

Plan de **participación ciudadana** y **rendición de cuentas** 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

BOGOTÁ

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 en FONCEP	7
5. Cronograma de actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:	9
6. Bibliografía.....	14

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 2022 y le apunta al cumplimiento de los objetivos de transparencia, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y gobierno digital.

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 función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia.

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).

En este sentido es importante señalar que dentro de la participación ciudadana están inmersos los ejercicios de rendición de cuentas como “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)



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:

Instancias de Participación Ciudadana

Una Instancia de Participación es el punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía en donde a través de procesos de diálogo, deliberación y concertación, se determinan acciones en procura del bienestar general.

Es en este espacio es donde se concretan y se hacen objetivas las políticas públicas, y las agendas públicas distritales, locales en el contexto de gobernanza y gobernabilidad.

Funciones:

- Concertación, seguimiento y evaluación de políticas públicas.
- Veeduría y control social a la gestión pública.
- Deliberación y aportes en la conformación de la agenda pública local y distrital.

Alcances de la incidencia y la participación:

- **Consultar:** La comunidad se pronuncia sobre un tema que sea puesto a consulta, sin que su resultado sea vinculante. Se adelanta para conocer más a fondo las preferencias de la ciudadanía sobre diferentes temas, se recogen elementos, énfasis e ideas de lo que ha sido consultado.

- **Co-creación:** espacios en los que participa la administración distrital, la ciudadanía, la sociedad civil, los gremios, la academia para aportar creativamente a la comprensión y transformación de una problemática. No está mediada por un acuerdo final necesariamente.

- **Deliberación:** Participación de todos y todas en igualdad de condiciones, con la garantía de acceso a la información, la formación y los recursos, que posibiliten el disenso y el consenso. Debate.

- **Concertar:** es el acuerdo al que se llega luego de varias consultas, discusiones, escenarios de co - creación u otros sobre las condiciones con las cuales se adelantará una determinada intervención. Las partes identificadas y participantes deben estar de acuerdo en la decisión final y esa es vinculante.¹

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.

¹ <https://rd.idpac.gov.co/files/view/2>

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 en FONCEP

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 e interacción 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

FONCEP te escucha!



¡Bienvenidos a FONCEP te escucha!

Espacio en el que se pueden registrar peticiones, sugerencias, solicitudes, quejas, denuncias, felicitaciones y reclamos por parte de la ciudadanía, para ser atendidos por la Entidad.



Encuesta
TAIP - Pág web



Encuesta
de satisfacción



Crea
tu petición



Consulta
tu petición



Canales
de atención PQRS



Informes
de PQRS



Marco
normativo PQRS



Reglamento
de gestión de PQRS

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

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

Mecanismos de participación ciudadana				
Actividad	Meta o producto	30-abr.-2022	31-ago.-2022	31-dic.-2022
Realizar mecanismos de participación ciudadana para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Lista de chequeo de cumplimiento de las actividades del cronograma	X		
Definir y ejecutar las estrategias de participación ciudadana como parte del proceso de definición de la política pública de atención al pensionado.	Registros de asistencia de la participación Conclusiones de los ejercicios de participación		X	X
Implementar mejoras y/o ajustes en los aplicativos y/o sistemas de información de la oficina virtual priorizados. Trimestre I	Informe que contenga las etapas de desarrollo con las mejoras y/o ajustes implementados en los aplicativos y/o sistemas de información priorizados de la oficina virtual	X		
Implementar mejoras y/o ajustes en los aplicativos y/o sistemas de información de la oficina virtual priorizados. Trimestre II	Informe que contenga las etapas de desarrollo con las mejoras y/o ajustes implementados en los aplicativos y/o sistemas de información priorizados de la oficina virtual.		X	

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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

Gestionar la celebración de mínimo una mesa de trabajo semestral con ASOFONDOS y las AFPS, para validar la necesidad de acuerdos de servicios, en materia de bonos pensionales, y seguimiento a los acuerdos previamente realizados. Semestre I	Bitácora de mesa de trabajo con AFP'S y/o ASOFONDOS semestral.		X	
Gestionar la celebración de mínimo una mesa de trabajo semestral con ASOFONDOS y las AFPS, para validar la necesidad de acuerdos de servicios, en materia de bonos pensionales, y seguimiento a los acuerdos previamente realizados. Semestre II	Bitácora de mesa de trabajo con AFP'S y/o ASOFONDOS semestral			X
Aplicar encuesta de percepción y satisfacción de servicio al ciudadano - I semestre	Evidencia de encuesta aplicada (formulario con respuestas)		X	
Realizar campaña PQRSD I cuatrimestre - Plan de comunicaciones (E-I)	Piezas campaña divulgadas a través de los canales de comunicación internos y externos definidos	X		
Realizar retroalimentaciones o capacitaciones al personal de servicio al ciudadano, sobre atención al ciudadano y trámites y servicios I cuatrimestre.	Acta de reunión de capacitación o retroalimentación al personal de Servicio al Ciudadano.	X		
Definir y realizar espacios de diálogo de doble vía con la ciudadanía, presencial o virtual I cuatrimestre - GA	Encuestas, formularios, registro fotográfico o actas de reunión.	X		
Participar en un curso de lenguaje claro dictado por entidades del orden territorial o nacional. (personal de atención al ciudadano)	Certificado de finalización del curso o documento equivalente.		X	
Realizar campaña PQRSD II cuatrimestre - Plan de comunicaciones (E-I)	Piezas campaña divulgadas a través de los canales de comunicación internos y externos definidos.		X	
Realizar retroalimentaciones o capacitaciones al personal de servicio al ciudadano, sobre atención al ciudadano y trámites y servicios II cuatrimestre	Acta de reunión de capacitación o retroalimentación al personal de Servicio al Ciudadano		X	

Definir y realizar espacios de diálogo de doble vía con la ciudadanía, presencial o virtual II cuatrimestre - GA	Encuestas, formularios, registro fotográfico o actas de reunión.		X	
Realizar informe seguimiento Decreto 371 de 2010. Contratación, atención al ciudadano, PQRS, participación ciudadana, sistema de control interno.	Publicación del informe en página web del FONCEP Revisión y aceptación del jefe OCI del reporte de almacenamiento informes y papeles de trabajo de la auditoría y/seguimiento adelantado por el auditor.		X	
Aplicar encuesta de percepción y satisfacción de servicio al ciudadano - II semestre	Evidencia de encuesta aplicada (formulario con respuestas)			X
Realizar campaña PQRS III cuatrimestre	Piezas campaña divulgadas a través de los canales de comunicación internos y externos definidos.			X
Realizar retroalimentaciones o capacitaciones al personal de servicio al ciudadano, sobre atención al ciudadano y trámites y servicios III cuatrimestre.	Acta de reunión de capacitación o retroalimentación al personal de Servicio al Ciudadano.			X
Definir y realizar espacios de diálogo de doble vía con la ciudadanía, presencial o virtual III cuatrimestre - GA	Encuestas, formularios, registro fotográfico o actas de reunión.			X
Participar en un curso de atención a personal con discapacidad dictado por entidades del orden territorial o nacional. (personal de atención al ciudadano)	Certificado de finalización del curso o documento equivalente.			X

Realizar informe semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos. Corte Abril 2022	Publicación del informe en página web del FONCEP Revisión y aceptación del jefe OCI del reporte de almacenamiento informes y papeles de trabajo de la auditoría y/seguimiento adelantado por el auditor	X		
Realizar informe semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos. Corte Octubre 2022	Publicación del informe en página web del FONCEP Revisión y aceptación del jefe OCI del reporte de almacenamiento informes y papeles de trabajo de la auditoría y/seguimiento adelantado por el auditor			X

Rendición de cuentas				
Actividad	Meta o producto	30-abr.-2022	31-ago.-2022	31-dic.-2022
Ejecutar las actividades permanentes de rendición de cuentas basado en la identificación de las necesidades e intereses de la ciudadanía. Semestre I	Lista de chequeo de cumplimiento de las actividades del cronograma		X	
Ejecutar las actividades permanentes de rendición de cuentas basado en la identificación de las necesidades e intereses de la ciudadanía. Semestre II	Lista de chequeo de cumplimiento de las actividades del cronograma			X
Realizar dos campañas de divulgación de información para rendición de cuentas.	Piezas de divulgación de la campaña, consulta y promoción			X

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Participar en dos jornadas de rendición de cuentas sectorial.	Piezas de divulgación de información, o comunicados o información cargada en la sección huella de gestión		X	X
Realizar y publicar informe de rendición de cuentas y participación ciudadana (E-I)	Informe de rendición de cuentas y participación ciudadana publicado y divulgado a través de los canales internos y externos de FONCEP.			X

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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, obtenido 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, obtenido 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, obtenido 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, obtenido 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, obtenido de: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/protocolo_rdc.pdf

Veeduría Distrital (2018). Metodología proceso de rendición de cuentas de la administración distrital y local, obtenido de: [https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/3\(1\).pdf](https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/3(1).pdf)

DECRETO 503 DE 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital", obtenido de: <https://www.gobiernobogota.gov.co/contenidos/sub-politica-publica-participacion-incidente-distrito-capital>

Participar para incidir claves de Gobierno Abierto, obtenido de: <https://rd.idpac.gov.co/files/view/2>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Bogotá, D.C, obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/bibliotecavirtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34268003

Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



Foto de Freepik



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

