

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO**
Directora General
ANGÉLICA MALAVER GALLEGO
Subdirectora Financiera y Administrativa
JOHN JAIRO BELTRÁN QUIÑONES
Subdirector Técnico de Prestaciones Económicas
CRISTIAN MAURICIO AMAYA MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación
CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA
Jefe Oficina Asesora Jurídica
WILSON BARRIOS DELGADO
Jefe Oficina de Informática y Sistemas
MAGNOLIA VEGA RODRÍGUEZ
Asesora de comunicaciones y atención al ciudadano
LINA VIVIANA RODRÍGUEZ TORRES
Asesora de la Dirección – Defensora del ciudadano

DE: **ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA**
Jefe de la Oficina de Control Interno

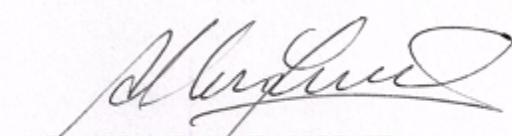
ASUNTO: Seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto 371 de 2010

En cumplimiento del plan anual de auditorías de la vigencia 2022, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía de Bogotá *“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”*, de la vigencia 2021, cuyos resultados se presentan en el informe adjunto para su conocimiento y fines pertinentes.

A partir del seguimiento realizado al cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en la entidad, se observó que el sistema de control interno es adecuado, no obstante, se presentan las siguientes recomendaciones para la mejora:

- Atender los lineamientos establecidos en las circulares o directivas expedidas por la Veeduría Distrital o la Secretaría General, frente al reporte de la gestión de las PQRSD, en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Adoptar mecanismos o lineamientos para la declaración de conflictos de interés para los integrantes que conforman el Comité evaluador de las ofertas y/o propuestas presentadas por los proveedores, de acuerdo con las disposiciones de la función pública.
- Presentar el registro completo de las acciones adelantadas frente a cada ítem del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía – Decreto 847 de 2019 y el envío de los informes en las fechas establecidas: enero y julio de cada vigencia.
- Continuar con las gestiones propias para lograr la creación de la Oficina Asesora de Comunicaciones con funciones de Servicio al Ciudadano para el FONCEP, ante la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital.
- Continuar con las adecuaciones tecnológicas que permitan enlazar el sistema “Bogotá te escucha” con el SIGEF, para dar cumplimiento a los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas.

Un cordial saludo,



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayuz Cartagena	Jefe de Oficina	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



INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 371 DE 2010

1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el cumplimiento de los lineamientos consagrados en el Decreto 371 de 2010 y Decreto 189 de 2020 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte del FONCEP, con el fin de preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el proceso de contratación
- Verificar el proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y PQRS.
- Verificar los procesos de participación ciudadana y control social.
- Verificar el Sistema de Control Interno.
- Verificar los lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción

3. ALCANCE

Cumplimiento de los lineamientos para preservar, fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital, Decreto 371 de 2010, de la vigencia 2021.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios.
- 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”*.
- Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*
- Circular 09 de 2016, cuyo asunto hace referencia al *“Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital”*.
- Circular 006 de 2017, expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor y el Veedor Distrital, cuyo asunto hace referencia a la *“Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*.

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



5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la información reportada por las áreas que participan en esta verificación revisando el cumplimiento, aplicación y seguimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 371 de 2010 y demás normas complementarias, durante la vigencia 2021, a través de la página web y los aplicativos que se operan en la entidad.

De acuerdo con el análisis efectuado, se verificó que los procesos de contratación de la entidad se hayan ceñido a los principios constitucionales, a la atención al ciudadano en condiciones de calidad y calidez y oportunidad en la solución de las PQRSD, mecanismos de participación ciudadana, operación y aplicación efectiva de los mecanismos de control generados en la vigencia objeto de seguimiento.

Para la realización del presente informe se obtuvo información de los responsables de la Oficina Asesora Jurídica, de Comunicaciones y servicio al ciudadano, de la Defensora del ciudadano, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Informática y Sistemas y Talento humano.

5.1 VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

Artículo 2. Numeral 1). *“La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social.”*

En el marco de las acciones desplegadas para la lucha contra la corrupción, durante la vigencia 2021, desde el proceso de contratación se adelantaron las siguientes actividades:

1. Se evidenció que el manual de contratación, los procedimientos del proceso y otros instrumentos de la gestión contractual fueron actualizados dejando la publicación de la última versión en el aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL, en el marco de las políticas de lucha contra la corrupción reportó la OAJ que se generó el formato SARLAFT: Declaración de prevención del lavado activos y de la financiación del terrorismo con código FOR-APO-GCN-061, V.1, e incluyó a partir del mes de marzo, en las minutas de contratos así como en los diferentes pliegos de condiciones, la siguiente cláusula:

“COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y LA NO TOLERANCIA CON LA CORRUPCIÓN: EL (LA) CONTRATISTA se compromete para con EL FONCEP a aunar esfuerzos para preservar, fortalecer y garantizar la transparencia y la prevención de corrupción en su gestión contractual, en el marco de los principios y normas constitucionales y en especial, en lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011 "Disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública", y artículo 14 del Decreto Distrital 189 de 2020, dando cumplimiento a las siguientes conductas: 1. No ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la propuesta, o contrato que suscriba. 2. Dar aviso inmediato a FONCEP o autoridades competentes de cualquier ofrecimiento, favor, dádiva o prerrogativas

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



efectuada a los funcionarios públicos que intervengan de manera directa o indirectamente en los procesos de selección de la Entidad, con la intención de inducir alguna decisión relacionada con la adjudicación de los mismos. 3. No efectuar acuerdos previos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en el proceso de selección. 4. No incurrir en falsedad o adulteración de los documentos exigidos para cumplir con los requisitos del proceso de selección.”

De otra parte, de manera conjunta la Oficina Asesora Jurídica con la Oficina Asesora de Planeación trabajó en la definición del riesgo de corrupción que podría llegar a presentarse en el proceso de contratación, realizó seguimiento trimestral frente a la materialización, se mantienen las acciones asociadas al riesgo así como los controles propuestos.

2. A cargo de la Subdirección Financiera y Administrativa se efectuó seguimiento mensual a la ejecución del PAA por medio de la generación de registros y certificados presupuestales, la versión inicial se publicó el 7/01/2021 y registró 37 versiones las cuales fueron publicadas en la página web de la entidad a través del enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/contratacion/plan-anual-dquisiciones?field_fecha_de_emision_documento_value=All&options%5B_value%5D_&page=1, y en la página del SECOP ii, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 artículo 74, literal e) del artículo 9º de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 2.2.1.1.1.3.1 y 2.2.1.1.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015.

Acorde con el plan anual de adquisiciones, se registró que a corte 31 de diciembre de 2021, de las 246 líneas programadas, se ejecutaron 245 a excepción de la línea relacionada con: *Renovar la suscripción de soporte para Sistemas Operativos Oracle Vm Premier Limited y Oracle Linux Premier Limite*, a cargo de la OIS, que se registró como línea no ejecutada. A continuación se muestra el concepto por líneas.

Concepto de líneas	Número
Líneas iniciales	124
Líneas creadas	142
Líneas eliminadas	20
Líneas no ejecutadas	1
Total líneas	246

3. Se publicó en la página web de la entidad los procesos de contratación de la vigencia por modalidad, a los cuales se pudo acceder directamente a través del vínculo del sistema electrónico para la contratación pública y obtener la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución MinTIC 1519 del 2020 que fija los “*Estándares de publicación y divulgación información*”, así como cada una de las etapas que de los mismos se desprenden y que fueron generados en la vigencia 2021, fueron publicados en plataforma SECOP II.
4. La Oficina Asesora Jurídica en aras de fortalecer la gestión contractual socializó a través de (2) capacitaciones las actividades de control incluidas en los procedimientos asociados a la supervisión, haciendo énfasis el 25/05/21 a la “*Estructuración de estudios previos , documentos previos y actividades de control asociadas al ejercicio de los supervisores de contrato*” y el 23/09/21 a los “*Lineamientos y recomendaciones para la estructuración 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



documentos previos y actividades de control asociadas al ejercicio de la supervisión". De igual manera, se realizó una mesa de recomendaciones (colegiada) trimestral con los supervisores de los contratos, para exponer los casos donde se presentaron materialización de los riesgos contractuales y/o los casos que desde el monitoreo de los riesgos transitorios contractuales se identifiquen en la segunda línea de defensa como prioritarios.

De otra parte, la Oficina de Control Interno a través del desarrollo de la auditoría especial al cumplimiento normativo en materia de contratación radicados con ID 391325 y 429003 del 18 de mayo y 12 de noviembre de 2021 respectivamente, evidenció que el proceso de contratación acató la recomendación de incorporar a la plataforma del SECOP II la certificación de insuficiencia de personal y otros documentos precontractuales que dan cuenta de las actuaciones desarrolladas por el FONCEP, en aras de garantizar la completitud y calidad de la información del expediente electrónico, de conformidad con la Circular Externa No. 21 de 22 de febrero de 2017 expedida de manera conjunta por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, como ente rector del Sistema de Compra Pública, y el Archivo General de la Nación. La Oficina Asesora Jurídica mediante el ID 431824 del 25 de noviembre de 2021, envió a los subdirectores, gerentes, jefes de oficina y responsables de área inclusive al responsable del área financiera, comunicación cuyo asunto hacía referencia a la importancia y responsabilidades en la conformación de expedientes electrónicos en SECOP II.

Adicionalmente en el desarrollo de las auditorías ut supra, se evidenció de la muestra selectiva de contratos que la entidad registró en los procesos de licitación y selección abreviada por subasta inversa, entre otros, el cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, en el que FONCEP convocó a las veedurías ciudadanas, a realizar el control social al proceso de contratación en curso, en cualquiera de sus fases o etapas, haciendo recomendaciones escritas e interviniendo en las audiencias como la consulta de documentos del proceso, a través de la plataforma del SECOP II www.colombiacompra.gov.co.

Artículo 2 Numeral 2) “La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación”.

Se evidenció que el FONCEP a través del ID 371307 del 6 de enero de 2021, con base en el presupuesto aprobado para la vigencia fiscal de 2021 en \$ 626.449.787.000, estableció los montos de contratación entre \$ 590.541.901 para procesos de mayor cuantía en adelante y \$1.00 hasta \$ 59.054.190 mínima cuantía, rangos que fueron verificados a través de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno en cumplimiento del plan anual de auditorías 2021. Adicionalmente, se verificó en los procesos tomados en el selectivo modalidad de licitación, selección abreviada y mínima cuantía, el registró de estudios del sector y estudios de mercado sustentados en la perspectiva económica y comercial, en aspectos técnicos y financieros como el histórico de compras o adquisiciones con otras entidades, entre otros, para determinar el presupuesto oficial de los procesos contractuales, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 80 de 1993 y Decreto 1082 de 2015.

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



Artículo 2. Numeral 3. “La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la Entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido.”

Con el fin de llevar a cabo el proceso contractual respectivo, la dependencia de la cual surge la necesidad con su equipo gestor adelantó los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación y remitió a la Oficina Asesora Jurídica los documentos de representación legal y demás documentos necesarios para lograr la contratación de los servicios o bienes requeridos por la entidad.

Adicionalmente, se evidenció a través de los seguimientos efectuados por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión contractual durante la vigencia 2021, que los procesos contractuales tomados como selectivo fueron objeto de evaluación por parte del Comité evaluador, instancia que analizó el cumplimiento de los requisitos habilitantes y registrando en los informes de evaluación la oferta o propuesta más favorable para la entidad, velando porque la escogencia del contratista siempre sea objetiva y en consecuencia recomendando al ordenador del gasto elegir el ofrecimiento más favorable de conformidad con las reglas establecidas en el pliego de condiciones. Los soportes de la propuesta ganadora son publicados en el SECOP II, cumpliendo con los principios de transparencia y deber de selección objetiva.

Es importante frente a la responsabilidad que asume los servidores que hacen parte de los comités evaluadores en los procesos de contratación que se adapte mecanismos o lineamientos para la declaración de conflictos de interés para los integrantes que conforman el comité evaluador de las ofertas y/o propuestas presentadas por los proveedores, de acuerdo con las disposiciones de la función pública.

Artículo. 2. Numeral 4. “El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales.”

Se evidenció que el proceso de gestión contractual el 30 de julio de 2021 actualizó el Manual de Contratación, el cual se encontró publicado en la herramienta Visión con el código MOI-APO-GCN-001 v. 05, en el capítulo 2 “documentos y estudios previos” en el numeral 2.1.1 se relacionó los aspectos a tener en cuenta para la elaboración de estudios previos, conteniendo: aspectos como competencia, elaboración, contenido y aprobación, descripción del objeto a contratar, alcance del objeto o especificaciones técnicas del mismo, obligaciones, plazo y lugar de ejecución, tipificación de riesgos, garantías, entre otros. De otra parte el 30 de mayo de 2021 actualizó entre otros instrumentos: El formato de estudios previos -contratación prestación de servicios profesionales, formato de estudios previos-adquisiciones tienda virtual; formato estudios previos-licitación pública; formato estudios previos -selección abreviada, subasta inversa, entre otros.

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 la tipificación, estimación y asignación del riesgo previsible, se evidenció que en todos los contratos de la muestra tomada en el seguimiento contractual de la vigencia 2021, se registró el diligenciando del Formato de Matriz de asignación de riesgos, consignando el análisis sobre los riesgos inherentes a la naturaleza del objeto a contratar.

Artículo 2. Numeral 5. “La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos”.

Se evidenció que los lineamientos generales a la función de la supervisión e interventoría se encuentran publicados en la herramienta Visión con el código MOI-APO-GCN-002 V. 001, que unifica las políticas, directrices y actividades que se deben adelantar, en el ejercicio del seguimiento y control técnico, administrativo, contable y financiero del contrato o convenio de conformidad con el ordenamiento legal que rige la contratación estatal. En la vigencia 2021, se socializó y publicó el “*procedimiento de supervisión, trámite, pago, proveedores*” el cual tiene como objeto establecer las actividades y lineamientos para llevar a cabo la supervisión del contrato y el trámite de cuentas de cobro y/o facturas en los plazos establecidos y conforme a la normatividad legal vigente.

De otra parte, la Oficina de Control Interno a través del desarrollo de la auditoría especial al cumplimiento normativo en materia de contratación radicados con ID 391325 y 429003 del 18 de mayo y 12 de noviembre de 2021 respectivamente, consignó la recomendación de establecer controles para cumplir con oportunidad el cargue de la información relacionada con la ejecución de los contratos observados y efectuar seguimiento estricto al cumplimiento de obligaciones en aras de propender por una adecuada supervisión en la prestación de servicios y producción de bienes para la entidad, observaciones que han dado lugar a acciones por parte de la Oficina Asesora Jurídica, entre las cuales se menciona:

- La socialización con los supervisores de las actividades de control incluidas en los procedimientos asociados a la supervisión haciendo énfasis en: 1. Las obligaciones y responsabilidades de los supervisores para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contrato, 2. Las normas de contratación y 3. Dejar documentados todos los requerimientos que se generen al contratista a través de las capacitaciones brindadas el 25/05/21 y el 23/09/21 respectivamente.
- Mesas de recomendación colegiada con los supervisores de los contratos para los casos donde se presentaron materialización de los riesgos contractuales y/o los casos que desde el monitoreo de los riesgos transitorios contractuales se identificaron en la segunda línea de defensa como prioritarios. La cuales se efectuaron el 30/07/21, 2/11/21 y 9 de diciembre del 2021 respectivamente.
- Envío de correos electrónicos trimestrales por parte de la Oficina Asesora Jurídica a los supervisores de contrato para generar recomendaciones en el ejercicio de una buena supervisión el 22/06/21, 27/07/21, 28/08/21 y 21/09/21 con los siguientes temas: "para qué sirve la supervisión, objetivos e importancia", "Funciones de los supervisores, obligaciones legales del supervisor contempladas en la Ley 80 de 1993 y Ley 1474 de 2011"

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



Artículo 2. Numeral 6. “La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.

Se evidenció a través del plan anual de auditoría de la vigencia 2021, que no se programó línea alguna relacionada con otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones de obra.

Artículo 2. Numeral 7. “La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios”.

La Oficina Asesora Jurídica realizó las siguientes actividades que generaron cumplimiento y retroalimentación de las experiencias exitosas en materia de ejecución contractual y la efectiva obtención de los bienes y servicios a favor de FONCEP:

- Mensualmente se envió comunicaciones dirigidas a los jefes y responsables de área, de acuerdo con las fechas programadas en el PAA, con el fin de solicitar la documentación correspondiente al proceso de contratación a iniciar por parte de las dependencias, conforme a las funciones asignadas en el Acuerdo de Junta Directiva No. 002 modificado parcialmente por el Acuerdo de Junta Directiva No. 013 de 2007, brindó durante la vigencia 2021, acompañamiento integral en la elaboración de los documentos previos, este apoyo se prestó igualmente en las mesas técnicas de Comité de Contratación, brindando asesoría a las dependencias, de conformidad con las necesidades consignadas en el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2021. De igual manera, la Oficina Asesora Jurídica como resultado del seguimiento mensual efectuado envió trimestralmente al ordenador del gasto comunicación de la contratación pendiente por ejecutar por dependencias; actividades que coadyuvaron al cumplimiento del 99% de la contratación planeada para la vigencia 2021.
- En el marco de las actividades contempladas en el plan de mejoramiento, trimestralmente realizó mesa de recomendaciones colegiada, con los supervisores de los contratos, en las que se señalaban casos de éxito o se exponían situaciones evidencias por la dependencia en el marco de ejecución de los contratos, con el fin de alertar y prevenir futuros hechos constitutivos de riesgo. Adicionalmente se realizó capacitación el día 23 de septiembre de 2021, en la que se socializó los lineamientos y recomendaciones para la estructuración de estudios y documentos previos y actividades de control asociadas al ejercicio de la supervisión, en la que se detalló de acuerdo a las diferentes modalidades de contratación los aspectos más importantes a tener en cuenta en cada una de ellas e igualmente se señalaron algunas de las situaciones evidenciadas por parte de los entes de control frente al ejercicio de la supervisión de los contratos en Foncep y se emitieron recomendaciones para mitigar la ocurrencia de los mismos

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



5.2. VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PQRS

Artículo 3. Numeral 1. “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales y Numeral. 6 “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”

La Asesora de la Dirección para comunicaciones y servicio al ciudadano, que se encuentra a cargo de la gestión y el diseño de estrategias de servicio dirigidas a los grupos de valor del Foncep reportó que para la vigencia 2021, para lograr la atención de los ciudadanos con calidad desarrolló las siguientes actividades:

- Capacitaciones a los asesores de FRONT en el curso de lenguaje claro - Departamento Nacional de Planeación – DNP.
- Seguimientos internos semanales y mensuales con el fin de emitir respuestas a los ciudadanos con características de atención definidas.
- Se implementó la lista de chequeo para identificar el cumplimiento mínimo de criterios de respuesta a solicitudes ciudadanas, se registró en Excel con el fin de identificar aquellas respuestas que requieren mejora para realizar la respectiva retroalimentación con las áreas responsables de la respuesta.

En cumplimiento del plan anual de auditorías la Oficina de Control interno realizó dos (2) seguimientos al estado de las PQRSD entre el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2020 y el 30 de abril de 2021 y 1 de mayo al 31 de octubre de 2021 comunicados mediante ID. 398860 del 25 de junio y 435001 del 09 de diciembre de 2021 respectivamente, en los cuales se registró que al verificar el cumplimiento de los presupuestos de respuesta al derecho de petición que son: que se resuelva en oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario, se evidenció que del total de las 1.500 PQRS radicadas en los períodos evaluados del selectivo no estadístico de 565 peticiones se observaron 15 solicitudes que no cumplieron con los presupuestos de respuesta, situación que conllevó a la formulación de un plan de mejoramiento estableciendo acciones que lograrán la atención de las PQRSD con oportunidad y materialidad de acuerdo a los lineamientos establecidos por ley. Se evidenció que las acciones se cumplieron en los plazos programados logrando una eficacia del 100%.

Artículo 3. Numeral 2. “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión” y Numeral. 4 “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.

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



El FONCEP reconoció entre sus procesos estratégicos el “*Servicio al ciudadano*” cuyo objetivo es “*Diseñar y gestionar estrategias de servicio dirigidas a los grupos de valor (FONCEP - FPPB) y la ciudadanía en el marco del portafolio de trámites y servicios, para propiciar las experiencias positivas con el FONCEP*” el cual es liderado por la Dirección a través de la Asesora de Comunicaciones de la entidad.

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019, por medio del cual se estableció que en todos los organismos del Distrito se debe implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad, realizada por el representante legal; se evidenció que en el FONCEP mediante Resolución No. 00029 del 1 de septiembre de 2020, designó como Defensora de la ciudadanía a una servidora pública de libre nombramiento y remoción, que ejerce las funciones como asesora de la Dirección código 105 grado 04, con la que se pueden contactar a través del enlace defensoralciudadano@foncep.gov.co, que se encuentra publicado en la página web de la entidad.

Dentro de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos, el defensor del ciudadano y las dependencias, reportó que para la vigencia 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Seguimientos internos semanales de las PQRSD que se encuentran pendientes por iniciar trámite.
- Comités de seguimiento a las solicitudes ciudadanas en la que se imparten recomendaciones generales.

De acuerdo con la información remitida por la Defensora del Ciudadano, se evidenció que con el ID 405767 y 410123 del 30 de julio 2021, se comunicó el informe de las actividades que se han llevado a cabo en la entidad en el período de julio de 2020 a junio de 2021, y con el ID 446098 del 08 de febrero de 2022 se remitió el informe de gestión del segundo semestre 2021 al cual se le dio alcance con la comunicación 447470 del 15 de febrero de 2022 presentando los avances de la función No. 7. Los informes registran las acciones desplegadas, en razón de los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía – Decreto 847 de 2019, consignando:

1. Con respecto al cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, se destacaron las siguientes acciones, entre otras:
 - Alistamiento previo al proceso de actualización de las bases de datos.
 - Realizar seguimiento a la actualización de las bases de datos de los grupos de valor de FONCEP.
 - Divulgar información relevante a grupos de valor de FONCEP - Plan de comunicaciones
 - Divulgar la carta del trato digno y humano a través de todos los canales virtuales de FONCEP - Plan de comunicaciones
 - Actualizar la carta del trato digno y humano – PAAC
 - Hacer seguimiento a la creación de la dependencia de servicio al ciudadano – PAAC

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



- Definir y realizar espacios de diálogo de doble vía con la ciudadanía, presencial o virtual III y IV trimestre.
- Identificar y definir ofertas de bienes, programas y servicios a entregar por parte de las entidades del Distrito, dirigidas a los pensionados
- Analizar las ofertas de bienes, programas y servicios a entregar por parte de las entidades del Distrito y validar que sean coherentes con la población a la que se dirigen.

De otra parte se reportó que la entidad decidió optar por iniciar una estrategia para que los pensionados cada vez que realicen una gestión en la entidad en forma virtual o presencial, accedan a confirmar los datos que tienen registrados en los sistemas de información institucional y se verificó, la divulgación de la información relevante a los grupos de valor institucional a través de la página web y redes sociales de la entidad. Con el apoyo de la defensora del ciudadano se gestionó durante el segundo semestre de 2021 ante la Secretaría de Desarrollo Económico una capacitación para los pensionados orientada a brindarles herramientas para el manejo de las finanzas personales.

Como acción de mejora para validar la calidad de las respuestas a los ciudadanos, la entidad implementó una lista de chequeo para identificar el cumplimiento mínimo de unos criterios que deben contener las respuestas a los ciudadanos, al identificar alguna debilidad, desde el área de servicio al ciudadano se comunicó al área correspondiente.

Como parte de las acciones de mejoramiento del plan de mejoramiento de la entidad a raíz de un hallazgo y observaciones de la Oficina de Control Interno, se adelantaron las siguientes actividades:

1. Seguimiento semanal a las PQRSD, seguimientos mensuales a PQRSD a través de SIGEF, remisión 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, actualización de la documentación asociada a la gestión de PQRSD y su respectiva divulgación, fortalecimiento a la gestión del riesgo a partir de la materialización establecida en un hallazgo y campañas internas de lenguaje claro.
2. Frente a la formulación de recomendaciones para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía y contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración; se registró que durante este período se realizaron ejercicios de participación para interactuar con la ciudadanía haciendo uso de las plataformas virtuales (ISUU, Facebook y Twitter) , para escuchar las necesidades y sugerencias de los presidentes de las asociaciones de pensionados; de otra parte se efectuaron encuestas permanentes a través de todos los canales virtuales de la entidad, con el fin de generar diálogo de doble vía con la ciudadanía y a partir de esto generar nuevos contenidos o información, de acuerdo con observaciones.
3. Con respecto a las estrategias de promoción y deberes de la ciudadanía, así como los canales de interacción, se registró: Desde la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano no solo se divulgaron y fomentaron diferentes canales de atención, también se hicieron recomendaciones a la OIS, basados en las inconsistencias de información de las bases de datos, apuntando a mejorar la comunicación con los grupos de valor en

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



cuanto: Actualización EPS, reposición o reintegro de mesadas, acreditación de supervivencia, acreditación certificado de estudios, cambio de cuenta bancaria de la mesada pensional, descuentos de la mesada pensional, registro civil de defunción y acrecimiento de la mesada pensional, entre otros.

4. Del análisis realizado frente a la prestación de trámites y servicios, se registró a través de las PQRSD que los diferentes grupos de valor de la entidad vienen incrementando el uso de los medios virtuales para radicar sus solicitudes, las cuales, se destaca están siendo atendidas por las diferentes áreas de la entidad dentro de los plazos legales establecidos. Por lo cual, se consideró importante continuar con el seguimiento semanal que realiza el área de servicio al ciudadano, generando las alertas en los casos que así lo ameritan.
5. Las acciones que complementan las acciones relacionadas hacen relación a las buenas prácticas implementadas en la entidad, entre las que se registraron:
 - Implementación de la lista de chequeo - cumplimiento de requisitos respuestas ciudadanas: Con esta actividad desde el área de Servicio al Ciudadano se han venido creando espacios en los cuales se retroalimentan a las áreas frente al cumplimiento de los criterios de claridad y lenguaje claro, precisión y congruencia y oportunidad en la respuesta emitida a los ciudadanos.
 - Definición del Comité de Servicio y Experiencia a la Ciudadanía: Este espacio ha permitido abordar temas inherentes a la atención ciudadana (ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera).
 - Seguimiento continuo a las solicitudes ciudadanas: A nivel institucional se ha presentado un buen resultado frente al seguimiento que se hace semanal de los tiempos de respuesta a las PQRSD, lo cual, se ve reflejado en que la entidad de respuestas a sus comunicaciones en un plazo inferior al establecido por la Ley.
 - En cumplimiento de la convocatoria efectuada por la Secretaria Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, la Defensora a la Ciudadanía, participó en la sesión que se llevó a cabo el 16 de diciembre de 2021, espacio en el cual se abordaron los siguientes temas: Actualización del manual de servicio a la ciudadanía, metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y actualización reglamento Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Se observó conforme a fechas de entrega de los informes reportados por la Defensora del Ciudadano a la Veeduría Distrital y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que los mismos deben ser remitidos en las fechas establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía – Decreto 847 de 2019, por lo que se **recomienda** presentar el registró completo de las acciones adelantadas frente a cada ítem del manual y el envío de los informes en los meses de enero y julio de la vigencia de la gestión desarrollada como resultado de los análisis realizados.

Artículo 3. Numeral 3 “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en 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



Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”

Circular 09 de 2016, cuyo asunto hace referencia al “Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital”. “... La Administración Distrital centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición’: En consecuencia, las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”.

La Oficina de Control Interno evidenció a través de los seguimientos realizados al estado de las PQRSD de la vigencia 2021, que la conexión entre el gestor documental de FONCEP y “Bogotá te escucha”, presentaba algunos inconvenientes para registrar la totalidad de PQRS a través de la plataforma dispuesta por el Distrito, gestionando manualmente al interior de la entidad su radicación, situación que fue objeto de recomendación por parte de esta Oficina para lograr el cumplimiento de los lineamientos hoy expuestos para la radicación de las PQRS radicadas en el Distrito.

A la fecha, se reportó que la OIS ha realizado los ajustes para el funcionamiento del enlace de las peticiones instauradas directamente en FONCEP y radicadas en el gestor documental SIGEF, sin embargo, aún se cuenta con peticiones que no cargan de forma inmediata, es decir pueden tomar hasta un día para evidenciar su cargue en el sistema, en el mes de octubre, se registró lo siguiente: - El sistema documental “Control Doc” no cuenta con validaciones en la captura de información en el proceso de radicar la petición, no hay controles o validaciones de campo u obligatoriedad en campos como nombres y apellidos, tipo de documento, número de documento, dirección, correo, etc., por ende, en el momento que al ser estos datos obligatorios en el servicio web se genera la inconsistencia. La alcaldía Mayor de Bogotá, para el servicio web mencionado tiene evidenciados y controlados errores, como es el que se procesa en nuestro sistema, error “99L”, este error provocaba la caída del servicio web API REST, la solución se realiza mediante comunicación con los funcionarios de la Alcaldía a través de un correo electrónico y llamada telefónica.

Frente a lo registrado se han adelantado las siguientes soluciones:

- Se realizaron y entregaron los scripts al administrador de bases de datos para aplicar los cambios a la vista que nutre de datos al Servicio web API REST de FONCEP.
- Se realizaron los cambios pertinentes en la solución de software del Servicio web API REST de FONCEP para corregir los errores evidenciados, la nueva versión del API REST es desplegada en el servidor de BackEnd de la entidad.
- Se realizó análisis, diseño, desarrollo e implementación de un servicio web tipo Soap para el seguimiento a los radicados enviados de FONCEP a Bogotá Te escucha, luego de realizar

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



ciclos de pruebas y ajustes de dicho servicio web, se libera en producción desplegándolo en el servidor Back End de la entidad.

- Se realizó análisis, diseño, desarrollo e implementación de una interfaz gráfica para mostrar el seguimiento de los radicados enviados de FONCEP a Bogotá Te escucha, luego de realizar ciclos de prueba y ajustes se libera en producción desplegándolo en el servidor FrontEnd de la entidad.

Con respecto a la publicación de los informes del estado de las peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes de acceso a la información radicados en la entidad, se evidenció en la página web de la entidad a través del enlace, https://foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emisi%C3%B3n_documento_value=All, los informes de periodicidad mensual, trimestral y semestral de la vigencia 2021.

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 del 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 y en este señaló que el FONCEP de los seis (6) informes del primer semestre 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.

Es importante que los lineamientos establecidos en las circulares o directivas expedidas por la Veeduría Distrital o la Secretaría General, sean atendidas a cabalidad en aras de evitar observaciones para el FONCEP, por lo que se **recomienda** con oportunidad y calidad brindar la información relacionada en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Artículo 3. Numeral 5. “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.”

La entidad tiene a disposición de sus afiliados y pensionados diferentes canales de atención entre los que se puede mencionar está la página <http://www.foncep.gov.co/>, a través de la cual se brinda información bajo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, dos puntos de atención: Dirección: Carrera 6 N. 14-98 Edificio Condominio Parque Santander Torre A Conmutador: 3 076200 en el horario de 7:00 a.m. a 4: 00 p.m jornada continua y en el Super Cade CAD Carrera 30 No. 25-90 Módulo 38 y el correo electrónico servicioalciudadano@foncep.gov.co y la línea gratuita nacional 01 8000 11 99 29, entre otros.

De acuerdo con la estructura organizacional del FONCEP se tiene que no existe una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS de la entidad, se evidenció de acuerdo con el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales SFA-000343 del 5 de diciembre de 2019, que el Asesor 105-05 ubicado en la Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, tiene entre sus funciones a su cargo: “6. Liderar 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



diseño, la implementación y seguimiento del modelo de servicio al ciudadano de la entidad. 7. Asesorar, liderar y realizar el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD, de acuerdo con los términos de ley y las políticas distritales”, Adicionalmente es pertinente anotar que la gestión operativa del servicio al ciudadano en FONCEP es realizada mediante la modalidad de tercerización por servicios al Contratista BPN – Consulting hasta la vigencia 2023, la cual cuenta con un capital humano de nueve (9) asesores ubicados en la entidad y en el SuperCADE.

Ahora bien teniendo en cuenta que en el Plan de Desarrollo Distrital al FONCEP le fue asignado en su artículo 43º la función de “...liderar y articular la construcción, implementación y ejecución de las políticas públicas de atención a sus pensionados, que contribuyan con el pleno y activo disfrute de su pensión, en el ámbito social, económico, cultural y recreativo, promoviendo que los pensionados del Distrito Capital tengan acceso a servicios de apoyo de calidad, incluyendo la participación de las diferentes entidades del Distrito y las instituciones de seguridad social y de salud en el marco de un estado de bienestar consolidado”, la entidad en aras de brindar una atención con calidad, calidez, oportuna y eficiente, con acceso a servicios e información que usuarios y ciudadanos requieran y deban conocer; así como la interacción activa con las diferentes entidades del orden Distrital y Nacional, puso en marcha la conformación de una Oficina de Servicio al Ciudadano y Comunicaciones que lidere las políticas de servicio y acompañamiento al ciudadano en especial a la población pensionada por parte del Distrito Capital, proyectando entre otros los siguientes documentos:

- Presentación del esquema del estudio técnico- registrando el porqué de la creación de la oficina de servicio al ciudadano y comunicaciones en el FONCEP.
- Propuesta del organigrama general de la entidad con la creación de la Oficina de servicio al ciudadano y comunicaciones en el FONCEP y la Oficina de Control Disciplinario.
- Propuesta de cargos a crear en la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Propuesta de financiamiento

Los cuales fueron revisados por la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital para obtener concepto favorable, documento que fue contestado el 7 de septiembre de 2021 presentando observaciones frente al estudio técnico para la creación de la Oficina Asesora de Comunicaciones con funciones de Servicio al Ciudadano Comunicaciones en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, las cuales fueron ajustadas y remitidas nuevamente mediante comunicación ID 414730 del 10 de septiembre de 2021, el cual se encuentra a espera de una decisión favorable para la entidad, por lo que se **recomienda** continuar con las gestiones propias para lograr la creación de la Oficina Asesora de Comunicaciones con funciones de Servicio al Ciudadano para el FONCEP.

Artículo 3. Numeral 7. “La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”

El objetivo principal en todas las reuniones definidas por la Veeduría Distrital durante el 2021, fue el seguimiento a la aplicación de los criterios de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas; durante el período se realizaron siete reuniones, en dos de ellas participó la Asesora de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, las recomendaciones adoptadas estuvieron relacionadas con las siguientes acciones:

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

- Oportunidad - se emitieron comunicaciones periódicas a los jefes de las áreas encargadas de dar respuestas, alertando los tiempos que se lleva de trámite con posibilidad de vencer y el resultado obtenido, se evidencia el tiempo promedio de respuesta a la fecha, que corresponde a tres días promedio.
- Se habilitaron y ajustaron las tipologías de PQRSD con el fin de realizar un seguimiento más claro y bajo los tiempos de ley definidos para cada uno.
- Calidad y calidez se implementó la lista de chequeo para identificar el cumplimiento mínimo de los criterios de respuesta a solicitudes ciudadanas (se adjunta Excel) con el fin de identificar aquellas respuestas que requieren mejora para realizar la respectiva retroalimentación con las áreas que gestionan la respuesta.
- Se asistieron a talleres dictados por la Veeduría en la que participaron los agentes del área de servicio al ciudadano con el fin de garantizar que la atención por los canales definidos cumpla con el trato cálido, amable y eficaz hacia el ciudadano.

5.3. VERIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

Artículo 4 Numeral. 1 “Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen”. Numeral 2. “Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo”.

Haciendo uso de los canales virtuales durante la vigencia 2021 el FONCEP, realizó diferentes actividades para dar a conocer a los grupos de valor información relevante relacionada con la entidad, las cuales están respaldadas con estrategias de información y divulgación, entre otras actividades se desarrollaron:

Tabla No. 1 Relación de actividades divulgadas a los grupos de valor 2021

Nombre de la actividad	Mensaje publicado
Carta del trato digno	Se publicó Foncep está comprometido en darte un trato equitativo, respetuoso y diligente.
Conoce sus procesos de contratación y ejecución presupuestal	Publicar la ejecución de los recursos y los procesos de contratación es una obligación de todas las entidades públicas, foncep.gov.co/transparencia/ .
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021	Publicamos la hoja de ruta para cumplir nuestras metas y objetivos en pro de tu bienestar. Conoce el plan de acción haciendo clic en el link que acompaña la publicación.
Planes de mejoramiento	Atendiendo las observaciones de la ciudadanía y los entes de control FONCEP desarrolla planes de mejoramiento permanentes.
Informe de gestión 2020 y sus avances en el Plan de Desarrollo Distrital	Conoce los detalles de la gestión de nuestra entidad #FONCEPRindeCuentas .
Conoce el presupuesto y los estados financieros del FONCEP	Dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la información pública y actualiza el estado de sus finanzas permanentemente
Gobierno abierto	Conoce los compromisos de FONCEP para cumplir el Plan Distrital de Acción de Gobierno abierto, bajo los pilares de la transparencia,

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 de la actividad	Mensaje publicado
	participación, colaboración y trámites y servicios.
Actualizaciones PAAC y PAI	Para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios actualizamos el Plan anticorrupción y atención al ciudadano y el Plan de acción institucional.
Transparencia	Porque tu lo pediste, próximamente nuestro sitio web www.foncep.gov.co tendrá una nueva cara

Fuente: pantallazos comunicaciones - Proceso Atención al Ciudadano

De otra parte, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web, a través del enlace <https://foncep.gov.co/transparencia>, se evidenció que durante la vigencia 2021, se publicó la información contractual (audiencias y avisos de convocatoria) y se invitó a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer el control social a la contratación para que participaran en cualquiera de sus etapas y presentar observaciones y a consultar la documentación que respalda los procesos a través de la plataforma del SECOP ii, cumpliendo lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993.

Artículo 4 Numeral 3 “Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite”.
Numeral 5. “Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión” y Numeral. 6 “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.

Durante la vigencia 2021, la entidad participó en dos audiencias públicas sectoriales, en la sección <https://www.foncep.gov.co/huella-de-gestion> de la página web de la entidad se publicó en detalle los resultados obtenidos en los diferentes eventos de participación ciudadana y rendición de cuentas programados por el FONCEP.

De otra parte, dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y al plan anual de auditorías del FONCEP para la vigencia 2021, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento al avance del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) y mapa de riesgos de corrupción, registrando en el último seguimiento para el período comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre del 2021, el cumplimiento del 100% de las actividades con programación para el tercer cuatrimestre concluyendo que el sistema de control interno relacionado con el PAAC, así como con la gestión de riesgos de corrupción, es adecuado.

Artículo 4 Numeral No. 4 “Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.

Para facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolló la entidad, se realizaron reuniones con las asociaciones de pensionados de FONCEP en las siguientes fechas las cuales no se realizaron con el apoyo de la Veeduría Distrital.

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



- 26 de marzo 2021 - Reunión con la Directora para información general de los objetivos de la entidad para la vigencia.
- 13 de agosto 2021 - Socialización de la celebración del día nacional del pensionado y la tercera edad.
- 23 de octubre 2021- Reunión presencial donde se validaron los intereses del grupo de valor para la vigencia 2022, se abrió espacio de discusión de nuevos intereses o canales de contacto con la entidad, entre otros.

5.4. VERIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

Artículo 5 Numeral 1. “La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar los actividades de manera eficiente y efectiva”.

Durante la vigencia 2021, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, el Proceso de Gestión de Talento Humano, en aras de lograr la promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre los servidores de la entidad, colaboradores y ciudadanía en general, desarrolló las siguientes actividades:

- Definió a través de la “*Guía de implementación de la política de integridad*” las estrategias y mecanismos mediante los cuales se desarrolla e implementa la política de integridad y estableció el desarrollo de estrategias y acciones que permitan a los servidores del FONCEP adaptarse y fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los ciudadanos en las entidades públicas distritales, documento que se evidenció publicado en el aplicativo Suit Visión Empresarial – SVE, con el código DCO-EST-GTH-001 v.1, en el cual se desagrega el Código de Integridad del FONCEP como cimiento de los valores colectivos y principios de acción que constituyen el marco de actuación institucional e individual de la entidad.
- Se formuló el Plan de gestión de la integridad (PGI) versión 1 de enero de 2021, el cual se observó publicado en la página web en la sección de Transparencia y acceso a la información pública en el ítem: 4.3. Plan de Acción / 4.3.1. Plan de Acción – PAI; link:https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=189&field_fecha_de_emision_documento_value=All
- Desde la iniciativa “*Senda de la integridad*” liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad definió los acuerdos de comportamiento del FONCEP, socializados mediante correo electrónico del 7 de julio de 2021 y publicados en la página web en el link: https://www.foncep.gov.co/sites/default/files/planeacion/acuerdos_de_comportameintos_foncep_2021.pdf. Adicionalmente, se remitieron 7 piezas 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



comunicación socializando los valores institucionales y el 29 de junio se realizó la encuesta “*acuerdos de comportamiento del servicio público FONCEP 2021*”, cuyos resultados fueron socializados el 2 de julio a todos los colaboradores de la entidad.

- En la página web de la entidad se colocó un botón sugestivo “ *Denuncia aquí actos de CORRUPCIÓN*”, que permite a través de un enlace directo diligenciar en un formato del *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogota Te Escucha* la denuncia por posibles hechos de corrupción: correo electrónico: anticorrupcion@foncep.gov.co; sección "FONCEP TE ESCUCHA" en la Página web institucional.
- En cumplimiento de la Resolución No. DG-0038 del 18 de septiembre de 2020, por medio de la cual se conformó el equipo de gestores de integridad del FONCEP, se registró que en el período evaluado, se participó en la iniciativa “*Senda de la integridad*” se promovió las actividades al interior de los grupos de trabajo para la motivación de los colaboradores de la entidad en los retos: El pacto del senderista, diorama de la integridad y conflicto de interés y travesía del líder, mesas de trabajo de seguimiento a las acciones en torno al plan de gestión de la integridad y participación.
- Adicionalmente, se llevaron a cabo los siguientes procesos relacionados con el fortalecimiento de la cultura del control, a través de actividades de capacitación y/o sensibilización, mediante las cuales se fortaleció el conocimiento y el desarrollo efectivo de las actividades laborales, entre las que se destacan:

Actividad Programada	Actividad ejecutada -fecha del evento
Las jornadas de inducción y reinducción a los funcionarios de la entidad que tomaron posesión durante la vigencia 2021 y para los servidores de carrera del FONCEP.	La actividad se realizó para todos los funcionarios(as) que ingresaron durante la vigencia 2021, se le socializó la información correspondiente a los cursos virtuales de Ingreso al Servicio Público. En nuevos aspectos relacionados con la gestión (normatividad, procedimientos modificados o nuevos, entre otros).
Capacitación Ley 1952 de 2019 - Por medio de la cual se expidió el Código general Disciplinario	21 de abril de 2021
Programa de preparación para el examen como auditor Interno (CIA)	20 de abril al 12 de junio 2021
Capacitación Teletrabajo en la Familia Foncep, y socializada con los servidores públicos de la entidad a partir de 22 de julio de 2021.	27 de julio 2021
Socialización del Diplomado Estructura del estado, Derecho laboral Administrativo, Colectivo Público y Trabajo Decente ESAP.	el 4 de agosto de 2021
VI Congreso Talento Humano, dirigido para todos los funcionarios y colaboradores que hacen parte de los Equipos de Talento Humano de las entidades Distritales.	26 de agosto de 2021
Capacitación desmaterialización del Contrato Estatal	28 de octubre de 2021
Capacitación aspectos prácticos del derecho disciplinario	9 y el 11 de febrero de 2021
Capacitación en Gerencia Pública, socializada con	7 de julio de 2021

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

Actividad Programada	Actividad ejecutada -fecha del evento
los Directivos y Asesores.	
Jornada virtual sobre “Aspectos Prácticos de la Gestión de Almacén e Inventarios en entidades estatales	19 al 23 de noviembre de 2021
Capacitación virtual “Nuevo modelo de Gerencia Pública y Acuerdos de Gestión” para directivos del FONCEP.	noviembre 2021

Fuente: Información reportada por el proceso.

Dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y demás normatividad asociada y al plan anual de auditorías del FONCEP para la vigencia 2021, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento al avance del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) y mapa de riesgos de corrupción, estableciendo al corte del 31 de diciembre del 2021, el cumplimiento del 100% en las 33 actividades con programación para el tercer cuatrimestre del 2021 en el PAAC versión 6 y en el mapa de riesgos de corrupción versión 4 publicados en la página web del FONCEP, resultados registrados y comunicados con el ID 439271 del 04 de enero de 2022.

Adicionalmente, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, se evidenció que la Oficina de Control Interno, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, desarrolló la actividad de fomento de la cultura del control 2021 denominada “*Refléjate en el control*”, la cual se enfocó en la transferencia de conceptos y recomendaciones de mejores prácticas para ejercer el autocontrol por cada colaborador del FONCEP desde su sitio de trabajo, a partir del aprendizaje didáctico promoviendo así la participación activa a través del correo electrónico institucional, herramienta de uso diario y de fácil acceso, teniendo en cuenta la modalidad de trabajo en casa que se adelantaba en consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID-19.

Es así, que durante 6 días se socializaron cartillas informativas de cada una de las conductas asociadas al autocontrol, información que motivó la participación de los colaboradores por medio de un reto el cual tenía como objetivo llenar un Álbum: “*Refléjate en el control*”, identificando actividades cotidianas mediante fotografías propias en las que los colaboradores de la entidad aplicarían o no el autocontrol y pegándolas en un álbum el cual se diagramó representando el juego -escaleras y serpientes-, en donde las actividades de control llegaban a la meta, y las de no control devolvía su avance en el diagrama.

Se logró una participación de 14 personas entre funcionarios y contratistas equivalente al 10% de los colaboradores de FONCEP no obstante la baja participación, como resultado de la encuesta realizada y los retos presentados por los participantes, se observó, la apropiación del concepto y conductas asociadas al autocontrol, permitiendo así continuar con las labores de mejora continua del sistema de control interno del FONCEP, los resultados del informe fueron registrados y comunicados con el ID 403120 del 16 de julio de 2021.

Artículo 5 Numeral 2. “El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y

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



obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional” y Numeral 10. “La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados”.

La Oficina Asesora de Planeación registró el fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción, dando a conocer a través de los diferentes instrumentos de planeación y seguimiento, el avance logrado por la entidad durante la vigencia 2021, los cuales fueron publicados a través del enlace <https://www.foncep.gov.co/transparencia>, entre los cuales se puede mencionar:

- Publicación de los informes de gestión, evaluación y auditoría (rendición de cuentas ante la Contraloría, rendición de cuentas a la ciudadanía, informes a organismos de control y planes de mejoramiento.
- Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión (describiendo las modificaciones, ejecución de ingresos, gastos y reservas),
- Publicación en formatos PDF y Excel del Plan de acción institucional versión 1 el día 31 de enero de 2021, identificando dependencia responsable, alineación estratégica con indicación de la meta institucional, actividades, evidencias y fechas programadas, de igual manera se encontraron publicadas las diferentes versiones, el 27 de diciembre de 2021 se publicó la versión No. 7, disponibles en el link: https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?Term_node_tid_depth=235&field_fecha_de_emision_documento_value=2.
- Publicación de los proyectos de inversión y su seguimiento https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=194&field_fecha_de_emision_documento_value=All.
- Publicación del informe de gestión del año 2021, numeral 4.7.1 en el link: https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?Term_node_tid_depth=198&field_fecha_de_emision_documento_value=All, en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011

Publicación de la versión 1 del PAAC en el link: <http://www.foncep.gov.co/transparencia/planeacion/planes/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2021-v1>, dando cumplimiento a lo dispuesto al Decreto 612 respecto a la fecha límite de publicación del PAAC, en concordancia con el artículo 2.1.4.8 del Decreto 1081 de 2015 sustituido por el Decreto 124 de 2016, al igual que sus modificaciones llegando a la versión 6 del PAAC.

Adicionalmente, se realizaron cinco encuentros con los enlaces de proceso – asesores de OAP, para realizar seguimiento al Plan Estratégico Institucional, al procedimiento gestión de procesos, al proyecto de inversión, a los planes, indicadores, riesgos, documentos, comités primarios, a las novedades del SVE, entre otros, quedando como evidencia de los mismos las memorias presentadas.

Artículo 5 Numeral 3. “La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno - comité institucional de control interno, calidad,

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



representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia”.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del plan anual de auditorías 2021, efectuó seguimiento al cumplimiento de los lineamientos fijados a los comités funcionales del FONCEP evidenciando que el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, dio cumplimiento a la realización de por lo menos una sesión trimestral, logrando la presentación y aprobación de la conformación de los planes institucionales integrales, como resultado de la gestión y desempeño institucional los avances en las metas institucionales, avances del plan de acción institucional, implementación MIPG, resumen de las acciones adelantadas para la gestión de los riesgos, presentación resultados del IDI y el FURAG, política de integridad, conflicto de intereses y antisoborno, política general de seguridad de la información, actualización del Manual de contratación, presentación de la política general de la seguridad de la información, teletrabajo, PIGA y análisis de mapa de operación de procesos, entre otros.

De otra parte se evidenció que el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno durante la vigencia 2021, efectuó seguimiento al avance del plan anual de auditorías de la vigencia, seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, seguimiento al plan de mejoramiento Interno, seguimiento a la gestión de riesgos, a los estados financieros FONCEP y FPPB, seguimiento al cumplimiento de metas del PDD, entre otros temas, que permitieron articular esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para fortalecer el Sistema de Control Interno, quedando como registro de los temas expuestos las memorias visuales que reposan en la Oficina de Control Interno como secretario técnico de esta instancia.

Artículo 5 Numeral 4. “La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo (2) a cuarto (4) del presente decreto”.

Durante la vigencia 2021, se evidenció que el Proceso Planeación Estratégica actualizó en el aplicativo Suit Vision Empresarial el “Manual de Gestión de Riesgos” código MOI-EST-PES-002 v.11, el cual tiene como objetivo “Presentar la metodología y requisitos de aplicación para la administración de riesgos estratégicos, operacionales, transitorios y SARLAT a los que se expone el FONCEP y que puedan afectar el cumplimiento de la plataforma estratégica”.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del plan anual de auditorías 2021, desempeñando su rol de asesorar y alertar los cambios que generaron impacto mediante los seguimientos trimestrales a la gestión al riesgo, verificó la efectividad de los controles, presentando recomendaciones y requiriendo acciones de mejora. En el último informe del cuarto trimestre 2021 ID 443685 del 31 de enero de 2022, se registró que el sistema de control interno a la gestión de riesgos, monitoreo y materialización es adecuado, sin embargo, persisten riesgos y controles que presentan debilidades en su pertinencia y cobertura, se detalló el estado actual y las recomendaciones que hacen relación a la efectividad de los controles, para que sean tenidas en cuenta por la primera y segunda línea de defensa en la mejora continua de la gestión del

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



riesgo del FONCEP. Los informes se encuentran publicados en la página web de la entidad, en el link

Así mismo la OCI, realizó seguimiento al componente de Gestión del Riesgo y la Matriz de Riesgo Corrupción, en cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano comunicado con el ID 439271 del 04 de enero de 2022, evidenciando que las actividades por la Oficina Asesora de Planeación frente a la actualización y publicación de la matriz de riesgos corrupción se adelantó al 100%, la cual se encuentra en versión 4 con fecha del 15 de diciembre de 2021, la matriz fue socializada mediante correo electrónico el 24 de diciembre de 2021

Artículo 5 Numeral 5. “El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital”.

Durante la vigencia 2021, la Oficina de Informática y Sistemas de la entidad, identificó y diagnosticó la situación de los datos, los aplicativos y la infraestructura con que cuenta FONCEP para la sostenibilidad de su operación misional, encontrando, entre otras, una situación de alta obsolescencia de equipos y la necesidad de fortalecer la capacidad institucional para proteger y procesar datos que apoyen los procesos misionales de la entidad; encontrado que se requería de soluciones soportadas en nuevas tecnologías y sólida infraestructura; como el servicio de nube.

Por ello, se contempló durante la vigencia 2021 el proyecto de la nube pública, con el cual se garantizaría la funcionalidad de los aplicativos y las herramientas institucionales, adicionalmente, el servicio en nube permitiría que todos los demás aplicativos de FONCEP se ejecuten en tecnologías seguras, soportadas y actualizadas, ya que el servicio de nube permite a la entidad atender la operación con infraestructura de tecnología de punta de un tercero especializado, situación que fue atendida desarrollando el proceso de contratación SAAMP No. 08 a través de la tienda virtual del estado colombiano que generó la orden de compra 71375.

De otra parte, se realizaron los nuevos desarrollos de la Oficina virtual para mejorar los servicios de los pensionados, entre los cuales se destacan:

- Realizar el desarrollo del primer servicio de la Oficina Virtual: actualización de datos por parte del pensionado.
- Realizar el desarrollo del segundo servicio de la Oficina Virtual: Acceso a los servicios virtuales por parte de personas discapacitadas sensorial e intelectualmente.
- Realizar el desarrollo del tercer servicio de la Oficina virtual: Generación de la historia pensional
- Realizar el desarrollo del cuarto servicio de la Oficina Virtual: Recepción de documentos para el reconocimiento pensional.

Dada la necesidad de tener un portal con soporte de seguridad de la comunidad del CMSdrupal a noviembre de 2021, fecha en la cual la versión drupal7 perdía soporte. El pasado 6 de diciembre de 2021 se lanzó el portal web cumpliendo con el cronograma establecido en el documento

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



“Cronograma migración portal drupal 9 FONCEP. La plataforma drupal 9 cuenta con todos los requerimientos de seguridad solicitados en la Resolución 1519 de 2020, así como la posibilidad de ser adaptable a lo solicitado por el anexo de accesibilidad y a las guías de accesibilidad de (WCAG) 2.1, adicional a la migración de la plataforma se desarrolló un nuevo módulo para la divulgación de eventos distritales llamado “Gózate Bogotá”, el cual ya es administrado por la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.

Artículo 5 Numeral 6. “La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite”. Numeral 8. “La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización”.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del artículo segundo del Acuerdo 005 de 2017 emitido por la Junta Directiva y el plan anual de auditoría 2021, realizó evaluación integral al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá - FPPB trimestral y semestral, registrando el análisis del comportamiento de los indicadores de los procesos de reconocimiento y pago de obligaciones pensionales, gestión de cobro de cuotas partes y gestión financiera asociados a la administración de los recursos del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB, resultados que fueron registrados a través de informes y comunicados a la Junta Directiva y publicados en la página web de la entidad a través del enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=204&field_fecha_de_emision_documento_value=All.

De igual manera, la OCI realizó auditoría a la gestión contractual adelantada en la vigencia 2021, evidenciando que del selectivo no estadístico de contratos verificó el cumplimiento normativo respecto a la planeación, selección, contratación y ejecución contractual; realizando un seguimiento permanente registrando dos informes semestrales comunicados con el ID 391325 del 18 de mayo y 429003 del 12 de noviembre de 2021, los cuales se encuentran publicados https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=204&field_fecha_de_emision_documento_value=All.

Adicionalmente, se evidenció que la entidad cuenta con el aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL, para efectuar el seguimiento a los resultados de los indicadores por parte de los procesos, los cuales pueden ser consultados en el enlace <https://sve.foncep.gov.co/calidad/pln/searchers?soa=6&mdl=pln&sveVrs=962420211207&link=1&mis=pln-D-1024>.

Artículo 5 Numeral 7. “El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad”.

El proceso de talento humano llevó a cabo las acciones tendientes a facilitar los procesos de desvinculación de funcionario(a)s vinculados provisionalmente y mediante libre nombramiento y

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



remoción, así como el regreso de los funcionarios encargados a sus cargos titulares, mediante la circular instructiva No SFA-00017 Cód. FOR-APO-GDO-012, dentro de la cual, se efectuaron las acciones correspondientes a instruir dentro de un acompañamiento efectivo a los funcionarios salientes a realizar la transferencia del conocimiento en coordinación con el jefe inmediato; en donde se pudieran incluir alternativas que contribuyan a las buenas prácticas y los conocimientos de los funcionarios que se retiran y sean consideradas como un aporte relevante en el desarrollo funcional de la dependencia y en la entidad. Adicionalmente, cada vez que se acepta una renuncia o termina una vinculación se envía comunicación personalizada al funcionario con las instrucciones para la entrega de su puesto de trabajo. Esta actividad se registra a través del *“Formato acta de entrega cargo por retiro y/o reubicación en FONCEP”* código FOR-EST-GTH-024 v.4; que fue actualizado en la vigencia 2021 publicando su versión en el aplicativo VISION.

Adicionalmente el equipo de talento humano, en aras de garantizar la conservación y manejo documental de información y/o documentos producidos por los funcionarios; modificó e incluyó dentro del Plan Institucional de Capacitación 2021, capacitaciones sobre instrumentos archivísticos del Sistema Integrado de Conservación - SIC, para consolidar la memoria de la gestión Institucional y funcional del FONCEP.

Adicionalmente, este proceso cuenta con el *“Formato Informe Gestión”* código: FOR-EST-GTH-043 v.1, donde se relaciona entre otros, el estado de asuntos o funciones a cargo, informe de ejecución y estado actual de recursos financieros a cargo, así mismo la relación de las claves y usuarios de los aplicativos y plataformas a cargo, para el desempeño de las funciones, como los reportes o cargues periódicos de información, la relación de archivos físicos y magnéticos relacionados con los asuntos a cargo y los asuntos pendientes al momento de la entrega.

Artículo 5 Numeral 9. *“La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general”*

Se evidenció que la Oficina de control Interno dando cumplimiento al plan anual de auditorías de la vigencia 2021 y a lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, realizó seguimiento al avance en la ejecución de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento interno en cada una de las auditorías y seguimientos planeados para la vigencia evaluando su eficacia y efectividad.

Se evidenció que los responsables de proceso con acciones en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá (auditoría regular 81, auditoría desempeño 87, auditoría desempeño 92, auditoría regular 72 y auditoría desempeño 75) registraron el avance y cargaron las evidencias en el aplicativo VISION, módulo Planes, registrando 53 acciones cumplidas al 100% acorde con los plazos a corte 31 de diciembre de 2021. El resultado de los seguimientos fueron presentados a la alta dirección en el Comité institucional de coordinación de control y comunicados con el ID 387997 del 30 de abril, 405295 del 29 de julio, 425010 del 27 de octubre y 441562 del 18 de enero de 2022. https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=206&field_fecha_de_emision_documento_value=2&options%5Bvalue%5D&page=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



Conclusiones

A partir del seguimiento realizado al cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en la entidad, se observó que el sistema de control interno es adecuado, los procesos de contratación de la entidad se han ceñido a los principios constitucionales, pero es importante atender a cabalidad el principio de publicidad para tener la completitud del proceso en el SECOP, la atención al ciudadano frente a la solución de las PQRSD debe continuar fortaleciéndose para que las mismas sean atendidas bajos los presupuestos legales y jurisprudenciales y frente a los mecanismos de participación ciudadana, operación y aplicación efectiva de los mecanismos de control generados en la vigencia objeto de seguimiento, se han atendido pero podemos robustecer la actividad para hacernos más cercanos y visibles entre nuestro grupo de valor.

Los resultados de la revisión documental realizada en este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren solo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.

Recomendaciones

- Atender los lineamientos establecidos en las circulares o directivas expedidas por la Veeduría Distrital o la Secretaría General, frente al reporte de la gestión de las PQRSD, en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Adoptar mecanismos o lineamientos para la declaración de conflictos de interés para los integrantes que conforman el Comité evaluador de las ofertas y/o propuestas presentadas por los proveedores, de acuerdo con las disposiciones de la función pública.
- Presentar el registro completo de las acciones adelantadas frente a cada ítem del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía – Decreto 847 de 2019 y el envío de los informes en las fechas establecidas: enero y julio de cada vigencia.
- Continuar con las gestiones propias para lograr la creación de la Oficina Asesora de Comunicaciones con funciones de Servicio al Ciudadano para el FONCEP, ante la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital.
- Continuar con las adecuaciones tecnológicas que permitan enlazar el sistema “Bogotá te escucha” con el SIGEF, para dar cumplimiento a los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe Oficina	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