



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado EI-00496-202204226-Sigef Id: 469204

Folios: 2 Anexos: 1 Fecha: 09-junio-2022 8:55:22

Dependencia: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Origen: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA

Destino: MARTHA LUCIA VILLA RESTREPO, ANGELICA MALAVER GALLEGO, JOHN JAIRO

BELTRAN QUIÑONES, CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA, CRISTIAN MAURICIO AMAYA

MARTINEZ, WILSON BARRIOS DELGADO, MAGNOLIA VEGA RODRIGUEZ

Serie: 50.6 SubSerie: 50.6.2

## COMUNICACIÓN INTERNA

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

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

**ASUNTO:** Informe final de seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 30 de abril de 2022, según selectivo.

La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del FONCEP y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2022 de FONCEP, realizó la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 30 de abril de 2022, según selectivo.

Producto de éste, se generó el presente informe, el cual se remite para su conocimiento, generando las recomendaciones que se relacionan a continuación

Atender de manera oportuna los requerimientos y lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la entrega de información, y evitar pérdida reputacional de la entidad debido a la atención a solicitudes por fuera de término y sin el cumplimiento de los parámetros fijados.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

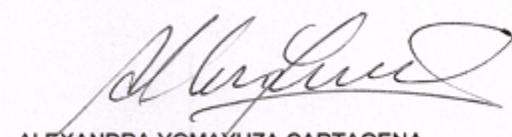


Reformular el plan de mejoramiento interno, identificando nuevamente la causa raíz, para establecer acciones efectivas que permitan el cabal cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por la ciudadanía, en observancia del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Analizar los indicadores relacionados con la medición de satisfacción de atención al usuario, teniendo en cuenta la “descripción” y la “pregunta formulada” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje de acuerdo con el examen de la medición los avances relacionados en la representación.

Revisar la efectividad de los controles diseñados relacionados con el riesgo “Respuestas inadecuadas a PQRSD”, en aras de obtener una adecuada prestación de los servicios brindados por la entidad, y establecer la posible materialización del riesgo acorde con lo dispuesto en el Manual de Gestión del Riesgo código MOI-EST-PES-002 v. 11, para eliminar la causa raíz del riesgo identificado.

Cordial saludo.



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA  
Jefe de Oficina de Control Interno

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista Especializado	Oficina de Control Interno	



## **NOMBRE DEL INFORME:**

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

### **1. OBJETIVO**

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

### **2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

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

### **3. ALCANCE**

Actividades orientadas en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2021 y el 30 de abril de 2022, según selectivo.

### **4. MARCO NORMATIVO**

- Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.* Artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”*.
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Art. 12º. Funciones de los auditores internos, literal j.*
- Decreto Distrital 189 de 2020 *“Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”*
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y*

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



*para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*

- Acuerdo 731 de 2018 *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*
- Acuerdo 630 de 2015 *“por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*
- Directiva 001 de 2021 *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”.*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades *“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.*
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como asunto *“implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*
- Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.5
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código : INS-EST-SCI-003 v.3

## 5. METODOLOGÍA

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

La Oficina de Control Interno realizó verificación mensual al estado de las PQRSD radicadas al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá y de acuerdo al selectivo no estadístico de las mismas en los informes de evaluación integral al FPPB, se registraron recomendaciones frente al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS mediante oficios radicados con ID 450108 del 28 de febrero de 2022 y el ID 464982 del 16 de mayo de 2022.

Para la realización del presente informe se obtuvo información de la Asesora de Comunicaciones como responsable del proceso de gestión de comunicaciones y servicio al ciudadano, quien suministró la base de las PQRSD registradas en el FONCEP del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 a 30 de abril de 2022, para lo cual se verificó una muestra no estadística de 100 peticiones equivalente al 11% del total de 908 entre peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos y consultas, radicadas en la entidad. En total del período objeto de auditoría se analizaron 326 PQRS equivalentes al 35%.

Adicionalmente se consultó en la herramienta SUIT VISION EMPRESARIAL la documentación asociada al proceso, los indicadores relacionados con la satisfacción de atención al usuario y la gestión de riesgos, cuyos resultados se presentan a continuación.

La Oficina de Control Interno comunicó al líder del proceso el informe preliminar mediante ID 468174 del 03 de junio de 2022, frente al cual no se recibieron observaciones.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

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

En virtud de lo expuesto en la Circular 09 de 2016, cuyo asunto hace referencia al “Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015, Decreto Distrital 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, Circular 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”.

Esta auditoría comparó los registros de PQRS que nos arroja el SIGEF vs el registro de PQRS cargadas en la plataforma “Bogotá Te Escucha”, evidenciando que el número de solicitudes registradas en la plataforma eran mucho mayor a las registradas en SIGEF, toda vez que por “Bogotá te escucha” se registraron 1.235 solicitudes y por el SIGEF 908 peticiones, diferencia que se estableció con el proceso líder, señalando que las PQRS que no se registran en el sistema documental de la entidad, son:

*“Aquellas que no requieren gestión o análisis por parte del área misional por lo general cuando requieren información de algún trámite específico.*

*Las que no corresponde a la misionalidad de FONCEP y son trasladadas a la entidad distrital competente cuando en primera revisión se puede determinar cuál sería a nivel distrital y se traslada por competencia.*

*Las que definitivamente no son competencia ni de FONCEP ni de ninguna entidad distrital sino NACIONAL por lo cual se le da respuesta brindándole la información sobre que canales puede utilizar para registrar la petición a la entidad nacional competente y*

*Aquellas en que se solicita aclaración por no traer datos completos del solicitante, hechos, pruebas, pretensión, objeto, razones en las cuales se fundamenta la petición, anexos, entre otras cosas que impiden determinar a que área asignar o entidad trasladar en dado caso”*

De otra parte, esta auditoría evidenció que en el seguimiento del estado de las PQRS realizado por la OCI con corte a octubre de 2021, se estableció que tanto la responsable del proceso de servicio al ciudadano como el jefe de la oficina de informática y sistemas, identificaron fallas en los aplicativos y los posibles efectos derivados del incorrecto funcionamiento de los servidores y del sistema SIGEF, para lograr el registro total de las peticiones ciudadanas en la plataforma “Bogotá Te Escucha” adelantando un plan de trabajo que tenía como objetivo: “Asegurar que el consumo del servicio Web de Bogotá Te Escucha se realizara de manera constante y todas las peticiones radicadas en FONCEP fueran enviadas exitosamente”, no obstante, se observó que en la

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



conclusión de los informes del estado de las PQRS de los meses de noviembre de 2021 a marzo de 2022 se incluye nuevamente este párrafo *»En el (...) de 2022 algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la Entidad en su totalidad, lo anterior, por inconvenientes entre el enlace Bogotá Te Escucha y el gestor documental de FONCEP»*, por lo que se solicitó a la líder del proceso se señalara cuáles son los inconvenientes a que se hacía referencia y qué gestiones se han adelantado teniendo en cuenta que la situación persiste, a lo cual se indicó:

*“...Inconvenientes: Son aquellas peticiones que por temas de conectividad que se puede presentar no suben a la página web Bogotá te escucha y/o por inconvenientes al momento de radicar por presentar alguna inconsistencia en los datos del peticionario tampoco suben teniendo en cuenta que los parámetros de nuestro gestor documental (SIGEF) no se recopila toda la información que se requiere en Bogotá te escucha. En la actualidad la causa más recurrente es cuando el peticionario no tiene correo electrónico y la condicional si o si es que debe registrarse correo electrónico en SIGEF para que suba Bogotá te escucha de lo contrario se debe hacer el registro manual.*

*Acciones: Se instauró herramienta en la Intranet de tal forma que se pueda revisar a diario las PQRSD ciudadanas registradas en SIGEF e identificar aquellas que no suben para realizar el registró de manera manual en Bogotá te escucha. Enlace de la herramienta <http://intranet.foncep1.gov.co/radicados-bogota-te-escucha>.*

*Este inconveniente se espera que desaparezca o se minimice con el nuevo gestor documental ya que en los requerimientos que se han realizado en las diferentes reuniones con el proveedor se ha insistido en los parámetros necesarios para el registro de solicitudes y también garantizar la estabilidad de la conexión entre los dos aplicativos...”*

Teniendo en cuenta las fallas en el sistema del registro en doble vía, se tomó un selectivo de PQRS cargadas en el sistema “Bogotá Te Escucha” y se cruzaron con las SIGEF evidenciando que el registro de las peticiones que recibe la entidad, por los diferentes canales, se registraron y se cargaron las respectivas respuestas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de conformidad con los lineamientos de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## **6.2 Verificación de la presentación de informes mensuales del estado de las PQRS en la página de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá**

En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definió los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014, se evidenció la publicación de los informes del estado de las PQRS del FONCEP del periodo noviembre 2021 a marzo de 2022 en la página web de la entidad en el enlace [https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term\\_node\\_tid\\_depth=208&field\\_fecha\\_de\\_emision\\_documento\\_value=All](https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All), en los cuales se consignó el análisis del comportamiento de las PQRS de cada mes, el canal de interacción más utilizado, tiempo promedio de respuesta, peticiones por tipo de trámite, entre otras.

### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



De igual manera en atención del Decreto Distrital No. 371 de 2010 en el artículo tercero numeral 3, que señala que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “ (...) *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*”, esta auditoría pudo evidenciar que a través de la página <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, el FONCEP publicó los informes estadísticos del estado de las PQRS dentro de los 15 días hábiles siguientes al mes reportado, registrándose en la plataforma que los informes se encuentran aprobados; a excepción del informe del mes de abril que se encuentra con la anotación “sin revisar”.

Con base en los informes de PQRS presentados por la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentó informe sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la entidad frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelantó el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el sistema, encontrando en los informes de evaluación que el FONCEP obtuvo las siguientes anotaciones:

En el informe que consta de tres partes, se concluyó: **1.** Frente a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de 26 respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, se estableció que la entidad de acuerdo con los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema obtuvo un 100% de cumplimiento. **2.** La segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, la entidad a corte 31 de marzo de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, registró una tendencia constante en la emisión de respuestas conforme los términos legales y **3.** La tercera relacionada con el seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad, se registró que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del 100%, en este último aspecto en el informe de evaluación del mes de noviembre de 2021 de acuerdo con la muestra tomada se evidenció *“una petición que no cumplió con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no se anexó el documento con el que se daba traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente”*, situación que conllevaba a presentar a la Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de la solicitud la cual se surtió el 22 de diciembre de 2021.

Con la finalidad de conocer las acciones presentadas frente al índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas del FONCEP, se solicitó al líder del proceso, presentar evidencia de la contestación entregada, evidenciando, que mediante comunicación ID 441656 del 18 de enero de 2022, se consignó:

*“...Se escaló al área competente mediante comunicación interna (Radicado EI-02542-202200488-Sigef Id: 440986) con el fin de que se nos informara el oficio de traslado a la entidad competente la cual respondió que se remitió con Radicado EE-02436-*

#### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



202124365-Sigef Id: 438220 el cual no se encontraba asociado al oficio de respuesta dado al petionario por esta razón no se adjuntó en la página web Bogotá te escucha.

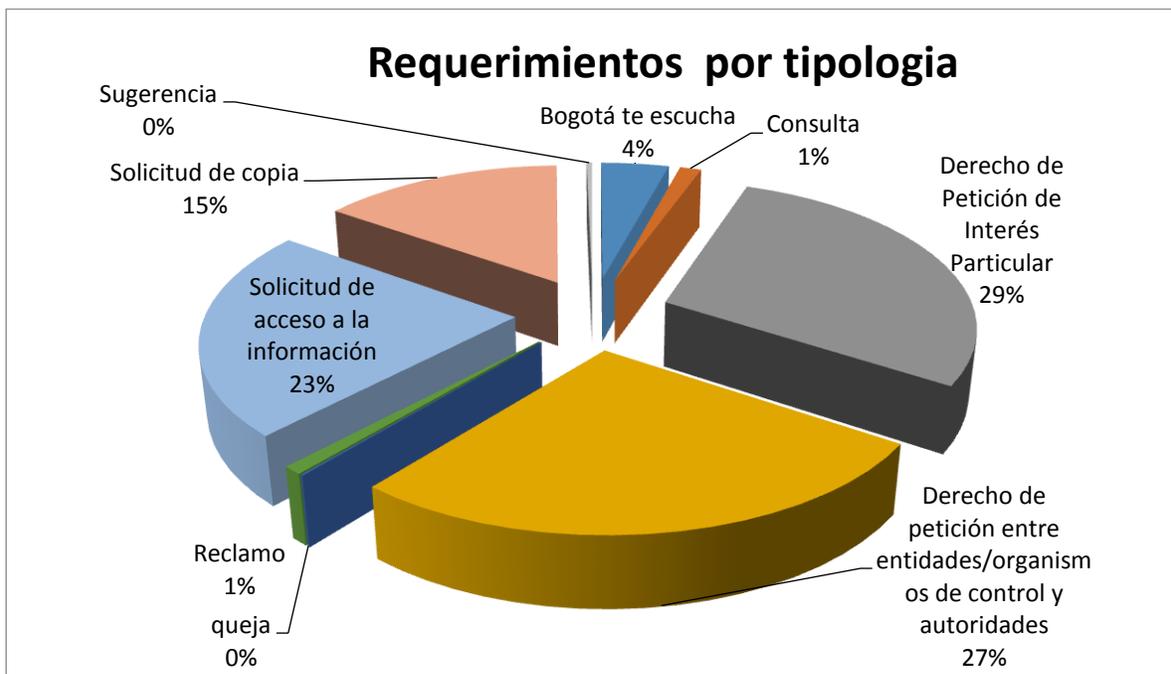
Se retroalimenta a los gestores de las PQRSD tanto quien emite la respuesta para que asocie la completitud de la respuesta como quien operativamente adjunta los oficios en la página web Bogotá te escucha sobre la importancia de anexar todos los oficios de respuesta...”.

Respuesta que fue entregada a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, sobrepasando los términos establecidos para la entrega de la respuesta, toda vez que debía remitirse a más tardar el 4 de enero de 2022, día en que se vencían los 10 días para ser atendido el requerimiento, y se envió el 18 de enero tomándose 17 días para su remisión, de otra parte es importante se indique en la respuesta la fecha límite del cumplimiento de la acción, frente a lo expuesto se **recomienda** atender de manera oportuna los requerimientos y lineamientos establecidos para la entrega de la información, y evitar pérdida reputacional de la entidad debido a la atención brindada a solicitudes por fuera de término y sin el cumplimiento de los lineamientos fijados.

### 6.3. Verificación de requerimientos radicados por canal de atención y tipología

De acuerdo con el registro de las PQRSD del SIGEF del período del 1 de noviembre al 30 de abril de 2022, se evidenció que el FONCEP reportó 908 solicitudes entre peticiones, reclamos, solicitudes de información y consultas, entre otros, evidenciando del análisis estadístico realizado el siguiente comportamiento:

Gráfica No. 1 Análisis estadístico de los requerimientos por tipología



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

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Se observó con respecto a los requerimientos por tipo de petición que el más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron: El derecho de petición de interés particular con 261 que corresponde al 29%, derecho de petición entre entidades/organismos de control y autoridades 243 solicitudes equivalente al 27%, y las solicitudes de acceso a la información con 207 con el 23% del total de las peticiones registradas en la entidad. Con porcentajes inferiores al 10% se encuentra los requerimientos por el SDQS, consulta, sugerencias, reclamo y queja como se muestra en la gráfica No. 1.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** hicieron referencia a información sobre el estado de las solicitudes de reconocimiento de indemnización sustitutiva, pensión de jubilación, pensión de sobrevivientes, reliquidación de pensión, estado de solicitud realizadas por las AFP y cumplimiento de fallos, certificación de descuentos por préstamos y paz y salvo de créditos ya cancelados, devolución de saldos y/o redención anticipada de bono, inclusión de cuenta al convenio pensión FOCNEP, entre otros.

Los **“derechos de petición entre entidades/órganos de control”** solicitudes presentadas por AFP como Porvenir, Colfondos, Colpensiones relacionadas con el reconocimiento y pago de cupón del bono pensional de bono y cuota parte de bono, validación o registro de información en el aplicativo de la OBP dependencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, solicitud de la Personería de Bogotá sobre la gestión administrativa adelantada por el Foncep en peticiones,

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

Los **“reclamos” y “quejas”** hicieron referencia a demora en el pago e ingreso a nómina, información de trámite de bono de cuota parte pensional con las AFP, descontento con bancos al solicitar pago de mesadas, solicitud de documentos por parte de la entidad después de haber pasado varios meses de radicación para adelantar el trámite, entre otros.

**“Denuncia”** hace relación a trámites administrativos entre la AFP PROTECCION y FONCEP, correspondientes a la emisión y pago de un cupón principal de bono y la solicitud adicional y posterior devolución y traslado de aportes (inicialmente no solicitada por Protección), que en todo caso fue atendida por FONCEP a través de la Resolución No. 000283 de 2022, última orden también cancelada por FONCEP y que abarca los períodos que echa de menos el quejoso.

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

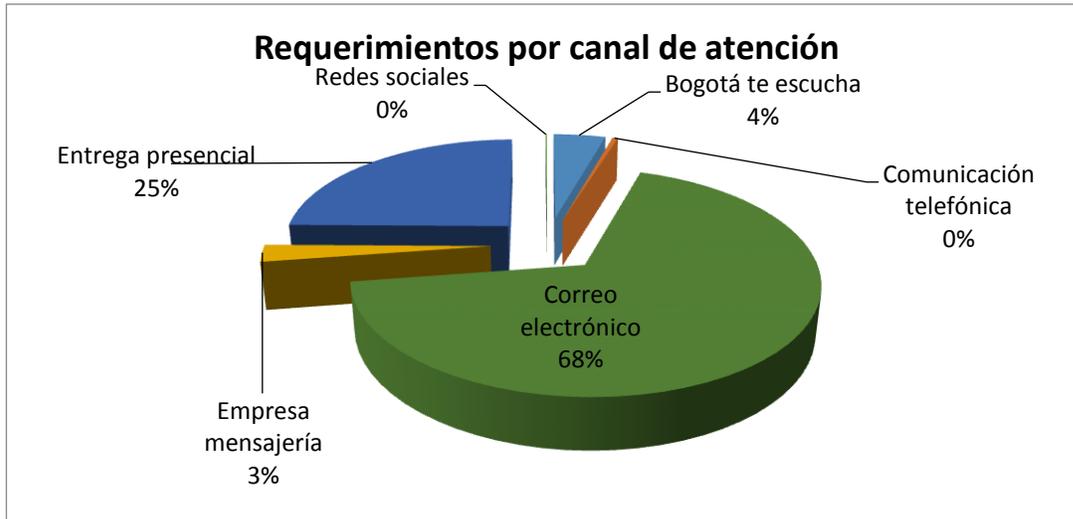
Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Gráfica No. 2 Análisis estadístico de los requerimientos por canal de atención



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

Se evidenció que el medio de recepción más utilizado por el grupo de valor que accedió a la entidad en el período objeto de evaluación, fue: El correo electrónico con 616 solicitudes equivalente al 69%, entrega presencial con 226 peticiones con el 25% y SDQS “Bogotá te escucha” con 38 radicaciones que corresponden al 4% del total de las peticiones recibidas en la entidad.

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

Se obtuvo a través de los informes de evaluación integral al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB durante el segundo semestre de 2021 (ID 450108 del 28 de febrero de 2022) y primer trimestre 2022 (ID 464982 del 16 de mayo de 2022) la identificación de 14 respuestas que no cumplieron con los lineamientos para atender las solicitudes ciudadanas, en cuanto a que fueran respuestas coherentes y de fondo frente al objeto de la petición, situación que conllevó a generar la recomendación del acatamiento estricto de los presupuestos jurisprudenciales y de ley para atender toda petición ciudadana.

Obteniendo como respuesta a los informes comunicados respectivamente por la Subdirección Técnica de Prestaciones Económicas mediante el ID449724 el día 24 de febrero de 2022, que se remitió comunicación ID 423993 del 22 de octubre de 2021 “Reiteración de lineamiento de cumplimiento de fondo e integral de PQRSD”, lineamiento que fue actualizado y orientado al cumplimiento de los términos legales de Ley 1755 de 2015 que modificó la Ley 1437 de 2011”.

En ese mismo sentido, mediante ID 464773 del 13 de mayo de 2022, se señaló “De las afirmaciones expuestas por la OCI, esta subdirección discrepa en razón a su contenido jurisprudencial. Sucede que cuando la Corte Constitucional ha establecido el deber de fijar por parte de la administración el plazo para la resolución de un trámite, este deber surge cuando se encuentra en incumplimiento del plazo fijado en la ley. Por el contrario, cuando la administración se encuentra dentro del plazo basta con informarle al ciudadano que su solicitud no se rige por los ritos del derecho de petición sino por un plazo especial definido por una ley especial; tal como acontece

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



para las prestaciones pensionales que son sustanciadas por esta subdirección (Cfr. Ley 700 de 2001)”.

Teniendo en cuenta el registro total de 908 PQRSD radicadas en el FONCEP del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 30 de abril de 2022, se tomó un selectivo no estadístico de 100 peticiones equivalentes al 11 %, en aras de verificar el cumplimiento normativo y jurisprudencial sobre la atención del derecho de petición, en la que se le impone a las entidades la obligación expresa de atender las solicitudes cumpliendo con los presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Se observó que las respuestas entregadas al ciudadano fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, sin embargo, las siguientes respuestas que hacen referencia a solicitudes de información relacionadas con el estado de los trámites, encontrando:

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

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
458683	7-04-2022	7-04-2022	Solicitud de acceso a la información	<p>La petición hizo referencia “...han transcurrido 4 meses y no hay respuesta. Se consulta la página y en 40% no avanza desde más de 2 meses. No hay argumento para explicar estancamiento. Solicito información de fecha de entrega pensión...”.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: “...sea oportuno indicar que, nos encontramos en el de sustanciación del acto administrativo con el que se resolverá de fondo su solicitud; posteriormente, en caso de ser pertinente, se remitirá al Grupo Funcional de Nómina para que adelante las gestiones necesarias y se procederá con la respectiva notificación a través de los medios habilitados para el efecto....”</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada no atendió de manera directa lo solicitado al no señalarse fecha aproximada de resolución a la petición, no obstante, se expidió la Resolución No. 000652 del 13 de mayo de 2022, por la cual reconoce una pensión sanción en cumplimiento a un fallo judicial.</p>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
459730	7-04-2022	7-04-2022	Derecho de petición de interés particular	<p>La petición hizo referencia: “El 24 de noviembre de 2021 con radicado 431389 radiqué solicitud de indemnización sustitutiva sin respuesta a la fecha a pesar de haber transcurrido un término superior a cuatro meses. Agradezco dar respuesta de fondo a lo solicitud para evitar el inicio de la acción constitucional procedente...”.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: “...Respetuosamente nos permitimos indicar que su petición de reconocimiento de la prestación se encuentra identificada con el ID No. 431389 de fecha 24 de noviembre de 2021; sea oportuno indicar que, nos encontramos en el proceso de los trámites internos, así como en el de sustanciación del acto administrativo con el que se resolverá de fondo su solicitud; posteriormente, en caso de ser pertinente, se remitirá al Grupo Funcional de Nómina para que adelante las gestiones necesarias y se procederá con la respectiva notificación a través de los medios habilitados para el efecto...”.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada no atendió de manera directa lo pedido, toda vez que no se indicó fecha aproximada de resolución de fondo a la petición. En el SIGEF no se registra respuesta de fondo.</p>
459376	12-04-2022	25-04-2022	Derecho de petición de interés particular	<p>La petición hizo referencia: “Se me indique el estado de la solicitud de la referencia, donde se solicita el cumplimiento de la conciliación de fecha 22 de octubre de 2021, en la que se concilió la mesada 14”. ID-436893 del 17 de diciembre de 2021.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: “Nos permitimos informarle que (...) nos encontramos en el proceso de los trámites internos, así como en el de sustanciación del acto administrativo con el que se resolverá de fondo su solicitud...”.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada no atendió de manera directa lo pedido, no obstante, se expidió la Resolución No. GDP N° 000581 del 4 de mayo de 2022, “Por la cual se reconoce el pago de la mesada 14, de una pensión sanción”. En el acuerdo conciliatorio FONCEP se compromete a cancelar el valor de la mesada adicional o catorce de la pensión sanción, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de la radicación ante la entidad por parte del demandante.</p>

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
459816	13-04-2022	19-04-2022	Solicitud de acceso a la información	<p>La petición hizo referencia: <i>“Realizo esta petición debido que hasta la fecha no se me ha informado por ningún medio de parte del Foncep la respuesta ha dicho radicado, la cual se refiere a la pensión por indemnización sustitutiva(...), el día 25 de marzo se llamó al Foncep en donde la contestación fue que se encontraba en proceso de liquidación. Siendo que los tiempos de respuesta según los lineamientos por parte de ustedes de 2 meses”.</i></p> <p>La respuesta dada por la entidad: Respetuosamente nos permitimos indicar que su petición de reconocimiento de la prestación se encuentra identificada con el ID No. 429088 de fecha 12 de noviembre de 2021; sea oportuno indicar que, nos encontramos en el proceso de los trámites internos, así como en el de sustanciación del acto administrativo con el que se resolverá de fondo su solicitud; posteriormente, en caso de ser pertinente, se remitirá al Grupo Funcional de Nómina para que adelante las gestiones necesarias y se procederá con la respectiva notificación a través de los medios habilitados para el efecto.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada por la entidad no señaló fecha aproximada de resolución de la petición, no obstante, se expidió la Resolución No. 000534 del 27 de abril de 2022, por la cual reconoce una indemnización sustitutiva de pensión de sobrevivientes.</p>
459637	13-04-2022	19-04-2022	Reclamo	<p>La petición hizo referencia: <i>“Entregue el 16 de Dic 2021, todos los documentos solicitados. Cómo? después de casi 4 meses , solicitan los documentos ya aportados. Si hubiesen estado incompletos no me reciben la solicitud. Me encuentro fuera del país y regreso en un mes”.</i></p> <p>La respuesta dada por la entidad: <i>“...que al momento de estudiar de fondo los documentos aportados por usted mediante el id 436564 del 16 de diciembre de 2021 para el reconocimiento del auxilio funerario, se evidenció que (...) dentro de los documentos aportados por usted, no se encuentra copia de dicho contrato. En consecuencia, mediante Auto No. 0034 del 07 de abril de 2022, comunicado con el ID 459064 de 08 de abril de 2022 y entregado a través del servicio de correspondencia del 12 de abril de 2012...”</i></p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La entidad debía requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que completara la documentación, solicitud que la efectuó 4 meses después como efectivamente se registró.</p>
461444				<p>La petición hizo referencia: <i>“(...) solicito amablemente se sirvan indicarme en qué estado procesal administrativo se encuentra el proceso de cumplimiento de fallo de proceso</i></p>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
	27-04-2022	29-04-2022	Solicitud de acceso a la información	<p>ordinario laboral (...). Lo anterior como quiera que se encuentra en liquidación hace más de dos meses. A su turno solicito amablemente se sirvan indicar, qué documentos hacen falta para la complementación del trámite o si no es necesario allegar ninguno por el momento.”</p> <p>La respuesta dada por la entidad: “Así las cosas, la petición de reconocimiento de la prestación se encuentra identificada con el ID No. 429448 de fecha 16 de noviembre de 2021; sea oportuno indicar que, una vez la peticionaria allegue los documentos arriba citados, se procederá a realizar el trámite de sustanciación del acto administrativo con el que se resolverá de fondo su solicitud; posteriormente, en caso de ser pertinente, se remitirá al Grupo Funcional de Nómina para que adelante las gestiones necesarias y se procederá con la respectiva notificación a través de los medios habilitados para el efecto”.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La entidad debía requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que completara la documentación, solicitud que la efectuó a los 5 meses después como respuesta al requerimiento del ciudadano.</p>

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

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

De acuerdo con la situación evidenciada, se observó que no obstante que la Asesora de Comunicaciones como responsable del proceso de gestión de comunicaciones y servicio al ciudadano, ha liderado acciones relacionadas con reforzar la actividad de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, como parte del plan de mejoramiento interno establecido en la vigencia 2021, se observa que las mismas han sido eficaces pero no efectivas, ya que se observaron respuestas que no cumplen con todos los presupuestos legales para su atención de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las cuales generan una posible materialización al riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRSD.

La entrega de respuestas ciudadanas deben ser claras, precisas y congruentes, lo cierto es que debe indicarse y acreditarse que hubo respuesta de fondo a la petición presentada por el ciudadano en los plazos estipulados por la Ley, y en el caso excepcional que no fuere posible la entidad debe informar esta circunstancia antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

**Sede Principal**

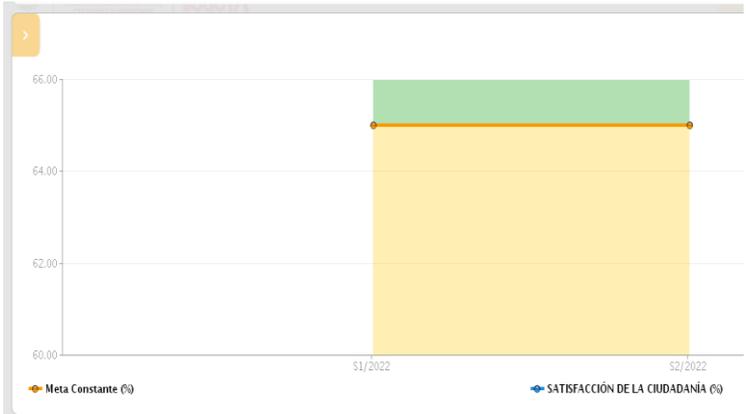
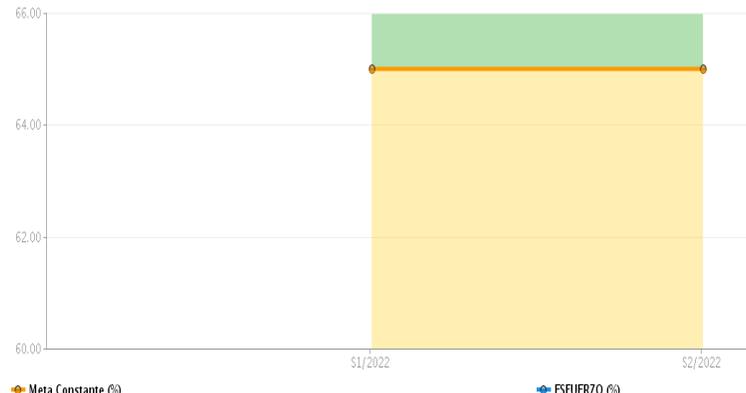
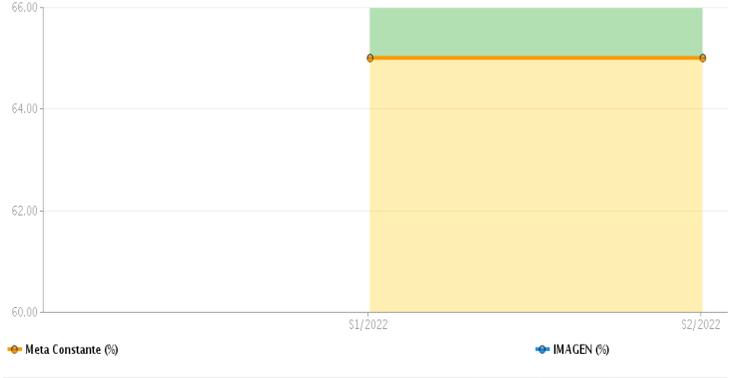
Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## 6.5 Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario

Tabla No. 2 Resultado de los indicadores del proceso servicio al ciudadano - corte 31 de diciembre de 2021

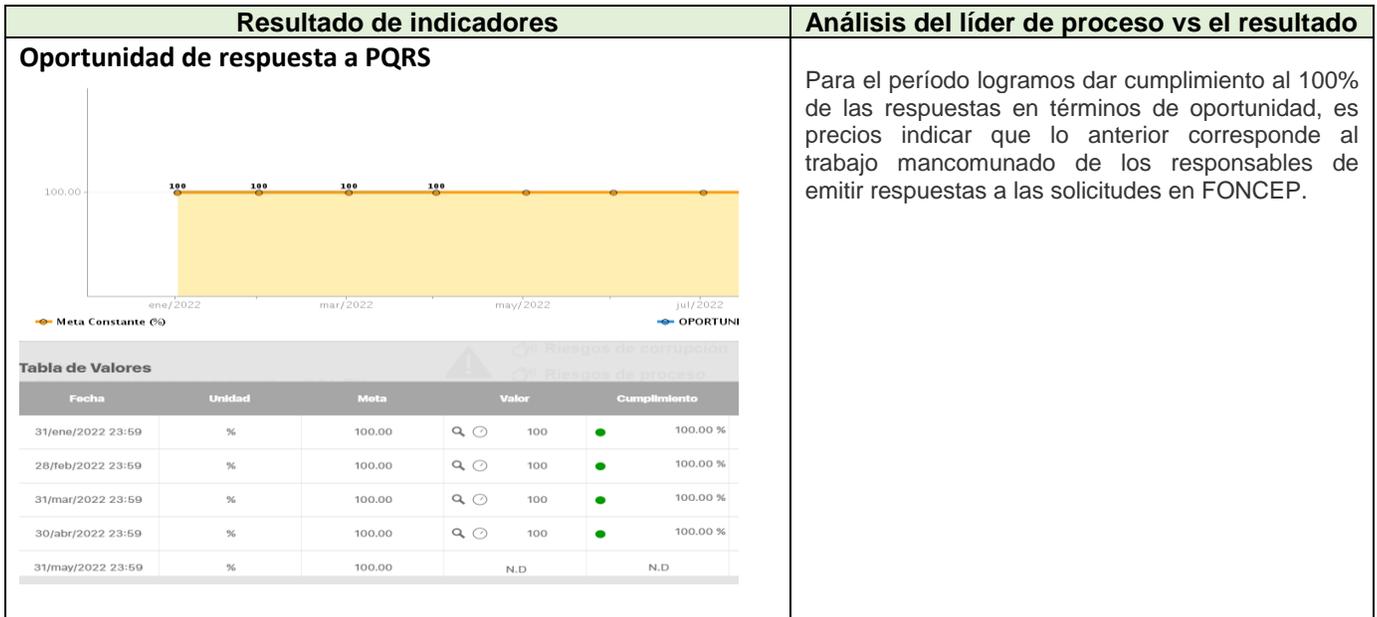
Resultado de indicadores	Análisis del líder de proceso vs el resultado	
<p><b>Satisfacción de la ciudadana</b></p> 	<p>Durante el segundo semestre de 2021, se aplicó la encuesta de experiencia a todos los grupos de valor de la entidad. El grupo de valor pensionados sigue siendo el que mayor contacto tiene con la entidad, sin embargo, desde FONCEP se buscó la manera de contactar a los demás grupos, implementando estrategias virtuales (correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de oficios masivos a Entidades), logrando que su participación en la medición fuera mayor.</p> <p>En general contamos con un nivel de satisfacción y esfuerzo similar, correspondiente al 95% y 92 % respectivamente, el indicador relacionado con posicionamiento e imagen es inferior dado que se incorporó a la medición en los últimos meses, no solo contamos con menos respuestas, sino que además se está generando el proceso de acoplamiento por parte de la ciudadanía.</p>	
<p><b>Esfuerzo</b></p> 		
<p><b>Imagen</b></p> 		

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
 Edificio Condominio Parque Santander  
 Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
 PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
 CESANTÍAS Y PENSIONES



Fuente: Herramienta Suit VISION Empresarial- Modulo indicadores

Se **recomienda** que el análisis de los indicadores se realice teniendo en cuenta la “*descripción*” y la “*pregunta formulada*” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje de acuerdo con el examen de la medición los avances relacionados en la representación.

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

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

Tipo	Riesgo	Controles
Operacional	Deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad.	Asegurar la actualización de la información personal de los grupos de valor de FONCEP.
		Validar el contenido de los derechos de petición, o trámites o servicios.
		Asegurar la gestión adecuada de PQRSD.
		Divulgar información de interés y clave para la operación y el funcionamiento de Servicio al Ciudadano.
Operacional	Respuestas inadecuadas a PQRSD	Asegurar la gestión adecuada de las PQRSD
		Validar el contenido de los derechos de petición e identificar el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud
Operacional	Entrega tardía e incorrecta de los productos o respuestas en el marco de los trámites y servicios de la Entidad	Asegurar la clasificación correcta de trámites y servicios
		Asegurar la respuesta correcta en los términos establecidos
Seguridad digital	Pérdida de la integridad de los activos de información (PQRSD y carpeta compartida ) del proceso de Servicio	Verificar los permisos de la carpeta compartida mediante RQ.
		Verificar los permisos de los sistemas relacionados con

Tipo	Riesgo	Controles
	al Ciudadano	PQRSD mediante RQ.
Corrupción	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	Conocer los requisitos e información relevante sobre cada uno de los trámites por parte de los ciudadanos.

Fuente: Herramienta Suit VISIÓN Empresarial- Módulo gestión del riesgo corte abril de 2022

Se evidenció que el proceso de servicio al ciudadano registró a corte del mes de abril de la vigencia de 2022, 11 controles distribuidos así: 8 controles asociados a riesgos operacionales, 1 a riesgos de corrupción y 2 a riesgos de seguridad digital. En la evaluación a los atributos de eficiencia de los controles, se observó:

- Tipo: Los controles se encuentran identificados en la plataforma SVE como PREVENTIVOS a excepción del control “*Verificar los permisos de los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ*”, que está clasificado como DETECTIVO.
- Implementación: Los controles se aplican en forma MANUAL

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

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

A partir de la verificación realizada, se observó nuevamente fallas en los controles relacionados con el riesgo “*Respuestas inadecuadas a PQRSD*”, toda vez que no fueron efectivos en el período objeto de la auditoría, al observarse respuesta a requerimientos ciudadanos sin el cumplimiento de los presupuestos de ley, frente al cual **se recomienda** establecer la posible materialización del riesgo y proceder acorde con lo dispuesto en el Manual de Gestión del Riesgo código MOI-EST-PES-002 v. 11, para eliminar la causa raíz del riesgo.

## 6.7 Seguimiento a las acciones implementadas al plan de mejoramiento interno

En la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2021, comunicado con el ID 435001 del 09 de diciembre de 2021, se consignó que teniendo en cuenta las peticiones observadas y relacionadas en la tabla No. 1 del informe que no cumplieron con los presupuestos para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, se señaló que las acciones propuestas para eliminar el hallazgo No. 2, no fueron efectivas, situación que generaba una posible materialización del riesgo asociado con la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de las experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, frente a la atención brindada, por lo que se recomendó revisar las acciones propuestas para eliminar de forma definitiva las situaciones que daban lugar a contestar peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los presupuestos establecidos por la jurisprudencia y la Ley.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Con base en la recomendación planteada por la OCI, se solicitó al líder el proceso remitir las acciones adelantadas del período comprendido entre noviembre de 2021 a 30 de abril de 2022 para proporcionarle al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño, para lo cual se señaló:

*“Según lo requerido, me permito informar que desde comunicaciones y servicio al ciudadano venimos haciendo seguimiento a los trámites y servicios de la vigencia 2021 que se encuentran sin tramitar, a través de estos seguimientos les indicamos particularmente que deben prestar atención a los que están cercanos a vencer o vencidos.*

*Así mismo, continuamos implementando el formato lista de chequeo cumplimiento requisitos respuestas ciudadanas, mediante el cual sugerimos a las áreas modificar la respuesta final, dado que no cumple con los criterios de claridad y lenguaje claro, precisión y congruencia u oportunidad.*

Dando alcance a la respuesta se adjuntó la descripción del documento “caso de uso” – proceso comunicación salida, señalando: “...Se entrega como evidencia de la solicitud realizada a la OIS de parametrizar el sistema para que una vez se emita respuesta por parte del área, antes de la radicación final, servicio al ciudadano pueda validar la respuesta en términos de calidez, calidad y oportunidad como un control adicional a los establecidos...”.

Frente a lo expuesto se observó que las acciones propuestas fueron cumplidas pero no efectivas, ya que al observarse respuestas que no cumplen con todos los presupuestos legales para la atención de las peticiones de conformidad con la Ley 1755 de 2015, como se referenció en la descripción de las peticiones relacionadas en la Tabla No. 1 del presente informe, a las cuales no se les dio respuesta satisfactoria a la petición afectando la garantía constitucional de la trascendencia iusfundamental, escenario que conlleva a esta auditoría a solicitar que se reformule el plan de mejoramiento interno, identificando nuevamente la causa raíz, para establecer acciones efectivas que permitan el cabal cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por la ciudadanía.

## **Conclusiones**

Se concluye a partir de la auditoría realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2021 y el 30 de abril de 2022, según selectivo, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

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

### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## Recomendaciones

- Atender de manera oportuna los requerimientos y lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la entrega de información, y evitar pérdida reputacional de la entidad debido a la atención a solicitudes por fuera de término y sin el cumplimiento de los parámetros fijados.
- Reformular el plan de mejoramiento interno, identificando nuevamente la causa raíz, para establecer acciones efectivas que permitan el cabal cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por la ciudadanía, en observancia del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
- Analizar los indicadores relacionados con la medición de satisfacción de atención al usuario, teniendo en cuenta la “*descripción*” y la “*pregunta formulada*” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje de acuerdo con el examen de la medición los avances relacionados en la representación.
- Revisar la efectividad de los controles diseñados relacionados con el riesgo “*Respuestas inadecuadas a PQRSD*”, en aras de obtener una adecuada prestación de los servicios brindados por la entidad, y establecer la posible materialización del riesgo acorde con lo dispuesto en el Manual de Gestión del Riesgo código MOI-EST-PES-002 v. 11, para eliminar la causa raíz del riesgo identificado.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayuzza 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](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES