Informe de la **Gestión del Defensor Ciudadano**

Segundo semestre

2023

Foto de Freepik

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

BOGOTÁ

INFORME DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR CIUDADANO
Cierre de vigencia 2023

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

Lineamientos

- **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 PPDSC.**

Conforme lo previsto en el Plan de Acción, durante la vigencia 2023 Foncep realizó las siguientes actividades:

- **Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC.**

En el plan de acción de Foncep para la vigencia 2023 se establecieron actividades para el servicio al ciudadano alineó con los objetivos de la Política de Servicio a la Ciudadanía como se identifica a continuación:

Categoría	Dependencia	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Fecha inicial planeada (Acti	Fecha final planeada (Acti	Total entregables (Activid	Meta institucional	Políticas de gestión y desempeño	Planes institucionales	Riesgo: metas y resultados
2. Comunicaciones y Servicio al Ciudadano > Revisión Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Comunicaciones y Servicio al Ciudadano - CSC	Realizar jornadas de diálogo (presencial o virtual) de doble vía I semestre	Realizar jornada 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 distrital definida. Información relevante para rendición de cuentas, relacionada con FONCEP. Mejoras en la prestación del servicio actual. Con el fin de generar diálogo de doble vía y fomentar la transparencia y lucha contra la corrupción.	01/Ene/2023 00:00	30/Jun/2023 23:59	-Informe de la jornada de diálogo I semestre	30 - Ejecutar el 100% de las acciones asociadas a la formulación e implementación de la política de atención al pensionado	14 - Servicio al ciudadano 5 - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 12 - Participación ciudadana en la gestión pública 11 - Transparencia acceso a la información	18 - Plan de Tratamiento de Riesgos 19 - Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 1.3 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: rendición de cuentas 18.2 - Plan de	- Experiencias de los grupos de valor evaluadas negativamente. - Oferta institucional divulgada o comunicada de manera
2. Comunicaciones y Servicio al Ciudadano > Revisión Comunicaciones	Comunicaciones 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	01/Feb/2023 00:00	15/Jul/2023 23:59	-Informe con resultados análisis de la encuesta aplicada a los grupos de valor de FONCEP - I semestre	GV - Realizar el 100% de la estrategia del mejoramiento de la capacidad para satisfacer los grupos de valor	14 - Servicio al ciudadano 5 - Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 12 - Participación ciudadana en la gestión	18 - Plan de Tratamiento de Riesgos 18.2 - Plan de Tratamiento de Riesgos: metas y resultados 1 - Plan Anticorrupción y de	- Experiencias de los grupos de valor evaluadas negativamente.

El Plan de acción se encuentra publicado en la herramienta interna Foncep SVE y la página de la entidad cuyo enlace para consulta es: https://onx.la/f9422

- **Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el Supercade Virtual.**

FONCEP con el objetivo de continuar brindando una atención oportuna y de calidad a sus grupos de valor y a la ciudadanía, en 2023 prorrogó el convenio interadministrativo No.

4220000-1161-2020 hasta el 30 de junio de 2024, lo cual permitirá a través del uso de los diferentes canales de atención entre otros, el virtual de la RedCADE, la realización de trámites que ofrece Foncep.

Los soportes se pueden consultar en la plataforma secop II en el siguiente enlace: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
número de proceso SGA-CD-1194-2020- fecha desde el 1 enero 2020

- **Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General.**

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: https://www.foncep.gov.co/sites/default/files/2023-10/protocolo_de_servicio_al_ciudadano.pdf

- **Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios.**

FONCEP con el objetivo de continuar brindando una atención oportuna y de calidad a sus grupos de valor y a la ciudadanía, en 2023 prorrogó el convenio interadministrativo No. 4220000-1161-2020 hasta el 30 de junio de 2024, lo cual permitirá a través del uso de los diferentes canales de atención entre otros, presencial de la RedCADE, la realización de trámites que ofrece Foncep.

Los puntos de atención presencial son los siguientes:

- Sede SuperCADE
  Carrera 30 # 25 - 90

- CADE Toberín
  Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118.

- CADE Tunal.
  Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

Evidencia: Documento acuerdos de nivel de servicios y formatos de entrega de módulos de los CADE mencionados.
Enlace:https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
número de proceso SGA-CD-1194-2020

- **Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos.**

Foncep cuenta con un centro de atención donde se asignan turnos según la llegada de los ciudadanos y pensionados de Foncep.

Evidencia: Fotografías instalaciones de Foncep sede principal; red Supercade.

A continuación, imagen instalaciones SuperCade

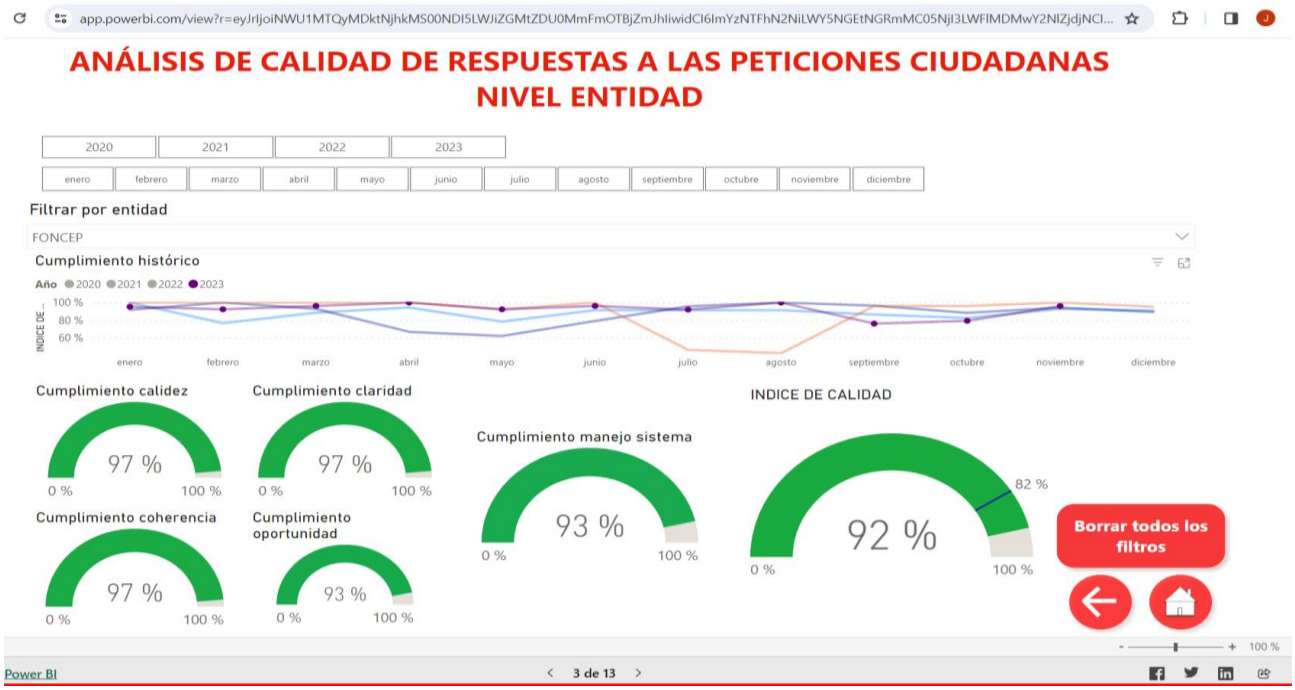
- **Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con criterios de calidad, calidez y manejo del sistema:**

En la vigencia 2023, FONCEP adelanto jornadas de socialización a los colaboradores para la emisión de respuestas a peticiones con criterios de calidad, calidez y oportunidad, a través del periódico interno “Foncep al día” de la entidad, jornadas de inducción y reinducción, así como a través de correos electrónicos.

Adicionalmente, se debe señalar que en el mes de septiembre de 2023 entro en funcionamiento del nuevo Sistema de Gestión Documental (Sideaf) y durante su proceso de estabilización se presentaron algunos retrasos en el reporte de las respuestas a las PQRSD de algunos grupos de valor. Como apoyo al proceso durante el tiempo de estabilización del sistema se ejecutó un plan de capacitación constante en el uso de la nueva herramienta. Es importante aclarar que el proceso está estable y todas las PQRSD están al día.

Evidencia: Se adjunta edición del 17 al 23 de julio del 2023 de “Foncep al día”, correos de seguimiento a las respuestas de las PQRSD meses octubre, noviembre y diciembre de 2023; registro de asistencia de las jornadas de inducción y reinducción, y correo de socialización interna del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas proferido por la Secretaría Distrital de la Alcaldía mayor.

- **Evaluación de respuestas de peticiones en Bogotá Te Escucha - SDQS:** Conforme con 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, se indicó que la entidad con corte a diciembre 2023, reportó un cumplimiento acumulado del 93% en los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.



Evidencia: Resultado del análisis de calidad y respuestas por entidad publicado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
Enlace:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFlMDMwY2NlZjdjNCIsImMiOjR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee

- **Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS:**

Durante la vigencia 2023 se mantuvo la conexión a la plataforma de Bogotá Te Escucha – SDQS con los sistemas gestión documental que estuvieron en funcionamiento en Foncep, como lo fueron los sistemas Sigef entre enero a agosto de 2023 y Sideaf a partir de septiembre de 2023. La información de la muestra fue tomada del link Bogotá Te

escucha, que además es remitida por la Alcaldía Mayor a Foncep.

Evidencia: archivo Excel de muestra de conexión y calidad para los meses de mayo y octubre de 2023

- **Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de servicio:**

Durante la vigencia 2023 mediante la Orden de compra 66188 de 2021 suscrita con BPM Consulting, la cual a la fecha de la presente respuesta se encuentra vigente, la entidad cuenta con la prestación de los servicios de centro de contacto por medio del cual se atienden los diferentes requerimientos que presentan sus grupos de valor y la ciudadanía en general, y en caso de que sea necesario radicarlos se cuenta con el gestor documental (Sideaf).

El link donde obra los soportes del citado contrato es el siguiente:https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/66188 -

- **Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE**

Como ya se ha indicado en respuestas anteriores, Foncep ha decidido mantener una mayor cobertura en su atención, y para esto prorrogó el convenio interadministrativo No. 4220000-1161-2020, manteniendo diferentes módulos de atención con la red CADE.

- Asignación del módulo 38 de la Red super cade Sede SuperCADE Carrera 30 # 25 – 90
- Asignación del módulo 4 CADE Toberín carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118.
- Asignación del módulo 5 CADE Tunal Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60

Enlace:https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
número de proceso SGA-CD-1194-2020

- **Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano:**

Durante este periodo 2023 se realizó una encuesta dirigida a medir la satisfacción de la ciudadanía, la cual fue reportada en la actividad del Plan de Acción "*Realizar encuestas a los grupos de valor de FONCEP y analizar sus resultados - II semestre.* "

Evidencia: encuesta de satisfacción II semestre 2023

- **Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas:**

En los informes de rendición de cuentas y participación ciudadana semestre I y II 2023, se incluyó todo lo relacionado con la gestión del grupo de Comunicaciones y Servicio a la Ciudadanía de Foncep.

Evidencia: Informe de rendición de cuentas y participación ciudadana de Foncep semestre I y II de 2023
Enlace: https://www.foncep.gov.co/huella-de-gestion

- **Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía:**

La información de todo lo relacionado con la cualificación de informadores y coordinadores de la Red Cade, se obtiene mediante los informes la supervisión del convenio No. 4220000-1161-2020 los cuales se encuentran publicados en la plataforma Secop II.
Enlace:
https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
número de proceso SGA-CD-1194-2020

- **Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía:**

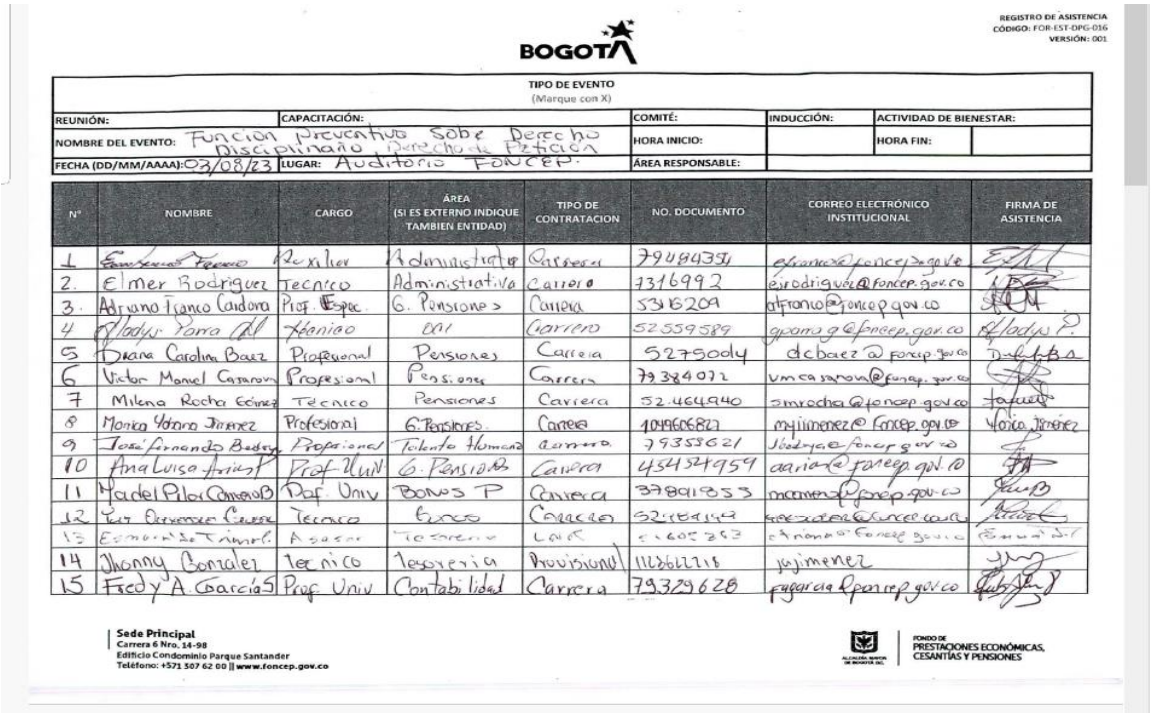
Para asegurar una constante cualificación de los servidores públicos de FONCEP en asuntos vinculados al servicio a la ciudadanía, se encuentra publicado actualizado desde el 19 de octubre de 2023 el Protocolo del servicio a la Ciudadanía, y 13 de enero de 2023 la Carta del Trato Digno en la página Web de la entidad se encuentran publicados los siguientes documentos:

Enlaces: https://www.foncep.gov.co/node/1502
https://www.foncep.gov.co/node/1501

- **Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía.**

A través de la Oficina de Control Disciplinario Interno, se realizó capacitación sobre los tiempos previstos para las respuestas de las PQRSD, realizando a la finalización de la jornada, dinámicas sobre la comprensión o entendimiento de lo informado.

Evidencia: registro de asistencia capacitación realizada el 3 de agosto de 2023 acerca de los tiempos previstos para las respuestas de las PQRSD.



REGISTRO DE ASISTENCIA
CÓDIGO: FOR-EST-DPG-016
VERSIÓN: 001

BOGOTÁ

TIPO DE EVENTO
(Marque con X)

REUNIÓN:	CAPACITACIÓN:	COMITÉ:	INDUCCIÓN:	ACTIVIDAD DE BIENESTAR:
NOMBRE DEL EVENTO: Función Preventiva sobre Derecho Disciplinario Derecho de Petición		HORA INICIO:		HORA FIN:
FECHA (DD/MM/AAAA): 03/08/23	LUGAR: Auditorio FONCEP.	ÁREA RESPONSABLE:		

N°	NOMBRE	CARGO	ÁREA (SI ES EXTERNO INDIQUE TAMBIEN ENTIDAD)	TIPO DE CONTRATACION	NO. DOCUMENTO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	FIRMA DE ASISTENCIA
1	Fernando Tapiero	Auxiliar	Administrativo	Carrera	79484351	efernandez@foncep.gov.co	
2.	Elmer Rodriguez	Tecnico	Administrativo	Carrera	7316992	erodriguez@foncep.gov.co	
3.	Adriano Franco Caldera	Prof. Espec.	G. Pensiones	Carrera	5316209	afranco@foncep.gov.co	
4	Yodyn Yarra	Técnico	DAI	Carrera	52559589	gyarra@foncep.gov.co	
5	Diana Carolina Baez	Profesional	Pensiones	Carrera	52750014	dcbaez@foncep.gov.co	
6	Victor Manuel Camacho	Profesional	Pensiones	Carrera	79384072	vmcamacho@foncep.gov.co	
7	Milena Rocha Gómez	Técnico	Pensiones	Carrera	52.464940	smrocha@foncep.gov.co	
8	Monica Yolanda Jiménez	Profesional	G. Pensiones.	Carrera	1049606827	myjimenez@foncep.gov.co	
9	José Fernando Bedoya	Profesional	Talento Humano	Carrera	79355621	jfbedoya@foncep.gov.co	
10	Ana Luisa Arias	Prof. Univ	G. Pensiones	Carrera	45434959	aarias@foncep.gov.co	
11	Yadel Pilar Camargo	Prof. Univ	Bonos P	Carrera	37801853	mcamargo@foncep.gov.co	
12	Luz Dorremar Cárdenas	Tecnico	Bonos	Carrera	52.184144	[illegible]	
13	Esmeralda Trimiño	Asesor	Tesorería	LAR	51605353	etrimino@foncep.gov.co	
14	Jhonny Gonzalez	Tecnico	Tesoreria	Provisional	1123622218	jojimenez	
15	Fredy A. García S	Prof. Univ	Contabilidad	Carrera	79329628	fagarcia@foncep.gov.co	

Sede Principal
Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

- **Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía**

Conforme al objeto misional de Foncep que entre otros, es el de reconocer y pagar las obligaciones pensionales a cargo del Distrito Capital, la entidad cuenta con un punto de atención amplio para brindar un servicio eficiente y de calidad a nuestros grupos de interés y ciudadanía en general.

Evidencia: Fotografía sede principal.

- **Puntos de atención CADE y SuperCADE:**

Como ya se ha informado, mediante la prórroga del convenio interadministrativo No. 4220000-1161-2020 hasta el 30 de junio de 2024, se logra la atención de los grupos de valor de Foncep a través de la red de SuperCADE, en los siguientes puntos.

- Sede SuperCADE
  Carrera 30 # 25 - 90

- CADE Toberín
  Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118.

- CADE Tunal.
  Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

Enlace:https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
número de proceso SGA-CD-1194-2020. Se encuentran los formatos de entrega de módulos.

- **Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos**

La evaluación de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios, la realiza la supervisión del convenio No. 4220000-1161-2020 mediante los informes de cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio.

Enlace:https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
número de proceso SGA-CD-1194-2020

- **Diseño de modelo para la gestión del conocimiento alineado con MIPG.**

En el Plan de Acción Institución 2023, quedó incluida una actividad relacionada con la gestión del conocimiento como: "*Elaborar un documento para la Oficina Asesora de Planeación que contenga los resultados de la implementación de las fases de la estrategia de gestión del conocimiento y la innovación, y recomendaciones para garantizar la continuidad de generar y compartir el conocimiento al interior de FONCEP.*"

3. Oficina Asesora de Planeación > Revisión Oficina Asesora de Planeación	Elaborar un documento para la Oficina Asesora de Planeación que contenga los resultados de la implementación de las fases de la estrategia de gestión del conocimiento y la innovación, y recomendaciones para garantizar la continuidad de generar y compartir el conocimiento al interior de FONCEP	Lina Fernanda Garrido Rodríguez	1.00	01/jul/2023 00:00	31/oct/2023 23:59	07/nov/2023 18:41		07/nov/2023 11:12	94.7%	0.00	0.00		null0.00	null0.00	
3. Oficina	Elaborar un	Jelmy Andrea	1.00	01/jul/2023	30/oct/2023	07/nov/2023		30/oct/2023	100.3%	0.00	0.00		$0.00	$0.00	

Evidencia: reporte de actividad en el aplicativo Suite Visión empresarial Plan de Acción Institucional FONCEP 2023

- **Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360:**

Se realizaron encuestas de satisfacción ciudadana respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos midiendo las variables de satisfacción, imagen y esfuerzo.

Evidencia. resultados de encuestas de la vigencia 2023.

Resultados encuestas de experiencia 2023

Durante la vigencia 2023 se aplicaron 4.047 encuestas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

Por género: el 56% de los encuestados correspondió al género masculino, el 44% al femenino y tan solo un 0,05% indico que prefería no decir su género.

Por rango de edad: el 41% de la población, se encuentra en un rango de edad entre los 70 y 79 años, seguido por el 33% de la población que se ubica en un rango de los 50 a los 69 años, el 26% restante se distribuye en los demás rangos que van desde los18 hasta 91 años o más.

El trámite o motivo de consulta de mayor interés entre los encuestados correspondió al desprendible de pago de nómina, con un 60% de participación, seguido por la consulta de otros trámites generales.

- **Tablero de Control Ciudadano en operación**

En la sede principal de Foncep ubicada en la Carrera 6 Nº 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander, durante toda la vigencia 2023 estuvo en funcionamiento el módulo de asignación de turnos.

Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales.

De acuerdo con la información contenida en el Informe de satisfacción ciudadana 2023 realizado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el 100% de las personas encuestadas manifestó haber podido realizar el trámite en Foncep.

3.5.3.12 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Se realizaron **3** trámites en la entidad, a continuación, se presentan los resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

El **100%** de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno y excelente.

Tabla 204 Nivel de Satisfacción Ciudadana FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP

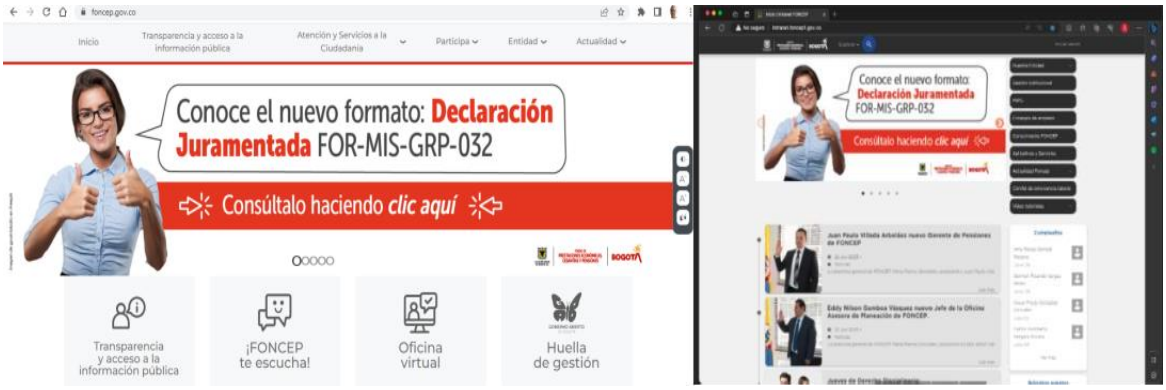
¿Cómo califica el servicio prestado por la entidad?			
Opción	**No. Respuesta**	**Porcentaje**	**THREE BOXES**
EXCELENTE	2	66,67%	**100,00%**
MUY BUENO	-	-	
BUENO	1	33,33%	
REGULAR	-	-	
MALO	-	-	
TOTAL	**3**	**100%**	

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana – 2023

Enlace:https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_informacion_ppe/2023-12/Informe%20Encuesta%20de%20Satisfacci%C3%B3n%20Ciudadana%202023.pdf

- **Trámites racionalizados**

Durante la vigencia 2023, para el trámite de sustitución provisional de pensionados a beneficiarios, se retiró como requisito la necesidad de autenticar la firma del solicitante, con lo cual se evitan gastos de desplazamientos y demás costos asociados a obtener la autenticación de firma o la declaración ante otra autoridad.



- **Expedición de protocolo de protección de datos personales**

Desde la vigencia 2022 Foncep mediante la Resolución No. DG - 00072 del 29 de septiembre de 2022 adoptó el protocolo de protección de datos personales.

Enlace:https://www.foncep.gov.co/politicas-de-seguridad-de-la-informacion-y-proteccion-de-datos-personales

- **Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de trámites en el Distrito.**

En 2023 para la racionalización del trámite de sustitución pensional se tuvo en cuenta la siguiente metodología.

Nombre de la Acción: Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios
Situación: el trámite exigía declaraciones juramentadas con autenticación de firma rendida por el solicitante.
Mejora implementada: Sustitución del requisito de presentar declaración bajo la gravedad de juramento ante autoridad administrativa o de cualquier otra índole.
Beneficio al Ciudadano o Entidad: Eliminación de requisitos (verificaciones) para surtir el trámite; Evita gastos de desplazamientos y demás costos asociados a obtener la autenticación de firma o la declaración ante otra autoridad.
Acciones de Racionalización:
Modificación de los requisitos del trámite para eliminar la necesidad de declaración juramentada; Establecimiento de un nuevo procedimiento que solo requiere la sustitución provisional de pensionados a beneficiarios sin la necesidad de autenticación de firma.

- **Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control.**

Foncep no tiene en su misionalidad, la inspección, vigilancia y control.

- **Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno**

No aplica para Foncep

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

Durante la vigencia 2023, Foncep contempló en su presupuesto los recursos para la contratación de las personas naturales y jurídicas para la atención de las actividades que demandan los procesos de servicio a la ciudadania

<u>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.</u>

En el plan de acción institucional 2023 de Foncep, se encuentra establecido el proceso de servicio al ciudadano con actividades alineadas con los productos previstos en la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía. A continuación, se señalan las actividades establecidas.

?	E	Categoría	Nombre	Responsable	Puntos	inicial planificada	Fecha final planificada	última acción	Límite de aprobación	Fecha final real	C.F.	H.H.P.	H.H.C.	%H.H.	P.	C.	%$
		2. Comunicaciones y Servicio al Ciudadano > Revisión Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Documentar las buenas prácticas de servicio al cierre del semestre	Tania Fernanda Alfonso Martinez	1.00	01/dic/2023 00:00	31/dic/2023 23:59	28/dic/2023 14:40		28/dic/2023 14:05	111.0%	0.00	0.00		$0.00	$0.00	
		2. Comunicaciones y Servicio al Ciudadano > Revisión Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Realizar encuestas a los grupos de valor de FONCEP y analizar sus resultados - II semestre	Tania Fernanda Alfonso Martinez	1.00	01/jul/2023 00:00	31/dic/2023 23:59	28/dic/2023 14:20		28/dic/2023 14:09	101.9%	0.00	0.00		null0.00	null0.00	

Evidencia: Reporte de actividades en el aplicativo Suite Visión Empresarial -Plan de Acción Institucional Foncep 2023.

<u>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.</u>

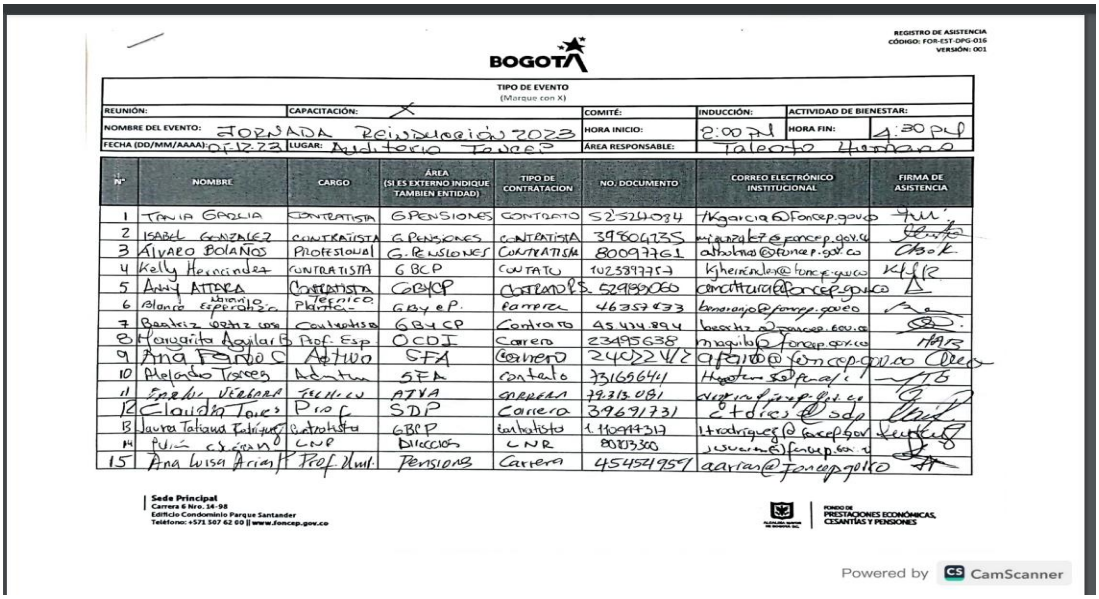
Durante la vigencia 2023, FONCEP ha fortalecido la atención a los ciudadanos conforme a la aplicación del Protocolo del servicio al ciudadano (actualizado en octubre de 2023) en aspectos como:

- El registro y gestión de peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá te Escucha.
- Protocolos de atención con enfoque de género y poblacional.

Enlace de publicación del protocolo de servicio al ciudadano
https://www.foncep.gov.co/sites/default/files/2023-10/protocolo_de_servicio_al_ciudadano.pdf

También, mediante de jornadas de inducción y reinducción. se realizaron recomendaciones para realizar las respuestas a los PQRSD en los términos previstos por la Ley y con lenguaje claro.

Evidencia: Registro de asistencia a la Jornada de inducción y correos de seguimiento.



REGISTRO DE ASISTENCIA
CÓDIGO: FOR-EST-DPG-016
VERSIÓN: 001

BOGOTÁ

TIPO DE EVENTO
(Marque con X)

REUNIÓN:	CAPACITACIÓN: X	COMITÉ:	INDUCCIÓN:	ACTIVIDAD DE BIENESTAR:
NOMBRE DEL EVENTO: JORNADA Reinducción 2023		HORA INICIO:	2:00 PM	HORA FIN: 4:30 PM
FECHA (DD/MM/AAAA): 07-12-23	LUGAR: Auditorio Foncep	ÁREA RESPONSABLE:	Talento Humano	

N°	NOMBRE	CARGO	ÁREA (SI ES EXTERNO INDIQUE TAMBIEN ENTIDAD)	TIPO DE CONTRATACION	NO. DOCUMENTO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	FIRMA DE ASISTENCIA
1	TANIA GARCIA	CONTRATISTA	G PENSIONES	CONTRATO	52524034	tkgarcia@foncep.gov.co	
2	ISABEL GONZALEZ	CONTRATISTA	G PENSIONES	CONTRATISTA	39804235	mjgonzalez@foncep.gov.co	
3	ÁLVARO BOLAÑOS	PROFESIONAL	G. PENSIONES	CONTRATISTA	80097761	albolanos@foncep.gov.co	
4	Kelly Hernández	CONTRATISTA	G BCP	CONTRATO	1023897757	kjhernandez@foncep.gov.co	
5	ANNY ATTARA	CONTRATISTA	GBYCP	CONTRATO P.S.	52989060	cancittara@foncep.gov.co	
6	Blanca Esperanza Barranjo	Técnico Planta	GBYCP	Carrera	46357433	banaranjo@foncep.gov.co	
7	Beatriz Ortiz Cosa	Contratista	GBYCP	Contrato	45.474.894	beortiz@foncep.gov.co	
8	Margarita Aguilar B	Prof. Esp	OCDI	Carrera	23495638	maguilar@foncep.gov.co	
9	Ana Parra C	Activo	SFA	Carrera	24022412	apparra@foncep.gov.co	
10	Alejandro Torres	Adentro	SFA	contrato	73165641	[illegible]	
11	[illegible] VERGARA	TECNICO	ATVA	CARRERA	79313081	[illegible]	
12	Claudia Torres	Prof	SDP	Carrera	39691731	ctorres@sdp	
13	Laura Tatiana Rodríguez	Contratista	GBCP	contratista	1.110977317	ltrodriguez@foncep.gov	
14	Julia Cárdenas	CNR	Dirección	CNR	80033300	[illegible]	
15	Ana Luisa Arias	Prof. Unif.	Pensiones	Carrera	45454959	aarias@foncep.gov.co	

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

Powered by CamScanner

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

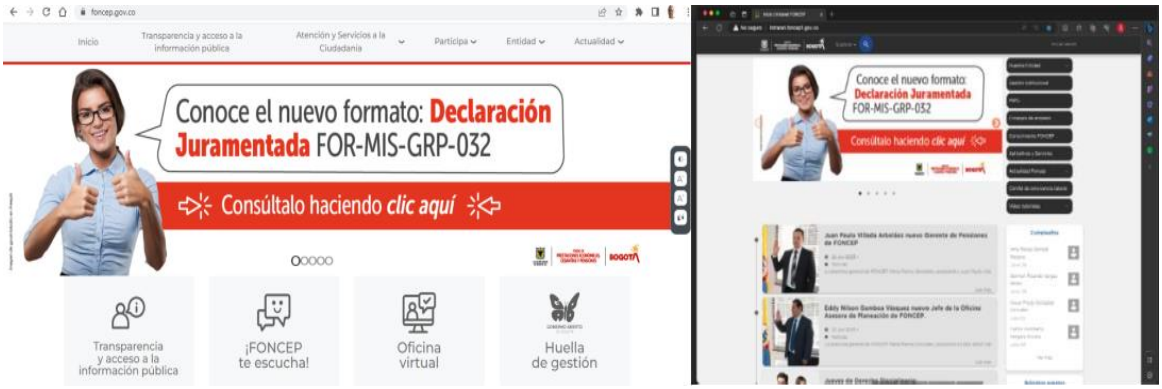
Para la vigencia 2023 establecieron planes de mejoramiento producto de las observaciones recibidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

Como ya se ha indicado en el presente informe, para el proceso pensional se racionalizó unos de los requisitos que se identifico así:

Nombre de la Acción: Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios
Situación: el trámite exigía declaraciones juramentadas con autenticación de firma rendida por el solicitante.
Mejora implementada: Sustitución del requisito de presentar declaración bajo la gravedad de juramento ante autoridad administrativa o de cualquier otra índole.
Beneficio al Ciudadano o Entidad: Eliminación de requisitos (verificaciones) para surtir el trámite; Evita gastos de desplazamientos y demás costos asociados a obtener la autenticación de firma o la declaración ante otra autoridad.
Acciones de Racionalización:
Modificación de los requisitos del trámite para eliminar la necesidad de declaración juramentada; Establecimiento de un nuevo procedimiento que solo requiere la sustitución

provisional de pensionados a beneficiarios sin la necesidad de autenticación de firma.



Adicionalmente, atendiendo las directrices de gobierno en línea FONCEP dispuso diferentes canales de atención donde se atienden las solicitudes y requerimientos, a través de los cuales se da respuesta siempre que la solicitud lo permita.

Durante la vigencia 2023 se difundieron por las redes sociales, piezas informativas donde se le indica al ciudadano los canales de atención, así como los trámites que presta la entidad.

Estos medios o canales son:

- Canal telefónico: No. 601 307 62 00 opción 2 con un horario de atención de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

- Canal electrónico y virtual: para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y el envío de solicitudes, quejas y sugerencias, se han dispuesto en Foncep, sistemas electrónicos que permitan mejorar y facilitar la comunicación con los usuarios. En la página web de Foncep se encuentra publicado un formulario de registro en el cual los ciudadanos podrán ingresar y disponer de la información que requieran y hacer sus peticiones las veinticuatro (24) horas del Día.

- El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía de Bogotá cuenta con un acceso directo desde la página web de la entidad.

- Atención presencial en la dirección: Carrera 6 Nº 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander, código postal 110321 PBX 57 (601) 307 62 00 opción 2 Correos electrónicos: defensoralciudadano@foncep.gov.co notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co;anticorrupcion@foncep.gov.co;cesantias@foncep.gov.co;libranzas@foncep.gov.co;bonosycuotaspartes@foncep.gov.co;controldisciplinario@foncep.gov.co

La página Web de Foncep se enlaza con Bogotá Te Escucha el cual es difundido por las

plataformas digitales de la entidad. Así como a su interior.

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

- 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 Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Durante la vigencia 2023, FONCEP asignó los recursos correspondientes para la ejecución de las acciones enfocadas al cumplimiento de la política púbica de servicio a la Ciudadanía, estas se encuentran relacionadas en el Plan de Acción Institucional vigencia 2023 y se puede verificar la información en el siguiente enlace: https://onx.la/f9422

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

Durante la vigencia 2023 la Alta Dirección con el apoyo del grupo de comunicaciones y servicio a la ciudadanía, realizó el seguimiento semanal al reporte de las respuestas a las PQRSD, generando recomendaciones para la atención de las que especialmente tienen fechas próximas de vencimiento, en términos de oportunidad, lenguaje claro y atención de fondo.

Evidencia. Correos electrónicos de seguimiento desde le mes de octubre de 2023.

- **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 la vigencia 2023 la Oficina de Control Interno de la Entidad realizó la auditoria sobre el cumplimiento de las actividades relacionadas con las PQRS incluidas en el Plan de acción, con el fin de mitigar los riesgos formulados para el proceso de servicio a la ciudadanía. Las recomendaciones de la segunda y tercera linea de defensa, se evidencian a través de los informes emitidos por la Oficina de Control Interno.

Evidencia: Informes trimestrales segunda y tercera linea de defensa publicados en la

pagina web de la entidad
Enlace: https://www.foncep.gov.co/node/6298

- **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.**

Sobre este particular se precisa que en la vigencia 2021 Foncep recibió por parte del DASC, concepto en el que se señaló que no avalaba la creación de la oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano sustentando, que con las funciones de la Asesora de Dirección General para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano se daba cumplimiento a lo requerido.

- **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 2023 mensualmente 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

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

Adicionalmente, en el mes de noviembre, FONCEP lanzó su Chat Bot, JOCEP, un asistente virtual, diseñado para dar respuestas rápidas y precisas a las preguntas

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

- El Defensor de la Ciudadanía será el encargado de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, con el propósito de que la entidad garantice a la ciudadanía respuestas oportunas a sus solicitudes, a través de los diferentes canales y herramientas establecidos para tal fin con imparcialidad, celeridad, asesoría y calidad en la atención brindada.

Durante la vigencia 2023 especialmente en el mes desde el octubre de 2023 de la asesora de comunicaciones y servicio al ciudadano realizó seguimiento a los tramites y servicios en donde discrimina tipo de solicitud.

Evidencia: Correos de seguimiento desde el mes de octubre a diciembre de 2023.

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 distritaldisponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Lineamientos

- **Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de**

comunicacionesde las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales derechos y deberes de la ciudadanía.

FONCEP en 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.

Adicionalmente, se comunicó y promovió el canal https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania que la Entidad dispuso para que los ciudadanos se comuniquen directamente con el defensor al ciudadano. Además se estableció un correo solo para atención al ciudadano cuya dirección es la siguiente: defensoralciudadano@foncep.gov.co

- **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 jornada de inducción y reinducción frente a los procesos de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano en donde se trataron los siguientes temas:

- 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.

Evidencia: registro de asistencia jornadas de inducción del 6 de julio de 2023, y 7 de diciembre de 2023.

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

Durante la vigencia 2023, desde el proceso de servicio al ciudadano, se promueve la asistencia de los agentes de servicio al ciudadano a diferentes jornadas de capacitación enfocadas en habilidades blandas y duras, servicio, resolución de inquietudes y sensibilización sobre la importancia de su rol en la red de atención.

Se adjunta evidencia

- **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, 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. Las adecuaciones consisten en el AUMENTO DE TAMAÑO. Utilizando la herramienta de aumento de tamaño, se consigue ampliar hasta en un 200% el tamaño textos ALTO CONTRASTE**.**

Esta utilidad permite que la paleta de colores del sitio se transforme y ofrezca

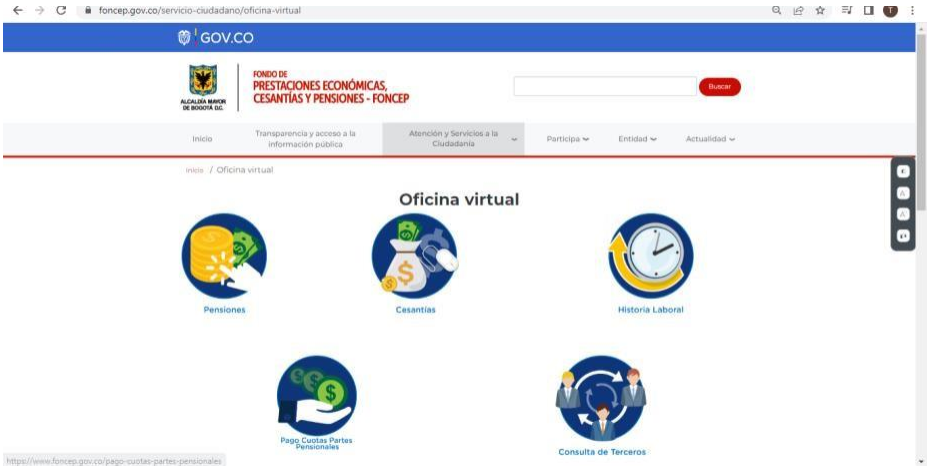
únicamente combinaciones de alto contraste.

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.



Además a través de este módulo 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 consultasde trámites pensionales.

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

FONCEP cuenta con la gestión virtual de los siguientes trámites para los pensionados: expedición de certificados de calidad de pensionados, generación dedesprendibles 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 detallesde pago del trámite de cesantías; ingresar a Bogotá te escucha; y realizar consultasde trámites pensionales.

- **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, deinterés para los pensionados de FONCEP.https://www.foncep.gov.co/programate

- **Promover la interacción de 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. 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 deBogotá D.C. y la Veeduría Distrital.

Lineamientos

- **Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual.**

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

Enlace: https://foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania

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

Se presenta el informe del defensor del ciudadano cierre de la vigencia 2023.

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Carrera 6 No 14 - 98, piso 2

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

BOGOTÁ

Foto de gpointstudio en Freepik