



**“INFORME DE AUDITORIA “ARTICULO 73 PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” Y
“ARTICULO 76 OFICINA QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS”
DE LA LEY 1474 DE 2011**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

FECHA DE CORTE: PRIMER SEMESTRE DE 2014

FECHA DE ELABORACIÓN: AGOSTO DE 2014



INFORME DE AUDITORIA "ARTICULO 73 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO" Y "ARTICULO 76 OFICINA QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS" DE LA LEY 1474 DE 2011

PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2014

En cumplimiento al Programa de Auditoría del período 2014 y a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2001, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y se realizara el seguimiento a dicha estrategia".

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, que ordena a 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 relacionado con derechos de Petición, quejas, sugerencias y reclamos. 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, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" y la Directiva 005 de 2013, que ordena a la Oficina de Control Interno realizar el seguimiento y el control de las acciones contempladas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano con los siguientes componentes: 1. Metodología para la identificación del riesgo de corrupción y acciones para su manejo 2. Estrategia Antitrámites 3. Rendición de Cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Objetivo: Verificar la eficiencia, del proceso y procedimientos de conformidad con la normatividad vigente, así como la calidad y oportunidad en el trámite de las 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 y los lineamientos contemplados para la elaboración del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano en sus cuatro (4) componentes así como la eficiencia y eficacia de las acciones contempladas en el mismo Plan para el cabal cumplimiento en la prestación del servicio de acuerdo a lo señalado en la normatividad legal vigente.



Alcance: Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas que formulan al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2014 y el seguimiento a los lineamientos y acciones implementadas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en el primer trimestre de 2014, en las instalaciones de la entidad.

Marco legal

- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 73 por el cual se dicta normas para "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y en aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Artículo 76 por el cual se dictan normas para orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, 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.
- ✓ Decreto Distrital 371 de 2010 "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"
- ✓ Circular 067 de 2010 "Orientaciones para la designación de la figura del defensor del Ciudadano en todas las entidades distritales"
- ✓ Resolución 394 de 2010 "Por la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor(a) del Ciudadano (a) en la Secretaría Distrital de Hacienda"
- ✓ Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"



- ✓ Decreto ley 2641 de 2012 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
- ✓ Procedimiento PRSC10-01: Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Establecido en el proceso de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Procedimiento PRSC10-02: Información y Servicio al Ciudadano. Establecido en el proceso de Servicio al Ciudadano.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En cumplimiento al Programa de Auditoria de la vigencia 2014 y en el Art 73 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el decreto 2641 de 2012, que ordena a la Oficina de Control Interno deberá realizar seguimiento y control de las acciones contempladas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano con los siguientes componentes: 1. Metodología para la identificación del riesgo de corrupción y acciones para su manejo 2. Estrategia Antitrámites 3. Rendición de Cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Artículo 76 "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos" de la ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012" que ordena a la Oficina de Control Interno a vigilar que la atención al ciudadano 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.



ARTICULO 73 "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"

1. Primer componente Metodología para la identificación del riesgo de corrupción y acciones para su manejo.

Al revisar la página web de la entidad link Foncep Transparente se encuentra publicado el Mapa de Riesgos de Corrupción 2014. Se encontró que este es el mismo que está publicado desde el año 2013, Esta auditoría observó que para el 2014 realmente en la actualidad está en proceso de actualización este mapa, mediante correo institucional enviado desde la Oficina Asesora de Planeación a la Oficina de Control Interno el día primero (01) de agosto de 2014 se adjunta archivo correspondiente a registros de asistencias sobre el proceso de actualización correspondiente a Matriz de Riesgos tanto por Áreas, Institucional y de Corrupción, en cada registro de asistencia se trató el tema sobre la caracterización de los riesgos y los indicadores por cada una de las áreas.

A continuación se presenta la relación de las actas suministradas por la Oficina Asesora de Planeación:

Área	Fecha	Hora Inicio	Hora de Finalización
Oficina de Informática y Sistemas	22-07-2014	10:30 a.m.	12:00 m
Gestión Talento Humano	22-07-2014	8:30 a.m.	10:30 a.m
Oficina Jurídica	21-07-2014	12:00 p.m.	4:30 p.m.
Gestión Control y Mejoramiento Continuo	17-07-2014	2:00 p.m.	4:30 p.m.
Subdirección Administrativa y Financiera	17-07-2014	9:00 a.m.	10:0 p.m.
Administrativa	16-07-2014	No registran hora de inicio y de finalización	
Servicio al Ciudadano y Comunicaciones	16-07-2014	8:00 a.m	12:00 m
Gestión Documental	15-07-2014	2:00 p.m	4:30 p.m
Cesantías	14-07-2014	2:00 p.m	4:30 p.m
Direccionamiento Estratégico	14-07-2014	8:00 a.m.	12:00 m



2. Segundo componente Estrategia Anti trámite:

Verificada la Matriz de Estándares e Indicadores de Trámites y Servicios SUI con corte a 31 de julio de 2014 suministrada por medio del correo institucional el día 01 de por la Oficina Asesora Planeación, nuevamente se observa que el inventario de trámites establecidos en dicha matriz están enfocados con el reconocimiento de prestaciones económicas y se deben contemplar la totalidad de los mecanismos encaminados para la racionalización de trámites así como los parámetros establecidos en la Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2.1 Recomendación:

Es necesario tener en cuenta las diferentes fases establecidos en la Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública. Dichas fases son: identificación de trámites, priorización de trámites a intervenir, racionalización de trámites e interoperabilidad.

Esta auditoría recomienda en relación con el segundo componente cumplir con las fases de identificación de trámites en el registro SUI e incluir como eje fundamental los mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

1. Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
2. Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
3. Facilitar la gestión de los servidores públicos.
4. Mejorar la competitividad del país.
5. Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.



3. Tercer componente Rendición de cuentas

En el segundo trimestre de 2014, se realizaron reuniones periódicas con los Presidentes de Asociaciones de Pensionados de Bogotá, los días veinte (20) de cada mes, los cuales se evidencian en los registros de asistencia suministradas por la Dirección General.

Se observa que en la página web de la Entidad se encuentra el link Gestión y Control dentro de este se encuentra publicado en informe de Rendición de cuentas presentado el 12 de diciembre de 2013 y se encuentra el link de informes de gestión dentro de este link están se encuentran las carpetas de Contabilidad, ejecución presupuestal, visita fiscal Contraloría a Foncep e informes de Gestión, al revisar la carpeta de Informes de Gestión se observa el informe consolidado vigencia 2012 y 2013.

Por lo anterior se recomienda incluir la publicación del informe de gestión correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2014 toda vez que implica un compromiso en doble vía: los Ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas, donde debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa según lo contempla el Decreto 2641 de 2012.

4. Cuarto Componente, Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.

En el segundo trimestre de la vigencia 2014 se verificó en la página intranet de la Entidad que se implementaron y actualizaron los procedimientos relacionados con el Grupo del Servicio al Ciudadano y Correspondencia, son los siguientes:

- Código: PRSC10-01 - procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, publicado el 05 de marzo de 2014
- Código: PRCOM11-02 Procedimiento Actualización Portal Web e Intranet, publicado el día 25 de junio de 2014 a las 10:55 a.m.
- Código : PRCOM11-01 Procedimiento Manejo de la Correspondencia Interna y Externa



Los anteriores procedimientos contemplan los siguientes lineamientos:

- Los Subdirectores, responsables de área o Jefes deben revisar y validar la información a remitir a la Dirección para su publicación.
- Se deben remitir a la Dirección General - Grupo de comunicaciones los archivos citados en el formato de remisión, en los formatos requeridos.
- Es necesario informar la periodicidad o tiempo de publicación de la información en el portal web o en la intranet.
- El grupo de comunicaciones no es responsable por los contenidos publicados o la desactualización de los mismos.
- Es responsabilidad del grupo de correspondencia, gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales tanto recibidas como enviadas.
- Si la correspondencia externa no cumple por lo menos uno de los parámetros se debe devolver a la persona que va a radicar la comunicación para su respectivo ajuste, a fin de que adjunte los documentos completos con todos los requisitos.
- Ninguna comunicación externa se tramitará sin la firma del remitente, dirección e información básica del mismo; la firma deberá aparecer registrada al final del texto y no se aceptará la sola firma en hoja independiente, siempre deberá estar acompañada de texto anterior
- No se recibirán comunicaciones oficiales externas fuera del horario laboral de atención establecido.
- Los formatos utilizados para el trámite de comunicaciones oficiales al igual que el papel con el logotipo oficial no deben utilizarse para trámite de correspondencia personal.
- La numeración en la radicación de comunicaciones oficiales Internas y externas debe ser consecutiva y cronológica, sin reservar, tachar o enmendar números.

Esta auditoría observó que ingresaron Ciento Tres (103) requerimientos al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2014. Son los siguientes:



Más adelante en el presente informe se evaluará mediante el muestreo selectivo, la atención dada a los requerimientos recibidos.

La entidad cuenta con Medios de comunicación para mejorar la interacción con los ciudadanos como son PAGINA WEB FONCEP Podrá acceder por el siguiente link: <http://www.foncep.gov.co/>; INTRANET: contiene la información que se emite al Interior de la entidad y fortalece la comunicación entre las diferentes áreas.

Se observa en la página web a través del canal twitter.com, que el pasado nueve (09) de julio de 2014 se inauguraron las nuevas instalaciones de atención al ciudadano de Foncep ubicadas en la Carrera 6 No. 14 - 98, Torre A segundo piso, y se encuentra publicados los siguientes correos electrónicos:

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

Por lo anterior se da cumplimiento a lo que establece en el "Art 76 de la ley 1474", *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.*

En la página web de la Entidad se encuentra en el link visible correspondiente al "centro de atención al ciudadano" y dentro de este link se encuentra lo siguiente:

- ✓ 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
- ✓ Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía



ARTICULO 76 "OFICINA QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS"

El artículo 76 de la ley 1474 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Estable lo siguiente:

"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. 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.

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"

Se radicaron Seiscientos Cincuenta y Cuatro (654) requerimientos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2014 al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; de los cuales aleatoriamente fueron seleccionados Veintiuno (21), obteniendo los siguientes resultados:

CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2014

NUMERO-REQUERIMIENTO	ENTIDAD	CANAL	FECHA-INGRESO	FECHA FIN EVENTO	TIPO DE REQUERIMIENTO
1109646	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	Web	14/01/2014 14:35	14/01/2014 15:16	Reclamo
1125149	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	Presencial	10/02/2014 17:55	11/02/2014 7:23	Queja
1127007	Grupo De Cesantías	Escrito	12/02/2014 15:36	12/02/2014 16:37	Petición De Interés Particular
1129434	Gerencia De Pensiones	Escrito	17/02/2014 10:35	17/02/2014 10:46	Solicitud De Información
1137297	Grupo De Talento Humano	Escrito	28/02/2014 9:03	3/03/2014 16:27	Solicitud De Información
1129417	Dirección General - Foncep	Presencial	17/02/2014 10:28	7/03/2014 10:35	Queja
1140670	Gerencia De Pensiones	Escrito	5/03/2014 16:56	6/03/2014 16:56	Petición De Interés Particular
1153223	Dirección General - Foncep	Escrito	2/04/2014 16:14	2/04/2014 16:15	Reclamo
1161124	Dirección General - Foncep	E-Mail	8/04/2014 9:10	8/04/2014 16:25	Reclamo
1163736	Dirección General - Foncep	E-Mail	11/04/2014 8:33	11/04/2014 15:13	Solicitud De Información
1164346	Gerencia De Pensiones	Escrito	11/04/2014 15:28	11/04/2014 15:29	Petición De Interés Particular
1169018	Dirección General - Foncep	Presencial	23/04/2014 18:49	24/04/2014 16:06	Queja
1175519	Dirección General - Foncep	Escrito	5/05/2014 16:18	5/05/2014 16:18	Petición De Interés Particular
1175567	Subdirección Técnica De Prestaciones Económicas	Escrito	5/05/2014 16:56	5/05/2014 16:56	Petición De Interés Particular
1177354	Subdirección Financiera Y Administrativa	E-Mail	6/05/2014 16:07	6/05/2014 16:08	Reclamo
1178699	Gerencia De Pensiones	Escrito	8/05/2014 11:35	8/05/2014 11:36	Reclamo
1179026	Subdirección Financiera Y Administrativa	Escrito	8/05/2014 16:24	8/05/2014 16:25	Petición De Interés Particular
1180470	Gerencia De Pensiones	Escrito	12/05/2014 11:53	12/05/2014 11:54	Reclamo
1182599	Gerencia De Pensiones	Escrito	14/05/2014 15:47	14/05/2014 15:48	Reclamo
1190794	Dirección General - Foncep	Escrito	27/05/2014 11:51	27/05/2014 11:52	Sugerencia
1193910	Dirección General - Foncep	Escrito	30/05/2014 16:17	30/05/2014 16:17	Sugerencia



Requerimiento No. 1109548, a nombre de Luz Estrella Martínez identificada con cedula de ciudadana No. 41.530.836; Canal Presencial, fecha de radicado del 09 de enero de 2014:

Derecho de petición y queja tramite pensión de sobreviviente (sustitución pensional), eleva queja en contra las servidoras publicas Gloria Roció Rayo Oviedo en calidad de Gerente y Maria del Pilar Carreño B, Profesional Universitario del Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP y se gestiones las siguientes peticiones: Se gestione lo pertinente en la corrección de los errores administrativos cometidos en el estudio y análisis del historial laboral de mi esposo Gustavo Morales Henao para que en el término de la instancia se reconozca mi Pensión de sobreviviente sin más dilaciones, considerando que el término para el reconocimiento de la citada pensión ya venció y se le dé atenta y oportuna atención por parte de la oficina de disciplinarios de Foncep a la citada queja presentada y se me comuniqué en los términos legales sobre el resultado de la misma, copia que compulsaré a los entes de control del estado (Procuraduría General de la Nación y Personería de Bogotá D.C.) a fin de proteger mis derechos que están siendo vulnerados seriamente por esa entidad

En relación con el requerimiento se le da trámite con radicado No. 2014EE1327 con fecha del 30 de enero de 2014 donde se dirige al Director Distrital de Asuntos Disciplinarios el señor Augusto A. Ocampo Camacho la queja contra las funcionarias del Foncep.

No se evidencia la respuesta a la peticionaria para dar cumplimiento a los términos establecidos al Código Contencioso Administrativo ley 1437 de 2011 se refleja es un comunicado al doctor Augusto Ocampo Camacho informes sobre la queja en contra de las funcionarias Gloria Roció Rayo y María del Pilar Carreño con fecha del 30 de enero de 2014.

Requerimiento No. 1125149, a nombre de Patricia Pachón Vanegas identificada con cédula de ciudadanía No. 51.571.616; Canal Presencial, fecha de radicado del 10 de febrero de 2014:

Queja contra la funcionaria desocupada no da información concreta para pedir desprendible de pago de pensionados de Foncep. Pedí tiempo preguntando en donde se solicitan desprendibles de pago de pensionados al preguntar a dicha funcionaria no me informó que por ser el desprendible de mi señora madre debía traer carta de autorización fuera de la cédula de ella me parece que no conocen la ley antitramites.

En relación al requerimiento se da respuesta mediante el código de dependencia No. 2212300 a la señora Patricia Pachón Vanegas dando respuesta de que con relación su



petición formulada el 10 de febrero del presente año, contra una funcionaria del FONCEP, *"le informo que para atender de manera formal su queja, se hace necesario que establezca el nombre y cargo de la funcionaria a la cual se refiere"*.

Esta auditoría observó que no se encuentra firmada la respuesta al requerimiento por la persona encargada de dar la respuesta y tampoco se observa el CORDIS del radicado y generado por el Sistema SISLA de la Entidad Foncep.

Requerimiento No. 1127007, a nombre de Oscar Ardila Arias identificado con cedula de ciudadana No. 79.435.599, con fecha de radicado del 12 de febrero de 2014

Derecho de petición referente a que se le informe: si existe alguna norma que prohíbe solicitar las cesantías durante un Encargo, el monto disponible de cesantías se puede calcular con el cargo de carrera, existe alguna norma que prohíbe solicitar las cesantías después de un encargo, con qué fecha me deben ser reconocidas las cesantías, teniendo en cuenta que la primera solicitud fue a finales de mayo de 2013.

En relación al requerimiento se le da respuesta el día 18 de febrero de 2014 mediante No. de radicado 2014EE2118 se le informa que no hay prohibición para el pago de cesantías, siempre que la Entidad nominataria remita formulario de autorización pago de cesantías debidamente notificado y una vez radicado, y se le da traslado a la personería de Personaría de Bogotá toda vez que es de competencia atender la petición debido a que la entidad conoce las diferentes situaciones administrativas que presentan.

Se da respuesta dentro de los términos que señala el artículo 14 de la ley 1437 y con una excelente calidad de la respuesta basándose en toda la normatividad referente a adjudicación de la pensión de jubilación para su sustitución.

Requerimiento No. 1129434, a nombre de María Ana Sánchez de Barrero identificada con cedula de ciudadana No. 21.099.452, con fecha de radicado del 14 de febrero de 2014

Derecho de petición referente a que se le informe si la pensión jubilación que le fue reconocida a la señora María Ana Sánchez De Barrero quien en vida se identificara con la cedula 21.099.452 de Villa Pinzón, fue sustituida y con qué acto administrativo.

En relación al requerimiento se le da respuesta el día 28 de febrero de 2014 mediante No. de radicado 2014EE2820 se le informa que la mesada que en vida devengaba la señora María Ana Sánchez de Barrero no fue sustituida.



Se da respuesta dentro de los términos que señala el artículo 14 de la ley 1437 y con una excelente calidad de la respuesta basándose en toda la normatividad referente a adjudicación de la pensión de jubilación para su sustitución

Requerimiento No. 1137297, a nombre de Nalsy Jennifer Ruiz González Tesorera Distrital; Canal CORDIS SISLA, fecha de radicado del 27 de febrero de 2014:

Derecho de Petición donde nos remite a su vez el oficio G.C. No. 035 proveniente de la Fiscalía 203 Seccional O. de T. No. 7461 del 2012-04-13, mediante Fiscalía 203 seccional mediante el cual solicita información sobre los recursos girados por las Entidades Nacionales y los cancelados por el Distrito, por concepto de reajustes pensionales de sus ex servidores para los años 1995, 1996 Y 1997.

Se da respuesta el día 04 de abril de 2014 con el radicado No. 2014EE4641 donde se solicita de manera respetuosa se aclare la información requerida por concepto de reajustes a las pensiones de sus ex servidores para los años 1995, 1996 y 1997, toda vez que el reajuste a las pensiones no es clara y precisa.

La respuesta dada se encuentra fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 el cual señala para resolver el derecho de petición entre autoridades el término es de "10 días siguientes"

Requerimiento No. 1129417, a nombre de Maricel Melgarejo Figueroa identificada con cedula de ciudadana No. 41.791.726; Canal SuperCade CAD Carrera 30 No. 25-90 Módulos 60-61.

Queja en relación a la solicitud de un certificado de no pensión correspondiente al FONCEP, pero le informan a la peticionaria que no se encuentra nadie y que en días pasados se acercó al SuperCade CAD carrera 30 No. 25-90 y tampoco se encontraba nadie.

Se da respuesta al requerimiento mediante el No. 2014EE4151 generado por el CORDIS Sistema SISLA, con fecha del 23 de marzo de 2014, informando que se ha recibido su queja y en respuesta a ella presentamos disculpas por las dificultades que se pudieron presentar en la prestación del servicio. Estaremos atentos para que esta situación no se vuelva a repetir. Es para el FONCEP muy importante las observaciones y sugerencias de los usuarios y estamos trabajando para mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios.



Se observa que en el formato de Servicio – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Formato de recepción de requerimientos" no se encuentra la fecha de radico e igualmente no se observa el tiempo para poder dar respuesta dentro de los términos de cumplimiento según el artículo 14 de la ley 1437.

Requerimiento No. 1140670, a nombre de Margarita Martínez Gutiérrez; con fecha de radicado del 05 de marzo de 2014:

Derecho de Petición cumplimiento sentencia de la señora Margarita Martínez Gutiérrez con No. de radicado 2014ER3436, referente a solicitud de información sobre la aclaración sobre el valor que corresponde a la prima de vacaciones en el último año de servicios.

Se da respuesta el día 21 de marzo de 2014 con el radicado No. 2014EE3965, la Subdirectora de Gestión Humana de la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos, con No. radicado No. 201400311612014ER4469 del 20 de marzo de 2014, remitió certificación aclarando lo solicitado. De acuerdo con lo anterior, el expediente se encuentra en reparto en la Gerencia de Pensiones para proferir el acto administrativo correspondiente y una vez se encuentre legalizado, se procederá a enviar la citación para la notificación correspondiente. Agradecemos a usted por ponerse en contacto con este Fondo, y le reiteramos nuestro compromiso para atender cada una de las solicitudes elevadas ante nosotros.

La respuesta dada se encuentra fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 el cual señala para resolver el derecho de petición entre autoridades el término es de "10 días siguientes"

Requerimiento No. 1158223, a nombre de María Eugenia Monsalve López Tesorera Distrital; Canal Presencial, fecha de radicado el 02 de abril de 2014.

Derecho de petición donde se solicita agilidad en el trámite y entrega de los desprendibles de nómina y certificados de ingresos y retenciones no se entiende la demora y la falta del sistema.

Se le da respuesta el día Veintidós (22) abril con el radicado No. 2014EE5362 donde se le informa que la demora en el servicio fue debido a la explosión de una planta eléctrica en el barrio Candelaria y presentando las excusas por los malestares ocasionados y estaremos atentos a tener un plan de contingencia para futuras oportunidades.



Por lo anterior esta queja es importante la para gestión en el trámite de la entrega de la documentación e imagen de la Entidad.

Requerimiento No. 1161124, a nombre de Alberto Contreras; Canal Correo electrónico, fecha de radicado el 08 de abril de 2014.

Derecho de petición, el señor Alberto Contreras mediante correo electrónico solicita el envío de los nombres y correos electrónicos de todos y cada uno de los responsables de elaborar y publicar en la web el Plan de Acción Anticorrupción en todas las Entidades Públicas.

Se da respuesta el día veintidós (22) de abril de 2014 con No. 2014EE5363 donde se remite la información de cada uno de los participantes de la elaboración y publicación en la WEB del Plan Acción Anticorrupción

Por lo anterior se da cumplimiento a los términos de respuesta y se envía la información solicitada en el Derecho de Petición.

Requerimiento No. 1163785, a nombre de René Leonardo reyes; Canal Correo electrónico, fecha de radicado el 11 de abril de 2014.

Derecho de petición, el señor René Leonardo Reyes solicita la evaluación de todos los planes anticorrupción del año 2013 y 2014, así como el Plan Anticorrupción del año 2014.

Se da respuesta por correo electrónico el día 02 de mayo de 2014, donde se junta la información referente al seguimiento plan anticorrupción con corte a 31 de diciembre de 2013; seguimiento Plan anticorrupción vigencia 2014.

Por lo anterior se da cumplimiento a los términos de respuesta y se envía la información solicitada en el Derecho de Petición.

Requerimiento No 1164346, solicita José Ignacio Alemán Jiménez. Derecho de Petición pensiones, fecha de radicado 09 de abril de 2014

Derecho de petición, donde solicita cuota parte del Distrito, debido a que trabajo 3 meses en la Secretaria de Bienestar Social.

Se da respuesta el 02 de mayo de 2014, por parte de la Gerencia de Bonos y Cuotas partes y se responde que ya se solicitó a Colpensiones la historia laboral del solicitante, sin respuesta por parte de esta entidad y que nuevamente se realizara requerimiento a Colpensiones.



El Foncep está cumpliendo con dar la respuesta, pero de acuerdo al requerimiento, se debe conocer bien la historia laboral del solicitante.

Requerimiento No 1169818, solicita Yuli Estrella Roncancio, Derecho de petición-queja, fecha de radicado 23 de abril de 2014.

Derecho de petición-queja, donde solicita Certificado de no pensión, pero que los funcionarios de atención al ciudadano del CADE no se encontraban.

Se da respuesta el 30 abril de 2014, por parte de la Coordinación de Nomina de pensionados del Foncep, donde se expone que existió mala comunicación entre el personal que entrega el turno y el computador asignado a la funcionaria del Foncep, ya que el turno no fue cargado en el sistema, cuando acudieron al coordinador de turnos para verificar, la funcionaria del Foncep ya había salido ya que eran las 4,45 pm, en la respuesta le anexan la Certificación de la no pensión de acuerdo a la solicitud.

La respuesta se dio oportunamente y a la vez se le dio solución al requerimiento de la ciudadana.

Requerimiento No 1176519, solicita Roberto Martínez Varela, Derecho de Petición Pensiones, fecha de radicado 29 de abril de 2014

Derecho de petición, mediante apoderado donde se solicita expedir el Acto Administrativo mediante el cual se le concede la pensión de vejez por parte del Foncep. Ya que el ISS actualmente Colpensiones le niega la pensión, aduciendo que ya se encuentra pensionado.

Se da respuesta el Nueve (09) de junio de 2014, por parte de la Gerencia de pensiones, y se responde que el solicitante permaneció en Nómina hasta el mes de Octubre de 1.996 por concepto de pensión de vejez y que respecto a la solicitud de expedición del Acto administrativo de reconocimiento de la pensión de vejez, se responde que dentro del inventario de Archivo no figura el expediente, y que se está adelantando la gestión administrativa para ubicarlo.

Se observan falencias en la oportunidad y calidad en la respuesta, ya que es una respuesta cerrada y que no define por qué no aparece en nómina, sino hasta Octubre de 1.996. Es decir a partir de esta fecha, cual es la razón para no aparecer en nómina o en su defecto preguntar o pedir aclaración al solicitante, si estaba pensionado por el Foncep, porque la solicitud al ISS o porque no volvió a aparecer en Nomina en el Foncep después de 1.996, Además se debe definir la ubicación del expediente.



Requerimiento No 1176567, solicita José Guillermo Idarraga mediante apoderado, solicitud de Indexación, fecha de radicado el 24 de abril de 2014

Solicitud de Indexación de la primera mesada de la pensión sanción, reajuste de las mesadas e intereses.

Se da respuesta el 13 de mayo de 2014 por parte de la Gerencia de pensiones, en la cual informa que remite el caso por competencia a la Subdirección de proyectos especiales de la SDH.

El Foncep, da respuesta a la solicitud y de acuerdo al análisis de la Gerencia de pensiones lo traslada por competencia.

Requerimiento No 1177354, Petición mediante correo electrónico, solicita Cesar Alonso, vecino sede social Foncep, fecha de radicado 06 de mayo de 2014.

Solicita dar solución a las basuras de la sede social del Foncep, debido a que el vigilante de la sede las deja en frente de la casa de él.

El día 08 de mayo de 2014, el responsable del área administrativa informa de esta petición por partes de este ciudadano a la compañía Andina de seguridad, para que imparta instrucciones al vigilante para evitar estos inconvenientes

Si bien la solución está bien direccionada a la compañía de seguridad que es la encargada del manejo de los vigilantes, se debería hacer llegar copia al peticionario o informarle de la acción que se tomó por parte del área administrativa.

Requerimiento No 1178699, Derecho de petición-solicitud pago mesada pensional, solicita María Luisa Cuervo por medio de apoderado, fecha de radicado el 07 de mayo de 2014.

Solicita se aclare las razones por las cuales se suspendió el pago de la mesada pensional.

Se da respuesta el 30 de mayo de 2014 por parte de la Gerencia de pensiones, donde se le informa a la peticionaria que la suspensión obedeció a que la junta regional de invalidez informo que no asistió a la cita programada para la revisión de su estado de invalidez, esto con fundamento en el artículo 44 de la ley 100 de 1.993.

La respuesta se dio oportunamente y consistentemente ya que el Foncep está en la obligación legal de realizar la valoración del estado de invalidez de los pensionados.



Requerimiento No 1179026, Derecho de petición, levantamiento de gravamen o hipoteca, solicita Edgar Lubin Acosta, fecha de radicado el 08 de mayo de 2014.

Solicita el levantamiento del gravamen o hipoteca y que se legalice la escritura.

Se da respuesta el 20 de mayo de 2014 por parte del responsable del área de cartera, donde le explica al solicitante que se expidió y remitió paz y salvo a la oficina jurídica para que realice Minuta de cancelación de hipoteca.

La respuesta se dio oportunamente, donde se explica que el Foncep realizó las gestiones y trámites para el levantamiento de la hipoteca.

Requerimiento No 1180470, Derecho de petición- pensiones, Reclamación suspensión pago de invalidez, solicita Elsy Lombana Bravo, fecha de radicado el 09 de mayo de 2014.

Solicita explicación porque se le suspendió el pago de la pensión de invalidez.

Se da respuesta por parte de la Gerencia de pensiones, donde le expone que la suspensión obedeció a que la Junta Regional de Invalidez informo que no asistió a la cita programada para la revisión de su estado de invalidez, esto con fundamento en el artículo 44 de la ley 100 de 1.993.

La respuesta se dio oportunamente y consistentemente ya que el Foncep está en la obligación legal de realizar la valoración del estado de invalidez de los pensionados.

Requerimiento No 1182599, Derecho de petición-pensiones, Reclamación suspensión pago de invalidez, solicita María Eugenia Alvira, fecha de radicado el 12 de mayo de 2014.

Solicita explicación porque se le suspendió el pago de la pensión de invalidez.

Se da respuesta por parte de la Gerencia de pensiones, el 04 de junio de 2014, donde se expone que la suspensión obedeció a que la Junta Regional de Invalidez informo que no asistió a la cita programada para la revisión de su estado de invalidez, esto con fundamento en el artículo 44 de la ley 100 de 1.993.

La respuesta se dio oportunamente y consistentemente ya que el Foncep está en la obligación legal de realizar la valoración del estado de invalidez de los pensionados.



Requerimiento No 1190784, de Nora Henao, fecha de radicado el 22 de mayo de 2014.

En la sugerencia da agradecimiento por la atención de la funcionaria Angie Bultrago y sugiere que no la cambien.

Se da respuesta por parte de la Oficina asesora de comunicaciones, el 16 de junio de 2014, donde se le agradece el reconocimiento y a la vez por la satisfacción de los usuarios.

Requerimiento No 1193910, solicitud, de Jorge Luis Rincón, fecha de radicado el 29 de mayo de 2014.

Según el solicitante, dice que no le debieron haber enviado carta, para que solicite la supervivencia por parte del consulado, que de acuerdo a la ley Antitramites no se le debería enviar esta carta.

Se da respuesta el día 16 de junio de 2014 por parte de la Asesora de la Dirección general, donde agradece la sugerencia de cero papel, pero le aclara que se solicitó por este medio ya que es un requerimiento de tipo legal, en este caso la expedición de la supervivencia por parte del consulado.

La respuesta se dio oportunamente y con amabilidad.

Recomendación:

Teniendo en cuenta que el Objetivo de este seguimiento en la entidad para el cumplimiento de la ley 1474 de 2011, es verificar la eficiencia, del proceso y procedimientos de conformidad con la normatividad vigente, así como la calidad y oportunidad en el trámite de las 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, es necesario seguir trabajando en la calidad y oportunidad en las respuestas, estableciendo controles para evitar que se continúe materializando el riesgo de incumplimiento de términos o no completitud de la respuesta.

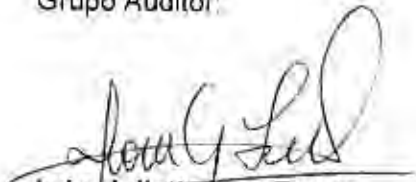
Se recomienda dar respuesta oportuna y dentro de los términos legales según lo que establece la ley 1437 de 2011 en el "artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" en el **parágrafo**: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta



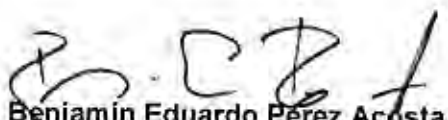
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
FACIENDA
CORPORACIÓN MUNICIPAL CONDOPRO
CALIDAD Y PROGRESO

circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Grupo Auditor:


Ivón Julieth Cruz Zarate
Profesional Universitario
Oficina Control Interno


Delio Chacón Cortes
Profesional Universitario
Oficina Control Interno


Benjamín Eduardo Pérez Acosta
Jefe Oficina Control Interno