



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: SERGIO CORTES RINCON

Director General
Dirección General

JACKELINE DE LEON WILLIS

Subdirectora Financiera y Administrativa - Subdirección Financiera y
Administrativa

ANDREA MARCELA RINCON C

Subdirectora de Prestaciones Economicas - Subdirección de Prestaciones
Económicas

ANGELICA VALDERRAMA MUÑOZ

Subdirectora Jurídica - Subdirección Jurídica

JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ

Asesor (E) - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ

Jefe Oficina - Oficina Asesora de Planeación

MILENA DEL PILAR SANDOVAL GOMEZ

Jefe Oficina - Oficina de Informática y Sistemas

MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ

Asesor - Dirección General

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, 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 atención al plan anual de auditoría 2024, realizó auditoría al cumplimiento de las disposiciones en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2024, según selectivo. Producto de éste se generó el informe que se remite para su conocimiento.

A partir de los resultados obtenidos de la auditoría, se observó que el sistema de control interno asociado al cumplimiento de las disposiciones es susceptible de mejora, en la medida que se acojan las siguientes recomendaciones:

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

- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, para evitar incumplir las disposiciones vigentes respecto a la respuesta a los derechos de petición.
- Revisar la información reportada en el aplicativo SVE que sirve de base para determinar el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSD y registrar en el campo de “análisis de la medición” las acciones que se emprendan para mejorar el porcentaje de cumplimiento, conforme a la meta establecida.
- Analizar los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción como insumo para la toma de decisiones, en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía y registrar en los informes de encuesta de medición de satisfacción a la ciudadanía, las mejoras institucionales a partir del resultado de la percepción ciudadana.
- Considerar mantener indicadores para medir la efectividad de criterios como la coherencia, claridad, calidez, entre otros, en las respuestas entregadas a los ciudadanos para todos los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, de conformidad con los mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación, que trae el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía – 2024.
- Registrar las evidencias en el SVE que den cuenta de los avances logrados frente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PDSC.
- Realizar el análisis de causa raíz para identificar el origen de las situaciones reportadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, para subsanar las deficiencias que pudieran estar presentándose al interior de la entidad y que redundan en el incumplimiento de los criterios evaluados de cara al ciudadano: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- Registrar las evidencias de las acciones emprendidas de forma completa en la herramienta Suit Visión Empresarial SVE, del plan de mejoramiento interno.
- Concluir con el registro de las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz del hallazgo identificado en el período objeto de auditoría como el cargue en la plataforma SVE de las evidencias que den cuenta de su eficacia.

Cordialmente



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe de Oficina de Control Interno

Firmado Electrónicamente

por ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA

Fecha: 2024-12-09 11:39

00d0dc57b2fd8e64b23fc6c8c4318dcf563c5aff8ffce9ade5e304c6747a6c8f

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



ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado :3-2024-09494

Folios :3 Anexos :1 Fecha: 2024-12-09 11:39

Dependencia Remitente:Oficina Asesora de Control Interno

Destino :SERGIO CORTES RINCON +7

Serie :26 - informes

SubSerie :13 - informes de evaluación y seguimiento

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
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 conexión 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



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, denuncias y sugerencias recibidas en el FONCEP, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes, según selectivo.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar los requerimientos radicados por tipología y canal de atención.
- Verificar el cumplimiento de los presupuestos normativos en la atención a las PQRS radicadas en el FONCEP
- Verificar la medición de los indicadores del proceso de servicio al ciudadano
- Verificar el cumplimiento de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Verificar el reporte del estado de las PQRS del FONCEP a entidades del Distrito
- Verificar la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
- Verificar la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento

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 al 31 de octubre de 2024, 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 542 de 2023 *“Por medio de la cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”*
- 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 conjunta 005 de 2023 cuyo asunto hace referencia a *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*”
- Resolución 216 de 2024 “*Por medio de la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito*”
- Procedimiento de atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.8
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código: INS-EST-SCI-003 v.3

5. METODOLOGÍA

En el desarrollo de este ejercicio se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva incluyendo análisis documental, observación y comparación de los documentos registrados en el SIDEAF y la información reportada por el líder del proceso, frente al procedimiento empleado por la entidad para atender las peticiones ciudadanas radicadas en el FONCEP.

Para el presente informe se tuvo en cuenta el registro de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas en la entidad entre el período comprendido del 1 de mayo al 31 de octubre de 2024, según selectivo y la información publicada en SUIT VISION EMPRESARIAL relacionada con la documentación asociada al proceso, medición de indicadores, gestión de riesgos y las acciones adelantadas para mejorar el proceso, resultados verificados y consignados en el presente informe.

Para evidenciar el cumplimiento efectivo de los presupuestos exigidos para atender las peticiones presentadas por los ciudadanos, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra estadística de 284 peticiones seleccionadas equivalente al 38% del total de 738 solicitudes radicadas, partir de un nivel de confianza del 97% con error muestral del 3%, La muestra seleccionada corresponde a un muestreo aleatorio simple estratificado, en el cual cada elemento de la población tiene una probabilidad de selección conocida y equitativa.

La Oficina de Control Interno comunicó al líder del proceso de gestión contractual y a los responsables de área que fueron objeto de la presente auditoría, el informe preliminar mediante el ID de radicado No: 3-2024-09255 del 2 de diciembre de 2024, frente al cual se recibió observaciones por parte del responsable del área de recaudo de cartera y jurisdicción coactiva las cuales fueron verificadas y tenidas en cuenta para la expedición del informe final.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con manuales, procedimientos, formatos e instructivos que describen y establecen el proceder para diseñar y gestionar estrategias de atención y servicio dirigidas a los grupos de valor e interés de FONCEP, para generar experiencias positivas a la ciudadanía. A través del SVE se evidenció que la más reciente actualización de sus instrumentos se efectuó al PDT-EST-SCI-002 “*Procedimiento de atención y*

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

respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD" V.8 del 31 de agosto de 2024, que sirve de guía para el cumplimiento del objetivo general del proceso.

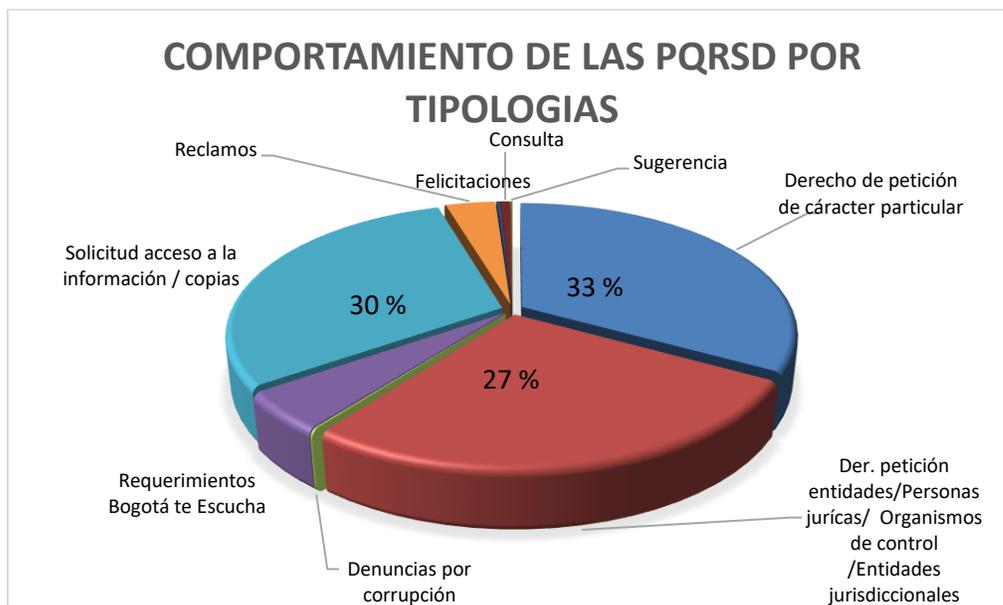
6.1. Verificación de requerimientos radicados por tipología y canal de atención

Dentro del período objeto de auditoría, se registró que la entidad recibió 738 solicitudes entre PQRSD, de las cuales, al corte del mes de septiembre, 506 peticiones ciudadanas quedaron registradas en el sistema de “Bogotá te escucha”, en atención del Acuerdo 731 de 2018, presentando el siguiente comportamiento:

6.1.1. Comportamiento de las PQRS por tipología

Se observó que el tipo de petición más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron: El derecho de petición de interés particular con 244 solicitudes que corresponde al 33%, las solicitudes de acceso a la información/copias con 222 equivalente al 30 % y el derecho de petición entre entidades/ organismos de control y entidades jurisdiccionales con 201 solicitudes equivalente al 27% del total de las peticiones registradas en la entidad. Se presentaron 26 reclamos con 26% y con porcentajes inferiores al 10% se encuentra las consultas, sugerencias, las felicitaciones y una denuncia por corrupción.

Gráfica No.1 Comportamiento de las PQRS por tipología



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

La “solicitud de acceso a la información/copias” incluye solicitud de copias de actos administrativos proferidos por la entidad, solicitud de información de los trámites adelantados ante la entidad, estado de reconocimiento de bonos y cuotas partes pensionales con las AFP, entre otros.

Los “derechos de petición de carácter particular” hicieron referencia a solicitudes en la demora en recibir su mesada pensional, información para tesis de grado, certificación tiempos laborados y salarios CETIL, solicitud de información de pensión de sobrevivientes, solicitud de reliquidación de pensión de vejez, revocatoria de poder a apoderado, entre otros

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



Los “*derechos de petición entre entidades/órganos de control y jurisdiccionales*” requerimientos y pago de bono y cuota parte de bono pensional, pensión de sobrevivientes, indemnización sustitutiva de pensión, atención de solicitudes de pago cuotas partes pensionales, solicitud de información de procesos de responsabilidad fiscal, solicitud de pago de descuentos por nomina a cooperativas, solicitud de información investigación por la Procuraduría e información de procesos etapa de instrucción y juzgamiento para la Personería, información de gestiones procesales realizadas dentro de procesos de cobro coactivo seguidos por FONCEP, entre otros.

Los “*reclamos y quejas*” mejorar la atención de los mensajeros de la entidad cuando llegan a la casa de un pensionado, demora en consignación de la mesada con el Banco popular, no se refleja el pago de la cuota alimentaria en la cuenta bancaria, descontento por la respuesta dada por parte de la entidad, no cumplimiento de fecha en la entrega de cheque al pensionado, inconformidad con las políticas de aplicación de transferencias de las entidades bancarias frente a los pagos realizados por la entidad, se reclamó que teniendo en cuenta la jornada continua un funcionario del CAD, solo le brindó apoyo solo después de su hora de almuerzo, porque FONCEP atendía a partir de las 2p.m, fallas en la plataforma del FONCEP para descargar desprendibles de pago y Certificado de Ingresos y Retenciones, solicitud pago de auxilio funerario, entre otros.

En cuando a la “*denuncia por corrupción*”, se precisó con el área de atención al ciudadano que se recibió en la entidad una denuncia por actos de corrupción, la cual fue direccionada a la Oficina de control interno y atendida con el radicado 2-2024-08746 del 7 de junio de 2024. Como resultado de la verificación realizada por la OCI, se observó el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias respecto del proceso de contratación SASI-001 de 2024, lo cual fue comunicado al denunciante mediante el aplicativo Bogotá te Escucha, sin que se configuraran los actos de corrupción denunciados por el ciudadano.

Y con radicado 1-2024-16601 del 9 de julio de 2024, se denunció de forma anónima por conflicto de interés no declarado y participación en política a un funcionario público distrital, comunicación que se trasladó a todas las entidades del Distrito, frente a la cual FONCEP dio traslado por competencia a través de “Bogotá te escucha”.

6.1.2 Comportamiento de las PQRS por canal de atención

De acuerdo con los registros del gestor documental SIDEAF se observó que el canal de atención más utilizado por los grupos de valor que accedieron a la entidad en el período auditado fue: El correo electrónico con 484 solicitudes equivalente al 65%, entrega presencial con 210 peticiones con el 28% y SDQS “Bogotá te escucha” con 36 radicaciones que corresponden al 4% del total de las peticiones recibidas en la entidad y con porcentajes de 0% se encuentran los canales escrito, redes sociales y telefónico, como se muestra en la gráfica 2:

Gráfica No. 2 Comportamiento de las PQRS por canal de atención

Sede Principal

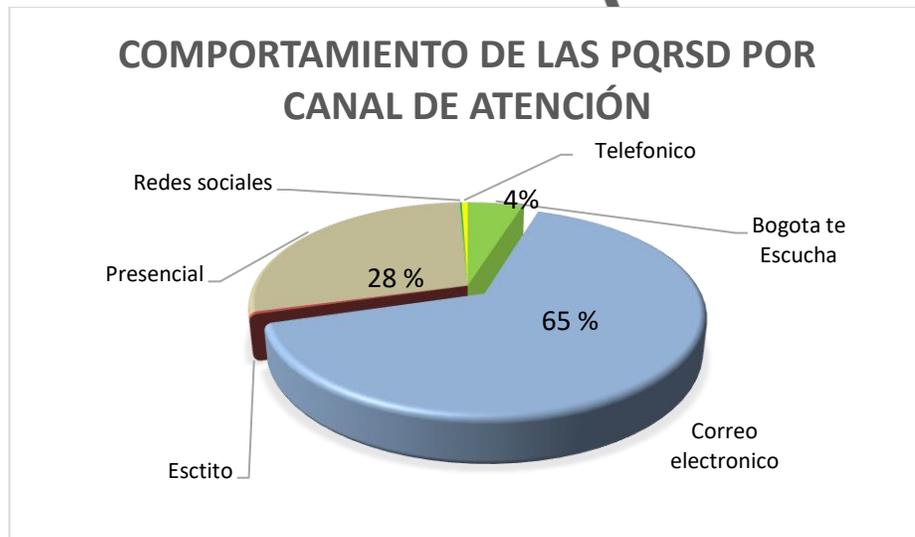
Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



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

6.2 Verificación al cumplimiento de los presupuestos normativos en la atención a las PQRS radicadas en el FONCEP

La OCI procedió a evaluar la efectividad del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) del FONCEP, respecto a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio de atención al ciudadano; con el propósito de que la información obtenida sirva a la entidad para la toma de decisiones y a los procesos implicados, para establecer controles tendientes a procurar la efectividad en las labores que les compete.

La Oficina de Control Interno dentro del período objeto de auditoría a través de la evaluación integral al FPPB verificó la efectividad en la atención de las peticiones, resultados que fueron comunicados con los IDs 3-2024-06105 del 12 de agosto de 2024 y 3-2024-09007 del 22 de noviembre de 2024, evidenciando de acuerdo con la muestra seleccionada de 184 radicaciones equivalente al 43% del total de 422 peticiones radicadas, que las mismas fueron atendidas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

Para verificar las PQRS recibidas por temas diferentes al FPPB en el período evaluado, esta auditoría tomó un selectivo de 100 peticiones equivalente al 31% de 320, observando que tres de las respuestas entregadas a la ciudadanía presentan las siguientes observaciones:

Tabla No. 1 Relación de peticiones que no se atendieron conforme a los presupuestos de respuesta del derecho de petición

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
1-2024-11953	22/05/2024	13/06/2024	Derecho de petición entre entidades	La petición hizo referencia: Solicitud de cierre de un proceso coactivo por cuotas partes pensionales, con la Gobernación de Santander. Se evidenció que una vez transcurridos 14 días de radicada la solicitud, la entidad comunicó a la entidad solicitante que se ampliaría el plazo para dar respuesta teniendo en cuenta que "...se encuentra en el correspondiente análisis de definir si es procedente o no la terminación y levantamiento de medidas...".

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
				De igual manera se registró reiteración de la solicitud de terminación del proceso por la Gobernación de Santander con el ID 1-2024-20652 del 20/08/2024, la cual es atendida por el FONCEP el 10/09/2024 comunicando nuevamente ampliación de términos a lo cual señaló: “..se solicitan 15 días hábiles adicionales para emitir respuesta de fondo al derecho de petición instaurado, con la finalidad de que el área referida nos emita la documentación solicitada”. Observaciones OCI: Al cierre de esta auditoría no se logró identificar en el SIDEAF, la resolución final a las peticiones presentadas.
1-2024-13940	13/06/2024	20/06/2024	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	La petición hizo referencia: Solicitud de información indagación preliminar por parte de la Procuraduría de Chiquinquirá. Se evidenció que la entidad a los 5 días de atender la solicitud da respuesta parcial y frente a los puntos faltantes, comunicó ampliación de los términos señalando. “ <i>damos respuesta de manera parcial a su requerimiento y una vez se definan los saldos serán informados conforme se expuso</i> ”. Observaciones OCI: La comunicación de ampliación de los términos para responder los ítems faltantes no señalaron el plazo razonable en que se resolvería o daría respuesta. Desconociendo el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2011. Al cierre de esta auditoría no se registró en el SIDEAF, la resolución final a la petición presentada.
1-2024-16443	8/07/2024	31/07/2024	Derecho de petición de interés particular	La petición hizo referencia: Solicitud certificación títulos judiciales consignados por parte de FONCEP. Observaciones OCI: La solicitud fue resuelta de fondo, sin embargo, se contestó fuera de termino utilizando 17 días.

Fuente: Base de PQRSD descargada del SIGEF y SIDEAF con corte a octubre de 2024

Al respecto, el responsable del área de recaudo de cartera y jurisdicción coactiva con fecha 5 de diciembre de 2024, dio respuesta a la observación a través del ID 3-2024-09422, haciendo referencia que la solicitud radicada con el 1-2024-11953, fue atendida con los radicados No. 2-2024-09018 y 2- 2024-14724, requiriendo una ampliación del plazo inicial para dar respuesta de fondo, en aras de realizar un estudio jurídico a los pagos y depurando la deuda para establecer el estado real de la obligación y que teniendo en cuenta, los trámites adelantados al interior de la entidad, se considera que no se ha trasgredido el núcleo esencial del derecho de petición, en el sentido de que el trámite de los oficios presentados por la Gobernación de Santander no podían por su naturaleza tener una respuesta dentro del plazo citado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Igualmente, se señaló que el peticionario siempre ha sido informado del trámite administrativo dado que se han sostenido mesas de trabajo con la Gobernación, garantizando transparencia en la actuación de esta entidad frente al proceso en cuestión, el cual se encuentra en las últimas etapas de cara a su cierre definitivo.

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

Conforme a la respuesta emitida esta auditoría observa que el trámite de la solicitud aún se encuentra en verificación, es decir que el derecho de petición aún no ha sido atendido de fondo, no obstante como se manifestó que se ha adelantado mesas de trabajo al interior de la entidad para tener certeza de la información a reportar, aquí es importante contextualizar la petición del solicitante suministrándole información clara y precisa sobre la naturaleza de la petición por cuanto la misma debía resolverse en los términos del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con la situación evidenciada, se observó que no obstante el proceso de servicio al ciudadano, ha liderado acciones para fortalecer la actividad de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, como parte del plan de mejoramiento interno establecido en el primer semestre de la vigencia 2024, se observa que las mismas han sido eficaces pero no efectivas, ya que se observaron respuestas que no cumplen con todos los presupuestos legales para su atención, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las cuales generan una posible materialización al riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRSD, por lo anterior, esta oficina ratifica la **recomendación** formulada en el informe preliminar, en cuanto a fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, para evitar incumplir las disposiciones vigentes respecto a la respuesta a los derechos de petición.

6.3 Verificación de la medición de los indicadores del proceso de servicio al ciudadano



Fuente: Imagen - Módulo de indicadores – SVE. Corte septiembre de 2024

En el primer semestre de la vigencia, el proceso de servicio al ciudadano del FONCEP registró en SVE tres indicadores (satisfacción ciudadana, esfuerzo e imagen) para el segundo semestre del 2024 solo se estableció un indicador denominado “oportunidad de respuesta a PQRSD”, con el fin de generar control sobre aquellos que no cumplen, identificar las razones y tomar las medidas pertinentes para evitar incumplimientos, cuya medición se realiza de manera mensual.

Para identificar el porcentaje de PQRSD que FONCEP responde en los términos establecidos legalmente, se observó a través de SVE, que entre mayo a septiembre se contestaron peticiones fuera de término, registrándose un porcentaje de cumplimiento del 96% sobre una meta de 100, razón por la cual se **recomienda** revisar la

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



información reportada en el aplicativo que sirve de base para determinar el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRS y registrar en el campo de “*análisis de la medición*” las acciones que se emprendan para mejorar el porcentaje de cumplimiento, conforme a la meta establecida.

Frente a la medición de satisfacción a la ciudadana, se evidenció que el proceso de servicio al ciudadano presentó un informe de encuesta de medición de satisfacción a la ciudadanía de los meses de junio, agosto y octubre de 2024, estableciendo del total de encuestados por mes el canal más utilizado y el porcentaje de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción, sin embargo, frente al número de personas insatisfechas, no se registraron las acciones emprendidas para mejorar la percepción de los encuestados, situación que conlleva a **recomendar** analizar los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción como insumo para la toma de decisiones, en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía y registrar en los informes de encuesta de medición de satisfacción a la ciudadanía, las mejoras institucionales a partir del resultado de la percepción ciudadana.

En este punto es importante traer a colación que, dentro de los mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación, que trae el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía – 2024, señala: “...*Cada entidad distrital deberá hacer una revisión permanente de los indicadores y demás mecanismos de seguimiento existentes a nivel institucional y distrital para validar su pertinencia frente al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía*”, esta auditoría **recomienda** considerar la revisión de dichos indicadores para medir la efectividad de criterios como la coherencia, claridad, calidez, entre otros, en las respuestas entregadas a los ciudadanos para todos los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía.

6.4 Verificación al cumplimiento de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Teniendo en cuenta que el objetivo general de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, se evidenció dentro del período objeto de auditoría, que se lideraron las siguientes acciones:

- Se reportó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de los IDs 2-2024-11196 y 2-2024-17639 con fecha 19 de julio y 25 de octubre de 2024, respectivamente, los avances de los productos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, en los que la entidad cuenta con compromisos del II y III trimestre de 2024. La OCI evidenció que el reporte fue remitido junto con las evidencias respectivas, observando que el avance reportado fue coherente con las evidencias entregadas.
- El Comité de Gestión y Desempeño Institucional, sesionó el día 30 de julio de 2024, y aprobó la constitución de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Se evidenció que la mesa técnica sesionó el 26 de septiembre y el 24 de octubre de 2024, en los cuales se presentó el soporte legal y funcionalidades para establecer estrategias como propósito para coordinar y hacer engranaje con las acciones que se vienen adelantando frente a la meta estratégica del Plan de Desarrollo de definir, implementar y liderar una política pública distrital de atención al pensionado. Adicionalmente, se presentó el reglamento interno el cual quedó aprobado en la sesión del mes de octubre, Se observó, que los lineamientos estructurados para su operación se encontraron ajustado conforme a lo dispuesto al “Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía”.

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



- El Defensor de la ciudadanía publicó en el portal web de la entidad el informe de gestión del período comprendido entre enero a junio 2024, registrando los avances por cada una de las funciones y lineamientos de seguimiento dispuestos en el formato diseñado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital, en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019.

Teniendo en cuenta que se debe reportar trimestralmente el avance de la PPDSC, la OCI observó que se han realizado los reportes correspondientes, no obstante, se **recomienda** registrar las evidencias que reflejen su progreso en el SVE.

6.5 Verificar los reportes del estado de las PQRS del FONCEP a entidades del Distrito

Dentro del período objeto de auditoría se evidenció que en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definieron los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014, la entidad registró en su portal web a través del enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All, los informes de seguimiento a las PQRS radicadas en el FONCEP, de forma mensual y trimestral al corte de septiembre 2024, los cuales contienen el comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos, por canal de interacción, el tiempo promedio de respuesta, las peticiones por tipo de trámite, como el número de peticiones vencidas, las cuales corresponden a 13 solicitudes equivalente al 2% del total de 631 PQRS radicadas, entre otros aspectos.

Frente a las peticiones vencidas, se consignó “...el Foncep aunara esfuerzos para cumplir con los tiempos establecidos, haciendo mesas de trabajo con las áreas correspondientes para realizar actividades correctivas”.

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, se registró en la página <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co>, la presentación de los informes estadísticos del estado de las PQRS del período objeto de auditoría en el tiempo estimado y en estado aprobado, a excepción del informe del mes de julio que se registró en estado “rechazado” con la anotación “los informes se revisan a medida que van siendo cargados en la página se recomienda subir el Excel y el análisis estadístico”, anotación que fue ajustada completando los documentos el 14/08/2024 y quedando aprobado en la plataforma de la Veeduría.

7. Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso servicio al ciudadano

Tabla No.2 Relación de controles asociados a los riesgos del proceso servicio al ciudadano

Tipo	Riesgos	Controles
Operacional	PQRS respondidas inadecuadamente	Asegurar la gestión adecuada de las PQRS
		Asegurar el conocimiento y uso adecuado de las tipologías de solicitud
		Validar el contenido de los derechos de petición e identificar el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud.
		Validar el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma

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

Tipo	Riesgos	Controles
	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 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- octubre 2024

Se evidenció que el proceso servicio al ciudadano al corte de octubre de 2024 registró 11 controles distribuidos así: 6 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 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 evidencias cargadas en VISION.

A partir de la verificación realizada, se observó nuevamente fallas en los controles relacionados con el riesgo “Respuestas inadecuadas a PQRSD”, toda vez que no fueron efectivos en el período objeto de la auditoría, al observarse respuesta a requerimientos ciudadanos sin el cumplimiento de los presupuestos de ley, frente al cual se **recomienda** revisar la efectividad de los controles para eliminar de forma definitiva las situaciones que originan deficiencias en la atención de las solicitudes ciudadanas conforme a los presupuestos establecidos por la Ley y la jurisprudencia.

A partir del hallazgo identificado por la OCI y comunicado mediante ID: 3-2024-08601 del 12 de noviembre de 2024, se observó que no se cuenta con un riesgo asociado con la atención de los ciudadanos y grupo de valor dentro del horario de atención al público, 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 los servicios a favor de los ciudadanos.

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

8. Verificación de la efectividad de las acciones a planes de mejoramiento

8.1 plan de mejoramiento externo

Frente a los reportes estadísticos presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, conforme al seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía realizado a FONCEP, frente a la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas mensualmente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá te escucha”, se observó que se presentaron observaciones por parte de la DDCS, lo que conllevó a que la entidad formulara un plan de mejoramiento, el cual fue objeto de seguimientos y reformulación con la finalidad de eliminar la causa generadora de las fallas presentadas y finalizó el 30 de abril del 2024.

Conforme a los resultados del informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de agosto del 2024, en el cual se registró el vencimiento de 4 peticiones, la DDCS solicitó al FONCEP de nuevo formular plan de mejoramiento, que garantice el cumplimiento de los términos establecidos por la ley y la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas con radicado de la Secretaria General 2-2024-28062 de fecha 23 de septiembre de 2024, el cual se presentó con las siguientes acciones:

Tabla No.3 Relación de acciones emprendidas del plan de mejoramiento suscrito con la DDCS

Acciones Planteadas	Fecha de cumplimiento	Observaciones de la DDCS	Observaciones de la OCI
Capacitación a funcionarios enlace de las áreas Misionales tema principal tiempos de respuesta PQRSD.	31/12/2024	A la fecha no se ha realizado verificación	Se evidenció que el proceso adelantó capacitación en el que se abordaron los siguientes temas: 1. Informe de las PQRSD del semestre. 2. Planes de acción de mejora para el indicador de las PQRSD. 3. Revisión de los tiempos de respuesta para cada una de las tipologías. 4. Tips para la gestión de respuesta PQRSD. Se evidenció registro de asistencia

Fuente: Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas a agosto de 2024 de la DDCS

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCS, frente a la falta de atención en el cumplimiento de los criterios para resolver las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, se observó que la entidad atendió la remisión del plan de mejoramiento con el ID 2-2024-18481 del 9 de noviembre de 2024, y se manifestó que no se estaba de acuerdo con las observaciones realizadas, para lo cual se solicitó una nueva revisión y de ser posible programar una reunión para analizar los casos reportados de los meses de julio y agosto 2024, que dieron lugar a que se bajara la calificación de la entidad.

Al respecto, es importante recordar que las observaciones y las recomendaciones de la DDCS tienen como finalidad establecer acciones con el objetivo de mejorar la atención de las peticiones ciudadanas al interior de cada una de las entidades distritales, por tanto **se recomienda** realizar el análisis de causa raíz para identificar el origen de las situaciones reportadas por dicha entidad, para subsanar las deficiencias que pudieran estar presentándose al interior de la entidad y que redundan en el incumplimiento de los criterios evaluados de cara al ciudadano: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.

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

8.2 Plan de mejoramiento interno

En la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo, comunicado con el ID 3-2024-04762 del 14 de junio de 2024, se formuló un hallazgo relacionado con la materialización del riesgo asociado con “*Respuestas inadecuadas a PQRS*”, esta auditoría con base en las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz, realizó verificación a través del SVE, para lo cual evidenció el siguiente avance:

Tabla No 4. Acciones propuestas plan de mejoramiento interno

ACCIONES PROPUESTAS	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN OCI
<p>*Actualizar, divulgar y socializar los documentos del proceso de servicio al ciudadano que fortalezcan la gestión de las PQRS.</p> <p>*Actualizar el Reglamento interno y el procedimiento para la gestión de las PQRS en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tiempos de respuesta a las PQRS teniendo en cuenta la normatividad vigente. -Inclusión de la herramienta "Bogotá te escucha" como fuente de registro de las PQRS. -Aspectos disciplinarios que conllevan el no cumplimiento. <p>*Socialización al interior de la entidad los documentos actualizados.</p> <p>*Socializar a la alta dirección el resultado del informe de PQRS y las acciones disciplinarias que conllevan su no cumplimiento.</p>	<p>01/07/2024 al 30/08/2024</p>	<p>*Se evidenció que el proceso actualizó el procedimiento de atención de PQRS v.8, respecto al lenguaje incluyente, concepto sobre petición, actualización de los horarios de los puntos de atención, los controles y el diagrama de flujo. Este procedimiento se divulgo en el marco del encuentro de enlaces realizado el 29 de agosto de 2024. Se adjuntó el registro de asistencia de la socialización del procedimiento y la captura de pantalla de la publicación donde se evidencia que los documentos se encuentran cargados en la herramienta SVE.</p> <p>Nota: No existe registro en el SVE de la actualización del reglamento interno, la versión publicada es del 28/06/2023.</p>
<p>*Actualizar los controles relacionados al riesgo “Respuestas inadecuadas a PQRS”</p> <p>*Revisar y actualizar los controles asociados al riesgo “Respuestas inadecuadas a PQRS” que permitirá asegurar:</p> <p>*Asegurar gestión adecuada de las PQRS (Indicando inicio de trámite y tiempo de respuesta).</p> <p>* Validar contenido de los derechos de petición (tipología - categorización adecuada).</p> <p>* Validar calidad en la respuesta a través de la aplicación del formato "lista de chequeo para la identificación del cumplimiento mínimo de los criterios de respuesta a solicitudes ciudadanas".</p>	<p>01/07/2024 al 30/08/2024</p>	<p>Se evidenció la actualización de los controles para el riesgo de respuestas inadecuadas, se agregaron en el “Procedimiento de respuestas PQRS”. Los controles ajustados son: 1. Control: Asegurar la gestión adecuada de PQRS, 2. Control: Asegurar el conocimiento y uso adecuado de las tipologías de solicitud, 3. Control: Validar el contenido de los derechos de petición e identificar el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud y 4. Control: Validar el cumplimiento de los criterios establecidos de la norma.</p>

ACCIONES PROPUESTAS	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN OCI
Analizar las encuestas de satisfacción y generar acciones en relación con ellas.	01/07/2024 al 20/12/2024	Se evidenció el cargue del informe de encuesta de medición de servicio al ciudadano de los meses de junio, agosto y octubre 2024. Nota: En los informes no se registraron las estrategias para mejorar la percepción frente al porcentaje de ciudadanos cuya calificación no fue satisfactoria.
Realizar seguimiento diario por parte de la SPE, al trámite y respuesta de las PQRSD asignadas a las Gerencias de Pensiones y Bonos y cuotas Partes.	3/06/2024 al 30/08/2024	Se registró que, desde la Subdirección de Prestaciones Económicas, se creó un Excel de pendientes PQRS-SPE, desde el 15 de mayo de 2024, el cual se envía con periodicidad diaria definiendo una clasificación por prioridad. <ul style="list-style-type: none"> • De inmediato los casos de Prioridad A y Prioridad B, • Revisar y acelerar las gestiones faltantes de los casos de Prioridad C. • Adelantar los trámites que se requieran para preparar los casos de Prioridad D y Prioridad E.

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial SVE

De acuerdo con el avance registrado esta oficina **recomienda** completar la ejecución y publicar las evidencias de las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz del hallazgo identificado, en la herramienta Suit Visión Empresarial SVE.

Es importante mencionar en este capítulo del informe, que el pasado 12 de noviembre de 2024, mediante ID 3-2024-08601, encontrándose esta oficina en desarrollo de la presente auditoría, comunicó al líder del proceso de servicio al ciudadano, el hallazgo relacionado con el no cumplimiento del horario de atención al público el día 31 de octubre de 2024, toda vez que dicha situación generó una percepción negativa por parte de los ciudadanos que acudieron de manera presencial a la entidad y no fueron atendidos, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011 en concordancia con el artículo 2.2.5.5.53 del Decreto Único 1083 de 2015 Reglamentario del Sector Función Pública.

Frente a lo expuesto, mediante ID 3-2024-09250 del 29 de noviembre de 2024, el líder del proceso de servicio al ciudadano señaló que se compromete a “...crear, documentar y aplicar un control sobre la publicación de piezas gráficas que permitan mitigar las causas como: 1) Falta de verificación de la información a publicar por parte de las áreas solicitantes. 2) Falta de validación de la información publicada por parte del responsable de comunicaciones y servicio al momento de divulgar y socializar piezas comunicativas”. Conforme a la respuesta emitida esta oficina **recomienda** concluir con el registro de las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz del hallazgo identificado como el cargue en la plataforma SVE de las evidencias que den cuenta de su eficacia.

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 31 de octubre de 2024, según selectivo, que el sistema de control interno es susceptible de mejora, en la medida que se establezcan acciones frente a las siguientes recomendaciones, para lograr el fortalecimiento del 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



Esta oficina deja de presente que la ejecución de la auditoría permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos y del alcance definido, sin que se presentaran limitaciones a la información requerida.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos se refieren a los documentos examinados y no se hace extensivo a otros soportes.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones plasmadas dentro del informe son producto de las situaciones evidenciadas a partir de la muestra seleccionada, por consiguiente, le corresponde al líder del proceso revisar si las acciones implementadas o las que llegasen a desplegarse son las más efectivas para proporcionarle al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño.

- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, para evitar incumplir las disposiciones vigentes respecto a la respuesta a los derechos de petición.
- Revisar la información reportada en el aplicativo SVE que sirve de base para determinar el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRSD y registrar en el campo de “*análisis de la medición*” las acciones que se emprendan para mejorar el porcentaje de cumplimiento, conforme a la meta establecida.
- Analizar los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción como insumo para la toma de decisiones, en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía y registrar en los informes de encuesta de medición de satisfacción a la ciudadanía, las mejoras institucionales a partir del resultado de la percepción ciudadana.
- Considerar mantener indicadores para medir la efectividad de criterios como la coherencia, claridad, calidez, entre otros, en las respuestas entregadas a los ciudadanos para todos los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, de conformidad con los mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación, que trae el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía – 2024.
- Registrar las evidencias en el SVE que den cuenta de los avances logrados frente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PDSC
- Realizar el análisis de causa raíz para identificar el origen de las situaciones reportadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, para subsanar las deficiencias que pudieran estar presentándose al interior de la entidad y que redundan en el incumplimiento de los criterios evaluados de cara al ciudadano: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- Registrar las evidencias de las acciones emprendidas de forma completa en la herramienta Suit Visión Empresarial SVE, del plan de mejoramiento interno.
- Concluir con el registro de las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz del hallazgo identificado en el período objeto de auditoría como el cargue en la plataforma SVE de las evidencias que den cuenta de su eficacia.

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



Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayza 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