

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -



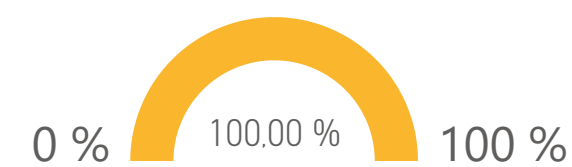
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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

Las políticas, planes y estrategias del FONCEP que impactan el servicio a la ciudadanía son (F1 L1 E1, Visualización formato PDF Plan de Acción FONCEP): i) Implementar la estrategia de articulación de la gestión pensional del Distrito Capital, y ii) Definir, implementar y liderar una política pública distrital de atención al pensionado. En materia de articulación de la gestión pensional del Distrito Capital, FONCEP suscribió Convenio Interadministrativo con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB- ESP el 29 de julio de 2024, 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 los pensionados de la EAAB- ESP (F1 L1 E2, Visualización formato PDF del Convenio Interadministrativo)

En cuanto a la implementación y desarrollo de la política pública distrital de atención al pensionado, FONCEP promovió de manera diligente y proactiva, múltiples espacios de acercamiento y participación con nuestro principal grupo de valor, los pensionados de Bogotá D.C., por medio de jornadas lúdicas (F1 L1 E3, Pieza publicitaria y F1 L1 E4, Evidencia de la actividad), foros para mejorar su calidad de vida (F1 L1 E5 Pieza publicitaria y F1 L1 E6 Evidencia de la actividad), se les conmemoró y celebró el día del pensionado (F1 L1 E7, acceso al link del video institucional del evento: <https://www.youtube.com/watch?v=UwVDby7p4aE>, la cual incluyó entre varias actividades un concierto de la orquesta filarmónica de Bogotá (F1 L1 E8, Pieza publicitaria y F1 L1 E9 Evidencia de la actividad)) y se les abrió por primera vez en la historia de la entidad un espacio en el que se promovieron sus emprendimientos en interacción con las otras entidades Distritales que promocionaron sus servicios dentro de la I Feria de Servicios y Emprendimientos CONEXIÓN BOG-FONCEP 2024 (F1 L1 E10, acceso al link video institucional del evento: <https://www.youtube.com/watch?v=1s8swqa1JT0>).

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019; en el FONCEP se ha desarrollado la ruta estratégica de implementación y seguimiento, así:

i) Defensor al Ciudadano: Conforme a lo previsto en la resolución No. DG-00075 del 28/06/2023 (F1 L2 E1, Visualización formato PDF Resolución Designación) quien ejerza las funciones de Asesor de Dirección, Código 105 Grado 04 de la Dirección General, es el Defensor del Ciudadano en el FONCEP. En atención a lo anterior, el Doctor Manuel Fernando Izasa González identificado con la CC No. 1.014.179.264 fue nombrado Asesor de Dirección, Código 105 Grado 04 de la Dirección General con resolución No. 000005 del 13 de febrero de 2024 (F1 L2 E2, Visualización formato PDF Resolución Nombramiento).

ii) Mesa Técnica de apoyo y de relacionamiento con la ciudadanía:

El Comité de Gestión y Desempeño Institucional, sesionó el día 30 de julio de 2024 (F1 L2 E3, Visualización formato PDF acta), en el que se aprobó la constitución de la mesa técnica de apoyo y de relacionamiento con la ciudadanía y del FONCEP (F1 L2 E3).

En sesión de fecha 26/09/2024 fue instalada la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía en el FONCEP (F1 L2 E4, Visualización formato PDF acta). En sesión de fecha 24/10/2024 la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP, adoptó su propio reglamento (F1 L2 E5, Visualización formato PDF acta). En sesión de fecha 08/11/2024 la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP, procedió a fijar sus compromisos (F1 L2 E6, Visualización formato PDF acta).

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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



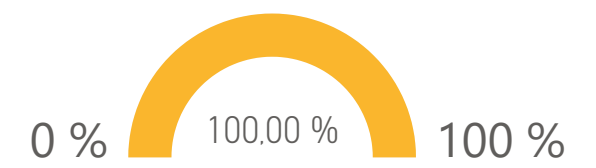
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el segundo semestre de 2024, FONCEP apropió dentro de su presupuesto anual recursos de inversión para desarrollar la política pública distrital de atención al pensionado, mediante los contratos (F1 L3 E1, Visualización Cuadro resumen) No. 268-2024 servicios profesionales especializados (F1 L3 E2, acceso al link SECOP II) y No.269-2024 servicios de apoyo (F1 L3 E2, acceso al link SECOP II) para implementar las estrategias de apropiación, participación y seguimiento en el marco de la política de atención al pensionado del FONCEP. Con el contrato No. 292-2024 (F1 L3 E3, acceso al link SECOP II) se contrató en el marco del proyecto de inversión No. 8030 de la meta No. 4 "Implementar el 100% de la estrategia de la atención al pensionado del FONCEP", el apoyo logístico de la feria de servicios en el marco de la política de atención al pensionado del FONCEP. (F1 L3 E1).

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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



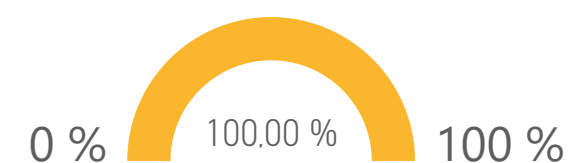
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

▲
Durante el segundo semestre de 2024 en el FONCEP se realizaron avances significativos con el objeto de promulgar las directrices de lenguaje claro y garantizar su efectiva aplicación, accesibilidad a la información pública de la entidad en los diferentes escenarios de relacionamiento con nuestro principal grupo de valor, que comprende población vulnerable de la tercera edad, por tratarse de los pensionados del Distrito Capital, en dos vías: i) En el tercer trimestre del año se realizó una capacitación a todos los servidores públicos de la entidad, en manejo de la información, así como sensibilización en temas de inclusión y discriminación para dar respuestas a las PQRSD (F2 L1 E1, Evidencia fotográfica de la actividad y F2 L1 E2 Evidencia fotográfica de la actividad) ii) En el cuarto trimestre del año, bajo el contexto de la rendición de cuentas del FONCEP por el periodo comprendido entre enero a septiembre de 2024, se convocó por correo electrónico, redes sociales, y sitio web a nuestros usuarios internos y externos a conocer el informe de gestión del FONCEP, se habilitó una encuesta para acopiar los temas que la ciudadanía quisiera saber de la entidad, y en el acto público de rendición de cuentas se contó con el apoyo de Elizabeth Arévalo, interprete en lenguaje de señas, y con Andrés Castellanos, profesional de la Delegada de Participación y Programas Especiales de la Veeduría Distrital. (F2 L1 E3, acceso al link video institucional del evento: https://youtu.be/1vz1nWmbP94?si=4iV36t8-AA-t2j_F)

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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 expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En el FONCEP nos interesamos porque constantemente toda la ciudadanía en general tenga acceso fácilmente y con la debida garantía de su protección de datos e identidad, a la opción de presentar denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses; para tal efecto la página web del FONCEP ofrece a la ciudadanía dos canales de denuncias: i) botón virtual (F2 L2 E1, Evidencia fotográfica página WEB FONCEP) y ii) correo electrónico: anticorrupcion@foncep.gov.co (F2 L2 E2 Evidencia fotográfica página WEB FONCEP); además, ofrece abiertamente la posibilidad que, por medio de un link de participación ciudadana, todos y todas, definan si este tema es de su interés, además de tener la opción de realizar observaciones o preguntas al respecto: <https://www.foncep.gov.co/participa/consulta-ciudadana> (F2 L2 E3 link de acceso página WEB FONCEP) (F2 L2 E4 Evidencia fotográfica página WEB FONCEP) (F2 L2 E4 Evidencia fotográfica página WEB FONCEP), y se realizan periódicamente campañas de información al respecto (F2 L2 E6, Pieza publicitaria) acorde con el Plan de Transparencia y Ética Pública – PTEP, que también es de público acceso en nuestra página WEB.

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FO...

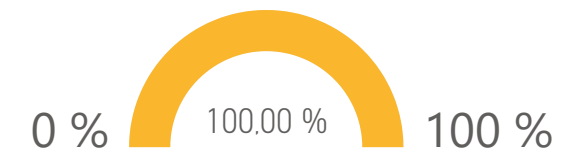
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

A través de todos sus canales de comunicación (SEDE ELECTRÓNICA página web, el FONCEP realiza permanente campañas abiertas a todos sus usuarios para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas en cuanto a medios de contacto, trámites y servicios y tiempos de respuesta. (F2 L3 E1 Pieza publicitaria, F2 L3 E2 Pieza publicitaria, F2 L3 E3 Pieza publicitaria, F2 L3 E4 Pieza publicitaria, F2 L3 E5 Pieza publicitaria, F2 L3 E6 Pieza publicitaria, F2 L3 E7 Pieza publicitaria, F2 L3 E8 Pieza publicitaria)



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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1



Alertas de cumplimiento a PQRSD:

En el FONCEP se realizan mes a mes informes (julio 2024 (F3 L1 E1, Archivo formato PDF), agosto 2024 (F3 L1 E2, Archivo formato PDF), septiembre 2024 (F3 L1 E3, Archivo formato PDF), octubre 2024 (F3 L1 E4, Archivo formato PDF) y noviembre 2024 (F3 L1 E5, Archivo formato PDF) de seguimiento a las PQRSD para que sean atendidas dentro de los términos de ley, bajo alertas de seguimiento (F3 L1 E6, Archivo Excel).

Resultados del Relacionamiento Integral:

Atendiendo al requerimiento presentado por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con radicado 2-2024-36653 del 20/12/2024, FONCEP dio respuesta con el Informe PQRSD del II semestre 2024 (F3 L3 E7, Archivo formato PDF)

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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 modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Periódicamente en el FONCEP se realizan campañas informativas a su principal Grupo de Valor, los pensionados del distrito Capital; que promueven el goce efectivo de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital, de hecho, en nuestra página web hay un botón virtual de acceso a Bogotá.gov.co (F4 L1 E1 Pieza publicitaria, F4 L1 E2 Pieza publicitaria, F4 L1 E3 Pieza publicitaria, F4 L1 E4 Pieza publicitaria, F4 L1 E5 Pieza publicitaria, F4 L1 E6 Evidencia fotográfica página WEB FONCEP).

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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



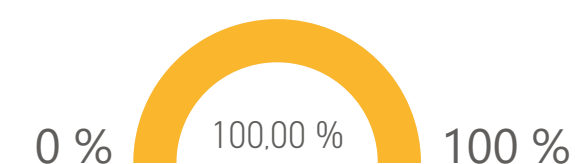
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Al interior de la entidad se realizan capacitaciones (F4 I2 E, Archivo en formato PDF) y sensibilizaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía a través del medio de comunicación masivo periódico institucional FONCEP AL DÍA (Edición 47 (F4 L2 E2, Evidencia Fotográfica), y Edición 56 (F4 L2 E3, Evidencia Fotográfica)).

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FO...

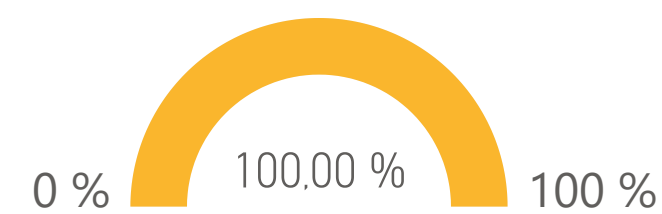
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas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

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

FONCEP es convocado y cuenta con una activa participación, en las capacitaciones promovidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha (F4 L3 E1, Archivo en formato PDF y F4 L3 E2, Archivo en formato PDF)



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.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Listado de Medios de Interacción de la ciudadanía con el FONCEP:

Los medios de interacción del FONCEP con sus usuarios internos, externos, grupos de valor y público en general son: i) Presencial y ii) Virtual (F5 L1 E1, Evidencia fotográfica página WEB FONCEP):

i) Atención Personal: En su sede principal (F5 L1 E2, Evidencia Fotográfica y F5 L1 E3, Evidencia Fotográfica) en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m. y la red de atención Distrital de CADES: SUPERCADÉ-CAD: Carrera 30 # 25 -90, M38 (F5 L1 E4, Evidencia Fotográfica) CADE Toberín: Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118 M4, CADE Tunal: Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60 M5 y CADE Suba: Avenida Calle 145 No. 103B - 90 (F5 L1 E5, Evidencia Fotográfica) en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. y en SUPERCADÉ-CAD además los días sábados de 8:00 a.m. – 12:00 m.

ii) Atención Virtual: A través de nuestra SEDE ELECTRÓNICA, principalmente, el Correo Electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co con disponibilidad de ingreso 24 horas los 7 días a la semana, y el Chat Bot, JOCEP con disponibilidad de ingreso en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m. (F5 L1 E6, Evidencia fotográfica)

Evaluación del Estado de los Medios de Interacción identificados:

Para el último trimestre del año 2024 FONCEP, amplió su cobertura de atención a la ciudadanía a través del punto de atención del Super CADE Suba. La gestión se realizó mediante modificación del convenio interadministrativo con la Alcaldía Mayor de Bogotá (F5 L1 E7, Pieza publicitaria).

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - 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

En el primer semestre de 2024 se implementó la estrategia de racionalización del trámite de radicación del certificado de escolaridad para pensionados sustitutos en condición de estudiantes; por lo anterior en el segundo semestre de 2024 se realizó seguimiento a la gestión (F5 L2 E1, Pieza publicitaria) por medio de una encuesta de satisfacción (F5 L2 E2 <https://forms.office.com/r/6fwiGqa8Mq>).