



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES
Al contestar cite radicado:EI-00496-202304673-Sigef Id: 542892 Folios: 2 Anexos: 1
Fecha: 13-junio-2023 15:39:47 Dependencia : OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
Destino: MARIA PIERINA GONZALEZ FALLA. DIRECTORA GENERAL
Serie: AUDITORIAS
SubSerie: AUDITORIAS INTERNAS Tipo Documental: INFORME FINAL

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MARIA PIERINA GÓNZALEZ FALLA**
Directora General

JAIME ALBERTO RODRÍGUEZ MARÍN
Subdirector Financiero y Administrativo

CAROLINA DAMIAN RECAMAN
Subdirectora de Prestaciones Económicas (E)

SIMÓN RODRÍGUEZ SERNA
Subdirector Jurídico

CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

MILENA DEL PILAR SANDOVAL CARDOZO
Jefe Oficina de Informática y Sistemas

ELLA KATHERINE CACERES
Asesora Comunicaciones – Responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

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

ASUNTO: Informe final de seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2022, según selectivo.

La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del FONCEP y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2022 de FONCEP, realizó la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023, según selectivo.

Producto de éste, se generó el presente informe, con el cual se concluye que el Sistema de Control Interno asociado a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES





radicadas en el FONCEP, es susceptible de mejora, en la medida que se implementen acciones tendientes a fortalecer el sistema a partir de las siguientes recomendaciones:

- Considerar como parte de las funcionalidades del gestor documental que se puedan asociar las respuestas dadas al ciudadano con el ID padre y con el expediente, en aras de garantizar la trazabilidad de la gestión documental y la estabilización del SGDEA de manera satisfactoria cumpliendo con las necesidades del usuario final.
- Registrar en la plataforma de SVE, los resultados de las encuestas realizadas para medir los indicadores del proceso servicio al ciudadano, conforme a la “*descripción*” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje los avances relacionados en la representación gráfica.
- Adelantar estudio de cargas laborales y establecer los recursos de talento humano requerido para la atención al ciudadano, en cumplimiento de lo dispuesto por el DAFP para la formalización del empleo público.
- Reforzar las capacitaciones relacionadas con los criterios de clasificación y tipificación de la documentación recibida, encaminadas a la trazabilidad de la gestión documental.

Cordial saludo.



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y aprobó	Alexandra Yomayuz Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista Especializado	Oficina de Control Interno	

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



NOMBRE DEL INFORME:

Informe de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

1. OBJETIVO

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el FONCEP, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes, según selectivo.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el reporte mensual del estado de las PQRS del FONCEP a la Veeduría Distrital y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Verificar los requerimientos radicados por canal de atención y tipología.
- Verificar el cumplimiento de los presupuestos para dar respuesta a las PQRS.
- Verificar la medición de satisfacción de atención al usuario
- Verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
- Realizar seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento interno

3. ALCANCE

Actividades orientadas en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023, según selectivo.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". Artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano.*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*.
- 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".*
- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Art. 12º. Funciones de los auditores internos, literal j.*
- Decreto Distrital 189 de 2020 *"Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones".*
- 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"*
- 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"*

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



- Acuerdo 630 de 2015 “por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”
- Directiva 001 de 2021 “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*”.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición*”.
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como asunto “*implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos*”
- Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.6
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código : INS-EST-SCI-003 v.3

5. METODOLOGÍA

Para el presente ejercicio se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva incluyendo la planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno del proceso evaluado. Las técnicas de auditoría aplicadas fueron la revisión documental, verificación y comprobación de información.

La Oficina de Control Interno en el mismo período objeto de auditoría realizó verificación mensual al estado de las PQRSD radicadas al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB, del total de 418 peticiones radicadas se tomó una muestra no estadística de 203 solicitudes ciudadanas equivalente al 48%, evidenció que la entidad en este lapso atendió las peticiones ciudadanas bajo los presupuestos de ley para su resolución, situación que quedó registrada en los informes de evaluación integral al FPPB radicados bajo los IDs 521495 y 537310 de 2023.

En cuanto a las 400 PQRS recibidas demás en el período evaluado, se tomó un selectivo no estadístico de 80 peticiones equivalentes al 20%. Tomando una muestra final de 283 peticiones equivalente al 34% del total de 818 entre peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos y consultas radicadas en la entidad.

Para el presente informe se descargó del SIGEF el reporte de las PQRSD registradas en el FONCEP del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023 y se solicitó el Excel de las radicaciones registradas en Bogotá Te Escucha. Adicionalmente se consultó en la herramienta SUIT VISION EMPRESARIAL la documentación asociada al proceso, los indicadores relacionados con la satisfacción de atención al usuario y la gestión de riesgos, cuyos resultados se reflejan en el informe.

La Oficina de Control Interno comunicó al líder del Proceso de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano y a los responsables de área que fueron objeto de auditoría, el informe preliminar mediante el ID 541227 del 5 de junio de 2023, frente al cual no se recibieron observaciones quedando el presente informe en firme.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 Verificar el reporte mensual del estado de las PQRS del FONCEP a la Veeduría Distrital y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Se evidenció que entre el período del 1 de noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023, la entidad publicó a través del enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All, los informes mensuales del estado de las PQRS del FONCEP, el informe del IV trimestre y II semestre de la vigencia 2022 como el informe del I trimestre del 2023, en los cuales se registró el análisis del comportamiento de las peticiones, solicitudes de cada mes, el canal de interacción más utilizado, tiempo promedio de respuesta, peticiones por tipo de trámite, entre otras, dando cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definió los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014.

De otra parte, en atención del artículo tercero numeral 3 del Decreto Distrital No. 371 de 2010, que señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “ (...) la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”, en concordancia con la Circular 06 de 2017 cuyo asunto hace referencia a la publicación y remisión del informe estadístico de PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte; esta auditoría evidenció a través de la página <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, que el FONCEP dentro del período objeto de auditoría publicó los informes estadísticos del estado de las PQRS en los tiempos estimados, registrándose en la plataforma que los informes se encuentran aprobados, a excepción del informe del mes de abril que se encuentra en estado “sin revisar”.

Adicionalmente, en el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del ID 527757 del 28 de marzo de 2023, comunicó la evaluación realizada a las respuestas emitidas por la entidad en el mes de febrero de 2023 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha, señalando que la entidad presentó un 92%, refiriendo incumplimiento en todos los criterios de calidad del 8% frente a 2 peticiones observadas de 26, observando que una petición contaba con resolución parcial y se cerró en el sistema como respuesta definitiva y la otra se radicó en el sistema cuando no tenía la connotación de petición ciudadana y adicionalmente, registró 7 peticiones vencidas. Dada las observaciones se solicitó implementar un plan de mejoramiento por parte de la DDCS.

Posteriormente se radicaron los resultados de la evaluación del mes de marzo con ID 534065 del 28 de abril de 2023, señalando que la entidad presentó un 96% de cumplimiento frente a 1 petición observada de 26 solicitudes analizadas, debido a que el requerimiento no cumplió con los criterios de calidad, al no adjuntar el documento de respuesta a la petición.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Frente a lo expuesto se evidenció que mediante ID 530052 del 10 de abril de 2023, la entidad remitió el plan de mejoramiento, describiendo 2 acciones a implementar: 1. Garantizar una mejor clasificación de las solicitudes de tal forma de identificar cuáles son ciudadanas y cuáles corresponden a funcionarios o internas. 2. Retroalimentación a las áreas encargadas de emitir la respuesta sobre la importancia de emitir respuesta antes de su vencimiento o en su defecto comunicación parcial.

Sobre el particular y teniendo en cuenta las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se **recomienda** que las acciones emprendidas sean objeto de seguimiento de manera periódica para determinar su efectividad, por cuanto estas mismas hacen parte de un plan de mejoramiento interno que se encuentra vigente.

6.2. Verificación de requerimientos radicados por canal de atención y tipología

Teniendo en cuenta el lineamiento fijado por el Acuerdo 731 de 2018 en el que se señala que todos los organismos y entidades del Distrito deben adoptar como único sistema de registro de peticiones, el sistema distrital para la gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidenció a través del sistema - Bogotá te Escucha - que el FONCEP en el período objeto de auditoría registró 683 solicitudes ciudadanas y por el gestor documental de la entidad SIGEF, 818 PQRS. La diferencia de las 135 peticiones que se radicaron en SIGEF sin que quedaran en Bogotá te escucha, corresponden a solicitudes que no tienen la connotación de peticiones ciudadanas como es el caso de las peticiones entre entidades, solicitud de cumplimiento de fallos, solicitudes que corresponden a trámites, solicitudes de información de concejales, solicitudes de organismos de control y entidades jurisdiccionales en cumplimiento del Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En el período objeto de auditoría se registraron 73 solicitudes que no fueron cargadas en el sistema de manera automática por fallas en la conexión del enlace Bogotá te escucha, las cuales fueron gestionadas al interior de la entidad y registradas de manera manual en el sistema. De otra parte las solicitudes más concurridas por las cuales se trasladó por competencia fueron peticiones de ingreso solidario y certificación de tiempos laborados - CETIL.

De acuerdo con el registro de las 818 PQRS del SIGEF del 1 de noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023, se evidenció del análisis estadístico realizado el siguiente comportamiento:

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

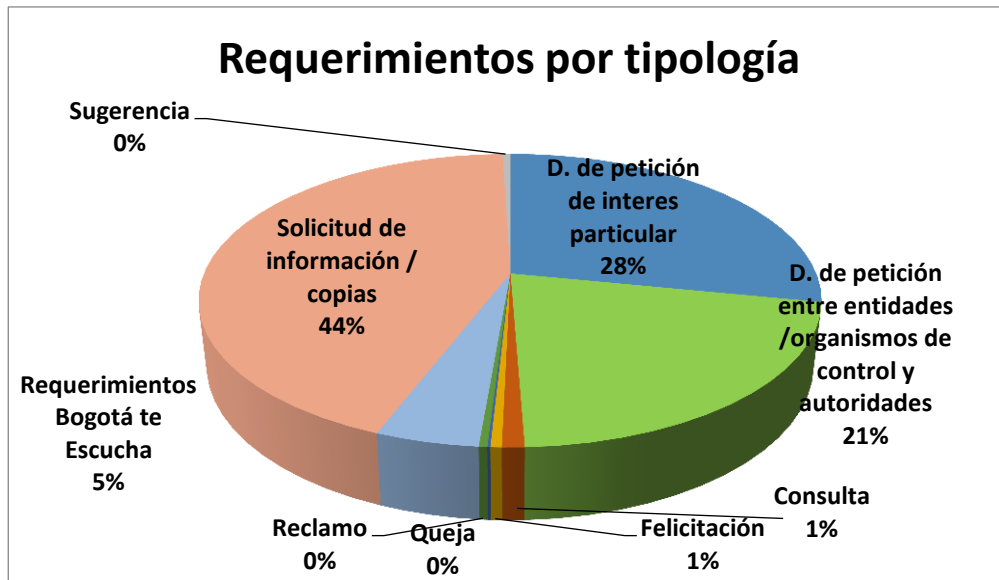
Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Gráfica No. 1 Análisis estadístico de los requerimientos por tipología



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte de PQRSD del SIGEF

Se observó que el tipo de petición más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron: Solicitudes de acceso a la información / copias con 357 que equivale al 44 %, el derecho de petición de interés particular con 230 que corresponde al 28%, el derecho de petición entre entidades/organismos de control y autoridades 174 solicitudes equivalente al 21% del total de las peticiones registradas en la entidad. Con porcentajes inferiores al 10% se encuentra las consultas, sugerencias, los requerimientos por el SDQS, reclamo, queja y felicitaciones como se muestra en la gráfica No. 1.

La **“solicitud de acceso a la información/ copias”** relacionadas con el estado de lista de elegible para nombramiento por concurso, mandamiento de pago por concepto de condena de pago por costas procesales, solicitud de copia de actos administrativos proferidos por la entidad, estado de reconocimiento de cesantías, entre otros.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** hicieron referencia a solicitudes de cumplimiento de fallos, información sobre solicitudes de recursos, solicitudes de reconocimiento de indemnización sustitutiva, reconocimiento y pago de pensión de sobrevivientes, acrecimiento de mesada pensional, información pago de cesantías, solicitud estado de créditos, solicitudes de nivelación salarial Decreto 1498 de 2022, solicitud de certificación CETIL, reconocimiento y pago de pensión de sobrevivientes, aplicación lista de elegibles, entre otros.

Los **“derechos de petición entre entidades/órganos de control y jurisdiccionales”** solicitudes relacionadas con certificación de hojas de vida para entes de control, remisión de información de la atención de solicitudes radicadas en la Personería de Bogotá, solicitud de reconocimiento de bono y/o cuota parte de bono, información de gastos en publicidad y/o propaganda, relación de contratos de ciudadano específico, solicitud de certificaciones monto de mesada para procesos de carácter ejecutivo, relación discriminada por años del número de funcionarios de carrera, LNR y contratista, entre otras.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

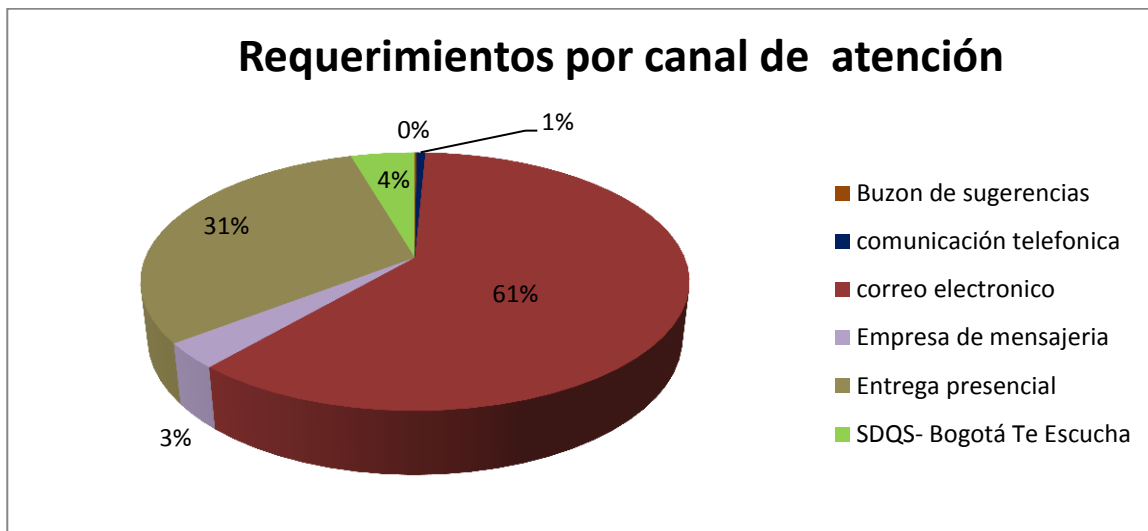


FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Los **“reclamos y quejas”** hicieron referencia a la atención no apropiada vía telefónica, no estar de acuerdo en que los datos de tiempo y mesadas sean compartidos con otras entidades, respuesta de trámite de indemnización sustitutiva, demora suspensión de la EPS por motivos de viaje al exterior.

Se precisó con el área de atención al ciudadano que durante el período objeto de auditoría no se radicaron en la entidad denuncias por actos de corrupción; para verificar la recepción y atención del canal anticorrupción@foncep.gov.co y el botón **“Denuncia aquí actos de corrupción”**, se realizó correo de prueba evidenciando que estos fueron atendidos.

Gráfica No. 2 Análisis estadístico de los requerimientos por canal de atención



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte de PQRSD del SIGEF

Se evidenció que el medio de recepción más utilizado por los grupos de valor que accedieron a la entidad en el período objeto de auditoría, fueron: El correo electrónico con 496 solicitudes equivalente al 61%, entrega presencial con 253 peticiones con el 31% y SDQS **“Bogotá te escucha”** con 37 radicaciones que corresponden al 4% del total de las peticiones recibidas en la entidad.

6.3 Verificación al cumplimiento de los presupuestos para dar respuesta a las PQRS

Del total de 818 PQRSD radicadas al FONCEP en el período evaluado, la Oficina de Control Interno realizó verificación de 283 solicitudes ciudadanas seleccionadas mediante una muestra no estadística, de la siguiente manera:

Mensualmente como resultado de la evaluación al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB, se seleccionaron 203 solicitudes ciudadanas equivalente al 48% de las 418 peticiones recibidas por FPPB, evidenciando respuestas bajo los presupuestos de ley para su resolución, situación que quedó registrada en los informes de evaluación integral al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB radicados bajo los IDs 521495 y 537310 de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Para la verificación al cumplimiento normativo y jurisprudencial sobre la atención del derecho de petición de las 400 PQRS recibidas por temas diferentes al FPPB en el período evaluado, se tomó un selectivo no estadístico de 80 peticiones equivalentes al 20%, para lo cual se tuvo en cuenta: 1. Oportunidad, 2. Resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, observando que las respuestas entregadas al ciudadano fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley.

De la muestra seleccionada se identificaron 8 solicitudes identificadas con los IDs 518597, 528026, 530619, 533337, 514457, 514337, 514268 y 510119 relacionados con peticiones de carácter particular, solicitud de Concejal y petición entre entidades, respectivamente, las cuales no tenían registro de respuesta en el SIGEF, por lo cual se solicitó al área de atención al ciudadano se estableciera si las peticiones fueron atendidas, a lo cual se indicó que a cada petición consultada por la auditoría se procedió a asociar la respectiva respuesta a la petición inicial, verificando que las mismas fueron atendidas en término y de fondo. De otra parte, se anotó en la respuesta entregada que frente a la observación evidenciada "... se ha insistido con las áreas que en el momento de emitir la respuesta se debe asociar al ID PADRE como también al expediente. En este momento SIGEF lo deja a libre decisión, para el nuevo gestor esperamos que esto sea obligatorio y así evitar estos reprocesos".

De conformidad con la información entregada por el Proceso Servicio al Ciudadano se **recomienda** a la Oficina de Informática y Sistemas como área responsable de la ejecución de la orden de compra No. 80732 relacionada con la puesta en marcha del gestor documental, tener en cuenta la novedad relacionada con asociar las respuestas al ID padre como también al expediente, en aras de garantizar la trazabilidad de la gestión documental y la estabilización del SGDEA de manera satisfactoria cumpliendo con las necesidades del usuario final.

6.4 Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario

Tabla No. 1 Resultado de los indicadores del proceso servicio al ciudadano - corte diciembre de 2022

Resultado de indicadores	Resultados observados de acuerdo a la frecuencia semestral establecida												
<p>Valor: Sin agrupar Fecha de Consulta: 26/May/2023 23:59</p> <p>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Meta</th> <th>Valor</th> <th>Estado</th> <th>Cumplimiento</th> <th>Tendencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dic 31/Dic/2022 23:59</td> <td>65.00 Porcentaje</td> <td>93 Porcentaje</td> <td>Excelente</td> <td>130.00%</td> <td>↑</td> </tr> </tbody> </table> <p>Modo: <input checked="" type="radio"/> Histórico <input type="radio"/> Puntual</p> <p>Período 1: 01/06/2022 Hasta 31/12/2022</p> <p>Gráfico: Meta Constante (93%) vs SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA (%)</p>	Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia	Dic 31/Dic/2022 23:59	65.00 Porcentaje	93 Porcentaje	Excelente	130.00%	↑	<p>Se registró en SVE que al cierre de la vigencia FONCEP logró un 93% de satisfacción ciudadana como resultado de las acciones emprendidas para mejorar el servicio y canales.</p> <p>No se registró el resultado de las encuestas efectuadas y su resultado.</p>
Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia								
Dic 31/Dic/2022 23:59	65.00 Porcentaje	93 Porcentaje	Excelente	130.00%	↑								

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Resultado de indicadores	Resultados observados de acuerdo a la frecuencia semestral establecida												
<div data-bbox="154 304 852 919"> <p>Valor: Sin agrupar Fecha de Consulta: 26/May/2023 23:59</p> <p>ESFUERZO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Meta</th> <th>Valor</th> <th>Estado</th> <th>Cumplimiento</th> <th>Tendencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dic 31/Dic/2022 23:59</td> <td>65.00 Porcentaje</td> <td>91 Porcentaje</td> <td>● Excelente</td> <td>130.00%</td> <td>↑</td> </tr> </tbody> </table> <p>Resultados Análisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios</p> <p>Modo: <input checked="" type="radio"/> Histórico <input type="radio"/> Puntual + Agregar periodo</p> <p>Periodo 1: 01/06/2022 Hasta 1: 31/12/2022</p> <p>Meta Constante (%) ESFUERZO (%)</p> </div>	Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia	Dic 31/Dic/2022 23:59	65.00 Porcentaje	91 Porcentaje	● Excelente	130.00%	↑	<p>Se registró frente al indicador de esfuerzo que el 91% de los encuestados se les facilitó realizar trámites ante FONCEP, lo anterior como resultado de las diferentes acciones enfocadas en mejorar el servicio en cada frente y canales definidos.</p> <p>No se registró el resultado de las encuestas efectuadas y su resultado.</p>
Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia								
Dic 31/Dic/2022 23:59	65.00 Porcentaje	91 Porcentaje	● Excelente	130.00%	↑								
<div data-bbox="154 961 852 1564"> <p>Valor: Sin agrupar Fecha de Consulta: 26/May/2023 23:59</p> <p>IMAGEN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Meta</th> <th>Valor</th> <th>Estado</th> <th>Cumplimiento</th> <th>Tendencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dic 31/Dic/2022 23:59</td> <td>65.00 Porcentaje</td> <td>89 Porcentaje</td> <td>● Excelente</td> <td>130.00%</td> <td>↑</td> </tr> </tbody> </table> <p>Resultados Análisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Histórico de Cambios</p> <p>Modo: <input checked="" type="radio"/> Histórico <input type="radio"/> Puntual + Agregar periodo</p> <p>Periodo 1: 01/06/2022 Hasta 1: 31/12/2022</p> <p>Meta Constante (%) IMAGEN (%)</p> </div>	Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia	Dic 31/Dic/2022 23:59	65.00 Porcentaje	89 Porcentaje	● Excelente	130.00%	↑	<p>Frente al indicador de imagen el 89% de los encuestados indicó estar de acuerdo con la afirmación: <i>"FONCEP trabaja para mí y para hacerme la vida más fácil"</i>, lo anterior como resultado de las diferentes acciones enfocadas en mejorar el servicio en cada frente y canal definido.</p> <p>No se registró el resultado de las encuestas efectuadas y su resultado.</p>
Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia								
Dic 31/Dic/2022 23:59	65.00 Porcentaje	89 Porcentaje	● Excelente	130.00%	↑								

Fuente: Herramienta Suit VISIÓN Empresarial- Modulo indicadores

Se reitera la **recomendación** de registrar en la plataforma de SVE, para las futuras mediciones la tabulación de los resultados de las encuestas realizadas, estableciendo el número de personas que participaron y su respuesta, conforme a la *"descripción"* registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje los avances relacionados en la representación gráfica y permita la toma de decisiones.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

6.5. Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del Servicio al Ciudadano

Tabla No. 2 Relación de controles asociados a los riesgos del proceso servicio al ciudadano

Tipo	Riesgo	Controles
Operacional	Respuestas inadecuadas a PQRSD	Asegurar la gestión adecuada de las PQRSD
		Validar el contenido de los derechos de petición e identificar el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud
	Respuestas a trámites y servicios entregados de manera incorrecta o inoportuna	Asegurar la clasificación correcta de trámites y servicios
		Asegurar la respuesta correcta en los términos establecidos
Seguridad digital	Pérdida de la integridad de los activos de información (PQRSD y carpeta compartida) del proceso de Servicio al Ciudadano	Verificar los backups de la carpeta compartida y los sistemas de PQRSD
		Asegurar que los permisos solicitados a la OIS mediante GLPI sean a los profesionales requeridos.
		Verificar los permisos de la carpeta compartida y los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ especificando quienes y que permisos tienen
Corrupción	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	Asegurar el conocimiento de los requisitos e información relevante sobre cada uno de los trámites por parte de los ciudadanos
		Asegurar el conocimiento de los agentes de servicio sobre los trámites y servicios de FONCEP.

Fuente: Herramienta Suit VISIÓN Empresarial- Módulo gestión del riesgo corte abril de 2023

Se evidenció que el proceso servicio al ciudadano al corte del mes de abril de 2023 registró 8 controles distribuidos así: 4 controles asociados a riesgos operacionales, 2 controles asociados a un riesgo de corrupción y 3 controles relacionados a riesgos de seguridad digital. En la evaluación a los atributos de eficiencia de los controles, se observó:

- Tipo: Los controles se encuentran identificados en la plataforma SVE como PREVENTIVOS a excepción de los controles “Verificar los backups de la carpeta compartida y los sistemas de PQRSD”, “Verificar los permisos de la carpeta compartida y los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ especificando quienes y que permisos tienen” relacionados con los riesgos de seguridad de la información que se registraron como DETECTIVOS.
- Implementación: Los controles se aplican en forma MANUAL

En cuanto a los atributos informativos, se observó para los controles que:

1. Los controles se encuentran documentados y aprobados en VISION.
2. Los controles se ejecutan periódicamente.
3. Los controles presentan registro y/o evidencia cargadas en VISION.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

6.6 Seguimiento a las acciones implementadas al plan de mejoramiento interno

Se observó a través del informe de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS del segundo semestre de la vigencia 2022 comunicado con el ID 508281 del 16 de diciembre de 2022, que las acciones emprendidas para eliminar los hallazgos registrados fueron calificadas como eficaces, se consignó respecto a la efectividad que la misma sería evaluada en la presente auditoría, adelantando así el análisis respectivo; evidenciando que las acciones propuestas se vienen aplicando en esta vigencia 2023 reforzando las actividades con campañas de reconocimiento de lenguaje claro, estandarización de respuestas tipo para agilizar y atender las PQRS ciudadanas con calidad y en término y en lenguaje claro entre otras, que permitan el cabal cumplimiento en la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, lo que permite determinar por parte de la OCI la efectividad de las acciones adelantadas para eliminar la causa raíz del hallazgo.

Se recomienda frente a la acción “4. Adelantar un estudio de cargas para identificar las necesidades de recursos de la dependencia”, que se adelante por parte de las diferentes dependencias de la entidad que tienen a cargo dicha responsabilidad, en cumplimiento de lo dispuesto por el DAFP para la formalización del empleo público.

Adicionalmente, **se recomienda** que se refuercen las capacitaciones relacionadas con los criterios de clasificación y tipificación de la documentación recibida, encaminadas a la vinculación entre la petición ciudadana y la respuesta, en aras de garantizar la trazabilidad de la gestión documental y la estabilización del SGDEA de manera satisfactoria cumpliendo con las necesidades del usuario final.

Conclusiones

Se concluye a partir de la auditoría realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2022 al 30 de abril de 2023, según selectivo, que el sistema de control interno es adecuado, no obstante, es susceptible de mejora en la medida que se implementen acciones frente a las recomendaciones relacionadas en el presente informe.

Esta auditoría deja de presente que las recomendaciones plasmadas dentro del informe son producto de las situaciones evidenciadas, por consiguiente, le corresponde al líder del proceso determinar acciones que proporcionen al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño.

- Considerar como parte de las funcionalidades del gestor documental que se puedan asociar las respuestas dadas al ciudadano con el ID padre y con el expediente, en aras de garantizar la trazabilidad de la gestión documental y la estabilización del SGDEA de manera satisfactoria cumpliendo con las necesidades del usuario final.
- Registrar en la plataforma de SVE, los resultados de las encuestas realizadas para medir los indicadores del proceso servicio al ciudadano, conforme a la “*descripción*” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje los avances relacionados en la representación gráfica.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander



Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



- Adelantar estudio de cargas laborales y establecer los recursos de talento humano requerido para la atención al ciudadano, en cumplimiento de lo dispuesto por el DAFP para la formalización del empleo público.
- Reforzar las capacitaciones relacionadas con los criterios de clasificación y tipificación de la documentación recibida, encaminadas a la trazabilidad de la gestión documental.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno	

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES