

**Entidad**

Fondo de prestaciones economicas, pensiones y Cesantias - FONCEP



**Vigencia**

Año 2024 Semestre 1



**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantías - FONCEP



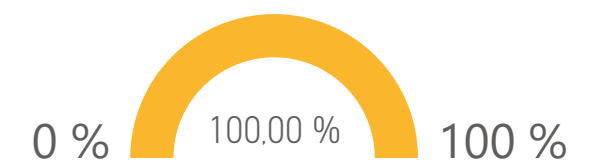
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

### Lineamiento 1



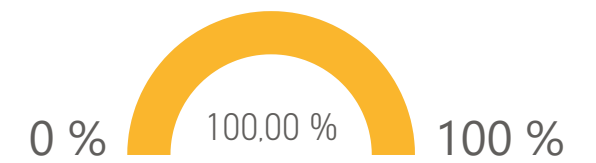
### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Acorde a las metas estratégicas de su Plan de Acción (F1 L1 E1) FONCEP dentro del marco de implementación de la estrategia de articulación de la gestión pensional del Distrito Capital, adelantó mesa de trabajo con el Grupo Energía de Bogotá - GEB, previo concepto de viabilidad jurídica, para seguir contextualizando los escenarios de la articulación pensional. Se realizaron todas las gestiones administrativas pertinentes para continuar con la ejecución del Convenio Interadministrativo para aunar esfuerzos institucionales, administrativos, tecnológicos y operativos encaminados a realizar la subrogación en el giro y pago de las mesadas pensionales y la atención de pensionados de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB- ESP. Respecto de la Política Pública Distrital de Atención al Pensionado, el jueves 29 de febrero de 2024, en colaboración con el IDRDR FONCEP organizó un ciclo paseo en el Parque Simón Bolívar con alrededor de 30 pensionados de la entidad (F1 L1 E2). De cara a definir, implementar y liderar una política Pública Distrital de Atención al Pensionado, FONCEP en su sitio web [foncep.gov.co](https://www.foncep.gov.co) (<https://www.foncep.gov.co/>), estableció la sección "Gózate Bogotá" (F1 L1 E3), un espacio a través del cual la entidad filtra y publica aquellas actividades que desarrollan las distintas entidades del Distrito que promueven el bienestar físico, mental y social de los pensionados y pensionadas en la vejez; este canal permite a los pensionados encontrar cada semana los programas actualizados, las fechas de inscripción, participación y los lugares en donde se realizarán. El día 24 de mayo de 2024, se realizó un Foro Pensional (<https://www.youtube.com/live/cRnUUPuRyho?si=k2y0xX25ePcR37iz>) con la participación masiva de nuestro principal grupo de valor, por medio del cual se absolvieron las inquietudes de los pensionados y pensionadas del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá frente a la actual reforma pensional (F1 L1 E 4)

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Ante el cambio de administración Distrital y el proceso de empalme que ello conlleva; se avocó la gestión del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía en el FONCEP, en cabeza del Director General de la entidad Doctor, Sergio Cortés Rincón y su equipo de trabajo; para tal efecto fue designado como Defensor del Ciudadano, el Doctor Manuel Fernando Izasa González, quien ejerce las funciones de Asesor de Dirección, Código 105 Grado 04 de la Dirección General en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 y la resolución No. DG-00075 del 28/06/2023 (F1 L2 E1); información que se encuentra de público conocimiento en la página web de la entidad (<https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>) (F1 L2 E2).

De otra parte, mediante oficio con radicado 2-2024-06376 del 25 de abril de 2024 (F1 L2 E3), se informó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; que el responsable de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en el FONCEP es el Asesor de la Dirección para comunicaciones y atención al ciudadano, cargo que en la actualidad desempeña en calidad de encargado el Doctor, Joaquín Manuel Granados Rodríguez.

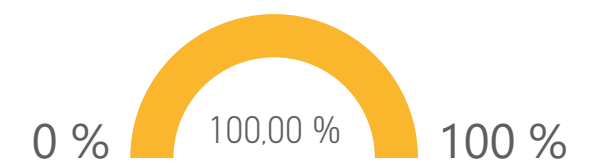
Fuera de lo anterior, dentro del Plan de Acción Institucional 2024, quedó incluida una actividad relacionada con la gestión del conocimiento como: "Elaborar un instrumento comparativo con los resultados del IDI por vigencia para la mejora en la aplicación de MIPG." (F1 L2 E4)

El Comité de Gestión y Desempeño Institucional, sesionó el día 30 de julio de 2024 (F1 L2 E5), en el que se aprobó la constitución de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía y al Defensor de la Ciudadanía del FONCEP.

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Dentro del Proyecto de Inversión 7592 para el primer semestre de 2024 y en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el recurso destinado fue el siguiente; Valor Apropriado: \$15.704.524 M/CTE

Recurso desinado para: Prestar servicios profesionales especializados con plena autonomía técnica, administrativa y financiera para acompañar a la Oficina Asesora de Planeación en la implementación de metodologías y reportes que promuevan la transparencia, participación e innovación en la gestión pública y en los elementos de calidad en el relacionamiento con el servicio al ciudadano (F1 L3 E1).

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 1



### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Lenguaje Claro: FONCEP cuenta con el protocolo de servicio al ciudadano actualizado (F2 L1 E1), como documento homólogo del manual de servicio a la ciudadanía, el cual incluyó temas relacionados con lenguaje claro e incluyente y principios de servicio.

Accesibilidad: FONCEP cuenta con una página web (<https://www.foncep.gov.co/>), que permite la participación activa a toda la ciudadanía en lenguaje claro, facilitando la accesibilidad a la información (F2 L1 E2), a través de links que redireccionan a los diferentes trámites que ofrece la entidad, garantizando los enfoques de derechos entre nuestros grupos de valor y usuarios tanto internos, como externos; además de sus redes sociales en Facebook y twitter.

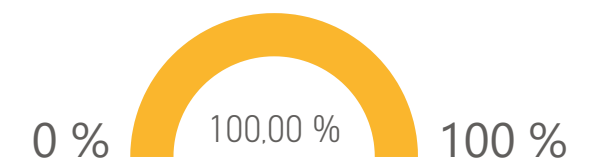
Infraestructura Física: FONCEP con el objetivo de continuar brindando una atención oportuna y de calidad a sus grupos de valor y a la ciudadanía, prorrogó el convenio interadministrativo No. 4220000-1161-2020 hasta el 30/06/2025 (F2 L1 E3), lo cual ha permitido brindar una atención personalizada no solo en su Sede Principal ubicada en la carrera 6 No. 14-98, piso 2º Edificio Condómino Parque Santander(F2 L1 E4) (F2 L2 E5); sino a través del uso de los diferentes canales de atención entre otros, el virtual de la RedCADE (F2 L1 E6) en los siguientes puntos de atención; SuperCADE CAD: Carrera 30 # 25-90 módulo 38, CADE Toberín: Carrera 21 # 169-62, Centro Comercial Sttugar, local 118 módulo 4, CADE Tunal: Carrera 24c # 48-94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60 módulo 5.

Talento Humano: FONCEP constantemente despliega estrategias de sensibilización a todo su equipo de trabajo en la implementación de las directrices en su relacionamiento con la ciudadanía a través de capacitaciones (F2 L1 E7) (F2 L1 E8) y divulgación de campañas informativas en su intranet (F2 L1 E9) con el periódico interno "Foncep al día"; Edición No. 25 del 15 al 31 de enero de 2024., Edición No. 41 del 27 al 02 de junio de 2024, Edición No. 42 del 03 al 09 de junio de 2024, Edición No. 43 del 10 al 16 de junio de 2024, Edición No. 44 del 17 al 23 de junio de 2024, Edición No. 45 del 24 al 30 de junio de 2024, Edición No. 47 del 08 al 14 de julio de 2024.

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos 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, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se enuncian en este marco

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

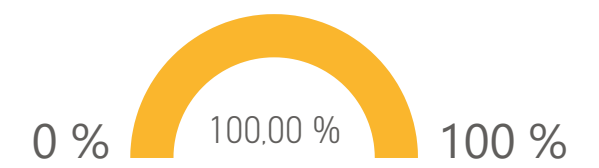
Infraestructura Tecnológica: Dentro de su plan de acción, FONCEP plasmó como uno de sus objetivos en la política de Servicio a la Ciudadanía, estrategias para la implementación de los lineamientos de la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción (F2 L2 E1).

Tanto la ciudadanía a través de la página web del FONCEP (<https://www.foncep.gov.co/>) (F2 L2 E2) como la población laboral de la entidad en la herramienta interna del FONCEP SVE, cuenta con fácil acceso a la información pública, a la información de cómo prestamos nuestros servicios (F2 L2 E3) y cómo garantizamos la transparencia del acceso a la información y la lucha contra la corrupción en articulación con la estrategia de Gobierno Digital, la ley de transparencia, el Estatuto Anticorrupción, la Ley anti trámites, las normas de protección y tratamiento de datos, entre otros (F2 L2 E4).

## Fondo de prestaciones economicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se validó que el FONCEP cuenta con las siguientes herramientas en su intranet SVE: Procedimiento de atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, Instructivo de Informe de PQRSD, Reglamento interno para la gestión de PQRSD e Instructivo para el registro, radiación y seguimiento de una PQRSD, para garantizar la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas (F2 L3 E1).

Procesos y Procedimientos: FONCEP cuenta con los parámetros necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos legales relacionados con la estandarización de la atención a la ciudadanía; precavando la articulación entre todas las dependencias para la oportuna prestación del servicio.

Desde la alta Dirección con el apoyo del Grupo de Comunicaciones y Servicio a la Ciudadanía, se realiza el seguimiento diario 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(F2 L3 E2).

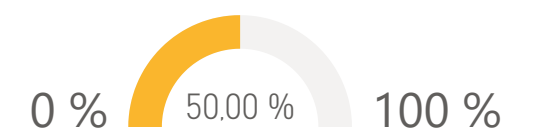
## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

### Función 3 Lineamiento 1



### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

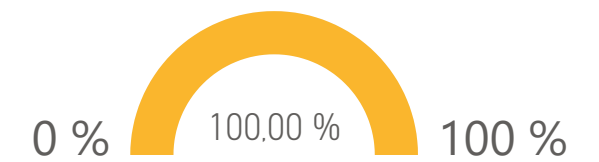
FONCEP cuenta con usuario en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha; se validó el seguimiento mes a mes (F3 L1 E1) (F3 L1 E2) (F3 L1 E3) (F3 L1 E4) (F3 L1 E5) (F3 L1 E6) a las peticiones seleccionadas con alerta, y el seguimiento para verificar que las dependencias competentes, brinden respuesta de fondo en los términos establecidos. De conformidad 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 con el radicado 2-2024-21738 recepcionado en el FONCEP con el No. 1-2024-18082(F3 L1 E7), se indicó que la entidad con corte a junio de 2024 reportó un cumplimiento acumulado del 85% en los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

### Lineamiento 1



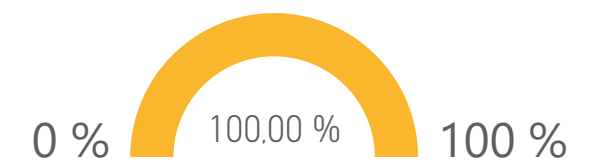
### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante todo el primer semestre del 2024 FONCEP, a través de sus redes sociales Facebook y twitter, realizó campañas informativas a toda la ciudadanía sobre sus derechos, cumplimiento de sus deberes y los canales de interacción (F4 L1 E1) (F4 L1 E2) (F4 L1 E3) (F4 L1 E4) (F4 L1 E5). Adicionalmente a lo anterior, el día 24 de mayo de 2024, se llevó a cabo un foro "FORO PENSIONAL: UNA MIRADA DESDE BOGOTÁ" (<https://www.youtube.com/live/cRnUUPuRyho?si=k2y0xX25ePcR37iz>) dirigido a nuestro principal grupo de valor (F4 L1 E6), con la participación de expertos en el tema así; por parte del Ministerio de Trabajo y Protección Social el Subdirector de Prestaciones Económicas del Ministerio del Trabajo, Sr. Wilmer Andrés Pachón, la Sra. Giovanna Yaiguaje, Gerente de Atención y Servicio al Ciudadano de Colpensiones y el Sr. Gustavo Riveros Aponte, Director del Centro Regional de la OISS para Colombia y el Área Andina (F4 L1 E7).

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantías - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El día 04 de junio de 2024 (F4 L2 E1), se adelantó en el área misional de la entidad, una jornada de capacitación impartida por el Grupo de Comunicaciones y Servicio a la Ciudadanía, al Equipo de Trabajo de la Subdirección de Prestaciones Económicas del FONCEP, encargada de atender la mayor cantidad de PQRSD en articulación con la implementación del nuevo gestor documental SIDEAF (F4 L2 E2) (F4 L2 E3).

## Fondo de prestaciones economicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



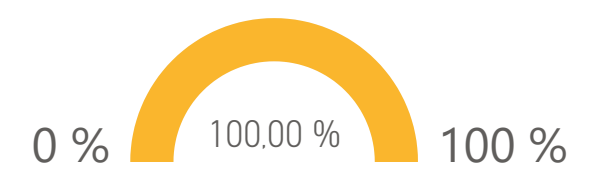
### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

FONCEP ha tenido participación, en varias capacitaciones promovidas en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General (F4 L3 E1)

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantías - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

### Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Los medios de interacción del FONCEP con sus usuarios internos, externos, grupos de valor y público en general son(F5 L1 E1):

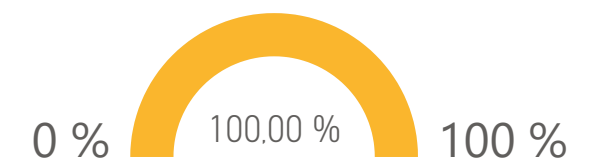
- i) Atención Personal en su sede principal y la red de atención Distrital de CADES
- ii) Atención telefónica
- iii) Virtual a través de nuestra Sede Electrónica
- iv) Redes Sociales Facebook y twitter

Desde el mes de noviembre de 2023, FONCEP sigue manteniendo su Chat Bot, JOCEP (F5 L1 E2), un asistente virtual, diseñado para dar respuestas rápidas y precisas a las preguntas que la ciudadanía presenta respecto de los trámites que ofrece la entidad en el reconocimiento y pago de prestaciones económicas.

## Fondo de prestaciones económicas, pensiones y Cesantias - FO...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

### Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Estrategia de racionalización presentada por la entidad: Para el primer semestre de 2024, FONCEP se sumó a la Brigada contra trámites dolorosos 100 días del Alcalde Mayor de Bogotá; desde la Gerencia de Pensiones de la entidad con el Apoyo de Atención al Ciudadano se presentó la opción de automatizar el trámite de: Novedades Nómina de Pensionados: Certificaciones de Escolaridad, para que quede incluido dentro de la Oficina Virtual del FONCEP

Verificación de avances en la implementación de la digitalización y virtualización de los trámites: Para el cierre de la gestión en el primer semestre del año, se garantizó por parte de todas las áreas involucradas para la eficiente y eficaz implementación de la propuesta de la automatización del trámite seleccionado por la Subsecretaría De Servicio a La Ciudadanía por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; entre ellas Subdirección Jurídica, que apoyó la política de tratamiento de datos personales, la Subdirección de Prestaciones Económicas a través de la Gerencia de Pensiones que aportó el insumo de la estadística del impacto de la racionalización del trámite propuesto entre los usuarios que se beneficiarían con el mismo y la especificación técnica del trámite de certificaciones escolares, la Oficina de Informática y Sistemas que adelantó el desarrollo e implementación tecnológica, bajo la articulación de la Ofician Asesora de Planeación, se logró la automatización del trámite de certificaciones escolares para los beneficiarios de la pensión de sobrevivientes del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá, en condición de estudios.

La puesta en marcha de esta herramienta se hizo pública en la página web de la entidad y en todas sus redes sociales para el mes de abril de 2024(F5 L2 E1).