

Plan de
Participación Ciudadana
y **Rendición de Cuentas**
2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Contenido

1. Introducción	3
2. Marco normativo	4
3. Conceptos inmersos en los procesos de participación ciudadana:.....	5
3.1 Ruta metodológica del proceso de Rendición de Cuentas	5
4. Espacios de participación	7
5. Cronograma de actividades para Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	8
6. Bibliografía.....	12

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

1. Introducción

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP continuando con su propósito de fortalecer la implementación del Plan de Participación Ciudadana, cuenta con este documento que describe los tiempos, formas y maneras de divulgar información a la ciudadanía basados y enmarcados en el principio de transparencia.

Buscando mantener informados a sus grupos de valor a través de los diferentes medios con que cuenta la Entidad, así como los mecanismos y canales para su participación en caso de que así lo requieran.

Este Plan contempla un cronograma de actividades programadas para la participación y rendición de cuentas para el año y le apunta al cumplimiento de los objetivos de transparencia incluidos en la Estrategia de Gobierno Digital, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las directrices de contenido de información definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional Ley 1712 de 2014 y de las demás estrategias metodológicas incluidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

El presente documento contiene elementos que buscan fortalecer y mejorar la gestión institucional en su interacción con los ciudadanos; transmitiendo confianza en el uso y manejo de los recursos públicos, credibilidad sobre la ejecución de los programas divulgados y participación incidente en las diferentes etapas de planeación.

En este sentido es importante señalar que la rendición de cuentas es un “proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión”. (Ley 1757, 2015, art. 48).

Así mismo la Participación ciudadana: se comprende como el derecho y el deber que tienen los ciudadanos de “intervenir de manera individual o colectiva en el escenario público que, en función de sus intereses y derechos, buscan acceder a bienes y servicios públicos (inclusión), influir en las decisiones que afectan sus vidas (incidencia), acordar con las autoridades públicas las políticas que permitan el ejercicio pleno de sus derechos (concertación), vigilar la gestión y sus resultados (fiscalización) o expresar el desacuerdo con decisiones de las autoridades públicas (oposición)⁴. Dicha intervención, en cualquiera de los sentidos mencionados, puede tener lugar por vías institucionales o a través de la movilización social” (Foro Nacional por Colombia, 2020, p. 23-24).

2. Marco normativo



Articulación: transparencia y acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación ciudadana

- » Acuerdo 131 de 2004 modificado por Acuerdo 380 de 2009
Rendición de Cuentas de la Administración Distrital y Local
- » Ley 1757 de 2015
Derecho a la participación democrática
TÍTULO. IV DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS
- » Ley 850 de 2003
Veedurías ciudadanas
- » Ley 1712 de 2014
Transparencia y derecho de acceso a la información pública
- » Ley 1474 de 2011
Estatuto anticorrupción
- » Acuerdo 13 de 2000
Planes de Desarrollo Local
- » Decreto Nacional 1081 de 2015
Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- » Decretos 448 de 2007 / 503 de 2011
Sistema Distrital de Participación Ciudadana - Política Pública de Participación incidente en el D.C.
- » Manual Único de Rendición de Cuentas v2 2019
Lineamientos metodológicos para el desarrollo de las estrategias de RdC (DAPRE – DAFP - DNP)
- » Conpes 3654 de 2010
Lineamientos de política RdC como proceso permanente
- » Decreto 1499 de 2017 - MIPG
Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas

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

3. Conceptos inmersos en los procesos de participación ciudadana:

- » Audiencias públicas participativas
- » Control Preventivo
- » Control Social
- » Corrupción
- » Derecho de acceso a la información pública
- » Diálogos ciudadanos
- » Información pública
- » Rendición de cuentas
- » Servicio a la ciudadanía
- » Transparencia
- » Riesgo

3.1 Ruta metodológica del proceso de Rendición de Cuentas

a) Alistamiento

Consiste en asegurar los distintos insumos requeridos para un diálogo adecuado entre los servidores públicos y los ciudadanos o grupos de valor sobre los logros, resultados, dificultades y retos de la gestión pública, con el fin de promover la cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad.

b) Sensibilización

El objetivo de esta etapa es realizar un ejercicio de sensibilización que contribuya a la capacitación y desarrollo de habilidades, destrezas, hábitos y actitudes de los grupos de interés identificados con base en temas relacionados con la importancia de la RdC, el acceso a la información pública, la transparencia y el lenguaje claro.

Esto permitirá atender inquietudes sobre cómo es el proceso, cuáles son sus alcances, cuáles son las herramientas y mecanismos para su implementación, cuál es la información disponible, quiénes participan, entre otros asuntos.

c) Publicación de la Información

El objetivo principal de esta etapa es producir los insumos necesarios en términos de información que permitan socializar los avances de la gestión de las autoridades a las comunidades, y promover un control más riguroso por parte de los ciudadanos.

Así, la presente etapa contempla la adopción de iniciativas encaminadas a la elaboración, difusión y explicación de los contenidos contemplados en el proceso de rendición de cuentas, particularmente del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Local y Distrital.

d) Diálogo Ciudadano

Consiste en generar espacios de interacción con los grupos de valor y concretar la etapa de ejecución de la rendición de cuentas a través de procesos participativos presenciales y/o virtuales periódicos y permanentes, que se planifiquen y ejecuten teniendo en cuenta la identificación y segmentación tanto de los grupos de valor, como de la información prioritaria y de interés para los mismos, todo ello considerando los enfoques transversales (de género, poblacional diferencial y territorial participativo).

De igual modo la comunicación debe ser bidireccional con una participación decisoria de los grupos de valor, que permita la construcción de acciones consensuadas tendientes a solucionar las causas identificadas y a fortalecer continuamente la gestión institucional dentro del marco de la gobernanza colaborativa.

e) Audiencia Pública

El objetivo es convocar y organizar un acto público para evaluar la gestión realizada y los resultados de las entidades públicas con la concurrencia de los ciudadanos y sus organizaciones sociales.

f) Seguimiento

En esta etapa se reconocen los logros y dificultades del proceso de RdC y se formulan planes de mejora con el fin de realimentar y fortalecer la gestión institucional.

Así mismo, se garantizan tanto los ambientes más adecuados para canalizar las propuestas orientadas a fortalecer los objetivos y prioridades de las políticas públicas, como el cumplimiento de los compromisos realizados por las autoridades la ciudadanía a lo largo de cada una de las etapas.

4. Espacios de participación

Las siguientes son las diferentes maneras que ampara la Ley y que FONCEP tiene a disposición de sus diferentes grupos de interés para que ejerzan de manera permanente y continua su participación con la Entidad:



Canales presenciales de atención

Sede Principal

Carrera 6 # 14 - 98 Piso 2
Edificio Condominio Parque Santander

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Jornada continua

Buzón de sugerencias
(Ubicado en la sede principal)

Sede CADE

Carrera 30 # 25 - 90, Módulo 38

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes
7:00 a.m. a 1:00 p.m.
2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Canales no presenciales de atención

Telefónico

Línea gratuita nacional
01 8000 11 99 29

En Bogotá
+57 (1) 307 62 00
ext: 212 - 214 - 411 - 514 - 518 - 774

Horario de Atención
Días hábiles de Lunes a Viernes - Jornada continua
7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico

servicioalciudadano@foncep.gov.co
notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co
anticorrupcion@foncep.gov.co

¡Trámites o servicios para Entidades!

cesantias@foncep.gov.co
libranzas@foncep.gov.co
bonosycuotaspartes@foncep.gov.co

Página web

www.foncep.gov.co

Redes sociales

 **FONCEP.BOGOTA**

 **@Foncep**

Sede Principal

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

5. Cronograma de actividades para Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

El siguiente cronograma hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad para 2021, se encuentra cargado en nuestra página web.

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.1.1	Ejecutar actividades permanentes de rendición de cuentas basado en la identificación de las necesidades e intereses de la ciudadanía.	Cronograma de actividades de Participación ciudadana y rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación
	3.1.2	Definir y realizar espacios de diálogo de doble vía con la ciudadanía, presencial o virtual. trimestralmente	Informe de espacios de diálogo implementados con la ciudadanía.	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	3.1.3	Participar en la jornada de rendición de cuentas sectorial	- Listas de asistencia (virtual o presencial) - Presentación remitida a la SHD por parte de FONCEP	Oficina Asesora de Planeación
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Implementar acciones de promoción de control social y veedurías ciudadanas.	Cronograma de actividades de Participación ciudadana y rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación
Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.3	Realizar campaña de divulgación de información para rendición de cuentas.	- Cifras divulgadas - Diálogos de doble vía	Atención al Ciudadano y Comunicaciones

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1	Diseñar indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos como guía de medición y seguimiento del desempeño en la atención al ciudadano.	Indicadores diseñados	Oficina Asesora de Planeación
	4.1.2	Ejecutar la limpieza y completitud de bases de datos priorizadas.	Documento que evidencie la ejecución.	Oficina de Informática y Sistemas

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable
	4.1.3	Realizar seguimiento a la actualización de las bases de datos de los grupos de valor de FONCEP - I semestre y II semestre	Informe de seguimiento a la actualización de las bases de datos.	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Divulgar información relevante a grupos de valor de FONCEP I semestre y II semestre	Piezas de información divulgada a través de todos los canales virtuales (contemplar al menos tres grupos de valor)	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	4.2.2	Realizar campaña PQRSD - cuatrimestralmente	Piezas campaña - enfocadas en términos de respuesta	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	4.2.3	Realizar dos video tutoriales, relacionados con temas de interés de los ciudadanos o grupos de valor de la Entidad.	Videos cargados en la página web de la Entidad	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	4.2.4	Actualizar y divulgar la carta del trato digno y humano a través de todos los canales virtuales de FONCEP	Piezas de divulgación	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	4.2.5	Aplicar encuesta de percepción y satisfacción de servicio a ciudadanos.	Resultados encuesta aplicada I semestre y II semestre	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	4.2.6	Realizar retroalimentaciones o capacitaciones al personal de servicio al ciudadano, sobre atención al ciudadano y trámites y servicios. Cuatrimestralmente	Actas de reunión o capacitación	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
	4.2.7	Adquirir módulos de auto gestión y herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría de los grupos de valor.	Contrato suscrito.	Oficina de Informática y Sistemas
	4.2.8	Efectuar el proceso de contratación de los servicios relacionados con la Oficina virtual, de acuerdo con el proceso de Gestión Contractual.	Contrato suscrito.	Oficina de Informática y Sistemas
	4.2.9	Realizar instalación y puesta en producción de módulos de auto gestión y herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría de los grupos de valor.	Bitácora que evidencie la puesta en producción.	Oficina de Informática y Sistemas

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable
Relacionamiento con el ciudadano	4.3.1	Realizar el desarrollo del primer servicio de la Oficina Virtual: Acceso a los servicios virtuales por parte de personas discapacitadas sensorial e intelectualmente.	Bitácora que evidencie el desarrollo del acceso a los servicios virtuales por parte de personas discapacitadas sensorial e intelectualmente.	Oficina de Informática y Sistemas
	4.3.2	Realizar el desarrollo del segundo servicio de la Oficina virtual: Generación de la historia pensional	Bitácora que evidencie el desarrollo de la generación de la historia pensional.	Oficina de Informática y Sistemas
	4.3.3	Realizar el desarrollo del tercer servicio de la Oficina Virtual: Recepción de documentos para el reconocimiento pensional.	Bitácora que evidencie el desarrollo de la recepción de documentos para el reconocimiento pensional.	Oficina de Informática y Sistemas
	4.3.4	Realizar el desarrollo del cuarto servicio de la Oficina Virtual: actualización de datos por parte del pensionado.	Bitácora que evidencie el desarrollo de la actualización de datos por parte del pensionado.	Oficina de Informática y Sistemas
	4.3.5	Hacer seguimiento a la creación de la dependencia de servicio al ciudadano	Oficio de seguimiento remitido a Talento Humano	Atención al Ciudadano y Comunicaciones

Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Subcomponente
Participación Ciudadana	6.2.3	Realizar documento con la descripción a los ajustes del modelo de participación ciudadana.	Documento con la propuesta del modelo de participación ciudadana.	Oficina Asesora de Planeación

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

Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Subcomponente
	6.2.5	Emplear diferentes canales virtuales en los ejercicios de participación realizados por la entidad	Informe de canales usados para ejercicios de participación ciudadana	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Participación Ciudadana	6.2.6	Convocar la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad, de grupos de valor y otras instancias, en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Pieza(s) convocatoria	Atención al Ciudadano y Comunicaciones

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**

6. Bibliografía

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019) Manual Único De Rendición de Cuentas versión 2. Capítulo I Lineamientos Metodológicos para la rendición de cuentas en las entidades del Orden Nacional y Territorial de la Rama Ejecutiva. tomado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+%25C3%259Anico+de+Rendici%25C3%25B3n+de+Cuentas++Versi%25C3%25B3n+2.+Cap%25C3%25ADtulo+I+--+Rama+Ejecutiva++Febrero+de+2019.pdf/185395d8-5d05-9e30-9c4a-928db485d9d7?t=1551481849981>

Estatuto de la Participación Democrática (Ley 1757 de 2015) art. 48. tomado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1757_2015.html

Foro por Colombia (2020), ¿Qué ha pasado con la Participación Ciudadana en Colombia? 2003-2018. p. 23-24. tomado de:

<https://foro.org.co/wp-content/uploads/2020/02/Tomo1-Participacion-Ciudadana-El-entorno-de-la-participaci%C3%B3n.pdf>

Ramírez-Alujas, A. (2020). El estado del Estado abierto en América Latina: avances, alcances y perspectivas. Estado Abierto, 4(1): 13-38. tomado de: <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/132/110>

Dirección Distrital de Desarrollo Interinstitucional (2020). Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente en las entidades del Distrito - Información, diálogo y responsabilidad.

Veeduría Distrital (2018). Metodología proceso de rendición de cuentas de la administración distrital y local.

Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Foto de Freepix