Reporte de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas II semestre 2023

A continuación, identificará detalladamente los resultados obtenidos en los diferentes eventos de participación ciudadana y rendición de cuentas programados por el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP durante el **segundo semestre de la vigencia 2023**:

Para FONCEP es importante instaurar canales de comunicación que permitan mantener un diálogo de doble vía, por esta razón, durante la vigencia la Entidad y en aras de conocer las inquietudes y observaciones por parte de la ciudadanía dispuso entre otros el espacio **¡FONCEP te escucha!**

Cuenta con la encuesta de transparencia y acceso a la información, su objetivo es conocer que tan sencillo es para los ciudadanos buscar y encontrar información de su interés en la página web de la Entidad, su percepción general de la página y

las observaciones o sugerencias, a partir de los resultados buscamos mejorar la experiencia de navegabilidad, la facilidad de acceso que incluye la definición de *"información a la mano"* (mayor uso), entre otros.

Encuesta de experiencia, su objetivo es hacer seguimiento a la experiencia de los ciudadanos durante los diferentes momentos de atención y a su vez recopilar observaciones relacionadas con la atención de PQRSD, trámites y servicios, lo anterior con el fin de identificar mejoras internas de proceso, personal,

Presentación de PQRSD, a través de este canal, los ciudadanos pueden interponer sus derechos de petición, que deberán ser resueltos en los términos de ley establecidos.

Nombre Evento: Día del pensionado 2023	**Fecha Evento: agosto 31 de 2023**
Encargado del Evento: Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	
Convocatoria: Se realizó proceso de inscripción y convocatorio previo **Inscripción:** 	
Presupuesto: $129.043.157	

Grupo(s) de valor a quien va dirigido el evento: Pensionados FONCEP
Número de asistentes: 1.000

Ejecución

En un emotivo gesto de aprecio y gratitud, FONCEP celebró a sus pensionados en un evento memorable que marca la conmemoración del Día Nacional del Adulto Mayor y el Pensionado. La ocasión ha sido un tributo sincero al valor incalculable que tienen las personas mayores para la entidad, reconociendo su dedicación y contribuciones a lo largo de los años.

El evento es una muestra vívida de la importancia que FONCEP otorga a sus pensionados, quienes han sido parte fundamental en el crecimiento y desarrollo de la institución. En un esfuerzo por brindarles una jornada excepcional, FONCEP ha forjado alianzas con varias entidades del distrito, creando así una experiencia que fusiona reconocimientos, y diferentes experiencias en un solo lugar.

Durante el evento se contó con actividades de recreación, deporte, salud, entre otros.

Repositorio evento: https://acortar.link/N0LIRK

Resultados Evaluación:

FONCEP dispuso de la encuesta de satisfacción de la jornada, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

La encuesta obtuvo 11 respuestas así:

- A la pregunta, La información fue clara:

  6 personas respondieron **Excelente**

  3 personas respondieron **bueno**

  1 personas respondieron **Regular**

1 personas respondieron **malo**

- A la pregunta, La información presentada responde a sus intereses

  4 personas respondieron **Excelente**

  5 personas respondieron **bueno**

  1 personas respondieron **Regular**

  1 personas respondieron **malo**

- A la pregunta, La jornada de diálogo ciudadano cumplió con los objetivos propuestos

  5 personas respondieron **Excelente**

  3 personas respondieron **bueno**

  2 personas respondieron **Regular**

  1 personas respondieron **malo**

También se preguntó sobre qué temáticas quisieran comentar, resultando lo siguiente:

- Eventos musicales de alta categoría acorde a nosotros los pensionados asistentes.
- estar en contacto con frecuencia, con los pensionados que se encuentran en estado de enfermedad.
- Hacerlo por localidades

Así mismo se registraron las siguientes observaciones:

- En ningún momento me llamaron para participar de la actividad del día del pensionado yo se que ustedes comunican por redes, pero yo no tengo acceso a esas aplicaciones.

- Participación, por ejemplo: Movilidad, tarjetas personalizadas de Transmilenio
- El evento en mención salió muy bien, todos salimos contentos.

Encuesta de satisfacción

» **Compromisos del evento:**

Remitir respuesta a las siguientes observaciones ciudadanas:

- En ningún momento me llamaron para participar de la actividad del día del pensionado yo sé que ustedes comunican por redes, pero yo no tengo acceso a esas aplicaciones
- Participación, por ejemplo: Movilidad, tarjetas personalizadas de Transmilenio
- Eventos musicales de alta categoría acorde a nosotros los pensionados asistentes.
- Mejorar atención alimenticia y de detalles recordatorios.
- Quería preguntar si el obsequio que dan a los pensionados vía telefónica me dicen que no lo entregan entonces que hacen con los regalos de los pensionados que no asistimos en vida de mi esposo nos acercábamos a la oficina y los entregaba.

Nombre Evento: Campaña trámites y servicios II y III cuatrimestre cuatrimestre	**Fecha Evento: Segundo semestre del año**
Encargado del Evento: Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	
Convocatoria: no aplica	
Presupuesto: no aplica	
Grupo(s) de valor a quien va dirigido el evento: Todos los grupos de valor de FONCEP	
Número de asistentes: Indefinidos	

Ejecución

Se adelantó campaña institucional de trámites y servicios en los distintos canales como el correo institucional, la página web y redes sociales, con el fin de dar a conocer y mejorar la experiencia de los pensionados, a la hora de acceder a nuestros servicios.

Para el II cuatrimestre 2023 se divulgó información relacionada con:

- Pensión sanción
- Pensión de sobrevivientes
- Guía de experiencia
- Pensión de vejez y jubilación
- Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios
- Pago único a herederos
- Designación de beneficiarios
- Indemnización sustitutiva
- Auxilio funerario

Para el III cuatrimestre 2023 se divulgó información relacionada con:

- Reconocimiento de bono y cuota parte de bono
- Autorización de descuentos mesada pensional
- Reconocimiento y pago de cuota parte pensional
- Registro de defunción
- Desprendible de Nómina
- Novedades de nómina – Certificación de estudios
- Certificado de pensión - no pensión
- Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital
- Informe técnico previo y/o posterior de cesantías para mejoras locativas
- Levantamiento de hipoteca

La campaña se desarrolló a través de los siguientes canales:

- Página web

- Correo electrónico

- Redes sociales (Twitter y Facebook)

Resultados Evaluación:

No se evidencian resultados de la encuesta, por lo tanto no se generan compromisos.

Nombre Evento: Realizar jornadas de diálogo (presencial o virtual) de doble vía I semestre	**Fecha Evento: Segundo semestre**
Encargado del Evento: Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	
Convocatoria: no aplica	
Presupuesto: no aplica	
Grupo(s) de valor a quien va dirigido el evento: Todos los grupos de valor e interés de FONCEP	
Número de asistentes: Indefinidos	

Ejecución

Durante el segundo semestre se realizó una jornada de diálogo presencial:

- 10 de noviembre de 2023: se dialogó sobre rendición de cuentas FONCEP, diálogo general con los asistentes, Gózate Bogotá, política de atención al pensionado y causas ciudadanas

Noticia jornada de diálogo: https://www.foncep.gov.co/noticias/asi-se-vivio-el-dialogo-ciudadano-en-foncep

Adicionalmente se han establecido espacios de diálogo de doble vía a través de canales virtuales como:

- Recepción de PQRSD - https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias
- Encuesta de medición de experiencia - https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias
- Encuesta de vigilancia ciudadana - https://www.foncep.gov.co/participa/control-social
- Otros canales de atención - https://www.foncep.gov.co/canales-de-atencion-pqrsd

Resultados Evaluación:

Se definió nuevo formado de evaluación, según disposiciones y recomendaciones de la Veeduría.

Contamos con seis (6) encuestas relacionadas, con los siguientes resultados:

- A la pregunta ***Usted considera que la convocatoria para participar se hizo***, los encuestados respondieron:

  En tiempo oportuno: 5
  De forma tardía: 1

- A la pregunta ***La información presentada en la audiencia o diálogo ciudadano fue***, los encuestados respondieron:

  Clara y comprensible: 6

- A la pregunta ***¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y los funcionarios o colaboradores de la entidad?*** los encuestados respondieron:

  Sí, hubo un diálogo fluido con la ciudadanía: 6

- A la pregunta ***¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?*** los encuestados respondieron:

  Sí: 6

- A la pregunta ***¿Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía?*** los encuestados respondieron:

  Sí: 4
  No: 2

- A la pregunta ***¿En qué modalidad participó de la acción de rendición de cuentas o participación ciudadana?*** los encuestados respondieron:

  Presencial: 6

- A la pregunta ***¿Considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial o mixta) en la acción de rendición de cuentas o participación ciudadana fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?*** los encuestados respondieron:

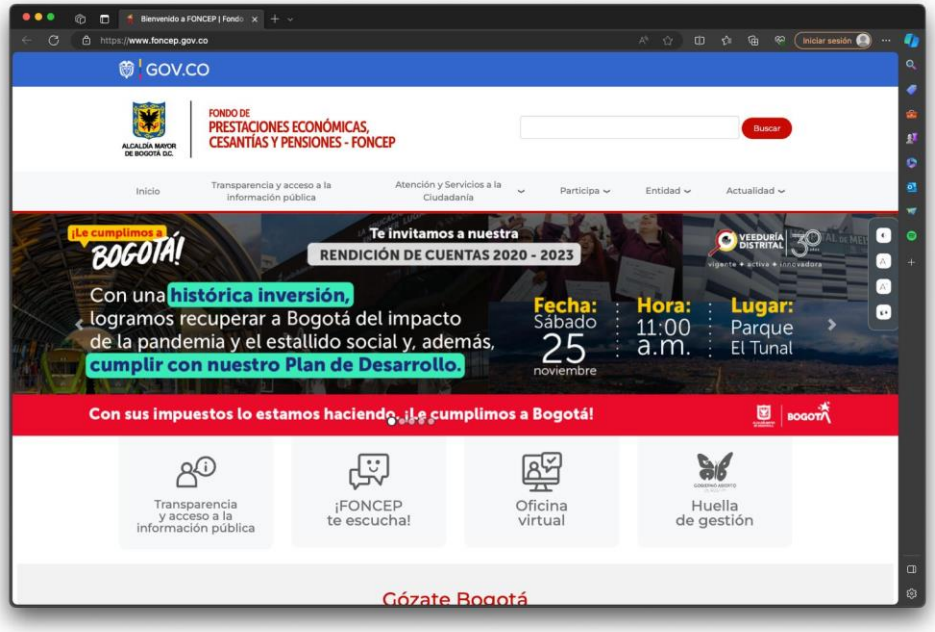
  Si: 6

Comentarios:

- *Me gustan estas actividades*
- *Uso whatsapp como otro canal de información*
- *Todo lo que ha hecho FONCEP por los pensionados, nos sentimos agradecidos, porque nos atienden a tiempo y a todo el equipo, la doctora Clemencia y el doctor Yimmy les agradecemos por las buenas intenciones con los pensionados. Al equipo de comunicaciones y servicio al ciudadano, muy agradecido.*

Compromisos del evento:

- Quienes conforman el equipo directivo de la Entidad.
- Capacitación en acercamiento a la tecnología.
- ¿Qué hacer para revivir la mesada 14?
- Posibilidad de abrir WhatsApp como un canal de comunicación
- Quienes conforman el equipo directivo de la Entidad.

Nombre Evento: Rendición de cuentas Alcaldía Mayor y FONCEP.	**Fecha Evento: 25 de noviembre de 2023**
Encargado del Evento: Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	
Convocatoria: 	
Presupuesto: no aplica	
Grupo(s) de valor a quien va dirigido el evento: Todos los grupos de valor e interés de FONCEP	

Número de asistentes: Indefinidos

Ejecución

Previo a la jornada, se cargó en la página web de la Entidad el informe previo de rendición de cuentas y los resultados de las encuestas dispuestas para que la ciudadanía nos informará sobre sus temas de interés:

Enlace: https://www.foncep.gov.co/huella-de-gestion

Resultados de la Encuesta realizada a la ciudadanía desde nuestra página web.

Para la rendición de cuenta de cierre de la administración (2020-2024), te gustaría que conversáramos sobre:

Temáticas	Número de votos	Porcentaje
Cuotas partes	57	80%
Pensiones	5	7%
Bonos	4	6%
Cesantías	4	6%
Cartera FAVIDI	1	1%
Total votos	**71**	**100%**

Link resultados de acceso público de la encuesta en nuestra pagina web:
https://www.foncep.gov.co/poll/6

Durante el espacio convocado se realizaron acciones de rendición de cuentas del cierre de gestión de la alcaldesa Claudia López, así mismo y en sinergia con la fecha programada **FONCEP se adhirió a la jornada mediante sus redes sociales:**

- **Proyecto de inversión – implementación de la Política de Atención al Pensionado**

- **Resultados medición de experiencia FONCEP**

- **Conoce ¿Quiénes somos? (FONCEP)**

- **Conmemoración - Día Internacional de la Eliminación de las Violencias contra las Mujeres**

- **Contratación transparente**

- **Ejecución presupuestal**

- **Gestión misional**

- **Atención al ciudadano**

- **Política de atención al pensionado y articulación pensional**

- **Gózate Bogotá**

Desde el Parque El Tunal, la alcaldesa Claudia López y su gabinete realizaron la Rendición de Cuentas 2020-2023. **#LeCumplimosABogotá**

Enlace 1: https://web.facebook.com/AlcaldiaBogota/videos/734168958583013/?mibextid=YxdKMJ&_rdc=1&_rdr

Enlace 2: https://twitter.com/Bogota/status/1728452724902035784?s=20

Invitación a calificar la jornada de rendición de cuentas

Resultados Evaluación:

No se registraron encuestas relacionadas con la jornada.

Acciones de mejora derivadas de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, registradas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano – PAAC.

1.	Quienes conforman el equipo directivo de la Entidad.
2.	Capacitación en acercamiento a la tecnología.
3.	¿Qué hacer para revivir la mesada 14?
4.	Posibilidad de abrir WhatsApp como un canal de comunicación

Notas de apoyo:

En la plataforma Colibrí de la Veeduría se encuentran cargados los compromisos generados durante el primer semestre, para hacer seguimiento, lo invitamos a ingresar directamente a https://colibri.veeduriadistrital.gov.co/ y en la lista entidad filtrar por Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP.

También puede ingresar por la página web de FONCEP https://www.foncep.gov.co/ en la sección Huella de Gestión, encontrará un botón que lo dirige a los compromisos de la Entidad.

Observaciones y respuestas a los ciudadanos

1.	Quería preguntar si el obsequio que dan a los pensionados vía telefónica me dicen que no lo entregan entonces que hacen con los regalos de los pensionados que no asistimos en vida de mi esposo nos acercábamos a la oficina y los entregaba. (Respuesta emitida: N° 2-2023-22198)
2.	En ningún momento me llamaron para participar de la actividad del día del pensionado yo sé que ustedes comunican por redes, pero yo no tengo acceso a esas aplicaciones. (Respuesta emitida: N° 2-2023-22198)
3.	Participación, por ejemplo: Movilidad, tarjetas personalizadas de Transmilenio. (Respuesta emitida: N° 2-2023-22197)
4.	Mejorar atención alimenticia y de detalles recordatorios. (Respuesta emitida: N° 2-2023-22193)