



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado El-00496-201806798-SIGEF Id: 247826

Folios: 9 Anexos: 0 Fecha: 17-diciembre-2018 16:17:13

Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Origen: ALEXANDRA

YOMAYUZA CARTAGENA

Destino: RUBEN GUILLERMO JUNCA MEJIA, DIANA CRISTINA ORJUELA BAHAMON

Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: RUBÉN GUILLERMO JUNCA MEJÍA
Director FONCEP

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

DE: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS DENUNCIAS –JUNIO – NOVIEMBRE 2018**

En cumplimiento del Plan anual de auditorías de la vigencia 2018, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias y cumplimiento de las disposiciones legales vigentes del periodo junio – noviembre 2018.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas en la entidad durante el periodo junio – noviembre 2018 y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en la Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011 y Decreto Distrital 371 de 2010.

2. NORMATIVIDAD

Constitución Política Artículos 2, 6, 15, 23 y 209



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Ley 1755 de 2015 Nivel Nacional. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto Distrital 371 de 2010. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.

3. METODOLOGÍA

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas como entrevistas, observación, solicitud de información, consultas a las bases de datos y verificación documental de la información tomada de la página WEB.

4. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS JUNIO – NOVIEMBRE 2018

4.1 A partir de la información remitida por el responsable de atención al ciudadano, mediante correo electrónico del 12 de diciembre de 2018, se estableció que en el período comprendido entre el 1 de junio y el 30 de noviembre de 2018 se radicaron en el FONCEP como PQRS las siguientes comunicaciones:

Tabla 1. PQRS radicadas por dependencia entre junio - noviembre 2018

ÁREA	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
AREA ADMINISTRATIVA	32	35	39	41	43	37	227
ÁREA DE CESANTÍAS	4		1	2	5	1	13
AREA DE JURISDICCIÓN COACTIVA	1	2	1		1	3	8
AREA FINANCIERA				1			1
AREA TALENTO HUMANO			1	6		1	8



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

ÁREA	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
AREA TESORERIA	3	3	1				7
CORRESPONDENCIA		3	2	4	2	1	12
DIRECCION	6	5	15	6	8	1	41
GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	13	19	14	11	12	15	84
GERENCIA DE PENSIONES	12	15	21	15	10	11	84
GESTION DOCUMENTAL	3						3
GRUPO DE NOMINA	10	10	7	10	6	2	45
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1		1		2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	7	8	10	3	5	37
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS		1			1	1	3
TOTAL MES	88	100	111	106	92	78	575

Fuente: archivos en Excel remitidos por el responsable de atención al Ciudadano

A partir de esta información se observó que el área que posee la mayor cantidad de radicaciones es el área administrativa y adicional a esto, en el mes de octubre en la misma área, obtiene la mayor cantidad de radicados, específicamente en la tipología “Solicitud de copias”.

Tabla 2. PQRS radicadas por tipología entre junio - noviembre 2018.

TIPOLOGÍAS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBR E	NOVIEMBR E	Total general
ACCION DE TUTELA	4	5	5	3	1	3	21
CONSULTA				1			1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		1	2	6	3		12
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	17	28	26	22	16	24	133



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

TIPOLOGÍAS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBR E	NOVIEMBR E	Total general
FELICITACIÓN	3		6	1	1		11
QUEJA		1	2		1		4
RECLAMO				1	2	1	4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	29	30	25	28	27	13	152
SOLICITUD DE COPIA	35	35	39	42	40	37	228
SUGERENCIA			6	2	1		9
TOTAL MES	88	100	111	106	92	78	575

Fuente: archivos en Excel remitidos por el responsable de atención al Ciudadano

Se observó que la tipología “Solicitud de copias” predomina en mayor cantidad en los meses del periodo evaluado.

También se observó que algunos de los radicados como PQRSD se convierten en trámite de la entidad y sus respuestas se dan con acto administrativo, cambiando su tipología inicial. Para este tipo de casos, se observó que se reclasifica por tipología y se remite respuesta parcial, de tal forma que el solicitante se dé por enterado del procedimiento a seguir.

4.2 Se observó que la comunicación radicada en SIGEF con ID237854 del día 24 de octubre de 2018, se registró bajo el tipo documental “Comunicaciones” cuando el asunto del oficio claramente establecía: “ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN”. En respuesta a esta solicitud, se evidenció respuestas mediante ID 245306 del 4 de diciembre de 2018 (12 días fuera de término).

Adicionalmente, se observó la solicitud presentada mediante ID230755 del 18 de septiembre de 2018 por parte de 48 funcionarios de la entidad, a la cual se le dio respuesta parcial el 26 de octubre de 2018 (12 días fuera de término), mediante ID 238291 y donde especifica: *“las solicitudes y sugerencias planteadas serán debatidas y puestas a consideración en la próxima junta directiva que se llevará a cabo el día 21 de noviembre de 2018”*. A la fecha del seguimiento realizado por la OCI, no se ha dado respuesta de fondo a dicha solicitud. Al respecto, es importante mencionar, que de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2014, *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario*

invocar...” (subrayado fuera de texto).

Realizado el seguimiento al flujo de trabajo de la mencionada comunicación id230755, se observó que no fue asignada a ningún funcionario para su respuesta, pese a que el radicado iba dirigido a la Dirección y a la Oficina Asesora Jurídica.

Al respecto **se recomienda** identificar las razones que generan estos errores en la asignación de la tipología documental, o de destinatario, lo cual puede generar riesgo de incumplimiento, tal como sucedió en los casos observados.

4.3 En cuanto a las comunicaciones identificadas como PQRSD en el sistema SIGEF, en el periodo evaluado junio – noviembre 2018, se observó que los siguientes radicados fueron atendidos en forma extemporánea:

Tabla 4. Resultado del muestreo de respuestas a PQRS.

Id	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Área cierre de respuesta	Días fuera de término	Observaciones OCI
214544	6/20/2018 2:48:46 PM	7/16/2018 8:33:41 AM	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	3	Se recibe el 20-06-2018 y se traslada al área el 21-06-2018; En el área de Bonos y cuotas partes desde el 21-06-2018 hasta el 13-07-2018 emitieron respuesta final y no hubo respuesta parcial.
215348	6/26/2018 7:18:10 AM	7/16/2018 8:25:34 AM	GERENCIA DE BONOS Y CUOTAS PARTES	3	Se dio respuesta definitiva fuera de términos en el área estuvo desde el 27-06-2018 al 16-07-2018
215809	6/28/2018 9:19:44 AM	7/26/2018 6:47:21 PM	AREA TESORERIA	8	Se dio respuesta definitiva fuera de términos en el área estuvo desde el 29-06-2018 al 26-07-2018
217880	7/11/2018 1:58:32 PM	8/1/2018 11:11:37 AM	DIRECCIÓN	3	Se dio respuesta definitiva fuera de términos en el área estuvo desde el 27-06-2018 al 16-07-2018
217954	7/11/2018 4:28:14 PM	8/6/2018 2:26:47 PM	DIRECCIÓN	3	Se dio respuesta definitiva fuera de términos en el área estuvo desde el 27-06-2018 al 16-07-2018
227276	9/3/2018 8:09:59 AM	9/24/2018 11:49:02 AM	GERENCIA DE PENSIONES	5	Se dio respuesta definitiva fuera de términos en el área estuvo desde el 04-09-2018 al 24-09-2018
232032	9/26/2018 8:16:44 AM	10/24/2018 10:19:59 AM	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	Se contestó fuera de términos, en talento humano estuvo del 27-09-2018 hasta 05-10-2018 y en jurídica estuvo del 05-10-2018 al 24-10-2018
234031	10/4/2018 4:43:17 PM	10/25/2018 3:50:27 PM	GERENCIA DE PENSIONES	4	Se emitió respuesta parcial fuera de términos.
234597	10/8/2018 3:52:32 PM	10/25/2018 8:20:05 AM	ÁREA DE CESANTÍAS	7	Se debió trasladar a los 5 días máximo, por no ser competencia del FONCEP.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Id	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Área cierre de respuesta	Días fuera de término	Observaciones OCI
235308	10/10/2018 3:10:12 PM	10/26/2018 4:54:20 PM	ÁREA DE CESANTÍAS	1	Derecho de petición de Concejal de Bogotá. Se emitió respuesta fuera de términos.
239877	11/8/2018 9:54:19 AM	10/26/2018	GERENCIA DE PENSIONES	2	Respuesta fuera de términos en el área de pensiones desde el 09-11-2018 al 26-11-2018,
241094	11/16/2018 12:00:00 AM	12/4/2018 2:33:53 PM	GERENCIA DE PENSIONES	1	Caída del sistema cargue el 28-11-2018

Fuente: Aplicativo SIGEF

Teniendo en cuenta que el proceso cuenta con una acción del plan de mejoramiento interno, se deberá realizar nuevamente el análisis de causas e identificar acciones efectivas que permitan dar cumplimiento a los términos legales establecidos.

4.4 De acuerdo con el Decreto 371 de 2010 Alcaldía Mayor Bogotá artículo 3, se debe garantizar "...la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo..."

En la verificación realizada por la OCI, se estableció que la entidad publicó en su página web www.foncep.gov.co los informes mensuales de PQRS en el vínculo: <http://www.foncep.gov.co/index.php/gestion-y-control/transparecia/informes-sdqs#2018>, dando cumplimiento a las disposiciones vigentes.

5. SEGUIMIENTO HALLAZGOS INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS DICIEMBRE 2017 – MAYO 2018

A) Seguimiento hallazgo 1

"A partir de la verificación realizada a la atención de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 a mayo 2018, no se evidenció que FONCEP cuente en su estructura con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, labor que está quedando en cabeza de un contratista, situación que genera un incumplimiento a la disposición establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, razón por la cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa raíz identificada."

Se observó que el hallazgo anteriormente descrito se encuentra incluido en el Plan de mejoramiento interno en el numeral 63 y se evidenció la descripción de la acción:

"Desarrollar las acciones pertinentes que permitan ajustar el manual de funciones de la Asesora de Dirección General que tiene a cargo las actividades relacionadas con Comunicaciones y Servicio al Ciudadano."

Se evidenció en el documento elaborado del perfil del cargo realizado por el

Departamento Administrativo de la Función Pública, en el numeral 7: “Asesorar, liderar y realizar el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD, de acuerdo con los términos de ley y las políticas distritales”. La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al Plan de mejoramiento interno en septiembre de 2018 y se registra un 25% de avance en la ejecución de actividades. Se deberá concluir la gestión de actualización del manual de funciones, para dar como cumplida la acción del plan de mejoramiento.

B) Seguimiento hallazgo 2

A partir de la verificación realizada a la atención de PQRS en el periodo comprendido entre diciembre 2017 y mayo 2018, se evidenció que los radicados 185508, 185898, 197172, 197775, 198989, 203134, 206883 y 208252 no se atendieron en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, situación que genera un incumplimiento a las disposiciones del artículo 14 de la mencionada Ley y que materializa el riesgo identificado como “Demora o errores en la respuesta a PQRS”, razón por la cual se debe establecer plan de mejoramiento con acciones concretas que eliminen la causa raíz identificada.

En cuanto al tiempo de respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, la Ley 1755 de 2015 establece los siguientes plazos para la atención a los requerimientos de la ciudadanía:

Tabla 3. Tiempo de respuesta para atención de PQRS

TIPO	DÍAS	OBSERVACIONES
PETICIÓN	15	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10	
CONSULTA	30	
PETICIÓN EXCEPCIONAL	30	
PETICIÓN DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA	10	PLAZO DE 1 MES PARA COMPLETAR DOCUMENTACIÓN
TRASLADO	5	

Fuente: Ley 1775 de 2015

Realizado el seguimiento de respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes del periodo junio – noviembre 2018, se identifica que continúa presentándose incumplimiento a los términos establecidos de la Ley 1755 de 2015.

6. VERIFICACIÓN A LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS

En cumplimiento de la aplicación de la tercera línea de defensa que le compete a la OCI, respecto a la gestión de riesgos, se realizó la verificación de la efectividad de los controles establecidos a los riesgos identificados en el proceso Servicio al Ciudadano. En la Tabla 4 se presenta el resultado de dicha verificación.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Riesgo	Controles	Observaciones
Ausencia de mecanismos de seguimiento y trazabilidad de PQRSD	Persona designada para el seguimiento y trazabilidad de PQRSD	<p>El control se encuentra documentado en el PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001 en donde se evidencia participación del contratista en las actividades descritas dentro del mismo.</p> <p>Se está aplicando, situación evidenciada en la página web www.foncep.gov.co con la publicación de los informes mensuales de gestión de PQRS (Cantidad de PQRS presentadas y tiempos de respuesta) que se entregan como resultado del cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento anteriormente citado.</p> <p>Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo no se materializó, por tanto el control es efectivo.</p>
	Procedimiento Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	<p>Se revisó el aplicativo VISION y se evidencia procedimiento documentado: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001</p> <p>Se está aplicando, dado que se realizan las actividades del procedimiento.</p> <p>Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo no se materializó, por tanto el control es efectivo.</p>
Demoras o errores en la respuesta a PQRSD	Capacitación para el personal de correspondencia y atención al ciudadano	<p>El control se encuentra documentado en el PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2017 - 2018 específicamente en el eje temático Valor Público, Dimensión de Competencia: Ser.</p>
	Procedimiento PQRSD	<p>Se revisó el aplicativo VISION y se evidencia procedimiento documentado: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD. PDT-GSC-SCI001.</p> <p>Se está aplicando, dado que se realizan las actividades del procedimiento.</p> <p>Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo se materializó, por tanto el control no es efectivo.</p>
	Seguimiento semanal a la respuesta de PQRSD por parte de los procesos	<p>Se revisaron los correos semanales emitidos por el área de PQRSD hacia los diferentes responsables de las respuestas a los requerimientos.</p> <p>Como resultado del seguimiento realizado, se observó que este riesgo se materializó, por tanto el control no es efectivo.</p>
		<p>Se recomienda realizar nuevamente el análisis de probabilidad e impacto del riesgo, para determinar nuevos controles o mejorar los existentes, a fin de evitar su ocurrencia o mitigar su impacto.</p>

Fuente: Matriz de Riesgos Institucionales, aplicativo VISION con corte a octubre 30 de 2018

7. CONCLUSIONES

A partir del seguimiento realizado se observó que el sistema de control interno de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias atendidas por el FONCEP durante el periodo junio - noviembre 2018, es susceptible de mejora, a partir de la implementación del plan de mejoramiento asociado a los hallazgos presentados.

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

8. RECOMENDACIONES

Identificar las razones que generan errores en la asignación de la tipología documental que derivaron en el incumplimiento en los términos de respuesta de los derechos de petición y solicitudes presentadas.

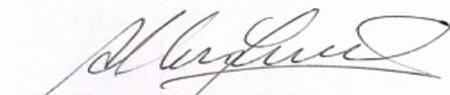
Realizar nuevamente el análisis de causas e identificar acciones efectivas que permitan dar cumplimiento a los términos legales establecidos.

Elaborar y comunicar las respuestas parciales a los ciudadanos para ampliar los plazos en los casos que se necesiten.

Realizar nuevamente el análisis de probabilidad e impacto del riesgo, para determinar nuevos controles o mejorar los existentes, a fin de evitar su ocurrencia o mitigar su impacto.

Se recuerda que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, será considerada falta disciplinaria, en los términos del artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Un cordial saludo,



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma			
Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia
Proyectó	Hugo Alberto Bolaños Ramírez	Profesional Contratista	Oficina de Control Interno
Revisó	Alexandra Yomayuzá	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Aprobó	Alexandra Yomayuzá	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos institucional SiGeF, en plena conectividad con las Resoluciones 00942, 00943, 00944 y 00945 de 2014.