



## COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **SERGIO CORTES RINCON**  
Director General  
Dirección General

**JAIME ALBERTO RODRIGUEZ MARIN**  
Subdirector - Subdirección Financiera y Administrativa

**ANDREA MARCELA RINCON C**  
Subdirectora de Prestaciones Economicas - Subdirección de Prestaciones  
Económicas

**ANGELICA VALDERRAMA MUÑOZ**  
Subdirectora Juridica E - Subdirección Jurídica

**JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ**  
Asesor (E) - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

**JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ**  
Jefe Oficina - Oficina Asesora de Planeación

**MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ**  
Jefe Oficina - Oficina de Informática y Sistemas

**MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ**  
Asesor - Dirección General

**KARIB GOMEZ ZAPATA**  
Jefe Oficina - Oficina Control Disciplinario Interno

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

**ASUNTO: Informe de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, 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 atención al plan anual de auditoría 2024, realizó auditoría al cumplimiento de las disposiciones en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo. Producto de éste, se generó el informe que se remite para su conocimiento, en el cual se formuló el siguiente hallazgo:

### Hallazgo

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

A partir del seguimiento realizado por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD, entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo, evidenció en 10 solicitudes relacionadas en la tabla No. 1 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, clara, precisa, congruente y de fondo para resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, situación que genera la materialización del riesgo asociado con “*Respuestas inadecuadas a PQRSD*”, lo que conduciría a la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, situación generada por la falta de efectividad de los controles existentes.

A partir de los resultados obtenidos de la auditoría, se observó que el sistema de control interno asociado al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo no es adecuado, razón por la cual se presentan las siguientes recomendaciones, que en la medida que se implementen acciones asociadas, permitirán subsanar las causas que las generan y lograr el fortalecimiento del sistema.

## Recomendaciones

- Establecer acciones que mejoren la percepción de la ciudadanía, debido al menoscabo de experiencias positivas por los grupos de valor de la entidad.
- Revisar la información reportada en el aplicativo que sirve de base para determinar el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSD y registrar en el campo de “análisis de la medición” los valores que sustentan el porcentaje de cumplimiento.
- Establecer por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía y al Defensor de la Ciudadanía del FONCEP, así como atender la actualización del nuevo modelo operativo.
- Registrar en el sistema de “Bogotá Te escucha” las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos y condiciones indicadas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa.
- Realizar análisis de causas y formular plan de mejoramiento efectivo que permita subsanar la causa raíz del hallazgo formulado.

Teniendo en cuenta las disposiciones de los artículos 38 y 39 de la Ley 1952 de 2019, relacionados con los deberes y prohibiciones del servidor público, así como el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 que contempla como falta disciplinaria la no atención a las peticiones elevadas por la ciudadanía, se deja a consideración del representante legal de

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



FONCEP dar traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno de los casos presentados en el informe que dieron origen al hallazgo, relacionados con incumplimiento a las disposiciones para la atención de derechos de petición, para lo de su competencia.

**Cordialmente**

Firmado Electrónicamente

por ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA

Fecha: 2024-06-14 09:11

3eb2214e947940162ad2f61d5aaf4f77997c4ce2c7b7193410083a9222503dbb

ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA  
Jefe de Oficina de Control Interno

**ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA**  
**Jefe Oficina**  
**Oficina Asesora de Control Interno**

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ELIANA DEL PILAR LOPEZ RODRIGUEZ	Contratista	Oficina Asesora de Control Interno	
Proyectó	ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Control Interno	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexión con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## 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, denuncias 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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Verificar los requerimientos radicados por canal de atención y tipología.
- Verificar el cumplimiento de los presupuestos normativos en la atención a las PQRS radicadas en el FONCEP
- Verificar la medición de satisfacción de atención al usuario
- Verificar la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento
- Verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso

### 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 2023 al 30 de abril de 2024, 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”*
- Decreto 542 de 2023 *“Por medio de la cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía”*
- 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”*.
- 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”*

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

- 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”
- Resolución 216 de 2024 “Por medio de la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito”
- 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

En el desarrollo de este ejercicio se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva incluyendo análisis documental, observación y comparación de los documentos registrados en el SIDEAF y la información reportada por el líder del proceso, frente al procedimiento empleado por la entidad para atender las peticiones ciudadanas radicadas en el FONCEP.

La Oficina de Control Interno para evidenciar el cumplimiento efectivo de los presupuestos exigidos para resolver las peticiones presentadas por los ciudadanos, seleccionó una muestra no estadística de 257 peticiones equivalente al 36% del total de 704 solicitudes radicadas.

Para el presente informe se tendrá en cuenta el registro de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes reportadas a través del sistema SIDEAF del FONCEP entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo. 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 presente informe.

La Oficina de Control Interno comunicó al líder del proceso de servicio al ciudadano y a los responsables de área que fueron objeto de auditoría, el informe preliminar mediante el ID: 3-2024-04603 del 7 de junio de 2024, frente al cual no se recibieron observaciones, quedando este informe en firme.

## 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

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

Se evidenció que la entidad en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definieron los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014, registró en la página web de la entidad 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&tknfv=7efd36b35-0a4f-488a-890b-e912c2f21111p17](https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All&tknfv=7efd36b35-0a4f-488a-890b-e912c2f21111p17), los informes en materia de seguimiento de las PQRSD radicadas en el FONCEP, de forma mensual, trimestral y semestral, los cuales contienen el análisis del comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos hasta el mes de abril de 2024, reconocimiento del canal de interacción más utilizado, el

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

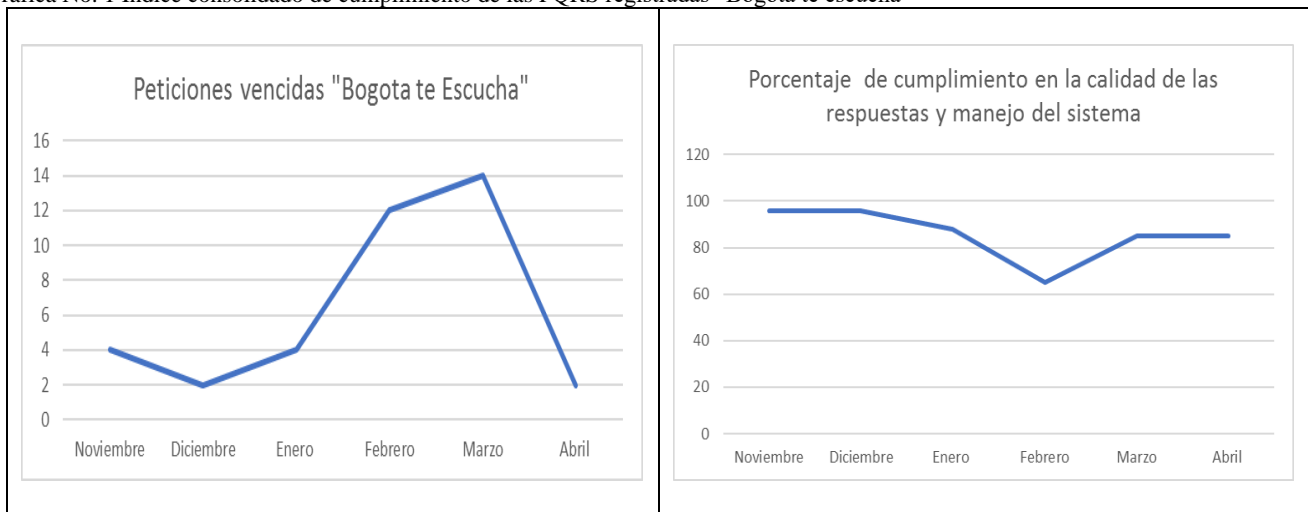
tiempo promedio de respuesta, las peticiones por tipo de trámite, entre otros datos. Se observó la atención de la recomendación de la OCI, frente a la atención proactiva de la publicación de los informes.

En cumplimiento del artículo tercero numeral 3 del Decreto Distrital No. 371 de 2010 y 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, se registró en la página <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co>, la presentación de los informes estadísticos del estado de las PQRS del período objeto de auditoría en el tiempo estimado y en estado aprobado, a excepción del informe del mes de abril que se encuentra en estado “sin revisar” al corte del presente informe.

La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones como entidad de control de carácter preventivo y con base en los registros del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” y la información reportada por las entidades distritales en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos presentó el informe de Análisis de los requerimientos ciudadanos “Bogotá Te Escucha” del II semestre 2023, resaltando entre otros datos, el cumplimiento en términos de calidad del informe mensual de PQRS a través del sitio web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, señalando que el informe del mes de octubre del FONCEP presentó observaciones, llamando como recomendación general a continuar con las acciones que se implementan desde servicio al ciudadano para mejorar los tiempos promedio de respuesta.

Frente a los reportes estadísticos presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, conforme al seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía realizado a FONCEP, frente a la calidad de las respuestas emitidas mensualmente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá te escucha”, se registró que la entidad fue objeto de observaciones relacionadas con fallas en la calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía relacionadas con el cargue de respuestas incompletas, atención por el sistema peticiones que no tienen el carácter de solicitudes ciudadanas, registro de petición que contiene información de carácter sensible o reservada, traslado por no competencia fuera de término, solicitan ampliación de información y dan cierre por respuesta definitiva, entre otros y desatención del criterio de oportunidad en las respuestas a las peticiones. Situación que se refleja en el siguiente comportamiento:

Gráfica No. 1 Índice consolidado de cumplimiento de las PQRS registradas “Bogotá te escucha”



Fuente: Informes de calidad de respuestas del FONCEP de noviembre 2023 a abril 2024 por la DDCS.

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Situación que generó desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio que se formulara un plan de mejoramiento el cual fue reformulado y remitido por la entidad con el ID 2-2024-03572 el 7 de marzo del 2024 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-9341, con la finalidad de eliminar la causa generadora de las fallas presentadas.

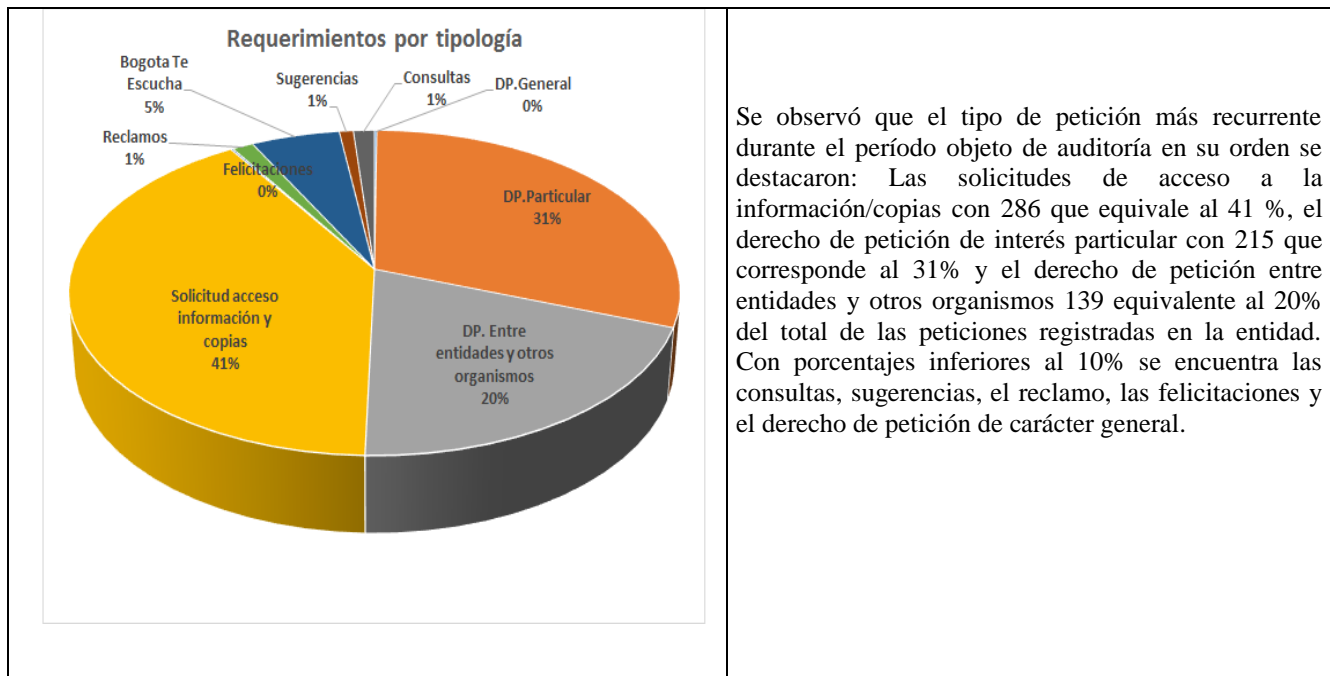
En el capítulo de verificación de las acciones del plan de mejoramiento, la Oficina de Control Interno presenta la verificación de la eficacia de las acciones emprendidas por el líder del proceso.

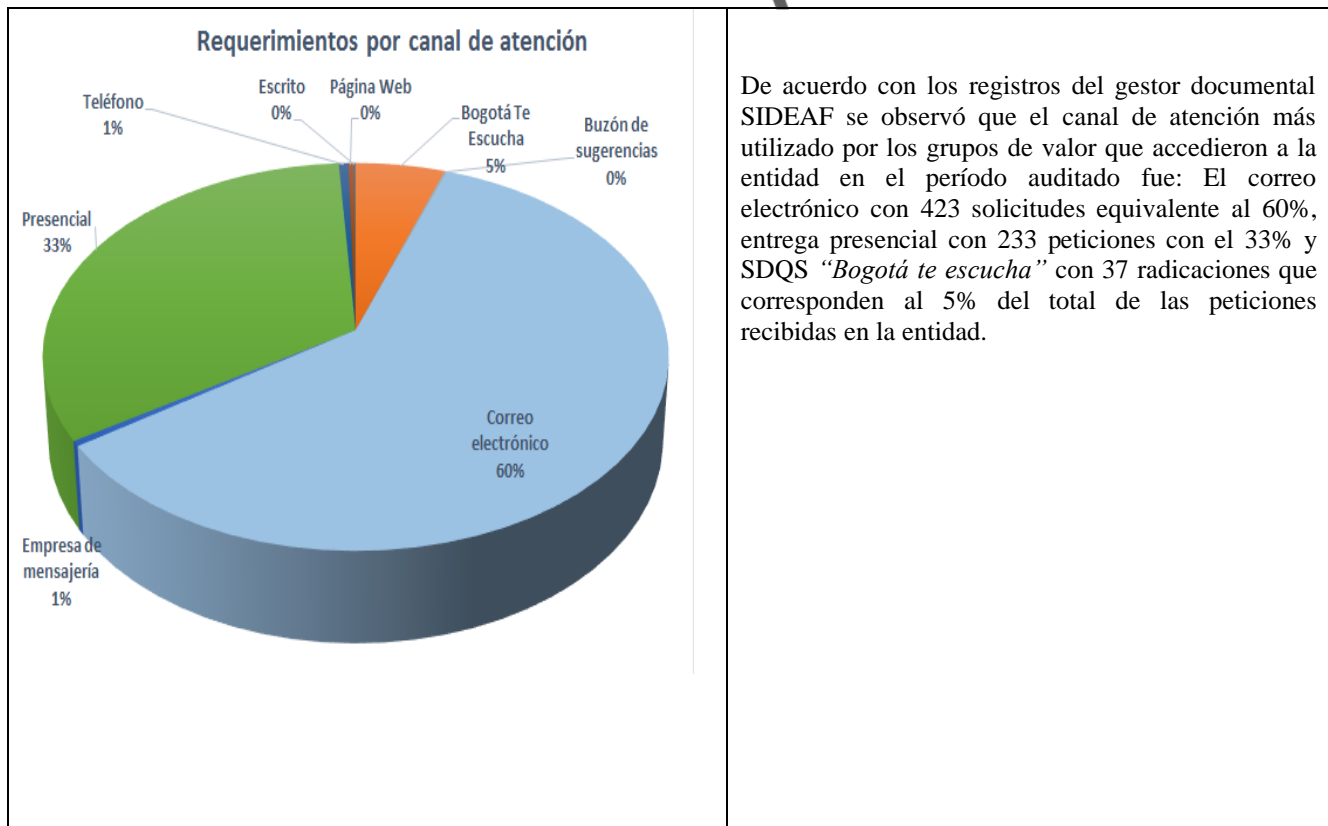
## 6.2. Verificación de requerimientos radicados por canal de atención y tipología

De acuerdo con lo dispuesto en 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 registró que el FONCEP de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual del Usuario Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el período objeto de auditoría registró 564 peticiones ciudadanas las cuales quedaron registradas en “Bogotá te escucha”, y 140 solicitudes fueron registradas directamente en el SIDEAF, al tratarse de solicitudes que deben ser atendidas por la entidad, información que de igual forma se presentó en los informes del estado de las peticiones publicados en la página web de la entidad.

De acuerdo con el registro de 704 PQRS radicadas al FONCEP entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, se observó el siguiente comportamiento:

Gráfica No. 2 Comportamiento de las PQRS por tipología y canal de atención





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

La **“solicitud de acceso a la información/copias”** incluye solicitud de copias de actos administrativos proferidos por la entidad, solicitud de información de los tramites adelantados por la entidad, estado de reconocimiento de bonos y cuotas partes pensionales con las AFP, solicitud sobre descuentos de la mesada, certificación de pagos de costas procesales, solicitud de información de vacantes por concurso, entre otros.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** hicieron referencia a solicitudes de certificación de tiempo de servicios y aportes, certificación electrónica de tiempo de servicios, solicitudes de reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de sobrevivientes, solicitud de información cumplimiento de fallos, solicitud de reliquidación de pensión sanción, solicitud de información de pago de préstamos con libranza, solicitud de reconocimiento y pago de costas procesales, reconocimiento y pago de sustitución pensional y emisión de bono pensional a las AFP e indemnización sustitutiva, entre otros.

Los **“derechos de petición entre entidades/órganos de control y jurisdiccionales”** solicitud de información sobre espacios de lactancia en la entidad, solicitud de información sobre el supuesto doble pago de los factores salariales de prima técnica y gastos de representación a funcionarios de la entidad, solicitud de información frente a reconocimientos de bono y/o cuota parte de bono por parte de las AFP, remisión de información de la atención de solicitudes radicadas en la Personería de Bogotá.

Los **“reclamos y quejas”** hicieron referencia a que en próximas actividades no permitan como acompañantes de los pensionados menores de edad, demora en la novedad de una libranza toda vez que el banco no anexo los documentos completos, inconvenientes con el certificado de supervivencia por parte de un banco, entre otros.

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES





Se precisó con el área de atención al ciudadano que con posterioridad al período objeto de auditoría, se recibió en la entidad una denuncia por actos de corrupción, la cual fue direccionada a la Oficina de control interno y atendida con el radicado 2-2024-08746 del 7 de junio de 2024. Como resultado de la verificación realizada por la OCI, se observó el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias respecto del proceso de contratación SASI-001 de 2024, lo cual fue comunicado al denunciante mediante el aplicativo Bogotá te Escucha.

### 6.3 Verificación al cumplimiento de los presupuestos normativos en la atención a las PQRS radicadas en el FONCEP

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con planes, guías, manuales, procedimientos, formatos e instructivos que describen y apoyan las estrategias de atención y servicio dirigidas a los grupos de valor e interés del FONCEP, documentos que se evidenciaron cargados en el SVE. En el período auditado se registró que dentro de los elementos que componen el proceso se intervino el Procedimiento de Modelo de Servicio y Experiencia a la Ciudadanía PDT-EST-SCI-003 v.4. Para verificar su efectividad, esta auditoría tomó un selectivo no estadístico de 257 peticiones equivalente al 36% del total de la 704 PQRS radicadas, para verificar el cumplimiento de los lineamientos en la atención de las peticiones ciudadanas, de la siguiente manera:

Mensualmente como resultado de la evaluación al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá - FPPB, tomó una muestra no estadística de 157 solicitudes equivalente al 33% de 459 PQRS radicadas entre noviembre de 2023 y abril de 2024, observando 5 peticiones atendidas fuera de término, generando la recomendación, asegurar la aplicación de la Ley 1755 de 2015 en la resolución de las solicitudes, cuyos resultados fueron comunicados en el informe de evaluación integral al FPPB radicado bajo los IDs 3-2023-09624 del 17 de noviembre de 2023 y 3-2024-04055 del 15 de mayo de 2024.

Para verificar las 245 PQRS recibidas por temas diferentes al FPPB en el período evaluado, esta auditoría tomó un selectivo no estadístico de 100 peticiones equivalente al 40%, observando que 10 de las respuestas entregadas a la ciudadanía presentan las siguientes observaciones:

Tabla No. 1 Relación de peticiones que no se atendieron conforme a los presupuestos de respuesta del derecho de petición

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
1-2023-30214	10/11/2023	24/11/2023	Solicitud acceso a la información	Se trata de una solicitud de información relacionada con el historial de pagos por descuentos a favor del Banco Popular. La entidad traslada la solicitud por competencia a la E.A.A.B, haciéndolo en 10 días y no se registró en el sistema respuesta al peticionario. <b>Observaciones OCI:</b> Por tratarse de una petición que no es de competencia de la entidad, se debió trasladar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, remitir al competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario.
1-2023-30243	10/11/2023	4/12/2024	Derecho de petición entidades	Se trata de una solicitud de información laboral de comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palanqueras realizada por el Consejo Laboral Afrocolombiano, la cual fue resuelta en un término de 15 días. <b>Observaciones OCI:</b> Por tratarse de una petición formulada por una entidad, la respuesta debía resolverse en 10 días y no 15 como se efectuó.

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
1-2023-33312	13/12/2023	13/12/2023	Solicitud acceso a la información	Solicitud relacionada con la constitución de depósito judicial para pago del embargo de alimentos sobre la mesada pensional, petición que, no obstante, se contestó en término, la solicitud se trata de una reiteración de la solicitud 1-2023-27258 de 10/10/2023, la cual fue contestada solo hasta el 13/12/2023, como se refirió en el oficio 1-2023-33312.
1-2023-33365	13/12/2023	15/12/2023	Solicitud acceso a la información	Se trata de una petición de un Concejal en el que solicita se de alcance a la respuesta entregada mediante radicado No. 2-2023-17963 de fecha 12 de octubre de 2023, por cuanto no se entregó completa, respuesta que fue extendida el 15/12/2023. <b>Observaciones OCI:</b> Se evidenció fallas en el criterio de resolución de fondo, lo que generó reiteración de la petición para obtener completitud de la información.
1-2024-05180	04/03/2024	13/03/2024	Solicitud acceso a la información	Se trata de una petición solicitando información de una pensión de sobrevivientes radicada en el mes de septiembre del 2023. <b>Observaciones OCI:</b> No obstante, de tratarse de un trámite que cuenta con 2 meses para su resolución, han transcurrido 6 meses y la entidad, con esta nueva petición aunque la contestó en término, la respuesta no resolvió de fondo la petición inicial, pero tampoco indicó fecha en que se resolvería, desconociendo el criterio de calidad en la respuesta.
1-2024-07314	01/04/2024	24/04/2024	Derecho de petición de interés particular	La solicitud fue resuelta de fondo, pero se contestó fuera de término utilizando 17 días.
1-2024-09860	26/04/2024	10/05/2024	Derecho de petición de interés particular	Se trata de una solicitud de devolución de saldos, por competencia la entidad estableció que la entidad competente era Porvenir. La entidad da traslado por competencia a la entidad y comunica al peticionario el 10/05/24. Por tratarse de un traslado la entidad debía remitirla a más tardar el 6/05/24, cumplidos los 5 días hábiles desde su recepción, por lo tanto, la respuesta fue extemporánea.
1-2024-08581	15/04/2024	9/05/2024	Derecho de petición de interés particular	Se trata de una solicitud de auxilio funerario resuelta de fondo; pero se atendió fuera de tiempo, ya que el término se vencía el 07/05/2024, tardando 17 días en entregar la respuesta.
1-2024-08272	10/04/2024	7/05/2024	Derecho de petición de interés particular	Se trata de una solicitud de pago de bono pensional o cuota parte de bono pensional, con destino a Porvenir. La entidad atendió de fondo la solicitud, sin embargo, la respuesta fue entregada de manera extemporánea el 7/05/2024, el término se vencía el 2/05/2024 tomándose 18 días para remitir la respuesta.
1-2024-09092	19/04/2024	23/04/2024	Derecho de petición de interés particular	La petición hizo referencia: Se solicita información sobre el reconocimiento y pago del Bono Pensional a Colfondos. La respuesta dada por la entidad: En atención a la solicitud realizada por Colfondos S.A.; FONCEP elaboró el proyecto de resolución "Por la cual se reconoce, emite y autoriza el pago del Bono Pensional Tipo "A" con cargo a los recursos del FONPET, la cual se remitirá una vez se encuentre

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				aprobada, firmada y numerada, junto con los demás documentos necesarios para realizar la gestión de los recursos autorizados ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. <b>Observaciones OCI:</b> Aunque la petición se contestó en término, la respuesta no resolvió la petición ni indicó fecha en que se resolvería la solicitud desconociendo el criterio de calidad en la respuesta.

Fuente: Base de PQRSD descargada del SIGEF y SIDEAF con corte a abril de 2024

De la verificación efectuada a las PQRSD objeto de la muestra, esta auditoría recalca contextualizar la petición del ciudadano suministrando respuestas de forma clara, congruente, de fondo y en término, ya que las fallas registradas ya habían sido observadas y fueron objeto de formulación de hallazgo por incumplimiento al artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, resultados que fueron comunicados a través del ID 3-2023-09944 del 27 de noviembre de 2023.

Teniendo en cuenta las disposiciones de los artículos 38 y 39 de la Ley 1952 de 2019, relacionados con los deberes y prohibiciones del servidor público, así como el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 que contempla como falta disciplinaria la no atención a las peticiones elevadas por la ciudadanía, se deja a consideración del representante legal de FONCEP dar traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno de los casos presentados en la tabla No. 1 relacionados con incumplimiento a las disposiciones para la atención de derechos de petición, para lo de su competencia.

Así las cosas, se establece el siguiente hallazgo por parte de la OCI, respecto a la atención oportuna y de fondo de las PQRSD:

### Hallazgo

A partir del seguimiento realizado por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD, entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo, evidenció en 10 solicitudes relacionadas en la tabla No. 1 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, clara, precisa, congruente y de fondo para resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, situación que genera la materialización del riesgo asociado con “*Respuestas inadecuadas a PQRSD*”, lo que conduciría a la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, situación generada por la falta de efectividad de los controles existentes.

Al respecto, se requiere que se realice un análisis de causa efectivo y se formule un plan de mejoramiento que permita ajustar la atención de los ciudadanos frente a los requerimientos presentados.

### 6.4 Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario

Se evidenció que el proceso de servicio al ciudadano del FONCEP, registró en SVE los resultados de los mecanismos de seguimiento y evaluación del II semestre 2023, señalando que durante este período se aplicó la encuesta de experiencia a la ciudadanía que está integrada por 4 indicadores: Satisfacción, esfuerzo e imagen con medición semestral y el indicador de oportunidad de respuesta a PQRS con frecuencia de medición mensual, aplicando 1.028 encuestas, las cuales registraron los siguientes datos:

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



**Indicador de satisfacción ciudadana:** A la pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada?, en una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho; se obtuvo: 1(6), 2(2), 3(4), 4(34) y 5 (982). Observando que el 95% de los ciudadanos estuvo muy satisfecho con la atención brindada. Frente al resultado, se informa que la entidad dio respuesta a aquellos ciudadanos que contestaron por debajo de 3 puntos atendiendo la solicitud y que se seguirá trabajando para fortalecer la experiencia de la ciudadanía frente al servicio prestado.

Al respecto, **se recomienda** establecer acciones frente a las molestias presentadas por los ciudadanos frente a la mejora en la calidad de la atención, teniendo en cuenta que para 12 encuestados no fue satisfactoria la atención brindada por la entidad.

**Indicador esfuerzo:** El objetivo de este indicador es identificar la eficiencia en el contacto con los ciudadanos, por medio de su percepción sobre lo fácil que resultó gestionar su trámite, se preguntó en una escala de 1 a 5, donde 1 me resultó muy difícil y 5 me resultó sencillo ¿Qué tan sencillo le pareció realizar su trámite ante FONCEP?, se obtuvo: 1 (14), 2 (4), 3 (12), 4 (57) y 5 (941). Observando de acuerdo con el análisis reportado, que el 92% de los ciudadanos indicó que les resulta sencillo realizar algún trámite ante FONCEP, el 8% restante califica la encuesta sobre 3 o un valor inferior.

Al respecto, **se recomienda** establecer acciones frente a las dificultades manifestadas por los ciudadanos para acceder a los servicios de la entidad, teniendo en cuenta que para 30 encuestados no fue sencillo realizar el trámite ante FONCEP.

**Indicador imagen:** Para identificar la percepción o imagen que tienen los grupos de valor de la entidad; se presentó la siguiente afirmación. - FONCEP trabaja para mí y para hacerme la vida más fácil -, a lo cual los ciudadanos indicaron de acuerdo con la escala establecida que: 1 (5), 2(6), 3(19), 4(40) y 5(958). Observando de acuerdo con el análisis registrado, que el 97% de los ciudadanos indicó que se encuentran de acuerdo con la afirmación y su percepción de la entidad es buena, el 3% restante califica la encuesta sobre 3 o un valor inferior.

Se **recomienda** establecer las razones por las cuales se calificó en forma negativa la imagen de FONCEP por parte de 30 encuestados y definir acciones que permitan mejorar dicha calificación.

**Indicador oportunidad de respuesta a PQRS:** Para identificar el porcentaje de PQRS que FONCEP responde en los términos establecidos legalmente, se registró en el SVE, que entre enero y abril se contestaron peticiones fuera de término, no obstante, se reporta un porcentaje de cumplimiento del 116% para el mes de abril sobre una meta de 100, lo cual no es coherente con el análisis registrado en SVE ni con lo observado por la OCI en la presente auditoría, adicionalmente, no se reportó información del mes de marzo, razón por la cual se **recomienda** revisar la información reportada en el aplicativo que sirve de base para determinar el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRS y registrar en el campo de “análisis de la medición” los valores que sirven de base para determinar el porcentaje de cumplimiento, toda vez que la información registrada en SVE no permite tener datos ciertos frente al comportamiento observado.

Es importante en este punto traer a colación la recomendación registrada por la OCI en el informe pormenorizado del Sistema de control interno del FONCEP del primer semestre 2023 comunicado con el ID 550623 del 24 de julio de 2023, frente a las acciones que debe realizar la entidad para evaluar de forma periódica la efectividad de los canales de comunicación dispuestos por la entidad con las partes externas, obteniendo por parte del líder del proceso que en el primer trimestre de la vigencia 2024, se evaluó la efectividad de los canales presentando el resultado tomando el número de ciudadanos atendidos por canal vs el tiempo de respuesta y el resultado de las encuestas para evaluar la imagen, la satisfacción y el esfuerzo al momento en que los ciudadanos presentan una solicitud en la entidad; estableciendo que la efectividad fue estimada con un 90% cada mes.

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Teniendo en cuenta los lineamientos fijados en la Directiva 004 de 2021, se pone a consideración la posibilidad de habilitar canales digitales para ampliar la atención y gestión de las peticiones ciudadanas radicadas en la entidad.

## 6.5 Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

En este capítulo es importante registrar que, dentro de los mecanismos de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, el FONCEP en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019, designó como Defensor de la Ciudadanía al servidor público que ejerce las funciones de Asesor de Dirección, Código 105 Grado 04, mediante la Resolución No. 00075 del 28 de junio de 2023.

Se evidenció a través del enlace <https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>, la publicación del informe de gestión del II semestre de la vigencia 2023, en el cual se registró el avance de las actividades en relación con cada una de las funciones y la referencia de las evidencias del período.

Es importante tener en cuenta que, con la expedición del Decreto Distrital 542 de 2023 por medio del cual se adoptó el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el Comité Institucional de Gestión y de Desempeño es el responsable de coordinar el Modelo al interior de cada entidad y que para ello deberá crear una mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado - Ciudadanía, cuya función principal será definir las acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública.

A su vez, la Secretaría General adoptó el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía mediante Resolución 001 de 2024, así como el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano con Resolución 216 del 17 de mayo de 2024, indicando que el Defensor de la Ciudadanía de la entidad hace parte de la mesa técnica e incluyó las acciones que deberá adelantar como garante y articulador de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión, de manera eficiente e integral.

Conforme a lo expuesto **se recomienda** al comité de gestión y desempeño institucional establecer la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía y al Defensor de la Ciudadanía del FONCEP, atender la actualización del nuevo modelo operativo, realizando una revisión permanente de los indicadores y demás mecanismos de seguimiento para medir, evaluar, y adoptar acciones de mejora respecto de la implementación de este Modelo.

## 6.6 Verificación del reporte de avance de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Con ocasión del requerimiento realizado por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como gerente de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante ID 1-2024-07566 del 3 de abril de 2024, en el que se solicitó a la entidad presentar el reporte de avances para el primer trimestre de 2024 de los productos relacionados con la PPDS, con fecha máxima de reporte el 18 de abril de la presente vigencia; la OCI evidenció que el reporte fue remitido en término junto con las evidencias respectivas, observando que el avance reportado fue coherente con las evidencias allegadas.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Teniendo en cuenta que se debe reportar trimestralmente el avance de la PPDSC, se **recomienda** mantener las evidencias correspondientes para el reporte en la oportunidad requerida por la Secretaría General, así como su registro en SVE.

## 7. Seguimiento a las acciones implementadas de planes de mejoramiento

### 7.1 Plan de mejoramiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

De acuerdo con los informes de seguimiento sobre la calidad de las respuestas emitidas por el FONCEP en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realizados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se evidenció que la entidad fue objeto de observaciones relacionadas con fallas en la calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, y desatención del criterio de oportunidad en las respuestas a las peticiones las cuales dieron lugar a un plan de mejoramiento el cual fue reformulado ya que las acciones propuestas no fueron efectivas por lo que se solicitó replantear y/o reforzar las acciones ya que no surtieron el efecto deseado; que es cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema “Bogotá te escucha”.

Los resultados reportados fueron presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el informe de seguimiento del mes de marzo con el radicado 2-2024-12854 del 26 de abril de 2024, señalando los siguientes avances:

Tabla No. 2 Relación de acciones emprendidas del plan de mejoramiento suscrito con la DDCS

Acciones Planteadas	Fecha de cumplimiento	Observaciones de la DDCS	Observaciones de la OCI
Enviar el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a los funcionarios de la entidad a través del correo institucional	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024-03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.	Se evidenció acción cumplida
Remitir a través de oficio el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a los directivos de área, solicitando su socialización en los comités primarios.; y hacer seguimiento solicitando las actas donde conste esta socialización.	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024- 03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.	Se evidenció acción cumplida
Elaborar un protocolo de traslado de peticiones ciudadanas, que incluya entre otros los siguientes aspectos: Procedimiento para identificar las peticiones que no son competencia de la entidad que las recibe. Procedimiento para el cierre de comunicaciones que no están dentro del trámite de peticiones Procedimiento para realizar el traslado de las peticiones a la entidad competente. Procedimiento para informar al peticionario sobre el traslado de la petición.	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024-03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.	Se evidenció acción cumplida

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Acciones Planteadas	Fecha de cumplimiento	Observaciones de la DDCS	Observaciones de la OCI
Reportar a la Dirección General, a los Directivos y a los jefes de Dependencia, con la suficiente antelación, las alertas respecto de los vencimientos de las PQRS	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024- 03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.	Se evidenció acción cumplida
Capacitar a los funcionarios de la entidad en los Criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	15/04/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad	Al corte del presente seguimiento no se evidenció cumplimiento a la actividad.
Elaborar una campaña de calidad de las respuestas de peticiones ciudadanas a través del periódico FONCEP al día.	30/04/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.	Se evidenció que a través del informativo – FONCEP al día, se fortaleció la información respecto a los tiempos de respuesta para cada una de las tipologías de PQRS. Se señaló que el servicio es prioridad por lo tanto se debe atender con calidez, calidad y oportunidad.
Fortalecer el seguimiento y control sobre la calidad en las respuestas de FONCEP a las peticiones ciudadanas.	30/04/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.	Se registró que, a través de correos semanales desde comunicaciones y servicio al ciudadano, se envió diariamente a la dependencia correspondiente el reporte de las PQRS alertando la fecha límite de respuesta, como medida adicional al reporte que genera SIDEAF.

Fuente: Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas a marzo de 2024 de la DDCS

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCS, frente a la falta de atención en el cumplimiento de los criterios para resolver las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, se **recomienda** registrar en el sistema de “Bogotá Te escucha” las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos y condiciones indicadas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, más aún cuando en los últimos informes de seguimiento se recordó el cumplimiento de los deberes y prohibiciones del servidor público, como lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 que contempla como falta disciplinaria la NO atención a las peticiones elevadas por la ciudadanía.

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## 7.2 Plan de mejoramiento interno

En la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS entre el 1 de mayo al 30 de septiembre de 2023, según selectivo, comunicado con el ID 3-2023-09944 del 27 de noviembre de 2023, se formuló un hallazgo relacionado con la materialización del riesgo asociado con “*Respuestas inadecuadas a PQRS*”, para lo cual se solicitó al líder el proceso remitir los avances de la acción propuestas al corte del mes de abril de 2024, para proporcionarle al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño, presentando el siguiente avance:

Tabla No 3. Acciones propuestas plan de mejoramiento interno – Informe de auditoría ID 3-2023-09944 del 27 de noviembre de 2023.

Acciones propuestas	Fecha de ejecución	Observación OCI
1. Realizar seguimiento semanal a las solicitudes de la Gerencia de Pensiones.	Del 01/10/2023 al 31/12/2023	Se evidenció a través del SVE, que al corte de la vigencia 2023, de acuerdo con la acción propuesta, la Gerencia de Pensiones de manera semanal realizó revisión a las bandejas de los funcionarios y contratistas para determinar las solicitudes que se encuentran pendientes de tramitar y el tiempo de asignación con el fin de establecer planes de acción internos que permitieran evitar el riesgo de trámites por fuera de los tiempos. Como resultado de este seguimiento se pudo identificar los casos próximos a vencer y poder dar trámite de forma oportuna dando cumplimiento a las metas de la Gerencia de Pensiones.
2. Realizar plan de contingencia y establecer las necesidades de prórrogas e inicios de contratos de prestación de servicios para los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, para asegurar la atención oportuna de las solicitudes de obligaciones pensionales.	Del 01/10/2023 al 0/11/2023	Se registró frente a la acción propuesta adelantó gestiones para solicitar las prórrogas y asegurar el equipo de trabajo durante el cambio de administración. El plan de contingencia se presentó vía correo electrónico el 4 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta la finalización de los contratos de prestación de servicios, vacaciones de personal de planta y demás ausencias de personal para atender oportunamente las solicitudes de obligaciones pensionales y tomar las decisiones que se requieran frente a la asignación presupuestal asignada a la gerencia.
		Se registró frente a la acción propuesta que, con el fin de mitigar el impacto ocasionado con la posible terminación de los contratos del personal de la Gerencia de Pensiones, durante el mes de diciembre de 2023 fue necesario realizar dos prórrogas, los cuales permitieran continuidad en la labor hasta el mes de marzo de 2024. De la misma manera se realizó la entrevista de candidatos para suplir los contratos pendientes que corresponde a un normalizador y sustanciador.  De otra parte, se realizó seguimiento a los compromisos del área a través del Comité primario, dejando como evidencia las actas en el SVE.

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial SVE

Frente a las acciones propuestas para eliminar las fallas en la atención de las PQRS, esta oficina observó que no fueron efectivas, teniendo en cuenta las solicitudes relacionadas en la tabla No. 1 del presente informe relacionadas con el no cumplimiento de los presupuestos de ley para su atención, observando que la situación que

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



origina la materialización del riesgo aún continua, por lo que se **recomienda** formular un nuevo plan de mejoramiento que sea efectivo para eliminar de forma definitiva las situaciones que originan deficiencias en la atención de las solicitudes ciudadanas conforme a los presupuestos establecidos por la Ley y la jurisprudencia.

## 8. Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del Proceso Servicio al ciudadano

Tabla No.4 Relación de controles asociados a los riesgos del proceso servicio al ciudadano

Tipo	Riesgos	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 servicios sobre los trámites y servicios de FONCEP.

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial- Módulo gestión del riesgo- abril 2024

Se evidenció que el proceso servicio al ciudadano al corte del mes de abril de 2024 registró 9 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*” y “*Verificar los permisos de la carpeta compartida y los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ especificando quienes y que permisos tienen*” relacionados con el riesgo de seguridad de la información que se registran 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 evidencias cargadas en VISION.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



De acuerdo con el seguimiento realizado a la eficacia y efectividad de los controles definidos por el proceso y a partir que los controles relacionados con el riesgo “*Respuestas inadecuadas a PQRS*” no fueron efectivos se **recomienda** fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa, en aras de evitar futuras materializaciones y propender por una adecuada prestación de servicios a favor de nuestros grupos de valor. Es tarea fundamental cumplir al 100% la atención de las solicitudes ciudadanas bajo los parámetros normativos.

## CONCLUSIONES

Se concluye a partir de la auditoría realizada al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo, que el sistema de control interno no es adecuado, razón por la cual se presentan las siguientes recomendaciones, que en la medida que se implementen acciones asociadas, permitirán subsanar las causas que las generan y lograr el fortalecimiento del sistema.

Esta oficina deja de presente que la ejecución de la auditoría permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos y del alcance definido, sin que se presentaran limitaciones a la información requerida.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos se refieren a los documentos examinados y no se hace extensivo a otros soportes.

Las recomendaciones plasmadas dentro del informe son producto de las situaciones evidenciadas a partir de la muestra seleccionada, por consiguiente, le corresponde al líder del proceso revisar si las acciones implementadas o las que llegasen a desplegar son las más efectivas para proporcionar al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño.

## RECOMENDACIONES

- Establecer acciones que mejoren la percepción de la ciudadanía, debido al menoscabo de experiencias positivas por los grupos de valor de la entidad.
- Revisar la información reportada en el aplicativo que sirve de base para determinar el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRS y registrar en el campo de “*análisis de la medición*” los valores que sustentan el porcentaje de cumplimiento.
- Establecer por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía y al Defensor de la Ciudadanía del FONCEP, así como atender la actualización del nuevo modelo operativo.
- Registrar en el sistema de “*Bogotá Te Escucha*” las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos y condiciones indicadas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa.
- Realizar análisis de causas y formular plan de mejoramiento efectivo que permita subsanar la causa raíz del hallazgo formulado.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98



Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



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](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES