



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado EI-00503-201803898-SIGEF Id: 219874

Folios: 11 Anexos: 0 Fecha: 23-julio-2018 11:45:41

Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Origen: ALEXANDRA

YOMAYUZA CARTAGENA

Destino: BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZALEZ, SILVIA FERNANDA ALZATE PEREZ, DIANA CRISTINA

ORJUELA BAHAMON, NESTOR RAUL HERMIDA GOMEZ, JUAN CARLOS HERNANDEZ ROJAS, JULIO

MARIO SALAZAR RESTREPO, RUBEN GUILLERMO JUNCA MEJIA

Serie: 50.41 SubSerie: 50.41.9

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **DIANA CRISTINA ORJUELA**  
**Asesora Comunicaciones – Responsable proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano**

**NÉSTOR RAÚL HERMIDA GÓMEZ**  
**Subdirector Técnico de Prestaciones Económicas (E)**

**BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZÁLEZ**  
**Subdirectora Financiera y Administrativa**

**JULIO MARIO SALAZAR RESTREPO**  
**Jefe Oficina Asesora Planeación**

**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ ROJAS**  
**Jefe Oficina Asesora Jurídica**

**SILVIA FERNANDA ALZATE PÉREZ**  
**Jefe Oficina Informática y Sistemas**

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

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS –DICIEMBRE 2017 – MAYO 2018**

En cumplimiento del Plan anual de auditorías de la vigencia 2018, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias y cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

## 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas en la entidad durante el periodo diciembre 2017 – mayo 2018 y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en la Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011 y Decreto Distrital 371 de 2010.

## 2. NORMATIVIDAD

*Constitución Política* Artículos 2, 6, 15, 23 y 209

*Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional.* Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

*Ley 1474 de 2011* Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto Distrital 371 de 2010. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.

## 3. METODOLOGÍA

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas como entrevistas, observación, solicitud de información, consultas a las bases de datos y verificación documental de la información tomada de la página WEB.

## 4. RESULTADOS

La verificación realizada se hizo frente a los criterios establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

**4.1 Criterio 1: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.**

En la cadena de valor de la entidad se cuenta con el proceso SERVICIO AL CIUDADANO, cuyo objetivo es “*Brindar a los ciudadanos un servicio oportuno, amable y de calidad para*

*satisfacer sus requerimientos o, en el marco de los objetivos institucionales y la política de servicio al ciudadano de la administración distrital” y tiene por alcance “Inicia con la planeación de las estrategias para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, trámites y finaliza con la respuesta de los mismos por parte de la entidad”. Este proceso se encuentra liderado por la Asesora de Comunicaciones de FONCEP.*

Se observó en el Manual de funciones de la entidad, que a cargo del Asesor del área administrativa se encuentra la siguiente función: “8. *Elaborar el informe periódico de quejas y soluciones y reportarlo oportunamente a las entidades competentes*”.

Se observó que se cuenta con un contratista encargado de recibir y direccionar las PQRS recibidas por la entidad, no obstante, no se evidenció en la estructura organizacional de FONCEP una dependencia que tenga entre sus funciones recibir, tramitar y resolver las PQRS.

## Hallazgo1

A partir de la verificación realizada a la atención de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 a mayo 2018, no se evidenció que FONCEP cuente en su estructura con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, labor que está quedando en cabeza de un contratista, situación que genera un incumplimiento a la disposición establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, razón por la cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa raíz identificada.

**4.2 Criterio 2.** La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En desarrollo de esta función establecida por la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno procedió a verificar el cumplimiento de las disposiciones vigentes, en la Ley 1755 de 2015.

**4.2.1** A partir de la información remitida por el responsable de atención al ciudadano, mediante correo electrónico del 20 de junio de 2018, se estableció que en el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2017 y el 31 de mayo de 2018 se radicaron en FONCEP las siguientes PQRS, distribuidas por dependencia:

Tabla 1. PQRS radicadas por dependencia entre diciembre de 2017 y mayo 2018



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

ÁREA	DICIEMBRE 2017	ENERO 2018	FEBRERO 2018	MARZO 2018	ABRIL 2018	MAYO 2018
AREA ADMINISTRATIVA	25	2	49	66	42	32
ÁREA DE CESANTÍAS		1	2			
AREA TALENTO HUMANO	1		2	3	4	2
AREA TESORERIA	2		2	2	6	3
CORRESPONDENCIA	2	7	5		2	6
DIRECCION	8	9	10	9	65	7
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	10	11	17	6	11	9
GERENCIA DE PENSIONES	17	17	18	11	17	8
GESTION DOCUMENTAL	8	37	1			6
GRUPO DE NOMINA	5	14	3		15	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9	11	13	8	13	9
SUBDIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	1	1				2
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1	10	8		
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		1				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1			1
AREA DE JURISDICCION COACTIVA					4	1
OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS					1	
TOTALES	88	112	133	113	180	93

Fuente: archivos en Excel remitidos por el responsable de atención al Ciudadano

Se observó que, en el mes de abril de 2018, se recibieron la mayor cantidad de PQRS y en ese mismo mes el área Administrativa recibió la mayor cantidad de PQRS, las cuales se encuentran relacionadas con la solicitud de copias.

Se revisaron los totales de las PQRS radicadas en los meses de diciembre de 2017 a mayo de 2018 y se encontraron diferencias frente a los informes mensuales de PQRS publicados en la página web del FONCEP, las cuales fueron aclaradas por el área de Atención al Ciudadano en correo del día 17 de julio de 2018:

*“Respecto a las novedades en la base de datos me permito explicar:*

*En la base de datos de Diciembre de la Dependencia Dirección se encuentra una adicional que pertenece al mes de noviembre por lo cual figura como periodo anterior y no se cerró en el mes de noviembre por tener una ampliación y el cierre fue automático.*

*En la base de datos de Diciembre de la Dependencia Dirección se encuentra tres adicional que pertenece al mes de diciembre por lo cual figuran como periodo anterior y no se*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

*cerraron dos en el mes de diciembre por tener una ampliación y el cierre fue automático.*

*En la base de datos de febrero se evidencia 5 de los cual 3 son del área jurídica, uno de gestión documental, uno de gerencia de pensiones que corresponde al mes de enero.*

*En la base de datos de marzo se evidencia 2 requerimientos del área de dirección general que corresponde a duplicados por ser el flujo que arroja el informe.*

*En la base de datos de abril se evidencian 1 tesorería, 1 de gerencia de pensiones, 3 de dirección que corresponden a periodos anteriores, adicional se encuentran 16 duplicados del área de dirección.*

*En la base de datos de mayo se evidencia 1 del área de tesorería del periodo anterior del mes de abril.”*

Esta información se verificó con el contratista de Atención al Ciudadano y las bases de datos, evidenciando que los ajustes corresponden a la información remitida en el correo.

En cuanto al tiempo de respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, la Ley 1755 de 2015 establece los siguientes plazos para la atención a los requerimientos de la ciudadanía:

Tabla 2. Tiempo de respuesta para atención de PQRS

TIPO	DÍAS	OBSERVACIONES
PETICIÓN	15	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10	
CONSULTA	30	
PETICIÓN EXCEPCIONAL	30	
PETICIÓN DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA	10	PLAZO DE 1 MES PARA COMPLETAR DOCUMENTACIÓN
TRASLADO	5	

Fuente: Ley 1775 de 2015

A partir del muestreo no estadístico cuya base (de 15 PQRS contestadas en plazo mayor de 20 días hábiles, se tomó una muestra del 53% equivalente a 8) específica en las PQRS radicadas en la entidad en el periodo evaluado diciembre 2017 – mayo 2018, se observó que los siguientes radicados fueron atendidos en forma extemporánea:

Tabla 3. Resultado del muestreo de respuestas a PQRS

Id	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Días hábiles	Observaciones OCI
185508	15/01/2018	20/03/2018	44	38 días hábiles área Jurídica (16/01/2018- 6/02/2018) (16/02/2018- 19/02/2018) (19/02/2018- 20/03/2018) Solicitud de copias que pasa por Cartera, Administrativa, Gerencia de Pensiones, se responde que nos es viable ya que por norma estas copias deben reposar en el expediente pensional.
185898	17/01/2018	13/02/2018	19	14 días hábiles área Jurídica (18/01/2018- 8/02/2018) Error en asignación inicial. Se responde: no se observa que la interesada haga parte del Régimen de Excepción más aun cuando no se allega soporte del mismo.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

Id	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Días hábiles	Observaciones OCI
197172	21/03/2018	09/05/2018	29	20 días hábiles área Tesorería (03/04/2018- 13/04/2018) (13/04/2018- 02/05/2018) Este radicado tiene un documento asociado radicado ID 194837 solicitando certificación de depósito judicial del 8/03/2018
197775	26/03/2018	01/06/2018	41	41 días hábiles Gerencia Pensiones (26/03/2018- 1/06/2018) Radicado respuesta Id 210948.
198989	05/04/2018	15/05/2018	26	15 días hábiles área Tesorería (13/04/2018-07/05/2018) Solicitud de Certificado de depósito Judicial. Id respuesta 206575
203134	20/04/2018	01/06/2018	28	19 días hábiles área Tesorería (30/04/2018-29/05/2018) Solicitud de pago de cuota alimentaria. Se contesta con Id 201148.
206883	10/05/2018	19/06/2018	25	Solicitud de acceso a la información. 24 días hábiles Dirección (11/05/2018- 19/06/2018) queda en cuentas pendientes de notificar.
208252	17/05/2018	No se observó		No se evidenció la respuesta a la solicitud, no obstante, se observó que en Sigef se finalizó el radicado el 21 de junio de 2018. La solicitud estuvo 21 días hábiles en la bandeja de gestión del secretario del Comité de Convivencia (21/05/2018-31/05/2018). Solicitud de copias Comité de Convivencia.

Fuente: Aplicativo SIGEF

## Hallazgo 2

A partir de la verificación realizada a la atención de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 y mayo 2018, se evidenció que los radicados 185508, 185898, 197172, 197775, 198989, 203134, 206883 y 208252 no se atendieron en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, situación que genera un incumplimiento a las disposiciones del artículo 14 de la mencionada Ley y que materializa el riesgo identificado como “*Demora o errores en la respuesta a PQRS*”, razón por la cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa raíz identificada.

**4.2.2** De acuerdo con el Decreto 371 de 2010 Alcaldía Mayor Bogotá artículo 3, se debe garantizar “...*la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo...*”

En la verificación realizada por la OCI, se estableció que la entidad publicó en su página web [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co) los informes mensuales de PQRS en el vínculo: <http://www.foncep.gov.co/index.php/gestion-y-control/transparecia/informes-sdqs#2018>, dando cumplimiento a las disposiciones vigentes.

Se observó que la información consignada en los informes de gestión refleja la gestión de las PQRS recibidas por la entidad y cumple con la estructura establecida por la Veeduría Distrital en el “MODELO DE INFORME PQRS APROBADO NODO INTERSECTORIAL INFORMES PQRS”.

**4.3 Criterio 3.** En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Se observó que en la página web de FONCEP [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co) se cuenta con un vínculo que permite el registro de las PQRS, de fácil acceso para la ciudadanía, tal como se observa en la imagen 1.

Imagen1. Vínculo de PQRS en la página web de FONCEP

<http://www.foncep.gov.co/index.php/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias.html>



**4.4 Criterio 4.** Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Se evidenció que en la página web principal de FONCEP [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co), se dispuso el correo electrónico [anticorrupcion@foncep.gov.co](mailto:anticorrupcion@foncep.gov.co), el cual es consultado por el contratista de atención al ciudadano, no obstante no se observó que sea una opción

efectiva para que el ciudadano instaure denuncias por actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, situación evidenciada el día 16 de julio, cuando se remitió un correo electrónico a la dirección que figura en el pie de página de [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co), sin que se haya recibido respuesta por parte de la entidad.

Se recomienda que se fortalezca el espacio de PQRS, para que los ciudadanos puedan presentar quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción, en cumplimiento de las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### Verificación a la efectividad de los controles establecidos

En cumplimiento de la aplicación de la tercera línea de defensa que le compete a la OCI, respecto a la gestión de riesgos, se realizó la verificación de la efectividad de los controles establecidos a los riesgos identificados en el proceso Servicio al Ciudadano. En la Tabla 4 se presenta el resultado de dicha verificación.

Tabla 4 Efectividad de los controles a los riesgos del proceso Servicio al Ciudadano.

RIESGO	CONTROLES	OBSERVACIONES
Omisión de PQRS reportadas por las partes interesadas	Publicación de los informes de gestión de la Entidad y del Sector (Cantidad de PQRS presentadas y tiempos de respuesta)	El control está documentado en el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001. Se está aplicando, situación evidenciada en la página web <a href="http://www.foncep.gov.co">www.foncep.gov.co</a> con la publicación de los informes mensuales de gestión de PQRS (Cantidad de PQRS presentadas y tiempos de respuesta). Como resultado del seguimiento realizado y a partir de la muestra no estadística seleccionada, se observó que este riesgo no se materializó, por tanto el control es efectivo.
	Sistematización de la recepción de PQRS a través de SIGEF y SDQS	Actualmente existe un periodo de transición de la Alcaldía que radica en el cambio de la plataforma “SDQS” a la plataforma “Bogotá te escucha”. No se evidencia que el control esté documentado, no se evidencia aplicación y tampoco se evidencia su efectividad. Se recomienda realizar nuevamente la evaluación para establecer los criterios relacionados en las actividades asociadas al control de este riesgo.
Ausencia de mecanismos de seguimiento y trazabilidad de PQRSD	Persona designada para el seguimiento y trazabilidad de PQRSD	El control se encuentra documentado en el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001 en donde se evidencia participación del contratista en las actividades descritas dentro del mismo. Se está aplicando, situación evidenciada en la página web <a href="http://www.foncep.gov.co">www.foncep.gov.co</a> con la publicación de los informes mensuales de gestión de PQRS (Cantidad de PQRS presentadas y tiempos de respuesta) que se entregan como



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

RIESGO	CONTROLES	OBSERVACIONES
		resultado del cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento anteriormente citado. Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo no se materializó, por tanto el control es efectivo.
	Procedimiento Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Se revisó el aplicativo VISION y se evidencia procedimiento documentado: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001 Se está aplicando, dado que se realizan las actividades del procedimiento. Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo no se materializó, por tanto el control es efectivo.
Inexistencia o falta de divulgación de canales de reporte de denuncia interna y externa	Seguimiento a la gestión de la Entidad y del Sector en cuanto a los tiempos de atención al ciudadano	Se revisa el procedimiento y se evidenció que si bien está documentado el seguimiento a la gestión de la Entidad y del Sector en cuanto a los tiempos de atención al ciudadano, la actividad 8 del PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001 contiene 192 horas de dedicación. Se recomienda revisar esta actividad con el enfoque de tiempo de resolución de PQRSD. Se está aplicando en referencia al cumplimiento de las actividades del procedimiento anteriormente relacionado. Si bien es cierto existe el correo electrónico <a href="mailto:anticorrupcion@foncep.gov.co">anticorrupcion@foncep.gov.co</a> Se recomienda fortalecer el espacio en la página web principal del FONCEP <a href="http://www.foncep.gov.co">www.foncep.gov.co</a> para la presentación de las quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción, según lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
Inexistencia o falta de divulgación de canales de reporte de denuncia interna y externa	Socializar las Políticas y/o lineamientos relacionados con la lucha anticorrupción e idearios éticos del Distrito Capital.	El control se encuentra documentado en la CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES CRT- GIN-GCO001, específicamente en la actividad: “Realizar la comunicación de las actividades, políticas y gestiones que adelante la entidad a nivel interno. (PDT - Actualización Portal Web e Intranet y (MOI - Manual de imagen corporativa)”  Se está aplicando, situación evidenciada en las piezas informativas que se presentan en el banner de la WEB del FONCEP <a href="http://www.foncep.gog.co">www.foncep.gog.co</a> y Twitter del Foncep. Se evidencia la publicación en las redes de las piezas informativas con la invitación al ciudadano para establecer denuncias de los actos de corrupción, se recomienda fortalecer el espacio en la página web principal del



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA  
Fondo de Prestaciones Económicas  
Cesantías y Pensiones

RIESGO	CONTROLES	OBSERVACIONES
		FONCEP <a href="http://www.foncep.gov.co">www.foncep.gov.co</a> para la presentación de las quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción, según lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
Demoras o errores en la respuesta a PQRSD	Capacitación para el personal de correspondencia y atención al ciudadano	El control se encuentra documentado en el PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2017 - 2018 específicamente en el eje temático Valor Público, Dimensión de Competencia: Ser. Se está aplicando, situación evidenciada en los soportes de capacitación presentados. Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo se materializó, por tanto el control no es efectivo. Se recomienda realizar nuevamente la evaluación para establecer los criterios relacionados en las actividades asociadas al control de este riesgo.
	Procedimiento PQRSD	Se revisó el aplicativo VISION y se evidencia procedimiento documentado: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001 Se está aplicando, dado que se realizan las actividades del procedimiento. Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo se materializó, por tanto el control no es efectivo. Se recomienda realizar nuevamente la evaluación para establecer los criterios relacionados en las actividades asociadas al control de este riesgo.

Fuente: Matriz de Riesgos Institucionales, aplicativo VISION con corte a junio 30 de 2018.

## 5. CONCLUSIONES

A partir del seguimiento realizado se observó que el sistema de control interno de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias atendidas por el FONCEP durante el periodo diciembre 2017 – mayo 2018, es susceptible de mejora, a partir de la implementación del plan de mejoramiento asociado a los hallazgos presentados.

Las conclusiones de este informe se basan en la información recibida y en la muestra seleccionada y no se hace extensible a otros soportes.

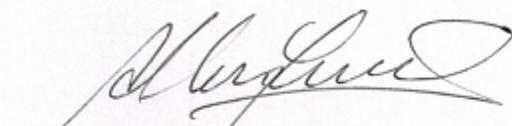
## 6. RECOMENDACIONES

Definir por parte de la líder del proceso Servicio al Ciudadano el plan de mejoramiento para los hallazgos establecidos como resultado del seguimiento realizado, identificando la causa raíz.

Fortalecer el espacio en la página web principal del FONCEP [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co) para la presentación de las quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción, según lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Establecer controles efectivos que eviten la materialización de riesgos asociados a la atención de PQRS.

Un cordial saludo,



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA  
Jefe de Oficina de Control Interno

C.C. RUBÉN GUILLERMO JUNCA MEJÍA  
Director General

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	Hugo Alberto Bolaños Ramírez	Profesional Contratista	Oficina de Control Interno
Revisó	Alexandra Yomayuzza	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Aprobó	Alexandra Yomayuzza	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno

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