Bogotá, 22 de febrero de 2023

Señores
VEEDURÍA DISTRITAL
Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos
serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co
Ciudad

Asunto: Entrega informes Defensoría al Ciudadano

Respetados Señores:

De manera atenta me permito allegar los informes de la vigencia 2022 como Defensora a la Ciudadanía del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, así mismo, se adjunta el documento de buenas prácticas. Los mismos se harán llegar a la entidad con el fin de efectuar la publicación en la respectiva web institucional. Lo anterior, dado que desde el 10 de febrero del año en curso no estoy vinculada laboralmente a FONCEP.

Cordialmente,

LINA VIVIANA RODRÍGUEZ TORRES

Anexo: Dos informes de la Defensoría al Ciudadano
Informe de buenas prácticas

INFORME SEMESTRAL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP

Elaborado por
Lina Viviana Rodríguez Torres
Defensor de la Ciudadanía FONCEP

Bogotá D.C.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3

FUNCIÓN 1. Velar porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. 4

FUNCIÓN 2. Formular recomendaciones al Represente Legal de la Entidad para facilitar la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. 9

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resultas en la Entidad. 11

FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes a la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. 13

FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. 14

FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital. 16

FUNCIÓN 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....17

INTRODUCCIÓN

En el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP designó a través de la Resolución No. DG - 00029 del 1 de septiembre de 2020 para el rol como defensora al ciudadano a la servidora pública Lina Viviana Rodríguez Torres. El rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a velar al interior de la respectiva Entidad por el cumplimiento de las disposiciones normativas, la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y la aplicación de los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019, expidió a través de la Circular 055 de 2021 el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, por medio del cual se establecieron los lineamientos para la presentación de los informes periódicos de los defensores al ciudadano. Por lo tanto, a continuación, se presenta el informe de las actividades adelantadas por la Entidad durante el segundo semestre de 2022.

DESARROLLO DEL INFORME SEGUNDO SEMESTRE

FUNCIÓN 1. Velar porque la Entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Lineamientos

1. *Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*

   En el segundo semestre de la vigencia 2022, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP dio continuidad a la implementación de las acciones señaladas en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Igualmente, participó en los espacios convocados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el seguimiento a la implementación de la política.

2. *Velar porque la Entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.*

   En el segundo semestre la Entidad dispuso los recursos necesarios para garantizar los servicios del BPO y de tal manera, continuar con el servicio personalizado y telefónico para los grupos de valor de FONCEP. El monto destinado por la Entidad para concepto en el segundo semestre correspondió a $ 217.117.048.

   Aunado a lo anterior, y en el marco de la conmemoración del Día del Adulto Mayor, FONCEP destinó $84.878.705 para la celebración que por ley debe llevar a cabo a sus pensionados, realizando actividades presenciales, virtuales y concediendo los reconocimientos por la participación.

   Por otra parte, la Entidad destinó los recursos para contar en el segundo semestre con la contratación del equipo de trabajo de personas naturales que fue vinculado desde inicios de enero de la vigencia para atender todas las actividades que demanda el área.

3. *Verificar y promover que en el Plan de Acción o Plan operativo de la Entidad o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.*

   El plan de acción establecido para servicio a la ciudadanía se encuentra alineado con los objetivos de la Política de Servicio a la Ciudadanía. Al final de la vigencia se cumplió con el 100% de las acciones proyectadas.

4. *Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.*

   En el segundo semestre el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones- FONCEP orientó sus esfuerzos en el acatamiento de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía y en la implementación y ejecución de los lineamientos y directrices impartidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

   De hecho, el equipo directivo realizó seguimiento semanal al cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de los diferentes PQRSD recibidos en la Entidad, realizando desde el área de comunicaciones y servicio al ciudadano las recomendaciones pertinentes para atender oportunamente y de fondo las peticiones allegadas a la Entidad.

5. *Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la Entidad.*

   FONCEP en el segundo semestre realizó el seguimiento cuatrimestral al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, de lo cual, se desplegaron las siguientes actividades tendientes al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

   - Homologación de la información de Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital con la información registrada en SUIT y en la página web institucional de FONCEP.

- Se realizaron capacitaciones relacionadas con los criterios de clasificación y tipificación de la documentación recibida por parte del equipo front de los puntos de atención presencial dispuestos por FONCEP tanto en la sede principal como en los CADES.

6. *Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.*

   La Entidad en el segundo semestre continuó con las estrategias de divulgación a través de medios virtuales de los trámites y servicios que tiene a disposición la Entidad para sus usuarios, por ende, realizó las siguientes campañas:

   - Pensión sanción https://www.facebook.com/watch/?v=5290734194375037

   - Reposición de mesadas https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid0pV5cGR4iaHdMTecCW8Agg3nvJxPrq7XqWraLhtN5BSXHmpjph8N5Gjb1eTKaX4zVl

- Certificación de estudios
  https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid02PkAg8LhjJ4EFkDgqLBR3ArDMEuNyVLeNby4pwXT3qvRcDScqJXxCtUoHxGv7Nwzbl

https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid0XcSwX5FBceXCZGxN5MgTyzBY2pbcLEvhGPHgNhvvyX7PDCv9ciWoC5vFhD1jeNkwl

https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid02KLj1kJNsqcLpXxDJ66nqdEo1c59wmDgLgf9PzHMS2CmAFeXGErCJzUp5Gqr2SavDl

FUNCIÓN 2. Formular recomendaciones al Represente Legal de la Entidad para facilitar la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Lineamientos

1. *Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.*

   Para el segundo semestre la Entidad asignó los recursos necesarios con el fin de garantizar la disposición de los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el cumplimiento de las actividades del Plan Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía que la Entidad debe llevar a cabo.

2. *Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las Entidades distritales.*

   En el segundo semestre de 2022 la Alta Dirección con el apoyo del grupo de comunicaciones y servicio a la ciudadanía realizó seguimiento semanal al reporte de las PQRSD próximas a vencerse, generando recomendaciones para la atención de estas en términos de oportunidad, lenguaje claro y atención de fondo.

   Por otra parte, se realizó la publicación interna de piezas de comunicación promoviendo tips a considerar para la atención a la ciudadanía y la gestión de peticiones ciudadanas.

   De igual manera, se socializó a las áreas de la Entidad las observaciones señaladas en el informe de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, remitido por la Secretaría General con el fin de efectuar las recomendaciones a que hubiere lugar.

   Por otra parte, FONCEP se vinculó a los espacios de articulación interinstitucional convocados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, en donde se tomó nota de las recomendaciones realizadas a nivel distrital.

3. *Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la Entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.*

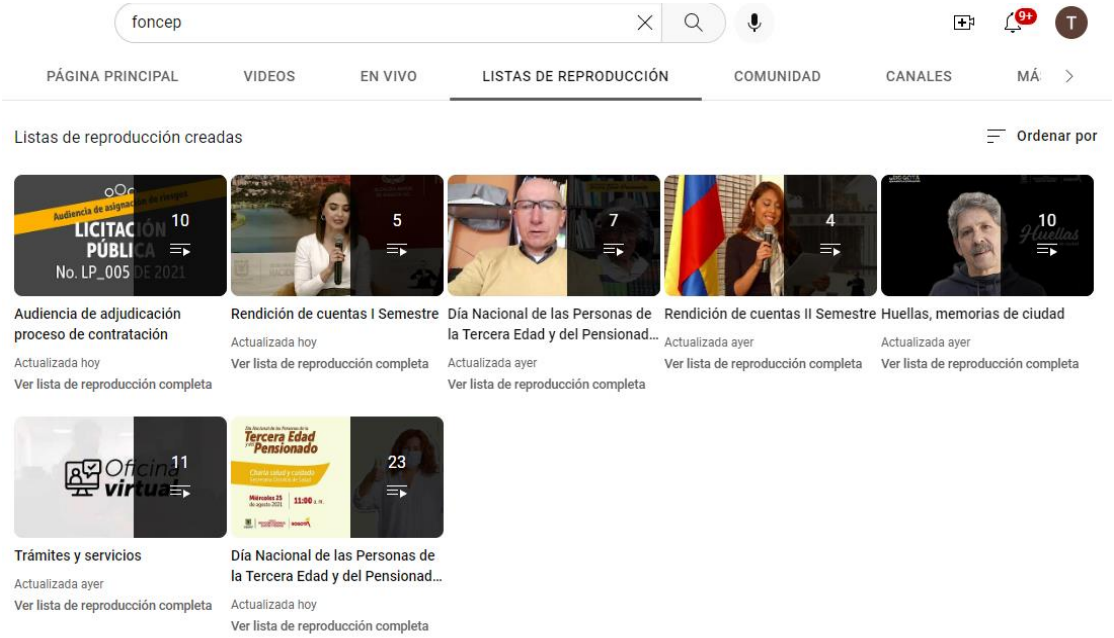
   Para el segundo semestre la Entidad adelantó las actividades de control como parte de los riesgos formulados para el proceso de servicio a la ciudadanía. Adicionalmente, se adelantó el monitoreo de los riesgos desde la primera, segunda y tercera línea de defensa.

4. *Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la Entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.*

   FONCEP durante el segundo semestre de 2022 a través del proceso de servicio a la ciudadanía desarrolló estrategias de divulgación de los diferentes trámites y servicios de la Entidad a través de la página web institucional y de las siguientes redes sociales institucionales:

   - Twitter: @FONCEP
   - Facebook: FONCEP.BOGOTA
   - YouTube: @FONCEP.BOGOTA

   Igualmente, a través de YouTube se publicaron videos de orientación para acceder a los trámites y servicios institucionales:



5. *Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la Entidad.*

   El área de comunicaciones y servicio al ciudadano de FONCEP para el segundo semestre desarrolló estrategias de divulgación de los trámites y servicios de la Entidad y los diferentes canales presenciales, virtuales y telefónicos a disposición de la ciudadanía. Así mismo, y una vez se recibieron las observaciones de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en el marco de las reuniones de seguimiento, se efectuaron las recomendaciones para atender de fondo y en un lenguaje claro y comprensible para los peticionarios las comunicaciones recibidas por la Entidad.

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resultas en la Entidad.

- Comportamiento de ingreso de peticiones

En el segundo semestre la Entidad recibió por el Sistema Bogotá Te Escucha 671 peticiones, de las cuales 591 se registraron en el sistema de gestión de correspondencia de la Entidad SIGEF y se tramitaron internamente por el área correspondiente de acuerdo con el asunto a tratar. Las restantes 80 peticiones fueron trasladas a las Entidades competentes para dar respuesta a las mismas.

- Tipologías de consultas

Las tipologías por los cuales consultan con mayor frecuencia los ciudadanos a Foncep corresponde a las siguientes:

- Derechos de petición de interés particular: Concentró el 30% de las comunicaciones recibidas para el segundo semestre.

- Solicitudes de acceso a la información: Registró el 22% de las peticiones recibidas.

- Derechos de petición entre entidades: Esta tipología se ubica en tercer lugar con el 17% del total de comunicaciones recibidas.

- Solicitudes de copia: Este tipo de solicitudes correspondió al 16% del total de las comunicaciones recibidas.

- Solicitudes de organismos de control, Concejo de Bogotá o Congreso de la República: Este tipo de peticiones concentró el 6% del total de peticiones recibidas y gestionadas por la Entidad.

- Reclamos, felicitaciones, consultas, sugerencias o quejas: El 9% restante de las comunicaciones recibidas se ubican en estas tipologías.

- Atención oportuna

De acuerdo con lo señalado en el informe de las PQRSD para el segundo semestre, las diferentes comunicaciones recibidas se gestionaron por las áreas competentes de la Entidad en los tiempos establecidos.

- Recomendaciones

  - FONCEP realizó semanalmente monitoreo al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD, se recomienda continuar con este seguimiento.

  - Garantizar la conexión de Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental que maneje la Entidad.

  - Fortalecer en las comunicaciones brindar la respuesta utilizando un lenguaje comprensible para los ciudadanos.

  - Revisar internamente las áreas que se atienda de fondo las PQRSD brindando la información requerida por el ciudadano de una forma clara y concisa.

FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes a la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Lineamientos

1. *Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.*

   FONCEP en el segundo semestre promovió, garantizó y veló por el respeto a los derechos de los ciudadanos, para lo cual, a través de los diferentes canales de atención se divulgaron los derechos y deberes por medio de piezas de comunicaciones, de hecho, se generó mayor difusión de la Carta de Trato Digno.

   Por otra parte, el área de comunicaciones durante la jornada de acercamiento que se llevó a cabo en el segundo semestre con los representantes de las asociaciones de pensionados reiteró los derechos y deberes que les asiste al hacer parte de los grupos de valor institucional.

2. *Promover dentro de la Entidad jornadas de inducción y reinducción, sobre la Política Pública Distrital de servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.*

   En el segundo semestre se invitó a los funcionarios y demás colaboradores de la Entidad para que se hicieran parte de las jornadas de cualificación programadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. En especial, se socializó e invitó para que se vincularan a los módulos: Introducción al Servicio a la Ciudadanía e Introducción a las Políticas Públicas, este último curso debido a que una de las políticas distritales que se presentan es la relacionada con Servicio a la Ciudadanía.

3. *Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.*

   El equipo de servicio al ciudadano adelantó el ciclo de capacitación programado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor, específicamente, cursaron los módulos relacionados con las temáticas de introducción al servicio a la ciudadanía y gestión de PQRSD.

4. *Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la Entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.*

   En el segundo semestre la Entidad realizó seguimiento al funcionamiento de las opciones habilitadas en la web institucional para el acceso de las personas con discapacidad, por ello, monitoreo el debido funcionamiento del menú desplegado en el sitio oficial para ajustar el contenido de acuerdo con las necesidades de los usuarios con alguna discapacidad auditiva o visual.

FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Lineamientos

1. *Promover en la Entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.*

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP cuenta a disposición de la ciudadanía de la Oficina Virtual:

Este espacio facilita que los pensionados, así como los beneficiarios de cesantías gestionen algunas de sus solicitudes en línea sin necesidad de trasladarse hasta un punto de atención físico.

Aunado a lo anterior, a través de las redes sociales de la Entidad continuamente se brindó información institucional y distrital de interés para los ciudadanos.

2. *Promover la implementación de planes de virtualización de trámites de la Entidad.*

   FONCEP es una Entidad tomada como referente en la virtualización de trámites y servicios, por lo cual, ha sido reconocida a nivel distrital. A cierre de 2022 la Entidad contó con la gestión virtual de los siguientes trámites para los pensionados: expedición de certificados de calidad de pensionados, generación de desprendibles de nómina y expedición de certificados de ingresos y retenciones.

3. *Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos para las Entidades y organismos distritales.*

La Entidad para el segundo semestre promovió entre sus grupos de valor el acceso y uso de los diferentes canales de atención para gestionar sus solicitudes ante la Entidad. Esto se realizó por medio de campañas digitales que se lanzaron periódicamente a través de las cuales se divulgaron los canales virtuales y presenciales puestos a su disposición.

4. *Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la Entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones en Bogotá Te Escucha*.

   En el segundo semestre FONCEP promovió acciones encaminadas a velar por la interacción entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones de "Bogotá Te Escucha" y el Sistema de Gestión Documental SIGEF. Debido a que se continuaron presentando intermitencias e inconsistencias en la información reportada por Bogotá Te Escucha, la Entidad adelantó mesas de trabajo con el área técnica que administra este Sistema de Información Distrital.

   Por otro lado, y dado que como parte de la modernización tecnológica que FONCEP está implementando, la Entidad adquirió un nuevo gestor documental para el cual como parte de la configuración y personalización institucional se contempló en las mesas de trabajo que se llevaron a cabo en el segundo semestre, los requerimientos técnicos que se requieren para el buen funcionamiento e interacción una vez entre en operación el nuevo administrador documental de FONCEP.

   Igualmente, la Entidad contó con el espacio en la web institucional para que los ciudadanos accedieran de forma fácil y ágil a la plataforma Bogotá Te Escucha.

FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.

La Defensoría a la Ciudadanía presentó los informes correspondientes a la vigencia 2022.

FUNCIÓN 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Lineamientos

1. *Informe anual de buenas prácticas implementadas por la Entidad para mejorar la prestación del servicio.*

   Se presenta junto con este documento el informe de buenas prácticas implementadas por la Entidad para mejorar y facilitar la prestación del servicio durante la vigencia 2022.

2. *Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía*

   En el segundo semestre la Defensora a la Ciudadanía participó en la sesión de trabajo convocada el 28 de noviembre por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, espacio en el cual se presentó la propuesta del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y los ajustes propuestos a las funciones del Defensor a la Ciudadanía.

INFORME SEMESTRAL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
ENERO – JUNIO DE 2022

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP

Elaborado por
Lina Viviana Rodríguez Torres
Defensor de la ciudadanía FONCEP

Bogotá D.C.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3

FUNCIÓN 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. 4

FUNCIÓN 2. Formular recomendaciones al Represente Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. 13

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resultas en la entidad. 14

FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes a la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. 16

FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. 18

FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital. ...19

FUNCIÓN 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. 20

INTRODUCCIÓN

En el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP designó a través de la Resolución No. DG - 00029 del 1 de Septiembre de 2020 para el rol como defensora al ciudadano a la servidora pública Lina Viviana Rodríguez Torres. El rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a velar al interior de la respectiva entidad por el cumplimiento de las disposiciones normativas, la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y la aplicación de los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019, expidió a través de la Circular 055 de 2021 el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, por medio del cual se establecieron los lineamientos para la presentación de los informes periódicos de los defensores al ciudadano. Por lo tanto, a continuación, se presenta el informe de las actividades adelantadas por la entidad durante el primer semestre de 2022.

DESARROLLO DEL INFORME

FUNCIÓN 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Lineamientos

1. *Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*

   El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP ha venido dando cumplimiento a las actividades señaladas en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2022. Las actividades se centraron en:

   - Adoptar e implementar el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía.
   - Mejorar la calidad de las respuestas en el Sistema de Bogotá Te Escucha.
   - Velar por mantener la conectividad del Sistema de Gestión Documental SIGEF con Bogotá Te Escucha.
   - Fortalecer los canales de atención dispuesto por la entidad y que están a disposición de la ciudadanía.

   Por otra parte, la entidad participó en el espacio convocado desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en donde se socializó la metodología a implementar para la evaluación institucional de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que se proyectó realizar durante el segundo semestre de 2022.

2. *Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.*

   FONCEP programó y puso a disposición todos los recursos físicos, económicos y humanos que requirió el grupo de servicio a la ciudadanía con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios para el principal grupo de valor de la entidad, sus pensionados, así como también para atender las actividades relacionadas con la

implementación de las acciones de la Política de Servicio a la Ciudadanía y el relacionamiento institucional con otras entidades a nivel distrital.

Por lo tanto, se destinaron los recursos para garantizar los pagos periódicos del servicio de BPO que está centrado en la atención personalizada y vía telefónica a los pensionados y demás usuarios que se acerquen a los puntos de atención que la Entidad tiene a disposición, estos recursos en el primer semestre ascendieron a $220.327.227.

Por otra parte, y debido a que la Entidad solamente cuenta con una persona de planta para atender todas las actividades que demanda servicio al ciudadano, se destinaron los recursos para la contratación de cinco personas naturales requeridas para atender las labores y apoyos que demandó el área, destinando durante el primer semestre la suma de $166.478.666 para cubrir los respectivos honorarios.

3. *Verificar y promover que en el Plan de Acción Plan operativo de la Entidad o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.*

   El plan de acción establecido para servicio al ciudadano se encuentra alineado con los objetivos de la Política de Servicio a la Ciudadanía. En el primer semestre se avanzó en las actividades proyectadas.

4. *Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.*

   El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones- FONCEP vela y garantiza por el acatamiento de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, así como con los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en temas de servicio al Ciudadano.

   Es así como en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 001 de 2021, realizó las acciones pertinentes para acatar las directrices emitidas en aras de registrar las denuncias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y la protección al

denunciante, para lo cual, gestionó la suscripción de los acuerdos de confidencialidad a todo el equipo directivo y a aquellos colaboradores que por la actividad que ejecuta conoce en algún momento de denuncias por posibles hechos de corrupción.

5. *Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la Entidad.*

   El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP a través de la Oficina de Control Interno realizó seguimiento cuatrimestral al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022. Como producto de las auditorias que se llevaron a cabo durante el primer semestre, la entidad implementó las siguientes acciones para fortalecer el servicio a los pensionados y demás grupos interesados que acuden a la entidad:

   - Se estructuraron y adelantaron campañas de lenguaje claro con las áreas que atienden directamente las PQRSD, esto con el objetivo de fortalecer la forma en que se proyectan las comunicaciones institucionales, para atenderlas en forma clara, concisa y en un lenguaje comprensible para los ciudadanos.
   - Se revisó y actualizó de acuerdo con la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública el riesgo asociado a emitir respuestas inadecuadas a las PQRSD.
   - En el área misional se realizaron campañas de divulgación y apropiación del procedimiento y lineamientos para la atención de las diferentes PQRSD que debe conocer y tramitar esa área.
   - Se llevó a cabo la actualización de las plantillas institucionales para la proyección de las respuestas a las PQRSD.

6. *Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.*

   FONCEP en aras de brindar mayor accesibilidad a los ciudadanos y promover el uso de los medios virtuales para adelantar los trámites y servicios que tiene a disposición la entidad, desarrolló varias estrategias para la difusión y apropiación por parte de los usuarios, entre las actividades que se llevaron a cabo están:

- Promoción general de la oficina virtual para realizar trámites y servicios:

  Enlace 1:
  https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid0egLHCWBzQRQFcNYJ3psnGbqcG6RGpcxdWW1C9CaKyF4vYq9QoZ6kfZLjg38GjPWel

  Enlace 2:
  https://www.youtube.com/watch?v=2DCQY9Knxeo&feature=youtu.be

- Actualización cuenta bancaria

  https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/3147583655516927

- Actualización de EPS https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/3156171537991472

- Auxilio funerario https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/3152673228341303

- Prueba Supervivencia https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/3160161617592464

Durante el segundo trimestre de la vigencia se divulgó información de los siguientes trámites y servicios:

- Pensión de sobrevivientes https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid0eW73VpgGpHQhZEvUEf3sgoYurrYnoyy9b6Bxzk1GdfLNPs3jcSpT4kj5K6ormzWvl

- Certificado de Ingresos y Retenciones https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid02iEtKTfHeMoSnVxCgbsSYxcXYRZErD537xiVMJeR23w4p1euBYWu3mJpSj5dUhNSPl

- Indemnización sustitutiva de pensión de vejez https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid02dkkK499apmpxwDTqQUDyMsrEoPciZR3g1KPjrMKV7pUhMLbrQvtAns6Dt9Py5j9Tl

- Informe técnico previo y/o posterior de cesantías para mejoras locativas https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid02fPyhRddxX8LK39zgaKzSU3whimrYWsZ2ziCD4P6BbX4u9ZYzmMdt3NVEC7pbQNxgl

- Certificado de pensión - no pensión https://www.facebook.com/FONCEP.BOGOTA/posts/pfbid02m5TxnKK7FV3gwEFcZHGo6BNfFR7ibPnF6AF6BzEoxhpXZUMP2HGTFar1EurvRQfCl

FUNCIÓN 2. Formular recomendaciones al Represente Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Lineamientos

1. *Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.*

   En el primer semestre la entidad asignó los recursos necesarios con el fin de garantizar la disposición de los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el cumplimiento de las actividades del Plan Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía que la entidad debe llevar a cabo.

2. *Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.*

   FONCEP en el primer semestre adelantó seguimiento semanal con el equipo directivo a las PQRSD activas y próximas a vencerse, así como también a las solicitudes recibidas y no finalizadas en el Sistema de Gestión Documental de la entidad y Bogotá Te Escucha, recomendando a las áreas correspondientes la gestión y el cierre oportuno en los correspondientes sistemas de información para que, de tal forma, no se generen reportes de incumplimiento.

   En este mismo espacio, el área de comunicaciones y servicio al ciudadano socializó al equipo directivo de la entidad los comentarios allegados por la Secretaría General en el informe de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

3. *Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.*

   FONCEP al iniciar la vigencia 2022 formuló los riesgos asociados a servicio a la ciudadanía, entre los cuales contempló la atención oportuna a las PQRSD.

4. *Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.*

   El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP a través del proceso atención a la ciudadanía orientó, coordinó y trabajó conjuntamente con el área misional de la entidad en la mejora de los procedimientos para los trámites y servicios que tiene a disposición de los pensionados.

5. *Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.*

   Como parte del seguimiento semanal a la atención de PQRSD se efectuaron las recomendaciones para la atención oportuna, clara y de fondo a las peticiones ciudadanas. Por otra parte, la Alta Dirección encargó fortalecer los canales de atención y la divulgación de los servicios virtuales puestos a disposición de la ciudadanía, dado que, si bien es cierto, FONCEP ha recibido una buena calificación frente al servicio por parte de sus pensionados, sería importante mantener esa buena percepción e incrementarla.

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resultas en la entidad.

- Comportamiento de ingreso de peticiones

En el primer semestre la entidad recibió por el Sistema Bogotá Te Escucha 1.444 peticiones, de las cuales 912 se registraron directamente en el sistema de gestión de correspondencia de la entidad SIGEF y se tramitaron internamente por el área correspondiente de acuerdo con el asunto a tratar.

- Tipologías de consultas

Las tipologías de mayor consulta de los ciudadanos a Foncep corresponde a las siguientes:

- Derechos de petición de interés particular: Concentró el 27% de las comunicaciones recibidas para el primer semestre.

- Solicitudes de acceso a la información: Registró el 24% de las peticiones recibidas.

- Derechos de petición entre entidades: Esta tipología se ubica en tercer lugar con el 19% del total de comunicaciones recibidas.

- Solicitudes de copia: Este tipo de solicitudes correspondió al 14% del total de las comunicaciones recibidas.

- Solicitudes de organismos de control y el Concejo de Bogotá: Este tipo de peticiones concentró el 6,3% del total de peticiones recibidas y gestionadas por la entidad.

- Reclamos, felicitaciones, consultas, sugerencias o quejas: El 9,7% restante de las comunicaciones recibidas se ubican en estas tipologías.

- Atención oportuna

De acuerdo con lo señalado en el informe de las PQRSD para el primer semestre las PQRSD recibidas se gestionaron por las áreas competentes de la entidad en los tiempos establecidos.

- Recomendaciones

  - Continuar con el seguimiento periódico a los tiempos de respuesta.

  - Garantizar la conexión de Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental que maneje la entidad.

  - Finalizar en el SIGEF el trámite de las PQRSD asignadas y atendidas por las diferentes áreas de manera oportuna

  - Utilizar un lenguaje sencillo y claro para la atención de las PQRSD elevadas por la ciudadanía.

- Atender de fondo las diferentes PQRSD asignadas a las dependencias.

FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes a la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Lineamientos

1. *Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía*.

   Frente a este lineamiento el área de comunicaciones y servicio al ciudadano de la entidad divulgó a través de los canales de atención virtual y las redes sociales institucionales la carta de trato digno y realizó compañas de información frente a los derechos y deberes que le asisten a la ciudadanía.

2. *Promover dentro de la entidad jornadas de inducción y reinducción, sobre la Política Pública Distrital de servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.*

   En el primer semestre la entidad realizó una mesa de trabajo con el equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, espacio en el cual se concertó socializar a FONCEP la programación del cronograma de cualificación para la vigencia 2022 de los cuatro módulos relacionados con el Servicio a la Ciudadanía. Por lo tanto, en el primer semestre se promovió la participación del equipo del área de servicio al ciudadano para cursar el módulo 1: Introducción a lo público.

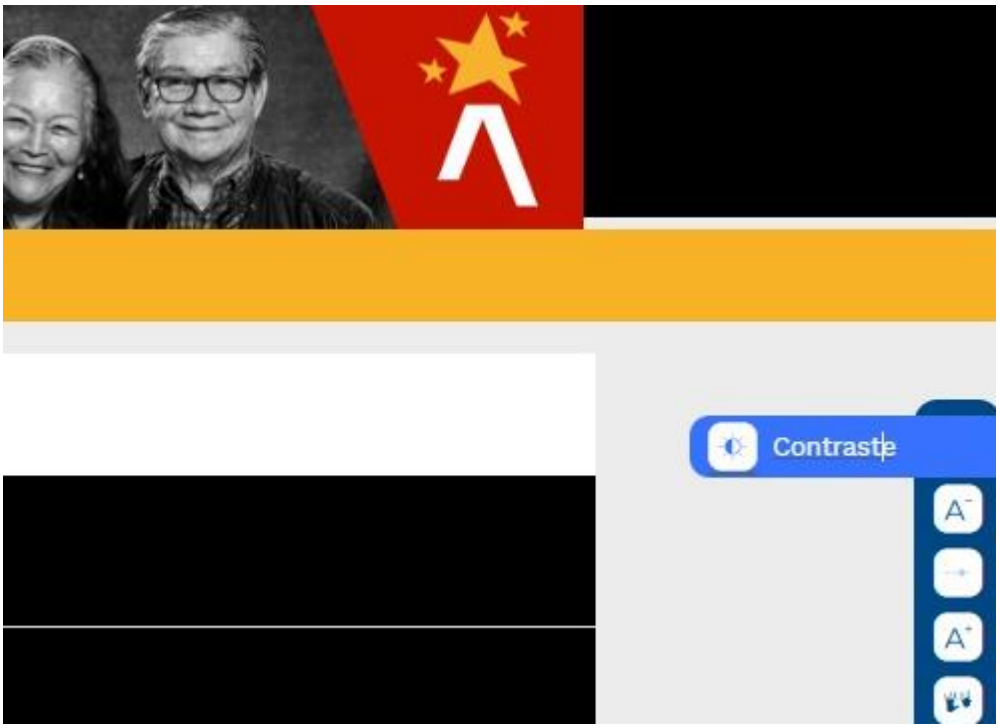
3. *Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.*

   A través de los medios de comunicación internos de la entidad se divulgaron las diferentes capacitaciones programadas en el primer semestre por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor, así como los demás espacios de formación convocados por las

diferentes entidades a nivel distrital relacionadas con la temática de servicio a la ciudadanía.

4. *Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación con y en situación de discapacidad.*

   La entidad en el primer semestre continuó con la adecuación de la página web institucional implementando la barra de accesibilidad para manejar los contrastes, tamaño de letras y conexión con centro de relevo para las personas con discapacidad.



FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Lineamientos

1. *Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía*.

   FONCEP como parte de las actividades trazadas a nivel institucional en su plan de acción del proceso de servicio a la ciudadanía contempló enfocar sus esfuerzos en la divulgación de información institucional relacionada con el quehacer misional de la entidad, así como también, en la disposición de las herramientas tecnológicas para fortalecer la atención a la ciudadanía y facilitar el acceso a los servicios que ofrece la entidad.

2. *Promover la implementación de planes de virtualización de trámites de la entidad.*

   La entidad para el primer semestre de 2022 fortaleció la infraestructura tecnológica para mejorar y facilitar la navegabilidad y la gestión de los pensionados y sus familias frente a los trámites virtuales que pueden adelantar a través de la web institucional.

3. *Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos para las entidades y organismos distritales.*

   FONCEP a través del área de comunicaciones y servicio a la ciudadanía adelantó campañas de divulgación a través de las redes sociales y la web institucional sobre los diferentes canales de atención a los cuales pueden acceder.

4. *Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones en Bogotá Te Escucha.*

   El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" se encuentra articulado con el Sistema de Gestión

Documental (SIGEF) del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, sin embargo, se generaron algunas intermitencias en la conexión lo cual generó que internamente la entidad adelantara acciones para garantizar el registro de la información en este aplicativo desarrollado en el marco de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Por lo tanto, la Entidad conjuntamente con los equipos de trabajo del grupo de comunicaciones y la Oficina de Informática y Sistemas, llevaron a cabo las acciones que se requirieron en pro de garantizar la interacción de los dos Sistemas de Información y facilitando el acceso de los ciudadanos a través de la siguiente opción de la página web institucional:

FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.

La Defensoría a la Ciudadanía presenta el informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022.

FUNCIÓN 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Lineamientos

1. *Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.*

   En el mes de enero de 2022 y como parte del informe de las actividades realizadas por la Defensoría del Ciudadano en el segundo semestre de la vigencia 2021, se remitió el documento de las buenas prácticas implementadas por este Fondo en esa vigencia.

2. *Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía*

   En el primer semestre de la vigencia en curso la Defensora al Ciudadano de la entidad participó en la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía que se llevó a cabo el 17 de junio. En esta reunión se abordaron los siguientes temas:

   - Seguimiento del primer trimestre de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
   - Socialización de los resultados preliminares de la evaluación de operaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
   - Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
   - Avances en el programa de dinamización de trámites.
   - Avances y retos de la figura de Defensor a la Ciudadanía.

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP
INFORME DE BUENA PRÁCTICAS
VIGENCIA 2022

El Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones – FONCEP durante la vigencia 2022 orientó sus acciones en el fortalecimiento de la relación con sus diferentes grupos de valor, en especial, con los pensionados quienes son los ciudadanos que hacen uso diario de los canales de atención que ha dispuesto la Entidad.

Por lo cual, a nivel institucional se garantizaron los recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios para brindar una atención oportuna y de calidad a los ciudadanos. Lo anterior, se alcanzó a través de un trabajo coordinado con las diferentes áreas de FONCEP, en especial, con la Oficina de Informática y Sistemas y la Subdirección de Prestaciones Económicas, esta última, encargada de gestionar la mayor parte de peticiones o comunicaciones que recibe a diario el fondo.

Es así como se desplegaron las siguientes actividades que se destacan como buenas prácticas implementadas por FONCEP, puesto que con estas se atendieron algunas sugerencias allegadas por los ciudadanos frente a la garantía de sus derechos, facilitando el acceso a la información de una manera rápida, oportuna y ágil.

- Puntos de atención: Se ampliaron los puntos de atención presencial de la entidad, contado así con dos puntos de la red cade:

  - Cade Toberín
  - Cade Tunal.

  Para contar con estos dos puntos de atención adicionales, se trabajó en equipo con la Subdirección Jurídica, la Subdirección Financiera y la Oficina de Informática, áreas que desde su quehacer misional brindaron el apoyo que se requirió para lograr el objetivo trasado

  Frente a este aspecto es importante señalar que, para definir la ubicación de estos dos nuevos puntos de atención, se hizo participes a los pensionados quienes votaron a través de la web de la Entidad por el sitio de su preferencia para establecer estos dos nuevos puntos, recibiendo la mayor votación el Cade Toberín y Tunal. Contar con esta iniciativa permite que los pensionados tengan mayor acceso a los puntos de atención cerca de su lugar de residencia y eviten trasladarse hasta la sede principal de FONCEP.

- Seguimiento al trámite de PQRSD: El seguimiento semanal de la Alta Dirección frente a la oportunidad de respuesta delas PQRSD recibidas por la Entidad, permitió generar alertas para el cumplimiento de los tiempos de ley, así como también, en estos espacios se hizo un llamado para la atención de fondo a dichas comunicaciones, identificando además cumplimiento de requisitos de calidad, calidez y claridad en la emisión de las respuestas

- Campañas de comunicación enfocadas a los trámites virtuales: Teniendo en cuenta que la Entidad tiene identificados aquellos trámites más recurrentes entre los ciudadanos que acuden a la misma, se procuró orientar los esfuerzos de las campañas institucionales en aquellos trámites que pueden adelantar a través de la oficina virtual en tema de pensiones, cesantías, historia laboral, pago de cuotas pensionales y consulta de terceros.

- Encuentros con asociaciones de pensionados: Teniendo en cuenta que el grupo de valor de mayor participación e interacción de la Entidad corresponde a los pensionados y pensionadas, los procesos de comunicaciones y servicio al ciudadano realizaron dos encuentros en el año, espacios en los cuales los pensionados a través de los representes de sus asociaciones manifestaron a la administración sus experiencias positivas con la atención de la Entidad y los aspectos a mejorar. Fruto de este ejercicio la entidad conoció la percepción por parte de este grupo de valor y realizó los ajustes pertinentes frente a los comentarios realizados.

- Participación en el ejercicio de formulación de la política de atención a los pensionados: Teniendo en cuenta que FONCEP en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 43 del Plan Distrital de Desarrollo - PDD, formuló la política de atención a sus pensionados, como parte del proceso de participación ciudadana, para la etapa de diagnóstico y construcción de objetivos se vinculó a los pensionados de la Entidad que quisieron hacer parte de esta iniciativa. Por ende, a través de un ejercicio de grupos focales se generó un espacio de participación en donde expresaron sus principales intereses frente a las actividades de las entidades distritales que esperan que FONCEP divulgue la información para su participación.

- Canal de información Gózate Bogotá: Como parte del proceso de fortalecimiento de la relación con la ciudadanía, FONCEP en la vigencia 2022 periódicamente brindó información actualizada en el espacio de la página web institucional *Gózate Bogotá*, en donde se publicó la información relacionada con las actividades recreativas y culturales ofertadas por las entidades distritales y a las cuales podría vincularse la población pensionada de la Entidad.

- Fortalecimiento de la cualificación del equipo front: El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones- FONCEP en su objetivo de mejorar la experiencia sus grupos de valor, incentivó la capacitación del personal que atiende directamente en los puntos presenciales y virtuales en las temáticas relacionadas con introducción de servicio a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas, formación impartida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General.

- Apropiación del lenguaje en los diversos mensajes divulgados por la entidad: Dado que el principal grupo de ciudadanos que se dirige a FONCEP es muy específico en cuanto a su rango etario, la Entidad en la información divulgada a través de los diferentes canales virtuales se enfocó en manejar un lenguaje claro y preciso en los mensajes para lograr el objetivo de llegar a este segmento de la población que hace parte de los ciudadanos que cotidianamente se acercan a la institución.

- Disposición del Sistema digital para el manejo de turnos: Como parte de la estrategia de modernización tecnológica que actualmente lleva a cabo FONCEP, se puso a disposición en la sede principal de servicio al ciudadano el sistema digital para el manejo y asignación de los turnos, esto con el propósito de mejorar la experiencia de los ciudadanos al dirigirse a la Entidad

para adelantar sus trámites. Así mismo, durante la vigencia 2022 se gestionó la estabilización del dispositivo electrónico para la generación automática de extractos y certificados para los pensionados, evitando de tal forma la espera y generación de turnos adicionales para un trámite sencillo.

- Actualización de documentos del proceso servicio a la ciudadanía en el Sistema de Gestión de Calidad: En el año 2022 se actualizaron los documentos relacionados con el proceso de servicio a la ciudadanía como: la carta de trato digno, la caracterización del proceso, el procedimiento de atención a los PQRSD, el procedimiento para el ingreso, actualización y racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, el procedimiento para la atención de trámites y OPA´S, entre otros

Así las cosas, se observa que FONCEP para el año 2022 ejecutó diversas actividades encaminadas a mejorar la atención a la ciudadanía y la experiencia de sus grupos de valor, brindando una mejor atención para satisfacer las necesidades de sus usuarios.