



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: MARIA PIERINA GONZALEZ FALLA

Directora General

Dirección General

JAIME ALBERTO RODRIGUEZ MARIN

Subdirector - Subdirección Financiera y Administrativa

MARIA CLEMENCIA ANGULO GONZALEZ

Subdirectora - Subdirección de Prestaciones Económicas

SIMON RODRIGUEZ SERNA

Subdirector - Subdirección Jurídica

EDDY NILSON GAMBOA VÁSQUEZ

Jefe Oficina - Oficina Asesora de Planeación

MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ

Jefe Oficina - Oficina de Informática y Sistemas

ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO

Asesora - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

DE: ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA

Jefe Oficina

Oficina Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre de 2023, 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 2023, realizó la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre de 2023, según selectivo.

A partir de la auditoría realizada se concluye que el sistema de control interno del proceso de servicio al ciudadano respecto a la atención de las PQRSD, es susceptible de mejora en la medida que se acojan las recomendaciones y se formule plan de mejoramiento que permita subsanar las causas del hallazgo identificado en el presente informe, a partir de la formulación de acciones tendientes a fortalecer el sistema. Para conocimiento se remite el informe respectivo.

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

Recomendaciones

- Publicar el informe del comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos del FONCEP, de manera proactiva en la página de la entidad, teniendo en cuenta los estándares y directrices definidos para divulgar la información señalada en la Ley 1712 del 2014.
- Registrar en el sistema de “Bogotá Te escucha” las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos y condiciones indicadas en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas v.3, y verificar las acciones emprendidas en el plan de mejoramiento para evaluar la efectividad, de conformidad con las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCS.
- Avanzar con la revisión de los lineamientos contenidos en el "Instructivo de medición de interacciones para indicadores del modelo de servicio" INS-EST-SCI-005; con el fin evaluar de forma periódica la efectividad de los canales de comunicación dispuestos por la entidad con las partes externas.
- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución relacionados con el riesgo “Respuestas inadecuadas a PQRS”, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa, en aras de evitar futuras materializaciones y propender por una adecuada prestación de servicios a favor de nuestros grupos de valor.
- Revisar los requerimientos realizados por las áreas del FONCEP frente a la operación del SIDEAF en aras de garantizar la estabilización del SGDEA de manera satisfactoria cumpliendo con las necesidades del usuario final.
- Establecer controles y/o plan de contingencia por parte de la responsable del proceso de atención al ciudadano para contar con información suficiente y oportuna que permita atender los requerimientos ciudadanos y del aplicativo Bogotá te escucha.

Hallazgo

- A partir del seguimiento realizado por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS, entre el 1 de mayo al 30 de septiembre de 2023, según selectivo, se evidenció en nueve (9) solicitudes relacionadas en la tabla No. 2 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, clara, precisa, congruente y de fondo para resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en el que señala: *“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos*

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



señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”, situación que genera la materialización del riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRS, lo que conduciría a una posible pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, situación generada por la falta de efectividad de los controles existentes.

Al respecto, se deberá establecer un plan de mejoramiento efectivo que permita eliminar la causa raíz que se identifique con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

Cordialmente



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Firmado Electrónicamente
por ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Fecha: 2023-11-27 15:10
f7eaf345bede260b77b4fb549969ecba5d85a4305ef0075266bbe4e1c708fc93

ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Aprobó	ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA	Jefe Oficina	Oficina Asesora de Control Interno	
Revisó	ELIANA DEL PILAR LOPEZ RODRIGUEZ	Contratista	Oficina Asesora de Control Interno	
Proyectó	GLADYS PARRA GIL	Tecnico Operativo	Oficina Asesora de Control Interno	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexidad con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

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 Secretaría 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

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 y el 30 de septiembre de 2023, 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”*

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



- Acuerdo 630 de 2015 “*por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones*”
- Directiva 001 de 2021 “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*”.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición*”.
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como asunto “*implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos*”
- Procedimiento de Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.6
- 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 en el mismo período objeto de auditoría realizó verificación mensual al estado de las PQRSD radicadas al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá – FPPB y verificó del total de 301 peticiones radicadas una muestra no estadística de 167 solicitudes ciudadanas equivalente al 54%, cuyos resultados fueron comunicados en los informes de evaluación integral al FPPB radicados bajo los IDs 555013 del 16 de agosto de 2023 y 3-2023-09624 del 17 de noviembre de 2023.

De acuerdo con las 300 PQRS adicionales registradas en el período evaluado en el FONCEP, se tomó un selectivo no estadístico de 120 peticiones adicionales, para una muestra total de PQRSD verificadas de 287 equivalente al 48 % del total de 601 peticiones radicadas en la entidad.

Para el presente informe se descargó el registro de las PQRSD de los sistemas SIGEF y SIDEAF del FONCEP del período comprendido entre el 1 de mayo al 30 de septiembre de 2023. 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 presente informe.

La Oficina de Control Interno comunicó al líder del Proceso de Servicio al Ciudadano y a los responsables de área que fueron objeto de auditoría, el informe preliminar mediante el ID 3-2023-09670 20 de noviembre de 2023, frente al cual no se recibieron observaciones quedando el presente informe en firme.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 Verificar el reporte mensual del estado de las PQRS del FONCEP a la Veeduría Distrital y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

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 FONCEP, 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 registró el análisis del comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos de los meses de mayo a agosto de 2023, reconociendo el canal de interacción más utilizado, el tiempo promedio de respuesta, las peticiones por tipo de trámite, entre otros datos. Los informes del estado de las PQRS se publicaron en la página web de la entidad, siguiendo la ruta https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term=node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All, a excepción del informe del mes de septiembre el cual al cierre del presente informe 20 de noviembre de 2023 no se encontraba publicado, por lo que se **recomienda** publicar el informe del comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos del FONCEP del período respectivo mes vencido como buena práctica, en aplicación del principio de divulgación proactiva de la información, el cual consiste en que el derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones a la ciudadanía, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva el deber de publicar y divulgar documentos y archivos que plasmen la actividad de la entidad y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible.

De otra parte, esta auditoría evidenció la publicación de los informes estadísticos del estado de las PQRS en la página <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, registrando en la plataforma los informes mensuales del período objeto de auditoría en el tiempo estimado y en el estado aprobado, a excepción del informe del mes de septiembre que se encuentra en estado “sin revisar”, en cumplimiento del artículo tercero numeral 3 del Decreto Distrital No. 371 de 2010 y 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.

En este capítulo es importante registrar que dentro de los mecanismos de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, el FONCEP en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019, designó mediante la Resolución No. 00075 del 28 de junio de 2023, como Defensora de la ciudadanía a una servidora pública de libre nombramiento y remoción, que ejerce las funciones como asesora de la Dirección código 105 grado 04 y en observancia de la norma ut supra se evidenció que la Defensora de la ciudadanía publicó en razón de su cargo informe de gestión entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023. El acto administrativo de designación y el informe de la Defensora de la ciudadanía fueron publicados en la página de la entidad en el enlace <https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>.

Adicionalmente, se observó que en el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía que realiza la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, a través de los radicados 2-2023-17175, 2-2023-23357, 2-2023-26484 y 2-2023-29871 se comunicó la evaluación realizada a las respuestas emitidas por el FONCEP en los meses de mayo, julio, agosto y septiembre de 2023 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha, registrando que la entidad presentó al corte del mes de septiembre un índice de cumplimiento acumulado de 93% al fallar en el criterio de calidad en las respuestas entregadas a la ciudadanía, y el criterio de oportunidad al identificarse 26 peticiones contestadas fuera de término, presentando el siguiente comportamiento:

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

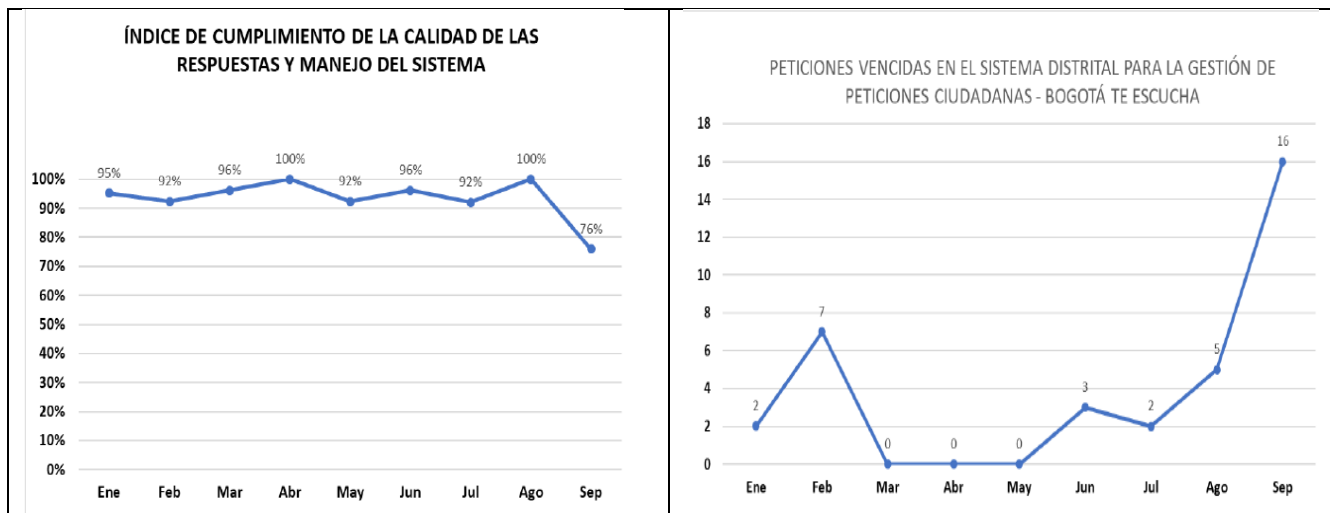
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Grafica No. 1 Índice de cumplimiento de las PQRS registradas “Bogotá te escucha”



Fuente: Informes sobre calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha con corte a septiembre 2023 – DDCS.

De acuerdo con los aspectos que deben atender las respuestas a las peticiones, se registraron las siguientes observaciones:

Tabla No. 1 Peticiones observadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a corte septiembre 2023

Radicado	Mes	Criterio incumplido	Observación
2319742023	Mayo	Calidad	El oficio de respuesta se envió a una dirección diferente a la notificada por el ciudadano.
2340192023	Mayo	Calidad	La entidad no cumplió con la obligación de dar traslado por competencia
	Junio	Oportunidad	3 respuestas vencidas
3123992023	Julio	Oportunidad	Comunicó el traslado por competencia fuera de término.
3028042023	Julio	Manejo del sistema	No se registró en el sistema al peticionario la entidad encargada de resolver la petición y dar cierre por respuesta definitiva.
		Oportunidad	3 respuestas vencidas
			2 respuestas extemporáneas
	Agosto	Oportunidad	5 respuestas vencidas
3737982023	Septiembre	Calidad	El oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
3537632023		Oportunidad	Se hace el traslado por no competencia fuera de los términos de la Ley, adicional, el requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema

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

Radicado	Mes	Criterio incumplido	Observación
3557802023 3617262023 3635582023 3640502023		Oportunidad	Las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas.
	Septiembre	Oportunidad	16 respuestas vencidas

Fuente: Informe de calidad de respuestas del FONCEP por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCCS, frente a la falta de atención en el cumplimiento de los criterios para resolver las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, se **recomienda** registrar en el sistema de “Bogotá Te escucha” las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos y condiciones indicadas en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas v.3, ya que es deber de la entidad garantizar a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los diferentes canales.

De otra parte, se observó que la DDCCS frente a los resultados expuestos solicitó a la entidad replantear y/o reforzar las acciones del plan de mejoramiento remitido por FONCEP, ya que no habían surtido el efecto deseado como es cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema. Frente al requerimiento, FONCEP remitió el 10 de octubre del 2023 a la DDCCS la evidencia de cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por la entidad, registrando el siguiente avance:

Tabla No. 2 Relación de las acciones del plan de mejoramiento con la DDCCS

Acciones planteadas	Fecha final	Seguimiento
1. Garantizar una mejor clasificación de las solicitudes de tal forma de identificar cuáles son ciudadanas y cuales corresponden a funcionarios o internas.	Continuo	Desde la entidad se remite evidencia de los listados de asistencia de la participación en el Programa de Formación Funcional- Bogotá te escucha; impartidos los días 6 de julio, 10 de agosto, y 7 de septiembre de 2023, los cuales se relacionan con el radicado 2-2023-17770 de FONCEP y radicado de la Secretaría General No 1-2023-28202.
2. Retroalimentación a las áreas encargadas de emitir la respuesta sobre la importancia de emitir respuesta antes de su vencimiento o en su defecto comunicación parcial.	Continuo	Desde la entidad se remite evidencia de la publicación en la página web, correos electrónicos de alerta, concientización a los funcionarios por medio de artículos publicados en el semanario FONCEP sobre la gestión de peticiones, los cuales se relacionan con el radicado 2-2023-17770 de FONCEP y radicado de la Secretaría General No 1-2023-28202.

Fuente: Informe de calidad de respuestas del FONCEP del mes de septiembre por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Sobre el particular y teniendo en cuenta las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se **recomienda** realizar seguimiento periódico a las acciones emprendidas en el plan de mejoramiento. La efectividad de las gestiones establecidas, serán objeto de verificación por parte de la OCI en la auditoría programada para la vigencia 2024.

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

De acuerdo con lo dispuesto en el Acuerdo 731 de 2018 en el que se señala que todos los organismos y entidades del Distrito deben adoptar como único sistema de registro de peticiones, el sistema distrital para la gestión de peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidenció a través del sistema - Bogotá te Escucha - que el

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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

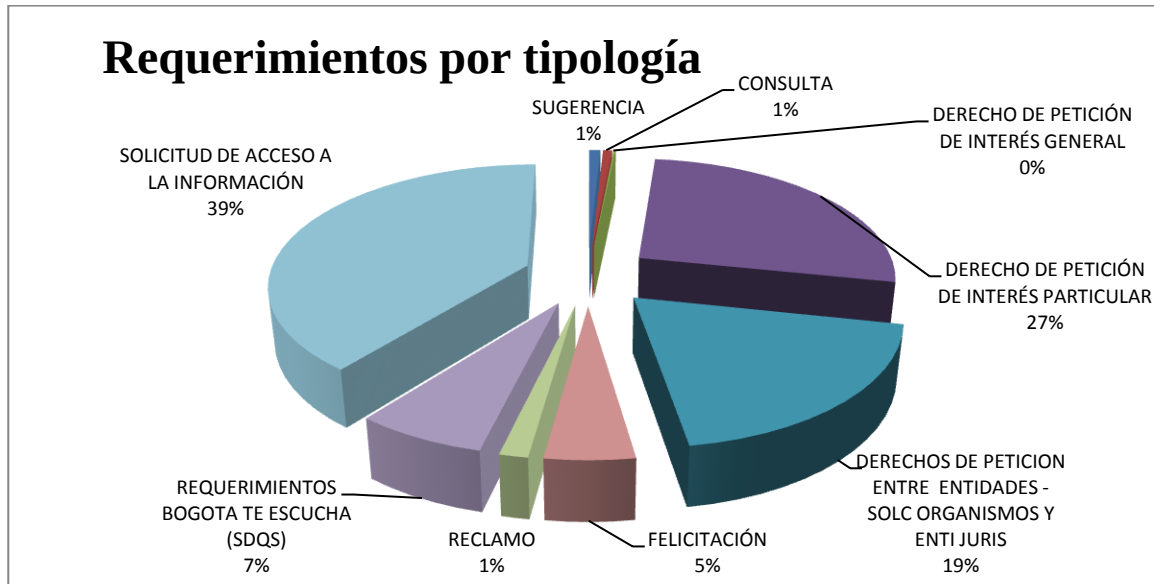


FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

FONCEP en el período objeto de auditoría se radicaron 601 peticiones ciudadanas las cuales quedaron registradas automáticamente en “Bogotá te escucha”, a excepción de 48 solicitudes que fueron registradas de manera manual en los sistemas por fallas con la interfaz del enlace “Bogotá te escucha”, situación que se consignó en los informes mensuales de PQRSD de la página web de la entidad.

De acuerdo con el registro de las 601 PQRS en el sistema SIGEF y SIDEAF entre el 1 de mayo al 30 de septiembre de 2023, se evidenció del análisis estadístico realizado el siguiente comportamiento:

Gráfica No. 2 Distribución de requerimientos por tipología



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

Se observó que el tipo de petición más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron: Las solicitud de acceso a la información/copias con 237 que equivale al 39 %, el derecho de petición de interés particular con 160 que corresponde al 27% y el derecho de petición entre entidades/organismos de control y autoridades 116 solicitudes equivalente al 19% del total de las peticiones registradas en la entidad. Con porcentajes inferiores al 10% se encuentra las consultas, sugerencias, el derecho de petición de carácter general y el reclamo entre otros como se muestra en la gráfica No. 1.

La “*solicitud de acceso a la información/copias*” que corresponde a la tipología más requerida por las partes interesadas, incluye solicitud de copias de actos administrativos proferidos por la entidad, solicitud de información del trámite de mesadas causadas y no cobradas, estado de reconocimiento de bonos y cuotas partes pensionales, entre otros.

Los “*derechos de petición de carácter particular*” hicieron referencia a solicitudes de cancelación de costas procesales, solicitudes de reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensión de sobrevivientes, reconocimiento de mesada catorce, solicitud de información cumplimiento de fallos, información sobre solicitudes de recursos, solicitud de información de trámite de auxilios funerarios, solicitud de información de pago de préstamos con libranza, reconocimiento y pago de sustitución pensional y solicitud de información de persona natural sobre el estado de reconocimiento y emisión de bono pensional a las AFP, entre otros.

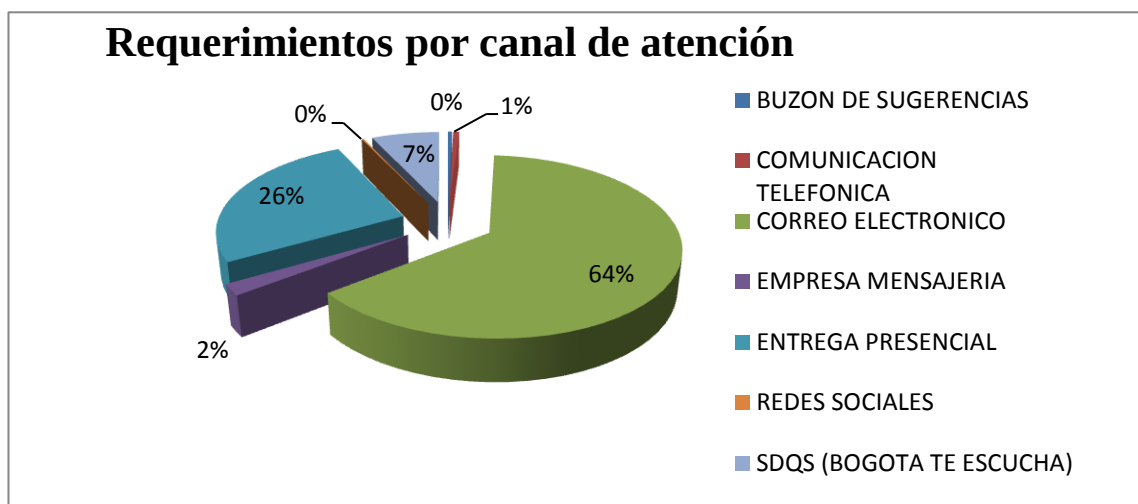


Los “*derechos de petición entre entidades/órganos de control y jurisdiccionales*” solicitud de certificación laboral de personas presuntamente vinculadas con la Alcaldía mayor de Bogotá con destino a la Fiscalía General de la Nación, solicitud de datos personales en base de datos de la entidad con destino a la Policía Nacional, reporte de la contratación de la entidad a entes de control, solicitud de información frente a reconocimientos de bono y/o cuota parte de bono por parte de las AFP, remisión de información de la atención de solicitudes radicadas en la Personería de Bogotá, información contractual frente a temas específicos y solicitudes relacionadas con el número de funcionarios vs contratistas, presupuesto y composición orgánica de la Alcaldía Mayor de Bogotá entre otros.

Los “*reclamos y quejas*” hicieron referencia al presunto no pago de bono pensional solicitado por las AFP, fallas en la página de la entidad para conocer el estado de los trámites, no está de acuerdo con solicitar inscripción para los eventos del pensionado es discriminación, fallas en el aplicativo que envía los recibos de pago, disgusto por el rechazo de solicitudes de sustitución pensional, 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; de otra parte, para verificar la recepción y atención del canal anticorrupción@foncep.gov.co y defensoralciudadano@foncep.gov.co, se realizó correo de prueba evidenciando que estos fueron atendidos.

Gráfica No. 3 Distribución de requerimientos por canal de atención



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

De acuerdo con los registros del gestor documental SIGEF se observó que el canal de atención más utilizado por los grupos de valor que accedieron a la entidad en el período de mayo a agosto de 2023, fue el correo electrónico con 312 solicitudes equivalente al 64%, entrega presencial con 129 peticiones con el 26% y SDQS “Bogotá te escucha” con 34 radicaciones que corresponden al 7% del total de las peticiones recibidas en la entidad.

Dentro del análisis de distribución de requerimientos por canal de atención, se limitó la verificación a los meses de mayo a agosto del 2023, por cuanto el gestor documental SIDEAF que entró en operación en el mes de septiembre, presentó deficiencias respecto a la información requerida para generar el reporte correspondiente, restricción que fue puesta en conocimiento por el proceso de servicio al ciudadano a la Oficina de Informática y Sistemas como área responsable de la supervisión de las órdenes de compra relacionadas con el desarrollo y fortalecimiento del gestor documental, situación que lleva a **recomendar** revisar los requerimientos realizados por las áreas del FONCEP frente a la operación del SIDEAF en favor de garantizar la estabilización del SGDEA de manera satisfactoria cumpliendo con las necesidades del usuario final y establecer controles y/o plan 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



contingencia por parte de la responsable del proceso de atención al ciudadano para contar con información suficiente y oportuna que permita atender los requerimientos ciudadanos y del aplicativo Bogotá te escucha.

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

Para la verificación al cumplimiento normativo y jurisprudencial en la atención a las solicitudes ciudadanas presentadas al FONCEP, se analizó la observancia en las respuestas de los criterios de oportunidad, resolución de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y puesta en conocimiento del peticionario, evidenciando que en el período objeto de auditoria, de las 601 PQRS radicadas en el FONCEP, la Oficina de Control Interno verificó 287 solicitudes ciudadanas seleccionadas mediante una muestra no estadística, de la siguiente manera:

Mensualmente como resultado de la evaluación al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá - FPPB, se seleccionaron 167 solicitudes ciudadanas equivalente al 54% de las 301 peticiones recibidas por FPPB, evidenciando respuestas bajo los presupuestos de ley para su resolución, a excepción de 4 solicitudes que fueron contestadas fuera de término cuyos resultados fueron comunicados en los informes de evaluación integral al FPPB radicados bajo los IDs 555013 del 16 de agosto de 2023 y 3-2023-09624 del 17 de noviembre de 2023, los cuales se detallan en la tabla No. 2

De otra parte, de las 300 PQRS recibidas por temas diferentes al FPPB en el período evaluado, se analizó un selectivo no estadístico de 120 peticiones equivalentes al 40%, evidenciando que las respuestas entregadas a la ciudadanía fueron coherentes frente al objeto de la petición y dentro de los términos de ley, excepto 5 peticiones que se muestran en la tabla No 2.

Tabla No. 3 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
1-2023-07141	6/09/2323	26/09/2023	Solicitud de acceso a la información	La petición hizo referencia: Brindar información sobre sobre el trámite de Indexación de primera mesada de pensión sanción. La respuesta dada por la entidad: "...esta entidad expidió la Resolución No. GDP - 001192 de 21 de septiembre de 2023, "Por la cual se resuelve una solicitud de Indexación de la primera mesada pensional de una Pensión Sanción", donde se da trámite a la petición elevada mediante radicado Id 540576 del 01 de junio de 2023. Observaciones OCI: Por tratarse de una petición clasificada como una solicitud de acceso a la información, la respuesta debía resolverse en 10 días, sin embargo la solicitud se contestó en 14 días superando el tiempo para su resolución.
1-2023-24589	11/09/2023	4/10/2023	Solicitud de acceso a la información	La petición hizo referencia: Solicita información del trámite de indemnización sustitutiva pensión de vejez con el ID 529220 del 3/04/2023. La respuesta dada por la entidad: "... Solicitud que se encuentra en el trámite de una serie de validación internas en la entidad y será resuelta, mediante acto administrativo que posteriormente se procederá a su inmediata notificación". Observaciones OCI: Por tratarse de una petición clasificada como una solicitud de acceso a la información, la respuesta debía resolverse en 10 días, sin embargo la solicitud se contestó en 17 días superando el tiempo 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

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				resolución. De otra parte la respuesta entregada al ciudadano no cumplió con el criterio de calidad y resolución de fondo al no indicarse con precisión a qué validaciones se refiere la entidad y en qué tiempo adicional será resuelta su petición de fondo.
1-2023-25487	20/09/2023	13/10/2023	Derecho de petición de interés particular	La petición hizo referencia: “..Se revaliden y revisen el nuevo certificado de estudios (anexado al final de documento) con el objetivo principal de que se me reintegre la mesada de pensión por sobreviviente”. La respuesta dada por la entidad: “...el FONCEP procederá con el registro de la novedad en la nómina de octubre de 2023, para el cual la vigencia del certificado escolar será a partir de fecha: 1 de julio de 2023 y, hasta el 31 de diciembre 2023. Observaciones OCI: No obstante que la petición se contestó de fondo, por tratarse de una petición clasificada como derecho de petición de carácter particular debía resolverse en 15 días, sin embargo la solicitud se contestó en 17 días superando el tiempo de resolución.
1-2023-26045	28/09/2023	17/10/2023	Solicitud de acceso a la información	La petición hizo referencia: “..me sea dada toda la información necesaria y detallada en cuanto a normas, leyes, artículos, reglamentos, para el procedimiento del cobro con retroactivos del porcentaje de Pensión de la cual fui beneficiaria..” La respuesta dada por la entidad: “.. Es importante mencionar que en la Resolución N° 2381 del 05 de octubre de 2.012 “Por la cual se reconoce una pensión de sobrevivientes” y reajustada con Resolución N° 814 del 24 de mayo de 2015 se informa que se están haciendo las gestiones necesarias para generar el acto administrativo que ordene el acrecimiento pensional” Observaciones OCI: Por tratarse de una petición clasificada como una solicitud de acceso a la información, la respuesta debía resolverse en 10 días, sin embargo la solicitud se contestó en 12 días superando el tiempo de resolución. De otra parte la respuesta entregada al ciudadano no cumplió con el criterio de calidad y resolución de fondo al no indicarse con precisión por parte de la entidad a qué gestiones se refiere y en qué tiempo adicional será resuelta su petición de fondo.
1-2023-24990	14/09/2023	04/10/2023	Derecho de petición de interés particular	La petición hizo referencia: “... se resuelva de fondo el reconocimiento, liquidación y pago de la pensión sanción de sobreviviente..” ID 547375 del 6/07/2023. La respuesta dada por la entidad: “...este Fondo Prestacional, inició de inmediato los trámites para validar la información correspondiente y desplegar todas las acciones necesarias para que quede resuelta de fondo la solicitud mediante acto administrativo que ya se encuentra en reparto para sustanciación, que resuelva de fondo la prestación económica pretendida...”. Observaciones OCI: La respuesta entregada al

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
				ciudadano no cumplió con el criterio de calidad al no indicarse con precisión que dicha solicitud se trata de un trámite el cual cuenta con un término específico para resolver, estableciendo las etapas que hay que surtir para obtener su respuesta de fondo. Por otra parte, no es procedente la expresión “próximamente se procederá a su notificación”, toda vez que se debe señalar el plazo razonable en que se resolverá o dará resolución a la solicitud.
1-2023-25723	22/09/2023	11/10/2023	Solicitud de acceso a la información	La petición hizo referencia: “Requiero respuesta a los 4 derechos de petición radicados, copia de estos con los respectivos anexos para el trámite personal. Solicito me incorporen al núcleo familiar para el servicio de salud en el régimen contributivo para agilizar el tratamiento médico oncológico”. La respuesta dada por la entidad: “Al respecto, comedidamente, nos permitimos informar que una vez verificado el expediente administrativo, se observa los siguientes radicados de respuestas de derechos de petición solicitados. ID 397107; ID 403203; 475422 y 526867 de los cuales se adjunta copia...” Observaciones OCI: No obstante que la petición se contestó de fondo, por tratarse de una solicitud de acceso a la información, la respuesta debía resolverse en 10 días, sin embargo la solicitud se contestó en 13 días superando el tiempo de resolución.
538933	24/05/2023	30/05/2023	Derecho de petición de interés particular	La petición hizo referencia: “ me permito solicitarle se me expida la certificación de pago y por medio de la cual FONCEP se constituyó título judicial a favor del juzgado, cancelando las respectivas costas procesales...” La respuesta dada por la entidad: “...El 20 de abril de 2023 se requirió al área financiera para que proceda a expedir el certificado de registro presupuestal para soportar el pago del CDP... Así las cosas una vez se cuente con el respectivo certificado el FONCEP procederá a efectuar el pago...” Observaciones OCI: Se evidenció que el ciudadano volvió a radicar la misma solicitud con el ID 544215 del 21/06/2023, y se registró en SIGEF el mismo escrito de respuesta del 30/05/2023. Se radicó la misma petición con un mes de diferencia y el ciudadano no obtuvo respuesta de fondo a su solicitud, y no se evidenció en el gestor documental al cierre de esta auditoría registro de la respuesta de fondo al peticionario.
543158	14/06/2023	26/06/2023	Solicitud de acceso a la información	La petición hizo referencia: “información del porqué o en razón a qué debo esperar hasta mediados de agosto para que me den información del pago.” La respuesta dada por la entidad: “...nos permitimos informarle que una vez verificado nuestros sistemas de información de la nómina de pensionados, se evidencia que a la fecha no hay valores de mesadas causadas y 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

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				cobradas (..) razón por la cual el área correspondiente está realizando la gestión ante la entidad financiera, con la finalidad de verificar la existencia de mesadas causadas. Observaciones OCI: No obstante que la petición se contestó en término, la respuesta entregada no resolvió de fondo la petición ni indicó fecha en que se resolvería su solicitud desconociendo el criterio de calidad en la respuesta.
547582	6/07/2023	11/07/2023	Derecho de petición de interés particular	La petición hizo referencia: La presente tiene por objeto presentar una denuncia sobre la actuación de la Gerente de Pensiones, toda vez que me ha negado el recurso de apelación al que tengo derecho. La respuesta dada por la entidad: se cargó en el gestor documental el 11/07/2023 que la OCD solicitó información a la Gerencia de pensiones pruebas para el expediente disciplinario. Observaciones OCI: No se evidenció respuesta oficial dada al peticionario.

Fuente: Base de PQRSD descargada del SIGEF y SIDEAF con corte a septiembre de 2023

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

Así las cosas, no obstante que la Asesora de Comunicaciones y servicio al ciudadano como responsable del proceso de servicio al ciudadano, ha liderado frente al riesgo “respuestas inadecuadas a PQRSD”, las acciones relacionadas con: Asegurar la gestión adecuada de PQRSD – registrando a través de correos el seguimiento a la atención de las PQRSD y validando el contenido de los derechos de petición e identificando el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud, registrando el flujo de información del gestor documental de algunas solicitudes, se evidenció que dichos controles no han sido efectivos en el período evaluado, al observar respuestas que no cumplen con los criterios para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía de conformidad con la Ley 1755 de 2015, razón por la cual se formula el siguiente hallazgo:

Hallazgo

A partir del seguimiento realizado por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD, entre el 1 de mayo al 30 de septiembre de 2023, según selectivo, se evidenció en nueve (9) solicitudes relacionadas en la tabla No. 2 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, clara, precisa, congruente y de fondo para resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en el que señala: *“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*, situación que genera la materialización del riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRSD, lo que conduciría a la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, situación generada por la falta de efectividad de los controles existentes.

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

6.4 Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario

Se evidenció que el proceso comunicaciones y servicio al ciudadano del FONCEP, registró en SVE los resultados de los mecanismos de seguimiento y evaluación del primer semestre 2023, señalando que durante este período se aplicó la encuesta de experiencia a la ciudadanía que está integrada por tres indicadores: Satisfacción, esfuerzo e imagen con medición semestral y el indicador oportunidad de respuesta a PQRS con frecuencia de medición mensual.

Se registró que, durante este período, se recibió un total de 3.036 encuestas por parte de los grupos de valor, estableciendo en cada una de las preguntas una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla No. 4 Resultado de los indicadores del proceso servicio al ciudadano - I semestre 2023.

Resultado de indicadores	Resultados observados de acuerdo a la frecuencia semestral establecida											
Valor: Sin agrupar Fecha de Consulta: 26/Oct/2023 23:59 SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA <table><tr><th>Fecha</th><th>Meta</th><th>Valor</th><th>Estado</th><th>Cumplimiento</th><th>Tendencia</th></tr><tr><td>Jun 30/Jun/2023 23:59</td><td>65.00 Porcentaje</td><td>97 Porcentaje</td><td> Excelente</td><td>130.00%</td><td>↑</td></tr></table> ResultadosAnálisisInformación de la variableComponentesMetas asignadasHistorico de Cambios Modo Historico Puntual Agregar periodo Periodo 1 01/01/2023 Hasta 1 30/06/2023 </	Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia	Jun 30/Jun/2023 23:59	65.00 Porcentaje	97 Porcentaje	 Excelente	130.00%	↑
Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia							
Jun 30/Jun/2023 23:59	65.00 Porcentaje	97 Porcentaje	 Excelente	130.00%	↑							

Sede Principal

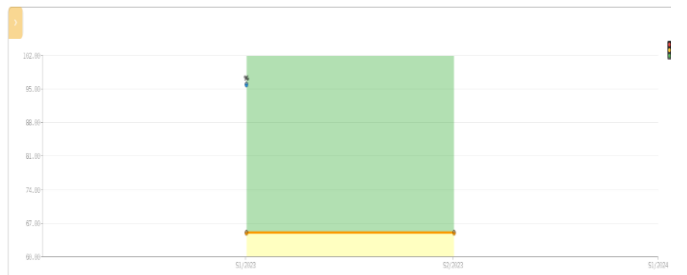
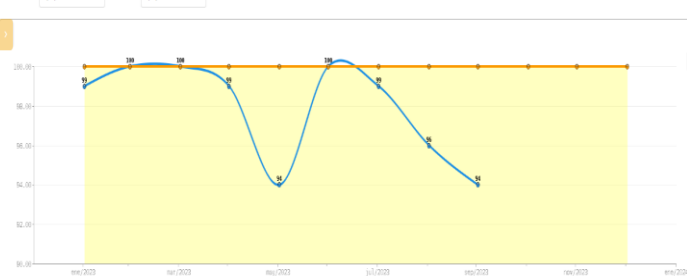
Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Resultado de indicadores	Resultados observados de acuerdo a la frecuencia semestral establecida											
Valor: Sin agrupar Fecha de Consulta: 25/Oct/2023 23:59 IMAGEN <table><thead><tr><th>Fecha</th><th>Meta</th><th>Valor</th><th>Estado</th><th>Cumplimiento</th><th>Tendencia</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jun 30/Jun/2023 23:59</td><td>65.00 Porcentaje</td><td>96 Porcentaje</td><td> ● Excelente</td><td>130.00%</td><td>↑</td></tr></tbody></table> Indicadores Analisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Historico de Cambios Modo ● Historico ○ Puntual Agregar periodo Periodo 1 01/01/2023 Hasta 1 30/01/2023 1  Frente al indicador de imagen se preguntó ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente afirmación? FONCEP trabaja para usted y para hacerle la vida más fácil. 2.746 ciudadanos se encontraron muy satisfechos, obteniendo que el 96% de los ciudadanos se encontraron de acuerdo en que la entidad trabaja por y para ellos. Se reportó que, frente a las calificaciones de experiencia por debajo de tres puntos, serán analizadas y resueltas por la entidad en el seguimiento del cierre de la vigencia.	Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia	Jun 30/Jun/2023 23:59	65.00 Porcentaje	96 Porcentaje	● Excelente	130.00%	↑
Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia							
Jun 30/Jun/2023 23:59	65.00 Porcentaje	96 Porcentaje	● Excelente	130.00%	↑							
Valor: Sin agrupar Fecha de Consulta: 25/Oct/2023 23:59 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSO <table><thead><tr><th>Fecha</th><th>Meta</th><th>Valor</th><th>Estado</th><th>Cumplimiento</th><th>Tendencia</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sep 30/Sep/2023 23:59</td><td>100.00 Porcentaje</td><td>94 Porcentaje</td><td> ● Regular</td><td>94.20%</td><td>↓</td></tr></tbody></table> Indicadores Analisis Información de la variable Componentes Metas asignadas Historico de Cambios Modo ● Historico ○ Puntual Agregar periodo Periodo 1 01/01/2023 Hasta 1 30/01/2023 1  Frente al indicador oportunidad de respuesta PQRSO, se registró que en los meses de mayo, julio, agosto y septiembre fueron atendidas peticiones ciudadanas fuera de término. Se especificó que 3 se vencieron, por cuanto se cerraron sobre el tiempo y por unos minutos adicionales el sistema lo marcó como vencido y 4 adicionales por cierres extemporáneos, se identificó más de un día hábil, incluso hasta seis para emitir respuestas. Se recomendó a las áreas emitir respuestas y cerrar las solicitudes en el gestor un día hábil antes del cumplimiento de términos y tener presente los correos de seguimiento de la Asesora de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, que se remiten cada semana, con el objetivo de evitar el vencimiento de términos.	Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia	Sep 30/Sep/2023 23:59	100.00 Porcentaje	94 Porcentaje	● Regular	94.20%	↓
Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia							
Sep 30/Sep/2023 23:59	100.00 Porcentaje	94 Porcentaje	● Regular	94.20%	↓							

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial- Modulo indicadores.

Frente al indicador de oportunidad de respuesta, es sustancial que la entidad evalúe las estrategias necesarias que logren la atención oportuna de los requerimientos y lineamientos establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas y evitar la pérdida reputacional de la entidad debido a la atención de solicitudes por fuera de término y de otra parte, registrar en SVE el resultado de las estrategias o acciones adelantadas por la entidad frente a las calificaciones de experiencia ciudadana por debajo de tres puntos, de acuerdo a con lo planteado por el área a cargo.

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 importante en este punto traer a colación la recomendación registrada por la OCI en el informe pormenorizado del Sistema de control interno FONCEP del primer semestre 2023 comunicado con el ID 550623 del 24 de julio de 2023, frente a las acciones que debe realizar la entidad para evaluar de forma periódica la efectividad de los canales de comunicación dispuestos por la entidad con las partes externas, toda vez que en el aplicativo dispuesto por el DAFP se evaluó en el punto 14.5 si *“la entidad cuenta con procesos o procedimientos encaminados a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con partes externas, así como sus contenidos, de tal forma que se puedan mejorar”*, así las cosas se **recomienda** avanzar con la revisión de los lineamientos contenidos en el "Instructivo de medición de interacciones para indicadores del modelo de servicio" INS-EST-SCI-005; con el fin evaluar de forma periódica la efectividad de los canales de comunicación dispuestos por la entidad con las partes externas.

La efectividad de las acciones establecidas para mejorar la calificación de los usuarios, así como la medición de la efectividad de los canales de comunicación, serán objeto de verificación por parte de la OCI en la auditoría programada para la vigencia 2024.

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

Tabla No. 5 Relación de controles asociados a los riesgos del proceso servicio al ciudadano

Tipo	Riesgos	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.
	Respuestas a trámites y servicios entregados de manera incorrecta o inoportuna	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
Corrupción	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	Asegurar el conocimiento de los requisitos e información relevante sobre cada uno de los trámites por parte de los ciudadanos
		Asegurar el conocimiento de los agentes de servicios sobre los trámites y servicios de FONCEP.

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial- Módulo gestión del riesgo- septiembre 2023

Se evidenció que el proceso servicio al ciudadano al corte del mes de septiembre de 2023 registró 9 controles distribuidos así: 4 controles asociados a riesgos operacionales, 2 controles asociados a un riesgo de corrupción y 3 controles relacionados 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 *“Verificar los backups de la carpeta compartida y los sistemas de PQRSD”* y *“Verificar los permisos de la carpeta compartida y los sistemas relacionados con PQRSD mediante RQ especificando*

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



quienes y que permisos tienen” relacionados con el riesgo de seguridad de la información que se registran 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.

De acuerdo con el seguimiento realizado a la eficacia y efectividad de los controles definidos por el proceso y a partir del hallazgo formulado en el presente informe, se observó que los controles relacionados con el riesgo “Respuestas inadecuadas a PQRS” no fueron efectivos, razón por la cual se **recomienda** fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa, en aras de evitar futuras materializaciones y propender por una adecuada prestación de servicios a favor de nuestros grupos de valor.

Conclusiones

Se concluye a partir de la auditoría realizada al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de mayo al 30 de septiembre de 2023, según selectivo, que el sistema de control interno es susceptible de mejora en la medida que se acojan las recomendaciones y se formule plan de mejoramiento que permita subsanar las causas del hallazgo identificado en el presente informe, a partir de la formulación de acciones tendientes a fortalecer el sistema.

Esta auditoría deja de presente que la ejecución de la auditoría permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos y del alcance definido; se advierte que se presentaron limitaciones frente a la información relacionada con la distribución de requerimientos por canal de atención del mes de septiembre 2023, debido a que el gestor documental SIDEAF presentó deficiencias en el reporte. 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.

Recomendaciones

- Publicar el informe del comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos del FONCEP, de manera proactiva en la página de la entidad, teniendo en cuenta los estándares y directrices definidos para divulgar la información señalada en la Ley 1712 del 2014.
- Registrar en el sistema de “Bogotá Te escucha” las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos y condiciones indicadas en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas v.3, y verificar las acciones emprendidas en el plan de mejoramiento para evaluar la efectividad, de conformidad con las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCS.
- Avanzar con la revisión de los lineamientos contenidos en el "Instructivo de medición de interacciones para indicadores del modelo de servicio" INS-EST-SCI-005; con el fin evaluar de forma periódica la efectividad 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



los canales de comunicación dispuestos por la entidad con las partes externas.

- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución relacionados con el riesgo “Respuestas inadecuadas a PQRS”, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y la asesoría realizada por la segunda línea de defensa, en aras de evitar futuras materializaciones y propender por una adecuada prestación de servicios a favor de nuestros grupos de valor.
- Revisar los requerimientos realizados por las áreas del FONCEP frente a la operación del SIDEAF en aras de garantizar la estabilización del SGDEA de manera satisfactoria cumpliendo con las necesidades del usuario final.
- Establecer controles y/o plan de contingencia por parte de la responsable del proceso de atención al ciudadano para contar con información suficiente y oportuna que permita atender los requerimientos ciudadanos y del aplicativo Bogotá te escucha.
- Establecer plan de mejoramiento efectivo que permita eliminar la causa raíz que se identifique como resultado del hallazgo formulado en el presente informe.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayaza 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