



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-00496-201907727-Sigef Id: 314898
Folios: 11 Anexos: 0 Fecha: 20-diciembre-2019 15:38:57
Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Origen: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Destino: DIANA CRISTINA ORJUELA BAHAMON, RUBEN GUILLERMO JUNCA MEJIA
Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: RUBÉN GUILLERMO JUNCA MEJÍA
Director FONCEP

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

DE: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – JUNIO - NOVIEMBRE 2019

En cumplimiento del Plan anual de auditorías de la vigencia 2019, 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 así como cumplimiento de las disposiciones legales vigentes del periodo Junio – Noviembre de 2019.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el FONCEP, durante el periodo comprendido entre el 01 de junio y el 30 de noviembre de 2019

Objetivos específicos

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en la Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011 y Decreto Distrital 371 de 2010.

Verificar la existencia y efectividad de los controles establecidos para asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización

de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos.

2. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia

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.”*

Acuerdo 731 de 2018 *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*

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”.*

Procedimiento FONCEP PDT – EST – SCI – 002 Versión 003: *“Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRSD”, de diciembre de 2019.*

3. ALCANCE

El alcance del presente informe abarca gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, así como cumplimiento de las disposiciones legales vigentes del periodo comprendido entre los meses de Junio – Noviembre de 2019

4. METODOLOGÍA

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, en la cual se incluyeron: la planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones, que permitirán contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno de FONCEP, se realizaron pruebas sustantivas de integridad y ocurrencia, pruebas analíticas sobre el comportamiento de la información suministrada por el área de atención al ciudadano.

Se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRSD recibidas durante el periodo auditado, suministrada por el área de atención al ciudadano, mediante revisión de una muestra aleatoria no estadística de 15 solicitudes del total de 617 peticiones que ingresaron por los diferentes canales de la Entidad, la oportunidad de las respuestas y su contenido con el fin

de verificar tiempos de respuesta, teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normatividad aplicable.

5. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS 01 de junio al 31 de octubre de 2019.

5.1 Resultados del Seguimiento

La Oficina de Control Interno tomó como base la información registrada en el aplicativo SIGEF toda vez que entre ésta y la base de datos del SDQS – Bogotá Te Escucha, se evidenció una diferencia de 200 PQRSD adicionales registrados en el SIGEF durante el periodo auditado, diferencia que obedece a que no se encuentra habilitado el enlace entre el FONCEP y el SDQS - Bogotá Te Escucha, a que no se registra la totalidad de PQRSD registrados en SIGEF.

En correo electrónico del 4 de diciembre, el Ingeniero a cargo del desarrollo informó que

“...se logra validar que estas peticiones no radicadas automáticamente, se da en muchos casos por que tenía la dirección de hecho muy larga y el mismo servicio de Bogotá te Escucha lo rechaza (Longitud), tener en cuenta que lo que no se radique automáticamente, es dado a que el servicio lo rechaza por tema de datos registrados en la petición o falta de datos obligatorios para el registro de la PQR...”

Al respecto, se recomienda 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*”.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, durante el periodo auditado fueron radicados en total 617 de PQRSD en el FONCEP.

Tabla No. 1, Peticiones radicadas SIGEF junio a noviembre de 2019 por Tipología:

TIPOLOGÍAS	Jun	Jul	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Total general
Consulta	2	8	5	2	4	4	25
Denuncia por actos de corrupción		1					1
Derecho De Petición De Interés General		2			4	1	7
Derecho De Petición De Interés Particular	28	35	36	24	11	23	157
Felicitación	1	1	1	4	5	2	14
Queja					1		1
Reclamo	1	3	1	2	7	1	15



TIPOLOGÍAS	Jun	Jul	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Total general
Solicitud de acceso a la información	26	17	21	21	12	8	105
Solicitud De Copia	57	48	46	53	46	32	282
Sugerencia		1	2	2	4	1	10
Total Mes	115	116	112	108	94	72	617

En la tabla 1 se observa que la solicitud de copias (282) predominaron con un porcentaje del 45.70%, seguido Derechos de Petición en Interés Particular (157) con un porcentaje del 25.45%, Solicitudes de Acceso a la Información (105) con un porcentaje del 17.02% y en porcentajes menores: Derechos de Petición en Interés General (7) 1.13%, Quejas (1) con el 0.16%.

En la tabla 2 se puede observar, según la tipología, las solicitudes de los usuarios que mediante el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS – Alcaldía de Bogotá, presentaron ante el FONCEP, para el periodo auditado:

Tabla No. 2, Peticiones radicadas Base de Datos SDQS - Atención al Ciudadano 2019 por Tipología:

TIPOLOGÍAS	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general
Consulta			3	1	5	3	12
Denuncia por actos de corrupción		1	1			1	3
Derecho De Petición De Interés General					1	4	5
Derecho De Petición De Interés Particular	18	19	24	16	12	9	98
Felicitación	1	1	1		3	2	8
Queja			1		3	2	6
Reclamo					5	2	7
Solicitud De Acceso A La Información	13	13	14	10	11	4	65
Solicitud De Copia	48	35	41	23	43	13	203
Sugerencia		1	1		7	1	10
Total Mes	80	70	86	50	90	41	417

5.1.1 Peticiones por Dependencia

Una vez revisada la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, se determinó la distribución de solicitudes por dependencias del FONCEP, durante el periodo evaluado con el siguiente resultado:

Tabla 3. PQRS radicadas por dependencia entre junio y noviembre de 2019

ÁREA	Total General	%
Área Administrativa	289	46,8
Oficina Asesora Jurídica - Área De Jurisdicción Coactiva	33	5,3
Subdirección De Prestaciones Económicas	2	0,3
Gerencia De Pensiones - Nómina	98	15,9
Correspondencia	12	1,9
Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	59	9,6
Área De Cesantías	3	0,4
Área Tesorería	13	2,1
Área Talento Humano	26	4,2
Grupo de Nómina	37	6,0
Oficina de Control Interno	2	0,3
Oficina Asesora De Planeación	1	0,2
Subdirección Administrativa y Financiera	2	0,3
Dirección	40	6,4
Total	617	100%

De acuerdo con la Tabla No. 3 se observó que el área con mayor número de peticiones es el Área Administrativa con 289 registros equivalentes al 46,8% del total de peticiones registradas para el periodo auditado. La segunda con mayor registro de solicitudes es la Gerencia De Pensiones – Nómina, con 98 peticiones registradas equivalentes al 15,9%. La tercera con mayor número de solicitudes es la Gerencia de Bonos y Cuotas Partes con 59 peticiones registradas, correspondientes al 9,6%.

5.1.2 Verificación de la oportunidad en la atención a PQRSD

Para el seguimiento la OCI revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas en el periodo evaluado, radicadas en el aplicativo SIGEF, de las cuales fueron revisadas aleatoriamente 43 solicitudes de las 617 registradas, con el propósito de observar la oportunidad y coherencia de las respuestas dadas por la Entidad, observando que en los siguientes casos se atendieron en forma extemporánea:

Tabla 4. Peticiones atendidas en forma inoportuna



Id	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Área cierre de respuesta	Días fuera de término	Observaciones OCI
305621	22/10/2019	15/11/2019	Gerencia de Pensiones – Tesorería – <i>Se solicita aclaración de liquidación</i>	1	Fecha de Vencimiento 14/11/2019
290207	08/08/2019	02/09/2019	Oficina Asesora Jurídica	7	Fecha de Vencimiento 23/08/2019 solicitud de conceptos
304071	22/10/2019	20/11/2019	Correspondencia – Notificación de Resolución	5	Fecha de Vencimiento 13/11/2019

Fuente: *Aplicativo SIGEF*

La OCI observó que la clasificación por fecha de vencimiento no se realiza correctamente, teniendo en cuenta que se evidenciaron solicitudes como reliquidación de pensión, solicitud de indemnización sustitutiva, reconocimiento y pago pensión convencional; que fueron clasificadas con un tiempo de vencimiento de diez (10) días, las cuales no correspondían a solicitud de documentos, por lo anterior **se recomienda** establecer controles a fin de clasificar las peticiones de acuerdo al tipo de solicitud e igualmente aplicar lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 referente a:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

Teniendo en cuenta que, para lograr dar cumplimiento con oportunidad a la respuesta de las diferentes solicitudes, las áreas deben estar en alerta a los términos de respuesta con el fin de no incurrir en sanciones legales. Se recuerda que el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, establece que *“...La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.* Por lo anteriormente expuesto **se recomienda** continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas encontradas fuera de término.

En la relación remitida por el área de servicio al ciudadano se evidenciaron los ID 309649 que a diciembre 17 fecha de revisión en el SIGEF aún no se ha iniciado en trámite y el 310236, del 26

de noviembre sin iniciar el trámite.

5.1.3 Informes de PQRS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2015, se deberá publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; adicionalmente, 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 el 12 de diciembre de 2019, se estableció que la entidad dio cumplimiento a la publicación en su página web www.foncep.gov.co, los informes de PQRS correspondientes a los meses objeto de revisión, adicionalmente el informe trimestral con corte septiembre de 2019

5.1.4 Área de atención al ciudadano

Se evidenció que el área de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en el segundo piso de la Torre A del Edificio Condominio Parque Santander con la debida señalización. Se cuenta con personal externo al FONCEP para la atención al ciudadano.

Se observó que la entidad se encuentra adelantando las acciones de adecuación al área de atención al ciudadano, a partir de las recomendaciones presentadas por la Veeduría Distrital mediante ID255662. Se reitera la recomendación de adelantar las acciones propuestas, para cumplir con los plazos acordados con el ente de control.

5.1.5 Documentación del proceso

Se observó que el proceso cuenta con la siguiente documentación aprobada en el año 2019:

PDT-EST-SCI-002 Versión 003 *Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias*, con fecha de aprobación Diciembre 05 de 2019

5.2 Participación de Funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas y reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

El FONCEP participa en las reuniones plenarias de la Red Distrital de Quejas y Reclamos convocadas por la Veeduría

Se evidencia que la Asesora de Comunicaciones, funcionaria de más alto nivel encargada del proceso de Atención al Ciudadano y PQRSD, delega a un contratista para asistir a las reuniones y actividades programadas por la Veeduría Distrital.

6. Seguimiento Plan de Mejoramiento Interno

Hallazgo	Acción del Plan de Mejoramiento	Estado	Seguimiento OCI
<p>Hallazgo PM # 80</p> <p>No se evidenció en la página web de FONCEP www.foncep.gov.co la publicación de los informes mensuales de atención de PQRS correspondientes a marzo y abril de 2019, incumpliendo con las disposiciones del artículo 11 de la Ley 1712 de 2015 y el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos que eviten la materialización de riesgos asociados a incumplimientos legales.</p>	<p>Incluir una política en el procedimiento de "atención de PQRSD" que indique los tiempos establecidos para el cargue y publicación de los informes de PQRSD</p> <p>Actualización del procedimiento PQRSD</p>	100%	<p>Se evidenció en el Procedimiento "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD" PDT-EST-SCI-003, actualización del 05 de diciembre de 2019. En el numeral 19 de la Política de Operación establece: "La Entidad debe elaborar informes de PQRSD de manera mensual, trimestral y semestral, los cuales deben ser cargadas en la página web de la Entidad, en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la finalización de cada periodo " En cuanto a la acción del plan de mejoramiento, se observa que la política indica los tiempos establecidos para el cargue y publicación de los informes de PQRSD.</p> <p>Avance 100%</p>
<p>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</p>	<p>Realizar solicitud al área de Talento Humano para que realice la gestión de creación e inclusión de la oficina de comunicaciones y servicio al ciudadano en la estructura organizacional de la Entidad y realizar el respectivo seguimiento.</p>	100%	<p>Se observó comunicación interna del área de atención al ciudadano al área de Talento humano cuyo asunto es: "SOLICITUD DE INFORMACIÓN - CREACIÓN FUNCIONES DE SERVICIO AL CIUDADANO", remitida el 07 de octubre mediante id. 301237.</p> <p>Se observó Resolución 343 de 2019, mediante la cual se modificó el Manual de funciones de FONCEP y se incluyó la función relacionada con Asesorar, liderar y realizar seguimiento al proceso de gestión de PQRSD de acuerdo con los términos de ley y las políticas distritales (página 23). Por estar sujeta a aprobación externa la modernización de la entidad, se da por cumplida esta actividad a nivel interno.</p> <p>Avance 100%</p>
	<p>Generación de Acuerdos de Experiencia con los diferentes procesos del FONCEP</p>		



Hallazgo	Acción del Plan de Mejoramiento	Estado	Seguimiento OCI
1474 de 2011, razón por la cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa raíz identificada.			Administración de Cesantías Gestión Financiera Gestión de Funcionamiento y Operación Gestión de Servicios TI Gestión de Comunicaciones Se recomienda continuar con la suscripción de los acuerdos de nivel de experiencia con los demás procesos misionales.

Fuente – Seguimiento Plan de Mejoramiento noviembre de 2019

7. 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 5 se presenta el resultado de dicha verificación.

Tabla 5. Efectividad de los controles a los riesgos del proceso Servicio al Ciudadano.

Riesgos	Controles	Verificación de la Efectividad	SI	NO	Observaciones
Pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad.	Persona designada para el seguimiento y trazabilidad de PQRSD.	¿Está documentado el control?			La OCI observa que la actividad "Persona designada para el seguimiento y trazabilidad de PQRSD" no es un control, razón por la cual se recomienda revisar la identificación del control establecido, teniendo en cuenta que no cumple con los criterios definidos por el DAFP.
		¿El control se está ejecutando periódicamente?			
		¿El control presenta registro y/o evidencia?			
		¿El control es efectivo?			
Sanciones legales por entrega de información imprecisa en los trámites y servicios de la Entidad.	Actualizar el Procedimiento o Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos	¿Está documentado el control?			La OCI observa que la actividad "Actualizar el Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos" no es un control, razón por la cual se recomienda revisar la identificación del control establecido, teniendo en cuenta que no cumple con
		¿El control se está ejecutando periódicamente?			
		¿El control presenta registro y/o evidencia?			



Riesgos	Controles	Verificación de la Efectividad	SI	NO	Observaciones
	OS	¿El control es efectivo?			los criterios definidos por el DAFP.

Fuente: Matriz de Riesgos operacionales octubre de 2019

De acuerdo con la tabla anterior **se recomienda** establecer mejoras a partir de lo indicado en el presente informe respecto a los riesgos, teniendo en cuenta lo estipulado en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas del DAFP. Con asesorías realizadas por la Oficina Asesora de Planeación.

8. CONCLUSIONES

Como resultado de la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente respecto del proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se concluye que el sistema de control interno es adecuado, no obstante es susceptible de mejora, en la medida que se acojan las recomendaciones incluidas en el presente informe

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

9. RECOMENDACIONES

Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas encontradas fuera de término.

Establecer controles a fin de clasificar las peticiones de acuerdo al tipo de solicitud con el fin que sean atendidas en oportunidad

Se reitera la recomendación de adelantar las acciones de adecuación al área de atención al ciudadano, a partir de las recomendaciones presentadas por la Veeduría Distrital mediante ID255662, según los plazos acordados con el ente de control.

Fortalecer el control en cuanto a la trazabilidad y seguimiento de los PQRSD con el fin de lograr eficacia en el mismo.

Realizar una adecuada identificación de controles, que eviten la materialización de riesgos o mitiguen su impacto.

Un cordial saludo,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

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	Blanca Niriam Duque Pinto	Profesional Contratista	Oficina de Control Interno
Revisó	Alexandra Yomayuz Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Aprobó	Alexandra Yomayuz Cartagena	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.