

FONDO DE PRESTACIONES CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
NOVIEMBRE 2016**

**SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS
Y RECLAMOS ART.76 LEY 1474 DE 2011**

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Verificar la gestión en la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de acuerdo con las normas legales vigentes.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias registradas en SDQS, SIGEF, y correo electrónico servicioalciudadano@foncep.gov.co, durante el período comprendido entre julio y noviembre de 2016.

3. MÉTODOS DE SEGUIMIENTO

- Revisión documental
- Plan de Auditoría
- Visita de campo
- Observación

4. CRITERIOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011°. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- Ley 594 de 2000 – Título V.
- Artículos 3 y 4 del Decreto Distrital 371 de 2010
- Literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2015
- Decreto Distrital 392 de 2015.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Con el propósito de garantizar el seguimiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias se definió el plan de auditorías evaluando el cumplimiento de los criterios de la legislación vigente:

1. Se evidencia en el aplicativo **VISION** el procedimiento “Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” código PRSC10-01 Versión: 001 cuyo objetivo es establecer las actividades necesarias para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de los Derechos de Petición (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información) que se presenten por parte de los ciudadanos.
2. Inicia con la recepción de Derechos de Petición (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información) presentadas por el usuario a través de los diferentes canales existentes, como son: telefónico, página web del FONCEP, correo institucional, Sistema Distrital de Quejas & Soluciones (SDQS), Sin

embargo no menciona el Aplicativo SIGEF, se recomienda actualizar el procedimiento.

3. La entidad con el fin de permitir la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos, suscribió el **Contrato de 131 del 10 de Octubre de 2016**, “prestar los servicios de soporte y mantenimiento del software publishow de la solución de comunicaciones del FONCEP” (digiturnos, carteleras, tableros electrónicos). El plazo de Ejecución es de dos meses y 25 días calendario sin sobre pasar el 31 de diciembre de 2016.
4. FONCEP tiene dispuesto un espacio físico, cuenta con dos puntos de atención (Sede principal, Centro Administrativo Distrital CAD) para los afiliados y pensionados los cuales podrán llevar a cabo los trámites que requieran. Esta información está en la página web para conocimiento de los interesados con el horario de atención. Los dos puntos cuentan con iluminación y acogimiento, sin embargo, la sede principal 2 piso Carrera 6 N. 14-98. Piso 2. Edif. Condominio Parque Santander Torre A (Bogotá - Colombia) , no cuenta con señalización, no hay extintor, ruta de evacuación, solo hay un ingreso (ascensor) para las personas discapacitadas.
5. La atención al ciudadano se realiza en los horarios establecidos y todo el personal atiende de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. con los intervalos de almuerzo estipulados, Sin embargo, se atiende en jornada continua. Se tiene en cuenta la atención preferencial a las personas con discapacidad.
6. En la página web se encuentra Implementado el protocolo de servicio al ciudadano de atención al ciudadano con el fin de prestar un servicio amable y digno a los ciudadano, este se encuentra dividido en: Protocolos para Canales Presenciales, Protocolo de servicio para el canal Telefónico, Protocolo de servicio para el canal Virtual.
7. La entidad cuenta con un link “Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, en donde los ciudadanos pueden realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, y denuncias por corrupción.



Dentro de los canales de Atención SDQS se encuentra:

- **PRESENCIAL** - Sede Principal: Carrera 6 N. 14-98 Edificio Condominio Parque Santander Torre A (Bogotá D.C.);
Super Cade CAD: Carrera 30 N. 25-90 Módulo 60-61 (Bogotá)

- D.C.)
 - **TELEFÓNICO:** Bogotá: 307 6200
 - Línea Gratuita Nacional: 018000 119929
 - **CORREO ELECTRÓNICO:** servicioalciudadano@foncep.gov.co
 - **PÁGINA WEB:** www.foncep.gov.co
 - **ESCRITO :** Cartas u oficios
8. Se evidencia en la página web el icono “**Transparencia y acceso de la información pública**” link <http://www.foncep.gov.co/index.php/gestion-y-control/transparencia/informes-sdqs.html>, de acuerdo a lo establecido en la legislación. Se evidencia que los informes de Octubre y Noviembre de 2016 se subieron en el mes de diciembre, se recomienda que se suban una vez vencido el mes de acuerdo con lo establecido en el Numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC, “Informe de peticiones ciudadanas SDQS”:
9. Mediante resolución Foncep 247 de Julio de 2016 " se designa Nuevo Defensor del Ciudadano en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP" y sus respectivas funciones.
10. La entidad cuenta con dos Sistemas SIGEF y SDQS, las que se radican por SDQS también se están radicando en SIGEF, cada una de ellas arroja un número de radicación, y se manejan simultáneamente.
11. De acuerdo a lo informado por la Asesora del Servicio al ciudadano no se ha recibido ninguna petición al correo defensor al ciudadano durante el periodo comprendido entre Julio y Noviembre de 2016.
12. Así mismo se cuenta con una dependencia encargada de recibir y re-direccionar a las áreas las PQRS que ingresan a través de los diferentes medios disponibles para tal fin.

13. INFORMES MENSUALES EMITIDOS A LA VEEDURÍA

MES	FECHA ESTABLECIDO	FECHA DE ENVIO
Julio	31 de agosto de 2016	23 de agosto de 2016
Agosto	30 de Septiembre de 2016	12 de Diciembre de 2016
Septiembre	28 de Octubre de 2016	No se envió- Fuera del termino establecido
Octubre	30 de Noviembre de 2016	No se remitió-Fuera del termino establecido
Noviembre	30 de Diciembre de 2016	No se remitió-Fuera del termino establecido

Se evidencia en la página de la veeduría todos los informes cargados , sin embargo para los meses de agosto a Noviembre de 2016, no se cumplió con las fechas establecidas en contravía con lo establecido en la circular 87 de 2015 “...En tal sentido, se recomienda dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte...”

Las peticiones quejas, reclamos y sugerencias, se realizan a través de dos aplicativos el SIGEF y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. De acuerdo a los informes mensualizados registrados en la página web, durante el periodo entre Julio y Noviembre de 2016, se registraron las siguientes Quejas, reclamos, peticiones de interés particular, solicitudes de información, solicitud de copia.

14. ANALISIS BASE DE DATOS REGISTRADOS POR SIGEF

De acuerdo a la base de datos generada relacionando la totalidad de requerimientos recibidos en el SIGEF, Se evidencia que existen más de 511 tipologías en este aplicativo.

A continuación se relaciona las solicitudes radicadas por los diferentes medios:

Medio de Recepción	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Empresa de Mensajería	938	927	952	959	1.106
Entrega Personal	911	1074	890	850	956
Mail	68	81	74	74	77
Mensajero de la Entidad	340	356	323	317	460
Vía telefónica	0	0	1	0	0
TOTAL	2.257	2.438	2.240	2.200	2.599
Porcentaje	19,23 %	20,78 %	19,09 %	18,75 %	22,15 %

El mes de Noviembre de 2016 es el que registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 22,15% seguido de los meses Julio y Agosto con un porcentaje de 19,23% y 20,78% respectivamente. Sin embargo después de generar esta base de datos se realiza una clasificación y depuración manual de cada una de las solicitudes radicadas.

15. ANALISIS BASE DE DATOS CLASIFICADA Y DEPURADA

Una vez el profesional del servicio al ciudadano tienen la base de datos arrojada por el SIGEF procede a clasificarlas ya que algunos radicados no generan respuesta por ser informativos en los informes mensuales, y en algunas ocasiones se radican mal por la gran cantidad de tipologías que se encuentran en el SIGEF y no existe un criterio unificado para cada uno de los casos.

15.1 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE
JULIO – OCTUBRE DE 2016

DESCRIPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	TOTAL	Participación Porcentual
Quejas	2	1	0	5	8	0,13%
Reclamos	0	1	0		1	0,02
Petición de Interés Particular	1.362	1.536	1.464	1.391	5.753	92,39
Solicitudes de Información	46	52	39	40	177	2,84%
Solicitudes de Copia	37	76	88	87	288	4.63%
TOTAL	1.447	1.666	1.591	1.523	6.227	

Se evidencia que para el periodo entre Julio y Octubre de 2016, las quejas y reclamos fueron los menos representativos con un porcentaje del 0.13% y 0.02% respectivamente del total, correspondiente a un Reclamo (1) y ocho (8) Quejas. De igual manera se observa que el requerimiento “Petición de Interés Particular” fue el que tuvo mayor participación porcentual con el 93,28%. Presentándose el más alto en el mes de Agosto.

Cabe aclarar que las “peticiones de Interés Particular” se clasifican en 26 conceptos por ello se evidencia con un alto porcentaje.

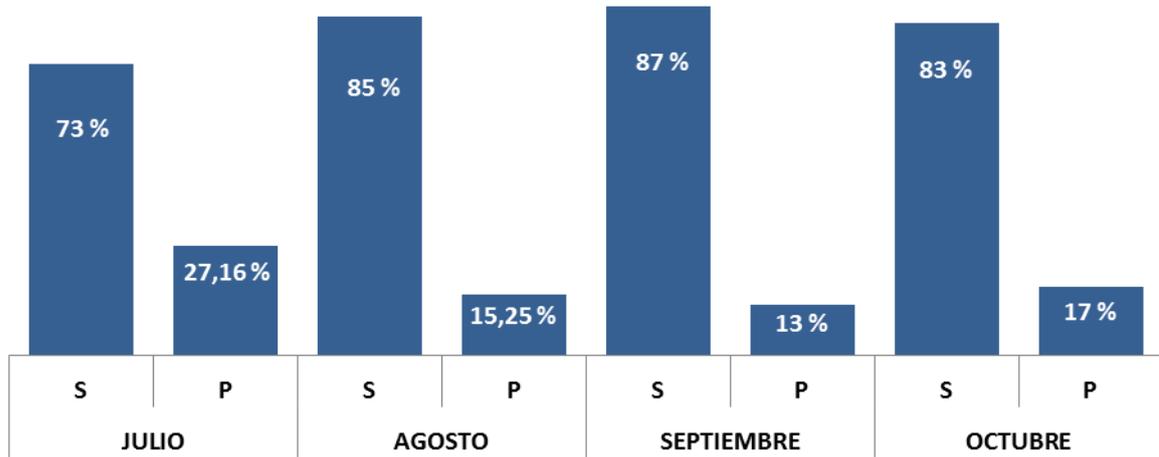
PETICION DE INTERES PARTICU	
ASUNTO	
Acción de Tutela	
Actualización Datos	
Acuerdo de Pago	
Auxilio Funerario	
Demanda	
Derecho de Petición	
Fallos de Tutela	
Indemnización Sustitutiva Pensión	
Novedades Descuentos Pensionados	
Pago Único a Herederos	
Reclamación Administrativa	
Reconocimiento Pensión Sanción	
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	
Reconocimiento Pensión Vejez o Pension de Jubilacion	
Recurso de Apelación	
Recurso de Reposición	
Reliquidación Pensión	
Solicitud Certificados	
Solicitud Cesantías	
Solicitud Cuota Parte Pensional	
Solicitud de Bono de la Administradora	
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	
Solicitud Indexación Primera Mesada	
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	
Solicitud Otras Entidades	

15.2 REQUERIMIENTOS SOLUCIONADOS Y PENDIENTES

Descripción	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
	S	P	S	P	S	P	S	P

Descripción	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
	S	P	S	P	S	P	S	P
Petición de Interés Particular	985	377	1284	252	1276	188	1.152	239
Queja	2	0	1	0			5	
Reclamo			0	1				
Solicitud de Información	38	8	51	1	27	12	37	3
Solicitud de Copias	29	8	76	0	86	2	70	17
SUBTOTAL	1.054	393	1.412	254	1.389	202	1.264	259
TOTAL	1.447		1.666		1.591		1523	

**SOLICITUDES SOLUCIONADOS Y PENDIENTES
JULIO-OCTUBRE 2016**



*Aclaración: las pendientes no significan que este fuera de términos.

14.3 RADICADAS EN SDQS

MES	SIGEF	SDQS	TOTAL	OBSERVACION
Julio	1.445	2	1.447	Se recibieron 2 solicitudes por SDQS que corresponde al 0.1% del total. Cabe destacar que se radican también en SIGEF
Agosto	1.661	5	1.666	Se recibieron 5 solicitudes por SDQS que corresponde al 0.3% del total. Cabe destacar que se radican también en SIGEF
Septiembre	1.588	3	1.591	Se recibieron 3 solicitudes por SDQS que corresponde al 0.1% del total. Cabe destacar que se radican también en SIGEF
Octubre	1.519	4	1.523	Se recibieron 5 solicitudes por SDQS que corresponde al 0.3% del total. Cabe destacar que se radican también en SIGEF

16. MUESTRA

Se recibió, base de datos por parte de la persona responsable de servicio al ciudadano con corte a 30 de Julio-octubre de 2016.

Es importante aclarar que de acuerdo a la naturaleza de la Misión de la entidad para algunos trámites se cuenta con diferentes tiempos de respuesta:

TRAMITES	TIEMPO DE RESPUESTA
Auxilio Funerario	Se emitirá en un tiempo mínimo de dos meses.
Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Sobrevivientes	Se emitirá en 4 meses después de la fecha de radicación, a través oficio de notificación o por edicto del acto administrativo que concede o niega la solicitud del reconocimiento del auxilio funerario.
Indemnización Sustitutiva de la Pensión de Vejez	Se emitirá 4 meses después de efectuada la solicitud
Pago Único a Herederos	Se emitirá en 2 meses después de la fecha de radicación, a través de un oficio de notificación o por edicto del acto administrativo que concede o niega la solicitud del reconocimiento del auxilio funerario.
Pensión de Jubilación por Aportes	Se emitirá en 4 meses a través de notificación personal o por edicto del acto administrativo que concede o niega la solicitud de la pensión de jubilación por aportes.
Pensión de Sobrevivientes	Se emitirá 2 meses después de la fecha de radicación, a través de un oficio de notificación o por edicto del acto administrativo que concede o niega la solicitud de la Pensión de sobrevivientes.
Pensión de Vejez	Se emitirá en 4 meses, a través de notificación personal o por edicto del acto administrativo que concede o niega la solicitud del reconocimiento de la Pensión.
Reconocimiento Provisional de la Pensión de Sobrevivientes Ley 1204 de 2008	Se emitirá en 2 meses, en el Punto de Atención Servicio al Ciudadano FONCEP o en el Super-CADE CAD, a través de notificación personal o por edicto del acto administrativo que concede o niega la solicitud del reconocimiento del traspaso de la pensión.
Reliquidación de la Pensión por Retiro Definitivo del Servicio	Se emitirá en 4 meses, en el Punto de Atención Servicio al Ciudadano FONCEP o en el SuperCADE CAD o a través de notificación personal o por edicto del acto administrativo que concede o niega la solicitud del reconocimiento de la reliquidación de pensión.

De la cual se realizó una muestra de 30 solicitudes con el fin de verificar el cumplimiento de los términos establecidos por ley.

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
94532		MENSAJERO: JHANET	TRÁMITE FINAL	07/07/2016	95166	X		Se dio respuestas de fondo, coherentes con

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
	Acción de Tutela	CASTILLO CC. 51718124ASUNTO: ACCION DE TUTELA JHANE TH BORBON HIGUERA ALLEGA ACCION DE TUTELA						el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
94744	Novedades Descuentos Pensionados	MENSAJERO: SANDRA ORTIZ CC. 63345079ASUNTO: SOLICITUD DE LIBRANZAS BANCO DE OCCIDENTE ALLEGA DOCUMENTO PARA SOLICITUD DE LIBRANZAS DE ESTEBAN TAMAYO MEDINA CC. 13211107	GRUPO DE NOMINA	07/07/2016		X		No se genera id de respuesta. se realizó la gestión sin embargo no se evidencia respuesta al solicitante. N.A
94819	Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	MENSAJERO: CARLOS ALBERTO CAVIATIVA CC. 80766695ASUNTO: SOLICITUD REQUISITO DE JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DE SANDRA CUAN ACOSTA CC. 51713758	GERENCIA DE PENSIONES	18/07/2016	97037	X		es más una información de trámite que se está realizando para instaurar nuevamente la solicitud de reconocimiento pensión sobrevivientes,
94841	Recurso de Apelación	MENSAJERO: MIGUEL ANGEL CONTO CC. 1026288121ASUNTO: RECURSO DE APELACION UNIVERSIDAD AUTONOMA DE COLOMBIA ALLEGA OFICIO DE RECURSO DE APELACION DE BLANCA STELLA RIOS CC. 41571535	GERENCIA DE PENSIONES	25/07/2016	97890	X		No tiene cumplido de entrega lo cual no certifica en primera instancia que haya sido recibido por la ciudadana aunque en el SIGEF aparece como notificada. el id de respuesta figura como devolución en correspondencia pero en un archivo de Excel que maneja esa área. se le devuelve al área

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
94868	Actualización Datos	PERSONAL: RONALD BANGUERO URRUTIA CC. 19301454ASUNTO: CERTIFICACION LABORAL PARA PENSIONRONALD BANGUERO URRUTIA ALLEGA DOCUMENTO DE LA CERTIFICACION LABORAL PARA PENSION SANCION	GRUPO DE NOMINA	07/07/2016		X		No genera id de respuesta ya que es una actualización de datos del pensionado.se evidencia en el flujo se actualizo nomina ; sin embargo es una certificación de Bancolombia para que le paguen en esta cuenta no es una certificación laboral como lo dice el asunto(ingreso de asunto en correspondencia). N.A
94960	Derecho de Petición	TIPO SOLICITANTE: CARLOS MAURICIO BARRETO GAMEZ MENSAJERO: RODRIGO BELTAN CC. 79597443ASUNTO: DERECHO DE PETICIONOLD MUTUAL ALLEGA DOCUMENTO DERECHO DE PETICION	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	15/07/2016	96773	X		Se dio respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
95094	Reconocimiento Pensión Sanción	MENSAJERO: MAURICIO ORTIZ CC. 93133947ASUNTO: DOCUMENTOS DE PENSION SANCIONSECRETARIA DE HACIENDA ALLEGA DOCUMENTOS DE PENSION SANCION DE MANUEL FRANCISCO VILLAMIL SAIZ CC. 79100330	GRUPO DE NOMINA	22/07/2016		X		No genera id de respuesta el pensionado se entera por que viene a averiguar. se sugiere que se emita respuesta al pensionado notificándole la inclusión a nómina. no tiene fecha de vencimiento en el SIGEF. Esto es reconocimiento pensión sanción, las entidad hacen la resolución y la notifica al ciudadano y a Foncep nos traen una copia, pero no hay respuesta al ciudadano diciéndole que han recibido la información de la secretaria de hacienda sobre su pensión sanción. *no tiene fecha de vencimiento-la tipología formato pensión sanción (base de datos general)

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
951 19	Demanda	TIPO SOLICITANTE: LUZ DARY BEATIRZ BUSTOS ASUNTO: ADMITE DEMANDA JUZGADO DICISIETE ALLEGA DOCUMENTO DEMANDA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	11/07/2016				<p>No genera id de respuesta es un trámite de demanda que genera entrega a abogado externo. se sugiera que si existe un oficio de entrega la abogado sea subido al SIGEF como evidencia de entrega. *no tiene fecha de vencimiento grabada en el SIGEF.</p> <p>Esta mal escrito el nombre, no tiene cedula Se recomienda capacitación en el momento de radicar tener en cuenta diligenciar solicitante causante , tipología , asunto y dentro del solicitante se sugiere nombre bien diligenciado y la cedula</p>
953 22	Solicitud de Bono de la Administradora	MENSAJERO: RAFAEL CASTRO CC. 80048865 ASUNTO: SOLICITUD CUOTAS PARTES DE LUZ MARITHZA GONZALEZ HERRERA Y OTROS SECRETARIA DE EDUCACION ALLEGA DOCUMENTO SOLICITUD CUOTAS PARTES OBJECION	GERENCIA DE PENSIONES	21/07/2016	96875	X		<p>No se tiene tiempo de vencimiento grabado en el SIGEF</p> <p>Se recomienda que todas las tipologías tengan fecha de respuestas</p> <p>Se evidencia que no es solicitud de Bono de la Administradora sino una solicitud de cuota partes es errónea</p> <p>la Secretaria solicitud para varios ciudadanos la cuota partes, se evidencia que no hay nada enlazado en el expediente de los demás por que no se radico uno a uno.</p>

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
95440	Solicitud Certificados	SOLICITANTE VICTOR MANUEL CHOCONTA OTERO CC: 79232785, SOLICITA CERTIFICADO DE NO PENSION DIRIGIDO A SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL, ENTREGA PERSONAL.	CORRESPONDENCIA	08/07/2016		X		No genera id de respuesta ya que es un certificado que se entrega a la mano. se sugiere se implemente en la página web la emisión de estos certificados automáticamente.
95479	Solicitud Levantamiento de Hipoteca	SOLICITANTE: LUIS ALEJANDRO SANABRIA CRUZ CC: 19057107 ALLEGA DOCUMENTACION PARA LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA	AREA CARTERA	22/07/2016		X		No tiene tiempo de respuesta grabado en el SIGEF. Hay respuesta (se entregó a la mano) ,pero no hay id de respuesta se sugiere que se implemente ya que en muchos casos el ciudadano tiene que estar llamando o viniendo a averiguar si ya está gestionada su petición.
95520	Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	SOLICITANTE MIGUEL CARO GALINDO CC:1782460, RADICA FORMATO Y DOCUMENTACION DE SOLICITUD PROVISIONAL DE PENSIONADOS A BENEFICIARIOS.	GERENCIA DE PENSIONES	18/07/2016	96779	X		tiene tiempo de vencimiento de un día grabado en SIGEF. Este caso es solo de actualización de beneficiarios y no solicitud de otorgar la pensión provisional ya que el pensionado todavía está vivo.
96477	Fallos de Tutela	MESAJERO: MANUEL SAVOGAL CC. 80830652 ASUNTO: COMUNICACION DE FALLO DE TUTELA JUZGADO 25 ALLEGA OFICIO DE NOTIFICACION DE FALLO DE TUTELA N° 1100140030292 01600255	OFICINA ASESORA JURÍDICA	18/07/2016		X		Tiene tiempo de vencimiento de un día grabado en SIGEF. y es más informativo o de radicación ya que no genera respuesta. esto no es tutela sino un fallo (informativo) fallo favorable para la entidad
96511	Queja	PERSONALASUNTO: QUEJA POR INOPORTUNO	ÁREA DE CESANTÍAS	14/07/2016	96564	X		lo radicarón como solicitud de información, lo clasificaron en queja por el asunto

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
		GIRO EN CESANTIAS PARA EDUCACION WILLIAN DE JESUS HERRERA CAMELO ALLEGA DOCUMENTOS PARA QUEJA POR INOPORTUNO GIRO EN CESANTIAS PARA EDUCACION						no existe tipología de queja para todas las áreas se sugiere que todas lo tengan
965 18	Indemnización Sustitutiva Pensión	SE RADICA FORMATO DE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN SUSTITUTIVA DE PENSION DE VEJEZ SOLICITANTE: LUIS ENRIQUE PUENTES ARIAS C.C.5.981.433.P ENDIENTE ENTREGA HISTORIA LABORAL EMITIDA POR COLPENSIONES, S.A PESAR DE EXISTIR TUTELA EXIGIENDO LA EXPEDICIÓN DE DICHO DOCUMENTO. EXPEDIENTE 7358531040012 0130001000 DEL JUZGADO UNICO DEL CIRCUITO DE PURIFICACION TOLIMA.	GERENCIA DE PENSIONES	22/09/2016	107330	X		tiene fecha de vencimiento de un día en el SIGEF cuando debe ser de 120 días,
965 85	Recurso de Reposición	SOLICITANTE BERNARDA GAMEZ MELO CC: 51640266, ALLEGA PETICION DE AUXILIO FUNERARIO.	GERENCIA DE PENSIONES	28/07/2016	98367	X		tiene fecha de vencimiento de un día en el SIGEF , está en términos
966 34	Reliquidación Pensión	MENSAJERO: JAIRO CHAPARRO CC. 79504515 ASUNTO: SOLICITUD AL FALLO DE SENTENCIA PARA ORDENAR Y RELIQUIDAR LA PENSION DEL APODERANTE	GERENCIA DE PENSIONES	15/07/2016				Son documentos para anexar a un proceso de reliquidación de pensión no genera respuesta. *no está asociado ni enlazado Sin embargo no es Reliquidación sino una radicación donde anexaban documentos para esa reliquidación en curso. porque de esta manera quedan dos radicaciones de la

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
		DE MARIA RUTH MARROQUIN DE GRANADOS CC. 41547070						misma solicitud de reliquidación
968 11	Solicitud Cuota Parte Pensional	MENSAJERO: ARIEL ARIAS CC. 93230069 ASUNTO: CONSULTA CUOTA PARTE PENSIONAL COPIAS DE CONSULTA CUOTA PARTE PENSIONAL DE LUIZ FRENCISCO PINZON ROMERO CC. 19241836	GERENCIA DE PENSIONES	15/07/2016				Es respuesta a una solicitud de FONCEP.
969 88	Solicitud Cesantías	MENSAJERO: EDGAR GIL CC. 80792457 ASUNTO: FORMULARIO PARA EL PAGO DE CESANTIAS SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL ALLEGA DOCUMENTOS CON FORMULARIO PARA EL PAGO DE CESANTIAS DE ALCIRA SERRANO AVILA CC. 41770464	ÁREA DE CESANTÍAS	21/07/2016				no se puede determinar tiempo de respuesta por presentar fallas el SIGEF que no permite visualizar flujo e imagen.
971 07	Solicitud Otras Entidades	MENSAJERO: JHON CHAPARRO CC. 1033736871 ASUNTO: INFORMACION CIRCULAR SECRETARIA GENERAL ALLEGA DOCUMENTOS DE INFORMACION	OFICINA ASESORA JURÍDICA	29/07/2016	97538	X		Tiene fecha de vencimiento al otro día
971 79	Solicitud de Información	TIPO DE SOLICITANTE: JOSE EDGAR PAEZ RODRIGUEZ MENSAJERO: JULIO ALFONSO GRANADOS CC. 80743616 DOCUMENTO DEL SOLICITANTE: 19400569 TIPO	GERENCIA DE PENSIONES	22/07/2016		X		Es respuesta a una solicitud de Foncep.

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
		DOCUMENTAL: SOLICITUD REPORTES DE HISTORIA LABORAL PARA PRESTACIONES ECONOMICAS COLPENSIONES ALLEGAS DOCUMENTOS DE SOLICITUD REPORTES DE HISTORIA LABORAL PARA PRESTACIONES ECONOMICAS DE JOSE EDGAR PAEZ RODRIGUEZ CC. 19400569						
972 03	Acuerdo de Pago	MENSAJERO: YENNY RODRIGUEZ CC. 1030572174AS UNTO: ACUERDO DE PAGO DE VIVIENDATRAN SITO RUIZ GAITAN ALLEGA DOCUMENTOS PARA ACUERDO DE PAGO DE VIVIENDA	AREA CARTERA	19/07/2016				No tiene id de salida hacia el ciudadano radicado en el SIGEF aunque en el flujo aparece un numero de acuerdo de pago en su respuesta.
974 81	Auxilio Funerario	SOLICITANTE: OLGA LUCIA LEON BARBOSA CC: 35522218 ALLEGA FORMATO DE SOLICITUD DE AUXILIO FUNERARIO DE LA SEÑORA MARUA HAYDEE LEON CC 20079289	GERENCIA DE PENSIONES	06/09/2016	104635	X		*la tipología tiene fecha de vencimiento de un día.

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
975 33	Reconocimiento Pensión Vejez o Pensión de Jubilación	SOLICITANTE: SR. CESAR HURTADO SALAZAR C.C. 2923060, ALLEGA FORMATO DE SOLICITUD PENSIÓN DE VEJEZ O PENSIÓN DE JUBILACIÓN POR APORTES, SE RADICA DOCUMENTACION.	GERENCIA DE PENSIONES	26/09/2016	107430	X		Se dio respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
976 68	Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	SOLICITANTE: MARTHA EMILIA CASTIBLANCO FARFAN CC: 41571715 SOLICITA LE SEA CONTESTADA LA SOLICITUD CON ID 76764 INFORMANDO EL BANCO QUE YA DEVILVIERON EL DINERO	GRUPO DE NOMINA	29/07/2016	98828	X		Se dio respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
989 48	DERECHO DE PETICION	TIPO SOLICITANTE: MARIA ORJUELA ACEVEDO MENSAJERO: MARIO AMYA CC. 1036130207DOCUMENTO SOLICITANTE: 41435597TIPO DOCUMENTAL: DERECHO DE PETICIONSECRETARIA DISTRITAL DE SALUD ALLEGA DOCUMENTOS DERECHO DE PETICION	GRUPO DE NOMINA					No se evidencia id de respuesta directa al peticionario.
990 60	ACCIÓN DE TUTELA	TIPO DE SOLICITANTE: NEYLA CONSTANZA FONSECA CASTILLOMENSAJERO: JANETH CASTILLO CC. 51718124TIPO DOCUMENTAL: ACCION DE TUTELAJUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO ALLEGA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	03/08/2016	99658	X		Se dio respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

ID	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	ASUNTO O RESUMEN	OFICINA	FECHA DE RESPUESTA	ID	S	N	OBSERVACIONES
		ACCIÓN DE TUTELA DE LA SÑRA NEYLA CONSTANZA FONSECA CASTILLO						
100 038	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN	SOLICITANTE LUIS ENRIQUE ORDOÑEZ LEON CC 227960 ALLEGA RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DAPELACION CONTRA RESOLUCION SPE- GP-N 0330 DEL 26 DE JULIO DE 2016	GRUPO DE NOMINA	08/09/2016	104668	X		Se dio respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
101 324	FORMATO DE SOLICITUD DE PAGO ÚNICO A HEREDEROS.	SOLICITANTE LUIS LORENZO FRANCO RUBIO CC 79492464 ALLEGA FORMATO DE SOLICITUD DE PAGO UNICO A HEREDEROS DEL CAUSANTE CC 4065534 FRANCO VARGAS LUIS ANTONIO	GRUPO DE NOMINA	21/10/2016	106148	X		Se dio respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

17. CONCLUSIONES

- La Entidad Cuenta con un enlace de fácil acceso, en la página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
- La entidad cuenta con canales que permiten la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción tales como presencial, telefónica, correo electrónico, página web, escrito.
- Elabora mensual y trimestralmente informes sobre las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad.
- En la página web se encuentra Implementado el protocolo de servicio al ciudadano de atención al ciudadano con el fin de prestar un servicio amable y digno a los ciudadano, este se encuentra dividido en: Protocolos para Canales Presenciales, Protocolo de servicio para el canal Telefónico, Protocolo de servicio para el canal Virtual. con el fin de prestar un servicio amable y digno a los ciudadano.
- Mediante resolución FONCEP 247 de Julio de 2016 " se designa Nuevo Defensor del Ciudadano en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP" y sus respectivas funciones.

18. HALLAZGOS DE AUDITORÍA:

18.1 OBSERVACIONES
18.1.1 Se observa debilidades en el proceso de radicación, lo anterior podría estar sustentado a la falta de capacitación a los funcionarios para que al momento de radicar enlacen en el SIGEF “documentos asociados” los ID de respuesta y se pueda lograr una trazabilidad de las solicitudes que realiza el ciudadano, por ejemplo, los ID 103743 del 1/09/2016, ID113113 del 2/11/2016, ID113542 del 4/11/2016 se evidencia que no se realiza de esta manera lo que genera reproceso en la Gestión.
18.1.2 Se observa debilidades en la generación de los informes y datos basados en el aplicativo SIGEF, esto podría deberse a la gran cantidad de tipologías (517) que existen en el SIGEF, ya que por ejemplo un funcionario o en la misma Oficina de correspondencia en el momento de radicar se encuentra con múltiples tipologías que puede incurrir en errores en el momento de la radicación
18.1.3 Se observa que puede ocurrir que un documento quede doblemente radicado, ya que en el proceso de radicación genera un ID pero cuando pide escanear la imagen genera otro número de Radicado, quedando el primer ID sin imagen y el segundo con imagen, es el caso del Id 111650, Id111651, Id114216, Id 114217
18.1.4 Se observó que aunque es utilizado el aplicativo SIGEF y SDQS para radicar todas las solicitudes, el procedimiento no menciona el SIGEF, por lo que se recomienda su actualización.
18.1.5 Las tipologías deben contar con fecha de vencimiento acorde con su naturaleza, se observa por ejemplo para el ID 97481 correspondiente a un auxilio funerario que la tipología tiene fecha de vencimiento 1 día. Por lo que se recomienda que al momento de crear las tipologías se tenga en cuenta este parámetro.
18.1.6 Se evidencia que los radicados en el SIGEF son consecutivos, sin embargo al consultar el radicado con Id 96988, no se evidencia flujo de trabajo, no existen datos, indagando, se verifico que a esta solicitud se le había dado el trámite correspondiente, lo que genera la pérdida de información y la confusión en la trazabilidad de algunos radicados.
18.1.7 Se recomienda que todas las dependencias tengan la tipología Queja y reclamos con el fin de realizar mejor el seguimiento.

18.2. NO CONFORMIDADES	CRITERIOS DE AUDITORIA
18.2.1 Se evidencia que la sede principal 2 piso Carrera 6 N. 14-98. Piso 2. Edif. Condominio Parque Santander Torre A (Bogotá - Colombia), no cuenta con señalización, no hay extintor, no existe ruta de evacuación y de salidas de emergencia, lo anterior evidencia incumplimiento del decreto 371 de 2010, Art. 3 numeral 5 que establece “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” y de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización”	*Decreto 371 de 2010, Art.3, numeral 5 *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
18.2.2 Se evidencia que los meses Agosto a Noviembre de	Circular 87 de 2015

2016, no se cumplió con las fechas establecidas Para el envío del informe a la Veeduría , según registros en el aplicativo de la veeduría, lo anterior evidencia el incumplimiento de la circular 87 de 2015 que establece *“...En tal sentido, se recomienda dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte...”*