



## COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **SERGIO CORTES RINCON**  
Director General  
Dirección General

**ANDREA MARCELA RINCON C**  
Subdirectora de Prestaciones Economicas - Subdirección de Prestaciones  
Económicas

**JACKELINE DE LEON WILLIS**  
Subdirectora - Subdirección Financiera y Administrativa

**ANGELICA MARIA VALDERRAMA MUNOZ**  
Jefe Oficina - Subdirección Jurídica

**HUGO ALBERTO POVEDA CASTAÑEDA**  
Gerente - Gerencia de Pensiones

**IVAN ENRIQUE QUASTH TORRES**  
Gerente - Gerencia de Bonos y Cuotas Partes

**JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ**  
Jefe Oficina - Oficina Asesora de Planeación

**TANIA KRUSKAYA LEON PATIÑO**  
Jefe Oficina - Oficina de Informática y Sistemas

**Andrea Mayerly Rios Lagos**  
Jefe Oficina - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

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

**ASUNTO: Informe final de auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP.**

En cumplimiento al plan anual de auditorías del FONCEP vigencia 2025, la Oficina de Control Interno realizó auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2024 al 30 de abril 2025, según selectivo. Adicionalmente, realizó verificación al cumplimiento de requisitos de la NTC 6047:2013, que establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, producto de éste, se generó el informe que se remite para su conocimiento.

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

A partir de los resultados obtenidos de la auditoría, se observó que el sistema de control interno asociado al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP, es susceptible de mejora, en la medida que se formule plan de mejoramiento efectivo que permita subsanar las causas del hallazgo identificado y se acojan las recomendaciones correspondientes:

## Hallazgo

*A partir de la auditoría realizada por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD, entre el 1 de noviembre de 2024 al 30 de abril de 2025, según selectivo, se evidenció en ocho (8) solicitudes relacionadas en la tabla No. 1 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, clara, precisa, congruente y de fondo para resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en el que señala: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”, situación que genera la materialización del riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRSD, lo que conduciría a la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, situación generada por la falta de controles efectivos.*

## Recomendaciones

- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, para evitar incumplir las disposiciones vigentes respecto a la respuesta a los derechos de petición.
- Continuar conforme a las funciones dadas a la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP, registrar los avances en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
- Establecer mejoras en la medición de las variables del indicador de oportunidad de respuesta a PQRSD, para generar alertas oportunas que permitan la toma de decisiones.
- Realizar el análisis de causa raíz para identificar el origen de las situaciones reportadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, para subsanar las deficiencias que pudieran estar presentándose al interior de la entidad y que redundan en el incumplimiento de los criterios evaluados de cara al ciudadano: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- Evaluar la totalidad de requisitos previstos en la normatividad vigente (NTC 6047:2013 y NTC 5610:2022), para garantizar la calidad en la atención a todos los ciudadanos que requieran acceder a los trámites y servicios en las diferentes sedes físicas de la entidad.
- Establecer un plan de acción con actividades concretas que permitan dar cumplimiento a los requisitos de las normas NTC 6047:2013 y NTC 5610:2022 y gestionar ante las instancias pertinentes para realizar las adecuaciones físicas que

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



permitan garantizar la atención con los parámetros establecidos para la ciudadanía y en especial para las personas con algún nivel de discapacidad.

- Registrar los avances de las acciones emprendidas para atender las observaciones de la DDCCS frente al cumplimiento en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP.
- Formular plan de mejoramiento frente al hallazgo establecido en el presente informe, realizando el análisis de causa raíz que evite incurrir nuevamente en las situaciones identificadas.

**Cordialmente**

Firmado Electrónicamente

por ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA

Fecha: 2025-06-24 11:24

be3f13187a11426fec2010692308d19587354048562746b1170b869ba644dd02

ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA  
Jefe de Oficina de Control Interno

**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	
Revisó	CESAR AUGUSTO FRANCO VARGAS	Contratista	Oficina Asesora de Control Interno	
Proyectó	BLANCA NIRIAM DUQUE PINTO	Contratista	Oficina Asesora de Control Interno	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexión con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## INFORME DE AUDITORÍA AL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

### 1. OBJETIVO

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas en el FONCEP, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes, según selectivo.

### 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar los requerimientos radicados por tipología y canal de atención.
- Verificar el cumplimiento de los presupuestos normativos en la atención a las PQRS radicadas en el FONCEP
- Verificar el reporte del estado de las PQRS del FONCEP
- Verificar la medición de indicadores del proceso de servicio al ciudadano
- Verificar el cumplimiento de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Verificar el grado de implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC 6047 de infraestructura al corte del mes de abril de 2025.
- Verificar la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
- Verificar la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento.

### 3. ALCANCE

Actividades orientadas en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de noviembre de 2024 al 30 de abril de 2025, según selectivo y cumplimiento de la norma técnica NTC 6047.

### 4. MARCO NORMATIVO

- Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.* Artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”*.
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Art.12°.Funciones de los auditores internos, literal j.*
- Decreto 542 de 2023 *“Por medio de la cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”*
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*
- Acuerdo 731 de 2018 *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.*

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

- Acuerdo 630 de 2015 “por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”
- Directiva conjunta 005 de 2023 cuyo asunto hace referencia a *directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.*
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como asunto “*implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos*”.
- Resolución 216 de 2024 “*Por medio de la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito*”
- Norma técnica colombiana NTC 6047 de Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
- Guía de atención a derechos de petición. Versión 2. septiembre 2022. Secretaría Jurídica Distrital.
- Procedimiento de atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – Código PDT-EST-SCI-002 v.8
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código: INS-EST-SCI-003 v.3

## 5. METODOLOGÍA

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

Para el presente informe se tuvo en cuenta el registro de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas en la entidad entre el período comprendido del 1 de noviembre de 2024 al 30 de abril de 2025, según selectivo y la información publicada en SUIT VISION EMPRESARIAL relacionada con la documentación asociada al proceso, medición de indicadores, gestión de riesgos y las acciones adelantadas para mejorar el proceso, resultados verificados y consignados en el presente informe.

Para evidenciar el cumplimiento efectivo de los presupuestos exigidos para atender las peticiones presentadas por los ciudadanos, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra no estadística de 180 peticiones, equivalente al 30% del total de 669 solicitudes radicadas en el FONCEP.

Adicionalmente, se verificó el cumplimiento de la norma técnica NTC 6047 a través de visita de inspección a las áreas de atención al ciudadano.

La Oficina de Control Interno comunicó a la líder del proceso de gestión de servicio al ciudadano y a los responsables de área que fueron objeto de la presente auditoría, el informe preliminar mediante el radicado No. 3-2025-05062 del 16 de junio de 2025, frente al cual no se recibieron observaciones, así las cosas, se expide el informe final.

## 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con manuales, procedimientos, formatos e instructivos que describen y establecen el proceder para diseñar y gestionar estrategias de atención y servicio dirigidas a los grupos de valor e interés de FONCEP, para generar experiencias positivas a la ciudadanía, que sirven de guía para el cumplimiento

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



del objetivo general del proceso, elementos que se evidenciaron publicados en la página web de la entidad siguiendo los enlaces: <https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/experiencia-foncep>, y <https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias>, como en el aplicativo Suit Visión Empresarial de la entidad.

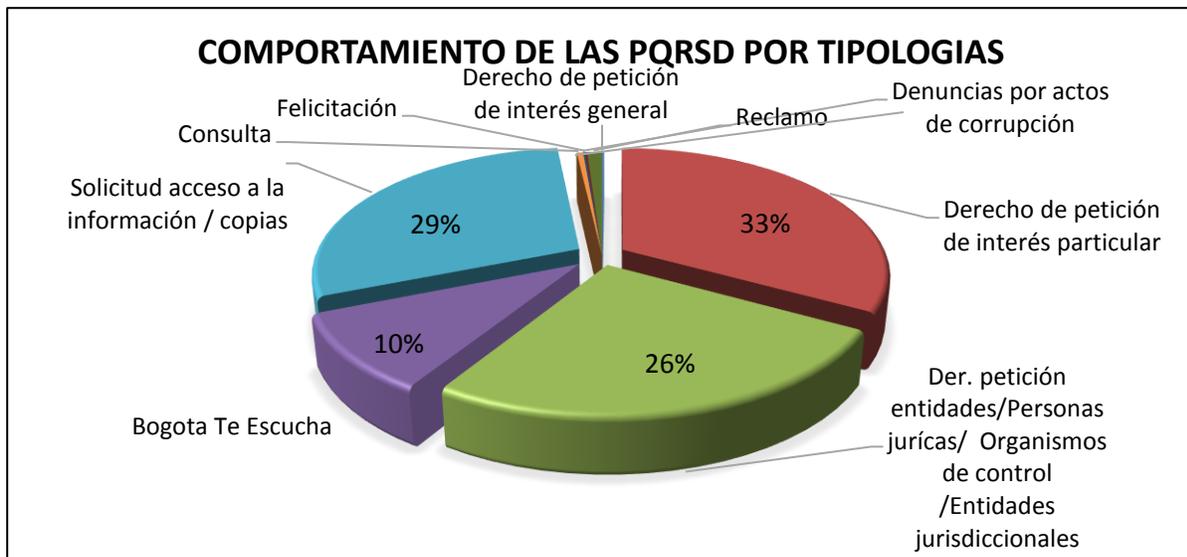
### 6.1. Verificación de requerimientos radicados por tipología y canal de atención

Dentro del período objeto de auditoría, se registró que la entidad recibió 669 solicitudes entre PQRSD, las cuales fueron registradas en el sistema de “Bogotá te escucha”. Frente a este aspecto la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el informe de gestión de peticiones ciudadanas a entidades distritales al corte 2024 señaló que el FONCEP registró en su totalidad las peticiones en el sistema dando cumplimiento a lo descrito en el Decreto 371/2010. Las PQRSD registradas en el período objeto de auditoría presentaron el siguiente comportamiento:

#### 6.1.1. Comportamiento de las PQRS por tipología

Se observó que el tipo de petición más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacan: El derecho de petición de interés particular con 220 solicitudes que corresponde al 33%, las solicitudes de acceso a la información/copias con 196 equivalente al 29%, el derecho de petición entre entidades/ organismos de control y entidades jurisdiccionales con 173 solicitudes equivalente al 26% y solicitudes Bogotá te Escucha 67 que corresponden al 10% del total de las peticiones registradas en la entidad. Adicionalmente se presentaron con porcentajes inferiores al 10%, 7 reclamos, 3 consultas, 1 felicitación, 1 derecho de petición de carácter general y 1 denuncia por corrupción.

Gráfica No.1 Comportamiento de las PQRS por tipología



Fuente: Reporte de PQRSD del SIDEAF De

acuerdo con el propósito y alcance las solicitudes registradas estuvieron asociadas a los siguientes trámites o servicios ofrecidos por la entidad:

La “solicitud de acceso a la información/copias” incluyó solicitudes de información de la fecha de pago de costas y agencias en derecho, solicitud de información del monto de mesada y retroactivo pagado, solicitud de copias de actos administrativos proferidos por la entidad, solicitud de información de programas y estrategias

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES



implementadas por la entidad para la atención y goce de la población adulta, devolución de saldos, copia de documentos y certificaciones para trámites, estado de los trámites adelantados ante la entidad por parte de los ciudadanos y de las AFP, entre otros.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** hicieron referencia a información de devolución de saldos por vejez, a solicitud de indexación de pensión y pago de intereses moratorios, solicitud de información de descuentos de la mesada por embargo de alimentos, solicitud de recibo para pago de deuda hipotecaria de inmueble, solicitud de la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados-CETIL, solicitud de documentos de contratos suscritos con la entidad, información del porcentaje descontado a salud, solicitud de información de pensión de reconocimiento, emisión y pago de bono pensional, solicitud de información estado de trámites y cumplimiento de sentencias.

Los **“derechos de petición entre entidades/órganos de control y jurisdiccionales”** solicitud de liquidación actualizada proceso coactivo y factura para pago referenciado, solicitud de información número de cuenta para pago proceso coactivo, solicitud de entidad como deudor moroso frente a reporte de “Boletín de Deudores Morosos del Estado – BDME” del Ministerio de Hacienda, solicitud de información sobre aportes de pensión de ciudadanos por parte de entidades, solicitud unificación de créditos, respuestas a objeción de cobro de cuotas partes pensionales, entre otros.

Los **“reclamos y quejas”** retraso del pago de la mesada pensional, se solicita consignar la mesada en la mañana y no al final de la tarde.

En cuando a **“denuncia por corrupción”**, se precisó posibles actos de corrupción mediante un anónimo, el cual fue estudiado por la responsable de la Oficina de Control Disciplinario Interno del FONCEP señalando que resolvió inhibirse de iniciar actuación disciplinaria respecto de la noticia disciplinaria anónima remitida por la Personería de Bogotá con oficio No. 2024-EE-0809025 02 de diciembre de 2024 y radicado interno FONCEP No. 1-2024-30401 del 03 de diciembre de 2024.

### 6.1.2 Comportamiento de las PQRS por canal de atención

De acuerdo con los registros del gestor documental SIDEAF se observó que el canal de atención más utilizado por los grupos de valor que accedieron a la entidad en el período auditado fue: El correo electrónico con 396 solicitudes equivalente al 59%, entrega presencial con 190 peticiones con el 28% y SDQS **“Bogotá te escucha”** con 69 radicaciones que corresponden al 10% del total de las peticiones recibidas en la entidad y con porcentaje de 2% se registró el canal escrito. En este período no se registraron peticiones radicadas por los canales de redes sociales ni telefónico, como se muestra en la gráfica 2:

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

#### Sede Principal

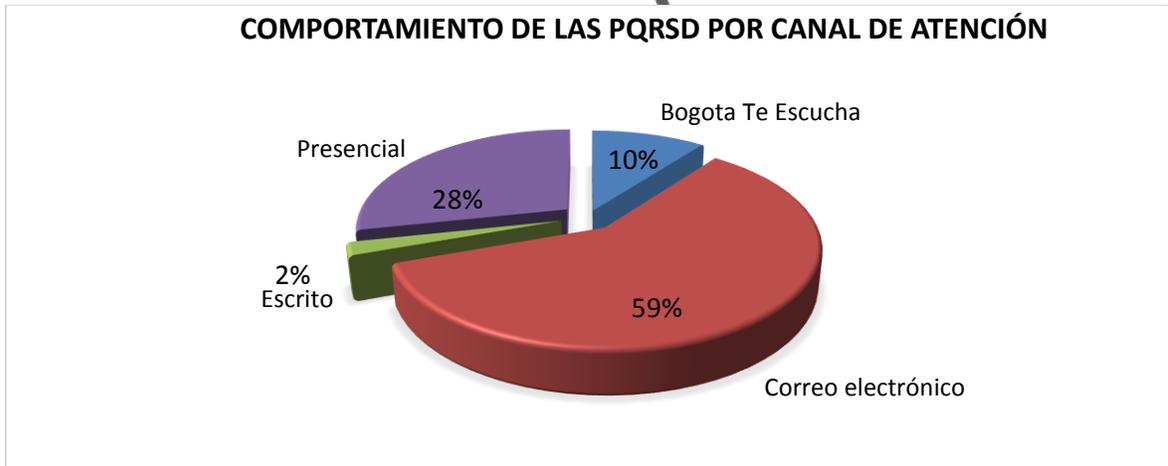
Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



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

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

La Oficina de Control Interno con el fin de verificar la efectividad de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del FPPB y con el propósito de que la información obtenida sirva a la entidad para la toma de decisiones, se comunicó con los IDs 3-2025-02299 del 17 de marzo de 2025 y 3-2025-04573 del 27 de mayo de 2025 los resultados de la evaluación integral al FPPB que cubre el período del 1 de noviembre de 2024 al 31 de marzo de 2025, evidenciando de la muestra seleccionada de 149 radicaciones equivalentes al 48% del total de 312 peticiones radicadas, que las mismas fueron atendidas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, a excepción de 2 solicitudes, situación que conllevó a la recomendación de revisar las acciones implementadas para eliminar las situaciones que dan lugar a contestar peticiones ciudadanas sin el cumplimiento de los presupuestos establecidos por la ley y la jurisprudencia.

De otra parte, para verificar las PQRSD diferentes al FPPB se tomó un selectivo de 64 peticiones equivalente al 20% de 357 peticiones radicadas entre el período del 1 de noviembre al 30 de abril de 2025, encontrando las siguientes peticiones con observaciones frente al cumplimiento en su atención:

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

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
1-2024-29565	25/11/2024	19/12/2024	Derecho de petición de interés particular	<p><b>La petición hizo referencia:</b> solicito copia del certificado de existencia y representación legal del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada resolvió de fondo la petición sin embargo esta se entregó de forma extemporánea al solicitante, se utilizaron 18 días para otorgar la respuesta.</p>

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
1-2025-01459	21/01/2025	10/02/2025	Solicitud de información.	<p><b>La petición hizo referencia:</b> Se informe o expida copia de la totalidad de los programas o planes de bienestar o estímulos que actualmente es reconocido a los empleados públicos del Distrito de Bogotá.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada resolvió de fondo la petición sin embargo esta se entregó de forma extemporánea, se tenía 10 días para resolver y se registró la respuesta a los 14 días de ser radicada.</p>
1-2025-01565	22/01/2025	11/02/2025	Derecho de petición de interés particular	<p><b>La petición hizo referencia:</b> solicita en su calidad de exfuncionaria de la Secretaría de Salud Distrital información y documentación del expediente del procedimiento administrativo de cobro coactivo (...) iniciado contra dicha entidad...” .</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La respuesta entregada resolvió de fondo la petición, sin embargo, se observan dos situaciones: 1. la petición se encuentra mal clasificada toda vez que se trata de una solicitud de información y expedición de copias y 2. la solicitud debió atenderse dentro de los 10 días siguientes a su radicación y fue atendida a los 14 días.</p>
1-2025-07449	21/03/2025	10/04/2025	Derecho de petición de interés particular	<p><b>La petición hizo referencia:</b> Solicitud de expedición del Certificación electrónica de Tiempos Laborados, por el período de vinculación al entonces FAVIDI.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> Se entregó respuesta en término señalando “...la solicitud se encuentra en estado pendiente de firmas y se requiere de un plazo adicional para dar respuesta efectiva, la cual será remitida a la mayor brevedad”.</p> <p>Respuesta que no atendió los parámetros para resolver la petición toda vez que al no ser posible resolverla en el plazo señalado de los 15 días, la entidad debió informar esta circunstancia al interesado, señalando los motivos de la demora y a la vez el plazo razonable en que se resolvería o daría respuesta, lineamientos que no fueron atendidos, desentendiendo los criterios de calidad en la resolución de las solicitudes ciudadanas.</p>
1-2025-07625	25/03/2025	15/04/2025	Requerimiento Bogotá Te Escucha	<p><b>La petición hizo referencia:</b> Se trata de una solicitud de información relacionada</p>

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				<p>con conocer - ¿Cuáles son los programas y estrategias que la entidad ha implementado para la atención y goce de la población adulta?, entre otros.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> El objetivo de la petición es obtener información, datos o documentos de la entidad, por lo que se debió clasificar como solicitud de acceso a la información, la cual se debió resolver en 10 días, y no en 15 como efectivamente acaeció, siendo así, la petición se resolvió de forma extemporánea. No obstante que, la petición fue radicada de forma manual en el aplicativo de Bogotá se Escucha, ésta no puede perder su connotación, se trata de una solicitud de acceso a la información.</p> <p><b>Nota:</b> Revisar la denominación de “Bogotá Te Escucha” como una tipología, ya que la misma es un medio para presentar y centralizar las solicitudes ciudadanas, situación que podría llegar a generar confusión como en este caso en los términos de respuesta.</p>
1-2025-08577	2-04-2025	7-05-2025	Solicitud acceso a la información	<p><b>La petición hizo referencia:</b> Solicitud expedición de CETIL por el tiempo laborado en FAVIDI</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> La solicitud inicial al ser un derecho de petición de carácter particular se resuelve dentro de los 15 días siguientes a su radicado los cuales vencían el 23-04-2025.</p> <p>Sin embargo, la peticionaria reitera la solicitud con el ID 1- 2025-10470 del 24-04-2025. Solicitudes que fueron contestadas con el ID: 2-2025-08234 el 7-05-2025</p> <p>Así las cosas, se observa que, frente a la primera solicitud, esta se contestó de forma extemporánea, toda vez que se tomaron 22 días para la resolución de fondo a la petición.</p> <p><b>Nota:</b> La tipología establecida para esta solicitud no está acorde con el petitum de la solicitud.</p>
1-2025-08337	1/04/2025	1/04/2025	Derecho de petición personas jurídicas	<p><b>La petición hizo referencia:</b> Solicitud de información aportes de pensión de un ciudadano por parte de la Unidad Administrativa Especial de Servicios</p>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

 Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)

 FONDO DE  
**PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
 CESANTÍAS Y PENSIONES**

ID	Fecha de radicación	Fecha de finalización	Tipología/tema	Situación evidenciada
				<p>Públicos -UAESP.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> Mediante los oficios 2-2025-05949 del 1/04/2025 se indicó que la entidad encargada de administrar la información laboral de los exfuncionarios es la Subdirección de Proyectos Especiales de la Secretaría Distrital de Hacienda. La petición es reiterada con el ID 1-2025-08778 el 3/04/2025 en aras de atender un desacato a lo cual el FONCEP señala no tener la competencia por cuanto no tiene bajo su custodia copia de las historias laborales de los servidores públicos del distrito.</p> <p>Posteriormente el ciudadano de manera directa hace su derecho de petición solicitando la misma información el 23/05/2025 recibiendo respuesta el 30/05/2025, en el mismo sentido. Sin que en la primera solicitud realizada por la UESP ni por el usuario se le diera traslado a la entidad competente, solicitando entregar información contundente al ciudadano, ya que el FONCEP no es el competente para dar respuesta.</p> <p><b>Nota:</b> Las respuestas entregadas no cumplen con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que hace alusión a la remisión de la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario en caso de no tener la competencia y así se lo comunicará.</p>
1-2025-10780	28/04/2025	5/05/2025	Requerimientos Bogotá te escucha (sdqs)	<p><b>La petición hizo referencia:</b> informe sobre los dineros correspondientes a mi ahorro pensional.</p> <p><b>Observaciones OCI:</b> Se entregó respuesta en término, señalando que el competente era la Subdirección de Proyectos Especiales de la Secretaría Distrital de Hacienda, sin embargo, la respuesta entregada no cumple con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que hace alusión al traslado por competencia de la petición a la entidad y enviar copia del oficio remisorio al peticionario en caso de no tener la competencia.</p>

Fuente: Base de PQRSD descargada del SIGEF y SIDEAF con corte a abril de 2025

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



De acuerdo con la situación evidenciada, se observó que las acciones emprendidas no han sido efectivas, ya que se observaron respuestas que no cumplen con todos los presupuestos legales para su atención, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las cuales generan una posible materialización al riesgo asociado con respuestas inadecuadas a PQRSD, por lo anterior, esta oficina formula el siguiente:

## Hallazgo

A partir de la auditoría realizada por la OCI al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD, entre el 1 de noviembre de 2024 al 30 de abril de 2025, según selectivo, se evidenció en ocho (8) solicitudes relacionadas en la tabla No. 1 del informe, que no fueron atendidas bajo los presupuestos de oportunidad, clara, precisa, congruente y de fondo para resolver las solicitudes presentadas por los ciudadanos, incumpliendo el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, en el que señala: “*Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*”, situación que genera la materialización del riesgo asociado con las respuestas inadecuadas a PQRSD, lo que conduciría a la pérdida reputacional de la entidad debido al deterioro de experiencias positivas de los grupos de valor de la entidad, situación generada por la falta de controles efectivos.

Al respecto, se requiere que se realice un análisis de causa y se formule un plan de mejoramiento que permita contestar las solicitudes ciudadanas conforme a los requisitos normativos para su atención.

De otra parte, se **recomienda** fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, para evitar incumplir las disposiciones vigentes respecto a la respuesta a los derechos de petición.

### 6.2 Verificación del reporte del estado de las PQRS del FONCEP

En cumplimiento del artículo tercero numeral 3 del Decreto Distrital No. 371 de 2010 y la Circular 06 de 2017 cuyo asunto hace referencia a la publicación y remisión del informe estadístico de PQRSD a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, se evidenció el registro en la página <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, la presentación de los informes estadísticos del estado de las PQRS del período objeto de auditoría en el tiempo estimado y en estado aprobado en la plataforma de la Veeduría.

Adicionalmente, en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definieron los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014, la entidad registró en su portal web a través del enlace [https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term\\_node\\_tid\\_depth=208&field\\_fecha\\_de\\_emision\\_documento\\_value=All](https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?term_node_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All), los informes de seguimiento a las PQRSD radicadas en el FONCEP, los cuales contienen el comportamiento de las peticiones por canal de interacción, tiempo promedio de respuesta, las peticiones por tipo de trámite, entre otros aspectos, de forma mensual, trimestral y semestral.

### 6.3 Verificación de la medición del indicador del proceso de servicio al ciudadano

#### Sede Principal

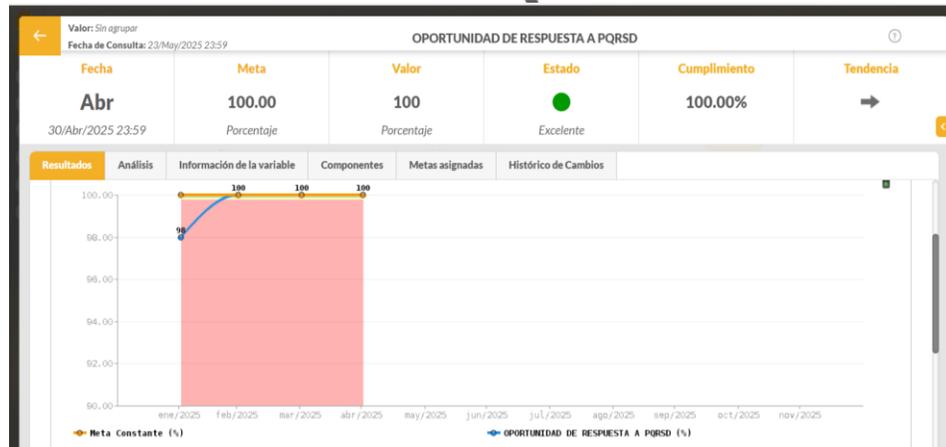
Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Fuente: Imagen - Módulo de indicadores – SVE. Corte mayo de 2025

El indicador de “Oportunidad de respuesta de las PQRSD” corresponde al seguimiento a la respuesta de las peticiones que se radican ante la entidad y sobre las cuales se debe generar un pronunciamiento en los términos de ley y que obedezcan a cada una de las tipologías definidas, de manera que permita identificar el porcentaje de PQRSD que FONCEP responde oportunamente antes de su fecha de vencimiento y con ello dar cumplimiento a la Ley 1755 del 2015 para garantizar el derecho fundamental de nuestros grupos de valor.

Para identificar el porcentaje de PQRSD atendidas en término por la entidad, se observó a través de SVE, que, entre noviembre de 2024 a abril de 2025, se registró que el 100% de las peticiones radicadas en el FONCEP fueron atendidas en término, sin embargo, de la muestra no estadística tomada de las PQRSD por parte de esta Oficina para establecer el cumplimiento de los criterios para su atención, se identificó que en el mismo período se encontraron solicitudes contestadas fuera de término y otras en que no se cumplió el criterio de calidad en la respuesta, como se relacionó en la tabla 1 del presente informe. Al respecto **se recomienda** establecer mejoras en la medición de las variables del indicador de oportunidad de respuesta a PQRSD, para generar alertas oportunas que permitan la toma de decisiones.

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

Se evidenció que desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como responsable de coordinar la implementación, recursos y articulación de las políticas de relación Estado- Ciudadanía en el marco del MIPG, se creó la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía como un espacio de articulación al interior del Comité con las áreas involucradas en la política de relacionamiento con la ciudadanía, actuar que fue regulado a través de su propio reglamento aprobado en la sesión del comité de octubre del 2024.

Conforme al reglamento de la mesa técnica de relacionamiento integral de la ciudadanía, dicha instancia debe sesionar mínimo una vez por trimestre para realizar el respectivo seguimiento de la ruta estratégica adoptada por la entidad, reuniones que dentro del período objeto de auditoría fueron evidenciadas a través de las actas No. 3 del 8/11/2024, acta No. 1 del 19/02/2025 y el acta No. 2 del 7/03/2025, en las cuales se registraron los siguientes avances:

- Se evaluaron los escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y el FONCEP versus los lineamientos fijados en el Modelo Distrital por parte del FONCEP, consignando que se cumplen varios ítems en la medida que el MIPG de la entidad ha logrado avanzar en temas como seguridad digital, gestión documental, gestión del conocimiento y la innovación, gobierno digital, que actúan como

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



políticas transversales en la entidad, adicionalmente se consignaron aspectos para implementar y garantizar trámites en línea y seguridad de la información, entre otros. Al corte de diciembre de 2024, la entidad ha dado cumplimiento a la ruta estratégica implementada.

- Para la vigencia 2025 se estableció entre las acciones de intervención, los 4 ejes de desarrollo de las políticas de relación Estado -Ciudadanía, a saber: i) Transparencia y acceso a la información pública, ii) Racionalización de trámites, iii) Servicio a la ciudadanía y iv) Participación ciudadana en la gestión pública, las cuales fueron incluidos en el Plan de acción 2025 de la entidad.
- Frente a la función de formular estrategias, planes y/o lineamientos requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo, que serán aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño, se avaluó con la Subdirección de Prestaciones Económicas entre otras alternativas para la modificación estructural de trámites de reconocimientos prestacionales como la digitalización.

Conforme a los avances presentados se **recomienda** continuar con las funciones dadas a la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP y registrar los avances en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## **7. Verificar el grado de implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC 6047:2013**

Como parte de la auditoría, se revisó el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica NTC 6047:2013 que establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, así como la NTC 5610:2022 - Accesibilidad al medio físico - señalización podotáctil, en el punto de atención presencial del piso 2 edificio Condominio parque Santander.

La verificación se realizó frente a los aspectos evaluados por la Veeduría Distrital en 2018 y comunicados a la entidad mediante radicado ID 255662 de febrero de 2019, así como los verificados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en visita de monitoreo al punto de atención e informado mediante radicado ID467777 de 2022, cuyo resultado se presenta en el anexo “REVISIÓN ASPECTOS ACCESIBILIDAD NORMA TECNICA NTC-6047:2013 - FONCEP 2025”.

Como resultado del seguimiento, se evidenció frente a los 67 requisitos verificados, que existen 55 relacionados con señalización y adecuación de infraestructura física que no han sido implementados, situación que puede llegar a materializar riesgos asociados al deterioro de la calidad del servicio, por lo que se **recomienda** establecer un plan de acción con actividades concretas que permitan dar cumplimiento a los requisitos de la NTC 6047:2013, así como la NTC 5610:2022 y gestionar ante las instancias pertinentes para realizar las adecuaciones físicas que permitan garantizar la atención con los parámetros establecidos para la ciudadanía y en especial para las personas con algún nivel de discapacidad.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el seguimiento realizado por la OCI se basó en los aspectos evaluados por las entidades previamente mencionadas, se invita a la primera y segunda línea de defensa que se evalúe la totalidad de requisitos previstos en la normatividad vigente (NTC 6047:2013 y NTC 5610:2022), para garantizar la calidad en la atención a todos los ciudadanos que requieran acceder a los trámites y servicios en las diferentes sedes físicas de la entidad.

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

### **Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Se evidenció que el proceso servicio al ciudadano al corte de abril de 2025 registró 8 controles distribuidos así: 6 controles asociados a riesgos operacionales, 2 controles asociados a un riesgo de corrupción, como se muestra en la siguiente tabla:

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

Tipo	Riesgos	Controles
Operacional	PQRSD respondidas inadecuadamente	Asegurar la gestión adecuada de las PQRSD
		Asegurar el conocimiento y uso adecuado de las tipologías de solicitud
		Validar el contenido de los derechos de petición e identificar el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud.
		Validar el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma
	Respuestas a trámites y servicios entregados de manera incorrecta o inoportuna	Asegurar la clasificación correcta de trámites y servicios.
		Asegurar la respuesta correcta en los términos establecidos
Corrupción	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	Asegurar el conocimiento de los requisitos e información relevante sobre cada uno de los trámites por parte de los ciudadanos
		Asegurar el conocimiento de los agentes de servicio sobre los trámites y servicios de FONCEP.

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial- Módulo gestión del riesgo- abril 2025

En la evaluación a los atributos de eficiencia de los controles, se observó:

- Tipo: Los controles se encuentran identificados en la plataforma SVE como PREVENTIVOS
- Implementación: Los controles se aplican en forma MANUAL

En cuanto a los atributos informativos, se observó para los controles que:

1. Los controles se encuentran documentados y aprobados en VISION.
2. Los controles se ejecutan periódicamente.
3. Los controles presentan registro y/o evidencias cargadas en VISION.

A partir de la verificación realizada, se observó nuevamente fallas en los controles relacionados con el riesgo “PQRSD respondidas inadecuadamente”, toda vez que no fueron efectivos en el período objeto de la auditoría, al observarse respuesta a requerimientos ciudadanos sin el cumplimiento de los presupuestos de ley, frente al cual **se recomienda** revisar la efectividad de los controles, especialmente “*Asegurar el conocimiento y uso adecuado de las tipologías de solicitud*” y “*Validar el contenido de los derechos de petición e identificar el encargado de dar respuesta y tipo de solicitud*”, para eliminar la causa raíz de las situaciones que originan deficiencias en la atención de las solicitudes ciudadanas, conforme a los presupuestos establecidos por la Ley y la jurisprudencia.

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

### 8.1 Plan de mejoramiento externo

#### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



Se evidenció que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCS, con el propósito de mantener informada a la entidad frente a los seguimientos en la atención de las PQRSD radicadas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” generó reportes mensuales en los que registra el número de peticiones pendientes, con gestión extemporánea como alertas tempranas respecto de las peticiones que se encuentran en curso, para evitar incumplimientos en los términos de respuestas, al igual que informes de seguimiento frente al criterio de calidad en las respuestas emitidas por el FONCEP de conformidad con la normatividad vigente.

Al cierre de la vigencia 2024 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – DDCS conforme a los seguimientos efectuados, registró que FONCEP obtuvo una calificación de 60.3% en la calidad del servicio brindado, por debajo de la meta propuesta del 79%, recomendando adelantar una mesa de trabajo para analizar los aspectos que están afectando el reporte de calidad del servicio por parte del FONCEP, propuesta que, de acuerdo con lo observado por la OCI, no fue atendida por la entidad.

Con respecto a los informes reportados de lo corrido 2025 por la DDCS, se señaló que no se han reportado peticiones vencidas en el sistema, pero si se invitó a revisar las evaluaciones frente a la calidad de las respuestas.

Se evidenció que mediante oficio No. 2-2025-13687 del 27/05/2025 09 la DDCS, presentó el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de abril de 2025, registrando que de acuerdo con los resultados obtenidos se solicitó formular un plan de mejoramiento el cual debía ser remitido a esa Dirección dentro de los diez (10) días siguientes a su envío.

Frente a las observaciones registradas por parte de la DDCS, la entidad dio respuesta mediante ID 2-2025-10498 del 11 de junio de 2025, señalando que teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento y el detalle de las observaciones reforzó el plan de mejoramiento con el fin de lograr mayor efectividad en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, anexando para el efecto el plan de mejoramiento en el que se propuso las siguientes acciones con fecha final de cumplimiento del 31/12/2025:

1. Asistir a la capacitación funcional de Bogotá te escucha sobre el manejo funcional de esa página web.
2. Realizar socialización sobre el comportamiento en la oportunidad de respuesta de las PQRSD
3. Campaña dirigida a los responsables de emitir respuestas a las PQRSD en manejo adecuado de tiempos y calidad de respuesta.

Al respecto, es importante recordar que las observaciones de la DDCS tienen como finalidad establecer acciones de mejora frente a la atención de las peticiones ciudadanas al interior de cada una de las entidades distritales, por tanto, se **recomienda** identificar y registrar los avances, frente al cumplimiento en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP. La efectividad de estas será verificada por esta oficina en la auditoría del segundo semestre 2025.

## 8.2 Plan de mejoramiento interno

En la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024, según selectivo, comunicado con el ID 3-2024-04762 del 14 de junio de 2024, se formuló un hallazgo relacionado con la materialización del riesgo asociado con “PQRSD respondidas inadecuadamente”, esta auditoría con base en las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz, solicitó las evidencias respectivas para verificar su eficacia y efectividad, para lo cual se registró:

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

Tabla No 4. Acciones propuestas plan de mejoramiento interno

ACCIONES PROPUESTAS	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN OCI
<p>*Actualizar, divulgar y socializar los documentos del proceso de servicio al ciudadano que fortalezcan la gestión de las PQRSD.</p> <p>*Actualizar el Reglamento interno y el procedimiento para la gestión de las PQRSD en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiempos de respuesta a las PQRSD teniendo en cuenta la normatividad vigente.</li> <li>-Inclusión de la herramienta "Bogotá te escucha" como fuente de registro de las PQRSD.</li> <li>-Aspectos disciplinarios que conllevan el no cumplimiento.</li> </ul> <p>*Socialización al interior de la entidad los documentos actualizados.</p> <p>*Socializar a la alta dirección el resultado del informe de PQRSD y las acciones disciplinarias que conllevan su no cumplimiento.</p>	<p>01/07/2024 al 30/08/2024</p>	<p>*Se actualizó el procedimiento de atención de PQRSD a la versión 8, fortaleciendo aspectos sobre el lenguaje incluyente, concepto sobre petición, actualización de los horarios de los puntos de atención, los controles y el diagrama de flujo. Se adjuntó el registro de asistencia de la socialización del procedimiento y la captura de pantalla de la publicación donde se evidencia que el procedimiento se encuentra cargado en la herramienta SVE.</p> <p>*La actualización del reglamento interno PQRSD Código: INS-EST-SCI-003 Versión: 004 - mayo 2025, se registró en la página de la entidad en el siguiente enlace: <a href="https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias">https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias</a>.</p>
<p>Analizar las encuestas de satisfacción y generar acciones en relación con ellas.</p>	<p>01/07/2024 al 20/12/2024</p>	<p>Se reportó que al cierre de la vigencia 2024, se cargó el informe mensual de satisfacción a la ciudadanía realizando el análisis de la encuesta de satisfacción, enfocado en la gestión de PQRSD. El objetivo principal fue revisar, analizar y gestionar iniciativas que optimizaran los tiempos de respuesta y mejoraran la calidad en la atención y con ello fortalecer la gestión desde servicio al ciudadano.</p> <p>Teniendo en cuenta los resultados del primer trimestre de 2025, el equipo de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de FONCEP actualizó la encuesta de satisfacción, incorporando atributos relacionados con la calidad del servicio a la ciudadanía como oportuno, sencillo y confiable /seguro, cálido/amable y claridad en la información.</p> <p>Se registró frente a los resultados de las encuestas de satisfacción del primer trimestre 2025 que: “el 1% de los usuarios manifestaron inconformidad debido a fallas en la impresora de la sede en la que fue atendido. (cade Toberín, Super Cade Suba y Cade Tunal), (...) que el 2% de los usuarios manifestaron inconformidad respecto al tiempo de</p>

ACCIONES PROPUESTAS	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN OCI
		<p>atención presencial, señalando que hay poco personal disponible, (...) mientras que el 1% calificó el servicio como regular o malo (...) señalando la necesidad de mejorar los recursos tecnológicos, como las impresoras en las sedes y el servicio telefónico, así como incrementar la disponibilidad de agentes”.</p> <p>Frente a los resultados obtenidos el área responsable emprendió las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de la línea telefónica en mayo 2025, asegurando su funcionalidad y disponibilidad para mejorar la comunicación con los grupos de valor.</li> <li>• Optimización del funcionamiento de las impresoras en la sede principal, SuperCade y Cade, garantizando su operatividad conforme a las necesidades del grupo de valor.</li> <li>• Contratación del nuevo proveedor de centro de contacto, ANDES BPO, a partir del mes de junio, que incluirá un equipo de servicio con 10 agentes y 1 supervisor, lo que permitirá mejorar los tiempos de atención y fortalecer el servicio en la sede principal, SuperCades y Cades.</li> </ul>

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial SVE

De acuerdo con el avance registrado a las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz del hallazgo, se observó que las mismas **fueron eficaces, pero no efectivas** al evidenciarse dentro del período objeto de la presente auditoría solicitudes que no fueron contestadas bajo los lineamientos normativos para su atención, como se señaló en el en el capítulo 6.2 del presente informe.

Se evidenció que en la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2024 según selectivo, comunicado con el ID 3-2024-09494 del 9 de diciembre de 2025, se formuló un hallazgo relacionado con el no cumplimiento del horario de atención al público, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011 en concordancia con el artículo 2.2.5.5.53 del Decreto Único 1083 de 2015 Reglamentario del Sector Función Pública, esta auditoría con base en las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz, solicitó las evidencias respectivas para verificar su eficacia y efectividad, para lo cual se registró:

ACCION PROPUESTA	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN OCI
<p>Crear, documentar y aplicar un control sobre la publicación de piezas gráficas:</p> <p>1.*Procedimiento, manual o instructivo en el que se documente</p>		<p>Se registró la actualización del Procedimiento de solicitud de diseño de piezas gráficas y campañas de comunicación -PDT-EST-GCO-006 y se ajustó la aplicación del Formato de Solicitud de piezas gráficas para la gestión de comunicaciones (FOR-EST-GCO-001), para garantizar que la información</p>

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

<p>el proceso o paso a paso a seguir para la correcta verificación y publicación de piezas gráficas.</p> <p>2. *Captura de pantalla, imagen, repositorio o archivo que soporte la ejecución del control.</p>	<p>30/05/2025</p>	<p>publicada sea coherente, accesible y alineada con los objetivos estratégicos.</p> <p>Adicionalmente, se identificó un nuevo riesgo: “<i>Información divulgada erróneamente</i>”, al identificar que los riesgos previamente establecidos no cubrían de manera integral el cumplimiento de los lineamientos definidos para la correcta aplicación de las medidas de comunicación. Por ello, se incluyó el riesgo y se documentó dentro del Procedimiento mencionado.</p> <p>Se registró en el SVE, la captura de pantalla del cargue de la actualización de procedimiento y del formato en su versión 4 del 30/05/2025.</p>
--	-------------------	---

De acuerdo con el avance registrado a las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz del hallazgo, se observó que las mismas fueron eficaces y efectivas.

## CONCLUSIONES

Se concluye a partir de la auditoría realizada al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en el FONCEP, del 1 de noviembre de 2024 al 30 de abril de 2025, según selectivo, que el sistema de control interno es susceptible de mejora, en la medida que se establezcan acciones frente a las siguientes recomendaciones, para lograr el fortalecimiento del sistema.

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

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

## RECOMENDACIONES

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

- Fortalecer el diseño de los controles o su ejecución conforme a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, para evitar incumplir las disposiciones vigentes respecto a la respuesta a los derechos de petición.
- Continuar conforme a las funciones dadas a la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía del FONCEP, registrar los avances en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
- Establecer mejoras en la medición de las variables del indicador de oportunidad de respuesta a PQRSD, para generar alertas oportunas que permitan la toma de decisiones.
- Realizar el análisis de causa raíz para identificar el origen de las situaciones reportadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio - DDCS, para subsanar las deficiencias que pudieran estar presentándose al

### Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98  
Edificio Condominio Parque Santander  
Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

interior de la entidad y que redundan en el incumplimiento de los criterios evaluados de cara al ciudadano: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.

- Evaluar la totalidad de requisitos previstos en la normatividad vigente (NTC 6047:2013 y NTC 5610:2022), para garantizar la calidad en la atención a todos los ciudadanos que requieran acceder a los trámites y servicios en las diferentes sedes físicas de la entidad.
- Establecer un plan de acción con actividades concretas que permitan dar cumplimiento a los requisitos de las normas NTC 6047:2013 y NTC 5610:2022 y gestionar ante las instancias pertinentes para realizar las adecuaciones físicas que permitan garantizar la atención con los parámetros establecidos para la ciudadanía y en especial para las personas con algún nivel de discapacidad.
- Registrar los avances de las acciones emprendidas para atender las observaciones de la DDCS frente al cumplimiento en la atención de las PQRSD radicadas en el FONCEP.
- Formular plan de mejoramiento frente al hallazgo establecido en el presente informe, realizando el análisis de causa raíz que evite incurrir nuevamente en las situaciones identificadas.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Alexandra Yomayuzza Cartagena	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Cesar Augusto Franco V	Contratista	Oficina de Control Interno	

**Sede Principal**

Carrera 6 Nro. 14-98  
 Edificio Condominio Parque Santander  
 Teléfono: +571 307 62 00 || [www.foncep.gov.co](http://www.foncep.gov.co)



FONDO DE  
 PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
 CESANTÍAS Y PENSIONES

## ANEXO

### REVISIÓN ASPECTOS ACCESIBILIDAD NORMA TÉCNICA NTC 6047:2013 - FONCEP 2025

Elemento o área	ITEM	Criterios destacados y/o preguntas del formato de visita	Cumple o no cumple	Seguimiento OCI 2025
<b>Acceso</b>	1	¿Se suministra información visual, audible y táctil para ayudara la orientación y a la señalización para la ubicación del acceso?	<b>NO</b>	Para ayudar a la orientación en los puntos de entrada, escaleras, ascensores se debe suministrar iluminación o contraste visual e información táctil adicional, especialmente para indicar la ruta de desplazamiento. Adicionalmente, se debe evitar una cantidad excesiva de señales cercanas entre sí y material visual colocado demasiado cerca de las señales fijas. Al respecto, <b>se recomienda</b> revisar con la Administración de la propiedad horizontal las mejoras que se pueden realizar para dar cumplimiento a las disposiciones vigentes.
	2	¿Se garantiza el acceso al edificación mediante un paso a nivel cero de la calzada peatonal al interior de la edificación?	<b>NO</b>	La OCI observó que la entrada al edificio no es nivel cero si no que hay que subir por escaleras, que no cuentan con rampas que permitan el acceso para personas en silla de ruedas. A pesar de contarse con un salvaescaleras y una silla de ruedas, el ciudadano no está enterado de esta ayuda, por lo que <b>se recomienda</b> revisar con la Administración de la propiedad horizontal las mejoras que se pueden realizar para dar cumplimiento a las disposiciones vigentes.
<b>Itinerarios Circulares Horizontales</b>	3	¿Las circulaciones tienen de limitaciones detectables y contraste visual en relación con los alrededores para facilitar el desplazamiento a personas con discapacidad visual?	<b>NO</b>	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica y lo observado por la veeduría por lo que se recomienda revisar con la Administración de la propiedad horizontal las mejoras que se pueden realizar para las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	4	¿Se evitan los obstáculos a lo largo del sendero peatonal? ¿Los obstáculos que no se pueden evitar ,están debidamente señalizados con un mínimo de altura de 7,5 cm a una altura entre 90–100 cm y 150–160 cm sobre el nivel del suelo?	<b>SI</b>	En la revisión actual no se evidencio que haya obstaculos que alteren la movilidad en el area de atención al ciudadano
	5	¿La señalización esta ubicada a una altura entre 90 cm y 120 cm del eje al acabado del piso?	<b>NO</b>	La OCI evidenció que hay señales como la de ruta de evacuación y buzón que esta a 1.20 mts del acabado del piso, sin embargo el resto de avisos como salida de emergencia, baños, horario entre otros se encuentran fuera de este parametro, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	6	¿La señal táctil tiene alto relieve. La altura del relieve mide entre 1mm y 1,5mm?	<b>NO</b>	La señalización no cuenta con este criterio por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	7	¿La señalización cuenta con sistema braille de un tamaño de 5mm 7,5 mm cada celda, con una distancia entre puntos adyacentes de la misma celda de 2,5 mm y un espacio interlineal de 10mm?	<b>NO</b>	La señalización no cuenta con este criterio por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	8	¿La señalización cuenta con lengua de señas?	<b>NO</b>	No se observó señalización con este lenguaje, se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.

Senalización	9	¿La señalización tiene terminaciones redondeadas, no lacerantes?	NO	La señalización no cuenta con este criterio por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	10	¿Presenta señalización interior sencilla, asimilable y que aplique un sistema o código de colores en las paredes, puertas, taquillas, etc., para conseguir el mejor contraste posible?	NO	La señalización no cuenta con este criterio por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	11	¿Cuenta con señalización adecuada, mediante planos o maquetas táctiles, para todas las personas, principalmente con Discapacidad visual?	NO	La señalización no cuenta con este criterio por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	12	¿La señalización cuenta con alto contraste y un pictograma claro del área?	NO	La señalización no cuenta con este criterio por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
Ascensor	13	¿Los botones de control tienen un diseño táctil y contrastante con la pared circundante, de manera que sea posible ubicarlos fácilmente?	NO	Teniendo en cuenta que las observaciones de la veeduría se realizaron para garantizar los criterios de accesibilidad y cumplimiento de una norma <b>se recomienda</b> revisar con la Administración de la propiedad horizontal las mejoras que se pueden realizar para el cumplimiento de las disposiciones de accesibilidad física, en aras de garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	14	¿El braille es usado como un elemento complementario e independiente de las figuras táctiles?	NO	Se observa que los ascensores tienen sistema braille al lado de las botoneras en cada uno de las marcaciones sea de piso o para solicitar el ascensor, sin embargo en el primer piso de la torre A no se cuenta con este aspecto <b>se recomienda</b> revisar con la Administración de la propiedad horizontal las mejoras que se pueden realizar para el cumplimiento de las disposiciones de accesibilidad física, en aras de garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas
	15	¿La botonera presenta distribución horizontal, que garantice el acceso a todas las personas, aun a altura de 90cm, del eje acabado del suelo?	NO	Se observa que las botoneras están más altas de esta medida <b>se recomienda</b> revisar con la Administración de la propiedad horizontal las mejoras que se pueden realizar para el cumplimiento de las disposiciones de accesibilidad física, en aras de garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas
	16	¿La iluminación interior de la cabina es de mínimo 100 lux nivel del suelo?	SI	Si realizó medición con luxómetro en los tres ascensores de la torre A y en todos la iluminación fue posterior a 180 lumens
Sala de Espera	17	¿Estos espacios permiten la permanencia sin obstruir las zonas de circulación?	SI	La OCI evidenció que actualmente en los espacios de la sala de espera no hay elementos que obstruyan la circulación libre por la sala
	18	¿El espacio destinado para las personas en condición de discapacidad, está señalizado en el piso, con un color llamativo que permita su identificación?	NO	Se observó que estas adecuaciones no han sido realizadas por lo que <b>se recomienda</b> tomar las medidas necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de la normatividad
	19	¿Todo el mobiliario y elementos de la sala de espera, están ubicados de tal forma que no representan un obstáculo dentro de las circulaciones?	SI	La OCI evidenció que actualmente en los espacios de la sala de espera no hay elementos que obstruyan la circulación libre por la sala
	20	¿Al rededor de la mesa de diligenciamiento de garantiza un espacio libre de obstáculos con un radio de 150 cm para permitir que una persona en silla de ruedas pueda acceder a la mesa?	SI	La OCI observó que hay espacio libre para el acceso de personas en silla de ruedas con espacio para el momento de la atención
	21	¿El mesón tiene doble altura?	N/A	En la verificación realizada por la OCI se observó que la atención se presta a los usuarios sentados y las mesas tienen disposición adecuada para la atención a personas en silla de ruedas.

Puestos de trabajo de atención al ciudadano	22	¿La parte superior del mesón bajo se encuentra a 80 cm de altura y tiene una altura libre por debajo de 70 a 73 cm?	SI	En la verificación realizada se observó que las mesas de atención cumple con las medidas establecidas en este criterio
	23	¿El mesón bajo tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm?	SI	La OCI evidenció el cumplimiento de esta medida en los puestos de trabajo de atención al usuario
	24	¿Sus terminaciones son redondeadas?	NO	En la verificación realizada por la OCI se evidenció que los puestos de atención al ciudadano no tienen este tipo de terminación por lo que <b>se recomienda</b> revisar la posibilidad de adecuar los actuales con lo observado.
	25	¿Cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?	NO	Se observó que estas adecuaciones no han sido realizadas por lo que <b>se recomienda</b> tomar las medidas necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de la normatividad
Punto de Información	26	¿Posterior y frente a el mueble existe un espacio de maniobra de 150 cm de diámetro?	NO	Se observó que estas adecuaciones no han sido realizadas por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de la normatividad
	27	¿El mesón tiene doble altura?	NO	Se observó que estas adecuaciones no han sido realizadas y solo se puede atender a personas de pie, por lo que se recomienda realizar las acciones necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de la normatividad
	28	¿La parte superior del mesón bajo se encuentra a 80 cm de altura y tiene una altura libre por debajo de 73 a 70cm?	NO	Se observó que estas adecuaciones no han sido realizadas y solo se puede atender a personas de pie, por lo que se recomienda realizar las acciones necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de la normatividad
	29	El mesón bajo tiene un ancho libre de 80 cm y una profundidad mínima de 40 cm?	NO	Se observó que estas adecuaciones no han sido realizadas y solo se puede atender a personas de pie, por lo que se recomienda realizar las acciones necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de la normatividad
	30	¿El mobiliario contrasta cromáticamente con el entorno y sus terminaciones son redondeadas?	NO	Se observó que el mueble de recepción no contrasta con el entorno y no cuenta con terminaciones redondeadas, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias que permitan garantizar el cumplimiento de la normatividad
	31	¿El personal de atención tiene conocimientos básicos sobre lengua de señas y protocolo de atención al usuario prioritario?	SI	La OCI evidenció que tres servidores de la Oficina de atención al Ciudadano cuentan con certificado de lengua de señas
	32	¿Dentro del baño accesible se suministra un lavamanos, el espacio debajo del lavamanos no esta obstruido y tiene una altura libre de 70 cm como mínimo?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	33	¿La parte superior del asiento del sanitario esta entre 43 y 45 cm desde el suelo?	NO	La OCI evidenció que los inodoros están en 39 cm se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	34	¿Al lado del sanitario existe una zona de transferencia libre de obstáculos, de 80 cm de ancho como mínimo, por 120 cm de longitud?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	35	¿A ambos lados del sanitario existen barras de apoyo, a una distancia de 80 cm de eje a eje?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	36	¿La barra al lado de la zona de transferencia es abatible?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.

Baños	37	¿Todo la grifería sin excepción es tipo palanca, de sensor o monomando?	SI	Se observó controles monomando
	38	¿Existe un espejo inclinado 10º a una altura el borde inferior de 90 cm o de cuerpo entero?	SI	La OCI evidenció que actualmente los espejos tienen inclinación para poder observar todo el cuerpo completo
	39	¿Todos los accesorios están instalados a una altura máxima de 140 cm su parte superior?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	40	¿La fuerza de accionamiento es de máximo 19,5N?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	41	¿La puerta tiene un ancho no obstruido de al menos 90 cm?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio sobre todo en el baño de mujeres que las puertas de separación tienen una menor medida de la establecida por la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	42	¿El lavamanos cuenta con doble altura, estando el mesón mas bajo a una altura de 65 cm?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	43	¿La parte superior de los lavamanos estándar se encuentra a 80 cm de altura, con una altura libre por debajo entre 70 cm y 73 cm?	SI	La OCI evidenció que actualmente los lavamanos están a 80 cm del piso
	44	¿La altura del reborde inferior de al menos uno de los orinales está a 38 cm?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	45	¿La altura del reborde inferior del orinal estándar se encuentra a 60 cm?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	46	¿Todos los accesorios, por ejemplo el secador de mano, la jabonera, percheros etc., se encuentran a una altura entre 80 cm y 110 cm.?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	47	¿Las puertas de acceso a los sanitarios tienen un ancho libre de paso de mínimo 80 cm?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple en el baño de mujeres y de discapacidad con este criterio de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	48	¿Las puertas acristaladas tienen dos bandas señalizadoras de alto contraste que cubren toda la superficie en sentido horizontal, con un ancho de mínimo 7,5 cm y ubicadas a una altura entre 90 cm a 100 cm y 130 cm a 140 cm, medidos desde el suelo hasta la parte inferior de ambas?	NO	

Puertas Acristaladas	49	¿El color de las puertas o de los marcos contrasta con la pared donde se sitúan, para facilitar la percepción a personas con deficiencias visuales?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con estos criterios de la norma técnica, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	50	¿El ancho mínimo del contraste visual es de 5 cm?	NO	
	51	¿Existe un contraste visual entre la manija y la hoja de la puerta?	NO	
Bancas Interlocutoras y sillas de la sala de atención	52	¿La altura del asiento es de 45 cm?	SI	Las sillas se encuentra entre 42 y 45 cm
	53	¿La altura de los apoyabrazos se encuentra entre 22 cm a 30 cm sobre el asiento?	SI	Revisadas todas las silla los apoyabrazos estan entre 22 y 30 cm
	54	¿La altura soporte de la espalda es de 75 cm a 79 cm?	SI	las sillas de la sala de espera tienen 77cm de altura.
	55	¿El ángulo del asiento al espaldar es de 100º a 105º?	SI	Los espaldares cuentan con un grado de inclinación de 100 a 105 grados
	56	¿El espacio libre del apoyabrazos desde el frente del asiento es igual o superior a 75 cm?	SI	Las sillas se pueden mover con facilidad y acomodar de acuerdo con lo requerido
	57	¿Existe un espacio de al menos 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie?	SI	Las sillas se pueden mover con facilidad y acomodar de acuerdo con lo requerido
	58	¿Dispone a un lado, recomendable a ambos lados de la banca, un espacio con un ancho mínimo de 80 cm para que se puedan situar usuarios de silla de ruedas. Delante de el dispondrá de un espacio libre de giro de mínimo 120 cm?	SI	Las disposición de las sillas en el área de atención al ciudadano permite la ubicación de usuarios en silla de ruedas sin que se afecte el área de circulación.
59	¿Sus terminaciones son redondeadas?	SI	En la verificación realizada por la OCI se evidenció que la terminación de las sillas es redondeada tanto las de atención al usuario como las de la sala de espera, sin embargo las sillas adicionales o sofás que se encuentran en la parte de atrás no presentan las terminaciones requeridas.	
Protocolos de Atención	60	¿La entidad cuenta con personal capacitado en LSC (Lengua de señas Colombiana)?	SI	La OCI evidenció que tres servidores de la Oficina de atención al Ciudadano cuentan con certificado de lengua de señas
	61	¿La entidad cuenta con un protocolo de atención a Personas en condición de Discapacidad?	SI	En el protocolo de servicio al ciudadano de la entidad se encuentra los parametros para la atención con personas con algún tipo de discapacidad
	62	¿La entidad cuenta con documentos de información básica pertinente en braille?	NO	No se cuenta con información básica en lenguaje Braille, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para suministrar la información a las personas que requieren comunicarse mediante este sistema.
	63	¿La entidad cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?	NO	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con estos criterios establecidos en la norma técnica, por lo que <b>se recomienda</b> tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	64	¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la comunicación a la población con discapacidad auditiva? (centro de relevo)	SI	En la página web se cuenta con acceso al centro de relevo de MinTIC, que dispone de ayudas para personas con discapacidad auditiva.
	65	¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la autonomía de la población con discapacidad visual, al momento de interactuar con plataformas electrónicas?	NO	En la página web se cuenta con ayudas para personas con visibilidad reducida, como contraste y tamaño de letra, no obstante, no se cuenta con ayudas para las personas que tienen discapacidad visual. Se recomienda realizar las adecuaciones en la página web y demás medios de comunicación, en cumplimiento de la normatividad vigente.

	66	¿La información relevante dentro de la entidad se encuentra de manera visual, táctil y auditiva?	<b>NO</b>	La OCI evidenció que actualmente no se cumple con estos criterios establecidos en la norma técnica, por lo que <b>se recomienda</b> tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones de accesibilidad física en aras de dar cumplimiento a la norma y garantizar el acceso de todas las personas a la entidad con las condiciones requeridas.
	67	¿La entidad cuenta con rutas de evacuación y mapas de ubicación que cumplan con todos los requerimientos de accesibilidad y garantice la usabilidad de toda la población?	<b>NO</b>	La OCI observó que se cuenta con mapa de evacuación, sin embargo no cumple con las condiciones necesarias para brindar información oportuna a personas que tienen algún tipo de discapacidad, por lo que se recomienda tomar las medidas necesarias para realizar las adecuaciones necesarias, en aras de dar cumplimiento a la norma y facilitar la evacuación de todas las personas en caso de requerirse.