

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES  
Al contestar cite Radicado EI-00496-202001371-Sigef Id: 324126  
Folios: 20 Anexos: 0 Fecha: 21-febrero-2020 13:46:49  
Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
Origen: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA  
Destino: MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO, CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA, MAGNOLIA VEGA RODRIGUEZ  
Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

## COMUNICACIÓN INTERNA

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

**CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**MAGNOLIA VEGA RODRÍGUEZ**  
Asesora de Comunicaciones y Atención al Ciudadano

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

**ASUNTO:** Informe de seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Cordial Saludo,

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías de FONCEP de la vigencia 2020, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital – Decreto 371-2010, cuyo resultado se comunica para su conocimiento y fines pertinentes.

### 1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el cumplimiento de los lineamientos consagrados en el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte del FONCEP, con el fin de preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar los procesos de contratación

Verificar el proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y PQRS.

Verificar los procesos de participación ciudadana y control social.

Verificar el Sistema de Control Interno.

### 3. ALCANCE

Cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital, Decreto 371 de 2010, de la vigencia 2019.

### 4. MARCO NORMATIVO

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”*.

Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios.

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”*.

Circular 09 de 2016, cuyo asunto hace referencia al *“Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital”*.

Circular 006 de 2017, expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor y el Veedor Distrital, cuyo asunto hace referencia a la *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*.

### 5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la información consignada en la página web y en los aplicativos de la entidad para verificar el cumplimiento, aplicación y seguimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 371 de 2010 y demás normas complementarias, durante la vigencia 2019.

De acuerdo con el análisis efectuado, se verificó la publicidad en concordancia con la gestión de los procesos contractuales, oportunidad de las respuestas de las PQRSD presentadas ante el FONCEP, mecanismos de participación ciudadana, operación y aplicación efectiva de los mecanismos de control generados en la vigencia objeto de seguimiento.

#### 5.1 VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

**Artículo 2. Numeral 1).** *“La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social.”*

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP a través del Comité de Contratación mediante el acta No. 19 del 17 de diciembre de 2018, aprobó el Plan Anual de

**Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones**

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

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



Adquisiciones de la vigencia 2019. La Subdirección Financiera y Administrativa lideró la consolidación del plan revisando cada una de las líneas y ajustándolas de acuerdo a las necesidades y al presupuesto asignado para la vigencia 2019; la versión inicial con sus modificaciones fue publicada en la página web de la entidad a través del enlace <http://www.foncep.gov.co/search/node/PAA%202019>.

De acuerdo con la información suministrada por el área Administrativa, el Plan Anual de Adquisiciones 2019 inició con 226 líneas, se crearon 43, se eliminaron 14 y finalizó con 269. No se logró la ejecución de 8 líneas, alcanzando un 97% de cumplimiento. Las catorce (14) versiones que tuvo el PAA - 2019 fueron publicadas en la plataforma del Secop II, enlace <https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/Index?currentLanguage=en&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el literal e) del artículo 9º de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 2.2.1.1.1.3.1 y 2.2.1.1.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015;

Se observó a través del aplicativo VISION la publicación de las Políticas de Operación – Manual de Contratación, como los procedimientos y formatos asociados al Proceso de Gestión Contractual, con el objetivo de atender y satisfacer las necesidades del FONCEP para su normal funcionamiento y cumplimiento de metas y objetivos cuando para ello se requiera de un proceso de contratación.

Se evidenció a través de la página web de la entidad en el enlace [http://www.foncep.gov.co/transparencia/contratacion/informacion\\_contractual](http://www.foncep.gov.co/transparencia/contratacion/informacion_contractual), la información relacionada con los componentes: “Información contractual”, “Ejecución de contratos”, “Procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras” y “Plan Anual de Adquisiciones”, de la vigencia 2019, observando que los contratos en sus etapas contractuales cumplen con los principios que rigen la contratación estatal relacionados con la publicidad y transparencia, en cumplimiento del Artículo 10 de la Ley 1712 de 2014 en concordancia con la Resolución 3564 de 2015.

De otra parte, la Oficina de Control Interno a través del desarrollo de la auditoría especial al cumplimiento normativo en materia de contratación, evidenció que en los contratos de la muestra tomada en el seguimiento contractual de la vigencia 2019, estaban documentados en carpetas bajo la custodia de la Oficina Asesora Jurídica y los soportes de los mismos se encontraron publicados en el SECOP I y SECOP II.

**Artículo 2 Numeral 2) “La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación”.**

La Oficina de Control Interno a través de los seguimientos efectuados a la gestión contractual durante la vigencia 2019, evidenció que los procesos objeto de revisión (modalidades de licitación, selección abreviada y mínima cuantía) registraron el análisis económico del sector y los estudios de mercado los cuales se realizaron con base en las cotizaciones aportadas por los proveedores para determinar el presupuesto oficial de los procesos contractuales, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 80 de 1993 y Decreto 1082 de 2015.

De igual manera se evidenció que el presupuesto oficial aprobado para la vigencia fiscal 2019,

fue de \$ 526.561.487.000, parámetro que se tuvo en cuenta para el desarrollo de la contratación con el FONCEP en sus diferentes modalidades, situación que se confirmó a través de la auditoría especial realizada al cumplimiento normativo en materia de contratación por la OCI, en esta vigencia.

**Artículo 2. Numeral 3. “La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la Entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido.”**

Se evidenció a través de los seguimientos efectuados por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión contractual durante la vigencia 2019, que los procesos contractuales que fueron objeto de evaluación de ofertas fueron analizadas por el Comité Evaluador, instancia que se encargó de analizar las ofertas y las manifestaciones de interés para cada proceso de contratación. Los informes emitidos por los comités evaluadores registraron la oferta económica de menor precio y los soportes de la propuesta ganadora fue publicada en el SECOP II.

La conformación de los comités estructuradores y evaluadores dentro de los procesos de contratación de la entidad, responden a una de las expresiones del principio de transparencia y deber de selección objetiva, derivados del principio de igualdad previsto en la Constitución Política, y en cumplimiento del Manual de Contratación código MOI-APO-GNC-001 v.4.

**Artículo. 2. Numeral 4. “El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales.”**

Se evidenció que el proceso de gestión contractual a través del Manual de Contratación código MOI-APO-GNC-001 v.4, en el capítulo II “Documentos y estudios previos”, numeral 2.2 “Aspectos a tener en cuenta para la Elaboración de Estudios Previos” contempla los lineamientos jurídicos, técnicos, financieros y organizacionales para seleccionar la propuesta más favorable para la entidad, de otra parte, el proceso cuenta con el formato “Estudios previos para la contratación por prestación de servicios profesionales” código FOR-APO-GCN-028 v. 2 y el instructivo “Elaboración de estudios previos” código INS-APO-GCN-001 v.2, los cuales determinan los elementos a tener en cuenta para la elaboración de los estudios y documentos previos para la contratación.

Con respecto a la tipificación, estimación y asignación del riesgo previsible, se evidenció que en todos los contratos de la muestra tomada en el seguimiento contractual de la vigencia 2019, se registró el diligenciando del Formato de Matriz de Asignación de Riesgos establecido en el SGI, consignando el análisis sobre los riesgos inherentes a la naturaleza del objeto a contratar.

**Artículo 2. Numeral 5. “La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de**

***interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos”.***

Se observó que las obligaciones específicas de control, supervisión y vigilancia a cargo de los supervisores se encuentran consignadas en el Manual de Contratación código MOI-APO-GNC-001 v.4, en el capítulo 7 “Supervisión e interventoría contractual”, de igual manera, el proceso cuenta con el “Formato de delegación y supervisión de contrato” Código FOR-APO-GNC-016 v.6, entre otros, señalando las acciones de seguimiento a su labor, entre otros deberes.

Se evidenció a través de los seguimientos efectuados por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión contractual durante la vigencia 2019, que no se consignó recomendación alguna frente al desarrollo de la supervisión contractual.

**Artículo 2. Numeral 6. “La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.**

Se observó que el FONCEP durante la vigencia 2019, suscribió por la modalidad de selección abreviada de menor cuantía las reparaciones locativas requeridas para la casa del pensionado, quedando consignado desde los estudios previos las acciones coordinadas con el IDPC y el DADEP.

**Artículo 2. Numeral 7. “La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios”.**

Se evidenció que el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, por medio de los comités funcionales y específicamente a través del Comité de Contratación retroalimentó al Director general y a la Subdirectora Financiera y Administrativa en su calidad de ordenador del gasto, en la adquisición de bienes y servicios con sujeción a los principios de la contratación pública, decisiones que son direccionadas a las áreas para controlar los bienes y servicios conforme al Plan de Adquisiciones aprobado para la vigencia fiscal.

Otra forma de retroalimentación es la realizada por la Oficina de Control Interno con los seguimientos a los planes de mejoramiento externos como internos con corte a 31 de diciembre de 2019, cuyos resultados fueron comunicados a la alta dirección y a las áreas interesadas, señalando:

De acuerdo con el seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría, se registró 16 hallazgos (25 acciones) relacionados con la gestión contractual los cuales presentaron una eficacia del 100%.

Con respecto al Plan de Mejoramiento Interno, se registraron 2 hallazgos relacionados con la actualización del Manual de Contratación, el cual se aprobó mediante Acuerdo de Junta Directiva FONCEP No. 13 de 2018, con una eficacia del 100%.

## 5.2. VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PQRS

**Artículo 3. Numeral 1. “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales y Numeral. 6 “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”**

La Oficina de Control interno realizó dos seguimientos al estado de las PQRSD en la vigencia 2019, encontrando que del selectivo no estadístico de 66 peticiones equivalente al 5 % del total de 1.163 entre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias, se registraron 8 peticiones contestadas fuera de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, situación que conllevó en el primer seguimiento al registro de un hallazgo relacionado con el incumplimiento en los términos para solucionar y/o atender los requerimientos presentados por los ciudadanos, no conformidad que se repitió en el segundo seguimiento lo que conllevó a que se recomendara al líder del proceso realizar nuevamente el análisis de causas y la identificación de acciones efectivas que permitieran dar cumplimiento a los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones y mejorar los mecanismos de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRSD y las dependencias del FONCEP.

**Artículo 3. Numeral 2. “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión” y Numeral. 4 “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.**

Se evidenció que FONCEP a través del mapa de procesos reconoció como proceso estratégico el “Servicio al ciudadano” cuyo objetivo es “Diseñar y gestionar estrategias de servicio dirigidas a los grupos de valor (FONCEP - FPPB) y la ciudadanía en el marco del portafolio de trámites y servicios, para propiciar las experiencias positivas con el FONCEP” liderado por la Dirección a través de la Asesora de Comunicaciones de la entidad.

De otra parte se verificó, que mediante Resolución No. 0247 del 19 de julio de 2016, se designó para el FONCEP como Defensor del Ciudadano al servidor público que ejerce las funciones de Asesor de la Dirección – Código 105 grado 05 a la asesora DCOB, asignándole las funciones a las que hace referencia el Decreto 392 de 2015.

Según información remitida por correo electrónico del 14 de febrero de 2020, la Defensora del Ciudadano, señaló que las acciones desplegadas durante la vigencia 2019, en razón de las

funciones del Decreto 392 de 2015, fueron las siguientes:

Tabla No. 1 Desarrollo de las funciones del Defensor del ciudadano vigencia 2019

| Funciones  | Actividades ejecutadas   |
|--|--|
| <p>Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.</p>               | <p>Los lineamientos de dicha política quedaron establecidos en el protocolo de servicio a la ciudadanía del FONCEP que se puede consultar en el siguiente link:<br/> <a href="http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/proceso-s-procedimientos/protocolodeservicio_f.pdf">http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/proceso-s-procedimientos/protocolodeservicio_f.pdf</a> en los diferentes documentos que hacen parte del proceso de servicio al ciudadano tales como:<br/>           Procedimiento de Modelo de Servicio y Experiencia a la Ciudadanía<br/>           Procedimiento de Notificaciones Pensionales<br/>           Procedimiento de Participación Ciudadana<br/>           Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros<br/>           Procedimientos Administrativos<br/>           Procedimiento Rendición de Cuentas</p> |
| <p>Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.</p> | <p>La prestación del servicio se dio siempre de manera permanente y garantizando la continuidad en la prestación del servicio.</p> <p>Así mismo se dio cumplimiento al plan de mejoramiento de adecuación de los espacios físicos tal como lo solicito la Veeduría en su visita a las instalaciones del FONCEP en donde se estableció un plan de acción que se cumplió por parte de servicio al ciudadano, quedando pendientes revisiones por parte del área administrativa.</p>   |
| <p>Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones — SDQS.</p>  | <p>Las respuestas de las PQRSD se dieron en los tiempos de ley cumpliendo con las metas internas establecidas para el indicador estratégico relacionado, así mismo se logró que el FONCEP tuviera conexión directa con la plataforma “Bogotá Te Escucha” para radicar de manera simultánea las PQRSD que lleguen a la entidad y con ello cabe anotar que la Alcaldía mensualmente hizo revisión de muestras de PQRSD respondidas por el FONCEP en términos de calidad, calidez, claridad y oportunidad factores que fueron evaluados con buenas anotaciones al respecto.</p>   |

| Funciones  | Actividades ejecutadas  |
|--|---|
| Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.  | Desde el proceso de servicio al ciudadano se dio cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan de mejoramiento formulado con control interno.   |
| Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los tramites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos. | Con apoyo de la Oficina Asesora de Planeación se logró la inscripción de los trámites y servicios en la SUIT de la Función Pública y con ello se dio cumplimiento al reporte de información detallada con los mismos, de manera paralela se actualizaron los documentos informativos sobre trámites y servicios que se pueden consultar en los siguientes vínculos:<br><a href="http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/servicio-ciudadano/GUIADEEXPERIENCIA_ver_f.pdf">http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/servicio-ciudadano/GUIADEEXPERIENCIA_ver_f.pdf</a><br><br><a href="http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/proceso-procedimientos/protocolodeservicio_f.pdf">http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/proceso-procedimientos/protocolodeservicio_f.pdf</a> |

Fuente: Defensor del Ciudadano - Resolución No. 0247 del 19 de julio de 2016

**Artículo 3. Numeral 3** *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada 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.”*

**Circular 09 de 2016, cuyo asunto hace referencia al “Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital”.** *“... La Administración Distrital centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición: En consecuencia, las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”*

**Circular 06 de 2017, expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor y el Veedor Distrital, cuyo asunto hace referencia a la “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”.** *“...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,... 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”.*

Se evidenció a través de los seguimientos realizados al estado de las PQRSD de la vigencia 2019 por la Oficina de Control Interno, que el FONCEP registró las PQRSD a través del aplicativo SIGEF y el SDQS - “Bogotá Te Escucha”, encontrando diferencias en los registros debido a que no se cuenta con un enlace entre las plataformas que integre la información.

Al respecto, en el seguimiento del estado de las PQRSD del período comprendido entre junio a noviembre de 2019 ID 314898 del 20 de diciembre de 2019, realizado por la Oficina de Control Interno, se recomendó teniendo en cuenta la diferencia de registros entre un aplicativo y el otro *“... continuar con las adecuaciones tecnológicas que permitan enlazar el sistema “Bogotá te escucha” con el SIGEF, para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Acuerdo 731 del 27 de diciembre de 2018, el Concejo de Bogotá estableció que “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”.*

Se observó en la página web de la entidad a través del enlace, <http://www.foncep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>, la publicación de los informes del estado de las peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información de los meses de enero a diciembre de 2019 y los informes trimestrales con el análisis del comportamiento de las PQRSD del período.

De igual forma, a través de la plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/> se evidenció que durante la vigencia 2019, se publicaron los informes estadísticos mensuales de las PQRSD del FONCEP, sin embargo, los reportes de los meses de septiembre y noviembre fueron cargados con posterioridad a la fecha límite para realizar el registro, situación que lleva a recomendar que los informes estadísticos de las PQRSD se registren en la plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, en cumplimiento de la Circular Conjunta No. 006 del 2007 de la Veeduría Distrital.

**Artículo 3. Numeral 5. “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”**

Se observó que en la estructura organizacional del FONCEP no existe una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS, sin embargo, de acuerdo con el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales SFA-000343 del 5 de diciembre de 2019, el Asesor 105-05 ubicado en la Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, tiene entre sus funciones a su cargo *“6. Liderar el diseño, la implementación y seguimiento del modelo de servicio al ciudadano de la entidad. 7. Asesorar, liderar y realizar el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD, de acuerdo con los términos de ley y las políticas distritales”.*

De otra parte, la entidad tiene a disposición de sus afiliados y pensionados diferentes

mecanismos de atención de fácil acceso entre los que se puede mencionar está la página <http://www.foncep.gov.co/>, a través de la cual se brinda información bajo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, dos puntos de atención: Dirección: Carrera 6 N. 14-98 Edificio Condominio Parque Santander Torre A Conmutador: 3 076200 ext. 214 o 411 en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y en el Super Cade CAD Carrera 30 No. 25-90 Módulo 38. Teléfono: 307 62 00 ext. 214 o 411, en el horario de 7:00 a.m a 5:00 p.m, el correo electrónico [servicioalciudadano@foncep.gov.co](mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co) y la línea gratuita nacional 01 8000 11 99 29, entre otros.

**Artículo 3. Numeral 7. “La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”**

De acuerdo con el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales SFA-000343 del 5 de diciembre de 2019, el asesor 105-05 de la Dirección General que tiene entre sus funciones “6. Liderar el diseño, la implementación y seguimiento del modelo de servicio al ciudadano de la entidad. 7. Asesorar, liderar y realizar el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD, de acuerdo con los términos de ley y las políticas distritales”, informó mediante correo electrónico del 14 de febrero de la vigencia, que la participación en las jornadas de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, fue delegada en dos (2) contratistas del proceso, quienes asistieron a las reuniones plenarias y nodos sectoriales e intersectoriales de Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, convocadas durante la vigencia del 2019.

Frente a lo expuesto, se recomienda al asesor 105-05 de la Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, participar en las sesiones convocadas por la Veeduría Distrital, principalmente en las que definan el plan de trabajo para la vigencia 2020 aprobado por el Nodo Central y por la Plenaria, que consiste en la aplicación de una metodología que establece como resultado, el diseño de estrategias que apuntan al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito.

### **5.3. VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

**Artículo 4 Numeral. 1 “Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen”. Numeral 2. “Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo”.**

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP a lo largo del 2019, realizó diferentes actividades para mantener informado a los grupos de valor y a la ciudadanía en general de la gestión realizada y sus respectivos resultados, actividad que está respaldada con el procedimiento de participación ciudadana PDT-EST-SCI-006 v.1, cuyo objetivo está enfocado en “Promover y garantizar el derecho a la participación ciudadana en el FONCEP, a

*través de herramientas definidas que involucren a los ciudadanos caracterizados con el fin de divulgar información de interés a los mismos”.*

Se desarrolló cada dos meses con el Director General de la entidad reuniones con los líderes de las asociaciones de pensionados, en este espacio se brindó información de la entidad y se atendió las preguntas y requerimientos de los pensionados. De esta manera, el 66 % de los participantes encuestados calificó entre 6 y 7 puntos la manera en la que se permitió dar a conocer sus observaciones o inquietudes (máxima calificación 7).

Se convocó abiertamente a toda la ciudadanía a tres (3) rendiciones de cuentas, dos (2) sectoriales y una (1) del FONCEP, con una participación de más de 200 personas. Frente a la rendición que hizo la entidad, el 62 % de los encuestados dio una calificación de 7 puntos respecto de la calidad de la información y el servicio (máxima calificación 7).

De acuerdo con el reporte de actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del 2019, publicado en la página web de la entidad, enlace [http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/control/informe\\_de\\_actividades\\_de\\_participacion\\_ciudadana\\_y\\_rendicion\\_de\\_cuentas\\_2019.pdf](http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/control/informe_de_actividades_de_participacion_ciudadana_y_rendicion_de_cuentas_2019.pdf), se destacaron:

- Socialización y entrega del informe de gestión de la vigencia 2018 que contempló la gestión histórica desde 2016. Se publicó en la página web del FONCEP, acorde a la normatividad de transparencia y acceso a la información, en el link: <http://www.foncep.gov.co/transparencia/control/informes-gestion-evaluacion-auditoria>. Se divulgó a través del Boletín virtual - Foncepiando y Redes sociales. (Enero-febrero).
- Socialización de la Revista Digital – FONCEPIANDO, enviado: Pensionados, trabajadores del Distrito, trabajadores con régimen de cesantías retroactivas, adjudicatarios créditos FAVIDI, entidades concurrentes de cuotas partes por pagar, entidades concurrentes de cuotas partes por cobrar, entidades distritales, AFP y Colpensiones, AFP y Colpensiones (Bonos pensionales), entidades distritales con trabajadores con régimen de cesantías retroactivas y todos los grupos de interés del FONCEP(Abril – diciembre).
- Se realizaron reuniones bimestrales con las asociaciones de pensionados del FONCEP, donde se informó sobre: Noticias o procesos que los afecten, avances y resultados de indicadores en materia de pensiones, entre ellos seguimiento a PQRSD, reconocimientos pensionales y situaciones de interés de trámites y servicios. (Enero- diciembre)
- Reporte de uso de redes sociales para divulgación y diálogo de la gestión del FONCEP, recopilada por medio de los informes de gestión y reportes a la junta directiva. (Enero-diciembre).
- Se realizaron tres (3) coloquios institucionales dirigidos a funcionarios y contratistas, abril 05, mayo 30 y agosto 30. Los temas tratados en cada uno de ellos fueron: Coloquio Pensiones, Nómina y Bonos Lecciones Aprehendidas 2016 – 2020 Gestión y resultados Oficina Asesora de Planeación (Enero- diciembre).

De otra parte, se evidenció que de manera permanentemente en la sección de Transparencia y

**Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones**

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

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



Acceso a la Información Pública de la página web, a través del enlace [http://www.fonsep.gov.co/transparencia/contratacion/informacion\\_contractual](http://www.fonsep.gov.co/transparencia/contratacion/informacion_contractual), se publicó la información contractual, registrando en los avisos de convocatoria la invitación a participar a las Veedurías Ciudadanas y Organismo de Control del Estado para que promovieran el ejercicio del control social ciudadano y legal, respectivamente, a los procesos de contratación adelantados por la entidad, para lo cual se les indicó que podían consultar las páginas: SECOP II Portal Único de Contratación [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co); como la página de la entidad [www.fonsep.gov.co](http://www.fonsep.gov.co); ubicada en la carrera 6 # 14-98 piso en Bogotá DC.

**Artículo 4 Numeral 3 “Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite”.**  
**Numeral 5. “Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión” y Numeral. 6 “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.**

Se evidenció que FONSEP entregó un balance permanente del trabajo realizado por la entidad durante la vigencia 2019, en el marco de la rendición de cuentas y los diálogos de la gestión, recopilada por medio de los informes de gestión y reportes a la junta directiva, entre los que se destacó:

- Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía. Grupo(s) de valor a quien estuvo dirigido: Pensionados, trabajadores del Distrito, trabajadores con régimen de cesantías retroactivas, adjudicatarios créditos FAVIDI, entidades concurrentes de cuotas partes por pagar, entidades concurrentes de cuotas partes por cobrar, entidades distritales, AFP y Colpensiones, AFP y Colpensiones (Bonos pensionales), entidades distritales con trabajadores con régimen de cesantías retroactivas y todos los grupos de interés del FONSEP

En el marco de la participación ciudadana, se transmitió el evento a través de Facebook live; se dio respuesta a las inquietudes de los ciudadanos presentes y a los que se encontraban enlazados a través de redes sociales, al finalizar la jornada se recibieron los comentarios de los asistentes, algunos registrados en audio y video, en otros casos enviados a través de los canales dispuestos por la entidad.

- Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía de la entidad, como parte del sector Hacienda. El evento (13/11/2019) contó con la participación de la Secretaría Distrital de Hacienda; y de las entidades, FONSEP, UAECD y la Lotería de Bogotá. La presentación de las entidades que hacen parte del sector se publicó en el enlace <https://www.shd.gov.co/shd/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas>.
- De otra parte, se realizaron 3 jornadas con el Director General del FONSEP (*Cita con el Director world coffee*), marzo 15, abril 30 y julio 26, en las cuales se abordaron temas generales y de impacto relacionados con los procesos misionales y estratégicos de la entidad.

Se evidenció que la entidad sin perjuicio de la rendición de cuentas, posee diferentes mecanismos de difusión para divulgar información relevante a los ciudadanos, entre los que se puede mencionar está Facebook, Twitter campañas virtuales, mensajes vía correo electrónico FONCEPIANDO, revista digital y eventos segmentados para los grupos de valor e interés, por medio de los cuales se dio a conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades, entre otros, en desarrollo de la ejecución del Plan de Participación Ciudadana - 2019.

**Artículo 4 Numeral No. 4 “Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.**

Con el objetivo de generar la participación ciudadana en la construcción y/o ajuste de los planes de la entidad, se citaron a mesas de trabajo por medio de diferentes canales a los grupo(s) de valor de pensionados, trabajadores del Distrito, trabajadores con régimen de cesantías retroactivas, adjudicatarios créditos FAVIDI, entidades concurrentes de cuotas partes por pagar, entidades concurrentes de cuotas partes por cobrar, entidades distritales, AFP y Colpensiones, AFP y Colpensiones (Bonos pensionales), entidades distritales con trabajadores con régimen de cesantías retroactivas y todos los grupos de interés del FONCEP, respondiendo los comentarios por cada temática e incluyendo las actividades que fueran clave para aprobación por medio del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, entre los temas debatidos, se destaca:

El Plan de Acción Institucional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Matriz de Riesgos de Corrupción, Plan Anti trámites, Plan de Rendición de Cuentas, racionalización de trámites (Prestaciones económicas) y Construcción de planes 2019 (Planeación, Cartera, Administrativa, PETI, Plan de comunicaciones, Procesos jurídicos, Gestión financiera, PAI y Planes Decreto 612).

#### **5.4. VERIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO**

**Artículo 5 Numeral 1. “La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar los actividades de manera eficiente y efectiva”.**

Se evidenció que la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2019, dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, realizó seguimiento al avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC y Mapa de Riesgos de corrupción, registrando la ejecución de treinta y dos (32) actividades con un cumplimiento del 100% de las acciones programadas en la vigencia.

De acuerdo con la información registrada en VISION, el Proceso de Gestión de Talento Humano, adelantó durante la vigencia actividades relacionadas con la socialización de los

**Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones**

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

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



valores (respeto, compromiso, diligencia, justicia y honestidad) adoptados para todas las entidades del Distrito mediante el Decreto 118 de 2018. Mediante acta del 12 de diciembre de 2019, el proceso dejó consignado el cierre de la actividad con la publicación de la Cartilla de Integridad en la página web y consignado entre los resultados obtenidos la divulgación y apropiación de los valores en los funcionarios de la entidad, logrando la socialización al 100% de los servidores.

Se evidenció que la entidad a través del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2019, adelantó actividades de capacitación a los servidores de la entidad en diferentes temáticas entre las jornadas de formación relacionadas con la promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción, se destacan el nuevo Código Disciplinario, proceso de inducción y reinducción, gestión de riesgos ISO 31000 y controles, Sistemas de información (SIGEF (Gestión Documental)/ SIPROJ/ GLPI/Secop II ), entre otros.

En el marco del fortalecimiento de la cultura del control, se evidenció que la Oficina de Control Interno, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, desarrolló la actividad de fomento de la cultura del control denominada “Feria del conocimiento - SICI”, cuyo objetivo general estuvo enfocado en “Reforzar en los funcionarios y contratistas del FONCEP la cultura del control e interiorizar la aplicación diaria de temáticas como son Ley Anticorrupción, Valores Éticos, Líneas de Defensa y Gestión del Riesgo” con una cobertura de 103 funcionarios y contratistas, evidenciando un alto nivel de conocimiento y estudio por los temas puestos en competencia.

**Artículo 5 Numeral 2. “El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional” y Numeral 10. “La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados”.**

El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de la entidad, fueron impulsados por la primera línea de defensa a través del Comité Directivo y Comité de Coordinación de Control Interno; instancias que permiten la toma de decisiones y la retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional. La información es accesible para los diferentes grupos de interés, en el enlace <http://www.foncep.gov.co/transparencia>, encontrando en el componente de “Planeación”: 1. Las Políticas, lineamientos y manuales, 2. El Plan de gasto público, 3. Programas y proyectos en ejecución 4. Las meta, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, 5. Participación en la formulación de políticas y 6. Informe de empalme.

Los planes que conforman el Plan de Acción Institucional relacionados con temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos, presentaron al finalizar la vigencia 2019 el siguiente comportamiento:

Tabla No.2. Plan de Acción Institucional PAI -2019

| Nombre del Plan  | Total de tareas | Tareas finalizadas | Avance real |
|--|-----------------|--------------------|-------------|
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019                                 | 103             | 103                | 100%        |
| Plan Anual de Auditorías- FONCEP 2019  | 66              | 66                 | 100%        |
| Plan Anual de Comités 2019   | 84              | 83                 | 98.81%      |
| Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIGD 2019                                | 539             | 474                | 87.94%      |
| Plan de Comunicaciones 2019  | 115             | 115                | 100%        |
| Plan de Estratégico de Talento Humano 2019                                       | 120             | 118                | 98.77%      |
| Plan de Tratamiento de Riesgos 2019  | 328             | 282                | 89.02%      |
| Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI 2019 | 47              | 47                 | 100%        |
| Plan de Mejoramiento Contraloría - Auditoría Regular (43) 2019                   | 12              | 11                 | 91.67%      |

Fuente: Suit Vision Empresarial - Home- Plan de Acción Institucional

**Artículo 5 Numeral 3. “La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno - comité institucional de control interno, calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia”.**

Durante la vigencia del 2019, a través del Comité de Gestión y Desempeño Institucional reglamentado a través de las Resoluciones DG-0005-2018, DG- 0032-2018 y DG- 0032-2019, así como el Comité de Coordinación de Control Interno, se informó a la alta dirección el funcionamiento del sistema de control interno, permitiendo el seguimiento a las acciones de mejora, a los riesgos, a los indicadores y a los planes que permiten el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

A partir de la verificación realizada por la OCI al cumplimiento de las funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, durante la vigencia 2019, se registró como recomendación “...que se retroalimente al Comité respecto a la aplicación de las decisiones tomadas por parte de éste y se fortalezca en cuanto al desarrollo de las funciones 1 y 2 establecidas en el artículo quincuagésimo séptimo de la Resolución DG-005-2018, respecto a:

1. Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
2. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”.

De otra parte se evidenció que el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno a través de las sesiones realizadas el 30 de enero, 30 de abril, 30 de julio y 30 de octubre, efectuó seguimiento al avance del Plan Anual de Auditorías de la vigencia, seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, seguimiento al plan de mejoramiento Interno, seguimiento a la gestión de riesgos, a los estados financieros FONCEP y FPPB entre otros temas, que permitieron articular esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para fortalecer el Sistema de Control Interno.

Así mismo, el FONCEP cuenta con el “*Procedimiento análisis y formulación de la plataforma*” código PDT-EST-GTH-003 v.2, el cual permite evaluar el contexto interno y externo de la entidad y actualizar la plataforma estratégica de la entidad, acorde a los lineamientos y la normatividad vigente.

**Artículo 5 Numeral 4. “La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo (2) a cuarto (4) del presente decreto”.**

Se evidenció que el Proceso Planeación Estratégica está soportado en el Manual de Gestión de Riesgos código MOI-EST-PES-002 v.2, el cual tiene como objetivo “ *Definir las políticas y aspectos metodológicos con los cuales la entidad identifica, analiza, evalúa, controla y monitorea los riesgos operacionales, estratégicos y transitorios a los que se vea expuesta y que puedan afectar el cumplimiento de la Plataforma Estratégica del FONCEP*”, adicionalmente cuenta doce (12) documentos entre formatos, documentos técnicos y procedimientos que permiten la identificación, tratamiento y valoración de los riesgos de la entidad.

Durante la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa desempeñó su rol de asesorar y alertar los cambios que generaron impacto mediante los seguimientos de gestión al riesgo verificando la efectividad de los controles, presentando recomendaciones y registrando acciones de mejora en los casos que se requirieron.

A través del aplicativo Suit Vision Empresarial - Módulo de Gestión del Riesgo, con base en los reportes de monitoreo y materialización de los riesgos registrados por los responsables de procesos, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015 “*Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*”. Art. 2.2.21.5.3., lo estipulado en la “*Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas*” del DAFP y el Manual de Gestión del Riesgo del FONCEP MOI-EST-PES-002 del 27 de julio de 2018; efectuó seguimiento a la gestión de riesgos de la entidad, informes que se encuentran publicados en la página web de la entidad, en el enlace <http://www.foncep.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno>, – 2019.

Así mismo, se realizó seguimiento al componente de Gestión del Riesgo y la Matriz de Riesgo Corrupción, en cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2019, radicado mediante ID : 316636 del 08 de enero de 2020, informe que se encuentra publicado en el portal web de la entidad en el siguiente link:[http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/planeacion/seguimiento\\_paac\\_mayo\\_-\\_agosto\\_2019\\_1.pdf](http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/planeacion/seguimiento_paac_mayo_-_agosto_2019_1.pdf).

**Artículo 5 Numeral 5. “El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital”.**

Según información suministrada por la Jefe de la Oficina de Informática y Sistemas – OIS, mediante correo electrónico del 18/02/2020, se evidenció que a corte 2019, para lograr el mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, la entidad cuenta con las siguientes implementaciones y actualizaciones:

Tabla No. 3 Sistemas de Información FONCEP

| Proceso              | Sistemas de información  |
|----------------------|--|
| Procesos Misionales  | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nomina Pensionados (SISLA)</li> <li>* Bonos Pensionales</li> <li>* Liquidador de Pensiones</li> <li>* Cuotas Partes (SISLA)</li> <li>* Cesantías</li> <li>* Cartera Hipotecaria</li> <li>* Historia Laboral Pensional (Fase I)</li> </ul> |
| Proceso Estratégicos | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Visión Empresarial</li> <li>* Página Web</li> <li>* Intranet</li> <li>* Presupuesto (PEDIS)</li> <li>* Terceros</li> <li>* SI_FONCEP / INDICADORES</li> <li>* Servicios en línea</li> </ul>   |
| Procesos de Apoyo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Tesorería (OPGET/OP)</li> <li>* Caja Menor</li> <li>* Contabilidad (Limay)</li> <li>* Nómina (PERNO)</li> <li>* Almacén e Inventarios (SAE/SAI)</li> <li>* Contratación (SISCO)</li> <li>* SIGEF</li> </ul>                               |

Fuente: Informe de gestión – OIS-2019

Adicionalmente, con la finalidad de optimizar la gestión de la entidad e interactuar de manera coordinada en el diseño, desarrollo de servicios, proyectos y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público, se ha promovido la construcción y el mejoramiento de las siguientes herramientas:

Implementación para el portal de la entidad de la herramienta de Govimentum, que contiene los estándares para Gobierno Digital, donde se mantiene información actualizada – Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública y a la rendición de cuentas.

Portal para niños FoncepKids que a la fecha se encuentra en construcción para el alcance de los niños.

Implementación de herramientas para la utilización de personas con discapacidad visual y daltonismo.

Gobierno de Datos

Desarrollos de automatización para el proceso de radicación de PQRS directamente de la plataforma de la Alcaldía “Bogotá te Escucha”.

Creación de la herramienta “vista única” la cual en su primera fase hace monitoreo a la calidad de la información de contacto de los grupos de valor, entre otros.

**Artículo 5 Numeral 6. “La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones**

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

Tel: 3076200

www.foncep.gov.co



**procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite”. Numeral. 8. “La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización”**

De acuerdo con el informe de gestión a corte 31 de diciembre de 2019, se señaló que la entidad cuenta en total con 113 mecanismos de medición, conformado por indicadores y métricas de los cuales 28 son automáticos, 9 semiautomáticos y 76 manuales; todos incluidos en la herramienta SVE con la periodicidad definida en sus fichas.

A través de la herramienta VISION, se evidenció que durante la vigencia 2019 se realizó seguimiento a los resultados de los indicadores por parte de los procesos, los cuales pueden ser consultados en el enlace

[http://icaro/visionempresarial/ind/client?soa=1&mdl=ind&\\_sveVrs=8041320190828&mdl2=ind&mis=ind-ipage](http://icaro/visionempresarial/ind/client?soa=1&mdl=ind&_sveVrs=8041320190828&mdl2=ind&mis=ind-ipage)

Al respecto, teniendo en cuenta que no fue presentado ni evaluado por la Dirección el resultado de dicha medición en forma permanente durante la vigencia 2019, se recomienda que se revisen los resultados de los indicadores y se evalúe la necesidad de ajustarlos a partir de la pertinencia y relevancia para la toma de decisiones de la nueva administración del FONCEP.

La Oficina de Control Interno realizó trimestral y semestral la evaluación integral al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá - FPPB en cumplimiento de lo establecido en el artículo segundo del Acuerdo 005 de 2017 emitido por la Junta Directiva y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2019; registrando el análisis del comportamiento de los indicadores de los procesos de Reconocimiento y Pago de Obligaciones Pensionales, Gestión de Cobro de Cuotas Partes y Gestión Financiera asociados a la administración de los recursos del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB, resultados que fueron registraron a través de informes y comunicados a la Junta Directiva.

Adicionalmente, la OCI realizó auditoría especial al cumplimiento normativo en materia contractual ID 277218 del 28/05/19 y seguimiento semestral a la gestión de las PQRSD ID 282102 del 25/06/19 y ID 314898 del 20/12/19, informes que fueron comunicados a la alta dirección y publicados en la página web de la entidad a través del enlace <http://www.foncep.gov.co/transparencia/control/reportes-control-interno>.

**Artículo 5 Numeral 7. “El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad”.**

Se evidenció que el Proceso de Gestión de Talento Humano, actualizó el “Procedimiento Egreso de personal” código PDT- EST-GT-H010 de diciembre 2019, el cual está dirigido a “Adelantar el procedimiento de desvinculación del personal en el marco de la normatividad legal vigente”. En las políticas de operación se estableció que en el informe de transferencia de conocimiento se debe relacionar el “Formato de Transferencia de Conocimiento” código FOR-EST-GTH-039 v.2,

el cual debe registrar: 1. Responsabilidades a cargo 2. Lecciones aprendidas 3. Si maneja aplicativos, indicar usuario y contraseña. 4. Si maneja plataformas, donde se deba subir información, indicar con que periodicidad, que tipo de información y como debe relacionarse. 5. Relacionar asuntos pendientes al momento de la entrega. 6. Breve instructivo para manejo de los aplicativos e información a cargo. 7 Breve instructivo de ubicación de información en el equipo (archivos, carpetas, entre otros).

**Artículo 5 Numeral 9. “La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general”**

Se evidenció que los responsables de proceso con acciones del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá registraron el avance y cargaron las evidencias en la herramienta VISION, módulo Planes, registrando a corte de la vigencia 2019 un 91.67% de avance.

Las acciones de mejora que se identificaron en el Sistema de Gestión Integral como resultado de las auditorías y seguimientos efectuados durante la vigencia 2019, se encuentran registradas y consolidadas por la OCI, para el seguimiento y verificación a la eficacia y efectividad de las acciones una vez los responsables de proceso realicen el análisis de causas y determinen el plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada.

## **Conclusiones**

A partir del seguimiento realizado al cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital – Decreto 371-2010, se evidenció que la entidad da cumplimiento a las disposiciones establecidas, observando que el Sistema de Control Interno en materia de la preservación y fortalecimiento de la transparencia, es adecuado; no obstante, de presentarse recomendaciones relacionadas con el cumplimiento de la Circular Conjunta No. 006 del 2007 de la Veeduría Distrital y el Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía.

Los resultados de la revisión documental realizada en este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren solo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.

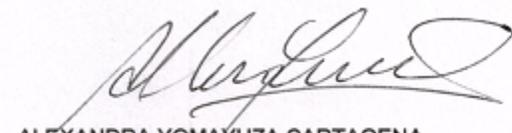
## **Recomendaciones**

Registrar todos los informes estadísticos de las PQRSD de la vigencia en la plataforma Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, en cumplimiento

de la Circular Conjunta No. 006 del 2007 de la Veeduría Distrital.

Participar en las sesiones convocadas por la Veeduría Distrital, por parte del Asesor 105-05 de la Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, principalmente las que definan el plan de trabajo para la vigencia 2020 aprobado por el Nodo Central y por la Plenaria, en cumplimiento del Decreto 371-2010.

Revisar los resultados de los indicadores permanentemente y evaluar la necesidad de ajustarlos a partir de la pertinencia y relevancia para la toma de decisiones de la nueva administración de FONCEP.



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                |
|-----------|-------------------------------|-----------------|----------------------------|
| Proyectó  | Eliana López Rodríguez        | Contratista     | Oficina de Control Interno |
| Revisó    | Alexandra Yomayuzza Cartagena | Jefe de Oficina | Oficina de Control Interno |
| Aprobó    | Alexandra Yomayuzza Cartagena | Jefe de Oficina | Oficina de Control Interno |

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