FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES
Al contestar cite Radicado :3-2025-01760
Folios :3 Anexos :1 Fecha: 2025-02-25 16:12
Dependencia Remitente:Oficina Asesora de Control Interno
Destino :SERGIO CORTES RINCON +7
Serie :26 - informes
SubSerie :13 - informes de evaluación y seguimiento

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 Ecónomicas

ANGELICA VALDERRAMA MUÑOZ
Subdirectora Juridica - Subdirección Jurídica

JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ
Jefe Oficina - Oficina Asesora de Planeación

SANDRA VELASQUEZ GRANADOS - ENCARGO
Jefe Oficina (E) - Oficina de Informática y Sistemas

JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ
Asesor (E) - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ
Asesor - Dirección General

DE: **ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA**
Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordial saludo,

En cumplimiento del plan anual de auditorías de la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionados con preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción por parte del FONCEP, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 cuyos resultados se presentan en el documento adjunto.

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES
Al contestar cite Radicado :3-2025-01760
Folios :3 Anexos :1 Fecha: 2025-02-25 16:12
Dependencia Remitente:Oficina Asesora de Control Interno
Destino :SERGIO CORTES RINCON +7
Serie :26 - informes
SubSerie :13 - informes de evaluación y seguimiento

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

- Retroalimentar de manera permanente las buenas prácticas o las experiencias exitosas en materia contractual a las áreas gestoras, en escenarios como el comité de contratación y los comités primarios, en aras de evidenciar la réplica real y efectiva de la socialización, en busca de una efectiva obtención de los bienes y servicios para la entidad.
- Realizar la provisión definitiva del cargo Asesor 105-05 responsable de la gestión de comunicaciones y servicio al ciudadano dependiente de la Dirección General de la entidad, al encontrarse vacante desde el 15 de marzo de 2024 en atención del artículo 24 de la Ley 909 de 2004.
- Actualizar en el portal de la entidad la información atinente al nombramiento del actual Defensor de la Ciudadanía del FONCEP, bajo el lineamiento de la publicación proactiva de la Ley 1712 de 2014.
- Acatar por parte de los miembros de la mesa técnica de apoyo y de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP las disposiciones de su propio reglamento frente a su participación y toma de decisiones, como revisar la pertinencia de elevar el reglamento interno de la mesa técnica a un documento formal en el SVE, para consulta y conocimiento de los servidores de la entidad.
- Participar activamente por parte del Asesor a cargo de comunicaciones y servicio al ciudadano en representación del FONCEP a las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital en aras de la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

En caso de tener observaciones al contenido del presente informe, se solicita sean comunicadas a más tardar el próximo 27 de febrero de 2025, a través del gestor documental, de no recibir respuesta alguna, se dejará en firme el informe y se procederá a su publicación.

Cordialmente

Firmado Electrónicamente
por ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Fecha: 2025-02-25 16:12
3c12deda8449cb1474b155004b3b0146102404a0d59b959931f1abf828e9f459

ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno

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 conexidad con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 371 DE 2010

1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionados con preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción, por parte del FONCEP.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el proceso de contratación
- Verificar el proceso de atención al ciudadano, los sistemas de información y PQRSD.
- Verificar los procesos de participación ciudadana y control social.
- Verificar el Sistema de Control Interno.

3. ALCANCE

Cumplimiento de los lineamientos para preservar, fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital, Decreto 371 de 2010, de la vigencia 2024.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios.
- 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".
- Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
- Circular 09 de 2016, cuyo asunto hace referencia al "Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital".
- Circular 006 de 2017, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el Veedor Distrital, cuyo asunto hace referencia a la "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos".

5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno a través de los seguimientos y las auditorías realizadas durante la vigencia 2024, bajo las técnicas de auditoría como observación, verificación y análisis de la información aportada por los responsables de proceso y la obtenida por la OCI para cada seguimiento por diferentes fuentes, evidenció la gestión realizada por la entidad cumpliendo del Decreto 371 de 2010 del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, cuyos resultados se presentan a continuación para mejorar el sistema de control interno.

Para este informe se obtuvo información en término de los responsables de la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Informática y Sistemas, Subdirección Jurídica, Subdirección Financiera y Administrativa, de servicio al ciudadano y lo atinente al Defensor de la ciudadanía se verificó la información desde lo registrado en el informe de gestión y de las acciones adelantadas en el plan de acción publicadas en el período objeto de seguimiento en el aplicativo SVE.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con el análisis efectuado, se verificó que los procesos de contratación de la entidad se hayan ceñido a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa, que la atención al ciudadano se haya realizado bajo los lineamientos de ley, que los mecanismos de participación ciudadana, operación y aplicación hayan sido efectivos y que el sistema de control interno esté adoptado y operando, en la vigencia objeto de seguimiento.

6.1 Verificación de los procesos de contratación

Artículo 2. Numeral 1. *"La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social."*

El proceso de contratación cuenta con manuales, procedimientos, formatos e instructivos que describen y establecen aspectos administrativos necesarios para la gestión contractual de la entidad, incluyendo las fases y subprocesos de planeación, selección, ejecución, vigilancia, supervisión y liquidación; que busca servir de guía orientadora en la adquisición de los bienes y servicios que se requiera para atender las necesidades del FONCEP. Durante la vigencia 2024, se intervinieron y publicaron en el SVE los siguientes instrumentos:

Tabla No. 1. Instrumentos del proceso de gestión contractual actualizados en la vigencia - 2024

Nombre	Código	Versión	Publicación
Formato Constancia de Capacidad, Idoneidad y Experiencia	FOR-APO-GCN-012	10	22/Mar/2024
Formato Estudios Previos para la Contratación Por Prestación de Servicios Profesionales	FOR-APO-GCN-028	8	25/Jun/2024
Procedimiento Liquidación o Terminación de Contratos y Órdenes de Compra	PDT-APO-GCN-009	3	30/Sep/2024
Formato relación de contratos de prestación de servicios persona natural	FOR-APO-GCN-033	2	06/Dic/2024
Formato anexo contrato de prestación de servicios	FOR-APO-GCN-029	7	06/Dic/2024
Lista de chequeo documentos contratación directa persona jurídica.	FOR-APO-GCN-021	9	06/Dic/2024
Formato lista de chequeo documentos contratación directa persona natural.	FOR-APO-GCN-022	6	06/Dic/2024
Formato autorización para el uso, almacenamiento y tratamiento de datos	FOR-APO-GCN-063	1	06/Dic/2024
Formato acuerdo de confidencialidad y reserva de manejo de información	FOR-APO-GCN-064	1	06/Dic/2024
Formato autorización de afiliación a la administradora de riesgos laborales-ARL	FOR-APO-GCN-062	1	06/Dic/2024

Nombre	Código	Versión	Publicación
Procedimiento para contratación directa	PDT-APO-GCN-005	6	09/Dic/2024

Fuente: Aplicativo SVE corte diciembre 2024

Se observó, que la Subdirección jurídica como responsable del proceso de contratación, registró y publicó los procesos de contratación desarrollados en la vigencia 2024 en la página web de la entidad a través del enlace de Transparencia y acceso a la información pública, en el enlace https://foncep.gov.co/transparencia/contratacion?term_node_tid_depth=174&field_fecha_de_emision_documento_value=All, en cumplimiento del Decreto 1082 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 1519 de 2020.

Dando cumplimiento al ciclo de contratación, que busca garantizar la adquisición de bienes y servicios para el desarrollo de las actividades de la entidad, se evidenció que la entidad publicó a través del SECOP II, las diferentes versiones del PAA 2024, registrando 30 versiones con un presupuesto final de $ 33.590.730.983 pesos.

La OCI realizó auditoría al cumplimiento de las disposiciones para la adquisición de bienes y servicios al FONCEP y verificó la efectividad de los controles establecidos para prevenir la materialización de riesgos asociados al proceso de contratación, evidenciando en el primer semestre de la vigencia que el control "Asegurar el cumplimiento de las funciones de supervisión" asociado al riesgo "Incumplimiento en el seguimiento a la ejecución de las obligaciones contractuales" no fue efectivo, dadas las inconsistencias de acuerdo a selectivo en los documentos suscritos y avalados por la supervisión de los contratos, por lo que se recomendó fortalecer el diseño de los controles o su ejecución, recomendación que nuevamente fue consignada en la auditoría del segundo semestre en el sentido de verificar por parte de los supervisores la información consignada como resultado de la actividad de seguimiento, con la finalidad de garantizar la calidad e integridad de los datos registrados en el expediente virtual.

De otra parte, se evaluó la efectividad de los controles asociados a corrupción y SARLAF, consignando que las acciones asociadas a los riesgos "Posibilidad de recibir una dádiva o beneficio a nombre propio o de un tercero, al favorecer un proponente en el proceso de adjudicación de un contrato" y " Vincular personas naturales o jurídicas asociados con actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo -LA/FT" fueron efectivas para prevenir la materialización de los riesgos, al no registrarse materialización en la vigencia evaluada.

De la muestra selectiva de contratos verificados, se observó que la entidad, con el fin de garantizar la efectividad del principio de transparencia y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 2.2.1.1.2.5 del Decreto 1082 de 2015, en los procesos adelantados en la vigencia registró la convocatoria a las veedurías ciudadanas para que realizaran el ejercicio del control social, en cualquiera de sus fases o etapas y la invitación a que consulten los documentos de los procesos, a través de la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II www.colombiacompra.gov.co, con el fin de que puedan ejercer los derechos y las facultades que la Constitución y la Ley les atribuyen. Los informes de auditoría se encuentran publicados en la página web de la entidad en el enlace: https://foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=206&field_fecha_de_emision_documento_value=All.

Adicionalmente en el marco de la política de lucha contra la corrupción, se consignó la cláusula que detalla las conductas frente al compromiso de integridad y la no tolerancia con la corrupción:

> *"COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y LA NO TOLERANCIA CON LA CORRUPCIÓN: EL CONTRATISTA se compromete para con EL FONCEP a aunar esfuerzos para preservar, fortalecer y garantizar la transparencia y la prevención de corrupción en su gestión contractual, en el marco de los principios y normas constitucionales y en especial, en lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011 <>, y artículo 14 del Decreto Distrital 189 de 2020…"dando cumplimiento a las siguientes conductas: 1. No ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la propuesta, o contrato que suscriba con ocasión del proceso de selección, ni tampoco permitir que sus empleados o contratistas lo hagan en su nombre. 2. Dar aviso inmediato a la (entidad) o autoridades competentes de cualquier ofrecimiento, favor, dádiva o prerrogativas efectuadas por los interesados o proponentes a los funcionarios públicos que intervengan de manera directa o indirectamente en el proceso de selección, con la intención de inducir alguna decisión relacionada con la adjudicación. 3. No efectuar acuerdos previos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en el proceso de selección, con otros proponentes para tratar de influenciar o manipular los resultados de la adjudicación. 4. No incurrir en falsedad o adulteración de los documentos exigidos para cumplir con los requisitos del proceso de selección".*

De igual manera en los procesos de contratación adelantados, se exigió como requisito habilitante que los proponentes diligencien y alleguen el formato de "DECLARACIÓN DE PREVENCIÓN DEL LAVADO ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO CÓDIGO: FOR-APO-GCN061" y el documento de COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN.

Se evidenció que el proceso de Direccionamiento de planeación y gestión institucional actualizó el Procedimiento para la detección y reporte de operaciones inusuales y/u operaciones sospechosas PDT-EST-DPG-003 V.2 del 1/10/2024, mediante el cual se establecieron las medidas de control que le permiten a los supervisores de contrato detectar operaciones inusuales y/o sospechosas con el propósito de evitar que la Entidad sea utilizada como mecanismo para el lavado de activos y financiación del terrorismo y reportar de manera oportuna dichas operaciones.

Artículo 2. Numeral 2. *"La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación".*

Se evidenció que la Subdirección Jurídica mediante ID: 3-2024-00080 del 4 de enero de 2024, de acuerdo con el presupuesto establecido para la vigencia 2024, en la suma de $ 824.425.765.000, comunicó el tope de las cuantías para contratar, señalando que las mismas tendrían el siguiente rango: Mínima cuantía contratación que no excede el 10% de la menor cuantía desde $ 1.00 hasta $ 84.500.000, menor cuantía desde $ 84.500.001 hasta $ 845.000.000 y mayor cuantía desde $845.000.001 en adelante, montos que fueron verificados a través de una muestra aleatoria de contratos tomada por la OCI, observando que los mismos estuvieron ajustados de acuerdo a las modalidades de contratación.

Para la elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación, la OCI en la verificación al cumplimiento de las disposiciones para la adquisición de bienes y servicios realizadas por el FONCEP, identificó el análisis de mercado de al menos tres cotizaciones de proveedores, para establecer el presupuesto oficial del proceso de contratación y contar con precios reales de mercado; de igual forma se registró la comparación de precios históricos de la entidad y otras entidades que contrataron bienes o

servicios de iguales condiciones a las pretendidas por la entidad, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 80 de 1993 y Decreto 1082 de 2015.

Artículo 2. Numeral 3. *"La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la Entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido".*

El proceso de gestión contractual cuenta con lineamientos para la conformación de comités estructuradores y evaluadores dentro de los procesos de contratación sus funciones están consignadas en el Manual de Contratación MOI-APO-GCN-001 v.6 del 16 de noviembre de 2022. El área donde se generó la necesidad según la naturaleza y complejidad del proceso solicitó al ordenador del gasto la conformación del comité estructurador o evaluador de acuerdo con el tema que correspondiera con plena autonomía respecto a su conformación.

A través de las auditorías efectuadas por la OCI a la gestión contractual, se verificó mediante un selectivo de contratos de la vigencia 2024, que los procesos en los cuales fuera pertinente su composición se procedió a su designación y el registro de su labor, consignando el análisis frente al cumplimiento de los requisitos habilitantes, verificación de condiciones económicas, técnicos, financieras y jurídicas para establecer la oferta o propuesta más favorable para la entidad para la aceptación del ordenador del gasto. Los soportes de la propuesta ganadora fueron publicados en el SECOP ii, cumpliendo con los principios de transparencia y deber de selección objetiva.

Artículo. 2. Numeral 4. *"El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales."*

Los lineamientos para la elaboración de estudios y documentos previos del proceso de gestión contractual del FONCEP se encuentran expuestos en el Manual de contratación MOI-APO-GCN-001 v.6 del 16 de noviembre de 2022, con el propósito de brindar una guía orientadora en la adquisición de los bienes y servicios, estableciendo parámetros para cuantificar el costo y la incidencia de la contratación, la magnitud y complejidad, análisis de necesidad de la contratación y la forma en la que ésta será satisfecha, entre otros aspectos, aplicando los formatos de estudios previos de acuerdo a cada modalidad, los cuales se encuentran cargados en el SVE para consulta de los servidores de la entidad.

Se evidenció que los estudios previos son elaborados por el jefe, responsable o subdirector del área donde nace la necesidad, tiene en cuenta las condiciones particulares de los procesos de contratación similar, acopiando información del mercado, calidad, condiciones, clientes y proveedores del sector desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y análisis de riesgos.

Adicionalmente, se evidenció que la Subdirección Jurídica realizó el monitoreo a los riesgos transitorios del proceso de gestión contractual del forma trimestral durante la vigencia 2024, actividad que fue evaluada por la segunda línea de defensa, registrando de acuerdo con la muestra seleccionada, el cumplimiento de los controles y las actividades con una efectividad del 100%, dejando el registro de algunas observaciones para fortalecer el proceso de contratación y consignando que no se reportó materialización de riesgos.

Artículo 2. Numeral 5. *"La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos".*

Se evidenció que los lineamientos generales a la función de la supervisión e interventoría se encuentran consignados en el Manual de supervisión e interventoría MOI-APO-GCN-002 v.2, del 16 de noviembre de 2022, publicados en el SVE, a través del cual se establece las políticas, directrices y actividades que se deben adelantar, en el ejercicio del seguimiento y control técnico, administrativo, contable y financiero de los contratos o convenios de conformidad con el ordenamiento legal que rige la contratación estatal, de igual forma se contó con instrumentos de apoyo como es el procedimiento de supervisión y trámite de pago a proveedores como formato informe de actividades y supervisión del contrato, entre otros

La Oficina de Control Interno en la auditoría al cumplimiento normativo en materia de contratación del 2024, consignó de acuerdo con la muestra de contratos tomada, la recomendación derivada de las obligaciones de la supervisión en el sentido que los supervisores como segunda línea de defensa verifiquen el cargue de los documentos en el SECOP II, así como la información que reposa en éstos, para que sea consistente frente a la ejecución del contrato. Los informes de auditoría al proceso de gestión contractual realizados por la OCI, se encuentran publicados en la página de la entidad en el enlace https://foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=206&field_fecha_de_emision_documento_value=All

Artículo 2. Numeral 6. *"La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.*

Se evidenció a través del Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2024, que el FONCEP no programó línea de contratación relacionada con otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones de obra.

Artículo 2. Numeral 7. *"La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios".*

Se registró por parte de la Subdirección Jurídica que durante la vigencia 2024, de manera mensual envío comunicaciones dirigidas a los jefes y responsables de área, como seguimiento a las contrataciones contempladas en el Plan Anual de Adquisiciones y que fueran programadas para dar inicio en el respectivo mes de la comunicación, con el fin de solicitar la documentación correspondiente para dar inicio al proceso de contratación por parte de esta dependencia.

Adicionalmente, realizó capacitaciones en el I y II semestre de la vigencia 2024, con las diferentes áreas en materia de contratación, donde se compartieron buenas prácticas, se absolvieron dudas y se impartieron lineamientos en tema de política de compras, estructuración de procesos y supervisión contractual.

Teniendo en cuenta el tenor literal de este lineamiento, la Oficina de Control Interno **recomienda** al líder del proceso de gestión contractual considerar el escenario del comité de contratación como los comités primarios para socializar las buenas prácticas o las experiencias exitosas en materia contractual para replicar su ocurrencia y lograr evidenciar de manera real y efectiva la retroalimentación a las áreas gestoras, y poder verificar su trazabilidad y el querer de la administración en buscar la efectiva obtención de los bienes y servicios para la entidad.

Finalmente, se observó que el proceso de gestión contractual no fue objeto de observaciones por parte de la Contraloría de Bogotá con ocasión de las auditorías realizadas en la vigencia 2024.

6.2 Verificación de los procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y PQRS

Artículo 3. Numeral 1. *"La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales y* ***Numeral. 6*** *"La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido*"

El asesor de la Dirección para comunicaciones y servicio al ciudadano, que se encuentra a cargo de la gestión y el diseño de estrategias de servicio dirigidas a los grupos de valor del FONCEP, reportó que para la vigencia 2024, dentro de las actividades desarrolladas se destacó:

- La aplicación por parte de las áreas responsables de dar respuesta a las PQRSD de los parámetros establecidos en la "Lista de chequeo cumplimiento requisitos respuestas ciudadanas" FOR-EST-SCI-020 v.1, para evaluar criterios de claridad y lenguaje claro, precisión y congruencia y oportunidad.

- Reuniones internas con las diferentes áreas para sensibilizar a los colaboradores de la entidad sobre la importancia de responder a tiempo, con coherencia y profundidad las peticiones ciudadanas.

- Campañas a través del informativo "FONCEP al día" recordando las acciones para recibir y tramitar las PQRSD instauradas por los grupos de valor usando los diferentes canales de atención como los términos para su atención oportuna.

Adicionalmente, se evidenció que el proceso de servicio al ciudadano cuenta con diferentes elementos en las cuales se refleja la operación continua del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha" en aras de garantizar oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido, publicando los informes del estado de las PQRSD de forma trimestral y semestral en la página web de la entidad en el enlace https://foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All. De igual forma, se cargaron los informes estadísticos de PQRSD que evidencian el cumplimiento a los presupuestos legales para la atención de las PQRSD durante la vigencia en la página de la Veeduría Distrital, en el enlace http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co.

Los reportes e informes publicados en la vigencia 2024, fueron verificados a través de las auditorías y evaluaciones realizadas por la OCI, identificando de acuerdo con el selectivo de PQRSD la materialización del riesgo: *"Respuestas inadecuadas a PQRS"*, lo que conllevó a generar un plan de mejoramiento, cuyas acciones se encuentran en ejecución para ser verificadas en la vigencia 2025 su efectividad.

Artículo 3. Numeral 2. "*El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión*" y **Numeral 4.** "*El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos*".

Se evidenció que, de acuerdo con el mapa de procesos de la entidad, el proceso de "Servicio al ciudadano" está clasificado como un proceso estratégico, cuyo objetivo es "Diseñar y gestionar estrategias de servicio dirigidas a los grupos de valor (FONCEP Y FPPB) y la ciudadanía, en el marco del portafolio de trámites y servicios, para propiciar las experiencias positivas con el FONCEP", el cual es liderado por la Dirección a través del cargo de asesor de comunicaciones y servicio al ciudadano en encargo. Teniendo en cuenta que el cargo en mención se encuentra vacante desde 15 de marzo de 2024, se **recomienda** realizar la provisión definitiva del cargo Asesor 105-05 responsable de la gestión de comunicaciones y servicio al ciudadano dependiente de la Dirección General de la entidad, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 909 de 2004, en cuanto a que *"En caso de vacancia definitiva el encargo será hasta por el término de tres (3) meses, prorrogable por tres (3) meses más, vencidos los cuales el empleo deberá ser provisto en forma definitiva".*

Adicionalmente, en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019, la entidad designó a un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad, como Defensor de la ciudadanía, en el empleo Asesor de la Dirección código 105 grado 04, como se registró en la Resolución No. 000005 del 13 de febrero de 2024, sin embargo, al consultar en el portal de la entidad a través del enlace https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania, se encuentra desactualizada la información, por lo que se **recomienda** publicar la información vigente frente al nombramiento del actual Defensor de la Ciudadanía del FONCEP.

Dentro de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos, el defensor de la ciudadanía y las dependencias se señaló que, 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 desarrolló la ruta estratégica de implementación y seguimiento, destacando entre otras actividades:

- Nombramiento del defensor de la ciudadanía mediante Resolución No. 000005 del 13 de febrero de 2024.
- En el informativo virtual "FONCEP al día" se socializó en las ediciones 47 y 48 la existencia y la función del Defensor al Ciudadano.
- En la sesión del día 30 de julio de 2024, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional aprobó la constitución de la mesa técnica de apoyo y de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP y posteriormente en sesión de fecha 26 de septiembre de 2024 se instaló la mesa técnica y en sesión del día 24 de octubre de 2024 se adoptó su propio reglamento. Se observó que la mesa técnica está integrada por el o la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el o la Asesor(a) de Comunicaciones y el o la Defensor(a) del ciudadano, con voz y voto y sólo con voz Subdirector(a) de Prestaciones Económicas y el o la Jefe de la Oficina de Informática y Sistemas, sin que se pudiera evidenciar la participación de estos últimos en las sesiones de septiembre y octubre de 2024. **Se recomienda** acatar las disposiciones de su propio reglamento en la conformación del quórum. Adicionalmente, establecer la pertinencia de elevar el reglamento de la mesa técnica a un documento formal en el SVE.

- De cara a la ciudadanía, a través del portal web del FONCEP, se informó los canales de comunicación y los espacios de participación en los que pueden interactuar con el Defensor del Ciudadano defensoralciudadano@foncep.gov.co
- En los espacios de diálogo ciudadano, que la entidad desarrolló en el marco de la política de atención al pensionado, se informó sobre la interlocución que pueden tener con el Defensor de la Ciudadanía del FONCEP.
- El Defensor de la ciudadanía publicó en el portal web de la entidad el informe de gestión del I semestre, 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 la expedición del Decreto Distrital 542 del 16 de noviembre de 2023, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en asocio con la Veeduría Distrital, implementaron un nuevo Manual de Defensor, con el que se cambió la dinámica de elaboración y presentación de los informes semestrales por parte de los Defensores de las entidades Distritales; el Defensor de la ciudadanía del FONCEP presentó su informe de gestión del II semestre 2024 el pasado 31 de enero de 2025 en el plazo establecido; dentro de las actividades desarrolladas, se destacó:

  - 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.

  - En el marco de la política de atención al pensionado del FONCEP adoptada mediante el Decreto Distrital 305 del 12 de julio de 2023, que tiene como objetivo: *"Promover el acceso de las pensionadas y pensionados de FONCEP a servicios de apoyo de calidad, en el ámbito social económico, cultural y recreativo, generando bienestar físico y psicológico para esta población";* se presentaron los avances frente a los cuatro objetivos específicos y ejes, con un porcentaje cuantitativo del 50%.

  - 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 desarrolló la ruta estratégica de implementación y seguimiento, así: Designación del Defensor de la Ciudadanía, instalación de la Mesa Técnica de apoyo y de relacionamiento con la ciudadanía, adopción de su propio reglamento y mesa técnica para fijación de compromisos.

  - Para el segundo semestre de 2024, FONCEP apropió dentro de su presupuesto anual recursos de inversión para desarrollar la política distrital de atención al pensionado, mediante los contratos No. 268-2024 y No. 269-2024 servicios profesionales y de apoyo para implementar las estrategias de apropiación, participación y seguimiento y 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 contrato No. 292-2024 apoyo logístico de la feria de servicios en el marco de la política de atención al pensionado del FONCEP.

  - Campañas de socialización de canales de comunicación para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas en cuanto a medios de contacto, trámites y servicios y tiempos de respuesta como los canales de denuncia con la debida garantía de su protección de datos e identidad, o la opción de presentar denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades,

incompatibilidades o conflicto de intereses; a través del botón virtual o correo electrónico: anticorrupcion@foncep.gov.co.

- En el primer semestre de la vigencia se implementó la estrategia de racionalización del trámite de radicación del certificado de escolaridad para pensionados sustitutos en condición de estudiantes y en el segundo semestre 2024 se realizó seguimiento a la gestión por medio de una encuesta de satisfacción.

Teniendo en cuenta los avances de la gestión registrados por el Defensor de la ciudadanía del FONCEP, se **recomienda** bajo el lineamiento de la publicación proactiva de la Ley 1712 de 2014, se publique oportunamente en el espacio de https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania, el informe de gestión del II semestre de la vigencia 2024, como el acto administrativo por medio del cual se delega en un alto funcionario de la entidad la figura del defensor de la ciudadanía, en aras de mantener actualizada la información a nuestro grupo de valor.

Frente al cumplimiento de los lineamientos de la política del pensionado establecidos en el Decreto Distrital 305 de 2023, se evidenció que la OCI, realizó seguimiento semestral a su implementación, consignando las recomendaciones respectivas para lograr la observancia normativa y los objetivos propuestos.

Artículo 3. Numeral 3. *"El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad."*

La Oficina de Control Interno evidenció a través de las auditorías realizadas al estado de las PQRSD de la vigencia 2024, que la entidad efectúo el registro de la totalidad de las PQRSD en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha", adicionalmente, la entidad realizó la publicación de los informes del estado de las PQRSD con periodicidad mensual, trimestral y semestral de la vigencia 2024, en la página web de la entidad a través del enlace de Transparencia y acceso a la información https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All. De igual forma publicó los informes estadísticos del estado de las PQRS en la página http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co, en cumplimiento de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital.

Adicionalmente, se observó que en el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, se observó que en la vigencia 2024, se comunicó la evaluación mensual y semestral a las respuestas emitidas por el FONCEP a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha, registrando que la entidad recibió observaciones, 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. Conforme al informe de seguimiento al criterio de calidad del servicio, el resultado obtenido por la entidad en la vigencia 2024 fue de 60,3%, es decir por debajo de la meta estratégica 73 – "Índice de calidad del servicio brindado en las Entidades Distritales" propuesta del 79%, razón por la cual se propuso por la DDCS para la vigencia 2025 realizar mesas de trabajo para analizar los aspectos que están afectando la calificación otorgada.

Frente a estos seguimientos efectuados por la DDCS, la oficina de control interno reitera la **recomendación** de registrar en el sistema de "Bogotá Te escucha" las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos y en las condiciones indicadas en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas v.3, ya que es deber de la entidad garantizar su adecuada gestión, en pro de generar información efectiva y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los diferentes canales.

Artículo 3. Numeral 5. *"La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad."*

Se evidenció que la entidad tiene a disposición de sus afiliados y pensionados diferentes canales de atención, entre los cuales se encuentra la sede electrónica http://www.foncep.gov.co/, a través de la cual se brinda información bajo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, correos institucionales servicioalciudadano@foncep.gov.co y defensoralciudadano@foncep.gov.co, como la línea gratuita nacional 01 8000 11 99 29, entre otros y como puntos de atención física:*Edificio Condominio Parque Santander Torre A ubicado en la Carrera 6 N. 14-98, *Super Cade CAD de la Carrera 30 No. 25-90, * Centro Comercial Sttugar, local 118 Carrera 21 # 169 – 62 y * Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60 de la Carrera 24c # 48 - 94 Sur.

De acuerdo con el Manual de funciones y competencias laborales la entidad cuenta con un Asesor 105-05 ubicado en la Dirección General que lidera el proceso de servicio al ciudadano, que tiene entre sus funciones a cargo: "6. Liderar el diseño, la implementación y seguimiento del modelo de servicio al ciudadano de la entidad. 7. Asesorar, liderar y realizar el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD, de acuerdo con los términos de ley y las políticas distritales".

Artículo 3. Numeral 7. *"La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen."*

Con respecto a la participación del líder del proceso de servicio al ciudadano del FONCEP en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, se señaló que durante la vigencia 2024, el asesor de la Dirección no asistió a las mesas de trabajo convocadas; sin embargo, se señaló que el equipo de este proceso participó en reuniones en nombre de la entidad. De los encuentros, quedaron algunas recomendaciones que el FONCEP implementó, como:

- Seguimiento a las áreas encargadas de dar respuesta a las PQRSD, mediante el envío semanal de correos de seguimiento y recordatorio.

- Requerimiento a la Oficina Informática y Sistemas para implementar una herramienta que permitiera responder desde el aplicativo SIDEAF, para que internamente se pudiera hacer seguimiento y cerrar oportunamente las PQRSD allegadas a la entidad asociando la respuesta respectiva.

Teniendo en cuenta que el funcionario que ostenta el encargo de Asesor de Comunicaciones no asistió a las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, se **recomienda** su participación activa en representación del FONCEP, en las siguientes sesiones que sean programadas.

6.3 Verificación de los procesos de participación ciudadana y control social

Artículo 4 Numeral. 1 *"Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen"*. **Numeral 2.** *"Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo".*

Se evidenció que, con el propósito de fortalecer la implementación del plan de participación ciudadana durante 2024, se realizaron diferentes campañas para dar a conocer los objetivos de la entidad, estrategias, actividades, trámites, servicios y atención a PQRSD, entre otras las siguientes:

Tabla No. 2. Relación de actividades divulgadas a los grupos de valor - 2024

Campaña	Mensaje publicado
Trámites y servicios	¡Simplifica tu trámite de Certificación de Estudios en las Novedades de Nómina! Valida tu información académica.
	Actualiza tus documentos. Haz clic aquí: https://acortar.link/56AK0z Revisa el proceso del pago de nómina. Haz clic aquí: https://acortar.link/56AK0z
	Si tienes dudas sobre el reconocimiento y pago de cuotas de bono, #FONCEPResponde. Este es el tiempo y ruta para el traslado de bono pensional.
	¿Necesitas los desprendibles de pago de tu pensión #FONCEPResponde ✓ A través de correo electrónico puedes solicitarlos, sin salir de casa.
	¿Sabes cómo presentar tus peticiones? Sigue los siguientes pasos ¿Sabías que las entidades están obligadas a contestar? Tu tiempo es valioso, por eso en el FONCEP nos comprometemos a responder en los horarios establecidos
	¿Conoces el trámite de sustitución provisional de pensionados? ¿Conoces el trámite de reconocimiento de pensión de sobreviviente? ¿Conoces el trámite de reconocimiento de auxilio funerario? ¿Conoces el trámite de actualización de datos bancarios? ¿Conoces el trámite de actualización de Entidad Promotora de Salud – EPS?
PQRSD	¿Conoces el concepto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias - PQRSD? Conoce los términos para darle respuesta a tu petición.
	¡Te invitamos conocer el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones de Ciudadanos, Bogotá te escucha!
	¿Tienes una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD)? Sigue estos sencillos pasos y obtén la respuesta que necesitas:
	1. Queja, 2. Reclamo y 3. Denuncia por posibles actos de corrupción
Defensor de la ciudadanía	***** El Defensor de la Ciudadanía ayuda a mejorar las relaciones entre ciudadanía, colaboradores y la entidad y es el vocero para gestionar de forma eficiente las peticiones, quejas y sugerencias que recibimos. Conócelo en: ☞https://acortar.link/8fGm17.
	* Qué hace el Defensor de la Ciudadanía?: Una de sus funciones es formular recomendaciones para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, para fortalecer la confianza en la administración. Conoce más de esta figura en: Link: https://acortar.link/NQtDSK
	* Junto al Defensor de la Ciudadanía, promovemos la utilización de diferentes canales de servicios para brindad una mejor atención y utilizando herramientas tecnológicas que permitan mejorar la experiencia. Conoce más en: acortar.link/NQtDSK

Fuente: Consolidado campañas – CSC- 2024

De otra parte, se evidenció durante la vigencia 2024 que el proceso de gestión contractual en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad, a través del enlace https://foncep.gov.co/transparencia, publicó información atinente a la gestión contractual de los procesos invitó a la ciudadanía y organizaciones interesadas hacer el control social a la contratación para que consultaran la documentación que respaldaba los procesos a través de la plataforma del SECOP ii participaran en cualquier etapa y presentaran observaciones, cumpliendo lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993.

Se evidenció en el selectivo de contratos celebrados por el FONCEP, que se consignó en la elaboración de los diferentes documentos de selección abreviada, mínima cuantía y licitación pública la convocatoria a las veedurías ciudadanas para la participación en cada uno de sus procesos de contratación a través del siguiente numeral:

> **"CONTROL SOCIAL Y CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS** En cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, el FONCEP convoca a las veedurías ciudadanas, a realizar el control social al presente proceso de contratación, en cualquiera de sus fases o etapas, haciendo recomendaciones escritas, oportunas y respetuosas, intervengan en las audiencias y a que consulten los Documentos del Proceso, para lo cual podrán consultar la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II www.colombiacompra.gov.co, con el fin de que puedan ejercer los derechos y las facultades que la Constitución y la Ley les atribuyen. De conformidad con lo establecido en la Ley 850 de 2003 deberán acreditar tal calidad allegando a esta Entidad, certificado de inscripción y registro expedido por la Cámara de Comercio correspondiente o Resolución expedida por las Personerías locales".

Artículo 4. Numeral 3. *"Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite".* ***Numeral 5.*** *"Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión" y* ***Numeral. 6*** *"Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad".*

El líder del proceso de servicio al ciudadano y gestión de comunicaciones del FONCEP, señaló que, durante el 2024, se llevó a cabo una audiencia pública de rendición de cuentas y seis (6) espacios de diálogo ciudadano, publicando en el sitio web de la entidad los informes y memorias de los eventos https://foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=201&field_fecha_de_emision_documento_value=All. Como resultado de estas jornadas, FONCEP destacó la participación activa de los grupos de valor y un mayor conocimiento frente al quehacer de la entidad, así como los trámites, servicios y PQRSD que pueden gestionar con la entidad y se documentó las preguntas ciudadanas, con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno evidenció a través de los seguimientos realizados al cumplimiento de las actividades definidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) del FONCEP y al cumplimiento de las disposiciones de la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional - Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, de la vigencia 2024, que las acciones programadas al componente de rendición de cuentas se cumplieron, las evidencias consultadas se encuentran en la página web de FONCEP y en el SVE, y en cuanto al plan de mejoramiento derivado

del ejercicio de rendición de cuentas, se tienen los compromisos que resultaron de los ejercicios de 2023, sin que se observara el registro de nuevos compromisos en la vigencia 2024. Los informes de seguimiento se encuentran publicados en la página web de la entidad en el enlace: https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=206&field_fecha_de_emision_documento_value=All.

Artículo 4. Numeral 4. *"Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.*

El líder del proceso de servicio al ciudadano y gestión de comunicaciones del FONCEP, reportó que en el mes de febrero de la vigencia 2024, se llevó a cabo una jornada de diálogo ciudadano con los presidentes de asociaciones de pensionados del FONCEP. Adicionalmente, se adelantaron alianzas con otras entidades distritales para fortalecer iniciativas de bienestar dirigidas a los grupos de valor de la entidad. Se convocó a la Veeduría Distrital a la audiencia pública de rendición de cuentas.

6.4 Verificación de los sistemas de control interno

Artículo 5 Numeral 1. *"La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar los actividades de manera eficiente y efectiva".*

Se observó que en la vigencia 2024, para fortalecer la apropiación del Código de Integridad, se realizaron talleres, capacitaciones y campañas de sensibilización dirigidas a todos los colaboradores de la Entidad. El objetivo principal de estas actividades fue promover una comprensión profunda de los valores y principios éticos, fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia y el respeto, y asegurar que todos los servidores públicos interioricen las normas de comportamiento esperadas en el ejercicio de sus funciones.

- Encuentro de Gestoras de Integridad y Dirección: Este espacio permitió reflexionar sobre los logros alcanzados, sino que también facilitó la planificación de nuevas actividades y la discusión de temas relevantes para el futuro del FONCEP. Se señaló que esta versión tenía como finalidad mejorar la claridad y la fluidez del mensaje, manteniendo el enfoque en la importancia de las actividades realizadas y su relación con la mejora continua de la transparencia y la ética institucional.
- Soñando con los Valores FONCEP: Evento que reforzó los principios del Código de Integridad y marcó el cierre del período de las gestoras de integridad 2022-2024. Durante la jornada, los servidores públicos participaron en cuatro stands interactivos diseñados para promover valores de la entidad como son el respeto, la responsabilidad, la honestidad, el compromiso, la diligencia, el entusiasmo por la excelencia y el trabajo en equipo.
- Curso de Integridad-Líderes de la cultura de integridad en el Distrito: Curso dirigido a formar a los participantes como líderes en la promoción de una cultura de integridad dentro de sus equipos y áreas, asegurando que los valores fundamentales del Código de Integridad sean el pilar de todas nuestras acciones en el Distrito. Esta versión destaca el propósito del curso y su impacto en la formación de líderes comprometidos con la integridad en el entorno laboral.

- Encuentro de gestores de integridad de la Secretaría de Desarrollo Humano (SDH) El Equipo de Gestores de Integridad asistió y participó en el encuentro, con la participación de 40 gestores de integridad de diversas entidades del sector hacienda. El objetivo de este encuentro fue compartir experiencias y buenas prácticas implementadas en nuestras entidades en relación con la gestión de integridad. La reunión se realizó de manera presencial en las instalaciones de "La Casita del FONCEP".
- Seguimiento al registro de las declaraciones de conflicto de intereses: Se realizó seguimiento al registro de las declaraciones de conflicto de intereses, bienes y rentas de todos los servidores y servidoras de la planta del FONCEP. Esta acción se implementó como una medida clave dentro de las estrategias de lucha contra la corrupción, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de todos los integrantes de la entidad. Esta versión mantiene el enfoque en la importancia del seguimiento realizado, destacando su rol en la lucha contra la corrupción y en el cumplimiento de los estándares legales.

En el marco del fortalecimiento de la cultura del control, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno desarrolló la campaña de fomento de la cultura del control 2024, la cual se denominó “Volando hacia el control” dirigida a todos los colaboradores del FONCEP (funcionarios, contratistas y tercerizados) y abarcó temáticas del sistema de control interno, gestión de riesgos, programa de transparencia y ética pública, autocontrol, comités primarios de MIPG y planes de mejoramiento, que permitió sensibilizar temas transversales del sistema de control interno de forma lúdica a través de la construcción de aviones de papel, para fortalecer la aplicación de controles y sus registros. Los ganadores como los resultados de la actividad fueron publicados en la página web de la entidad en el enlace: https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=206&field_fecha_de_emision_documento_value=All

Artículo 5 Numeral 2. *“El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional” y* ***Numeral 10.*** *“La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados”.*

Se evidenció que la entidad a través de los diferentes mecanismos y canales de comunicación e interacción dio a conocer a través de instrumentos de planeación y seguimiento, el avance logrado por la entidad durante la vigencia 2024, entre los cuales se puede mencionar: Informes de gestión institucional, informes de rendición de la cuenta a la Contraloría, informes de diálogos ciudadanos, reporte de ejecución presupuestal de los proyectos de inversión, publicados a través del enlace: https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=199&field_fecha_de_emision_documento_value=All

Adicionalmente, se evidenció que la entidad en el marco del plan institucional de capacitación 2024, realizó diversas jornadas dirigidas a todos los servidores y colaboradores del FONCEP, en los que se expuso adicionalmente temas misionales y transversales como avances y cambios que se presentaron durante la vigencia.

Artículo 5 Numeral 3. *"La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno - comité institucional de control interno, calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia".*

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno durante la vigencia 2024, efectúo seguimiento a la ejecución del plan anual de auditorías, seguimiento a la gestión de riesgos, a los estados financieros FONCEP y FPPB, seguimiento al cumplimiento de metas del PDD, seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, seguimiento al plan de mejoramiento interno, entre otros temas, que permitieron articular esfuerzos, recursos y estrategias para fortalecer el Sistema de Control Interno, quedando como registro las actas y las memorias que reposan en la Oficina de Control Interno como secretario técnico del CICCI.

De otra parte, la Oficina de Control Interno, efectúo seguimiento a los lineamientos fijados a otros comités instituidos en el FONCEP, resultados que quedaron consignados en los informes de auditorías o seguimientos de acuerdo con el tema a verificar entre los que se puede mencionar está el Comité de Conciliación, el Comité de Contratación, el Comité de sostenibilidad contable, el Comité Fiduciario y la Junta Directiva del FONCEP. Los informes de seguimiento se encuentran publicados en el enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=206&field_fecha_de_emision_documento_value=All

Artículo 5 Numeral 4. *"La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo (2) a cuarto (4) del presente decreto".*

El líder del proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional registró que las herramientas e instrumentos técnicos que permiten la identificación y valoración permanente de los riesgos de la entidad, así como la implementación de controles y acciones para prevenir o mitigar su impacto son para todos los procesos, incluyendo los temas de gestión contractual y participación ciudadana y control social. En este sentido, la gestión del riesgo al interior de la entidad se basa a lo establecido en la "Guía para la Administración del Riesgo" del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a partir de la cual se ha implementado en la entidad mediante los siguientes elementos:

- Manual de Gestión de Riesgo: Este documento establece las directrices y lineamientos necesarios para gestionar los riesgos de manera efectiva. Proporciona un enfoque sistemático que ayuda a la entidad a identificar, evaluar y responder a los riesgos de forma continua.
- Manual para el Análisis de Causas y Formulación de Acciones/Actividades Preventivas, Correctivas y de Mejora: Este manual es esencial para profundizar en la identificación de las causas raíz de los riesgos y problemas detectados. Además, orienta sobre cómo formular acciones y actividades que prevengan, corrijan y mejoren los procesos, asegurando así una gestión más robusta.
- Formato de Solicitudes de Modificación al Plan de Acción y Análisis de Causas: Este formato permite documentar y gestionar las solicitudes de cambios en los planes de acción establecidos, así como realizar un análisis de las causas que motivan dichas modificaciones. Su uso contribuye a mantener la flexibilidad y adaptabilidad en la gestión de riesgos.

- Suite Visión Empresarial: Esta herramienta, en su módulo de riesgos, proporciona un marco integral para la identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos de la entidad, entre ellos aquellos asociados a la gestión contractual y a la participación ciudadana. Su uso permite a la entidad tener una visión clara y actualizada de los riesgos, facilitando la toma de decisiones informadas.

Se evidenció que la Oficina Asesora de Planeación en el plan de acción de la vigencia 2024, trimestralmente realizó seguimiento a las intervenciones en los elementos de gestión que componen el mapa de procesos de la entidad, las áreas con el acompañamiento de la OAP realizaron 528 intervenciones entre los cuales se encuentra 148 actualizaciones de la documentación de los procesos, 137 métricas e indicadores y a 14 riesgos modificaciones que fueron socializadas mediante correo electrónico y publicadas en el SVE.

Adicionalmente, se evidenció al corte de la vigencia 2024 que desde la segunda línea se realizó divulgación de las actualizaciones de versiones del mapa de riesgos de gestión y el mapa de riesgo de corrupción de la entidad, quedando para la vigencia en versión 9 y 7 respectivamente. Así mismo, realizó acompañamiento en la gestión de riesgos a cargo de las dependencias y a los procesos, así como la continuidad en las capacitaciones para a la primera línea de defensa.

De otra parte, en la gestión de riesgos de metas y resultados, procesos y corrupción, la OAP como segunda línea recomendó a las dependencias y lideres de proceso, cumplir con las acciones de tratamiento propuestas para la vigencia 2025, además instó a que se fortalezca la gestión de riesgos a partir de los hallazgos de auditoría interna y externa.

Se evidenció que la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2024, evaluó la gestión del riesgo de forma trimestral, en atención a la función de asesoría que le compete, alertando los cambios que generaron impacto frente al cumplimiento de la política de administración de riesgos, las actividades adelantadas por la primera y segunda línea de defensa respecto a la identificación, valoración y monitoreo de riesgos como determinar la efectividad de los controles y la gestión asociada a la materialización de los riesgos institucionales, observando que la gestión de riesgos en FONCEP se ha desarrollado de acuerdo con los lineamientos establecidos para mantener y mejorar el sistema de control interno, sin embargo se registraron recomendaciones relacionadas con la oportuna actualización del mapa de riesgos en la página web de la entidad, el reporte oportuno del monitoreo de riesgos, realizar la gestión correspondiente frente a las materializaciones identificadas, producto de hallazgos emitidos por la OCI y registrarlas en la etapa de monitoreo. Los informes se encuentran publicados en la página web de la entidad en el enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=206&field_fecha_de_emision_documento_value=All

Artículo 5 Numeral 5. *"El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital".*

La Oficina de Informática y Sistemas informó que durante la vigencia 2024, adelantó actividades correspondientes a implementar mejoras, actualizaciones y nuevas funcionalidades en los sistemas de información del FONCEP, a través del mantenimiento correctivo de todas las aplicaciones de propiedad del FONCEP, de esta manera la Oficina de Informática y Sistemas ha apoyado transversalmente a todas las áreas de la entidad en el desarrollo de sus diferentes actividades, entre las que menciona:

Tabla No. 3 Relación del desarrollo y actualización de los sistemas de información – FONCEP -2024

Proceso	Acciones realizadas
Cuotas Partes	Se desarrollaron las mejoras y mantenimiento correctivo y preventivo de la nueva aplicación para el área de bonos y cuotas partes, a través de la cual le permite a la entidad tener el control y manejo de las cuotas partes por cobrar de las entidades y mejora los tiempos de respuesta ante los entes de control y al interior de la entidad al momento de rendir información sobre dichas cuotas partes, así como adelantar capacitaciones requeridas sobre éste módulo, por la Subdirección ante los cambios de las jefaturas del área correspondiente.
Liquidador (SIGEF)	Se realizó el mantenimiento y configuración de los parámetros de ley de acuerdo con la necesidad de las liquidaciones más comunes de la Gerencia de Pensiones.
SISLA	Se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo sobre esta aplicación a fin de cumplir con los cambios de ley para el correcto funcionamiento y pago de la nómina de los pensionados del FPPB. En el marco del proyecto del nuevo SISLA, se desarrolló del Módulo de Atención al Ciudadano, el cual actualmente se encuentra operativo, mejorando notablemente en los tiempos de respuestas al interior de la entidad. SISLA – EAAB: Configuración de la VPN para comunicación con la EAAB e intercambio de información sensible de las nóminas mensuales para la dispersión del pago.
Oficina Virtual y Bogotá te Escucha	Se implementaron mejoras sobre la consulta de la Registraduría SIIFONCEP, que permitió la optimización de los tiempos de respuesta en las consultas y tener acceso a la información completa disponible de personas naturales por número de documento de identificación. Se realizó reestructuración del proceso de carga de archivos de nómina, este proceso estaba muy lento y las entidades no lograban subir sus archivos, por lo tanto, desde backend se reestructuro la forma de procesar esta información, para mejorar el rendimiento y optimizar los tiempos de respuesta. Se realizó modificación al proceso de autenticación de la oficina virtual puntualmente al proceso de generación de contraseñas, también se creó un método nuevo para comprobar que las contraseñas de los usuarios sean seguras Se implemento las consultas realizadas a través de la oficina Virtual para nuestros pensionados, con la implementación de mejoras en la configuración de los servicios nube. Se implementaron mejoras en los formularios de información de terceros en oficina virtual. Se implementó la opción del cargue de los certificados estudiantiles a través de la Oficina Virtual de la página web de la entidad www.foncep.gov.co
SIDEAF	Se mejoraron funcionalidades entre las que se puede mencionar: Botón Responder - Se habilita botón para que los usuarios puedan responder una comunicación interna, donde el sistema crea la plantilla de respuesta automáticamente y enlaza el radicados de la solicitud con el radicado que se va a responder. Visualización del estado de la comunicación en los reportes - Se agrega el campo de "estado comunicación" en los informes de comunicaciones internas en el aplicativo Custom. Ampliación de números de caracteres - Se amplió a 500 caracteres en los campos de "asunto" y "descripción" en las comunicaciones de entradas. Integración de PQRD con Bogotá Te Escucha - Se mejoró la configuración de las tipologías que están marcadas como PQRD para que se integren única y exclusivamente a las tipologías las siguientes tipologías. Se habilita generación de reporte de resoluciones y autos

Proceso	Acciones realizadas
SVE	Implementación de una nueva versión de la aplicación SVE liberada por el proveedor.
Página Web / intranet	La página web actualmente funciona con Drupal 10.4.0 y se destaca por cumplir con los lineamientos para un nivel de accesibilidad AA, así como el diseño propuesto por GOV.CO, siguiendo las directrices nacionales. La página web está alojada en la nube de Oracle, una plataforma sólida, y ya funciona sobre infraestructura IPv6, lo que garantiza la preparación de la red y la accesibilidad del sitio web en el futuro. En cuanto a la intranet, también se ha actualizado a la versión más reciente de Drupal, Drupal 10, como parte de nuestra estrategia clave para mantener la intranet alineada con las últimas tecnologías y estándares en el ámbito digital. La actualización a Drupal 10 conlleva ventajas significativas, ya que aprovecha las mejoras de rendimiento, seguridad y eficiencia introducidas en esta versión más reciente. Se realiza la migración del portal web con un rediseño total para dar cumplimiento de accesibilidad con base a la resolución 1519 del 2020 nuevas versiones y cambios de servidores a Drupal 10.4.0.

Fuente: Oficina de Informática y Sistemas

Artículo 5 Numeral 6. *"La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite".* ***Numeral. 8.*** *"La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas especificas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización".*

Se evidenció que la Oficina de Control Interno, en cumplimiento del plan anual de auditorías de la vigencia 2024, realizó seguimientos, evaluaciones y auditorías especiales relacionados con los procesos de gestión contractual y servicio al ciudadano presentando los resultados respectivos y consignando las recomendaciones producto de las situaciones evidenciadas, en aras de brindarle al sistema de control interno elementos de seguridad y confiabilidad para un buen desempeño. Los informes generados por la OCI se encuentran publicados en el enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth =206&field_fecha_de_emision_documento_value=All.

Adicionalmente, se evidenció que la entidad a través del aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL, pudo efectuar el seguimiento a los procesos, a las metas del plan de acción, a la gestión de los riesgos, a los indicadores de proceso, entre otros, los cuales pueden ser consultados en el enlace https://sve.foncep.gov.co/calidad/base/client?soa=6&__mnuId= calidadbaseclientsoa6soa6& __clearpv=1&mis=headersve7-modules-menu-item-home.

Artículo 5 Numeral 7. *"El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad".*

El área de talento humano, antes los cambios de directivos y servidores públicos para la vigencia 2024 señaló que continuó implementado el procedimiento "Egreso de personal PDT-EST-GTH-010 v.6", el cual inicia con la recepción del documento de renuncia o terminación de la relación laboral a partir de cualquiera

de las modalidades o causales de desvinculación y termina con el archivo de documentos de entrega y actos administrativos en el expediente laboral del exfuncionario, en los que se adjunta radicación del "Acta de entrega cargo por retiro, reubicación y/o traslado FOR-EST-GTH-024 – v.5", debidamente diligenciada, firmada y radicada en correspondencia junto con los siguientes formatos: Informe de gestión FOR-EST-GTH-043 – v.2, Transferencia de conocimiento FOR-EST-GTH-039 v.2. Adicionalmente, como mejora continua se creó el procedimiento para la administración y custodia de historias laborales PDT-EST-GTH-016 v.1, el cual permite establecer los lineamientos para la correcta apertura, conformación, organización, administración, actualización, custodia y conservación de las Historias Laborales, de los funcionarios activos y exfuncionarios de la entidad.

Artículo 5 Numeral 9. *"La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general"*

La Oficina de control Interno en cumplimiento del Decreto 648 de 2017, realizó seguimiento a las acciones establecidas en el plan de mejoramiento interno de la vigencia 2024, con ocasión de los seguimientos, evaluaciones y auditorías realizadas, evaluando su eficacia y efectividad, frente al seguimiento a las acciones registradas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá a corte del 31 de diciembre de 2024, se observó que se cuenta con 31 acciones, asociadas a 23 hallazgos, las evidencias de las acciones se consultaron en la herramienta SVE, y algunas fueron enviadas por las áreas, dando como resultado el cumplimiento de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la Contraloría al corte de 2024 dentro de los plazos establecidos. Los resultados de los seguimientos y/o evaluaciones se encuentran publicados en la página web de la entidad https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth =245&field_fecha_de_emision_documento_value=All

CONCLUSIONES

A partir del seguimiento realizado al cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en la entidad, se observó que el sistema de control interno es adecuado, en la medida que se implementen las acciones pertinentes para atender las recomendaciones consignadas en este informe. Así las cosas, le corresponde a cada líder de proceso revisar si las acciones implementadas o las que llegasen a desplegar son las más efectivas para proporcionarle al sistema de control interno los elementos de seguridad y confiabilidad necesarios para su buen desempeño.

La información aportada por los responsables de proceso, así como la verificada por la OCI permitieron cumplir el objeto y alcance del seguimiento.

RECOMENDACIONES

- Retroalimentar de manera permanente las buenas prácticas o las experiencias exitosas en materia contractual a las áreas gestoras, en escenarios como el comité de contratación y los comités primarios, en aras de evidenciar la réplica real y efectiva de la socialización, en busca de una efectiva obtención de los bienes y servicios para la entidad.

- Realizar la provisión definitiva del cargo Asesor 105-05 responsable de la gestión de comunicaciones y servicio al ciudadano dependiente de la Dirección General de la entidad, al encontrarse vacante desde el 15 de marzo de 2024 en atención del artículo 24 de la Ley 909 de 2004.

- Actualizar en el portal de la entidad la información atinente al nombramiento del actual Defensor de la Ciudadanía del FONCEP, bajo el lineamiento de la publicación proactiva de la Ley 1712 de 2014.

- Acatar por parte de los miembros de la mesa técnica de apoyo y de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP las disposiciones de su propio reglamento frente a su participación y toma de decisiones, como revisar la pertinencia de elevar el reglamento interno de la mesa técnica a un documento formal en el SVE, para consulta y conocimiento de los servidores de la entidad.

- Participar activamente por parte del Asesor a cargo de comunicaciones y servicio al ciudadano en representación del FONCEP a las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital en aras de la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y aprobó	Alexandra Yomayuza Cartagena	Jefe Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno	