



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado EI-00496-202108113-Sigef Id: 435001

Folios: 2 Anexos: 1 Fecha: 09-diciembre-2021 16:05:06

Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Origen: DIK MARTINEZ VELASQUEZ

Destino: MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO, ANGELICA MALAVER GALLEGO, JOHN JAIRO BELTRAN QUIÑONES, CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA, CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTINEZ, WILSON BARRIOS DELGADO, MAGNOLIA VEGA RODRIGUEZ

Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO**
Directora General
ANGELICA MALAVER GALLEGO
Subdirectora Financiera y Administrativa
JHON JAIRO BELTRÁN QUIÑONES
Subdirector de Prestaciones Económicas
CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA
Jefe Oficina Asesora Jurídica
CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación
WILSON BARRIOS DELGADO
Jefe Oficina de Informática y Sistemas
MAGNOLIA VEGA RODRÍGUEZ
Asesora Comunicaciones – Responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

DE: **DIK MARTÍNEZ VELÁSQUEZ**
Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe final de seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021, según selectivo

La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del FONCEP y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2021 de FONCEP, realizó la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021, según selectivo.

Producto de éste, se generó el presente informe, el cual se remite para su conocimiento.

Recomendaciones:

Continuar con la validación de la operación del servidor de la entidad con los funcionarios de la Alcaldía a cargo del servicio web, en aras de ajustar los errores que no permiten registrar la totalidad de las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento de las mismas; a través del aplicativo “*Bogotá te escucha*”.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Atender de manera completa y oportuna los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía y la Veeduría Distrital, frente a la presentación de los informes estadísticos mensuales de las PQRSD, conforme a la Circular conjunta 006 de 2017.

Revisar la efectividad de las acciones propuestas del plan de mejoramiento relacionadas con el cumplimiento de los presupuestos para contestar las solicitudes ciudadanas en observancia del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Adelantar las mejoras propuestas dentro del análisis a los resultados de los indicadores al corte del primer semestre de 2021, para obtener una medición de la satisfacción del ciudadano acorde a los usuarios que efectivamente participan en las encuestas de satisfacción frente a la atención brindada por la entidad.

Fortalecer la ejecución o el diseño del control “Asegurar la gestión adecuada de las PQRSD” relacionado con el riesgo pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, 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.

Cordial saludo.

Dik Martínez Velásquez
Jefe de oficina de Control Interno (E)

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y aprobó	Dik Martínez Velásquez	Jefe de Oficina (e)	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista Especializado	Oficina de Control Interno	

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



NOMBRE DEL INFORME:

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

1. OBJETIVO

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

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el reporte de las PQRSD al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” .
- Verificar la presentación de los informes mensuales del estado de las PQRS
- Verificar los requerimientos radicados por canal de atención y tipología.
- Verificar el cumplimiento de los presupuestos para dar respuesta a las PQRS.
- Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario
- Verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
- Realizar seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento interno y externo

3. ALCANCE

Actividades orientadas en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021, 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 Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”*
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*
- Acuerdo 731 de 2018 *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*
- 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



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”
- Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.5
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código : INS-EST-SCI-003 v.3

5. METODOLOGÍA

Para la presente auditoría se aplicaron las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, como la planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno del proceso evaluado. Las técnicas de auditoría aplicadas fueron la revisión documental, verificación y comprobación de información.

Se verificó una muestra no estadística de 365 peticiones equivalente al 43% del total de solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas y solicitudes de información radicadas en el FONCEP, entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021.

Para la realización del presente informe se obtuvo información de la Asesora de Comunicaciones como responsable del proceso quien suministró la base de las PQRSD radicadas en el FONCEP del período comprendido entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021.

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 presentan a continuación.

Mediante ID 433378 del 1 de diciembre de 2021, se comunicó al responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, el informe preliminar de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD, del período comprendido entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021, sin presentación de observaciones quedando en firme.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 Verificación del reporte de las PQRSD al Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”.

En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definió los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014, se evidenció a través de la página web de la entidad la publicación de los informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información del FONCEP de los meses de mayo a octubre de 2021, en el vínculo <https://www.foncep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>, en los cuales se presenta el análisis del comportamiento de las PQRS de

Sede Principal

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



cada mes, el canal de interacción más utilizado, tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia, como la relación entre las peticiones registradas y su asociación con el tipo de trámite o servicio ofrecido por la entidad, entre otras revisiones.

Teniendo en cuenta que el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la entidad, por los diferentes canales, debe registrarse en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de conformidad con los lineamientos de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidenció en las conclusiones de cada informe que continúa presentándose fallas con la conexión entre el gestor documental de FONCEP y “Bogotá te escucha”, y que por los inconvenientes presentados algunas peticiones fueron gestionadas manualmente al interior de la entidad, situación que fue objeto de recomendación por parte de esta Oficina en la auditoría del primer semestre a PQRS de la presente vigencia, señalando: “...trabajar de la mano con la Alcaldía, para que el aplicativo de “Bogotá te escucha” habilite los parámetros del SIGEF que se requieren, y en cumplimiento de los lineamientos hoy expuestos sea esta la herramienta que logre la consolidación de las PQRS del Distrito”.

Con base en lo expuesto, esta auditoría realizó verificación de las acciones adelantadas encontrando que tanto la responsable del proceso de Servicio al Ciudadano como el Jefe de la Oficina de Informática y Sistemas, establecieron cuáles eran las fallas en los aplicativos y los posibles efectos derivados del incorrecto funcionamiento de los servidores y del sistema SIGEF, adelantando un plan de trabajo que tenía como objetivo: Asegurar que el consumo del servicio Web de Bogotá Te Escucha se realizara de manera constante y todas las peticiones radicadas en FONCEP fueran enviadas exitosamente; una vez ejecutado el plan el jefe de la OIS, presentó informe de avance frente a la mejora y optimización del consumo del web service de Bogotá Te Escucha, a través del ID 417176 del 22 de septiembre de 2021 y concluyó:

“ (...) Según todo el proceso realizado de revisión se concluyó que existe la posibilidad que algunas peticiones no podrán ser recibidas exitosamente por Bogotá te escucha, debido a un error no controlado, presentado a causa de la duplicación de los ciudadanos en la base de datos de Bogotá te escucha ocasionado por procesos de migración realizados en versiones anteriores del software. Por tal motivo se recomienda realizar seguimiento frecuente al envío de las peticiones y seguir la comunicación con el personal operativo de la Alcaldía encargados del servicio web para solucionar la falla de duplicado de ciudadano y posteriormente el envío nuevamente de la información para su procesamiento exitoso”.

El ejercicio realizado para mejorar los envíos de peticiones a Bogotá te escucha, fortaleció el equipo de trabajo técnico en FONCEP lo cual permitió conocer información importante para tener reacción rápida para solucionar las inconsistencias presentadas y poder mejorar los tiempos de respuesta en el soporte técnico al servicio web API REST de FONCEP”. (Subrayado fuera de texto).

Teniendo en cuenta las acciones adelantadas, la OCI **recomienda** continuar con la validación de la operación del servidor de la entidad con los funcionarios de la alcaldía a cargo del servicio web, en aras de ajustar los errores que no permiten registrar la totalidad de las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento de las mismas; a través del aplicativo “Bogotá te escucha”.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Es importante mencionar que el pasado 23 de octubre de 2021, la Veeduría Distrital en relación con la efectividad en el servicio a la ciudadanía, presentó informe sobre el comportamiento de las peticiones ciudadanas que se registran en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, con corte al primer semestre de la vigencia 2021, en el que se señaló: *“...Que el FONCEP se encuentra dentro de las entidades distritales que dieron cumplimiento con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, por medio del cual se ampliaron transitoriamente los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para la respuesta de peticiones, en razón a la emergencia sanitaria, consignando que el promedio en días de respuesta era de 10 días...”*

De igual manera, en atención del Decreto Distrital 371 de 2010 y la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General en la que se establece la presentación mensual de un informe que incluya la relación y gestión de las PQRS de cada período, la Veeduría realizó un estudio en el que analizó la oportunidad y calidad de los informes de PQRS publicados en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos por cada una de las entidades, durante el primer semestre del año 2021, en el que se señaló: Que de los seis (6) informes la entidad presentó en oportunidad cinco (5) y uno (1) extemporáneo y con respecto a la calidad de la información entregada se consignó que el FONCEP cumplió con la entrega de los informes de acuerdo con los términos para el reporte de la información; situación que había sido observada por la OCI en el informe de auditoría a PQRS del primer semestre de la vigencia 2021 y que fue atendida de acuerdo a la recomendación registradas, toda vez que se evidenció de acuerdo con los pantallazos de cargue de la información registrada en el enlace <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, que la entidad cargó los informes del estado de las PQRS de los meses de mayo a octubre de 2021, dentro de la fecha límite para hacer el reporte.

En este informe la Veeduría vuelve y recalca la importancia que todas las entidades del Distrito realicen esfuerzos para que en la vigencia 2021, se encuentren integrados en su totalidad los sistemas de gestión documental y de correspondencia con el de “Bogotá Te Escucha”, esto para presentar datos fidedignos y evitar el subregistros de peticiones y con respecto al reporte de los informes estadístico mensuales de PQRS, recomendó a todas las entidades distritales dar cumplimiento a los términos establecidos en la Circular 006 de 2017, así como realizar un mayor análisis de la información reportada.

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

Según información suministrada por la responsable del Proceso Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, en el período comprendido entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021, el FONCEP registró 834 solicitudes entre peticiones, reclamos, solicitudes de información y consultas evidenciando del análisis estadístico realizado el siguiente comportamiento:

Gráfica No. 1 Análisis estadístico de los requerimientos por canal de atención y tipología

Sede Principal

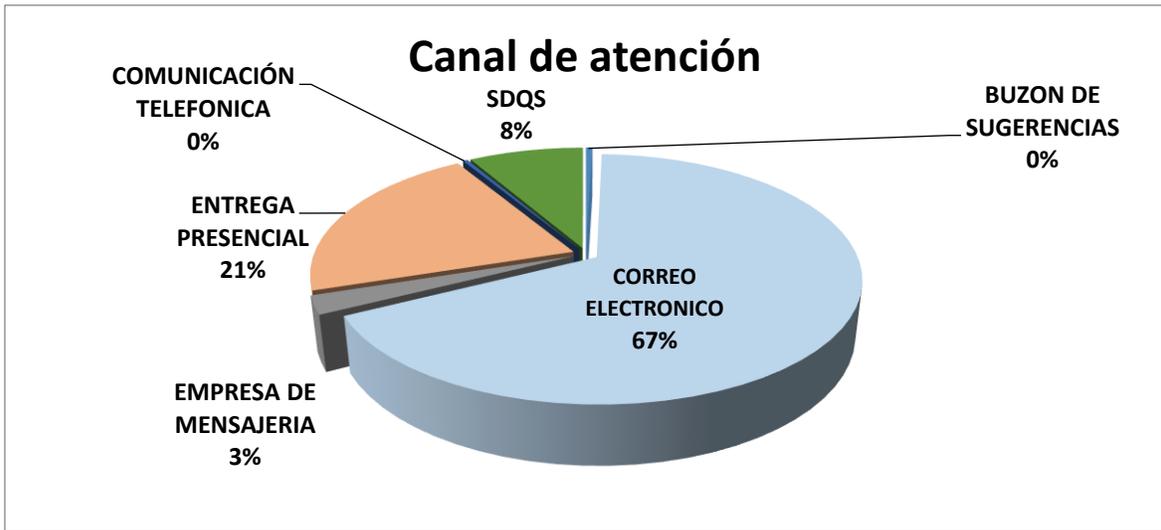
Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

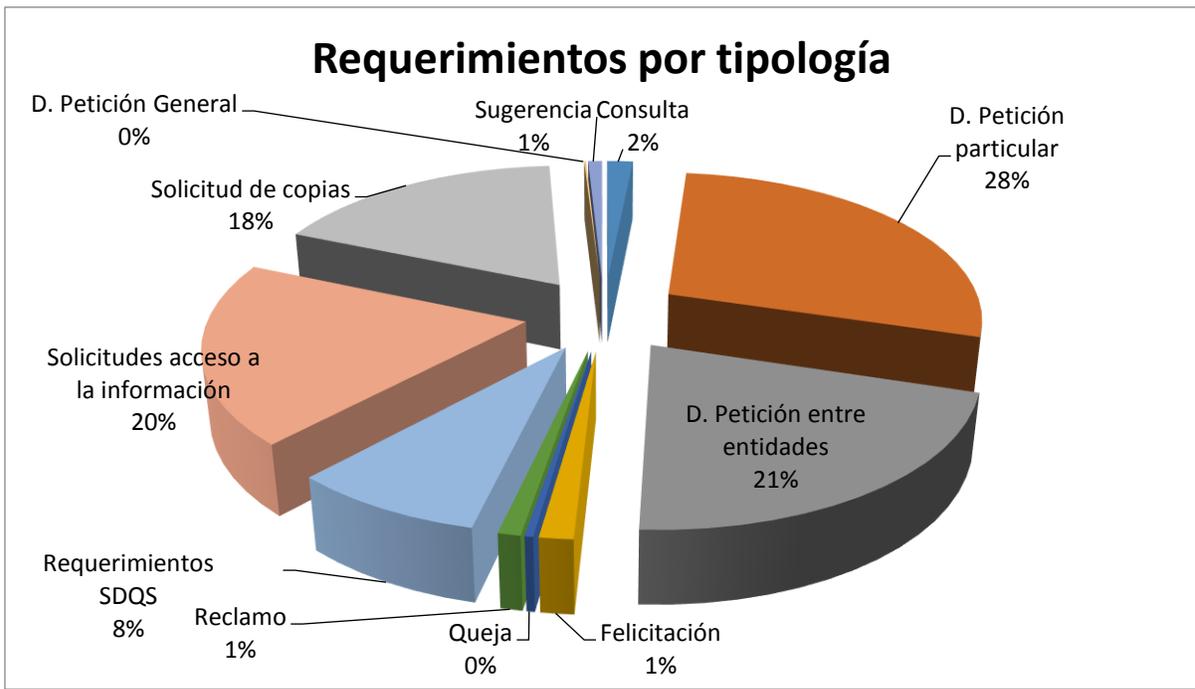
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Se observó que el medio de recepción más utilizado por el grupo de valor que accedió a la entidad en el período objeto de evaluación, fue: El correo electrónico con 560 solicitudes equivalente al 67%, entrega presencial con 177 peticiones con el 21% y SDQS “Bogotá te escucha” con 70 radicaciones que corresponden al 8% del total de las peticiones recibidas en la entidad.



Sede Principal

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



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

Con respecto a los requerimientos por tipo de petición el más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron: El derecho de petición de interés particular con 235 que corresponde al 28%, derecho de petición entre entidades con 176 solicitudes equivalente al 21%, y las solicitudes de acceso a la información con 163 con el 19% y solicitud de copias 147 corresponde al 17% del total de las peticiones registradas en la entidad dentro del período evaluado. Con porcentajes inferiores al 10% se encuentra los requerimientos por el SDQS, el derecho de petición de interés general, sugerencia, queja y reclamo como se muestra en la gráfica.

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

Los **“derechos de petición entre entidades”** solicitudes relacionadas con información de contratos suscritos 2020 y 2021 por entidades de control y coordinación, solicitudes presentadas por AFP como Colfondos, Colpensiones, Skandia, y Porvenir relacionadas con el reconocimiento y pago de cupón del bono pensional de bono y cuota parte de bono, validación o registro de información en el aplicativo de la OBP dependencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** hicieron referencia a trámites de levantamiento de hipoteca, solicitud de certificaciones Cetil, reconocimiento de pensión de jubilación, pensión de sobrevivientes, reliquidación de pensión, devolución de saldos y/o redención anticipada de bono, reconocimiento de indemnización sustitutiva, solicitud de giro de dineros adeudados por concepto de mesadas pensionales, retroactivo e intereses del causante, entre otros.

La **“Solicitud de acceso a la información”** solicitud de información del estado de la expedición de resoluciones reconociendo la cuota parte de bono, actualización de información ante PASIVOCOL, solicitud de información por la demora en la inclusión en nómina y estado de cuenta de deuda, entre otros.

Los **“reclamos”** y **“quejas”** hicieron referencia a demora en el pago del retroactivo e ingreso en la nómina, negar solicitud por tener el vínculo de nieta, calificación negativa del día del pensionado, descontento de descuentos de libranza a mesada pensional y solicitud de copias para trámite de cancelación de hipoteca, demora en el pago por inconsistencias en el acto administrativo que generan retrasos en el pago de la nómina, entre otros.

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

Se evidenció que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, presentó el pasado 27 de octubre de 2021 con el ID 424820, el informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha del FONCEP al corte del 30 de septiembre de 2021, señalando:

“...Frente a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, de un muestreo aleatorio de (28) requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, se observó solo una petición lo que equivale a un 4%, al referirse que cuando la entidad no es competente se hace el traslado a través del Sistema Distrital a la entidad respectiva y al peticionario comunicando la situación.”

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de enero a septiembre de 2021, se evidenció cero peticiones vencidas pendientes de cierre.

Respecto al índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud..."(Subrayado fuera de texto).

Frente a lo expuesto, esta auditoría solicitó se remitiera la respuesta dada a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente a lo cual se evidenció que mediante el ID 428383 del 10 de noviembre de 2021, la Asesora de comunicaciones y servicio al ciudadano, respondió: "...Respecto a la solicitud de información sobre las acciones y planes de mejoramiento le manifestamos que se programaron inducciones y reinducciones con todos los servidores que estamos interactuando con la página web de tal forma de garantizar el correcto, oportuno y eficaz uso de esta herramienta..."

De acuerdo con la respuesta allegada, esta auditoría evidenció, en primera instancia que la solicitud se atendió de manera extemporánea y dos no respondió en su totalidad a los presupuestos solicitados, toda vez que debía indicarse la fecha de compromiso frente a la(s) acción(es) propuesta(s), por lo que se **recomienda** atender de manera completa y oportuna los requerimientos y los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía y la Veeduría Distrital, frente a la presentación de los informes estadísticos mensuales de las PQRSD, conforme a la Circular conjunta 006 de 2017, ya que esta situación genera una posible materialización de riesgo asociado con la pérdida reputacional de la entidad como consecuencia de la no atención integral de los mismos.

Dando cumplimiento al ordenamiento normativo y al desarrollo jurisprudencial sobre la atención del derecho de petición, en la que se le impone a las entidades la obligación expresa de atender las solicitudes cumpliendo con los presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, se tomó un selectivo no estadístico de 365 PQRSD equivalente 43 % del total de 834 solicitudes radicadas en el FONCEP, de las cuales dentro del período objeto de la presente auditoría tres (3) solicitudes fueron observadas en el informe de evaluación integral al FPPB del primer semestre comunicado con el ID 408263 el 11 de agosto de 2021, al no resolver de fondo lo requerido por el peticionario.

Ahora bien, frente al restante de la muestra no estadística de PQRSD, se observó que las respuestas dadas fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, sin embargo, las radicaciones que se presentan a continuación son solicitudes que hacen referencia a trámites y presentan las siguientes situaciones:

Tabla No. 1. Relación de peticiones que no cumplen con los presupuestos de respuesta al derecho de petición

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
399833	30-06-21	14-07-21		El 30-06-2021 el peticionario solicita información de su trámite de reliquidación de pensión de vejez radicado el

Sede Principal

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

			Solicitud acceso a la información	<p>23-04-2021 con el ID 387253 obteniendo como respuesta de la entidad el 5-05-2021: “<i>Ante la necesidad de contar con mayores elementos de juicio para su resolución (...) se prevé la ampliación de los términos artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020...</i>”. Sin embargo, atendiendo la la comunicación del 30-06-21 la entidad respondió el 14-07-21 que se está realizando todo el esfuerzo humano para poder cumplir con los pensionados, no obstante se recalca que la entidad suspendió términos para resolver entre 1 al 14 de mayo.</p> <p>Observaciones OCI: Si tenemos en cuenta los términos para darle respuesta de fondo a la petición estos se encuentran vencidos, al cierre del presente informe 30-11-2021 en el SIGEF no se evidenció registro de la resolución de la petición, faltando al principio de oportunidad y suficiencia que consiste en resolver materialmente la petición.</p>
401072	7-07-21	17-07-21	Solicitud acceso a la información	<p>El 7-07-21 el peticionario solicitó información de su trámite de indemnización sustitutiva de pensión de vejez radicada el 11-03-21 con el ID 381583 completando información solicitada el 16-03-21.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: Que se está realizando todo el esfuerzo humano para poder cumplir con los pensionados, no obstante se recalca que la entidad suspendió términos para resolver entre 1 al 14 de mayo.</p> <p>Observaciones OCI: Si tenemos en cuenta los términos para darle respuesta de fondo a la petición estos se encuentran vencidos, al cierre del presente informe 30-11-2021 en el SIGEF no se evidenció registro de la resolución de la petición, faltando al principio de oportunidad y suficiencia que consiste en resolver materialmente la petición.</p>
417408	22-09-21	23-09-21.	Solicitud acceso a la información	<p>El 22-09-21 el peticionario solicitó información de su trámite de indemnización sustitutiva de pensión de vejez radicada el 21-05-21 pasado 4 meses sin recibir respuesta.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: Que se está agotando las gestiones pertinentes para la definición de la prestación, que una vez se emita el acto administrativo se notificara. Se consignó que la entidad suspendió términos para resolver entre 1 al 14 de mayo para efectos legales.</p> <p>Observaciones OCI: Si tenemos en cuenta los términos para darle respuesta de fondo a la petición estos se encuentran vencidos, al cierre del presente informe 30-11-2021 en el SIGEF no se evidenció registro de la resolución de la petición, faltando al principio de oportunidad y suficiencia que consiste en resolver materialmente la petición.</p>

Fuente: Registro de las PQRSD del FONCEP en el sistema SIGEF

De la verificación efectuada a las PQRSD objeto de la muestra, es importante señalar:

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Que frente a la dificultad de dar una respuesta en los términos de ley, la entidad debe explicar de manera clara, precisa y congruente los motivos por los cuales no se ha dado respuesta de fondo, no se evidenciaron en estos casos que se señalara el término aproximado en el cual se resolvería la petición, el criterio de razonabilidad del término será determinante puesto que deberá tener en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

De otra parte vale la pena tener en cuenta que en las solicitudes radicadas de junio a la fecha, no es congruente que se cite las resoluciones que dieron lugar a la suspensión de términos para el trámite de las peticiones, toda vez que la suspensión de los mismos se dio hasta el 14 de mayo de 2021, por lo tanto esta justificación no es viable para resolver peticiones fuera de los términos dispuesto por la Ley.

Por consiguiente, esta auditoría recalca contextualizar la petición del ciudadano suministrándole de forma clara, congruente, precisa y de fondo una resolución a su petición, bajo los términos de ley para su notificación, ya que esta situación ya había sido observada y la cual fue objeto de formulación de hallazgo por incumplimiento al artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, así las cosas, se observa que las acciones propuestas no fueron efectivas, situación que genera una posible materialización de riesgo asociado con la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, frente a la atención brindada, por lo que se **recomienda** establecer nuevas acciones que conduzcan a la eliminación definitiva de las situaciones que dan lugar a contestar peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los presupuestos establecidos por la jurisprudencia y la Ley

6.4 Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario

Tabla No. 2 Resultados medición de satisfacción de atención al usuario primer semestre 2021

Resultado de indicadores	Análisis del líder de proceso vs el resultado												
<p>Satisfacción de la ciudadana primer semestre</p> <p>Tabla de Valores</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Unidad</th> <th>Meta</th> <th>Valor</th> <th>Cumplimiento</th> <th>Tendencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30/jun/2021 23:59</td> <td>%</td> <td>65.00</td> <td>49</td> <td>74.94 %</td> <td>↓</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Unidad	Meta	Valor	Cumplimiento	Tendencia	30/jun/2021 23:59	%	65.00	49	74.94 %	↓	<p>Se evidenció en el SVE que el valor reportado en este período fue de 49% sobre una meta del 65% arrojando un cumplimiento del 74.94 %, se registró que el valor se debió a la baja contactabilidad que se tiene con los diferentes grupos de valor y a la falta de herramientas para llegar a los mismos.</p> <p>Así mismo al no contar con bases de datos robustas y completas impide recopilar información mínima para la toma de decisiones frente al servicio prestado, por lo anterior los datos generales de medición resultan sesgados. La falta de herramientas de seguimiento (email marketing) nos impide conocer: Tasa de apertura, Tasa de click, Tasa de respuesta, información importante y relevante a la hora de definir experiencias de servicio y acciones de mejora en el mismo.</p>
Fecha	Unidad	Meta	Valor	Cumplimiento	Tendencia								
30/jun/2021 23:59	%	65.00	49	74.94 %	↓								
<p>Esfuerzo primer semestre</p>	<p>Se evidenció en el SVE que el valor reportado en este período fue de 42% sobre una meta del 65%</p>												

Resultado de indicadores

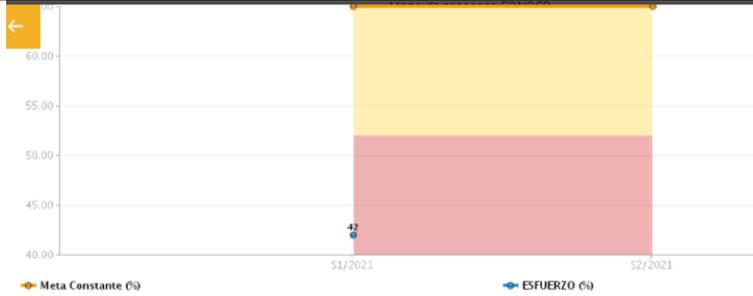


Tabla de Valores

Fecha	Unidad	Meta	Valor	Cumplimiento	Tendencia
30/jun/2021 23:59	%	65.00	42	64.04 %	↓

Análisis del líder de proceso vs el resultado

arrojando un cumplimiento del 64.04 %, al igual que el indicador de satisfacción, este indicador de experiencia tiene un porcentaje bajo debido a la baja contactabilidad que tenemos con los diferentes grupos de valor y a la falta de herramientas para llegar a los mismos.

Para los indicadores de satisfacción y esfuerzo, se registró como mejora la propuesta: Desde Servicio al Ciudadano se seguirá trabajando, en la medida de lo posible, por contactar a la mayor parte de grupos de valor con el fin de conocer sus puntos de vista frente a la prestación del servicio y su nivel de satisfacción a través de la encuesta definida.

Imagen primer semestre

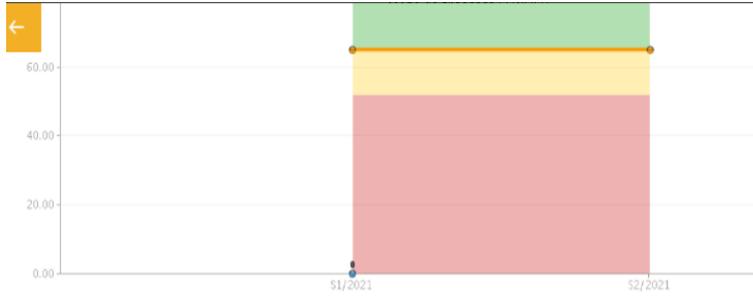


Tabla de Valores

Fecha	Unidad	Meta	Valor	Cumplimiento	Tendencia
30/jun/2021 23:59	%	65.00	0	0.00 %	↓

Se evidenció en el SVE que el valor reportado en este período fue de 0% sobre una meta del 65% arrojando un cumplimiento del 0 %.

La fuente de datos para calcular este indicador es la oficina virtual, para este periodo se solicitó en dos ocasiones la información, sin embargo, debido a las fallas técnicas presentadas y según la respuesta de la OIS no se contaba con datos almacenados, razón por la cual se debió incluir todo en cero.

Mejora propuesta:

A partir de junio de 2021 Servicio al Ciudadano incluyó esta pregunta para medición a través de un formulario electrónico (Microsoft-Forms), de acuerdo con la actualización de las fichas técnicas recientemente aprobadas por OAP.

Oportunidad julio-noviembre



Se evidenció en el SVE que el indicador de oportunidad de respuesta de PQRSO, la meta es de 100%, se registró al corte de octubre un porcentaje de cumplimiento del 100 %.

Sede Principal

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



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

Al respecto, **se recomienda** adelantar las mejoras propuestas dentro del análisis a los resultados de los indicadores al corte del primer semestre de 2021, para obtener una medición de la satisfacción del ciudadano acorde a los usuarios que efectivamente participan en las encuestas frente a la atención brindada por la entidad.

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

Tabla No. 3 Relación de controles asociados a los riesgos del proceso de servicio al ciudadano

Tipo	Riesgo	Controles
Operacional	Deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad.	Asegurar la actualización de la información personal de los grupos de valor de FONCEP.
		Validar el contenido de los derechos de petición, o trámites o servicios.
		Asegurar la gestión adecuada de PQRSD.
		Divulgar información de interés y clave para la operación y el funcionamiento de Servicio al Ciudadano.
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
Operacional	Entrega tardía e incorrecta de los productos o respuestas en el marco de los trámites y servicios de la Entidad	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 permisos de la carpeta compartida mediante RQ.
		Verificar los permisos de los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ.
Corrupción	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	Conocer los requisitos e información relevante sobre cada uno de los trámites por parte de los ciudadanos.

Fuente: Herramienta Suít VISIÓN Empresarial- Módulo gestión del riesgo corte octubre 2021

Se evidenció que el proceso de servicio al ciudadano registró a corte del mes de octubre de la vigencia de 2021, 11 controles distribuidos así: 8 controles asociados a riesgos operacionales, 1 a riesgos de corrupción y 2 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 del control “*Verificar los permisos de los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ*”, que está clasificado como DETECTIVO.
- Implementación: Los controles se aplican en forma MANUAL

Sede Principal

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

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

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a la eficacia y efectividad de los controles se **recomienda** fortalecer la ejecución o el diseño del control “Asegurar la gestión adecuada de las PQRSD” teniendo en cuenta las peticiones observadas en la tabla No. 1 “Relación de peticiones que no cumplen con los presupuestos de respuesta al derecho de petición”, del presente informe que fueron contestadas sin el cumplimiento de los presupuestos para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, situación que está relacionada con el riesgo de pérdida reputacional debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad.

6.6 Seguimiento a las acciones implementadas al plan de mejoramiento interno y de la Contraloría

Tabla No. 4. Seguimiento acciones plan de mejoramiento interno a corte octubre de 2021

Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
Hallazgo No. 1 Se evidenció que del total de PQRSD atendidas en el período (666), sólo el 11% (70 peticiones), fueron registradas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”, incumpliendo lo dispuesto en el artículo primero del 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”, situación que puede generar materialización de riesgos asociados con el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.	Realizar un plan de trabajo relacionado con la modificación del web service de Bogotá te escucha	Se evidenció que la OIS realizó análisis del Servicio Web API REST desarrollado por FONCEP para detectar errores e inconvenientes en su operación estableciendo un plan de trabajo, se presentó la bitácora entrega servicios web e informe de avance con fecha de septiembre registrando las conclusiones y recomendaciones del seguimiento efectuado.
	Modificar el web service de Bogotá te escucha, para solucionar el tema de las radicaciones que no se pueden registrar correctamente a través de la interfaz y conocer la razón del porqué no se radicó, con el fin de que se gestionen las mismas.	Se registró que con el ID 425317 del 28-10-2021, el jefe de la OIS presenta un informe frente a las fallas presentadas en los sistemas, señalando que a partir del 28-09-21 los servicios fueron entregados a otro operador presentando el estado de los aplicativos.
Hallazgo No. 2 A partir del seguimiento realizado por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, entre el 1 de noviembre de 2020 al 30 de abril de 2021, se evidenció en nueve (9) solicitudes relacionadas en la tabla No. 3 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de	Realizar campaña interna de lenguaje claro	Se registró a través del correo institucional de comunicaciones que en el mes de octubre se socializó la campaña de lenguaje claro, como evidencia se aportaron las piezas publicadas.
	Definir formato de chequeo de criterios	Se diseñó el formato “Lista de chequeo cumplimiento requisitos respuestas ciudadanas” código FOR-EST-SCI-020 v.1

Sede Principal

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



FONDO DE
 PRESTACIONES ECONÓMICAS,
 CESANTÍAS Y PENSIONES

Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
<p>fondo, clara, precisa y congruente para atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en el que señala: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. 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, situación que genera una posible materialización de riesgo asociado con la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, frente a la atención brindada.</p>	<p>mínimos para la respuesta de PQRSD</p>	<p>publicado en SVE el 23 de septiembre de 2021</p>
	<p>Participar en el curso de lenguaje claro del DNP</p>	<p>Se registró la participación en el curso de lenguaje claro del DNP para colaboradores y servidores públicos. Se anexa certificados de realización del curso de las 36 personas asignadas.</p>
	<p>Implementar un mecanismo de control y seguimiento de los PQRSD que garantice la atención de las solicitudes a cargo de la Gerencia de Pensiones dentro de los términos de ley.</p>	<p>Se definieron dos indicadores de oportunidad de respuesta a solicitudes pensionales, los cuales fueron formalizados ante la OAP el día 28/06/2021. Posteriormente se realizó mesa de trabajo entre la SPE, la Gerencia de Pensiones y la OAP el día 21 de julio de 2021 donde fueron aprobados. La primera medición fue el 31 de julio de 2021, y se continúan midiendo mensualmente. Se anexa indicadores formulados y bitácoras de revisión y aprobación de indicadores</p>
	<p>Implementar un mecanismo de identificación de las causales de devolución por parte de los revisores a los analistas o sustanciadores para realizar las respectivas retroalimentaciones en los comités primarios de la Gerencia.</p>	<p>Se formuló con el apoyo de la SPE y de la asesora de la OAP, la base de datos para el control de solicitudes y respuestas pensionales, facilitando a la Gerencia de Pensiones el control, monitoreo y reporte de cumplimiento de fallos para la atención de solicitudes pensionales. Se anexa base de datos para el control de solicitudes y respuestas pensionales.xlsx, socialización ajustes base de datos atención solicitudes pensionales 30.07.2021.jpg y correo formulación base de datos solicitudes pensionales.pdf.</p>
	<p>Participación de colaboradores de los procesos de la Subdirección de Prestaciones Económicas en el curso de lenguaje claro del DNP</p>	<p>Se registró la participación de 36 personas asignadas de los procesos de la SPE que realizaron el curso de lenguaje claro. Se anexa certificados de realización del curso de las 36 personas asignadas.</p>

Fuente: Plan de mejoramiento interno a corte octubre de 2021

Se evidenció que las acciones programadas fueron ejecutadas dentro de los tiempos establecidos, registrando evidencia de su desarrollo.

Teniendo en cuenta las peticiones observadas en la tabla No. 1 “*Relación de peticiones que no cumplen con los presupuestos de respuesta al derecho de petición*”, del presente informe que fueron contestadas sin el cumplimiento de los presupuestos para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, se observó que las acciones propuestas para eliminar el hallazgo No. 2, no fueron efectivas, situación que genera una posible materialización de riesgo asociado con la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, frente a la atención brindada, por lo que se **recomienda** revisar las acciones propuestas para que conduzcan a

Sede Principal

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

la eliminación definitiva de las situaciones que dan lugar a contestar peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los presupuestos establecidos por la jurisprudencia y la Ley.

Tabla No. 5. Seguimiento acciones plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría

Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
3.1.1 (92) Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria, por ineffectividad de los controles formulados en los trámites de información física y jurídica, materializándose el riesgo por no ser atendidos en la debida oportunidad.	Realizar seguimiento semanal a las PQRSD	Se evidenció que la asesora responsable de servicio al ciudadano remitió vía correo el reporte de las PQRSD pendientes por respuesta con corte semanal desde el mes de diciembre de 2020 hasta noviembre de 2021, situación que quedó registrada en las imágenes de cada correo enviado. Total de correos remitidos a corte noviembre 50. Cumplido 100%
	Realizar seguimientos mensuales a PQRSD a través de SIGEF, remitido a los responsables de área que tengan pendientes respuestas a PQRSD o con recomendaciones frente a aquellos derechos de petición que hayan superado los términos internos o de ley	Se evidenció que la asesora responsable del servicio al ciudadano como estrategia de seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSD, envió mensualmente un reporte de los derechos de petición que se encontraban sin gestionar independientemente del tiempo transcurrido desde la fecha de radicación. Este control se registró así: Seguimiento de enero: ID 374799 del 01-02-2021, Seguimiento de febrero: ID: 381044 del 09-03-2021 Seguimiento de marzo: ID 384990 del 05-04-2021 Seguimiento de abril : ID 388383 del 3-05-2021 Seguimiento de mayo: ID 394202 del 2-06-2021 y Seguimiento de junio: ID 400097 1-07-2021 Seguimiento de julio: 408391 11-08-2021 Seguimiento de agosto:412183 1-09-2021 Seguimiento de septiembre: 419287 1-10-2021 Seguimiento de octubre: 426038 2-11-2021 Seguimiento de noviembre: 432760 30-11-2021 Cumplido 100%
	Actualizar la documentación asociada a la gestión de PQRSD y divulgarla, incluyendo los controles establecidos y los tiempos de respuesta legales.	Se evidenció el reglamento interno para la gestión de PQRSD código INS- EST- SCI- 003 v.3, fue publicado en SVE el 28-06-2021 en VISION. Se observó, que el Procedimiento de atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, se publicó en el SVE con el código: PDT-EST-SCI-002 v.5, el 18/08/2021. Los cuales fueron socializados a través del correo de comunicaciones a todos los servidores de la entidad. Cumplido 100%
	Realizar la gestión del riesgo a partir de la materialización establecida en el hallazgo.	Se evidenció que como parte de la revisión y actualización de los riesgos el proceso de servicio al ciudadano actualizó en la plataforma del SVE a corte del mes de octubre, los riesgos: Respuestas inadecuadas a PQRSD y entrega tardía e incorrecta de los productos o



Hallazgo	Acciones	Seguimiento OCI
		respuestas en el marco de los trámites y servicios de la Entidad. Cumplido 100%.

Fuente: SVE con corte noviembre 2021

Conclusiones

Se concluye a partir de la auditoría realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

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

Recomendaciones

- Continuar con la validación de la operación del servidor de la entidad con los funcionarios de la Alcaldía a cargo del servicio web, en aras de ajustar los errores que no permiten registrar la totalidad de las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento de las mismas; a través del aplicativo “*Bogotá te escucha*”.
- Atender de manera completa y oportuna los lineamientos establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía y la Veeduría Distrital, frente a la presentación de los informes estadísticos mensuales de las PQRSD, conforme a la Circular conjunta 006 de 2017.
- Revisar la efectividad de las acciones propuestas del plan de mejoramiento relacionadas con el cumplimiento de los presupuestos para contestar las solicitudes ciudadanas en observancia del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
- Adelantar las mejoras propuestas dentro del análisis a los resultados de los indicadores al corte del primer semestre de 2021, para obtener una medición de la satisfacción del ciudadano acorde a los usuarios que efectivamente participan en las encuestas de satisfacción frente a la atención brindada por la entidad.
- Fortalecer la ejecución o el diseño del control “Asegurar la gestión adecuada de las PQRSD” relacionado con el riesgo pérdida reputacional, debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, 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.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
-----------	--------	-------	-------------	-------

Sede Principal

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Revisó y Aprobó	Dik Martínez Velásquez	Jefe de Oficina (E)	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno	

Sede Principal

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES