA “PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO”

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

FECHA DE CORTE: 31 DE OCTUBRE 2014

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE DE 2014



INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA INTERNA
“PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO”
“CON CORTE AL 31 DE OCTUBRE DE 2014”

En cumplimiento del Programa de Auditorías vigencia 2014 el cual establece como objetivo realizar el examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados del FONCEP para contribuir a la mejora del Sistema de Gestión de la Entidad y prestar apoyo a la Alta Dirección para la toma de decisiones, se audita el proceso Servicio al Ciudadano y Correspondencia.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de objetivos, metas, procedimientos, controles y reglamentación de las actividades y funciones propias del proceso de Servicio al ciudadano y correspondencia con el fin de contribuir al mejoramiento continuo y promover el autocontrol, principio del Modelo Estándar de Control Interno.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar el procedimiento “Información y servicio al ciudadano” cuyo objetivo es brindar una atención oportuna, amable y respuesta con calidad a los usuarios del Foncep.

Verificar el procedimiento “Atención y respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” cuyo 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.

Verificar el procedimiento “Manejo de la correspondencia interna y externa” cuyo objetivo es establecer los lineamientos que reglamenten la recepción, radicación, distribución, control y conservación de la correspondencia de carácter oficial internas y externas, acorde con los lineamientos del proceso de gestión documental en el FONCEP y la normatividad vigente

3. ALCANCE

Realizar seguimiento al proceso servicio al ciudadano y correspondencia, verificando los procedimientos y actividades, relacionados en los objetivos específicos que aplican a la gestión del área, establecer el cumplimiento de los procedimientos, revisión y seguimiento al Plan de Mejoramiento y Matriz de riesgo, concluyendo con el informe final.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Modelo Estándar de Control Interno	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014
Decreto 943-2014	Actualización – MECI 2014
NTD-SIG 001:2001	Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión par" las Entidades y Organismo Distritales Subsistemas:
Normas técnicas de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de Calidad.
Decreto 371 de 2010	Lineamientos para prevención de la corrupción de las entidades.
Ley 1747 de 2011	Estatuto Anticorrupción.
Manual de Procesos y procedimientos	
Informe Rendición de Cuentas	
Informe mensual de Gestión	

Auditoría previa

Mapa de riesgos

5. MÉTODO DE AUDITORÍA

- Revisión documental
- Entrevistas
- Listas de verificación
- Visita de Campo
- Muestreo
- Observación

6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con el Plan de Auditoría para la vigencia 2014, se verificó el cumplimiento de las actividades señaladas en los procedimientos objeto de la auditoría del proceso servicio al ciudadano y correspondencia.

Con el fin de validar las actividades operativas y dar cumplimiento a la programación establecida para hacer seguimiento al área y relacionarla con los procedimientos a auditar, se procedió a solicitar la documentación que se origina y verificar la gestión adelantada con corte al 31 de octubre de 2014.

7. PROCEDIMIENTOS

7.1 Procedimiento Información y servicio al ciudadano

Esta auditoría observó que ingresaron Trescientos sesenta y uno (361) requerimientos al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo comprendido entre julio y octubre de 2014. Son los siguientes:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cuentas y Pensiones

NUMERO-REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1211350	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	3/07/2014 9:42	Petición De Interés Particular
1211491	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 15:45	Reclamo
1211506	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	3/07/2014 9:42	Petición De Interés Particular
1211538	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	2/07/2014 16:11	Petición De Interés Particular
1211546	Nomina De Pensionados	2/07/2014 16:16	Petición De Interés Particular
1211557	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	2/07/2014 16:24	Petición De Interés Particular
1211562	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	2/07/2014 16:27	Petición De Interés Particular
1211568	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	2/07/2014 16:32	Petición De Interés Particular
1211576	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 16:39	Petición De Interés Particular
1212566	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 10:19	Petición De Interés Particular
1212618	Nomina De Pensionados	4/07/2014 10:55	Petición De Interés Particular
1212643	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:12	Petición De Interés Particular
1212657	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:23	Petición De Interés Particular
1212679	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:39	Petición De Interés Particular
1212684	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	4/07/2014 11:44	Petición De Interés Particular
1212689	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 11:49	Petición De Interés Particular
1212693	Nomina De Pensionados	4/07/2014 11:53	Petición De Interés Particular
1212699	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 12:00	Petición De Interés Particular
1212708	Gerencia De Pensiones	4/07/2014 12:08	Petición De Interés Particular
1214228	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:04	Petición De Interés Particular
1214257	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:14	Petición De Interés Particular
1214300	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:29	Petición De Interés Particular
1214308	Gerencia De Pensiones	8/07/2014 10:34	Petición De Interés Particular
1215565	Dirección General - Foncep	14/07/2014 9:44	Queja
1215813	Dirección General - Foncep	16/07/2014 10:52	Reclamo
1215949	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	10/07/2014 10:42	Petición De Interés Particular
1218054	Gerencia De Pensiones	14/07/2014 15:09	Petición De Interés Particular
1218108	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 15:35	Petición De Interés Particular
1218114	Gerencia De Pensiones	14/07/2014 15:37	Petición De Interés Particular
1220680	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 16:18	Petición De Interés Particular
1220706	Nomina De Pensionados	17/07/2014 16:28	Petición De Interés Particular
1221465	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:26	Petición De Interés Particular
1221484	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:37	Petición De Interés Particular
1221489	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:39	Petición De Interés Particular
1221502	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:48	Petición De Interés Particular
1221509	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 15:52	Petición De Interés Particular
1221524	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:03	Petición De Interés Particular
1221538	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:16	Petición De Interés Particular
1221547	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:25	Petición De Interés Particular
1221559	Gerencia De Pensiones	18/07/2014 16:36	Petición De Interés Particular
1223851	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 15:30	Petición De Interés Particular
1223861	Gerencia De Pensiones	22/07/2014 15:37	Petición De Interés Particular
1223884	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	22/07/2014 15:48	Petición De Interés Particular
1223976	Gerencia De Pensiones	22/07/2014 16:32	Petición De Interés Particular
1224536	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	23/07/2014 11:38	Petición De Interés Particular
1224554	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	23/07/2014 11:52	Petición De Interés Particular
1224739	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:03	Petición De Interés Particular
1224801	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 16:09	Petición De Interés Particular



NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HUJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1225241	Gerencia De Pensiones	24/07/2014 11:28	Peticion De Interes Particular
1226001	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 11:44	Peticion De Interes Particular
1226295	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 14:54	Peticion De Interes Particular
1226304	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 15:01	Peticion De Interes Particular
1226366	Gerencia De Pensiones	30/07/2014 15:16	Peticion De Interes Particular
1226372	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 15:45	Peticion De Interes Particular
1226374	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 15:47	Peticion De Interes Particular
1226403	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 16:13	Peticion De Interes Particular
1226411	Gerencia De Pensiones	25/07/2014 16:20	Peticion De Interes Particular
1226921	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 9:24	Peticion De Interes Particular
1226931	Gerencia De Pensiones	29/07/2014 11:06	Peticion De Interes Particular
1226937	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 9:32	Peticion De Interes Particular
1226946	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 9:37	Peticion De Interes Particular
1227029	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 10:36	Peticion De Interes Particular
1227034	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 10:38	Peticion De Interes Particular
1227074	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 10:57	Peticion De Interes Particular
1227098	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 11:07	Peticion De Interes Particular
1227425	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 14:56	Peticion De Interes Particular
1227459	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 15:10	Peticion De Interes Particular
1227523	Gerencia De Pensiones	28/07/2014 15:36	Peticion De Interes Particular
1228091	Gerencia De Pensiones	29/07/2014 10:46	Peticion De Interes Particular
1228148	Gerencia De Pensiones	29/07/2014 11:15	Peticion De Interes Particular
1228978	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	30/07/2014 9:31	Peticion De Interes Particular
1229142	Gerencia De Pensiones	30/07/2014 11:12	Peticion De Interes Particular
1229213	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	30/07/2014 11:48	Peticion De Interes Particular
1229576	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	30/07/2014 15:54	Peticion De Interes Particular
1229516	Subdireccion Financiera Y Administrativa	30/07/2014 16:12	Solicitud De Informacion
1174256	Normina De Pensionados	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1197377	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	14/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1197558	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	21/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1200482	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	22/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1200531	Gerencia De Pensiones	20/7/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1200906	Normina De Pensionados	20/7/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1200934	Gerencia De Pensiones	20/7/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1200958	Gerencia De Pensiones	20/7/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1201132	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1201149	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1201941	Direccion General - Forcep	17/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1201945	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202060	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202068	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202075	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	14/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202084	Normina De Pensionados	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202095	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202102	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202110	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	22/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202112	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	21/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1202118	Gerencia De Bonos Y Cudtas Partes	14/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1204029	Normina De Pensionados	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1204062	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular
1204098	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 0:00	Peticion De Interes Particular



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cuentas y Pensiones

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1204491	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204516	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204563	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204570	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1204578	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1205927	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1206174	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1207942	Nomina De Pensionados	16/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1207958	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208002	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208012	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208024	Nomina De Pensionados	16/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208804	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211350	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211506	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211546	Nomina De Pensionados	21/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211557	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211562	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211576	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212679	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1214228	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1215949	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1172456	Nomina De Pensionados	7/07/2014 16:24	Petición De Interés Particular
1197377	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:51	Petición De Interés Particular
1197558	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/07/2014 10:49	Petición De Interés Particular
1200482	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 16:51	Petición De Interés Particular
1200531	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 8:40	Petición De Interés Particular
1200906	Nomina De Pensionados	2/07/2014 10:47	Petición De Interés Particular
1200934	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 16:38	Petición De Interés Particular
1200958	Gerencia De Pensiones	2/07/2014 16:39	Petición De Interés Particular
1201132	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:46	Petición De Interés Particular
1201149	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:49	Petición De Interés Particular
1201941	Dirección General - Foncep	17/07/2014 11:36	Petición De Interés Particular
1201945	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:57	Petición De Interés Particular
1202060	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:58	Petición De Interés Particular
1202068	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:54	Petición De Interés Particular
1202075	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:58	Petición De Interés Particular
1202084	Nomina De Pensionados	7/07/2014 15:35	Petición De Interés Particular
1202095	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:50	Petición De Interés Particular
1202102	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:53	Petición De Interés Particular
1202110	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 16:48	Petición De Interés Particular
1202112	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/07/2014 10:59	Petición De Interés Particular
1202118	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:52	Petición De Interés Particular
1204029	Nomina De Pensionados	7/07/2014 16:00	Petición De Interés Particular
1204062	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:59	Petición De Interés Particular
1204098	Gerencia De Pensiones	7/07/2014 17:48	Petición De Interés Particular
1204491	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:54	Petición De Interés Particular
1204516	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:05	Petición De Interés Particular
1204563	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:07	Petición De Interés Particular
1204570	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:06	Petición De Interés Particular
1204578	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 10:36	Petición De Interés Particular
1205927	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	14/07/2014 14:56	Petición De Interés Particular
1206174	Gerencia De Pensiones	9/07/2014 17:04	Petición De Interés Particular

35



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

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1207942	Nomina De Pensionados	16/07/2014 11:15	Petición De Interés Particular
1207958	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 16:49	Petición De Interés Particular
1208002	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 17:39	Petición De Interés Particular
1208012	Gerencia De Pensiones	17/07/2014 17:29	Petición De Interés Particular
1208024	Nomina De Pensionados	16/07/2014 11:15	Petición De Interés Particular
1208804	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:35	Petición De Interés Particular
1211350	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 10:28	Petición De Interés Particular
1211506	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 10:32	Petición De Interés Particular
1211546	Nomina De Pensionados	21/07/2014 9:37	Petición De Interés Particular
1211557	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	22/07/2014 16:47	Petición De Interés Particular
1211562	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 10:34	Petición De Interés Particular
1211576	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:47	Petición De Interés Particular
1212679	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:15	Petición De Interés Particular
1214228	Gerencia De Pensiones	23/07/2014 15:21	Petición De Interés Particular
1215949	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	31/07/2014 10:41	Petición De Interés Particular
1227023	Gerencia De Pensiones	1/08/2014 9:49	Petición De Interés Particular
1232323	Gerencia De Pensiones	4/08/2014 14:42	Solicitud De Información
1232361	Gerencia De Pensiones	4/08/2014 15:04	Petición De Interés Particular
1237858	Gerencia De Pensiones	21/08/2014 16:06	Solicitud De Información
1240827	Nomina De Pensionados	20/08/2014 11:58	Petición De Interés Particular
1241012	Nomina De Pensionados	20/08/2014 15:25	Petición De Interés Particular
1241026	Grupo De Cesantías	20/08/2014 15:33	Solicitud De Información
1241069	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	20/08/2014 15:50	Petición De Interés Particular
1241101	Gerencia De Pensiones	20/08/2014 16:03	Petición De Interés Particular
1241117	Gerencia De Pensiones	20/08/2014 16:14	Reclamo
1241131	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	20/08/2014 16:21	Solicitud De Copia
1241745	Gerencia De Pensiones	21/08/2014 11:45	Petición De Interés Particular
1242478	Gerencia De Pensiones	22/08/2014 11:19	Petición De Interés Particular
1242501	Gerencia De Pensiones	22/08/2014 11:26	Petición De Interés Particular
1242514	Gerencia De Pensiones	22/08/2014 11:41	Petición De Interés Particular
1242823	Gerencia De Pensiones	22/08/2014 16:06	Petición De Interés Particular
1243524	Grupo Administrativo	25/08/2014 10:37	Petición De Interés Particular
1243557	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	25/08/2014 11:00	Petición De Interés Particular
1246735	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 15:32	Solicitud De Información
1246746	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 15:39	Petición De Interés Particular
1246756	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 15:42	Petición De Interés Particular
1246760	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 15:46	Petición De Interés Particular
1246768	Dirección General - Foncep	28/08/2014 15:49	Solicitud De Copia
1246783	Oficina Asesora Jurídica	28/08/2014 15:58	Solicitud De Información
1246793	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 16:04	Reclamo
1246798	Dirección General - Foncep	28/08/2014 16:08	Solicitud De Información
1246811	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 16:16	Petición De Interés Particular
1246819	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	28/08/2014 16:20	Solicitud De Copia
1246830	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 16:25	Petición De Interés Particular
1246844	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 16:32	Petición De Interés Particular
1246851	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 16:38	Solicitud De Información
1246876	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 16:51	Petición De Interés Particular
1246880	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 16:56	Petición De Interés Particular



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
1246894	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:08	Petición De Interés Particular
1246902	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:17	Petición De Interés Particular
1246910	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:24	Reclamo
1246917	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:31	Petición De Interés Particular
1246921	Nomina De Pensionados	28/08/2014 17:37	Petición De Interés Particular
1246924	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:40	Petición De Interés Particular
1246935	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:50	Petición De Interés Particular
1246938	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 17:54	Petición De Interés Particular
1246944	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 17:59	Petición De Interés Particular
1246954	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 18:13	Petición De Interés Particular
1246963	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 18:20	Petición De Interés Particular
1246967	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 18:25	Petición De Interés Particular
1246972	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 18:31	Solicitud De Información
1246976	Gerencia De Pensiones	28/08/2014 18:37	Petición De Interés Particular
1246978	Dirección General - Foncep	28/08/2014 18:40	Solicitud De Copia
1246981	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	28/08/2014 18:45	Petición De Interés Particular
1246984	Nomina De Pensionados	28/08/2014 18:52	Petición De Interés Particular
1208769	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208775	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211538	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1211568	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212618	Nomina De Pensionados	19/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212657	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212684	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212693	Nomina De Pensionados	19/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1212708	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1221465	Gerencia De Pensiones	25/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1223851	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1223884	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1224536	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1224554	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1227459	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1228091	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1229213	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 0:00	Petición De Interés Particular
1208769	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:57	Petición De Interés Particular
1208775	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:55	Petición De Interés Particular
1211538	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 16:58	Petición De Interés Particular
1211568	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 17:09	Petición De Interés Particular
1212618	Nomina De Pensionados	19/08/2014 15:51	Petición De Interés Particular
1212657	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:49	Petición De Interés Particular
1212684	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 17:02	Petición De Interés Particular
1212693	Nomina De Pensionados	19/08/2014 15:53	Petición De Interés Particular
1212708	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:52	Petición De Interés Particular
1221465	Gerencia De Pensiones	25/08/2014 16:45	Petición De Interés Particular
1223851	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 15:55	Petición De Interés Particular
1223884	Subdireccion Técnica De Prestaciones Económicas	21/08/2014 17:00	Petición De Interés Particular
1224536	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 16:03	Petición De Interés Particular
1224554	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	21/08/2014 16:05	Petición De Interés Particular
1227459	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 16:34	Petición De Interés Particular
1228091	Gerencia De Pensiones	26/08/2014 17:00	Petición De Interés Particular
1229213	Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	26/08/2014 17:12	Petición De Interés Particular
7802014	AREA ADMINISTRATIVA	31/08/2014	QUEJA
72722014	DIRECCION GENERAL	11/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
73092014	GERENCIA DE PENSIONES	11/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
86712014	AREA ADMINISTRATIVA	18/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
86712014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
91252014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	15/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
95162014	AREA ADMINISTRATIVA	18/09/2014	QUEJA

35



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

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
95162014	GERENCIA DE PENSIONES	22/09/2014	QUEJA
96632014	GERENCIA DE PENSIONES	15/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
102842014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
103222014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
103992014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
105542014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
106412014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
106582014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
106652014	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
106752014	AREA ADMINISTRATIVA	17/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
106752014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	22/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
106762014	GERENCIA DE PENSIONES	16/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
111522014	AREA ADMINISTRATIVA	17/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
111522014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
117312014	AREA ADMINISTRATIVA	18/09/2014	QUEJA
117312014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	22/09/2014	QUEJA
137782014	GERENCIA DE PENSIONES	22/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
141032014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	22/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
141502014	GERENCIA DE PENSIONES	22/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
142222014	AREA ADMINISTRATIVA	22/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
142222014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
147172014	GERENCIA DE PENSIONES	23/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
155712014	AREA ADMINISTRATIVA	24/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
155712014	AREA DE TALENTO HUMANO	24/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
156592014	NOMINA DE PENSIONADOS	24/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
157622014	GERENCIA DE PENSIONES	24/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
158932014	AREA ADMINISTRATIVA	24/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
159602014	AREA DE TALENTO HUMANO	24/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
159602014	GERENCIA DE PENSIONES	24/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
163692014	GERENCIA DE PENSIONES	25/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
166862014	GERENCIA DE PENSIONES	25/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
169692014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SUGERENCIA
169922014	NOMINA DE PENSIONADOS	26/09/2014	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
170132014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
170722014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
170992014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
171322014	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
186702014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
186942014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	SOLICITUD DE COPIA
187072014	NOMINA DE PENSIONADOS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187182014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187302014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187302014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187412014	NOMINA DE PENSIONADOS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187462014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187602014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

NUMERO- REQUERIMIENTO	ENTIDAD-HIJA	FECHA-FIN EVENTO	TIPO-R
187632014	AREA ADMINISTRATIVA	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187632014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187672014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187702014	AREA DE CESANTIAS	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187712014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
187742014	GERENCIA DE PENSIONES	29/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
190552014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	RECLAMO
190952014	AREA DE TALENTO HUMANO	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
191892014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
195682014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
195812014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
195922014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196052014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196152014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196222014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196272014	AREA DE TALENTO HUMANO	30/09/2014	RECLAMO
196272014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	RECLAMO
196412014	GERENCIA DE PENSIONES	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196502014	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196592014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196652014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196692014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196732014	AREA ADMINISTRATIVA	30/09/2014	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
196812014	NOMINA DE PENSIONADOS	30/09/2014	RECLAMO
190552014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
190952014	AREA DE TALENTO HUMANO	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
191892014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
195682014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
195812014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
195922014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196052014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196152014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
196222014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
196272014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA DE TALENTO HUMANO	01/10/2014	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA
196412014	GERENCIA DE PENSIONES	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196502014	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196592014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
196652014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196692014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
196732014	AREA ADMINISTRATIVA	01/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION
196812014	NOMINA DE PENSIONADOS	01/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
232932014	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	07/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
291272014	SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	17/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
343062014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA DE TALENTO HUMANO	24/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376462014	AREA ADMINISTRATIVA, AREA DE TALENTO HUMANO	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376562014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376622014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376742014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
376912014	AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
377082014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	30/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386392014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386562014	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386712014	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386862014	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
386972014	AREA ADMINISTRATIVA	31/10/2014	EN TRAMITE - POR ASIGNACION
291312014	AREA ADMINISTRATIVA	17/10/2014	EN TRAMITE - POR TRASLADO
239772014	AREA ADMINISTRATIVA	07/10/2014	REGISTRO - CON PRECLASIFICACION



Esta auditoria verificó que en la pagina web de la Alcaldia se encuentra ubicado el Mapa Callejero de la Entidad donde encontramos la ubicación del FONCEP con sus respectiva dirección.

Mediante correo institucional enviado a la Oficina de Control Interno desde el área Administrativa con fecha del 21 de noviembre de 2014, se observó que todos los trámites se ingresan en el aplicativo SDQS y se encuentran registrados por cada uno de las fechas y los diferentes canales tales como por escrito, web, e-mail, y presencial.

Esta auditoría verificó mediante la muestra aleatoria de once (11) peticiones 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, aclaración de resolución de pensión entre otros.

Se verificó mediante el informe consolidado SDQS de los meses de julio a octubre de 2014, que fue entregado mediante correo institucional el 21 de noviembre de 2014 a la Oficina de Control Interno donde se evidencia que se asigna el trámite a la dependencia que corresponda de acuerdo a la solicitud que realiza el ciudadano para que de respuesta dentro de los terminos de ley se refleja así en una muestra aleatoria de los meses septiembre y octubre:

7802014	31/08/2014	AREA ADMINISTRATIVA	PRUEBA FUNCIONAL REGISTRO
72722014	11/09/2014	DIRECCION GENERAL	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
73092014	11/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE RELIQUIDACION DE PENSION
91252014	15/09/2014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	COPIA DEL EXPEDIENTE
96632014	15/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE PENSION DE VEJEZ
102842014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	PAGO DE INDEMNIZACION SUSTITUTIVA DE PENSION
103222014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE LEIQUADACION DE PENSION
103992014	16/09/2014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	SOLICITUD DE CUOTA PARTE
105542014	16/09/2014	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	SOLICITUD DE CUOTA PARTE DE BONO PENSIONAL
106412014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE RELIQUIDACION DE PENSION
106582014	16/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE INFORMACION DEL PROCESO DE INDEMNIZACION SUSTITUTIVA
106652014	16/09/2014	OFICINA ASESORA DE PLANIFICACION	SOLICITUD DE INFORMACION PUNTUAL
137782014	22/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE PAGO DE MESADAS DE JUNIO ATRAZADAS
141032014	22/09/2014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE PENSIONAL
187072014	29/09/2014	NOMINA DE PENSIONADOS	SOLICITUD DE INFORMACION DE PAGO UNICO A HEREDEROS
187302014	29/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE INFORMACION SALDO PENDIENTE
187302014	29/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE INFORMACION SALDO PENDIENTE
187412014	29/09/2014	NOMINA DE PENSIONADOS	SOLICITUD DE CERTIFICACION
187462014	29/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
187602014	29/09/2014	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE INDEMNIZACION VEJEZ
187832014	29/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE PAGO DE AUXILIO FUNERARIO
191892014	30/09/2014	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	SOLICITUD PAGO DE PENSION
195682014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA EXPEDIENTE
195812014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA RESOLUCION
195922014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196502014	30/09/2014	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION TENA JURIDICO
196592014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196652014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196692014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196732014	30/09/2014	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196812014	30/09/2014	NOMINA DE PENSIONADOS	RECLAMO POR LA DEMORA EN EL PAGO DE LA PENSION DE AGOSTO
196952014	41913	AREA DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE REPORTE DE SEMANAS COTIZADAS
191852014	41913	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	SOLICITUD PAGO DE PENSION
196412014	41913	GERENCIA DE PENSIONES	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196502014	41913	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION TENA JURIDICO
196592014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196652014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196692014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DEL EXPEDIENTE
196732014	41913	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA DE LA RESOLUCION
196812014	41913	NOMINA DE PENSIONADOS	RECLAMO POR LA DEMORA EN EL PAGO DE LA PENSION DE AGOSTO
376742014	41942	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE PAGO DE MESADAS ADICIONALES
376912014	41942	AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIA LEGIBLE DE LA RESOLUCION
377062014	41942	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD RELIQUIDACION DE PENSION
386352014	41943	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD PARA QUE SE LE CONCEDA EL PAGO DE LA PENSION SOBREVIVIENTE
386712014	41943	AREA ADMINISTRATIVA, NOMINA DE PENSIONADOS	SOLICITUD DE INFORMACION POR INCONSISTENCIAS EN EL PAGO DE LA MESADA
386862014	41943	GERENCIA DE PENSIONES, AREA ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE REAJUSTE PENSIONAL

Fortaleza:

Esta auditoria resalta que la Entidad cuenta en la pagina web un link especialmente de “**Centro de atención al ciudadano**” donde se contempla temas como: guía de trámites y servicios, puntos de atención, preguntas frecuentes, calendarios de pagos, peticiones quejas reclamos y sugerencias entre otras, se refleja así:



The screenshot shows the website for FONCEP (Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones). At the top, there is a navigation bar with links for 'Mapa del Sitio', 'Encuestas', 'Empleo', 'Glosario', 'Contáctenos', and 'Idioma/Language'. Below this is the logo for Bogotá Huérfana and the FONCEP name. A search bar is present on the right. The main navigation menu includes 'INICIO', 'Servicios para AFILIADOS', 'Peticiones y NOTICIAS', 'Área del FONCEP', 'Gestión y CONTROL', and 'CONTRATACIÓN'. The central banner features the FONCEP logo and the text 'les desea una Feliz Navidad y un prospero año 2015'. On the right, a 'Centro de atención al CIUDADANO' menu lists various services like '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', and 'Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía'. Below the banner, there are sections for 'ÚLTIMAS NOTICIAS' (with a headline about 'RENDICIÓN DE CUENTAS EN MATERIA DE CESANTIAS CON ENTIDADES AFILIADAS AL FONCEP') and 'Encuesta del mes' (with a bar chart showing results: Excelente - 55%, Buena - 10%, Regular - 20%). There is also a 'Calendario de pagos' button and a subscription form for the newsletter.

Se verificó, la existencia de puntos de Control en las actividades más relevantes del procedimiento, para evaluar la efectividad, la aplicabilidad y el estado de su documentación. Se observó que en el procedimiento no están descritos los puntos de control en ninguna de sus actividades debido a que una vez consultado el Procedimiento “Información y Servicio al Ciudadano, Código PRSC10-02” no se encuentra actualizado conforme al nuevo Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos implementado en el FONCEP.

En el procedimiento “Información y Servicio al Ciudadano, Código PRSC10-02”, que se encuentra publicado en el Visión contempla en sus actividades los diferentes registros que se generan en cada una de ellas.

Handwritten signature or mark.

Observación No.1:

Al revisar el procedimiento Información y Servicio al Ciudadano se observa que no están descritos ni documentados los puntos de control, no contar con controles y registros adecuados implica debilidad en la gestión de sus riesgos y en la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.

7.2 Atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Se verificó que los derechos de petición (quejas y/o reclamos, consultas y solicitudes de información) presentados por los ciudadanos se reciben a través de los siguientes canales:

1) Aplicativo SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS disponible en www.foncep.gov.co portal ubicado en la Red global, de uso público para usuarios internos y externos. Se aclara que la finalidad del SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS es recibir los requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Distrito Capital, posteriormente son distribuidos entre las diferentes entidades según su competencia, con el fin de ser resueltos de fondo y de manera oportuna.

2) Correo electrónico:

- ✓ servicioalciudadano@foncep.gov.co
- ✓ comunicaciones@foncep.gov.co,
- ✓ anticorrupcion@foncep.gov.co,
- ✓ notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co

3) Vía telefónica

4) Presencial

5) Radicados en el aplicativo ControlDoc

De acuerdo con lo anterior, el Asistente Administrativo o Técnico Operativo del Grupo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia procede a radicar en el aplicativo SDQS de tal manera que todas las peticiones presentadas ante el FONCEP quedan registradas para consulta de la Alcaldía. Adicionalmente, alimenta una Base de Datos cuyo Formato contiene: Radicado, fecha, canal, nombre del solicitante, documento de identidad, área de destino, tipo de solicitud y



fecha límite para dar respuesta. A partir del 16 de julio de 2014 el Formato contiene únicamente los radicados a través del **Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA**, denominado SIGEF bajo la plataforma ControlDoc y del SDQS.

Con el fin de verificar el cumplimiento del numeral 1) del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 mediante 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, se revisaron las respuestas de las siguientes peticiones:

Entrada		Tema	Ciudadano	Salida	
Radica do	Fecha			Radicado	Fecha
2014ER 9273	27/06/ 2014	Solicita copia auténtica e íntegra del expediente pensional.	José del Carmen Bonilla	2014EE8609	03/07/2 014
2014ER 9515	03/07/ 2014	Solicita certificación sobre la pensión sanción.	Manuel Gutiérrez Leal en calidad de apoderado del señor Flaminio Reyes Otero	EE-00133- 201409318 IdControl 1173	18/07/2 014
IdContro I3275	04/08/ 2014	Solicita certificado donde consten los valores que se han pagado desde la fecha en que la CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL DE BOGOTÁ D.C., reconoció la pensión (7 de febrero de 1991) hasta la fecha.	José Ricardo Sánchez Plazas	En el SGDEA se observa que el 22 de agosto de 2014 "se entrega respuesta personalmente al interesado José Ricardo Sánchez Plazas C.C 17077283. No obstante, no se evidencia el número de radicado de salida.	
IdContro I3302	04/08/ 2014	Solicita desvinculación de la EPS Famisanar en razón a que pertenece al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares a través del Ejército	María Emilia Calvo Vda. de Mora	EE-00133- 201410684 IdControl 4069	13/08/2 014



IdControl I 5222	25/8/2 014	Solicita pago de mesadas adicionales durante el tiempo que se pagó la pensión convencional periodo comprendido entre 2008 y 2011	Uriel Antonio Ladino	IdControl 21367	24/11/2 14
IdControl I 5654	27/08/ 2014	Solicita aclaración relacionada con la Resolución 000768 del 18 de junio de 2014	Francisco Alfonso Camacho Linares en calidad de hijo de la señora María Leticia Linares de Camacho, quien no sabe firmar.	IdControl 6390	03/09/2 014
2014ER 9514	03/07/ 2014	Solicita certificación donde conste el valor de las mesadas pensionales desde la fecha del reconocimiento hasta el día en que se expida la certificación.	Manuel Gutiérrez Leal en calidad de apoderado del señor José Antonio Galeano Molina	SDQS	07/10/2 014
2014ER 8196	09/06/ 2014	Solicita copia de la liquidación efectuada por FONCEP para dar cumplimiento al fallo judicial, y que dio origen a la Resolución 04061 del 3 de septiembre de 2013	Ciro Alfonso Castellanos Vera en calidad de apoderado de la señora Blanca Cecilia López de Lamaouroux	2014EE8466	02/07/2 014
2014ER 9507	03/07/ 2014	Solicita copia auténtica de la totalidad de los documentos que conforman el cuaderno administrativo pensional y de los actos administrativos que se han proferido en reconocimiento de la pensión.	Norberto Rafael Peña Fandiño	IdControl 1966	23/07/2 014
Id 2030	23/07/ 2014	Solicita que se resuelva la petición de revisión de una pensión de jubilación teniendo en cuenta todos los factores salariales devengados y certificados en el último año de servicios de acuerdo a lo establecido en el inciso 2 del artículo 36 de la Ley 100 de 1993 y otras normas que cita.	Manuel Sanabria Chacón en calidad de apoderado del señor Norberto Rafael Peña Fandiño	IdControl 18887	31/10/2 014



IdControl 17422	08/09/ 2014	Solicitud de información	Yethsika Paola de la Trinidad Caicedo		
--------------------	----------------	--------------------------	---	--	--

En general se ha dado respuesta de fondo, coherente con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales estipulados en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo con excepción de las peticiones radicadas bajo los siguientes números:

1. ID Control 7422 del 8 de septiembre de 2014, Solicitud de información. Mediante correo electrónico (Outlook) con fecha 24 de noviembre de 2014 el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación reenvió al equipo auditor el mensaje remitido el día 7 de octubre de 2014 a Gestión Documental con el fin de obtener la información solicitada y proceder a dar respuesta a la peticionaria, no existe registro de la respuesta dada.
2. SDQS 2014ER9514 del 3 de julio de 2014, Solicita certificación donde conste el valor de las mesadas pensionales desde la fecha del reconocimiento hasta el día en que se expida la certificación. Traslado por la Alcaldía Mayor de Bogotá en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011:

*“Artículo 21. **Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.*

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”.

Al verificar en el aplicativo SDQS, se observa que el día 07/10/2014 se adjuntó respuesta que no corresponde al peticionario ni a la solicitud presentada.

3. ID Control 2030 del 23 de julio de 2014 se da respuesta a los radicados ID-2030 del 23 de julio y 2014ER10042 de 5 de agosto de 2014. De acuerdo con la trazabilidad del trámite se observa que se dio respuesta fuera de términos, ocasionada por la entrega del expediente físico. En consideración a que de acuerdo con la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos, denominado SIGEF bajo la plataforma ControlDoc se cuenta con

los expedientes virtuales, se espera disponer de la información de manera oportuna de tal manera que se facilite la revisión y por tanto, se dé respuesta en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Observación No. 2

Teniendo en cuenta que mediante Resolución 943 del 8 de julio de 2014 se adopta el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial del FONCEP, se hace necesario utilizar la herramienta ControlDoc de tal manera que se evidencie en la trazabilidad del trámite la gestión adelantada por el usuario y la responsabilidad en los casos de incumplimiento de términos para atender las respectivas peticiones. De igual manera que las respuestas se asocien al radicado de entrada.

7.3 Manejo de la correspondencia interna y externa

El documento se radica en el Sistema Electrónico de Archivos – FONCEP Sigef, donde se asigna un número de radicado y un IDCONTROL (consecutivo), para el caso de las comunicaciones internas se adjunta el documento y para las comunicaciones externas se imprime el rótulo con la información del radicado, el Grupo de Correspondencia procede a realizar la gestión del cargue del documento.

En relación con la recepción de Tutelas, estas se radican a través del SIGEF, se escanean y se rotulan con el sello TUTELA URGENTE, posteriormente, se toma fotocopia, el original se remite a archivo y la copia se envía a la Oficina Asesora Jurídica.

El Sigef arroja la relación de los radicados a través de la PLANILLA DISTRIBUCIÓN POR RADICADOS, donde se registra: fecha, número de IdControl, radicado, fecha de radicación, Unidad Administrativa, Oficina productora, Gestor responsable y firma de quien recibe. En la fecha de realización de la auditoría, la plataforma Control-Doc se encontraba en proceso de ajustes, por tanto, el área de Correspondencia estaba diligenciando la relación de manera manual.

Se evidenció la existencia de los lineamientos que reglamentaron la recepción, radicación, distribución, control y conservación de la correspondencia de carácter oficial interna y externa utilizada con el anterior sistema de manejo de correspondencia en físico.



Se revisó la carpeta “Correspondencia enviada por Expresservices”, donde se observa la relación de entrega de correspondencia por la empresa de mensajería especializada en el formato FTCOM11-05 versión 002 aprobado en marzo de 2014 durante el período comprendido entre el 3 de julio y el 19 de agosto de 2014 inclusive, en el cual se registra la siguiente información: oficina remitente, número de radicado, número de folios, número de anexos, destinatario, dirección, ciudad de destino, departamento de destino y tipo de entrega.

Se revisó la carpeta en la cual se archivan las planillas FTCOM11-03 que contiene las comunicaciones enviadas a entidades externas y personas naturales, registradas en orden consecutivo por fecha y número de radicado durante el periodo comprendido entre el 6 de octubre de 2014 bajo el número 201413755 ControlDoc y el 30 de octubre de 2014 mediante radicación número 201415188 del mismo SIGEF.

Se revisaron las devoluciones de comunicaciones, las cuales son registradas en el Formato FTCOM11-03 y se procede a realizar la entrega al área productora (dependencia que creó el documento) donde consta la CAUSAL DE DEVOLUCIÓN. Vía correo electrónico (Outlook) la Jefe del área Servicio al Ciudadano solicita a las áreas que se verifiquen los documentos con el fin de que se proceda a realizar la respectiva corrección. Se revisó la comunicación radicada bajo número 2014EE5449 del 24 de abril de 2014, cuya devolución se realizó el 6 de mayo de 2014 y no se evidenció trámite dado con el fin de subsanar la causal de la devolución, si esta es viable o proceder a archivar el documento en el evento de no ser posible la corrección.

8. INDICADORES

Esta auditoría verificó la ejecución del POA, Plan Operativo Anual del Proceso Servicio al Ciudadano y Correspondencia, cuya meta es Incrementar al 92% la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio por parte del FONCEP. Meta 2014: 90%, apoyando el cumplimiento del objeto misional, programando en cinco (5) actividades tales como: valoración de la satisfacción de los usuarios del FONCEP (SuperCade y Sede Condominio Parque Santander), administración y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, revisión y análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) y la formulación de las acciones de mejora que se deriven del resultado de los mismos, capacitación y orientación a los informadores de los puntos de atención y correspondencia sobre trámites y

servicios que ofrece el FONCEP y otros temas de interés y celebración del Día Distrital del Pensionado para una ponderación total de todas las actividades del 100%, encontrándose una ejecución consolidada por todas sus actividades del 78% con corte a 30 de octubre 2014.

9. RIESGOS.

Para el seguimiento de los Riesgos en el proceso Servicio al Ciudadano se toma como criterio su identificación y la formulación de la acción de mejora, determinando si la causa fue bien identificada, si la acción formulada elimina la causa, si el indicador mide la ejecución de la acción, si la meta es coherente, si se determinó fecha de terminación. Igualmente si la evidencia justifica el estado de avance de la acción de mejora reportado por su responsable, si el estado de avance actual permitirá cumplir de manera oportuna la meta de la acción, se evaluará si el riesgo ha ocurrido, si se establecen controles frente a los riesgos para reducir su probabilidad de ocurrencia y mitigar sus consecuencias en caso de materialización. De esta verificación resulto lo siguiente:

Matriz Riesgos Corrupción:

De la matriz de riesgos por corrupción. En el proceso del Servicio al ciudadano y correspondencia se identificaron los siguientes riesgos:

- ✓ **Inadecuada atención a los requerimientos presentados por nuestros pensionados, (peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, proposiciones)**

Causa: Desconocimiento de nuestros pensionados para realizar requerimientos en nuestros puntos de atención.

Incumplimiento en la generación de respuestas a los usuarios (términos establecidos).

Acción Preventiva: Orientar a nuestro pensionado en el trámite y presentación de sus requerimientos en nuestros puntos de atención.

Canalizar adecuada y oportunamente los requerimientos que son competencia de la entidad (peticiones, sugerencias, quejas, y reclamos, proposiciones).

Promover la utilización de la atención al ciudadano.

Indicador: Porcentaje de satisfacción de clientes (pensiones)



Se observó que la causa es coherente y está bien identificada en relación con el riesgo, la acción preventiva elimina la causa y el indicador está adecuadamente formulado ya que está midiendo el porcentaje de satisfacción de clientes. No se tiene definida, su fecha de inicio y terminación, ni su meta, lo que hace imposible su seguimiento.

Observación No. 3:

El Proceso Servicio al Ciudadano, presenta una débil gestión de sus riesgos, pues solo cuenta con el riesgo anterior correspondiente a riesgos de corrupción, el cual no presenta ejecución de su acción de mejora por cuanto se considera por parte de la responsable del proceso que el riesgo no corresponde a la realidad del proceso.

Por lo anterior se recomienda se levante una matriz de riesgo por el proceso del servicio al ciudadano y correspondencia.


IVÓN CRUZ ZÁRATE
Auditora


VERONICA RUBÍO FANDIÑO
Auditora

Aprobado por:


BENJAMÍN EDUARDO PÉREZ ACOSTA
Jefe Oficina Control Interno

