

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES
Al contestar cite Radicado EI-00496-202003494-Sigef Id: 340291
Folios: 3 Anexos: 2 Fecha: 24-junio-2020 9:12:13
Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Origen: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Destino: MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO, ANGELICA MALAVER GALLEGO,
CLARA JANETH SILVA VILLAMIL, MAGNOLIA VEGA RODRIGUEZ, SILVIA
FERNANDA ALZATE PEREZ, CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA, CRISTIAN
MAURICIO AMAYA MARTINEZ
Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO**
Directora General

ANGÉLICA MALAVER GALLEGO
Subdirectora Financiera y Administrativa

CLARA JANETH SILVA VILLAMIL
Subdirectora Técnica de Prestaciones Económicas

CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTINEZ
Oficina Asesora de Planeación

CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA
Oficina Asesora Jurídica

MAGNOLIA VEGA RODRÍGUEZ
Asesora Comunicaciones

SILVIA FERNANDA ALZATE
Jefe Oficina de Informática y Sistemas

DE: **ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP.

La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del FONCEP y en cumplimiento del plan anual de auditorías 2020 de la OCI, realizó auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de mayo de 2020, según selectivo. Producto

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

www.foncep.gov.co



de éste, se generó el presente informe, el cual se remite para su conocimiento.

Vale la pena mencionar que las observaciones presentadas al informe preliminar fueron tenidas en cuenta en su totalidad, y que a partir de su análisis esta auditoría confirma las siguientes recomendaciones y hallazgo:

Recomendaciones

Adelantar las acciones requeridas ante el DASCD para obtener concepto favorable para la creación de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a la luz de lo aprobado en el artículo 43 del Plan Distrital de Desarrollo aprobado mediante Acuerdo 761 de 2020 por el Concejo de Bogotá.

Priorizar una solución al canal telefónico para la atención efectiva del grupo de valor del FONCEP.

Estandarizar y socializar los medios de recepción por canal de contacto, de acuerdo con las definiciones referenciadas en el reglamento interno para la gestión de PQRSD – Código INS-EST-SCI-003 v.1, en aras de brindar información consistente y coherente a la ciudadanía.

Revisar e implementar acciones efectivas que den lugar al cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la ley, para atender las PQRSD formuladas por los ciudadanos ante el FONCEP, ya que esta situación había sido registrada en seguimientos anteriores por parte de la OCI, por superación de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Verificar que la información atinente al estado de las PQRSD publicado y/o socializado por la entidad, registre información consistente con base en los reportes cargados del SIGEF.

Hallazgo

A partir de la verificación realizada por la OCI a la atención oportuna y de fondo de las PQRS radicadas en la entidad, en el período comprendido entre diciembre 2019 y mayo 2020, de una muestra seleccionada de 120 peticiones (19,5% del total de PQRS recibidas), se observó que en 8 casos se excedió el plazo legal establecido, incumpliendo los términos dispuestos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, situación generada por la falta de controles efectivos, que podría llegar a materializar el riesgo de pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad. Al respecto, se deberá formular plan de mejoramiento con acciones efectivas que den lugar al cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por ley.

Finalmente y teniendo en cuenta el hallazgo configurado en el presente informe de auditoría, se deberán implementar las acciones de mejora, realizando el análisis de causa raíz y la definición del plan de acción, para lo cual se recomienda la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, incluyendo su resultado en el formato “*Plan de mejoramiento*”. El plan de mejoramiento formulado deberá remitirse a esta oficina dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes en cumplimiento del procedimiento de auditorías internas vigentes.

Cordial saludo.



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia
Aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Revisó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Proyectó	Eliana del Pilar López Rodríguez	Contratista Especializado	Oficina de Control Interno

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos institucional SIGEF, en plena conexión con las Resoluciones 00942, 00943, 00944 y 00945 de 2014.

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

1. OBJETIVO

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el FONCEP, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes, según selectivo.

2. ALCANCE

Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de mayo de 2020.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j.*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*,
- Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *"Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015"*.
- 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"*.
- Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas..."*
- Decreto 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"*. Artículo 3 No. 1 y 3.
- Acuerdo 630 de 2015 *"por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"*.
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como asunto *"implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"*
- Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS – Código PDT-EST-SCI-002 v.2
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código INS-EST-SCI-003 v.1

4. METODOLOGÍA

Para la presente auditoría se aplicaron las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, como la planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno del proceso evaluado.

Se verificó una muestra estadística del total de solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas, denuncias y solicitudes de información y copia radicadas en el FONCEP, entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de mayo de 2020

Las técnicas de auditoría aplicadas fueron la revisión documental, verificación y entrevista en caso de requerirse.

Para la realización del presente informe se obtuvo información de la Asesora de Comunicaciones como responsable del Proceso quien suministró la base de las PQRSD radicadas en el FONCEP del período comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de mayo de 2020.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

5.1 Verificación al cumplimiento 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”.

Tabla No. 1 Verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Artículo 76.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><i>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.</i></p>	<p>Se evidenció a través del Manual de Funciones y de Competencias laborales Resolución No. SFA - 00343 del 5/05/19, que el Asesor 105-05 de la Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, tiene atribuida dentro de sus funciones: “6. Coordinar y hacer seguimiento a las prestación del servicio al ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas del Distrito 7. Asesorar, liderar y realizar el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD, de acuerdo con los términos de ley y las políticas distritales”.</p> <p>No obstante, la norma es clara en establecer que la entidad “debe” tener 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. Al respecto, se recomienda que se retome la solicitud realizada al DASCSD para que se emita concepto favorable para la creación de la mencionada dependencia.</p>
<p><i>La oficina de control interno deberá vigilar que</i></p>	<p>Se observó que la Oficina de Control Interno, presentó sus informes semestrales sobre el cumplimiento de la</p>

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p>la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p>	<p>normatividad vigente relacionada con PQRSD los resultados fueron publicados en la página web de la entidad en el enlace http://www.foncep.gov.co/transparencia/control/rep-ortes-control-interno</p>
<p>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.</p>	<p>Se observó que en la página principal de la entidad http://www.foncep.gov.co/ los ciudadanos cuentan con el icono “Foncep te escucha” espacio en el que se encontró disponible un formato electrónico que facilita la presentación y el seguimiento de las PQRSD. Los ciudadanos reciben de manera inmediata la notificación que la petición fue registrada con éxito, señalando la fecha de la solicitud y el número del requerimiento del SDQS, para su trazabilidad en el sistema.</p>

Fuente: Elaboración de la auditoría con base en la información obtenida www.foncep.gov.co y documentos aprobados por el FONCEP.

Recomendación: Adelantar las acciones requeridas ante el DASCD para obtener concepto favorable para la creación de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a la luz de lo aprobado en el artículo 43 del Plan Distrital de Desarrollo aprobado mediante Acuerdo 761 de 2020 por el Concejo de Bogotá.

Al respecto, mediante Id 340144 del 23 de junio de 2020, el Asesor de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, presentó la siguiente observación sobre la recomendación formulada:

Respuesta de comunicaciones:

“Se realizó y remitió oficio a la responsable del Área de Talento Humano, solicitando se retome el seguimiento de la creación formal de la dependencia (ID 340083)”

5.2 Verificación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 – Categoría No. 1 – Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.

Tabla No. 2 Verificación al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014- Resolución 3564 de 2015 categoría 1.1.1

1.1.1 Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	Situación evidenciada
<p>Los sujetos obligados deben disponer canales para la atención al ciudadano y recibir peticiones, quejas, reclamos</p>	<p>Se observó que el FONCEP para la recepción de peticiones, quejas, solicitudes, quejas y reclamos tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos:</p>

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2
Tel: 3076200
www.foncep.gov.co



1.1.1 Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	Situación evidenciada
<p>denuncias y solicitudes de información pública, tales como:</p> <p>a. Los espacios físicos destinados para el contacto con el sujeto obligado.</p> <p>b. Los teléfonos fijos y móviles líneas gratuitas y fax</p> <p>c. Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información.</p> <p>d. Correo físico o postal destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información.</p> <p>e. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas reclamos y denuncias.</p>	<p>Canal presencial: En el enlace http://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/canales-atencion-pqrs, la entidad establece que la atención personal se brinda en dos sedes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede Principal: Carrera 6 N. 14-98 Edificio Condominio Parque Santander Torre A (Bogotá D.C.) • Super Cade CAD: Carrera 30 N. 25-90 Módulo 38 (Bogotá D.C.) <p>En el pie de página de la entidad se establece que el horario de atención son los días hábiles de lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm, jornada continua. Es de mencionar que por efectos de las medidas de aislamiento obligatorio decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital, este canal no está prestando servicios desde el pasado 19 de marzo, hasta que se levante la medida correspondiente.</p> <p>Canal telefónico: Se estableció que la línea de atención al usuario en Bogotá es 307 6200 y la línea gratuita 018000 119929. Se evidenció en el slider de la página principal de la entidad que se indicó que durante el aislamiento obligatorio por el COVID-19 se ampliaron las líneas telefónicas y extensiones para que los ciudadanos se puedan contactar fácilmente mediante las extensiones. 212, 214, 411, 774 514 y 518.</p> <p>Teniendo en cuenta que este canal de atención por el tema de la emergencia sanitaria del COVID-19, puede ser uno de los que más reciban peticiones ciudadanas, se realizó durante dos semanas pruebas a la atención por este medio, para verificar su efectividad, observando que, de 15 llamadas realizadas, 4 fueron contestadas por los servidores a cargo del PBX, representando una efectividad del 26% de llamadas atendidas.</p> <p>Canal virtual: Se evidenció que los ciudadanos pueden enviar correos a servicioalciudadano@foncep.gov.co y anticorrupcion@foncep.gov.co. En el slider de la página principal de la entidad se estableció que en el tiempo del aislamiento obligatorio se habilitó el #CuarentenaPorLaVida.</p> <p>Por medio de la página Web: A través de la dirección www.foncep.gov.co, la entidad habilitó en la página principal un campo denominado “servicio al</p>

1.1.1 Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	Situación evidenciada
	<p>ciudadano” con dos botones “Oficina virtual” y “Foncep te escucha” el primero lleva al ciudadano de manera directa a iconos relacionados con trámites de pensión, cesantías e historia laboral entre otros y el segundo botón los lleva a un espacio en el que se pueden registrar peticiones, sugerencias, solicitudes, quejas, denuncias, felicitaciones y reclamos por parte de la ciudadanía, para ser atendidos por la entidad.</p> <p>Canal escrito: Presentando las peticiones en físico en las sedes del centro y del CAD.</p>

Fuente: Elaboración de la auditoría con base en la información obtenida www.foncep.gov.co y documentos aprobados por el FONCEP.

Teniendo en cuenta la comunicación presentada por parte de la Asesora de Comunicaciones mediante el Id: 336675 del 28 de mayo de 2020, en el que puso de manifiesto que a través del correo electrónico se había identificado alertas presentadas por los ciudadanos con respecto a que el PBX no estaba direccionando correctamente las llamadas a las extensiones habilitadas para la atención al público; y los casos radicados por GLPI para el PBX, señalando que se han cerrado sin ser realmente resueltos, se solicitó por parte de la OCI a la Jefe de la Oficina de Informática y Sistemas que se precisara cuál era el estado actual del PBX, obteniendo respuesta mediante el Id 337158 del 1 de junio de 2020, con la siguiente información:

1. ¿Cuándo fue adquirida la planta telefónica con que cuenta actualmente el FONCEP?

Respuesta OIS

“La solución de Red de voz y telefonía IP fue adicionada al contrato 99 de 2013 suscrito con VIALES Y OBRAS PÚBLICAS DE COLOMBIA S.A., y solicitada al contratista su viabilidad el 23/04/2014”.

2. ¿Cuáles son las funcionalidades que no están habilitadas al día de hoy?

Respuesta OIS

“En la solución de las funcionalidades es necesario definirlas por línea de comando ya que la interfaz de usuario no guarda las configuraciones realizadas (elastix 2.4). Dado que dicha solución es del 2014 y el software es versión free que ya desapareció, el mantenimiento de esta solución es muy dispendioso y muchas veces no es posible hacerlo.

Las funcionalidades que no están disponibles en este momento son las siguientes sino por línea de comando:

Extensiones, Códigos de funcionalidades, Configuración General, Rutas Salientes, Troncales, Control de Llamadas entrantes, Rutas Entrantes, Zap Channel DIDs, Anuncios, Blacklist, CallerID Lookup Sources, Day/Night Control, Sígueme, IVR, Queue Priorities, Colas, Grupos de Timbrado, Condiciones de Tiempo, Time Groups, Opciones Internas & Configuración, Conferencias, Languages, Otras Aplicaciones, Otros Destinos, Música en Espera, Conjuntos de PIN, Paginación e Intercomunicación, Estacionamiento, Grabaciones del Sistema, VoiceMail Blasting”

3. ¿Señalar cuáles han sido las estrategias o acciones adelantadas para solucionar las incidencias radicadas por Comunicaciones por el GLPI frente al PBX?

Respuesta OIS

“Tenemos 2 incidencias reportadas - GLPI: ID 2020002683 - direccionamiento llamadas entrantes.

Fecha de apertura 2020-05-21 09:09

Fecha de vencimiento 2020-05-21 07:00 (inicial)

Fecha de vencimiento 2020-06-02 23:59 (propuesta)

Se realizan pruebas intentando satisfacer la necesidad expresada por comunicaciones. La solución de este no es viable con las opciones brindadas por la planta telefónica, ya que las extensiones que solicitan hagan parte del bucle entre extensiones, están siendo direccionadas fuera de la entidad y no es posible identificar por la planta telefónica si la línea externa a la cual está siendo redireccionada la llamada se encuentra ocupada, es decir, la extensión siempre estará libre pues si ha recibido una llamada previamente, la misma ya fue redireccionada. La única solución en el momento es tener por lo menos dos personas atendiendo el conmutador para redireccionar a las extensiones, las cuales tienen un teléfono de atención externo.

→ Estamos en busca de una solución alterna que supla la necesidad planteada por comunicaciones. Ya se ha planteado la adquisición del servicio de telefonía ya sea con el contrato del BPO o con ETB.

GLPI: ID 2020002684 - Cambio de grabación PBX - Solicitamos cambio de grabación del PBX que incluya horarios de atención y las extensiones adicionales de atención.

Fecha de apertura 2020-05-17 09:14

Fecha de vencimiento 2020-05-21 16:30

Fecha de solución 2020-05-28 18:42

Al realizar el registro del RQ, no se adjunta grabación que debe quedar como bienvenida en el PBX. (2020-05-17 09:14).

Teniendo en cuenta la obsolescencia de la planta telefónica... se procede a realizar el análisis por parte de los ingenieros de infraestructura encontrando que la única solución viable es realizar el cambio por línea de comandos (consola DOS).

→ Se realizan las siguientes actividades para proceder a realizar el cambio de la grabación de bienvenida (2020-05-28 08:00 – 16:00):

- Generación de backup de la configuración de la planta telefónica para contar con la posibilidad de un rollback en caso de registrarse algún incidente adicional en la configuración por línea de comandos.*
- Verificación del estado del backup realizado.*
- Búsqueda en internet de la ruta de almacenamiento de las grabaciones IVR, ya que la misma no se indica por la interfaz de usuario de la planta telefónica.*
- Se recibe grabación del PBX, se procede a realizar el cambio de la misma pero no es efectivo ya que la grabación supera 1 Mbit y la planta solo soporta hasta un máximo de 1 Mbit.*
- Se procede a realizar la compresión del archivo con programas online, con el fin de ser integrada por líneas de comando DOS a la planta telefónica pero la grabación queda con muy baja calidad, se integra la grabación solicitada, se realizan pruebas de funcionamiento la grabación queda activa y funcional.*

- Se le solicita a la Jefe de comunicaciones la grabación comprimida que no supere 1 Mbit y con buena calidad de audio con el fin de ser reemplazada.
- Se recibe nueva grabación de mejor calidad por parte de comunicaciones se procede nuevamente a realizar el cambio, para tener una mejora sustancial en la misma. (2020-05-29 15:00).
- Las caídas de las llamadas fueron ocasionadas por intermitencia en el momento de realizar el cambio de grabación solicitada, se procede a realizar el desplazamiento a la entidad ya que la configuración de la planta telefónica es necesario realizarla en sitio, el día 28 de mayo se realizó las primeras pruebas de cargue del archivo de audio entre la 1:00 pm a las 7:00 pm y el día 29 de mayo, se realizaron pruebas de cargue de los 2 archivos suministrados por comunicaciones entre las 12:30 pm a las 3:30 pm.”

Adicionalmente, se observó por parte de la OCI que en el Plan Anual de Adquisiciones se tiene contemplada la adquisición de una planta telefónica, la cual se estimaba contratar en el mes de febrero de 2020, sin que a la fecha de la presente auditoría se haya observado avance en el proceso de contratación programado.

Recomendación: Teniendo en cuenta las pruebas realizadas por la Oficina de Control Interno, así como las alertas presentadas por los ciudadanos respecto a las deficiencias en la atención telefónica, se hace necesario dar prioridad a la solución que sea más conveniente para que la entidad pueda atender con efectividad por este medio a su grupo de valor.

Al respecto, mediante Id 340144 del 23 de junio de 2020, el Asesor de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, presentó la siguiente observación sobre la recomendación formulada:

Respuesta de comunicaciones:

“Desde Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, estamos haciendo seguimiento a la prestación de servicios a través del canal telefónico, haciendo campaña en redes sociales dando a conocer las nuevas extensiones para mitigar las pérdidas en las llamadas entrantes y llamando directamente a nuestra base con el fin de acercar el servicio a los ciudadanos. Paralelamente trabajamos en organizar el caso de negocio para que el contrato BPO incluya el servicio de centro de atención telefónica y softwares, como camino favorable para dar solución a la problemática actual identificada”.

5.2.1. Verificación de requerimientos radicados por canal de atención y por tipología

Requerimientos por canal de atención

Del análisis estadístico realizado se observó que el medio de recepción más utilizado por el grupo de valor que accede a la entidad, en su orden se destacó: La entrega presencial con 227 radicaciones equivalente a 36 %, correo electrónico con 202 solicitudes con un porcentaje del 32 %, empresa de mensajería con 150 requerimientos que corresponden al 24 %, por lo que se puede concluir que el canal más concurrido por los ciudadanos y las entidades es el canal presencial, le sigue el canal virtual y finalmente el canal escrito, como se detalla a continuación:

Tabla No. 3. Número de requerimientos por canal de atención:

Medio de recepción	Peticiones ciudadanas	Peticiones de entidades	Total de peticiones radicadas
Buzón de sugerencias	2	0	2
correo electrónico	131	71	202
Empresa mensajería	18	132	150
Entrega presencial	206	21	227
SDQS	31	2	33
Mensajero de la entidad	1	0	1
Total			615

Fuente: Elaboración de la auditoría con base en la información registrada en el reporte del SIGEF

Se observó a través de los diferentes instrumentos con los que cuenta la entidad para documentar y socializar los mecanismos de atención a la ciudadanía, que no se sigue una misma clasificación y no se hace referencia a los mismos canales que los componen, lo que puede llegar a confundir al grupo de valor que accede a la entidad.

Esta situación de igual manera se reflejó en el informe mensual al estado de las PQRSD publicado en la página web del FONCEP, que presenta estadísticas con canales de interacción diferentes a los establecidos en los documentos base del proceso y espacios de publicación, como se muestra a continuación:

Tabla No. 4. Canales de atención referenciados en los diferentes documentos del FONCEP

Lineamientos / mecanismos	Situación evidenciada
En el Procedimiento de atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD código PDT-EST-SCI-002 v.3	Se señala que los canales de interacción con la ciudadanía son: Canal presencial: Sedes de atención de la entidad. Canal no presencial: Líneas telefónicas y correo electrónico.
Transparencia y acceso a la información http://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/canales-atencion-pqrs	Se hace relación que los canales de atención PQRSD, son: “Presencial, telefónico, correo electrónico, página web y escrito”.
Medio de recepción – SIGEF	Buzón de sugerencias (no se evidenció protocolo de apertura ni donde se encuentran ubicados) Correo electrónico Empresa mensajería Entrega presencial SDQS Mensajero de la entidad (No es un canal es un medio de recepción)
En los informes de PQRSD mensual publicados en la página web de la entidad	Se evidenció que la información relacionada con los canales de interacción se hizo relación a las PQRSD allegadas por: SDQS (Bogotá te Escucha), correo electrónico, empresa mensajería y entrega presencial.

Fuente: Elaboración de la auditoría con base en la información registrada en el reporte del SIGEF

Recomendación:

Estandarizar y socializar los medios de recepción por canal de contacto, de acuerdo con las definiciones referenciadas en el Reglamento Interno para la Gestión de PQRSD – Código INS-EST-SCI-003 v.1, en aras de brindar información consistente y coherente a la ciudadanía.

Al respecto, mediante Id 340144 del 23 de junio de 2020, el Asesor de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, presentó la siguiente observación sobre la recomendación formulada:

Respuesta de comunicaciones:

“Actualmente nos encontramos ejecutando un plan de actualización documental de los procesos de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, es probable que al momento de realizar la auditoría hayan encontrado unos documentos actualizados y otros no, razón por la cual se presentaron las inconsistencias mencionadas en el informe. Sin embargo, nos permitimos informar que gestionaremos de manera más ágil la documentación relacionada”.

Requerimientos por tipo de petición

Con respecto a los requerimientos por tipo de petición el más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron los derechos de petición de entidades con 226 solicitudes equivalentes al 36 %, la solicitud de copias con 137 peticiones que corresponden al 22 % y 134 derechos de petición de carácter particular con un porcentaje de 21%, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla No.5 Número de requerimientos por tipología

Tipología	Peticiones ciudadanas	Peticiones entidades
Consulta	16	
Derecho de carácter particular.	134	
Derecho de carácter general	10	
Felicitación	3	
Reclamo	12	
Solicitud acceso de información	75	
Solicitud de copias	137	
Sugerencia	1	
Queja	1	
Derecho de petición entre entidades		226
Total peticiones radicadas por tipología	389	226
Total	615	

Fuente: Elaboración de la auditoría con base en la información registrada en el reporte del SIGEF

Los “derechos de petición entre entidades” estuvieron relacionados en su mayoría por solicitudes de reconocimiento de bono y cuota parte de bono.

Los “derechos de petición de carácter particular” hicieron referencia a trámites de pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, y a requerimientos relacionados con bonos pensionales los cuales son instaurados por ciudadanos que desean información del trámite o que se agilice el proceso ante las AFP, solicitudes de reliquidación de pensión y devolución de mesadas

La “Solicitud de copias” para adelantar trámites ante los AFP, solicitud de cumplimiento de fallos judiciales, entre otros.

Se evidenció que la respuesta dada a los “reclamos” y “quejas” se enfocó en solicitar los valores de descuento sobre mesadas, pérdida de documentos y mala atención telefónica por el PBX.

5.3 Verificación del cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD

De acuerdo con el reporte de PQRSD tomado del SIGEF allegado por la responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano del período comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 a 22 de mayo de 2020, se evidenció que el FONCEP recibió 615 solicitudes entre peticiones ciudadanas y peticiones entre entidades, destacándose los meses de enero y marzo con 126 peticiones radicadas y le sigue el mes de diciembre de 2019, con 116 radicaciones, como se detalla en la tabla adjunta:

Tabla No.6 Número de requerimientos radicados por mes en el FONCEP

Mes	Peticiones ciudadanas	Peticiones de entidades	Total de peticiones radicadas por mes
Diciembre	87	29	116
Enero	68	58	126
Febrero	85	32	117
Marzo	62	64	126
Abril	45	21	66
Mayo	42	22	64
Total	389	226	615

Fuente: Elaboración de la auditoría con base en la información registrada en el reporte de las PQRSD por el SIGEF

Vale la pena traer a colación que en cumplimiento del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, por medio de la cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas con ocasión de la emergencia sanitaria por el COVID-19, el artículo 5. Amplió los términos para atender las peticiones que se encontraran en curso o que se radicaran durante la vigencia del confinamiento, señalando:

“...Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

www.foncep.gov.co



(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Así las cosas, dando cumplimiento al ordenamiento normativo y al abundante desarrollo jurisprudencial sobre este derecho, en la que se le impone a las entidades la obligación expresa de dar una pronta resolución, destacado los siguientes presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, para que el derecho de petición sea realmente efectivo, se tomó una muestra no estadística de 120 PQRSD equivalente al 19,5% del total de las 615 solicitudes radicadas en el FONCEP, observando que las peticiones se encuentran cargadas en formato PDF legibles fueron atendidas con oportunidad, entregando respuestas parciales y de fondo congruentes con el objeto de la petición dentro de los términos de ley, a excepción de las siguientes solicitudes:

Tabla No.7 Peticiones radicadas con registro de respuesta o traslado fuera de término

Radicado	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Días de Respuesta	Situación evidenciada
311809	Solicitud de acceso a la información	4/12/2019	10/01/2020	24	La solicitud fue recibida el 4/12/19 y contestada por Tesorería el 10/01/20, es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la notificación al peticionario transcurrió un total de 24 días, teniendo como fecha límite por el carácter de la petición 10 días, los cuales vencieron el 18/12/19.
311951	Reclamo	5/12/2019	30/12/2019	16	La solicitud fue recibida el 5/12/19 y contestada por la Gerencia de Pensiones el 30/12/19, es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la notificación al peticionario transcurrió un total de 16 días, teniendo como fecha límite por el carácter de la petición 15 días, los cuales vencieron el 27/12/19.
313365	Solicitud de acceso a la información	13/12/2019	16/01/2020	21	La solicitud es un derecho de petición de carácter particular que fue recibida el 13/12/19 y contestada por Talento Humano el 16/01/20. La petición que debió resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, se evidenció que entre el día hábil

Radicado	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Días de Respuesta	Situación evidenciada
					siguiente a la radicación de la solicitud y la notificación al peticionario transcurrió un total de 21 días. La fecha límite de respuesta era el 8/01/2020.
313430	Solicitud de acceso a la información	13/12/2019	22/01/2020	25	La solicitud fue radicada al correo servicioalciudadano@foncep.gov.co el 11/12/19 y en SIGEF quedó radicada el 13/12/19, dos días después. Se evidenció que el 22/01/20 se solicitó información a Colfondos, pero no se encontró respuesta definitiva dando cumplimiento al fallo de tutela presentada el 17/01/20 en el SIGEF
314153	Derecho de Petición de Interés Particular	18/12/2019	10/01/2020	19	Se recibió solicitud por traslado de la presidencia por correo <servicioalciudadano@foncep.gov.co> el 11/12/19 pero solo se radicó en el SIGEF el 18/12/19 cinco (5) después de recepcionada la solicitud, que fue contestada por Comunicaciones el 10/01/20. Teniendo en cuenta que los términos de respuesta comienzan al día siguiente de recepcionarse la petición, se evidenció que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la notificación al peticionario transcurrió un total de 19 días, los términos se vencieron el 3/01/20.
316912	Derecho de Petición de Interés Particular	9/01/2019	11/02/20	12	La solicitud hizo relación a escrito de excepciones contra un mandamiento de pago, en el que se le señaló al peticionario “ <i>que el mismo se resolvería de fondo, en los términos del Estatuto Tributario</i> ”, respuesta que no le permite al ciudadano conocer con exactitud el tiempo en que obtendrá respuesta a su petición, desplazando en el peticionario la carga de establecer la fecha probable de respuesta fondo que le tendrá que dar la entidad, faltando al principio de suficiencia que consiste en resolver materialmente la petición, sin

Radicado	Tipo de petición	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Días de Respuesta	Situación evidenciada
					perjuicio que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario. No obstante que la respuesta se dio en 12 días, no se generó una respuesta de fondo.
322780	Solicitud de acceso a la información	13/02/2020	20/04/2020	44	La solicitud hizo referencia a información de pago de costas procesales de cumplimiento de sentencia radicada el 15/05/18, se evidenció el 20/04/20 comunicación al peticionario. Teniendo en cuenta que los términos de respuesta comienzan al día siguiente de recepcionarse la petición, se evidenció que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la comunicación al peticionario transcurrió un total de 44 días, los términos se vencieron el 5/03/20.
325662	Solicitud de acceso a la información	2/03/2020	13/04/2020	27	La solicitud es un derecho de petición de carácter particular que fue recibida el 2/03/20, se atendió primero de manera parcial por la Gerencia de Pensiones el 5/03/20 luego se dio respuesta de fondo el 13 de abril transcurriendo un total de 27 días. La fecha límite de respuesta era el 31 de marzo.
331419	Solicitud de acceso a la información	16/04/2020	31/05/2020	31	La solicitud fue radicada al correo servicioalciudadano@foncep.gov.co el 14/12/19 y en SIGEF quedó radicada el 16/12/19, dos días después. Teniendo en cuenta que los términos de respuesta comienzan al día siguiente de recepcionarse la petición, se evidenció que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la comunicación de notificación al peticionario transcurrió un total de 31 días, los términos se vencieron el 13/05/20.

De la verificación efectuada a las PQRSD objeto de la muestra, es importante señalar:

- En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la entidad para resolver las peticiones formuladas; por regla general, el plazo para contestar comienza al día hábil siguiente en que llega la petición a la entidad por cualquier canal de comunicación dispuesto a la ciudadanía, es así que, de acuerdo a la tipología de la solicitud, se contabilizan los tiempos.

- De no ser posible, antes de que se cumpla con el término dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la entidad debe explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Esta observación se hace toda vez que los trámites pensiones en su mayoría requieren de verificaciones y otras etapas que toman tiempo para la resolución de fondo de la petición, para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud, por lo tanto si este tiempo se excede se debe señalar el plazo en que se dará respuesta y no como se viene señalado que se “resolverá en los términos que establezca la Ley”, desplazando en el peticionario la carga de establecer la fecha probable de respuesta fondo que le tendría que dar la entidad, faltando al principio de suficiencia.
- La efectividad del derecho de petición impone, a la entidad, comunicar al peticionario el sentido de la decisión; es decir, que la respuesta trascienda el ámbito propio de la administración, pues no puede entenderse satisfecho el derecho de petición si al ciudadano no se le pone en conocimiento lo resuelto en debida forma, por lo tanto es importante que quede en el SIGEF, el registro en la totalidad de PQRSD notificadas de manera electrónica la certificación de acuso de recibo en el caso digital donde se registró la apertura y lectura del correo a través de Certimail, por cuanto es posible que determinadas solicitudes se realicen en términos de horas en búsqueda de verificar efectividad y oportunidad cuando se encuentre en peligro inminente la salvaguarda de un derecho fundamental.
- Para lograr dar cumplimiento con oportunidad a la respuesta de las diferentes solicitudes, las áreas deben estar alerta a los términos de respuesta con el fin de no incurrir en sanciones legales; el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, establece: “...La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”, por lo que es pertinente continuar fortaleciendo las estrategias que den lugar a la atención oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente y puesta en conocimiento de las peticiones radicadas en la entidad.

HALLAZGO

A partir de la verificación realizada por la OCI a la atención oportuna y de fondo de las PQRS radicadas en la entidad, en el período comprendido entre diciembre 2019 y mayo 2020, de una muestra seleccionada de 120 peticiones (19,5% del total de PQRS recibidas), se observó que en 8 casos se excedió el plazo legal establecido, incumpliendo los términos dispuestos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, situación generada por la falta de controles efectivos, que podría llegar a materializar el riesgo de pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad. Al respecto, se deberá formular plan de mejoramiento con acciones efectivas que den lugar al cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por ley.

Al respecto, mediante Id 340144 del 23 de junio de 2020, el Asesor de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, presentó la siguiente observación sobre el hallazgo formulado:

Respuesta de comunicaciones:

“Se está definiendo el plan de mejoramiento respectivo para ser concertado con la OAP y remitido a la OCI para su revisión y aprobación”.

5.4 Verificación de la presentación de los informes mensuales del estado de las PQRS

Tabla No. 8. Relación de los informes mensuales del estado de las PQRS

Lineamiento normativo	Situación evidenciada
<p>Circular 087 de 2015 de la Secretaría General que tiene como asunto <i>“informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones”</i>, dispuso: <i>“... de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se ha diseñado un formato estándar para la debida presentación del informe en mención, al cual pueden acceder a través del link (...). En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte”.</i></p>	<p>Se evidenció a través del enlace http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/, la presentación de los informes del estado de las PQRS de los meses de diciembre de 2019 a abril de 2020 del FONCEP, en los formatos y tiempos establecidos en la Circular 087 de 2015.</p>
<p>Ley 1712 de 2014 <i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”</i>, articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 <i>“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”</i>, se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección <i>“Transparencia y acceso a la información pública”</i> <i>“...un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema ...”</i></p>	<p>Se evidenció en la página web de la entidad www.foncep.gov.co el vínculo de http://www.foncep.gov.co/transparencia,-componente instrumentos de gestión de información pública, la publicación de los <i>“informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información”</i> recibidas por el FONCEP de diciembre de 2019 a abril de 2020. Se observó el análisis del comportamiento de las PQRS de cada mes, entre otros.</p> <p>Sin embargo, se observó, que los informes publicados de los meses de diciembre de 2019 y abril de 2020 se realizaron con un número de requerimientos que no coincide con los registros relacionados en la base de PQRS del SIGEF por lo que el análisis y gráficas presentadas no reflejan el estado real de las PQRS de los meses relacionados. La diferencia en los registros se detalla a continuación:</p>



Lineamiento normativo	Situación evidenciada										
	<table border="1" data-bbox="808 310 1365 443"> <thead> <tr> <th data-bbox="808 310 906 373">Mes</th> <th data-bbox="906 310 1130 373">Reporte SIGEF</th> <th data-bbox="1130 310 1365 373">Reporte informes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="808 373 906 405">Dic</td> <td data-bbox="906 373 1130 405">116</td> <td data-bbox="1130 373 1365 405">87</td> </tr> <tr> <td data-bbox="808 405 906 443">Abr</td> <td data-bbox="906 405 1130 443">66</td> <td data-bbox="1130 405 1365 443">68</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="808 474 1451 837">De otra parte, se observó en cada uno de los informes el registro de la falla de conexión entre el sistema (SDQS) y SIGEF, por los inconvenientes presentados en la plataforma “Bogotá, te escucha” administrada por parte de la Alcaldía. Frente a los mismos, el proceso continúa participando en las reuniones que se programan para ajustar el funcionamiento y la conexión al 100%, atendiendo los lineamientos de la Circular 014 de 2020 que hace relación a los “Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.</p>		Mes	Reporte SIGEF	Reporte informes	Dic	116	87	Abr	66	68
Mes	Reporte SIGEF	Reporte informes									
Dic	116	87									
Abr	66	68									

Recomendación:

Verificar que la información atinente al estado de las PQRSD publicado y/o socializado por la entidad, registre información consistente con base en los reportes cargados del SIGEF.

Al respecto, mediante Id 340144 del 23 de junio de 2020, el Asesor de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, presentó la siguiente observación sobre la recomendación formulada:

Respuesta de comunicaciones:

En el informe del mes de diciembre de 2019 la diferencia se presenta por que en años anteriores solo se tenían en cuenta las PQRSD ciudadanas: información que se reporta a la Veeduría y a la Alcaldía (Bogotá te escucha) y las instauradas por entidades. Aunque se les hacía seguimiento no se relacionaba en los informes.

A partir de enero de 2020 se incluyeron teniendo en cuenta que es importante evidenciar el global de las PQRSD que se recepcionan en la Entidad, ya sea de personas jurídicas o naturales.

Por otra parte, para el informe de abril se evidenció que en la base enviada no se tuvo en cuenta la tipología de “Requerimientos Bogotá te escucha”, tipología en SIGEF recientemente incluida debido a que el enlace entre los dos sistemas funciona en una sola vía (SIGEF – Bogotá Te Escucha), lo anterior con el fin de identificar las PQRSD duplicadas”.

Respuesta de la auditoría: Conforme a la respuesta emitida, esta auditoría pone en consideración al líder del Proceso de Comunicaciones la recomendación formulada por la OCI en tanto que la entidad debe registrar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba la entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes

generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad, de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

“Frente al enlace con Bogotá Te Escucha:

Se tiene programada reunión el día 09 de julio para administradores de este portal a nivel distrital con la Alcaldía para capacitación y revisión de inquietudes respecto a los diferentes inconvenientes que se han presentado con dicha página web.

Se realizará reporte a la Alcaldía de las peticiones duplicadas en la página Bogotá te escucha evidenciadas en el mes de mayo 2020 para seguimiento por el área de soporte de la alcaldía. Después de dar solución a la duplicidad de peticiones, se debe iniciar la segunda fase que consiste en realizar la solicitud de habilitar los parámetros en SIGEF que se requieren en Bogotá te escucha (Sexo, dirección por selección, tramite asociado, etc.), parámetros que en este momento no están y que ocasiona que su registro sea parcial y que lo demás se deba hacer manualmente”.

5.5. Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso de gestión

Con el fin de verificar la eficacia y la efectividad de los controles del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, se realizó la revisión a los dos (2) riesgos operacionales, un (1) de corrupción, para los cuales se definieron los siguientes controles:

Tabla No. 9. Seguimiento Matriz de Riesgos Operacionales

Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No	Observaciones
Pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad.	Persona designada para el seguimiento y trazabilidad de PQRSD	¿Está documentado el control?	X		Se observó que el control “seguimiento y trazabilidad de PQRS” se encuentra documentado en el Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.2, se está aplicando y como evidencia, se cuenta con los reportes que se realizan por parte de la Asesora de Comunicaciones a la Dirección en las reuniones de coordinación programadas en forma semanal.
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X		
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X		
		¿El control es efectivo?		X	No obstante, teniendo en cuenta los incumplimientos a los plazos establecidos mediante Ley 1755 de 2015, se observa que el control no es

Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No	Observaciones
					efectivo, por tanto se deberá proceder a establecer nuevos controles o fortalecer el existente, para evitar incumplimientos legales.
Sanciones legales por entrega de información imprecisa en los trámites y servicios de la Entidad.	Actualizar el Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos	¿Está documentado el control?		X	La actualización del Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos PDT-EST-SCI-001 v.2, del 1/10/19 no es un control. Adicionalmente, al revisar su contenido, no se encontraron actividades de control enfocadas en evitar la entrega de información imprecisa de los trámites de la entidad que cuente con un responsable, registro y periodicidad de aplicación. Recomendación: Establecer controles efectivos para evitar la materialización del riesgo.
		¿El control se está ejecutando periódicamente?		X	
		¿El control presenta registro y/o evidencia?		X	
		¿El control es efectivo?		X	

Fuente: Matriz de Riesgos Operacionales – corte mayo de 2020

Tabla No. 10 Seguimiento Matriz de Riesgos Corrupción

Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No	Observaciones
Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos	-Ejercicio de construcción participativa de priorización de iniciativas y definición de presupuesto y borrador de plan de adquisiciones siguiente vigencia -Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones publicado en la página web del FONCEP enfocado al presupuesto de	¿Está documentado el control?	X		Se observó que los controles relacionados con la construcción y seguimiento al PAA, no están dirigidos a eliminar el riesgo de recibir dádivas para gestionar trámites sin el cumplimiento de requisitos. Recomendación: Establecer controles efectivos para evitar la materialización del riesgo.
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X		
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X		
		¿El control es efectivo?		X	

	inversión. -Aprobación, seguimiento y aprobación de ajustes del Plan Anual de Adquisiciones a través del Comité de Contratación del FONCEP				
--	--	--	--	--	--

Fuente: Matriz de Riesgos de corrupción – corte mayo de 2020

Recomendación: Revisar y ajustar los controles asociados a los riesgos del Proceso de Servicio al Ciudadano, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles para las entidades públicas del DAFP y las asesorías realizadas por la segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación).

Al respecto, mediante Id 340144 del 23 de junio de 2020, el Asesor de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, presentó la siguiente observación sobre la recomendación formulada:

Respuesta de comunicaciones:

“Actualmente nos encontramos en proceso de revisión y actualización de los controles asociados a los riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano, todo según los lineamientos del DAFP y de la Oficina Asesora de Planeación – OAP”.

5.6 Seguimiento a planes de mejoramiento como resultado de informes anteriores

En el plan de mejoramiento suscrito por el Proceso de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, código 206 de la vigencia 2019, se evidenció que el hallazgo 82 se encuentra con un avance del 100%, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11. Seguimiento acciones plan de mejoramiento interno

Número	Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
82	A partir de la verificación realizada a la atención de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 y mayo 2018, se evidenció que los radicados 185508, 185898, 197172, 197775, 198989, 203134, 206883 y 208252 no se atendieron en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, situación que genera un incumplimiento a las disposiciones del artículo 14	Generar acuerdos de experiencia con los procesos misionales y con aquellos que se considere pertinente para la atención oportuna de PQRSD	De acuerdo con los avances aportados a corte diciembre de 2019, se evidenció la suscripción de seis (6) Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS realizados en los meses de marzo, abril, octubre y noviembre de 2019, como resultado de las reuniones de conciliación entre las partes (proceso cliente y proceso proveedor) para darle solución a los temas objeto de ajuste. Los ANS fueron documentados y suscritos por los participantes, se estableció el plan de trabajo y fecha de concertación. Se registró en el procedimiento de atención y respuesta de PQRSD

Número	Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
	de la mencionada Ley y que materializa el riesgo identificado como “Demora o errores en la respuesta a PQRS”, razón por la cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa raíz identificada.		código PDT-EST-SCI-002 v3 en el campo políticas de operación tips de los temas concertados en los ANS. La eficacia de la acción es del 100% de cumplimiento. Sin embargo, como ya se mencionó los controles establecidos para lograr la respuesta oportuna de las PQRS, no han sido efectivos al encontrarse peticiones vencidas o con respuestas parciales, por tanto, la acción se cierra como NO EFECTIVA.

Conclusiones

Se concluye a partir de la auditoría realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de mayo de 2020, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

Los resultados de la revisión documental realizada en este informe se refieren solo a los documentos examinados y a las evidencias obtenidas en las visitas de campo realizadas por el equipo auditor y no se hacen extensibles a otros soportes.

Recomendaciones

Adelantar las acciones requeridas ante el DASCD para obtener concepto favorable para la creación de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a la luz de lo aprobado en el artículo 43 del Plan Distrital de Desarrollo aprobado mediante Acuerdo 761 de 2020 por el Concejo de Bogotá.

Priorizar una solución al canal telefónico para la atención efectiva del grupo de valor del FONCEP.

Estandarizar y socializar los medios de recepción por canal de contacto, de acuerdo con las definiciones referenciadas en el Reglamento Interno para la Gestión de PQRS – Código INS-EST-SCI-003 v.1, en aras de brindar información consistente y coherente a la ciudadanía.

Revisar e implementar acciones efectivas que den lugar al cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por la ley, para atender las PQRS formuladas por los ciudadanos ante el FONCEP, ya que esta situación había sido registrada en seguimientos anteriores por parte de la OCI, por superación de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Verificar que la información atinente al estado de las PQRS publicado y/o socializado por la entidad, registre información consistente con base en los reportes cargados del SIGEF.

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

www.foncep.gov.co



Al respecto, esta auditoría deja de presente que las recomendaciones plasmadas dentro del informe son producto de las situaciones evidenciadas, por consiguiente le corresponde a los líderes de proceso revisar si las acciones implementadas o las que llegasen a desplegar son las más efectivas para proporcionarle al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño.

Finalmente y teniendo en cuenta el hallazgo configurado en el presente informe de auditoría, se deberán implementar las acciones de mejora, realizando el análisis de causa raíz y la definición del plan de acción, para solucionar los hallazgos y si se estima conveniente para las recomendaciones establecidas en el informe en caso de requerirlo, solicitar el apoyo a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) para la formulación de las acciones.

El plan de mejoramiento se debe enviar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibido de la comunicación del informe final a la OCI para su conocimiento y seguimiento, según lo descrito en el “Procedimiento de Auditorías Internas” código PDT-COE-EIN-005 v.4.

Hallazgo No. 1

A partir de la verificación realizada por la OCI a la atención oportuna y de fondo de las PQRS radicadas en la entidad, en el período comprendido entre diciembre 2019 y mayo 2020, de una muestra seleccionada de 120 peticiones (19,5% del total de PQRS recibidas), se observó que en 8 casos se excedió el plazo legal establecido, incumpliendo los términos dispuestos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, situación generada por la falta de controles efectivos, que podría llegar a materializar el riesgo de pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad. Al respecto, se deberá formular plan de mejoramiento con acciones efectivas que den lugar al cumplimiento de oportunidad y materialidad establecidos por ley.

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma			
Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno
Revisó	Alexandra Yomayaza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Aprobó	Alexandra Yomayaza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos institucional SiGeF, en plena

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES
Al contestar cite Radicado EI-02510-202003551-Sigef Id: 340656
Folios: 3 Anexos: 0 Fecha: 26-junio-2020 10:30:10
Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Origen: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Destino: MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO, ANGELICA MALAVER GALLEGO,
CLARA JANETH SILVA VILLAMIL, SILVIA FERNANDA ALZATE PEREZ, MAGNOLIA
VEGA RODRIGUEZ, CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA, CRISTIAN MAURICIO
AMAYA MARTINEZ
Serie: 50.6 SubSerie: 0

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO**
Directora General

ANGÉLICA MALAVER GALLEGO
Subdirectora Financiera y Administrativa

CLARA JANETH SILVA VILLAMIL
Subdirectora Técnica de Prestaciones Económicas

CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTINEZ
Oficina Asesora de Planeación

CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA
Oficina Asesora Jurídica

MAGNOLIA VEGA RODRÍGUEZ
Asesora Comunicaciones

SILVIA FERNANDA ALZATE
Jefe Oficina de Informática y Sistemas

DE: **ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA**
Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Comunicación de alcance al informe de seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de mayo de 2020.

Se da alcance al informe citado en el asunto con el Id. 340291 del 24 de junio de 2020, con el fin de precisar la información relacionada en la tabla No. 10 “*Seguimiento Matriz de Riesgos Corrupción*”, quedando de la siguiente manera:

Tabla No. 10 Seguimiento Matriz de Riesgos Corrupción

Riesgo	Controles	Verificación de efectividad	Si	No	Observaciones
Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos	El Asesor de la Dirección mensual-mente verifica que los trámites y servicios del FONCEP cuenten con los requisitos de cada uno a través del chequeo del esquema de publicación de la página web y la matriz de transparencia y acceso a la información pública. En caso de encontrar errores o fallas en el proceso se informará a los encargados de los procesos misionales. Evidencia: Listas de chequeo esquema de publicación de página web y la matriz de transparencia.	¿Está documentado el control?	X		Se observó que los controles relacionados con “verificar que los trámites y servicios del FONCEP cuenten con los requisitos de cada uno a través del chequeo del esquema de publicación de la página web y la matriz de transparencia y acceso a la información pública”, no están dirigidos a eliminar el riesgo de recibir dádivas para gestionar trámites sin el cumplimiento de requisitos. Recomendación: Establecer controles efectivos para evitar la materialización del riesgo.
		¿El control se está ejecutando periódicamente?	X		
		¿El control presenta registro y/o evidencia?	X		
		¿El control es efectivo?		X	

Fuente: Matriz de Riesgos de corrupción – corte mayo de 2020

Recomendación: Revisar y ajustar los controles asociados al riesgo de corrupción del Proceso de Servicio al Ciudadano, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles para las entidades públicas del DAFP y las asesorías realizadas por la segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación).

Cordial saludo.



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia
Aprobó	Alexandra Yomayuzo Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Revisó	Alexandra Yomayuzo Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Proyectó	Eliana del Pilar López Rodríguez	Contratista Especializado	Oficina de Control Interno

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos institucional SIGEF, en plena conexión con las Resoluciones 00942, 00943, 00944 y 00945 de 2014.