



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado EI-00496-202103770-Sigef Id: 398860

Folios: 3 Anexos: 1 Fecha: 25-junio-2021 15:16:37

Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Origen: ALEXANDRA

YOMAYUZA CARTAGENA

Destino: MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO, ANGELICA MALAVER GALLEGO, JOHN JAIRO

BELTRÁN QUIÑONES, CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA, CRISTIAN MAURICIO AMAYA

MARTINEZ, RAFAEL IGNACIO THOMAS BOHORQUEZ, MAGNOLIA VEGA RODRIGUEZ, LINA

VIVIANA RODRIGUEZ TORRES

Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO**  
Directora General  
**ANGELICA MALAVER GALLEGO**  
Subdirectora Financiera y Administrativa  
**JHON JAIRO BELTRÁN QUIÑONES**  
Subdirector de Prestaciones Económicas  
**CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica  
**CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTÍNEZ**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación  
**RAFAEL IGNACIO THOMAS BOHÓRQUEZ**  
Jefe Oficina de Informática y Sistemas  
**MAGNOLIA VEGA RODRÍGUEZ**  
Asesora Comunicaciones – Responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano  
**LINA VIVIANA RODRÍGUEZ TORRES**  
Asesora de la Dirección - Defensor del ciudadano

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

**ASUNTO:** Informe final de seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP según selectivo, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021.

La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del FONCEP y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2021 de FONCEP, realizó la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021, según selectivo. Producto de éste, se generó el presente informe, el cual se remite para su conocimiento.

Como resultado de la auditoría realizada, se concluye que el sistema de control interno asociado a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es susceptible de mejora, en la medida que se acojan las siguientes recomendaciones y se formule plan de mejoramiento que permita subsanar las causas de los hallazgos relacionados más

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



adelante.

#### Recomendaciones:

Atender bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Adelantar las acciones correspondientes de creación dentro de la planta de personal ante el DASCD para dar cumplimiento al mandato legal, cuya fecha límite vence el próximo 25 de agosto de 2021

Adelantar las mejoras propuestas dentro del análisis a los resultados de los indicadores al corte del segundo semestre de 2020, para obtener una medición de la satisfacción del ciudadano acorde a los usuarios que efectivamente participan en las encuestas de satisfacción frente a la atención brindada por la entidad.

Fortalecer el control “*Seguimiento a las PQRSD*” relacionado con el riesgo Pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, o su ejecución, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa.

Atender de manera juiciosa los lineamientos establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía y la Veeduría Distrital, frente a la presentación de los informes estadísticos mensuales de las PQRSD, conforme a la Circular conjunta 006 de 2017.

Vincular en forma automática los correos que se reciban por el canal de denuncias al correo de Control Disciplinario, en cumplimiento de la Directiva conjunta 001 de 2021.

#### Hallazgo No. 1

En la verificación a la atención de PQRS realizada por la OCI por el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 y el 30 de abril de 2021, se evidenció que del total de PQRSD atendidas en el período (666), sólo el 11% (70 peticiones), fueron registradas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “*Bogotá te escucha*”, incumpliendo lo dispuesto en el artículo primero del Acuerdo 731 de 2018 “*Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones*”, situación que puede generar materialización de riesgos asociados con el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

#### Hallazgo No. 2

A partir del seguimiento realizado por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de

##### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES





las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, entre el 1 de noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021, se evidenció en nueve (9) solicitudes relacionadas en la tabla No. 3 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente para atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en el que señala: “*Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*, situación que genera una posible materialización de riesgo asociado con la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, frente a la atención brindada.

Cordial Saludo.



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA  
Jefe de Oficina de Control Interno

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y aprobó	Alexandra Yomayuz Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista Especializado	Oficina de Control Interno	

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## NOMBRE DEL INFORME:

Informe final 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. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar los requerimientos radicados por canal de atención y tipología.
- Verificar el cumplimiento de los presupuestos para dar respuesta a las PQRS.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones respecto a canales de denuncias.
- Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario
- Verificar el cumplimiento de publicación de los informes mensuales del estado de las PQRS del FONCEP.
- Verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
- Realizar seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento interno y externo

### 3. ALCANCE

Actividades orientadas en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2020 y el 30 de abril de 2021

### 4. MARCO NORMATIVO

- Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". Artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano.*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*.
- 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".*
- 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, Art. 12º. Funciones de los auditores internos, literal j.*
- Decreto Distrital 189 de 2020 *"Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones".*
- 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"*
- Acuerdo 731 de 2018 *"Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Acuerdo 630 de 2015 *"por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de*

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

*petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*

- Directiva 001 de 2021 *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”*.
- 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 – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.2
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código INS-EST-SCI-003 v.1

## 5. 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. Las técnicas de auditoría aplicadas fueron la revisión documental, verificación y comprobación de información.

Se verificó una muestra no estadística de 200 peticiones equivalente al 30% 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 noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021.

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 noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021.

Adicionalmente se consultó en la herramienta SUIT VISION EMPRESARIAL la documentación asociada al proceso, los indicadores relacionados con la satisfacción de usuarios y la gestión de riesgos, cuyos resultados se presentan a continuación.

La Oficina de Control Interno comunicó al líder del proceso el informe preliminar mediante el ID 397424 del 18 de junio de 2021, frente al cual no se recibieron observaciones.

## 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con el procedimiento de atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD V-004 actualizado en julio de 2020, frente al cual se realizaron las observaciones y conclusiones del presente informe.

En cuanto a la dependencia encargada de la relación con el ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, que establece. *“En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública”*, no se observó que

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



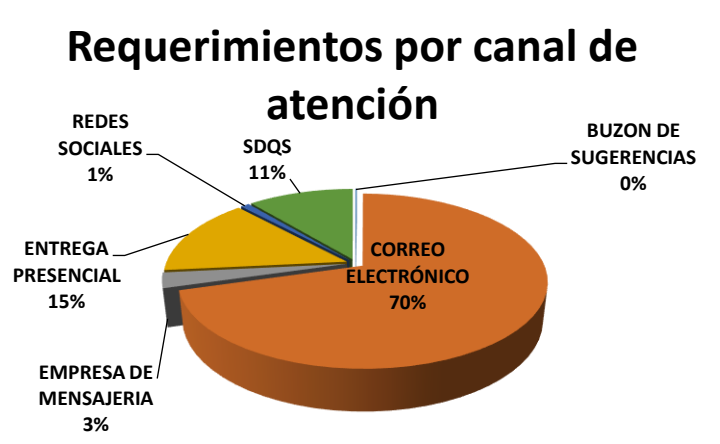
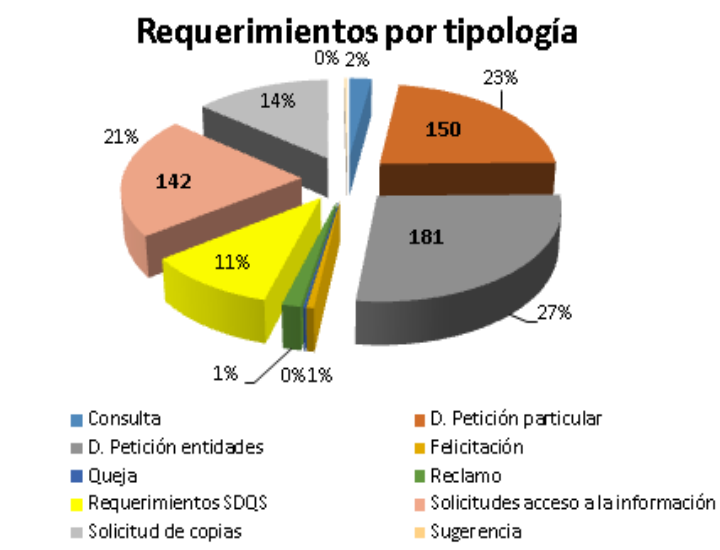
FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

a la fecha de elaboración del presente informe se cuenta con el concepto favorable por parte del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital avalando la creación de la dependencia de servicio al ciudadano, a pesar de haberse adelantado gestiones en años anteriores, razón por la cual **se recomienda** adelantar las acciones correspondientes ante el DASCD para dar cumplimiento al mandato legal, cuya fecha límite vence el próximo 25 de agosto de 2021.

### 6.1. Verificación de requerimientos radicados por canal de atención y tipología

Según información suministrada por la responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, en el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021, el FONCEP registró 666 solicitudes entre peticiones, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones y consultas evidenciando del análisis estadístico realizado el siguiente comportamiento:

Tabla No. 1 Análisis estadístico de los requerimientos por canal de atención y tipología

 <p><b>Requerimientos por canal de atención</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal de atención</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CORREO ELECTRÓNICO</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>ENTREGA PRESENCIAL</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>SDQS</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>EMPRESA DE MENSAJERIA</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>REDES SOCIALES</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>BUZON DE SUGERENCIAS</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Canal de atención	Porcentaje	CORREO ELECTRÓNICO	70%	ENTREGA PRESENCIAL	15%	SDQS	11%	EMPRESA DE MENSAJERIA	3%	REDES SOCIALES	1%	BUZON DE SUGERENCIAS	0%	<p>Se observó que el medio de recepción más utilizado por el grupo de valor que accedió a la entidad en el período objeto de evaluación, fue: El correo electrónico con 469 solicitudes equivalente al 70%, entrega presencial con 97 peticiones con el 15% y SDQS “Bogotá te escucha” con 74 radicaciones que corresponden al 11% del total de las peticiones recibidas en la entidad.</p>																			
Canal de atención	Porcentaje																																	
CORREO ELECTRÓNICO	70%																																	
ENTREGA PRESENCIAL	15%																																	
SDQS	11%																																	
EMPRESA DE MENSAJERIA	3%																																	
REDES SOCIALES	1%																																	
BUZON DE SUGERENCIAS	0%																																	
 <p><b>Requerimientos por tipología</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipología</th> <th>Porcentaje</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D. Petición particular</td> <td>23%</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>D. Petición de entidades</td> <td>27%</td> <td>181</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes acceso a la información</td> <td>21%</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>Reclamo</td> <td>14%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td>2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Requerimientos SDQS</td> <td>1%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitud de copias</td> <td>0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Felicitación</td> <td>0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td>1%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>0%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipología	Porcentaje	Valor	D. Petición particular	23%	150	D. Petición de entidades	27%	181	Solicitudes acceso a la información	21%	142	Reclamo	14%		Queja	2%		Requerimientos SDQS	1%		Solicitud de copias	0%		Felicitación	0%		Sugerencia	1%		Consulta	0%		<p>Con respecto a los requerimientos por tipo de petición el más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron: El Derecho de petición de entidades con 181 solicitudes equivalente al 27%, el derecho de petición de interés particular con 150 que corresponde al 23% y las solicitudes de acceso a la información con 142 con el 21% del total de las peticiones registradas en la entidad dentro del período evaluado.</p> <p>Con porcentajes inferiores al 10% se encuentra la solicitud de copias, sugerencia, queja, reclamo y felicitación como se muestra en la gráfica.</p>
Tipología	Porcentaje	Valor																																
D. Petición particular	23%	150																																
D. Petición de entidades	27%	181																																
Solicitudes acceso a la información	21%	142																																
Reclamo	14%																																	
Queja	2%																																	
Requerimientos SDQS	1%																																	
Solicitud de copias	0%																																	
Felicitación	0%																																	
Sugerencia	1%																																	
Consulta	0%																																	



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte de PQRSD del SIGEF

Los **“derechos de petición entre entidades”** estuvieron relacionados con solicitudes presentadas por AFP como Colpensiones, Colfondos y Porvenir entre otros, relacionadas con el reconocimiento y pago de cupón del bono pensional de bono y cuota parte de bono, validación o registro de información en el aplicativo de la OBP dependencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** hicieron referencia a trámites de reconocimiento de pensión de jubilación, pensión de sobrevivientes, reliquidación de pensión, estado de cuenta de créditos por libranza, devolución de saldos y/o redención anticipada de bono, reconocimiento de indemnización sustitutiva, solicitud de giro de dineros adeudados por concepto de mesadas pensionales, retroactivo e intereses del causante, devolución de mesadas y solicitud de valor de la mesada y fecha de pago de la misma, entre otros.

La **“Solicitud de acceso a la información”** solicitud de información del estado de la expedición de resoluciones reconociendo la cuota parte de bono, actualización de información ante PASIVOCOL, solicitud de información por la demora en la inclusión en nómina y estado de cuenta de deuda, entre otros.

Los **“reclamos” y “quejas”** hicieron referencia a remisión de información que no le atañe al ciudadano, no recibo de mesadas y dificultades para descargar comprobantes de pago de nómina y demora injustificada en trámites de bono pensional, entre otros.

Teniendo en cuenta las disposiciones del Acuerdo 731 de 2018 *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*, la Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con los artículos primero y tercero.

**“Artículo 1º.** *Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.*

*Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”.*

Al respecto, se observó que del total de las 666 PQRSD radicadas en el período evaluado por los ciudadanos en la entidad, 70 peticiones (equivalente al 11%) fueron registradas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas *“Bogotá te escucha”*, cuando de manera reiterada se ha establecido que todos los organismos y entidades del Distrito, deben adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrar la totalidad de sus peticiones, de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, situación que ya había sido objeto de recomendación por parte de la Oficina de Control Interno en seguimientos anteriores, razón por la cual se formula el siguiente hallazgo:

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## Hallazgo No. 1

En la verificación a la atención de PQRS realizada por la OCI por el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 y el 30 de abril de 2021, se evidenció que del total de PQRS atendidas en el período (666), sólo el 11% (70 peticiones), fueron registradas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, incumpliendo lo dispuesto en el artículo primero del Acuerdo 731 de 2018 “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”, situación que puede generar materialización de riesgos asociados con el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

*“Artículo 3º. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de sus funciones, reglamentará el rol del **defensor de la ciudadanía** para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor de la ciudadanía” (negrilla fuera de texto).*

Es de mencionar que lo relacionado con este artículo fue reglamentado mediante el Decreto 847 de 2019. La OCI evidenció que, mediante Resolución No. 0029 del 1 de septiembre de 2020, se designó para el FONCEP como Defensor del Ciudadano al servidor público que ejerce las funciones de Asesor de la Dirección – Código 105 grado 04, asignándole las funciones a las que hace referencia el Acuerdo 731 de 2018 y reglamentado mediante Decreto 847 de 2019. Es importante mencionar que la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá no ha dado lineamientos sobre el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, para regular todas las funciones y lineamientos para el buen desarrollo de la labor que esa figura debe desarrollar.

En la verificación realizada, no se observó que se haya realizado el análisis consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía para identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad, razón por la cual **se recomienda** adelantar el análisis correspondiente, para lograr la mejora en la atención a la ciudadanía.

## 6.2 Verificación al cumplimiento de los presupuestos para dar respuesta a las PQRS

Dando cumplimiento al ordenamiento normativo y en el copioso desarrollo jurisprudencial sobre la atención del derecho de petición, en la que se le impone a las entidades la obligación expresa de atender las solicitudes cumpliendo con los presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, se tomó un selectivo no estadística de 200 PQRS equivalente 30 % de 666 solicitudes radicadas en el FONCEP, las solicitudes del mes de marzo no se pudieron verificar por situaciones técnicas en el SIGEF, generando inconvenientes para visualizar las peticiones presentadas como la respuesta generada por la entidad.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES





Se observó que las respuestas dadas fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, sin embargo, las radicaciones que se presentan a continuación presentan las siguientes situaciones:

Tabla 3. Relación de peticiones que no cumplen con los presupuestos de respuesta al derecho de petición

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
369679	21/12/2020	5/01/2021	Acceso a la información (SQDS)	<p>La petición hizo referencia: <i>“solicito a ustedes me colaboren para saber del bono pensional al que tengo derecho, llevo 8 meses en este proceso con COLFONDOS, ellos me dicen que el plazo para que la Secretaria de Hacienda realizará la devolución era hasta el 6 de diciembre de 2020...Ruego el favor me colaboren y me aclaren cómo va el proceso agradezco la atención y colaboración que me puedan prestar”.</i></p> <p>La respuesta de la entidad: <i>“En atención a los correos del 21 y 29 de diciembre de 2020 con los cuales solicita el pago del Bono Pensional Tipo A, y la Aclaratoria de la Resolución SPE-000559 del 30 de octubre de 2020 mediante la cual se reconoció, emitió y autorizo el pago del Bono Pensional tipo A de redención anticipada por devolución de saldos, por error en la cedula de ciudadanía, al respecto le informó que se profirió la resolución por la cual se aclara la resolución por error de transcripción en la cedula de ciudadanía de la peticionaria. Una vez se realice el trámite administrativo correspondiente se le remitirá copia a la Administradora para lo de su competencia”.</i></p> <p>Adicionalmente se encontró que la ciudadana el 2/02/2021 vuelve a reiterar su petición y agrega: <i>“no estoy conforme ya que es la misma que han enviado durante este tiempo que he enviado los derechos de PETICIÓN, les solicité el favor me indiquen cuanto tiempo se demora el procedimiento de la corrección de la resolución”</i></p> <p>Solicitud que fue contestada por la entidad el 12/02/2021 señalándole que se remitió a Colfondos copia de la Resolución 50 del 27 de enero de 2021 por la cual se aclara la inconsistencia en el número de cédula de la resolución 559 del 30 del 10 de 2020.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta inicial no atendió de forma clara lo solicitado, no le permitió al ciudadano conocer con exactitud la fecha en que obtendría respuesta a su petición, generando reiteración para obtener una respuesta coherente y completa frente a la solicitud de información requerida.</p>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				De otra parte, frente al presupuesto de oportunidad la petición fue contestada de fondo con respecto a la petición inicial fuera de término toda vez que transcurrió 36 días para lograr que el usuario quedara satisfecho frente a su solicitud original.
374463	28/01/2021	5/02/2021	solicitud de acceso a la información	<p>La petición hizo referencia: <i>“De manera comedida solicito información del trámite de la resolución definitiva que cursa en la entidad, ya que en el momento cuento con la resolución que me otorga la pensión provisional de sobrevivientes”</i></p> <p>Respuesta dada por la entidad: <i>“Sobre el particular nos permitimos informar que se encuentra en trámite de estudio el reconocimiento de la pensión de sobrevivientes definitiva, una vez se resuelva mediante resolución se le notificará dicho acto administrativo”.</i></p> <p>Observación de la OCI: La respuesta no ofreció información clara y precisa del estado de la petición ni la fecha en que se resolvería, es una contestación que no le proporciona al ciudadano ningún valor. No basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada, sino que, debe dar cuenta del trámite que se ha surtido de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva.</p>
366646	4/12/2020	14/12/2020	Felicitación	<p>La petición hizo referencia: <i>Felicitaciones por la página Web, muy bien diseñada, muchas gracias. Aprovecho la oportunidad para solicitarles me informen sobre el juego del bingo para los pensionados, en razón a que ustedes me enviaron dos cartones y no pude ingresar a la plataforma, por errores en la misma, trate en varias oportunidades de comunicarme, tanto por el sistema como también telefónicamente y no fue posible, solicito tenerme en cuenta para el sorteo de los \$100.000.=pesos de los cartones enviados a cada pensionado, infinitas gracias. Espero su respuesta”.</i></p> <p>La respuesta dada por la entidad: <i>“Agradecemos de antemano su amable observación sobre la página web del FONCEP...”</i></p> <p><b>Observaciones OCI:</b> Se observó que la respuesta dada por la entidad se enfocó solo a agradecer lo manifestado por la ciudadana dejando de lado la solicitud de información relacionada con el evento de los pensionados, generando una respuesta incompleta y poniendo en riesgo la imagen de la entidad.</p>
385373	05/04/2021	22/04/2021	Reclamo	La petición hizo referencia <i>“...al no pago de la mesada del mes de marzo; ordenada por la Resolución SPE-GDP 00024 del 21 de enero del 2021. siendo informado que</i>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				<p>por un error en la resolución debieron corregirla y postergar el pago</p> <p>La respuesta dada por la entidad: “...expresándole nuestras más sinceras disculpas por las molestias que este impase a provocado; de manera paralela, le informamos que en los próximos días se le estará haciendo saber sobre el ingreso de su mesada pensional en la nómina de pensionados, una vez sea superado el atasco administrativo mencionado” (SIC)</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada no atendió de manera clara lo pedido, reparó en explicaciones elusivas, de suerte que la petición no fue atendida en debida forma, al no señalarse con precisión el mes en que se ingresaría en nómina y se haría efectivo el pago.</p>
386005	08/04/2021	22/04/2021	Solicitud de acceso a la información	<p>La petición hizo referencia: “...aclaración del pago de mi mesada 14...no la recibo desde el 2018 “</p> <p>La respuesta dada por la entidad: Estuvo enfocada en transcribirle las normas relacionadas con la notificación o comunicación de los actos administrativos por medios electrónicos. Adicionalmente, se señaló: “...Es de señalar que su petición se le dará trámite y resolverá de fondo, con la documentación que obra en el expediente pensional, dentro del término legal y la misma será atendida a través del No.386005”.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada no atendió de manera directa lo solicitado, no es clara y no resuelve de fondo. Adicionalmente, ésta no le permite al ciudadano conocer con exactitud la fecha en que obtendrá respuesta a su petición, desplazando en el peticionario la carga de establecer la fecha probable de respuesta que le tendrá que dar la entidad al señalar que se resolverá “dentro del término legal”.</p>
386251	09/04/2021	26/04/2021	Derecho de petición de interés particular	<p>La petición hizo referencia: “...se ordene el pago de los mesadas pensionales que se causen de la fecha en adelante, y el reconocimiento del retroactivo pensional... solicitud que fue allegada con la decisión de la sentencia el 4 de febrero del 2021”</p> <p>La respuesta dada por la entidad: Se transcribió el párrafo del artículo 14 de ley 1755 de 2015, como el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señalando que este amplía los términos para dar respuestas a las peticiones y en este caso en particular. “...Significado lo anterior, que dada la coyuntura actual-pandemia-producida por el covid 19, la administración cuenta con un máximo de 70 días para resolver las solicitudes”.</p>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
 Edificio Condominio Parque Santander  
 Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
 PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
 CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
386270	09/04/2021	26/04/2021	Derecho de petición de interés particular	<p>La petición hizo referencia: “...Se le informe una fecha aproximada en la cual se va a emitir el acto administrativo y se va a realizar el pago de la indexación...”</p> <p>La respuesta dada por la entidad: La respuesta dada por la entidad: Se transcribió el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, como el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señalando que este amplía los términos para dar respuestas a las peticiones y en este caso en particular. “...Significado lo anterior, que dada la coyuntura actual-pandemia-producida por el covid 19, la administración cuenta con un máximo de 70 días para resolver las solicitudes”.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> Las peticiones con ID 386251 como la 386270, no contienen respuestas de fondo y congruentes, faltando al principio de suficiencia que consiste en resolver materialmente la petición. De otra parte si es necesario tomarse más tiempo para resolver, se debe señalar el plazo razonable en que se dará respuesta y las razones de la misma, estándares que no se registraron en las contestaciones.</p> <p>De otra parte, ambas respuestas faltan a la verdad cuando señalan que la entidad cuenta con 70 días para resolver, cuando por el carácter de las solicitudes (peticiones de carácter particular) el término de contestación es de 30 días y si justifica su ampliación el término no podrá superar el doble de este es decir 60 días.</p>
387218	18/04/2021	11/05/2021	Solicitud de acceso a la información	<p>La solicitud hace referencia: “... Me comunico mediante el presente debido a que desde el 15 de octubre del año 2020, no me dan respuesta del radicado 358177. Más de cinco meses en espera y solo dicen que está en estudio jurídico y proyección de la respuesta...”</p> <p>La respuesta dada por la entidad: Se comunicó que se notifica electrónicamente la resolución SPE - GDP N° 000339 del 7/05/2021 el 11/05/2021.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> Se evidenció que la entidad no obstante que respondiendo de fondo la solicitud de información, la petición original de indemnización sustitutiva pensión vejez se demoró más de 6 meses para dar respuesta de fondo.</p> <p>Los trámites pensiones en su mayoría requieren de verificaciones y otras etapas que toman tiempo, para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será</p>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				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 la entidad debe señalar el plazo en que se dará respuesta invocando la justificación respectiva.
387303	24/04/2021	01/05/2021	Solicitud de acceso a la información	<p>La solicitud hace referencia: "... saber si él 23 de este mes me consignan él retroactivo que está pendiente..."</p> <p>La respuesta dada por la entidad: "...la entidad se encuentra agotando el trámite interno tendiente a la materialización de la inclusión en nómina, con ocasión de la expedición de la resolución SPE GDP N° 000157 del 3 de marzo de 2021... se hace necesario que esté pendiente para el mes de mayo, a efectos de verificar lo pertinente</p> <p>Adicionalmente se señaló que la entidad, mediante Resolución No. DG-00024 del 22 de abril de 2021, dispuso la suspensión de términos así: "(...) Suspender desde el 14 de abril de 2021 y hasta el 30 de abril del mismo año."</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> Teniendo en cuenta la Resolución referida, se evidenció que la justificación de la suspensión de los términos dentro de los procesos administrativos del FONCEP, están sustentados en situaciones técnicas de la plataforma tecnológica que ha devenido en intermitencia en los servicios y que dificultan el normal funcionamiento, no obstante, no es claro, por qué si la resolución No. DG-00024 si se expide el 22 de abril de 2021, por qué tiene efectos retroactivos desde el 14 de abril, cuando es bien sabido que los actos administrativos producen efectos jurídicos hacia adelante es decir desde la fecha en que se dictan o profieren.</p>

Fuente: Registro de las PQRSD del FONCEP en el sistema SIGEF

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

La entidad tiene el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que le es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de los requerimientos; lo que implica resolver materialmente la petición, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un trámite o procedimiento del que conoce la entidad de la cual el peticionario requiere información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada, sino que, debe dar cuenta del trámite que se ha surtido de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva y de otra parte señalar de acuerdo al trámite el término que tiene la entidad para resolver y la fecha de la respuesta.

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



De otra parte, ante la imposibilidad de dar una respuesta en los términos de ley, 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 tener 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 dada la coyuntura actual-pandemia-producida por el covid 19, la administración cuenta con un máximo de 70 días para resolver las solicitudes.”*, desplazando en el peticionario la carga de establecer la fecha probable de respuesta que le tendría que dar la entidad, faltando al principio de suficiencia y a la verdad al brindar información que no es conforme con los términos establecidos por ley de acuerdo al carácter de las peticiones impetradas.

## Hallazgo No. 2

A partir del seguimiento realizado por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, entre el 1 de noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021, se evidenció en nueve (9) solicitudes relacionadas en la tabla No. 3 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente para atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en el que señala: *“ Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, situación que genera una posible materialización de riesgo asociado con la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, frente a la atención brindada.*

Es importante tener en cuenta que no obstante que las respuestas brindadas por la entidad proponen información en un lenguaje sencillo, sin incurrir en jergas o contextos de difícil comprensión, las respuestas deben llevarnos a democratizar la información, es decir, a relacionarnos con acogida, a colocarnos en los zapatos del otro, por lo que esta auditoria **recomienda** contextualizar al ciudadano de forma clara, congruente, precisa y de fondo frente a lo que requiere, es sustancial entender que el ser humano no lee ni escucha en neutro, por lo que el servidor debe propender por entregar información que satisfaga sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Cuando no hay información clara queda en el ambiente algo oscuro que se puede traducir en negligencia, apatía, indolencia o peor en corrupción.

### 6.3 Verificación del cumplimiento de las disposiciones respecto a canales de denuncias

Con la finalidad de verificar la efectividad de recepción de las denuncias presentadas por los ciudadanos se utilizó el canal dispuesto por la entidad anticorrupcion@foncep.gov.co enviando un correo el jueves, 17 de junio de 2021 a las 11:19 a.m, señalando: “ Esta es una verificación que está realizando la Oficina de Control Interno para determinar el correcto funcionamiento del vínculo, por favor indicar quien recibe el correo ( nombre, cargo y dependencia) e informe si se han recibido denuncias por este canal entre los meses de

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

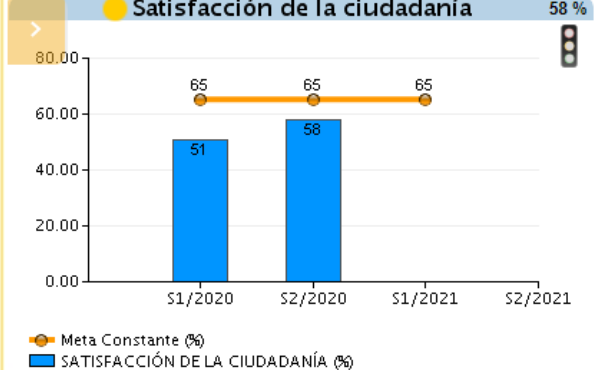
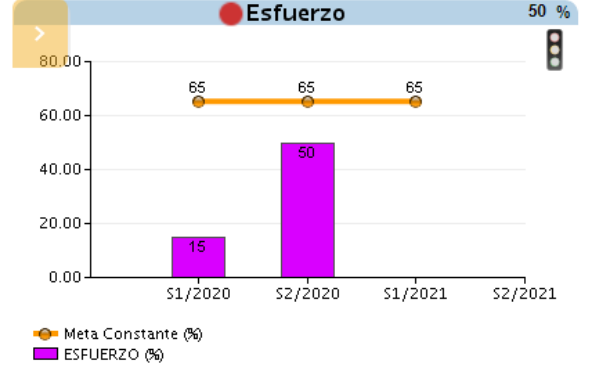


FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

noviembre 2020 a abril de 2021, si se ha recibido enviar relación e indicar la gestión adelantada a las mismas”, correo que fue atendido el viernes, 18 de junio de 2021 a las 8:18 a.m, indicando. “... De acuerdo a nuestros registros no se evidencia recepción por este medio denuncias en el periodo mencionado”.

Al respecto se observó que no se está dando cumplimiento a lo dispuesto mediante la Directiva 001 de 2021, en cuanto a que se direcciona automáticamente al correo de Control Disciplinario de la entidad, situación que deberá ser corregida, para garantizar la debida atención de las denuncias.

#### 6.4 Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario

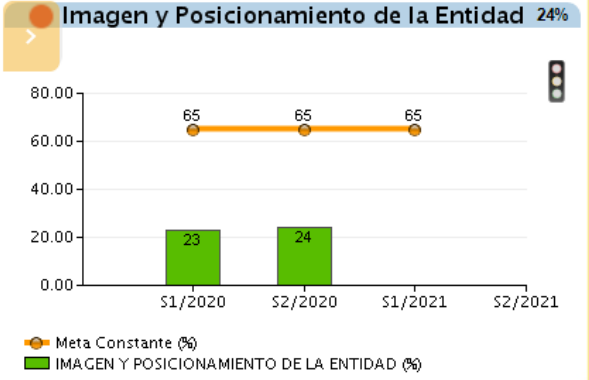
Resultado de indicadores corte diciembre 2020	Resultado del análisis del líder de proceso												
<p><b>Satisfacción de la ciudadanía</b> 58 %</p>  <table border="1"> <caption>Data for Satisfacción de la ciudadanía</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Satisfacción (%)</th> <th>Meta Constante (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S1/2020</td> <td>51</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>S2/2020</td> <td>58</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>S1/2021</td> <td>65</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table> <p>● Meta Constante (%) ■ SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA (%)</p>	Periodo	Satisfacción (%)	Meta Constante (%)	S1/2020	51	65	S2/2020	58	65	S1/2021	65	65	<p>Dentro del análisis realizado al resultado del indicador, se explicó que: “Se identifica que los grupos de valor que diligenciaron la encuesta (pensionados, bonos, cesantías entidades y personas y HL persona) o que ingresaron a la oficina virtual y calificaron el trámite o servicio realizado (una vez finalizado) en general indican que su experiencia se considera satisfactoria o muy satisfactoria, sin embargo, para aquellos grupos de valor (CPXC, CPXP HL entidades, adjudicatarios créditos FAVIDI) que no participaron en la encuesta o con los cuales no se tiene contacto dada la baja calidad de las bases de datos y el alcance general con los mismos se ingresaron para ambos periodos valores en cero, por esta razón la satisfacción general, no alcanzó la meta planteada”.</p>
Periodo	Satisfacción (%)	Meta Constante (%)											
S1/2020	51	65											
S2/2020	58	65											
S1/2021	65	65											
<p><b>Esfuerzo</b> 50 %</p>  <table border="1"> <caption>Data for Esfuerzo</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Esfuerzo (%)</th> <th>Meta Constante (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S1/2020</td> <td>15</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>S2/2020</td> <td>50</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>S1/2021</td> <td>65</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table> <p>● Meta Constante (%) ■ ESFUERZO (%)</p>	Periodo	Esfuerzo (%)	Meta Constante (%)	S1/2020	15	65	S2/2020	50	65	S1/2021	65	65	<p>Adicionalmente, se estableció como mejoras propuestas:</p> <p>“Validar la medición de todos los grupos de valor, de acuerdo con la caracterización de usuarios vigente y en concordancia con el plan estratégico 2020 – 2024”.</p> <p>“Validar actualización de la ficha técnica y la medición de acuerdo con la caracterización de usuarios y el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024”</p>
Periodo	Esfuerzo (%)	Meta Constante (%)											
S1/2020	15	65											
S2/2020	50	65											
S1/2021	65	65											

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Resultado de indicadores corte diciembre 2020	Resultado del análisis del líder de proceso															
<p><b>Imagen y Posicionamiento de la Entidad</b> 24%</p>  <table border="1"> <caption>Datos del gráfico de Imagen y Posicionamiento de la Entidad</caption> <thead> <tr> <th>Corte</th> <th>Meta Constante (%)</th> <th>Imagen y Posicionamiento de la Entidad (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S1/2020</td> <td>65</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>S2/2020</td> <td>65</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>S1/2021</td> <td>65</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>S2/2021</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Corte	Meta Constante (%)	Imagen y Posicionamiento de la Entidad (%)	S1/2020	65	23	S2/2020	65	24	S1/2021	65	65	S2/2021	-	-	<p>El análisis registrado frente a este indicador, es el siguiente: <i>“Durante esta vigencia solo se midió el esfuerzo y satisfacción de los grupos de valor, lo anterior de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2020 - 2024 y las metas planteadas”.</i></p> <p><i>Los valores ingresados corresponden a los datos arrojados por la oficina virtual, que actualmente se encuentra configurada para medir este indicador a grupos de valor como cesantías (entidades y personas) y pensionados. Se validará la opción de modificarlo o establecer un indicador diferente.</i></p> <p>Como mejora propuesta se planteó: <i>“Validar la opción de modificarlo o establecer un indicador diferente, según Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024”.</i></p>
Corte	Meta Constante (%)	Imagen y Posicionamiento de la Entidad (%)														
S1/2020	65	23														
S2/2020	65	24														
S1/2021	65	65														
S2/2021	-	-														

Al respecto, **se recomienda** adelantar las mejoras propuestas dentro del análisis a los resultados de los indicadores al corte del segundo semestre de 2020, para obtener una medición de la satisfacción del ciudadano acorde a los usuarios que efectivamente participan en las encuestas de satisfacción frente a la atención brindada por la entidad.

## 6.5 Verificación de la presentación de los informes mensuales del estado de las PQRS

Tabla No. 4. Relación de los informes mensuales del estado de las PQRS a corte abril de 2021

Lineamiento normativo	Situación evidenciada												
<p>Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital que tiene como asunto: <i>“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”</i> dispuso: <i>“... la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte...”</i> (Resaltado fuera de texto)</p>	<p>De acuerdo con los pantallazos de cargue de la información registrada en el enlace <a href="http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/">http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/</a>, se evidenció que la entidad cargó los informes del estado de las PQRS de los meses de noviembre de 2020 a abril de 2021, en el día límite de hacer el reporte evidenciando que el informe de enero se presentó fuera de tiempo como se muestra a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="690 1449 844 1480">Informe</th> <th data-bbox="844 1449 1104 1480">Publicación</th> <th data-bbox="1104 1449 1453 1480">Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="690 1480 844 1543">Noviembre</td> <td data-bbox="844 1480 1104 1543">22-diciembre- 2020</td> <td data-bbox="1104 1480 1453 1543">Se publicó el último día hábil</td> </tr> <tr> <td data-bbox="690 1543 844 1627">Diciembre</td> <td data-bbox="844 1543 1104 1627">22-enero-2021</td> <td data-bbox="1104 1543 1453 1627">Se remitió por correo el 22-01-2021 por fallas en la plataforma</td> </tr> <tr> <td data-bbox="690 1627 844 1822">Enero</td> <td data-bbox="844 1627 1104 1822">21-febrero- 2021</td> <td data-bbox="1104 1627 1453 1822">Se remitió por correo el 21-02-2021 por fallas en la plataforma. <b>vencido</b> debía remitirse el viernes 19 de febrero de 2021</td> </tr> </tbody> </table>	Informe	Publicación	Observación	Noviembre	22-diciembre- 2020	Se publicó el último día hábil	Diciembre	22-enero-2021	Se remitió por correo el 22-01-2021 por fallas en la plataforma	Enero	21-febrero- 2021	Se remitió por correo el 21-02-2021 por fallas en la plataforma. <b>vencido</b> debía remitirse el viernes 19 de febrero de 2021
Informe	Publicación	Observación											
Noviembre	22-diciembre- 2020	Se publicó el último día hábil											
Diciembre	22-enero-2021	Se remitió por correo el 22-01-2021 por fallas en la plataforma											
Enero	21-febrero- 2021	Se remitió por correo el 21-02-2021 por fallas en la plataforma. <b>vencido</b> debía remitirse el viernes 19 de febrero de 2021											

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Lineamiento normativo	Situación evidenciada		
	Febrero	19-marzo-2021	Se publicó el último día hábil
	Marzo	23-abril-2021	Se publicó el último día hábil
	Abril	24-mayo-2021	Se publicó el último día hábil.
	Adicionalmente, se observó frente al parámetro de calidad de la información reportada, que el informe del mes de enero se le registró la recomendación: “... cambiar este análisis y poner el indicado. El 24 de marzo estará la página habilitada para realizar esta corrección”.		
<p>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 la Comunicación 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”, se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” “...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 ...”</p>	<p>Se evidenció a través de la página web de la entidad la publicación de los informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información del FONCEP de noviembre a marzo de 2021, en el vínculo <a href="https://www.foncep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes">https://www.foncep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes</a>, en los cuales se presenta el análisis del comportamiento de las PQRS de cada mes, tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia, como la relación entre las peticiones registradas y su asociación con el tipo de trámite o servicio ofrecido por la entidad, entre otras revisiones.</p> <p>Se registró en cada uno de los informes que continúa presentándose fallas con la conexión entre el gestor documental de FONCEP y Bogotá te escucha, en los informes quedó registrado que por los inconvenientes las peticiones fueron gestionadas manualmente al interior de la entidad en su totalidad.</p>		

Fuente: <https://www.foncep.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Es de mencionar que la Veeduría en su informe de Análisis de requerimientos ciudadanos en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha” vigencia 2020, observó que de los 12 informes que debía presentar la entidad, 4 fueron presentados en forma extemporánea, razón por la cual **se recomienda** atender de manera juiciosa los lineamientos establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía y la Veeduría, frente a la presentación de los informes estadísticos mensuales de las PQRSD, de igual forma en lo posible no esperar hasta el último día hábil para cargar el informe en la plataforma en aras de verificar la información que se va a entregar y evitar que por diferentes situaciones se generen reportes extemporáneos.

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## 6.6. Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Tabla No. 5 Relación de controles asociados a los riesgos del proceso de gestión de comunicaciones

Tipo	Riesgo	Controles
Operacional	Pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad.	Actualización de datos de los participantes en eventos.
		Seguimiento a las PQRSD
		Revisión de la información de la guía de trámites
	Sanciones legales por entrega de información imprecisa en los trámites y servicios de la Entidad.	Revisión de la información de la guía de trámites Reunión mensual
Corrupción	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Reunión mensual
		Verificación de la completitud de requisitos para un trámite.
Seguridad Digital	Alteración de la información de los activos de información de servicio al ciudadano	Capacitaciones agentes servicio al ciudadano.
		Acuerdos de Niveles de Servicio con el centro de contacto
		Evaluaciones de desempeño agentes del FONCEP
	Divulgación indebida de la información de los activos de información de servicio al ciudadano	Acuerdos de Niveles de Servicio con el centro de contacto Capacitaciones agentes servicio al ciudadano.
Metas y resultados	Implementación parcial o inadecuada de las estrategias de mejoramiento para satisfacción de los grupos de valor	Verificación uso caracterización de usuarios como base de estrategias de servicio.

Se evidenció que el proceso de gestión de comunicaciones registró a corte del mes de abril de la vigencia de 2021, 13 controles distribuidos así: 5 controles asociados a riesgos operacionales, 2 a riesgos de corrupción, 5 a riesgos de seguridad digital y 1 relacionado con riesgos a metas y resultados, los cuales fueron objeto de seguimiento a la eficacia y la efectividad de los mismos, encontrando lo siguiente:

1. Los controles se encuentran documentados: Se evidenció al presente corte que en su orden los controles operacionales se encuentran documentados al procedimiento de participación ciudadana, al procedimiento de PQRSD, al procedimiento ingreso, actualización y racionalización de trámites y OPA'S, los controles restantes a la fecha no se encuentran documentados.
2. El control se ejecuta periódicamente: Se evidenció que los controles se están ejecutando en los tiempos establecidos.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

3. El control presenta registro y/o evidencia: Se evidenció en VISION las evidencias de las acciones adelantadas por el proceso.
4. El control es efectivo: Se evidenció del seguimiento realizado que los controles diseñados fueron efectivos en el período objeto de la auditoría.

De acuerdo con el seguimiento realizado a la eficacia y efectividad de los controles definidos por el proceso y a partir de los hallazgos preliminares formulados en el presente informe, se **recomienda** fortalecer el diseño de los controles o su ejecución, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa, en aras que evitar la materialización de riesgos y propender por una adecuada prestación de servicios a favor de nuestro grupo de valor.

## 6.7 Seguimiento a las acciones implementadas al plan de mejoramiento interno y de la Contraloría

Tabla No. 6. Seguimiento acciones plan de mejoramiento interno a corte abril de 2021

Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
<p>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 establecidos 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 establecidas por ley.</p>	<p>Definir formatos tipo con los procesos misionales, con el fin de dar respuestas rápidas a las solicitudes de PQRSD que se identifiquen como un trámite</p>	<p>Se definieron formatos tipo con los procesos de las áreas misionales con el fin de dar respuestas rápidas a las PQRSD, se enviaron algunos ejemplos de los oficios estructurados.</p> <p>De acuerdo con las PQRSD tomadas como selectivo se evidenció en la muestra seleccionada que las comunicaciones fueron atendidas en forma oportuna, por lo que se concluye que la acción fue efectiva.</p>

Fuente: Plan de mejoramiento interno a corte abril de 2021

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Tabla No. 7. Seguimiento acciones plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría

Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
3.1.1 (92) Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria, por ineffectividad de los controles formulados en los trámites de información física y jurídica, materializándose el riesgo por no ser atendidos en la debida oportunidad.	Realizar seguimiento semanal a las PQRSD	Se evidenció de acuerdo con los correos enviados a corte del mes de mayo, que cada semana se hace seguimiento a las PQRSD pendientes de cierre y se les envía a los jefes de área para que tramiten con sus equipos las respectivas respuestas. De enero a mayo se enviaron 22 correos.
	Realizar seguimientos mensuales a PQRSD a través de SIGEF, remitido a los responsables de área que tengan pendientes respuestas a PQRSD o con recomendaciones frente a aquellos derechos de petición que hayan superado los términos internos o de ley	Se evidenció que la asesora responsable del servicio al ciudadano como estrategia de seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSD al finalizar cada mes, envió un reporte de los derechos de petición que se encontraban sin gestionar, independientemente del tiempo transcurrido desde la fecha de radicación. Este control se registró a través de los ID 374799 del 01-01-2021, ID: 381044 del 09-03-2021, ID 384990 del 05-04-2021. ID 388383 del 3-05-2021 y ID 394202 2-06-2021.
	Actualizar la documentación asociada a la gestión de PQRSD y divulgarla, incluyendo los controles establecidos y los tiempos de respuesta legales.	Se evidenció la versión borrador del reglamento interno de PQRSD, se contempla iniciar la actualización del procedimiento de PQRSD en el mes de junio.
	Realizar la gestión del riesgo a partir de la materialización establecida en el hallazgo.	Se adjuntó bitácora de reuniones con la OAP, que tienen como objetivo actualizar los riesgos del proceso de servicio al ciudadano, así como la matriz de priorización de riesgos.

## Conclusiones

Se concluye a partir de la auditoría realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2020 y el 30 de abril de 2021, que el sistema de control interno es susceptible de mejora en la medida que se acojan las recomendaciones y se formule plan de mejoramiento que permita subsanar las causas de los hallazgos establecidos en el presente informe, a partir de la formulación de acciones tendientes a fortalecer el sistema.

Esta auditoría deja de presente que las recomendaciones plasmadas dentro del informe son producto de las situaciones evidenciadas, por consiguiente le corresponde al líder del 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.

## Recomendaciones

- Atender bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



- Adelantar las acciones correspondientes de creación dentro de la planta de personal ante el DASCD para dar cumplimiento al mandato legal, cuya fecha límite vence el próximo 25 de agosto de 2021
- Adelantar las mejoras propuestas dentro del análisis a los resultados de los indicadores al corte del segundo semestre de 2020, para obtener una medición de la satisfacción del ciudadano acorde a los usuarios que efectivamente participan en las encuestas de satisfacción frente a la atención brindada por la entidad.
- Fortalecer el control “*Seguimiento a las PQRSD*” relacionado con el riesgo Pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, o su ejecución, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa.
- Atender de manera juiciosa los lineamientos establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía y la Veeduría Distrital, frente a la presentación de los informes estadísticos mensuales de las PQRSD, conforme a la Circular conjunta 006 de 2017.
- Vincular en forma automática los correos que se reciban por el canal de denuncias al correo de Control Disciplinario, en cumplimiento de la Directiva conjunta 001 de 2021.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno	

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES