



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado EI-00496-201903799-Sigef Id: 281936

Folios: 12 Anexos: 0 Fecha: 25-junio-2019 9:02:39

Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Origen: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA

Destino: RUBEN GUILLERMO JUNCA MEJÍA, BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZALEZ, 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

BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZÁLEZ
Subdirectora Financiera y Administrativa
Responsable Control Interno Disciplinario

DE: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – DICIEMBRE 2018 – MAYO 2019**

En cumplimiento del Plan anual de auditorías de la vigencia 2019, a continuación, se presentan los resultados del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias así como cumplimiento de las disposiciones legales vigentes del periodo diciembre 2018 – mayo 2019.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el FONCEP, durante el periodo diciembre 2018 – mayo 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Objetivos específicos

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

Verificar la existencia y efectividad de los controles establecidos para asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos.

2. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia

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

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

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

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

Procedimiento Foncep PDT – EST – SCI – 002 Versión 001: “*Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRSD*”, de noviembre de 2018.

3. METODOLOGÍA

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

Se revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRSD recibidas durante el



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

periodo auditado, suministrada por el área de atención al ciudadano, mediante revisión de una muestra aleatoria no estadística de 23 solicitudes del total de 546 peticiones que ingresaron por los diferentes canales de la Entidad, la oportunidad de las respuestas y su contenido con el fin de verificar tiempos de respuesta, teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normatividad aplicable.

En desarrollo del seguimiento, la Oficina de Control Interno realizó una reunión celebrada el 14 de marzo de 2019 con el contratista de Atención al Ciudadano, para verificar la aplicación de los procedimientos y controles efectuados en la prestación del servicio y el registro en el aplicativo SDQS, así como verificación de las instalaciones y señalización del área física de atención al ciudadano.

4. SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS DICIEMBRE 2018 – MAYO 2019.

4.1 Resultados del Seguimiento

La Oficina de Control Interno tomó como base la información registrada en el aplicativo SIGEF toda vez que entre ésta y la base de datos del SDQS – Bogotá Te Escucha, se evidenció una diferencia de 57 PQRSD adicionales registrados en el SIGEF durante el periodo auditado. De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, esta diferencia obedece a que no se encuentra habilitado el enlace entre el FONCEP y el SDQS - Bogotá Te Escucha, a que no se registra la totalidad de PQRSD registrados en SIGEF por problemas de habilitación de la página y finalmente, por cuanto solo se registran en dicho aplicativo las peticiones ciudadanas.

Teniendo en cuenta que mediante Acuerdo 731 del 27 de diciembre de 2018 el Concejo de Bogotá estableció que “*Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*”, **se deberán** adelantar las adecuaciones tecnológicas que permitan enlazar el sistema “*Bogotá te escucha*” con el SIGEF.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, durante el periodo auditado fueron radicados en total 546 de PQRSD en el FONCEP, de los cuales 20 peticiones no habían iniciado su gestión, por estar dentro de los términos establecidos.

Tabla No. 1, Peticiones radicadas SIGEF diciembre 2018 a mayo 2019 por Tipología:

TIPOLOGÍAS	dic-18	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Consulta	0	0	0	3	3	4	10



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

TIPOLOGÍAS	dic-18	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Derecho De Petición De Interés General	1	2	6	8	2	2	21
Derecho De Petición De Interés Particular	19	11	12	25	34	35	136
Felicitación	0	0	0	2	1	0	3
Queja	0	2	0	1	0	0	3
Reclamo	0	2	3	1	1	9	16
Solicitud De Acceso A La Información	12	7	23	19	16	28	105
Solicitud De Copia	21	34	58	34	35	62	244
Sugerencia	0	3	4	0	1	0	8
Total Mes	53	61	106	93	93	140	546

En la tabla 1 se observa que la solicitud de copias (244) predominaron con un porcentaje del 44.7%, seguido Derechos de Petición en Interés Particular (136) con un porcentaje del 24.9%, Solicitudes de Acceso a la Información (105) con un porcentaje del 19.2% y en porcentajes menores: Derechos de Petición en Interés General (21) 3.8%, Reclamos (16) 2.9%, Consultas 1.8%, Sugerencias 1.5%, Quejas y Reclamos con el 0.5%.

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

Tabla No. 2, Peticiones radicadas Base de Datos SDQS – Atención al Ciudadano diciembre 2018 a mayo 2019 por Tipología:

TIPOLOGÍAS	dic-18	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Consulta	1	3	0	2	0	3	9
Derecho De Petición De Interés General	1	1	6	2	0	0	10
Derecho De Petición De Interés Particular	23	15	10	25	32	29	134
Felicitación	0	0	0	1	1	0	2
Queja	0	1	0	4	0	0	5
Reclamo	0	1	2	1	0	5	9
Solicitud De Acceso A La Información	17	2	6	11	20	16	72
Solicitud De Copia	25	25	28	33	33	71	215
Sugerencia	0	2	1	0	2	0	5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

TIPOLOGÍAS	dic-18	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general
Total Mes	67	50	53	79	88	124	461

Peticiones por Dependencia

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

Tabla 3. PQRS radicadas por dependencia entre diciembre 2018 - mayo 2019

ÁREA	dic-18	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total General	%
Área Administrativa - Gestión documental - Correspondencia	24	36	60	34	32	67	253	46%
Oficina Asesora Jurídica - Área De Jurisdicción Coactiva	0	3	5	8	8	8	32	6%
Subdirección De Prestaciones Económicas	0	0	0	0	0	8	8	1%
Gerencia De Pensiones - Nómina	16	11	22	23	32	33	137	25%
Gerencia De Bonos Y Cuotas Partes	8	4	10	9	10	8	49	9%
Área De Cesantías	1	0	0	2	2	3	8	1%
Área Tesorería	1	0	1	3	2	1	8	1%
Área Talento Humano	2	0	3	4	3	6	18	3%
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	1	0	0	1	0%
Área Financiera	0	1	0	2	0	0	3	1%
Dirección	0	6	5	6	4	6	27	5%
Oficina de Informática y Sistemas	1	0	0	1	0	0	2	0%
Total Mes	53	61	106	93	93	140	546	100%

De acuerdo con la Tabla No. 3 se observó que el área con mayor número de peticiones es el Área Administrativa – Gestión documental - Correspondencia con 253 registros equivalentes al 46% del total de peticiones registradas para el periodo auditado. La segunda con mayor registro de solicitudes es la Gerencia De Pensiones – Nómina, con 137 peticiones registradas equivalentes al 25%. La tercera con mayor número de solicitudes es la Gerencia de Bonos y Cuotas Partes con 49 peticiones registradas, correspondientes al 9%.

Verificación de las funciones a cargo de la Asesoría de Comunicaciones

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

En relación con las funciones y competencias del defensor del ciudadano del Foncep, se emitió Resolución DG – 0247 del 19 de julio de 2016, por la cual se designa como Defensor del Ciudadano en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, a la Asesora de la Dirección o quien haga sus veces y como suplente al Responsable del área administrativa o quien haga sus veces.

Referente al Trato Digno a la Ciudadanía, se evidenció publicación el 05 de marzo de 2019, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 7 del CPACA - Ley 1437 de 2011.

No se observó que las funciones del cargo de la Asesora de Comunicaciones del Foncep se hayan ajustado a lo dispuesto mediante artículo 76 del estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011. Teniendo en cuenta que dicha situación fue objeto de un hallazgo por parte de la OCI y que tiene un plan de mejoramiento asociado, del cual no se observa eficacia en la acción, debido a que la responsable de Talento Humano indica que aún no se cuenta con la aprobación del ajuste a las funciones de dicho cargo, **se reitera el hallazgo** y se deberán establecer nuevas acciones del plan de mejoramiento que logren dar cumplimiento al mandato legal citado.

Informes de PQRS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2015, se deberá publicar un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado; adicionalmente, el Decreto 371 de 2010 Alcaldía Mayor Bogotá artículo 3, se debe garantizar “...*la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo...*”

En la verificación realizada por la OCI el 31 de mayo de 2019, se estableció que la entidad no tenía publicados en su página web www.foncep.gov.co, los informes de PQRS correspondientes a los meses de marzo y abril de 2019, ni el informe trimestral al corte de marzo de 2019

HALLAZGO

No se evidenció en la página web de FONCEP www.foncep.gov.co la publicación de los informes mensuales de atención de PQRS correspondientes a marzo y abril de 2019, incumpliendo con las disposiciones del artículo 11 de la Ley 1712 de 2015 y el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos que eviten la materialización de riesgos asociados a incumplimientos legales.

Área de atención al ciudadano

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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

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

Documentación del proceso

Se observó que el proceso cuenta con la siguiente documentación aprobada en el año 2018:
PDT-EST-SCI-002 Versión 001 *Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias*. Noviembre de 2018

4.2 Verificación de la oportunidad en la atención a PQRS

Para el seguimiento la OCI revisó y analizó la información de la base de datos de las PQRS recibidas en el periodo evaluado, radicadas en el aplicativo SIGEF, de las cuales fueron revisadas aleatoriamente 23 solicitudes de las 546 registradas, con el propósito de observar la oportunidad y coherencia de las respuestas dadas por la Entidad, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Peticiones atendidas en forma inoportuna

Id	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Área cierre de respuesta	Días fuera de término	Observaciones OCI
254683	01/02/2019	25/02/2019	Oficina Asesora Jurídica	1	Fecha de Vencimiento 22/02/2019
256175	08/02/2019	07/03/2019	Oficina Asesora Jurídica	4	Se da respuesta informando trámite realizado pero sin resolver petición de fondo, no se observó seguimiento ni respuesta de fondo a la petición de la afiliada.
258207	19/02/2019	19/03/2019	Gerente de Pensiones	5	La respuesta se envió por correo electrónico de contratista no por el de la responsable del proceso
269313	12/0/2019	09/03/2019	Gerente Pensiones	1	Se da respuesta de trámite con un día de atraso y no se resolvió de fondo.
257508	14/02/2019	19/03/2019	Responsable Área de Talento Humano	13	Por tratarse de solicitud de información, el plazo establecido es de 10 días hábiles, los cuales vencieron el 28/02/2019.
258207	18/02/2019	19/03/2019	Gerente de Pensiones	6	Fecha de Vencimiento 11/03/2019



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
2693 13	12/04/2019	09/05/2019	Gerente de Pensiones	1	Se da respuesta de trámite con un día de atraso y no se resolvió de fondo.
2566 63	11/02/2019	08/03/2019	Gerente de Pensiones	4	Fecha de Vencimiento 04/03/2019

Fuente: Aplicativo SIGEF

Teniendo en cuenta que el proceso cuenta con una acción del plan de mejoramiento interno, relacionada con la falta de oportunidad en la respuesta a PQRS, la cual no ha sido efectiva, y que además se sigue presentando incumplimiento a los términos establecidos mediante Ley 1755 artículo 14, de acuerdo con lo que se refleja en la tabla 4, se deberá realizar nuevamente el análisis de causas e identificar acciones efectivas que permitan dar cumplimiento a los términos legales establecidos, para mejorar los mecanismos de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRS y las dependencias del Foncep, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 371 de 2010.

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, establece que “...La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”, esta Oficina pone en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario las respuestas que se dieron fuera de término, para lo de su competencia.

Adicional a lo evidenciado respecto a la falta de oportunidad en la respuesta a las PQRS, se observó que las siguientes respuestas no cumplen con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 en cuanto a que deban ser atendidas de fondo:

Tabla 5. Peticiones atendidas sin respuesta de fondo

Id	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Área cierre de respuesta	Observaciones OCI
2521 99 y 2522 24	17/01/2019	06/02/2019 y 05/02/2019	Administrativa y Oficina Asesora Jurídica	La queja fue presentada mediante dos ID por parte del poderdante y por el apoderado. La respuesta es incoherente con el motivo de la queja, al presentarse una imprecisión jurídica, por cuanto las personas vinculadas a través de contrato por prestación de servicios no son susceptibles de proceso disciplinario en Control Interno Disciplinario sino en la Procuraduría General de la Nación.
2575 08	14/02/2019	19/03/2019	Responsable Área de Talento Humano	No se evidenció que la respuesta se haya dado en forma integral, debido a que el plazo solicitado para responder el punto 4 no fue atendido mediante SIGEF o SDQS, de acuerdo con las evidencias verificadas por la OCI.
2561 75	08/02/2019	25/02/2019	Oficina Asesora Jurídica	No se evidencia que a la fecha se haya remitido una respuesta de fondo para la petición.

Se **recomienda** al respecto hacer seguimiento a las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta de fondo, para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en

la Ley 1755 de 2015, artículo 13.

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

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

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

Se recomienda que la Asesora de Comunicaciones asista a las reuniones sectoriales, que se llevan a cabo tres veces al año de acuerdo con lo ordenado en Decreto 371 de 2010.

5. Seguimiento Plan de Mejoramiento Interno

Hallazgo	Acción del Plan de Mejoramiento	Estado	Seguimiento OCI
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	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.	INCUMPLIDA	Se observó registro del correo de envío de las funciones del Asesor de Dirección como parte del cumplimiento de la acción propuesta. De acuerdo con la información reportada por la responsable de talento humano, mediante ID278706 del 5 de junio de 2019, se radicó para concepto técnico, la modificación al manual de funciones de FONCEP, en que se incluyen las funciones de la Asesora de Comunicaciones. SE RECOMIENDA: hacerle seguimiento a la emisión del concepto técnico por parte del DASCD.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

eliminen la causa raíz identificada.			
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.	1. Generar y enviar mínimo 4 reportes de PQRS con las que registre vencimientos próximos (Después de 5 días hábiles de radicación ya cuentan como próximas a vencer)	INCUMPLIDA	En el seguimiento realizado por la OCI se evidenció que se remiten por parte del área de comunicaciones seguimientos a los responsables de dar respuesta, no obstante, no han sido realizados con la periodicidad establecida en el plan de mejoramiento, ni han sido efectivas, debido a que se siguen presentando incumplimientos, razón por la cual se deberá realizar nuevamente el análisis de causas e identificar acciones efectivas que permitan dar cumplimiento a los términos legales establecidos.
	2. Actualizar procedimiento de PQRS para incluir actividades adicionales que permitan mayor claridad en la recepción y trámite de las mismas.	CERRADA	En el seguimiento realizado en el mes de mayo de 2019 por parte de la OCI, se cerró la acción por cuanto se evidenció el "Procedimiento de Atención, Respuesta, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, PQRS" PDT-EST-SCI-002 V2 del 13/nov/2018 16:02:26

Fuente - Cuadro realizado por los auditores

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 5 se presenta el resultado de dicha verificación.

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

Riesgo	Controles	Observaciones
Pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad.	Actualizar el Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos	La OCI se abstiene de evaluar "Actualizar el Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos que mitiguen el impacto o eviten la materialización del riesgo identificado.
	Persona designada para el seguimiento y trazabilidad de PQRS	La OCI se abstiene de evaluar el control "Persona designada" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

Riesgo	Controles	Observaciones
		efectivos. En cuanto al "...seguimiento y trazabilidad de PQRSD" sí es un control y se observa que se está aplicando, no obstante no es efectivo, debido a los incumplimientos reiterativos en el término legal para emitir la respuesta. Se recomienda fortalecer el control con el fin de lograr su efectividad.
Divulgación indebida de la información de los activos de información de servicio al ciudadano	Acuerdos de Niveles de Servicio con el centro de contacto	La OCI se abstiene de evaluar "Acuerdos de Niveles de Servicio con el centro de contacto" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos.
	Capacitaciones agentes servicio al ciudadano.	La OCI se abstiene de evaluar "Capacitaciones agentes servicio al ciudadano" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos.
Alteración de la información de los activos de información de servicio al ciudadano	Capacitaciones agentes servicio al ciudadano.	La OCI se abstiene de evaluar "Capacitaciones agentes servicio al ciudadano" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos.
	Acuerdos de Niveles de Servicio con el centro de contacto	La OCI se abstiene de evaluar "Acuerdos de Niveles de Servicio con el centro de contacto" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos.
	Evaluaciones de desempeño agentes del FONCEP	Mensualmente la empresa tercerizada contratada para atención al ciudadano realiza evaluaciones al personal asignado al Foncep. Se observa que el control se está aplicando y es efectivo.
Sanciones legales por entrega de información imprecisa en los trámites y servicios de la Entidad.	Actualizar el Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos	La OCI se abstiene de evaluar "Actualizar el Procedimiento Ingreso, Actualización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos.
	Capacitaciones al personal de servicio al ciudadano	La OCI se abstiene de evaluar "Capacitaciones al personal de servicio al ciudadano" debido a que NO es un control, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos.
Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Socializar las políticas y/o lineamientos relacionados con la lucha anticorrupción e idearios éticos del Distrito Capital.	En concepto de la OCI, la socialización no es un control, debido a que no es una actividad permanente que minimice el efecto de la materialización del riesgo o impida su ocurrencia, razón por la cual se deberán establecer controles efectivos.

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

Se observó que los controles establecidos por el proceso para los riesgos identificados, no cumplen con las condiciones para ser considerados como tal, en la medida que no son concordantes con lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP – Octubre de 2018 y en algunos casos se trata de acciones de plan de tratamiento, razón por la cual **se recomienda** el acompañamiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación, para una adecuada identificación de controles, que eviten la materialización de riesgos o mitiguen su impacto en caso de materializarse.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

7. CONCLUSIONES

Como resultado de la verificación al cumplimiento de la normatividad vigente respecto del proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se concluye que el sistema de control interno es susceptible de mejora, a partir de la implementación del plan de mejoramiento asociado a los hallazgos presentados y las acciones derivadas de las recomendaciones presentadas.

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

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

Que el funcionario de más alto nivel del proceso de Atención al ciudadano, en este caso, la Asesora de Comunicaciones asista a las reuniones sectoriales en la Veeduría Distrital de acuerdo con lo ordenado en Decreto 371 de 2010.

Realizar seguimiento a la emisión del concepto técnico por parte del DASCD para la modificación de funciones del cargo del Asesor de Comunicaciones.

Hacer seguimiento a las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta de fondo, para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015, artículo 13.

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

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

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, razón por la cual este informe se traslada a la responsable de control disciplinario, para lo de su competencia. Al respecto, se recomienda que, en futuras ocasiones, la responsable del seguimiento a PQRS ponga en conocimiento de control disciplinario las faltas a la atención oportuna de las peticiones de los ciudadanos, en la medida que se presenten.



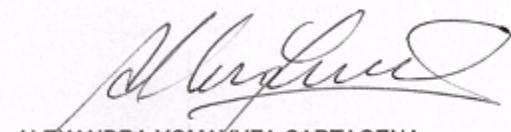
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Fondo de Prestaciones Económicas
Cesantías y Pensiones

En cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de evaluación y seguimiento del proceso de Evaluación independiente, se deberá formular el plan de mejoramiento frente a los hallazgos establecidos en el presente informe y se deberá remitir a la OCI dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del presente informe.

Un cordial saludo,



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia
Proyectó	Ana María Sarmiento Velásquez	Profesional Contratista	Oficina de Control Interno
Revisó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno
Aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno

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