



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado EI-00496-202209351-Sigef Id: 508281

Folios: 2 Anexos: 2 Fecha: 16-diciembre-2022 14:34:33

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
Subdirector Jurídico
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 mayo al 31 de octubre 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 mayo al 31 de octubre de 2022, según selectivo.

Producto de éste, se generó el presente informe, con el cual se concluye que el Sistema de Control Interno asociado a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, es susceptible de mejora, en la medida que se implementen acciones tendientes a fortalecer el sistema a partir de las siguientes recomendaciones:

Atender bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa 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



congruente las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Registrar en la plataforma de SVE, para las mediciones futuras de los indicadores del proceso la tabulación de los resultados de las encuestas realizadas, estableciendo el número de personas que participaron y su respuesta, conforme a la “descripción” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje los avances relacionados en la representación gráfica.

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.

Ajustar las fechas de ejecución de las actividades 4 y 7 del plan de mejoramiento interno, teniendo en cuenta lo observado por la OCI en la tabla.

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 Especializado	Oficina de Control Interno	

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



NOMBRE DEL INFORME:

Informe 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 mensual del estado de las PQRS del FONCEP 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 mayo al 30 de octubre 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 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*
- Acuerdo 731 de 2018 *"Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Acuerdo 630 de 2015 *"por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Directiva 001 de 2021 *"Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción,*

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



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 el presente ejercicio se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva incluyendo 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 a la muestra no estadística de 227 solicitudes ciudadanas (equivalente al 28% de las peticiones recibidas por FPPB) se registraron recomendaciones frente al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones en los informes de evaluación integral al FPPB, radicados con el ID 481656 del 18 de agosto de 2022 y el ID 501014 del 11 de noviembre de 2022 respectivamente.

Para la realización del presente informe se obtuvo por parte de la Asesora de Comunicaciones como responsable del proceso de gestión de comunicaciones y servicio al ciudadano, la base de las PQRSD registradas en el FONCEP del período comprendido entre el 1 de mayo al 30 de octubre de 2022 y del mismo período el registro de las peticiones ciudadanas radicadas en el SDQS de Bogotá Te Escucha, para lo cual se verificó una muestra no estadística de 110 peticiones equivalente al 13%.

En total en el período objeto de auditoría se analizaron 584 PQRS equivalentes al 41%, del total de 811 entre peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos y consultas, radicadas en la entidad.

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 reflejan en el informe.

La Oficina de Control Interno comunicó al líder del Proceso de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano y a los responsables de área que fueron objeto de auditoría, el informe preliminar mediante el ID 506527 del 09 de diciembre de 2022, frente al cual se recibieron observaciones por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas las cuales fueron tenidas en cuenta para las recomendaciones y conclusiones del informe final.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 Verificar el reporte mensual del estado de las PQRS del FONCEP a la Veeduría Distrital y Secretaría 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 de los meses de mayo a septiembre, como el informe consolidado del III trimestre de la vigencia 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, 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

De otra parte, en atención del artículo tercero numeral 3 del Decreto Distrital No. 371 de 2010, 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*”, en concordancia con la Circular 06 de 2017 cuyo asunto hace referencia a la publicación y remisión del informe estadístico de PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte. Esta auditoría evidenció a través de la página <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, que 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 octubre que se encuentra en estado “sin revisar”.

Con respecto a las fallas reportadas entre la conexión del enlace Bogotá te escucha y el gestor documental de FONCEP (SIGEF), registrados en los informes del estado de PQRS del período auditado que ocasionaron nuevamente que algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaran registradas automáticamente en Bogotá te escucha, se estableció con el área de atención al ciudadano que estas peticiones fueron gestionadas al interior de la entidad en su totalidad, efectuando el cargue manual y que frente a las fallas se informó que son reportadas al área de sistemas de FONCEP y a la mesa de ayuda de Bogotá te escuchan, sin embargo se reportó que en el mes de octubre el cargue de las PQRS no tuvo ninguna novedad.

Frente a este aspecto es importante tener en cuenta entre otras las recomendaciones registradas en el informe de gestión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de enero a julio 2022, presentado por la Veeduría Distrital frente la efectividad en el servicio a la ciudadanía brindado por las entidades distritales, señalando:

- Mejorar los procedimientos de recepción, trámite y clasificación y direccionamiento de las peticiones ciudadanas y optimizar el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.
- Continuar con el trabajo de articulación con los sistemas de gestión documental y de correspondencia con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escuchan” para evitar el subregistro y diferencias en la información.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



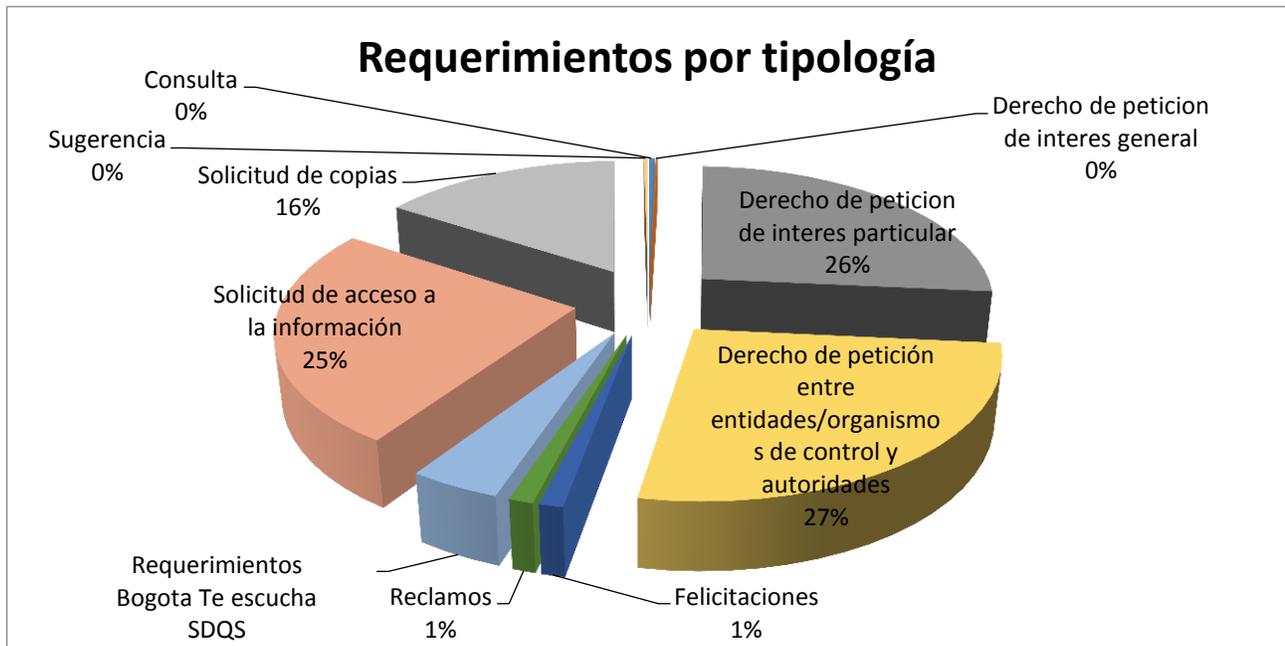
FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

- Es pertinente que las entidades revisen los procedimientos internos para la clasificación de correspondencia (derechos de petición, trámites, etc.). Finalmente, es importante que se revise y replique las buenas prácticas que han implementado las demás entidades.
- Mejorar la articulación entre las diferentes dependencias misionales y las áreas de servicio a la ciudadanía, por lo que es fundamental diseñar estrategias de comunicación interna. Asimismo, es pertinente seguir trabajando en estrategias de comunicación intersectorial que faciliten el relacionamiento entre las entidades. Finalmente, sería pertinente socializar las preguntas frecuentes con la ciudadanía utilizando un lenguaje claro.

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

De acuerdo con el registro de las PQRS del SIGEF del 1 de mayo al 30 de octubre de 2022, se evidenció que el FONCEP reportó 811 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 PQRS del SIGEF

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 entre entidades/organismos de control y autoridades 214 solicitudes equivalente al 27%, derecho de petición de interés particular con 211 que corresponde al 26%, y las solicitudes de acceso a la información con 202 con el 25% y la solicitud de copias con 126 que corresponden al 16% del total de las peticiones registradas en la entidad. Con porcentajes inferiores al 10% se encuentra el derecho de petición de carácter general, las consultas, sugerencias, los requerimientos por el SDQS, reclamo y felicitaciones como se muestra en la gráfica No. 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



Los “**derechos de petición de carácter particular**” hicieron referencia a información sobre el estado de las solicitudes de reconocimiento de pensión de jubilación, auxilio funerario, indemnización sustitutiva, pensión de sobrevivientes, reliquidación de pensión, estado de solicitud realizadas por las AFP y cumplimiento de fallos, información tramites de libranza, entre otros.

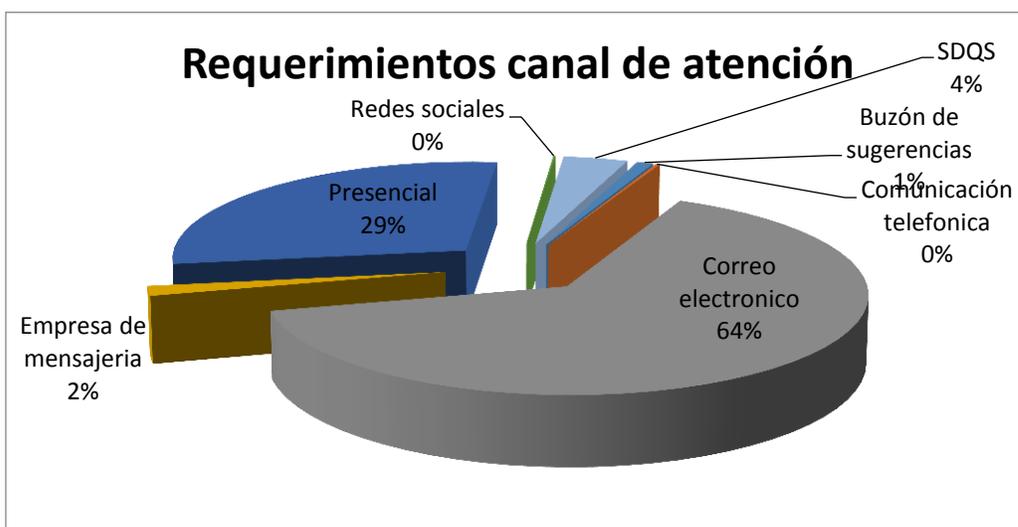
Los “**derechos de petición entre entidades/órganos de control y autoridades**” solicitudes relacionadas con informar número de contratos realizados por vigencias, solicitud de información relacionada con el cumplimiento y/o aplicación normativa por parte del FONCEP, estado de solicitudes de cuentas de cobro por concepto de cuotas partes pensionales, estado de solicitudes relacionadas con el reconocimiento y pago de cupón de bono pensional y cuota parte de bono, validación o registro de información en el aplicativo de la OBP 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 reconocimiento de cesantías, solicitud de citas con funcionarios para dirimir estado de trámites, solicitud de copias de resoluciones, oficios y otros pronunciamientos realizados por el FONCEP, solicitud de información de tramites presentados ante la entidad, solicitud de revisión de respuestas dadas por el Fondo y validación de pagos por concepto de costas procesales, entre otros..

Los “**reclamos**” hicieron referencia a bloqueos de cuenta, a los tiempos de descuento por libranza, molestia por solicitud de documentos para resolver la petición, entrega de información errónea por parte de la entidad, reiteración de corrección en la información de actos administrativos, fallas en la organización del evento del día del pensionado, cobro de cheque por cesantías con error generando inconvenientes para cobrarlo, demora para adelantar trámites, entre otros.

Se precisó con el área de atención al ciudadano que durante el período objeto de auditoría no se radicaron en la entidad denuncias por actos de corrupción, para verificar la recepción y atención del canal anticorrupción@ foncep.gov.co y el botón “**Denuncia aquí actos de corrupción**”, se realizó correo de prueba evidenciando que estos fueron atendidos.

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



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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Se evidenció que el medio de recepción más utilizado por los grupos de valor que accedieron a la entidad en el período objeto de evaluación, fueron: El correo electrónico con 522 solicitudes equivalente al 64%, presencial con 234 peticiones con el 29% y SDQS “Bogotá te escucha” con 31 radicaciones que corresponden al 4% del total de las peticiones recibidas en la entidad.

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

En el período objeto de auditoria se registró en el FONCEP la radicación de 811 PQRS, de las cuales 454 corresponden a temas asociados al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB, las cuales fueron evaluadas mediante una muestra no estadística de 227 solicitudes equivalente al 50%. A través de los informes de evaluación integral al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB del primer semestre 2022 (481656 del 18 de agosto de 2022) y tercer trimestre 2022 (ID 501014 del 11 de noviembre de 2022) frente al estado de las PQRS se identificaron 17 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, las cuales se relacionan en el anexo 1.

En cuanto a las 357 PQRS recibidas demás en el período evaluado, se tomó un selectivo no estadístico de 110 peticiones equivalentes al 31%, 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, observando que las respuestas entregadas al ciudadano fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, sin embargo, frente a las siguientes respuestas, se encontró las siguientes situaciones:

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

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
473866	7-07-2022	11-04-2022	Derecho de petición de interés particular	<p>La petición hizo referencia: “(...) actuando en mi condición de apoderado; de manera respetuosa y teniendo en cuenta que el pasado 20 de abril de 2022; se allego a este fondo solicitud de pago de costas y adicionalmente el 23 de mayo del mismo año, se allego cumplimiento de documentos requerido, y, en atención que a la fecha han transcurrido más de (60) días solicitó se informe de manera clara y concreta el estado real de la solicitud, y se sirva reconocer y pagar las costas las cuales se encuentran debidamente ejecutoriadas de acuerdo a la documentación allegada (...)”.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: “De otra parte y dado que nos encontramos frente a decisiones de años atrás, ha habido la necesidad de validar la información concerniente con la Subdirección de Proyectos Especiales de la Secretaría de Hacienda Distrital, entidad encargada del manejo operativo (...) se requiere además del estudio del expediente administrativo, ciertos trámites internos ante lo cual ésta entidad está desplegando todas</p>

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				<p><i>las acciones necesarias para que quede resuelta de fondo a su petición”</i></p> <p>Observaciones OCI: La respuesta entregada no atendió de manera directa lo solicitado por el peticionario, no se señaló fecha aproximada de resolución a la petición. Al corte de esta auditoria no se evidenció en el SIGEF respuesta de fondo.</p>
486171	6-09-2022	12-09-2022	Derechos de petición entidades	<p>La petición hizo referencia: “(...) solicito información del trámite y pago del auxilio funerario del causante del asunto, lo anterior teniendo en cuenta que el día 26 de abril de 2022 se radicó toda la documentación de ley sin embargo pasados 5 meses no se ha emitido respuesta ni tampoco se ha generado el pago. Por lo que no hay lugar a que se sigan dilatando el pago al cual tenemos el pleno derecho”.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: “...El término de respuesta del Auxilio Funerario, es de 4 meses, se evidenció que los documentos allegados fueron aportados en copia simple. En consecuencia, mediante Auto No. 00094 del 2 de septiembre de 2022, se solicitan los documentos originales el cual se encuentra en etapa de notificación con ID 485903 de 05 de septiembre de 2022, la información requerida deberá ser allegada en el término de un (1) mes, contado a partir de la recepción de la comunicación; de lo contrario, se entenderá que se ha desistido de la petición sin perjuicio de que la interesada pueda elevar posteriormente nueva solicitud en el mismo sentido...”.</p> <p>Observaciones OCI: La respuesta entregada al peticionario demuestra que la entidad espero hasta que el peticionario solicitara información de su trámite para indicarle que los documentos allegados aun no estaban completos; cuando la entidad debió realizar este requerimiento 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>

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

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
495158	14-10-22	24-10-22	Derecho de petición de interés particular	<p>La petición hizo referencia: Solicito el desistimiento de la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez radicada el 13-10-22, porque voy hacer trámites de pensión anticipada de vejez.</p> <p>La respuesta dada por la entidad: Al respecto, le informamos que la respuesta definitiva a su solicitud de desistimiento será atendida con el acto administrativo que la entidad emita dando respuesta al ID 494919.</p> <p>Observaciones OCI: La respuesta entregada no atendió de manera directa lo solicitado por peticionario de otra parte no se señaló fecha aproximada de resolución a la petición. Al corte de este seguimiento no se evidenció en el SIGEF respuesta de fondo.</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 recordar que la entrega de respuestas ciudadanas deben ser claras, precisas y congruentes, 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 de fondo a la petición.

Al respecto, en respuesta al informe preliminar, la Subdirección de Prestaciones Económicas mediante ID 507911 del 15 de diciembre de 2022, precisó frente a las PQRS observadas por la OCI en los informes de seguimiento al FPPB del periodo de junio a octubre de 2022, relacionadas en el anexo 1 del presente informe, las acciones adelantadas con posterioridad a la respuesta de los derechos de petición inicialmente contestados, para lo cual esta auditoria corroboró la trazabilidad señalada a través de los documentos cargados en el SIGEF, confirmando la observación en la medida que si a través de la respuesta al derecho de petición no es posible resolver de fondo la solicitud en los plazos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado, indicando que se trata de un trámite que cuenta con un término especial definido por la Ley para su resolución, y en caso de sobrepasar estos plazos señalar los motivos de la mora del trámite, las etapas que faltan por surtir y la fecha aproximada de respuesta, con el fin de proporcionarle elementos de juicio al ciudadano que le den claridad de la atención brindada a la solicitud.

De otra parte es importante se revise los tiempos que tiene la entidad para determinar si es necesario se adjunten documentos para iniciar o continuar con un trámite de conformidad con los presupuestos legales para su atención de conformidad con la Ley 1755 de 2015, su no aplicación adecuada sigue evidenciando una posible materialización al riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRSD, por lo que se **recomienda** atender bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

Al respecto, en respuesta al informe preliminar, la Subdirección de Prestaciones Económicas mediante ID 507911 del 15 de diciembre de 2022 precisó:

“Desde la Gerencia de Pensiones se propusieron acciones con el fin de atacar las causas que dieron lugar a los hallazgos derivados del informe al seguimiento 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

PQRSD, proponiendo, la optimización de los formatos de respuesta tipo, así como la actualización de la información que se encuentra inscrita en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, para que esta se refleje tanto en la página web del FONCEP como en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital.

El 25/11/2022 realiza reunión para la aprobación de las respuestas tipo en términos de lenguaje claro, quedado aprobadas y ajustadas por parte de servicio al ciudadano y SPE, el 30/11/2022 por medio de correo electrónico se remiten respuestas tipo de los tramites de Gerencia de Pensiones. Lo anterior, a fin de dar repuestas a las solicitudes radicadas en el área de servicio al ciudadano dando Información para el oportuno reconocimiento prestacional a cargo de Foncep”.

Respuesta de la auditoría: Conforme a la respuesta emitida esta auditoría confirma la observación, haciendo énfasis en que las acciones emprendidas por el proceso serán objeto de verificación de su efectividad en la auditoria al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre de la vigencia 2023.

6.4 Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario

Tabla No. 2 Resultado de los indicadores del proceso servicio al ciudadano - corte junio de 2022

Resultado de indicadores	Resultados observados de acuerdo a la frecuencia establecida															
<p>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA ● 88 %</p> <table border="1"> <caption>Data for Satisfacción de la Ciudadanía</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Meta Constante (%)</th> <th>Satisfacción de la Ciudadanía (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2/2020</td> <td>65</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>S1/2021</td> <td>65</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>S2/2021</td> <td>65</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>S1/2022</td> <td>65</td> <td>88</td> </tr> </tbody> </table> <p> ■ Meta Constante (%) ● SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA (%) </p>	Periodo	Meta Constante (%)	Satisfacción de la Ciudadanía (%)	S2/2020	65	58	S1/2021	65	49	S2/2021	65	95	S1/2022	65	88	<p>Estos indicadores tienen una frecuencia de medición semestral</p> <p>Para el periodo el indicador de satisfacción ciudadana registró un 88% de satisfacción, representando una disminución del 7% respecto al último periodo.</p> <p>El indicador de esfuerzo registró un 84% de satisfacción, representando una disminución del 8% respecto al último periodo.</p> <p>Para el indicador de imagen se registró un 84% de satisfacción, representando un aumento del 4% respecto al último periodo, Lo anterior, debido a los esfuerzos realizados desde el proceso de Gestión de Comunicaciones por resolver, tramitar y preocuparnos por el bienestar de los grupos</p>
Periodo	Meta Constante (%)	Satisfacción de la Ciudadanía (%)														
S2/2020	65	58														
S1/2021	65	49														
S2/2021	65	95														
S1/2022	65	88														

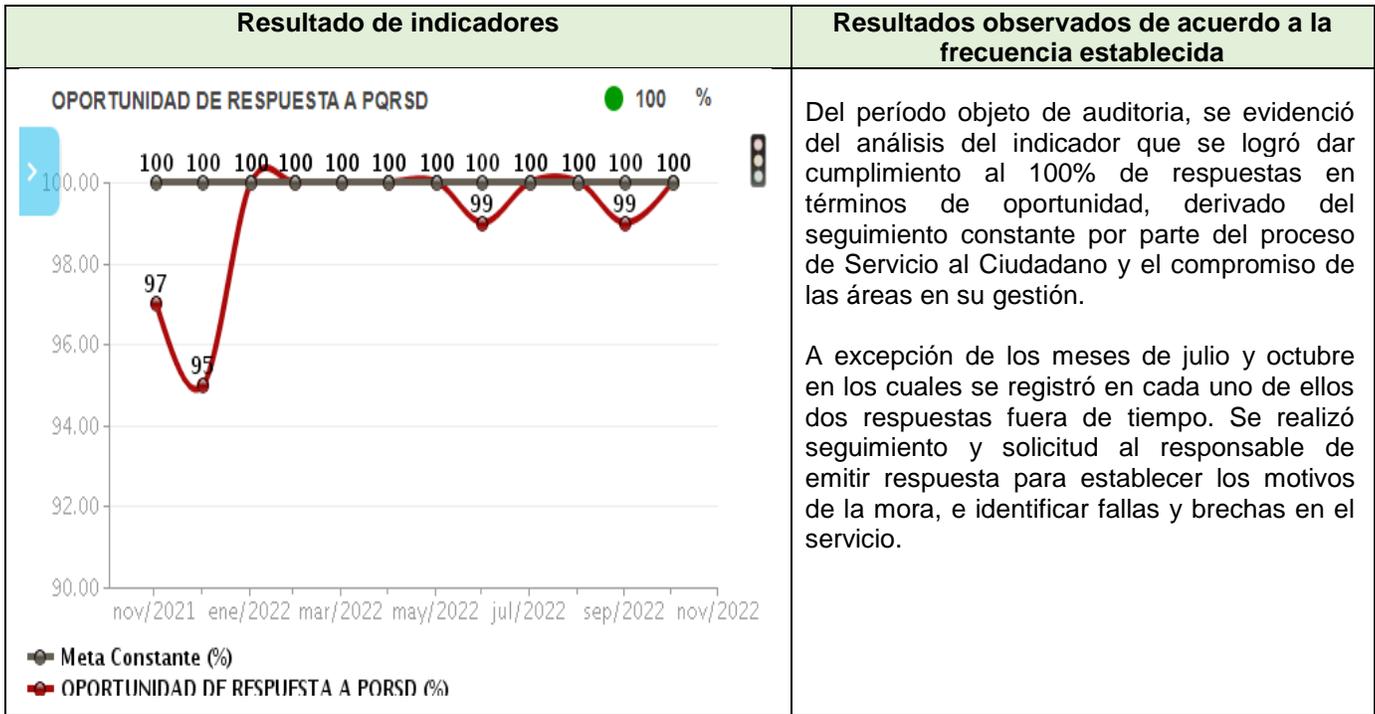
Resultado de indicadores	Resultados observados de acuerdo a la frecuencia establecida															
<p>ESFUERZO ● 84 %</p> <table border="1"> <caption>Data for ESFUERZO (%)</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Meta Constante (%)</th> <th>ESFUERZO (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2/2020</td> <td>65</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>S1/2021</td> <td>65</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>S2/2021</td> <td>65</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>S1/2022</td> <td>65</td> <td>84</td> </tr> </tbody> </table> <p>● Meta Constante (%) ● ESFUERZO (%)</p>	Periodo	Meta Constante (%)	ESFUERZO (%)	S2/2020	65	50	S1/2021	65	42	S2/2021	65	92	S1/2022	65	84	<p>de valor, cabe anotar que en anteriores mediciones no se contaba con este indicador y la cantidad de encuestas aplicadas no eran las mismas que para los demás indicadores.</p> <p>Se registró que los indicadores no contaron con un porcentaje más alto debido a las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de herramientas tecnológicas que nos permitan hacer seguimiento a la entrega de encuestas de experiencia para medición del servicio. -Falta de herramientas tecnológicas que procesen y evalúen la experiencia ciudadana. Falta de bases de datos actualizadas que nos permitan contactar a los grupos de valor por los diferentes canales establecidos. -Fallas en el funcionamiento de los sistemas.
Periodo	Meta Constante (%)	ESFUERZO (%)														
S2/2020	65	50														
S1/2021	65	42														
S2/2021	65	92														
S1/2022	65	84														
<p>IMAGEN ● 84 %</p> <table border="1"> <caption>Data for IMAGEN (%)</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Meta Constante (%)</th> <th>IMAGEN (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2/2020</td> <td>65</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>S1/2021</td> <td>65</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>S2/2021</td> <td>65</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>S1/2022</td> <td>65</td> <td>84</td> </tr> </tbody> </table> <p>● Meta Constante (%) ● IMAGEN (%)</p>	Periodo	Meta Constante (%)	IMAGEN (%)	S2/2020	65	24	S1/2021	65	0	S2/2021	65	81	S1/2022	65	84	
Periodo	Meta Constante (%)	IMAGEN (%)														
S2/2020	65	24														
S1/2021	65	0														
S2/2021	65	81														
S1/2022	65	84														

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



Fuente: Herramienta Suit VISIÓN Empresarial- Modulo indicadores

Se **recomienda** registrar en la plataforma de SVE, para las mediciones futuras la tabulación de los resultados de las encuestas realizadas, estableciendo el número de personas que participaron y su respuesta, conforme a la “*descripción*” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje los avances relacionados en la representación gráfica.

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

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

Tipo	Riesgo	Controles
Operacional	Respuestas inadecuadas a PQRSD	Asegurar la gestión adecuada de las PQRSD
		Validar el contenido de los derechos de petición e identificar el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud
Operacional	Entrega tardía e incorrecta de los productos o respuestas en el marco de los trámites y servicios de la Entidad	Asegurar la clasificación correcta de trámites y servicios
		Asegurar la respuesta correcta en los términos establecidos
Seguridad digital	Pérdida de la integridad de los activos de información (PQRSD y carpeta compartida) del proceso de Servicio al Ciudadano	Verificar los backups de la carpeta compartida y los sistemas de PQRSD
		Asegurar que los permisos solicitados a la OIS mediante GLPI sean a los profesionales requeridos.
		Verificar los permisos de la carpeta compartida y los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ especificando quienes y que permisos tienen

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

Tipo	Riesgo	Controles
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 octubre de 2022

Se evidenció que el proceso de servicio al ciudadano registró a corte del mes de octubre de la vigencia de 2022, 8 controles distribuidos así: 4 controles asociados a riesgos operacionales, 1 a riesgos de corrupción y 3 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 de los controles relacionados con los riesgos de seguridad de la información que se registraron como DETECTIVOS.
- 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 auditoria, 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.

6.6 Seguimiento a las acciones implementadas al plan de mejoramiento interno

En la auditoria al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS entre el 1 de noviembre de 2021 y el 30 de abril de 2022, según selectivo, comunicado con el ID 469204 de 09 de junio de 2022, se consignó respecto a la efectividad de las acciones propuestas al plan de mejoramiento relacionadas con la respuesta satisfactoria a la peticiones ciudadanas de conformidad con los presupuestos de la Ley 1755 de 2015, que las mismas fueron eficaces pero no efectivas lo que conllevó a esta auditoría a solicitar se reformulara 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.

Con base en la recomendación planteada por la OCI, se solicitó al líder el proceso remitir los avances de las acciones propuestas al corte del mes de octubre de 2022 para proporcionarle al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño, para lo

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

cual se evidenció que las acciones propuestas se programaron para ejecutarse entre el 1 de agosto al 30 de noviembre de 2022, registrando el siguiente avance:

Tabla No 4. Avance del hallazgo consignado en el informe ID 435001 del 09 de diciembre de 2021

Acciones propuestas	Avance registrado por el proceso
1. Estructurar y adelantar campañas de lenguaje claro relacionadas con las respuestas emitidas por las áreas.	Se estructuró la campaña denominada - <i>Parrilla campaña transparencia</i> , evidenciando la información divulgada. Se adjuntó la presentación de las piezas de comunicación socializadas a través del correo institucional como evidencia de la jornada de inducción y reinducción donde se socializó el tema de lenguaje claro en la atención de la ciudadanía. Avance: 100 %
2. Actualizar y validar el riesgo respuestas inadecuadas a PQRSD bajo la metodología definida por la OAP y el DAFP	Se validó y actualizó el riesgo - Respuestas inadecuadas a PQRSD. Se registró en SVE el avance de los controles propuestos a corte septiembre de 2022. Avance: 100%
3. Realizar solicitud ante la CNSC de la autorización de la lista de elegibles de los empleos vacantes de la Gerencia de Pensiones.	Se envió comunicación a la CNSC con número de radicado N° 488965 de fecha 17 de septiembre de 2022 y radicado N° 496842 del 25 de octubre de 2022 reiterando la solicitud de autorización de uso de lista de elegibles, para proveer el cargo Profesional Especializado Código 222 - Grado 19 de la Gerencia de Pensiones. Estamos a la espera de respuesta de dicha autorización y así proveer el cargo. En cuanto a la provisión de otras vacantes en la Gerencia de Pensiones, el área de Talento Humano adelantó las siguientes Gestiones: Realizó el encargo, en el empleo con vacancia definitiva Técnico Operativo Código 314 - Grado 19 con posesión el 5 de septiembre de 2022; adicionalmente se realizó la posesión en el cargo Profesional Universitario Código 219 - Grado 15 el día 4 de octubre del 2022; y en el cargo Profesional Universitario Código 219 - Grado 18 el 7 de octubre del 2022. Se adjuntó el pantallazo de los registros en el aplicativo SIMO 4,0, los oficios remitidos y las actas de posesión de los servidores. Avance: 100%
4. Adelantar un estudios de cargas para identificar las necesidades de recursos de la dependencia	Se registra la solicitud de los estudios de cargas laborales, a la Subdirección Administrativa y Financiera Se anexó la solicitud radicada con ID 496793 el 24/10/2022. Teniendo en cuenta que la acción propuesta consiste en adelantar el estudio de cargas, no se evidenció la realización del mencionado estudio, limitándose a la solicitud. Se solicita revisar la acción propuesta y determinar el ajuste de la misma o su ejecución en un plazo mayor al inicialmente propuesto. – Avance: 0% Al respecto, en respuesta al informe preliminar, la Subdirección de Prestaciones Económicas mediante ID 507911 del 15 de diciembre de 2022, precisó: <i>“Para estudio de cargas laborales. se radico 24/10/2022 con ID 496793 a la Subdirección Administrativa y financiera y para el Cumplimiento actividades plan de mejoramiento interno – Auditoría al cumplimiento normativo en la atención</i>

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

Acciones propuestas	Avance registrado por el proceso
	<p><i>de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD, en el mes de noviembre se realiza presentación prórrogas y adición de contratos de la STPE en la vigencia 2022, para ser presentado en comité de contratación de las cuales 8 contratos fueron aprobadas por hasta el 06/01/2023 para el cumplimiento de las actividades del área”.</i></p> <p>Respuesta de la auditoría: Conforme a la respuesta emitida esta auditoría ratifica la observación, teniendo en cuenta que el indicador de cumplimiento de esta acción es “Adelantar un estudios de cargas para identificar las necesidades de recursos de la dependencia”, por lo tanto, al no aportarse evidencia del resultado del estudio de cargas efectuado, esta acción presenta un avance del 0%, por lo que se reitera revisar la acción propuesta y determinar el ajuste de la misma o su ejecución en un plazo mayor al inicialmente propuesto.</p>
<p>5. Divulgar el procedimiento actual y los lineamientos para la atención de solicitudes a cargo de los normalizadores, sustanciadores y revisores de la Gerencia de Pensiones.</p>	<p>El 29 de septiembre y 31 de octubre de 2022, la Gerencia de pensiones socializó los temas relacionados con la gestión documental de la entidad, marco normativo, enlace de comunicaciones a ID’s padres y expedientes Se socializó los lineamientos para la atención de solicitudes de reconocimiento de prestaciones; se enfatizó en el uso de las plantillas así como se reiteró que las PQRSD no deben tramitarse por acto administrativo sino que deben ser devueltas al área de servicio al ciudadano para su gestión. Se socializó el proceso de "Gestión de Reconocimiento y Pago de Obligaciones Pensionales", con los colaboradores de la Gerencia de Pensiones – Avance: 100%</p>
<p>6. Actualizar, en la Gerencia de Pensiones, los modelos de plantilla tipo de respuesta, para peticiones completas e incompletas, en términos de lenguaje claro.</p>	<p>En el mes de agosto se solicitó al área de servicio al ciudadano el suministro de las respuestas tipo vigentes con el fin de iniciar el proceso de actualización de los documentos. El 23 de agosto se recibió respuesta por parte del área remitiendo los documentos. El 24 de agosto se reciben por correo electrónico comentarios por parte del enlace OAP, relacionados con el contenido final de dichos documentos. En el mes de septiembre se adelantó la revisión de los proyectos de respuesta rápida para PQRSD. Se proyectó el ajuste sobre las respuestas cuando las peticiones se reciben de forma completa en la entidad, y el 15 de septiembre se remitieron para comentarios de la Gerencia de Pensiones. El 28/10/2022, se recibió del área del servicio al ciudadano las respuestas tipo validadas en términos de lenguaje claro y se tiene proyectado realizar una reunión final entre la SPE y servicio al ciudadano y finalizar la actualización de respuestas tipo.: Se adjuntó evidencia de socialización de las respuestas tipo actualizadas. Mail respuesta tipo. Avance 100%.</p>

Acciones propuestas	Avance registrado por el proceso
<p>7. Homologar la información de Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital con la información registrada en SUIT y en la página web del FONCEP.</p>	<p>Durante el mes septiembre se hizo el análisis de la información de los trámites y opas registrados en el SUIT. En el mes de noviembre se socializó el análisis y se formalizó la solicitud de actualización ante la OAP, se adjuntó como evidencia: Mail trámites y documento trámites. Se observa que queda pendiente el ajuste solicitado por la SPE a la OAP, para incluir como parte de la estrategia de racionalización de trámites 2023. Avance 50%.</p> <p>Al respecto, en respuesta al informe preliminar, la Subdirección de Prestaciones Económicas mediante ID 507911 del 15 de diciembre de 2022, señaló:</p> <p><i>“El 25/11/2022 realiza reunión para la aprobación de: - respuestas tipo en términos de lenguaje claro - Comunicación de análisis de información de SUIT-Insumo de trámites. Quedado aprobadas y ajustadas por parte de servicio al ciudadano, OAJ y SPE, se formaliza el 30/11/2022 por medio de correo electrónico donde se remite información para revisión para que esta información sea actualizada en el SUIT o incluida en la estrategia de racionalización de tramites”.</i></p> <p>Respuesta de la auditoría: Conforme a la respuesta emitida esta auditoría ratifica la observación, teniendo en cuenta que el indicador de cumplimiento de esta acción es <i>“Homologar la información de Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital con la información registrada en SUIT y en la página web del FONCEP”</i>, y al no aportarse evidencia de la actualización de la información en las diferentes aplicaciones, se reitera la recomendación en el sentido de culminar los ajustes que hagan parte de la homologación para que se incluya como parte de la estrategia de racionalización de trámites 2023. Avance 50%.</p>
<p>8. Realizar capacitaciones relacionadas con los criterios de clasificación y tipificación de la documentación recibida.</p>	<p>Se realizaron 2 capacitaciones dirigidas a los colaboradores de la Gerencia de Pensiones, en las cuales se socializó el marco normativo de la gestión documental, se dieron recomendaciones sobre el uso de los sistemas de información y se orientó sobre cómo hacer los enlaces de comunicaciones a ID's padre y expedientes. Se adjuntó las bitácoras de las socializaciones. Avance: 100%.</p>

Fuente: Seguimiento plan de mejoramiento interno corte octubre 2022

Conforme a las evidencias aportadas se observó que el proceso reforzó las actividades en la atención de las solicitudes ciudadanas adelantando campañas de reconocimiento de lenguaje claro y no claro, la estandarización de respuestas tipo para agilizar y atender presupuestos legales en las respuestas entre otras; las cuales serán evaluadas en la siguiente auditoría para establecer su efectividad, ya que como se anotó en el capítulo anterior, se observó de la muestra de PQRSD respuestas que no

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



cumplieron con todos los presupuestos legales para su atención de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las cuales siguen evidenciando una posible materialización al riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRSD.

Se recomienda ajustar las fechas de ejecución del plan de mejoramiento de las actividades 4 y 7, teniendo en cuenta lo observado por la OCI, en la tabla No. 4.

Conclusiones

Se concluye a partir de la auditoría realizada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el FONCEP, entre 1 de mayo al 30 de octubre 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.

- Atender bajo los presupuestos de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
- Registrar en la plataforma de SVE, para las mediciones futuras de los indicadores del proceso la tabulación de los resultados de las encuestas realizadas, estableciendo el número de personas que participaron y su respuesta, conforme a la “*descripción*” registrada en la ficha técnica, para que la misma refleje los avances relacionados en la representación gráfica.
- 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.
- Ajustar las fechas de ejecución de las actividades 4 y 7 del plan de mejoramiento interno, teniendo en cuenta lo observado por la OCI en la tabla No. 4.

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES