



FONDO DE PRESTACIONES CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
JULIO 2016**

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

1. MARCO NORMATIVO

- Constitución política Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Código Contencioso Administrativo (Decreto Ley 01 de 1984).
- Decreto 371 de 2010 art. 3 “Por la 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”.
- La ley 1474 de 2011, Contempla en su Art. 76, “**Oficina de quejas, Sugerencias y Reclamos**”. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.

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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencia y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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 los 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.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

2. ORGANIGRAMA DE FONCEP



3. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos de actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la entidad, con el fin de determinar el cumplimiento de los términos establecidos por ley y presentar recomendaciones tendientes a mejorar la gestión de la entidad.

4. PERIODICIDAD DEL INFORME

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 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.

5. DESCRICION DE LA ACTIVIDAD

- ✓ Se realiza un análisis de los requerimientos durante el semestre Enero-Junio de 2016.
- ✓ Se tomó una muestra aleatoria de requerimientos durante el periodo comprendido entre Enero y Junio de 2016, para evaluar la atención prestada por FONCEP a través de los diferentes canales de comunicación en términos de oportunidad y calidad.

5.1 ANALISIS REQUERIMIENTOS ENTRE ENERO-JUNIO 2016

De acuerdo con los informes mensuales expuestos en la página de internet - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2016, un total de 4.301 requerimientos interpuestos ante El Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones, relacionadas así:

❖ REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE

MES	REQUERIMIENTOS	PARTICIPACION PORCENTUAL
ENERO	68	1,6
FEBEREO	125	2,9
MARZO	553	12,9
ABRIL	719	16,7
MAYO	1310	30,5
JUNIO	1526	35,5
TOTAL	4301	100



El mes de Junio es el que registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 35,5% seguido de los meses Mayo y Abril con un porcentaje de 30,5% y 16,7% respectivamente.

❖ DISCRIMINADAS POR REQUERIMIENTO

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	PATICIPACION PORCENTUAL
Quejas	0	0	1	0	0	1	2	0,05 %
Reclamos	1	1	0	0	0	0	2	0,05 %
Petición de Interés Particular	39	79	516	673	1249	1456	4.012	93,28 %
Solicitudes de Información	1	2	8	16	9	23	59	1,37 %
Solicitud de Copia	27	43	28	30	52	46	226	5,25 %
TOTAL	68	125	553	719	1310	1526	4.301	100,00

Fuente: <http://www.foncep.gov.co/gestion-y-control/transparencia/informes-sdgs>

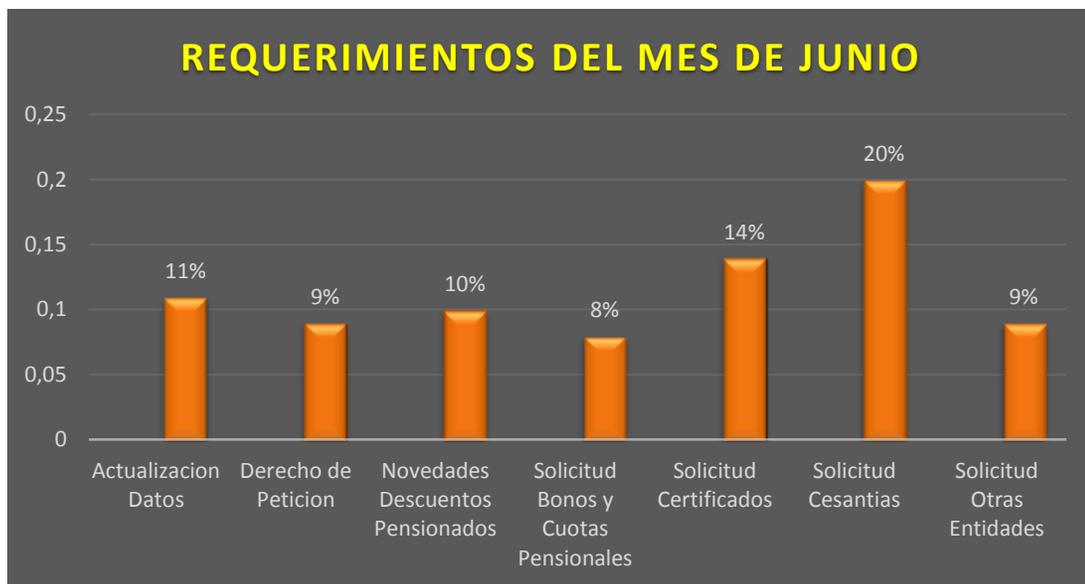


Se evidencia que para el periodo entre Enero y Junio de 2016, las quejas y reclamos fueron los menos representativos con un porcentaje de 0.05% del total, correspondiente a dos Reclamos (2) y dos (2) Quejas.

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 Junio

REQUERIMIENTO PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DEL MES DE JUNIO 2016	
Acción de Tutela	55	4%
Actualización Datos	165	11%
Acuerdo de Pago	15	1%
Auxilio Funerario	27	2%
Demanda	41	3%
Derecho de Petición	129	9%
Indemnización Sustitutiva Pensión	36	2%
Mesadas No Cobradas	13	1%
Novedades Descuentos Pensionados	146	10%
Pago Único a Herederos	1	0%
Reclamación Administrativa	6	0%
Reconocimiento Pensión de Jubilación por Aportes	1	0%
Reconocimiento Pensión Sanción	13	1%
Reconocimiento Pensión Sobrevivientes	24	2%
Reconocimiento Pensión Vejez	1	0%
Recurso de Apelación	1	0%

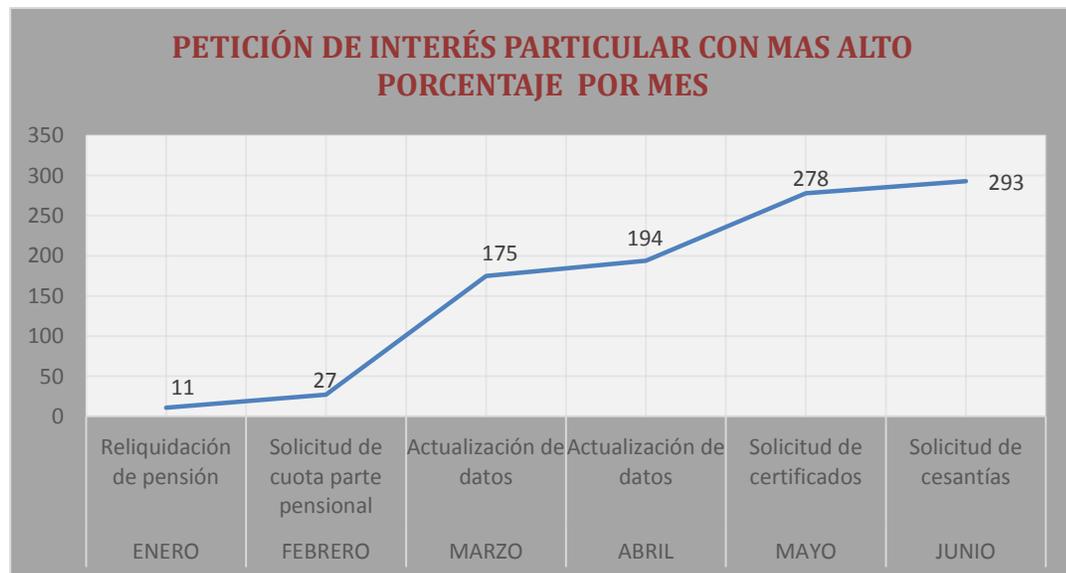
Recurso de Reposición	20	1%
Reliquidación Pensión	10	1%
Solicitud Acrecimiento de Pensión	1	0%
Solicitud Bonos y Cuotas Pensionales	115	8%
Solicitud Certificados	208	14%
Solicitud Cesantías	293	20%
Solicitud de Sustitución Provisional de Pensionados a Beneficiarios	5	0%
Solicitud Levantamiento de Hipoteca	5	0%
Solicitud Otras Entidades	125	9%
TOTAL	1456	100%



Estos datos reflejan que la Petición de Interés Particular de mayor participación porcentual en el mes de Junio fue la “solicitud de certificados” con un 14% y la “solicitud de cesantías” con un 20%, seguido de la “actualización de datos” con un 11% y “Novedades Descuentos Pensionados” con un 10%.

❖ PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR CON MAS ALTO PORCENTAJE MES A MES

MES	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	No.
ENERO	Reliquidación de pensión	11
FEBRERO	Solicitud de cuota parte pensional	27
MARZO	Actualización de datos	175
ABRIL	Actualización de datos	194
MAYO	Solicitud de certificados	278
JUNIO	Solicitud de cesantías	293



5.1 ANALISIS DE OPORTUNIDAD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACION ENERO-JUNIO DE 2015

Con el fin de evaluar la atención prestada por FONCEP a través de los diferentes canales de comunicación en términos de oportunidad y calidad se procedió a solicitar la información detallada al área correspondiente mediante comunicación interna SIGEF Id: 95443.

Una vez recibida la información por parte del área encargada se procedió a tomar las siguientes muestras selectivas veinte (20) peticiones de interés particular, dos (2) reclamos, dos (2) quejas y cuatro (4) solicitudes de información para un total de 28 requerimientos.

MES	PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUDES DE INFORMACION	TOTAL
ENERO	1	1			2
FEBRERO	2	1			3
MARZO	3		1		4
ABRIL	4			2	6
MAYO	5				5
JUNIO	5		1	2	8
TOTAL	20	2	2	4	28

❖ ANALISIS DE LA INFORMACION

MES	SOLICITUD DE INFORMACION	INFORMACION ENTREGADA
ENERO	<p>1. Reclamo radicado y trámite dado por el FONCEP para atender el mismo.</p> <p>2. Relación o listado de las cédulas correspondientes a los 39 Peticiones de Interés Particular, esto con el fin de tomar muestra selectiva para verificación</p>	<p>El informe de gestión refleja 68 requerimientos que corresponden a 39 Peticiones de Interés Particular, (1) reclamo, (1) solicitud de información y (27) solicitudes de copia.</p> <p>Una vez recibida la base de datos de SIGEF, se encontraron varias inconsistencias comparándolo con el informe de gestión, ya que esta base solo refleja 64 requerimientos y no se especifica detalladamente su tipología, lo cual dificultó determinar cuáles eran las peticiones de interés particular y cuál era el reclamo. Sin embargo se procedió a tomar una (1) muestra selectiva de acuerdo con la información registrada en la base de datos para su respectiva verificación, y solicitar información del Reclamo, al área correspondiente.</p>
FEBRERO	<p>1. Reclamo radicado y trámite dado por el FONCEP para atender el mismo.</p> <p>2. Relación o listado de las cédulas correspondientes a los 79 Peticiones de Interés Particular, esto con el fin de tomar muestra selectiva para verificación.</p>	<p>Se recibió por parte del área encargada, la relación de 79 requerimientos, no se especifica detalladamente su tipología. Sin embargo se procedió a tomar muestra selectiva de acuerdo con la información registrada en la base de datos para su respectiva verificación, y solicitar información del Reclamo, al área correspondiente.</p>
MARZO	<p>1. Queja radicada y trámite dado por el FONCEP y trámite para atender la misma.</p> <p>2. Relación o listado de las cédulas correspondientes a los 516 Peticiones de Interés Particular, esto con el fin de tomar muestra selectiva para verificación.</p>	<p>Se recibió por parte del área encargada, la relación de 553 requerimientos, no se detalla cuales pertenecen a las peticiones de interés particular. Sin embargo se procedió a tomar muestra selectiva y una (1) queja de acuerdo con la información registrada en la base de datos para su respectiva verificación.</p>
ABRIL	<p>1. Relación o listado de las cédulas correspondientes a los 673 Peticiones de Interés Particular, esto con el fin de tomar muestra selectiva para verificación.</p> <p>2. Relación o listado de las cédulas correspondientes a los 16 solicitudes de información con el fin de tomar muestra selectiva para verificación</p>	<p>Se recibió por parte del área encargada, la relación de 883 requerimientos, no se detalla cuales pertenecen a las peticiones de interés particular. Sin embargo se procedió a tomar muestra selectiva y dos (2) solicitudes de información, de acuerdo con la información registrada en la base de datos para su respectiva verificación.</p>
MAYO	<p>1. Queja radicada y trámite dado por el FONCEP para la atender la misma.</p> <p>2. Reclamos radicados en el mes y trámite dado por la entidad a fin de</p>	<p>Se recibió por parte del área encargada, la relación de 1249 requerimientos, no se detalla si pertenecen a las peticiones de interés particular. Sin embargo se procedió a muestra selectiva de acuerdo con la información registrada en la base de datos</p>

	atender los mismos 3. Relación o listado de las cédulas correspondientes a los (1249) 51 Peticiones de Interés Particular, esto con el fin de tomar muestra selectiva para verificación.	para su respectiva verificación.
JUNIO	Informe de PQR para el mes de junio de 2016	Se recibió por parte del área encargada, la relación de 1526 requerimientos, no se detalla cuales pertenecen a las peticiones de interés particular. Sin embargo se procedió a tomar muestra selectiva y una (1) queja y dos (2) solicitudes de información, de acuerdo con la información registrada en la base de datos para su respectiva verificación.

FUENTE: BASE DE DATOS ENVIADA POR EL AREA ENCARGADA E INFORMES MENSUALES SDQS

❖ ANALISIS MUESTREO

MES	CEDULA			ENTRADA PQRS		DESCRIPCION	RESPUESTA		VERIFICACION
				RADICADO	FECHA		RADICADO	FECHA	
<i>Enero</i>	C.C. 51.577.590		Reclamo	SDQS 21008620 15	1/12/20 15	reclamación de pensión de la cual no había sido notificada	SIGEF No. 68614	15/12 /2015	La respuesta de este reclamo se realizó dentro de los términos de ley y de fondo, sin embargo se radico el 1 de diciembre de 2015 y fue contestada el 15 diciembre 2015 pero la respuesta fue subida al SDQS hasta 16 de febrero de 2016.
<i>Enero</i>	C.C. Apoderado: 19.427.186 Radicado 71728 cc17.186.73 8		particular	Radicado 71728	19/02/2 016	correspondiente a reajuste de pensión del Sr. JUAN DE DIOS TIGA	No. 72061	20/02 /2016	De acuerdo a los radicados se contestó de fondo dentro de los términos de ley pero se evidencia que recibida por el peticionario el día 26 de febrero.
<i>Febrero</i>	51.821.598		Reclamo	SDQS 23596201 6	11/02/2 016	Reclamando el no envió del recibo para pago del crédito hipotecario que posee con la entidad y fue gestionado directamente en la plataforma de la alcaldía enviándole copia del recibo.		19/02 /2016	Se Contestó al peticionario dentro de los términos de ley .Fue gestionado directamente en la plataforma de la alcaldía enviándole copia del recibo el día 19 de febrero de 2016 , No fue radicada en el SIGEF.
<i>Febrero</i>	Mensajero de Col pensiones: 102454008 4 Radicado 75233	E n T r a m i t e	petición particular	75233	11/02/2 016	Colpensiones solicita reconocimiento cupón principal o cuota parte de bono pensional	78025		Aunque existe una respuesta ID 78025 del 2 de marzo de 2016 a Colpensiones, Se evidencia que en este requerimiento están solicitando reconocimiento cupón principal o cuota parte de bono pensional se evidencia gestión pero no se ha cerrado el tramite ya que depende de diferentes entidades involucradas
<i>Febrero</i>	51.876.978 Radicado 77332	E n t r a m i t e	petición particular	77332	24/02/2 015	OLD MUTUAL y corresponde a respuesta emitida por esa entidad ante una reiteración de derecho de petición de esa entidad hacia FONCEP solicitud bono pensional de			Se evidencia que este requerimiento están solicitando bono pensional, lleva más de un año y aunque se evidencia gestión no se ha cerrado el tramite ya que depende de diferentes entidades involucradas

					la señora ELIZABETH TOLOZA MENDEZ C.C. 36.161.739				
Marzo	51.628.561		Queja	ID 80278	22/03/2016	sobre la contestación vía telefónica de las inquietudes que se tengan,		30/03/2016	Aunque paso por diferentes áreas de la entidad, se pudo contestar de fondo y dentro de los términos establecidos por ley.
Marzo	Mensajero:1 2.915.519 SIGEF 80496		petición particular	SIGEF 80496	28/03/2016	solicitando información de la persona encargada por la dirección general de FONCEP, para hacer el enlace con el Consejo de Bogotá	SIGEF 82136.	8/04/2016	Se contestó de fondo dentro de los términos de ley
Marzo	Abogado 19.478.502 Radicado 80335		petición particular	Radicado 80335	22/03/2016	Derecho de Petición solicitando información sobre Pensión Sanción a nombre del DANIEL SANTANA ALARCON C.C. 405.815 de Susa	SIGEF 93958.	23/03/2016	Se contestó de fondo dentro de los términos de ley
Marzo	39.760.112		petición particular	ID 80239		solicita se le suspenda el descuento de EMERMEDICA	NA	30/03/2016	Talento Humano hace la siguiente anotación "Se termina. Novedad registrada en la nómina", no se necesita respuesta al ciudadano.
Abril	37.251.083		petición particular	ID 81693	5/04/2016	DERECHO DE PETICION solicitando aclaración pago Bono Pensional	ID 81917	6/04/2016	Se contestó de fondo dentro de los términos de ley
Abril	Mensajero: 79.614.173 Radicado 83437		petición particular	Radicado 83437	19/04/2016	radicación de libranzas de préstamos a pensionados de la empresa COALFAQUIN			No genera respuesta
Abril	52.277.380		petición particular	ID. 81288	01/04/2016	requiriendo se le paguen las MESADAS CAUSADAS Y NO COBRADAS a nombre del Sr. ANDRES RAMIREZ PIÑEROS C.C. 3.174.579 por ser herederos	ID 81329	01/04/2016	Se contestó solicitando soportes para su verificación. Se contestó dentro de los términos de ley. Recibida por el peticionario el día 17 de mayo.
Abril	Mensajero: 9.280.538 ID 82177		petición particular		08/04/2016	JUZGADO 53 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE BOGOTA -solicita información de la Sra. LUCRECIA CESPEDES VILLALBA C.C. 41471730	ID 82513	12/04/2016	Se contestó de fondo y dentro de los términos de ley.
Abril	ID 81846		solicitudes de información	ID 81846		dirigida a la OFICINA DE CONTROL INTERNO sobre tramite de investigación disciplinaria	NA	NA	No se realiza respuesta ya que indica que en caso de que la entidad este adelantando investigación y como no se está adelantando ninguna investigación no se genera respuesta.

Abril	ID 84643		solicitudes de información	ID 84643	26/04/2016	corresponde al Sr. ROGER ANTONIO CERRA VITOLA C.C. 6817100 sobre solicitud de tiempo de servicio prestado en la contraloría de Bogotá	ID. 85458	3/05/2016	Se contestó de fondo dentro de los términos de ley Entregada al peticionario el día 05 de mayo.
Mayo	20.644.841		petición particular	ID. 90022	31/05/2016	para que sea actualizado en nómina el fallecimiento del Sr. FILADELFO PINZON			No genera respuesta ya que se trata de actualización de datos
Mayo	5.040.165		petición particular	ID. 89863	31/05/2016	certificado de CERTIFICADO DE NO PENSION			Entrega inmediata sin generar ID de respuesta
Mayo	Mensajero: 79.739.720 Radicado 89816		petición particular	Radicado 89816	17/05/2016	corresponde a Derecho de Petición pago Bono cuota parte por parte de Colfondos	ID 92684	20/06/2016	Esta Por Fuera De Los Términos De Ley, se contestó de fondo
Mayo	11.429.126		petición particular	ID. 89732	27/05/2016	presentado por apoderado Sr. JAIRO SARMIENTO PATARROYO	ID 91837	14/06/2016	Se Encuentra dentro de los términos establecidos, respuesta parcial
Mayo	Mensajero: 79.345.365 SIGEF ID 89666		petición particular	SIGEF ID 89666		a nombre de Martha Yolanda Amaya C.C. 51.798.311 solicitud de cesantías			Corresponde a mensajero de la SECRETARIA GENERAL y quedo radicado con el SIGEF ID 89666 a nombre de Martha Yolanda Amaya C.C. 51.798.311 solicitud de cesantías y no genera ID de respuesta hacia el ciudadano,
Junio	SIGEF ID 93715		queja	SIGEF ID 93715	27/06/2016	sobre contestación del PBX	ID 94722	5/06/2016	fue enviada por correo electrónico suministrado por el ciudadano, de fondo y dentro de los términos establecidos por ley
Junio	19.099.364		petición particular	SIGEF ID 90039		corresponde a solicitud de certificado de pensión	NA		Entrega a la mano inmediatamente y no genera ID de respuesta.
Junio	Mensajero 51.728.335 SIGEF ID. 90060		petición particular	SIGEF ID. 90060	01/06/2016	radica solicitud Bono Pensional a nombre de RAFAEL HUMBERTO MORALES C.C. 17.135.987			No ha tenido trámite del área de BONOS Y CUOTAS PARTES desde esa fecha según trazabilidad en el SIGEF.
Junio	11.189.559		petición particular	SIGEF ID. 90069		solicitando certificación de no pensión el cual se entrega a satisfacción al ciudadano			No se requirió ID de respuesta. Se le entrego personalmente
Junio	79.250.018		petición particular	SIGEF ID 90092	01/06/2016	solicita copia de resolución de pensión del Sr. EVANGELISTA GALINDO CALLEJAS C.C. 2884100 FALLECIDO	ID 92233	16/06/2016	Se contestó de fondo y dentro de los términos de ley
Junio	51.777.805		petición particular			La SECRETARIA DE EDUCACION allega solicitud pago de cesantías a nombre de la Sra. FRANCY HELENA CASTIBLANCO CEBALLOS C.C.			No genera ID de respuesta hacia el ciudadano,

<i>Junio</i>	12.644.899	solicitudes de información	SIGEF ID. 90048	01/06/2016	51.777.805 sobre el pago exacto del auxilio funerario de la Sra. BELIZA OVIEDO PEREZ C.C. 20025109	ID. 93498	24/06/2016	Se contestó de fondo y dentro de los términos de ley
<i>Junio</i>	20.262.501	solicitudes de información	SIGEF ID 91116 09/06/2016		solicitando aclaración de los pagos realizados por el fallecimiento del Sr. JOSE ANTONIO BELLO	ID 93368.	24/06/2016	Se dio respuesta de fondo y acuerdo a los términos de ley.

De acuerdo a la muestra tomada se observa que se dio respuesta coherente con lo solicitado y dentro de los plazos legales a dieciocho (18) requerimientos que corresponde 86% del total del muestreo, seis (6) requerimientos no era necesaria su respuesta, y cuatro (4) requerimientos están todavía en trámite ya que depende de la contestación de entidades externas, el área de Servicio al ciudadano realiza su correspondiente seguimiento a estos casos.



6. SISTEMAS DE INFORMACION EN EL FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESATIAS Y PENSIONES-FONCEP

La Entidad cuenta con un sistema de información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección www.foncep.gov.co. Lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.



▪ CANALES DE ATENCION SDQS:

Se encuentra en la página <http://www.foncep.gov.co/gestion-y-control/transparencia/canales-de-atencion-sdqs>:

- ✓ Presencial,
- ✓ Telefónico,
- ✓ correo electrónico servicioalciudadano@foncep.gov.co
- ✓ Pagina Web (www.foncep.gov.co), Escrito (carta u oficios).

▪ FORMULARIO SDQS:

Descargar y diligenciar el Formulario de Recepción de PQRS y a cercarse a las [Sedes del FONCEP](#) para legalizar el [trámite](#):

- La página de FONCEP también contiene un link GUIA DE TRÁMITES Y SERVICIOS donde encontrarán documentos que deben ser presentados para hacer tramites pensionales.
- En la página de internet se encuentra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, <file:///C:/Users/mlburgos/Downloads/plan%20anticorruptin%20y%20atencion%20al%20ciudadano%202016.pdf>, contiene mecanismos encaminadas a mejorar la atención al ciudadano, El objetivo de este componente es complementar la atención al ciudadano, no sólo con el intercambio de información y espacios de diálogo, sino que se preste un buen servicio; por esto sus acciones están encaminadas en mejorar su calidad y el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad.
- En la página web de la Entidad, en la siguiente dirección: <http://www.foncep.gov.co/gestion-y-control/transparencia/informes-sdqs>, se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la FONCEP. cumpliendo con lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del 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", y la Ley 1712 "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".

7. RECOMENDACIONES

Con el propósito de mejorar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el FONCEP, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias.

- Se recomienda que el cargue al SIGEF y al SQDS sean simultáneos ya que se evidencian diferencias en el número de requerimientos entre uno y otro.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Actualizar y socializar los procedimientos relacionados con el servicio al ciudadano.

- Si bien es cierto que se evidencia una mejora en la gestión, es necesario que la entidad continúe con sus esfuerzos teniendo a alcanzar la satisfacción de nuestros usuarios, lo cual se logra entre otras con la atención oportuna de sus solicitudes. Es este orden la Oficina de Control Interno recomienda continuar encaminando los esfuerzos hacia este logro.
- La Oficina de Control Interno recomienda unificar esfuerzos entre el grupo de atención al ciudadano y las áreas misionales a fin de controlar aún más los tiempos de ley frente a los tiempos de respuesta con el fin de garantizar que al 100% de las solicitudes se de atención dentro de los términos de ley.
- Se evidencian por parte de la Oficina de Control Interno que el grupo de atención al ciudadano viene desarrollando una labor importante en el manejo de la información, lo cual permite la toma de decisiones por la alta dirección.

En ausencia de Jefe de la Oficina de Control Interno, el informe se elabora por la funcionaria MARY LUZ BURGOS CUADROS