

Informe del defensor al ciudadano FONCEP

Fecha de corte: 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023

Elaborado por: Defensora del ciudadano FONCEP

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

A la fecha FONCEP, cuenta con cuatro compromisos que hacen parte de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Para el reporte del primer semestre avanzamos así:

- Adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente: Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP cuenta con el protocolo de servicio al ciudadano actualizado, este, como documento homólogo del manual de servicio a la ciudadanía el cual incluyó temas relacionados con lenguaje claro e incluyente y principios de servicio.

Enlace de consulta: <https://www.foncep.gov.co/sites/default/files/2022-08/Protocolo%20de%20servicio%20al%20ciudadano.pdf>

- Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema: FONCEP, realizó seguimiento mensual y semanal a las solicitudes ciudadanas, así mismo se validó el cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y oportunidad, a través del listado de validación de criterios de respuesta y se definieron campañas para incentivar a los colaboradores a emitir respuestas en lenguaje claro.

El último informe emitido por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, remitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor indicó que, con corte a mayo contamos con un cumplimiento del 92% y un cumplimiento acumulado del 95% en los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.

- Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS: FONCEP para efectos de prestar un mejor servicio, ha implementado estrategias para la vigencia 2023, con el fin de optimizar y mejorar la conexión entre los sistemas de gestión documental de la Entidad con Bogotá te escucha, para lo anterior se han definido las siguientes acciones:

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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

- » Realizar la integración del SGDEA con otros sistemas de información, así como la migración de datos y sensibilización a los usuarios del FONCEP.
 - » Realizar la etapa de estabilización del sistema de gestor documental en la entidad, que permita la disminución de los fallos y un servicio optimo a los usuarios funcionales.
 - » Adquirir horas para la implementación, acompañamiento y capacitación del Gestor documental.
- Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas: FONCEP realizó un proceso de rendición de cuentas donde se relacionaron temas de servicio, así mismo, se realizó una reunión de diálogo ciudadano donde se expuso y se generaron conversatorios alrededor de temas de servicio y de interés de estos.

Enlace: <https://www.foncep.gov.co/huella-de-gestion>

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

Durante el primer semestre de la vigencia, la Entidad destinó los recursos para contar con la contratación del equipo de trabajo de personas naturales que fue vinculado desde inicios de enero, con el fin de atender todas las actividades que demandan los procesos.

Por otra parte, también se cuentan con recursos para la ejecución del BPO, que se apropiaron a inicio de año para la vigencia.

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 el proceso de servicio al ciudadano en la vigencia 2023 se encuentra alineado con los objetivos de la Política de Servicio a la Ciudadanía. Mediante el siguiente enlace: <https://onx.la/f9422> se podrá identificar la asociación del plan y las metas como se evidencia a continuación:

Categoría	Dependencia	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Fecha inicial planeada (Act.)	Fecha final planeada (Act.)	Total entregables (Actividad)	Meta institucional	Políticas de gestión y presupuesto	Planes institucionales	Riesgo: metas y resultados
2	Comunicación y Servicio al Ciudadano - CSC	Realizar jornadas de diálogo (presencial o virtual) de doble vía al semestre	Realizar jornadas de diálogo con los grupos de valor, a través de canales presenciales o no presenciales donde se consulte a los participantes referencias relacionadas con: Actividades en las que les interesaría participar, a partir de oferta institucional definida. Información relevante para la rendición de cuentas, relacionada con FONCEP. Mejoras en la prestación del servicio cívico.	01Ene/2023 00:00	30Jun/2023 23:59	-Informe de la jornada de diálogo 1 semestre	30 - Ejecutar el 100% de las acciones asociadas a la formulación e implementación de la política de gestión al pensionado	1 - Servicio al ciudadano 2 - Seguimiento y evaluación 3 - Cumplimiento institucional 4 - Participación ciudadana 5 - Oferta pública 6 - Transparencia 7 - Acceso a la información	18 - Plan de Tratamiento de Riesgos 19 - Plan de Participación Ciudadana 20 - Rendición de Cuentas 21 - Atención al Ciudadano 22 - Plan de transparencia 23 - Plan de formación	- Experiencias de los grupos de valor evaluadas negativamente. - Oferta institucional de divulgación o comunicación de manera
3	Comunicación y Servicio al Ciudadano - CSC	Realizar encuestas a los grupos de valor de FONCEP y analizar sus resultados - I semestre	Realizar encuestas a los grupos de valor de FONCEP y analizar sus resultados - I semestre	01Feb/2023 00:00	15Jul/2023 23:59	-Informe o resultados análisis de encuesta aplicada a los grupos de valor de FONCEP - semestre	1 - GV - Realizar el 100% de la estrategia del mejoramiento de la capacidad para satisfacer los grupos de valor	1 - Servicio al ciudadano 2 - Seguimiento y evaluación 3 - Cumplimiento institucional 4 - Participación ciudadana 5 - Oferta pública 6 - Transparencia 7 - Acceso a la información	18 - Plan de Tratamiento de Riesgos 19 - Plan de Participación Ciudadana 20 - Rendición de Cuentas 21 - Atención al Ciudadano 22 - Plan de transparencia 23 - Plan de formación	- Experiencias de los grupos de valor evaluadas negativamente. - Oferta institucional de divulgación o comunicación de manera

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.

Durante la vigencia, FONCEP ha trabajado en la validación y cumplimiento de la normatividad vigente, especialmente en la relacionada con atención y satisfacción de los ciudadanos, por lo anterior, se emiten constantemente recomendaciones a los responsables de área para que verifiquen y apliquen la respuesta a las solicitudes ciudadanas de manera oportuna, eficaz, bajo parámetros de calidad, calidez y lenguaje claro a través de seguimientos constantes por correo electrónico y en los comités directivos. Como parte integral de la verificación, contamos con el informe emitido por el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, remitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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

Durante el primer semestre se realizó seguimiento semanal al cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento suscrito durante la vigencia 2022, relacionado con la respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, o Denuncias, en adelante PQRSD, a través del envío de correos electrónicos a los responsables de la emisión de respuesta de las PQRSD, así como su validación por medio de los comités directivos.

Enlace: https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=204&field_fecha_de_emision_documento_value=All

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

Durante el primer semestre de 2023 se definió la estrategia de racionalización de trámites con enfoque normativo, según los lineamientos de la Función Pública:

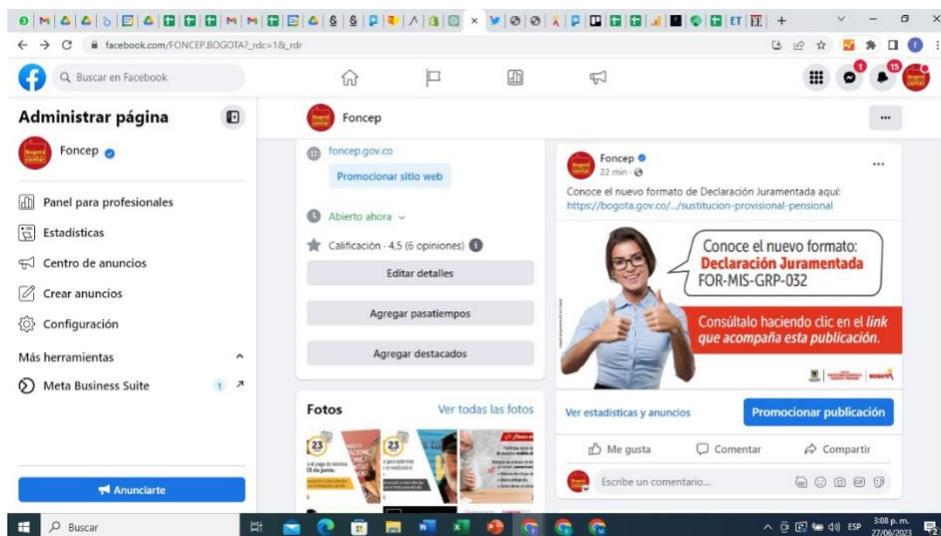
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Acciones racionalización
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	Actualmente dentro del trámite se exige como requisito las declaraciones juramentadas con autenticación de firma rendida por el solicitante, igualmente las declaraciones	Se sustituyó el requisito de presentar declaración bajo la gravedad de juramento ante autoridad administrativa o de cualquier otra índole. Para surtirla, bastará	Evita gastos de desplazamientos y demás costos para obtener la autenticación de firma o la declaración ante otra autoridad	Eliminación de requisitos (verificaciones)

	<p>juramentadas con autenticación de firmas rendidas por testigos, diferentes a familiares, con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses en las que depongán sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar por las que les consta que el (la) beneficiario(a) convive y depende económicamente del (la) titular del derecho.</p>	<p>la afirmación que haga el particular ante la entidad, la cual se entenderá hecha bajo la gravedad del juramento.</p> <p>Decreto 019 de 2012 art 7</p>		
--	--	--	--	--

Campaña de difusión

En relación con este punto, se realizó divulgación y difusión del trámite en el portal web de la entidad, así como en la intranet. Adicional a esto, también se publicó la pieza en las pantallas del front en el punto de atención de la Entidad, como en redes sociales y envío de correos masivos externos e internos.





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**

Durante el primer semestre, FONCEP asignó los recursos correspondientes para la ejecución de las acciones enfocadas al cumplimiento de la política que se debe ejecutar, las acciones se encuentran relacionadas en el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2023 y se puede ampliar la información en el siguiente enlace: <https://onx.la/f9422>

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

Durante el primer semestre la Alta Dirección con el apoyo del grupo de comunicaciones y servicio a la ciudadanía realizó seguimiento semanal al reporte de las PQRSD, generando recomendaciones para la atención de las que especialmente tienen fechas próximas de vencimiento, estas en términos de oportunidad, lenguaje claro y atención de fondo. Por otra parte, se realizaron campañas (internas y externas) con el fin de promover el cumplimiento de la normatividad, así como el diálogo de doble vía con los ciudadanos a través de este canal.

Enlace: https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All

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.

Durante el primer 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.

Las recomendaciones de la segunda línea de defensa se evidencian a través de los informes emitidos:

https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=190&field_fecha_de_emision_documento_value=All

Al igual que los de la tercera línea de defensa de la Entidad:

https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=204&field_fecha_de_emision_documento_value=All

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.

Durante la vigencia 2019 y 2020 radicamos al área de Talento Humano la solicitud de validación y avance en la creación de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano como un área formal, por su parte recibimos las siguientes respuestas:

2019

“Al respecto le informo que el estudio de modernización se encuentra en proceso para que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD, emita concepto de viabilidad técnica favorable, ya que éste a su vez ha solicitado que se tenga un visto bueno favorable de la Dirección Distrital de Presupuesto de la secretaria de Hacienda, por efectos del impacto económico que pueda tener el proceso. Vale la pena tener en cuenta que ya se está en conversaciones con la Dirección Distrital de Presupuesto y una vez termine el periodo de ley de garantías se pueda seguir adelante con el proceso.”

2020

“(…) me permito informarle que según la información encontrada en los archivos el Área de Talento Humano de la Entidad trabajó en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación en el proceso de modernización institucional en los años anteriores, para lo cual efectivamente se requiere de parte del DASCD el concepto de viabilidad técnica favorable al estudio de modernización que se presentó y ajustó en su momento conforme a las observaciones del DASCD.

A la fecha no se ha encontrado respuesta del DASCD y adicionalmente, en este momento, se hace necesario contar con los lineamientos que conforme a lo establecido en el nuevo Plan de Desarrollo de Bogotá emita la Dirección General frente a los nuevos retos asumidos por la entidad para el cuatrienio 2020-2024.”

2021

Durante esta vigencia participamos en diferentes mesas de trabajo, donde nos solicitaron información para realizar el requerimiento formal ante el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, entendemos que mediante ID 414730 solicitamos el concepto técnico favorable para la creación de la Oficina Asesora de Comunicaciones con funciones de Servicio al Ciudadano en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP.

Según última respuesta emitida por el DASC, no se dio aval para la creación de la oficina, sustentando que con las funciones de la Asesora de Dirección General para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano se daba cumplimiento a lo requerido.

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.

FONCEP durante la vigencia 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:



De acuerdo con el seguimiento a las necesidades de los ciudadanos, se sugiere:

- » A la Subdirección Técnica de Prestaciones Económicas, realizar los ajustes necesarios en términos, oportunidad, lenguaje claro y las demás necesidades identificadas frente a los trámites y servicios en la herramienta SUIT de la Función Pública, con el fin de que el proceso de servicio al ciudadano pueda emitir documentación relevante para los ciudadanos con información de alto valor y consistente, como lo es la guía de experiencia.
- » A la Subdirección Técnica de Prestaciones Económicas, una vez actualizada la información de la SUIT, relacionada con trámites y servicios, determinar y remitir claramente los tiempos máximos de respuesta para cada uno de ellos con el fin de establecer un indicador de oportunidad que permita hacer seguimiento al cumplimiento de estándares mínimos de respuesta frente a las solicitudes ciudadanas.
- » A la Oficina de Informática y Sistemas, definir procesos que permitan actualizar las bases de datos de los grupos de valor identificados para contar con información verás antes y durante la toma de decisiones que afectan la atención a la ciudadanía.
- » A todos los líderes de área, continuar con la validación y seguimiento permanente a la oportunidad de respuesta de PQRSD, que con corte a mayo nos ha permitido demostrar que la eficiencia de su gestión, consolida una respuesta en la mayoría de los periodos del 100% para lo que respecta a la vigencia 2023.

Las recomendaciones han sido implementadas al interior de la entidad, permitiéndonos tener un indicador de cumplimiento del 99%.

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.

Lineamientos

Trámites y servicios

Durante la vigencia 2023 FONCEP ha recibido más de 7.000 solicitudes de trámites y servicios, casi el 70% de las solicitudes se concentran en:

- » Autorización de descuentos de mesada pensional
- » Desprendibles de pago de nómina
- » Reconocimiento de bono y cuota parte de bono
- » Reconocimiento y pago de cuota parte pensional (por cobrar)

El porcentaje restante, se distribuye en los demás trámites y servicios (23).

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 durante la vigencia 2023 ha promovido y velado por el respeto a los derechos de los ciudadanos, para lo cual, a través de los diferentes canales de atención, se divulgó la carta del trato digno, además se está diseñando una campaña que contiene los derechos de los ciudadanos y que será divulgada, antes del cierre del semestre.



Adicionalmente, se comunicó y promovió el canal que la Entidad dispuso para que los ciudadanos se comuniquen directamente con el defensor al ciudadano. <https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>
ADEM+AS NO HAY UN CORREO SOLO PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO?

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.**

Durante la vigencia 2023, se realizó proceso de inducción y reinducción.

Frente a los procesos de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano se socializó la siguiente información a través de la inducción y reinducción programada por Talento Humano mediante reunión presencial:

- » Comunicación en lenguaje claro (tips de comunicación, pasos a tener en cuenta, sugerencias de escritura, que es **lenguaje NO claro**)
- » Como realizar proceso de solicitud de piezas y campañas de divulgación y cumplimiento de las diferentes acciones definidas en el plan de acción, particularmente las enfocadas en el cumplimiento de la política.

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

Durante la vigencia, desde el proceso de servicio al ciudadano, se realizan jornadas de capacitación continuas enfocadas en entrenar en habilidades blandas y duras a los agentes, frente a la atención, servicio, resolución de inquietudes y sensibilización sobre la importancia de su rol en la red de atención. Lo anterior se evidencia a través de las actas de reunión del periodo (17) que cuentan con sus respectivos compromisos.

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.

la Entidad realiza seguimiento permanente al funcionamiento de las opciones habilitadas en la web institucional para el acceso de las personas con discapacidad, por ello, monitorea 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.



Así mismo, a través del certificado de accesibilidad web se da cumplimiento a lo relacionado:

Enlace: <https://www.foncep.gov.co/accesibilidad-web>

Accesibilidad web

En esta sección encontrarás el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, relacionados con accesibilidad web:

[Elementos multimedia](#)[Formularios o casillas de información](#)[Certificado de accesibilidad web 2022](#)

Sede electrónica
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Sede Principal
Dirección: Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander

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

- 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 tiene a disposición de sus grupos de valor la oficina virtual, mediante la cual puede realizar diferentes trámites y servicios, sin salir de casa.



Por otra parte, a partir de la vigencia 2023 se implementó el módulo de autoservicio, el cual permite agilizar el tiempo de respuesta en nuestra sede principal.

A través de este módulo físico, pueden obtener el certificado de pensión - no pensión, el desprendible de pago de nómina y el certificado de ingresos y



retenciones, además, consultar el estado de avance, extracto financiero y detalles de pago del trámite de cesantías; ingresar a Bogotá te escucha; y realizar consultas de trámites pensionales.

Lo anterior nos deja algunas lecciones aprendidas:

- » El uso de las TIC permite agilizar los tiempos de entrega de información frecuente requerida por los ciudadanos.
- » Las TIC, son medios que propenden por la continua comunicación y facilidad en los procesos del estado (ventanilla hacia adentro), de cara al ciudadano.
- » Nuestro mayor grupo de valor (pensionados) aunque es renuente al uso de las TIC, han venido mostrando interés por hacer uso de las herramientas que FONCEP pone a su disposición.

<https://www.youtube.com/watch?v=TRiRuwp-0Z4>

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 parte del DAFP, por lo cual, ha sido reconocida a nivel distrital. A la fecha la Entidad cuenta 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.

Así mismo, a través del módulo de autogestión pueden obtener el certificado de pensión - no pensión, el desprendible de pago de nómina y el certificado de ingresos y retenciones, además, consultar el estado de avance, extracto financiero y detalles de pago del trámite de cesantías; ingresar a Bogotá te escucha; y realizar consultas de trámites pensionales.

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

En la página web de la Entidad FONCEP dispone de espacios vinculados a información y visibilidad de otras entidades, como parte de la articulación del servicio, como es el caso de:

- PQRSD – Crea tu petición: direccionamiento a Bogotá te escucha de la Alcaldía <https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias>
- Sección participa del botón de transparencia: cada botón dirección a diferentes espacios de otras entidades distritales. <https://www.foncep.gov.co/participa-0>
- Información para mujeres, botón de transparencia: espacio de la Secretaría de la Mujer. <https://www.foncep.gov.co/informacion-para-mujeres>.
- Sección Gózate Bogotá: articulación de todas las actividades del Distrito, de interés para los pensionados de FONCEP. <https://www.foncep.gov.co/programate>

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

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.

La Entidad promueve entre sus grupos de valor el acceso y uso de los diferentes canales de atención para gestionar sus solicitudes ante la Entidad. Esto se realiza por medio de campañas digitales que se divulgan periódicamente a través de las cuales se indica cuáles son los canales (presenciales y virtuales) puestos a su disposición, así mismo se realizó un video mediante el cual se explica que es FONCEP, cuáles son sus funciones, los canales habilitados, entre otros.

Enlace YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=yYFxckyAGn8>

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

Lineamientos

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

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

Lineamientos

La Entidad participa en ejercicios de validación de lenguaje claro con el fin de generar respuestas y comunicación efectiva con los grupos de valor e interés de FONCEP, en este sentido, se promueve un proceso de aprendizaje continuo, enfocado en los ciudadanos.

