

Reporte Año 2025 Semestre 1

# Defensor de la Ciudadanía

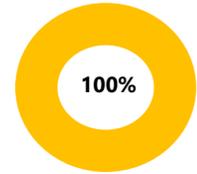
## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP



## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Metas que impactan el servicio a la ciudadanía: i) Implementar la estrategia de articulación de la gestión pensional del Distrito Capital: FONCEP tiene un total de 9.455 pensionados, atendiendo la liquidación y pago mensual de la nómina; y paga las mesadas de 3158 pensionados del EAAB- ESP. ii) implementar la política distrital de atención al pensionado: en la cual se promovió de manera diligente, proactiva y en asocio con otras entidades Distritales, múltiples espacios de acercamiento y participación con los pensionados de Bogotá D.C., por medio de jornadas de salud, lúdicas y foros para mejorar su calidad de vida.

Adicionalmente en el I semestre de 2025: i) Se realizó una capacitación a 30 entidades Distritales con las que el FONCEP adelanta el trámite de pago de las cesantías con retroactividad (Ley 6ª de 1945) dentro de las 18 horas hábiles siguientes a la radicación de aproximadamente 1087 servidores públicos activos, lo cual permitió la mejora del servicio, disminuyendo el término de pago en promedio 5 horas hábiles. ii) Propicio un hito para-Bogotá, realizando el Primer Encuentro de los 12 Distritos ante el FONPET frente al cual Bogotá tiene su representación.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

El FONCEP ha presentado ante los Comités de Gestión y Desempeño, en sesiones realizadas el 29/01/2025 y 30/04/2025, avances y acciones relacionadas con la implementación, seguimiento y control de la estrategia de atención al pensionado del FONCEP, lo cual ha permitido evidenciar el compromiso institucional con el cumplimiento de los objetivos trazados.

Dentro del marco de la MTRC, en sesiones de fecha 07/03/2025 y 20/06/2025, se han definido actividades alineadas con las políticas de gestión y desempeño orientadas a fortalecer la relación con los usuarios, mejorar los canales de atención y promover una gestión institucional más eficiente y transparente con la racionalización de trámites (radicación de supervivencias de quienes viven en el exterior) y se identificaron y plantearon acciones de contingencia preventivas para garantizar la efectiva continuidad del negocio y la prestación del servicio durante periodos de criticidad. Estos hallazgos, permitieron dar inicio al "Sistema Comando de Incidentes", estrategia que facilita la organización y estructuración de una respuesta efectiva ante emergencias y eventualidades institucionales.

## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Con el fin de dar cumplimiento a la Meta 4 del Proyecto de Inversión 8030 "Implementar el 100 % de la estrategia de atención al pensionado del FONCEP", la Entidad ha asignado para la vigencia 2025 un presupuesto de Seiscientos Millones Seiscientos Cuarenta y Un Mil Doscientos Cincuenta y dos pesos (\$600.641.252).

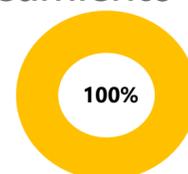
Con corte a 30/06/2025, se han suscrito 4 contratos por inversión por valor de \$200.641.252 que representan el 33.44% del presupuesto asignado.

Respecto de los 4 contratos en curso, en términos de ejecución y cumplimiento para el primer semestre de 2025, se ha ejecutado el 50%.

Los indicadores de resultado han dado cuenta de más de 9 actividades que se han realizado en el primer semestre del año en beneficio de los pensionados de Bogotá D.C.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Debido al tipo de servicios de índole prestacional y económico que ofrece la entidad a su principal grupo de valor, los pensionados de Bogotá D.C., el equipo de comunicaciones y servicio a la ciudadanía constantemente recibe capacitación acerca de lenguaje claro e inclusivo, accesibilidad y enfoque a derechos.

La entidad implementó un cambio operativo de alto impacto en la gestión, en la medida en que, primero se están ingresando a nómina de pensionados los actos administrativos de reconocimiento prestacional, y después se está realizando el trámite de notificación; con esta acción tanto se descongestiona el Servicio a la Ciudadanía, como se aminoran riesgos en el pago de intereses; lo cual ha llevado a la modificación de todos los actos administrativos, para explicar al usuario la fecha en que se efectuará la inclusión en nómina de pensionados.

Proposición de Recomendaciones:

- Realizar un monitoreo para establecer si este mecanismo es claro y de fácil comprensión para los pensionados, de tal forma que se fortalezca la accesibilidad a la información.
- Implementar piezas informativas a los usuarios para fortalecer el enfoque de derechos a la información.

## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

### Lineamiento 2



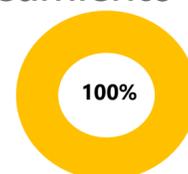
#### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El FONCEP cuenta con varios canales dispuestos para la ciudadanía a fin de garantizar su protección de datos e identidad, además de 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 y el correo electrónico: anticorrupcion@foncep.gov.co; adicionalmente, ofrece abiertamente la posibilidad que, por medio de un link de participación ciudadana: <https://www.foncep.gov.co/participa/consulta-ciudadana>, todos y todas, definan si este tema es de su interés, y tener la opción de realizar observaciones o preguntas al respecto. Se llevó a cabo la campaña "NO PAGA QUE PAGUE X EL TRAMITE" con el fin de prevenir tanto a nuestros usuarios externos como a los servidores y colaboradores de la entidad, de los delitos contra la administración pública en la prestación del servicio.

Se destaca que, en el FONCEP para el primer semestre de 2025, NO se reportan denuncias por corrupción ni por inhabilidades o conflicto de intereses, por ninguno de sus canales de atención (Oficina Virtual, correo electrónico, Bogotá Te Escucha, ni por radicación física).

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 2 Lineamiento 3

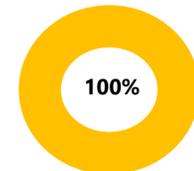
En el primer semestre de 2025, FONCEP gestionó un total de 412 peticiones ciudadanas a través de sus distintos canales institucionales, de los cuales 63 corresponden a requerimientos de Bogotá Te Escucha.

Durante este periodo no se generaron alertas, ya que las solicitudes fueron atendidas en término promedio de 4 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, logrando hasta el momento el 88% del índice de cumplimiento de calidad de las respuestas y el 86% de la meta en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía obteniendo un desempeño BUENO, conforme al consolidado periódico, que emite el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, conforme a los lineamientos definidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

FONCEP registró un total de 811 interacciones ciudadanas, clasificadas, así:

Información: 114 – 14.05% (2 por Congresistas, 6 por Concejales, 14 por organismos de control y entidades jurisdiccionales, 17 de autoridades, 75 de acceso a la información)

Consulta: 5 - 0.61%

Trámites: 414 - 51.04% (217 DP interés particular, 1 DP interés general, 133 de personas jurídicas, 63 PQRSD por Bogotá Te Escucha)

Participación: 278 – 34.27% (9 actividades en desarrollo de la Política de Atención al Pensionado)

Trámites recibidos 4062, de los cuales 505 son reconocimientos prestacionales.

Los canales de atención frecuentes: Electrónico: 60.25% y Presencial 27.03%.

Recomendaciones:

- No dejar la respuesta para el último día del plazo
- Evitar generar respuestas parciales y no definitivas
- No trasladar a tiempo la solicitud que debe ser atendida por otra área
- Devolver de inmediato una solicitud que este mal tipificada para su corrección

Como parte del ejercicio de seguimiento a través de la MTRC fecha 20/06/2025 el Defensor al Ciudadano con la

### Lineamiento 2



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

#### Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre: Manuel Fernando Isaza Gonzalez

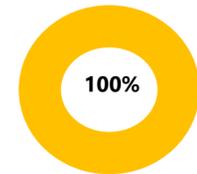
Correo: mfisaza@foncep.gov.co

Número de contacto: 3123773910

## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

---

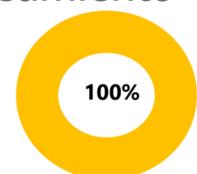
FONCEP realizó 16 campañas que contienen piezas comunicativas, videos e infografías explicativos de los trámites, servicios y canales de interacción con la entidad, promovidos a través de la página web de la entidad, el FONT, YouTube y RED X; se estima que su impacto ha abarcado por lo menos a 7856 pensionados que se encuentran geo-referenciados en la ciudad capital; de 932 encuestas ciudadanas en el primer semestre, se logró identificar los trámites y servicios más consultados y una satisfacción del 98% en la calidad, eficiencia y oportunidad en el servicio.

Adicionalmente realizaron 2 diálogos ciudadanos, en los que el Defensor al Ciudadano del FONCEP ha explicado directamente los derechos y deberes a los que pueden acceder.

De otra parte, el 22 de abril de 2025 FONCEP realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2024 - 2025, en la que se contó con interpretación de lenguaje de señas, garantizando la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad.

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

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

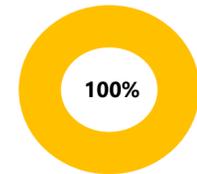
---

En el FONCEP constantemente se participa en capacitaciones y sensibilizaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía promovidas por Bogotá Te Escucha; durante el primer semestre el área de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano asistió a 10 capacitaciones acerca de lenguaje claro e inclusivo, accesibilidad y enfoque a derechos, cuyo contenido se replicó en los 12 colaboradores que conforman el BPO de la entidad; de otra parte, a través del medio de comunicación masivo interno, periódico institucional FONCEP AL DÍA, cada semana se realizan publicaciones relacionadas con temas de atención ciudadana a todos los servidores y colaboradores de la entidad.

## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

### Lineamiento 3



#### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025 el FONCEP contó con una activa participación, en el ciclo de cualificaciones promovido por la Secretaría General sobre servicio a la ciudadanía y el sistema "Bogotá te escucha", lo cual ha repercutido en mantener la calidad y tiempo de respuesta promedio de las PQRSD en 4 días hábiles siguientes al de la radicación.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Medios de interacción del FONCEP: i) Atención Personal: Sede principal en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m., SUPERCADES-CAD: Carrera 30 # 25 -90, M38, y Suba: Avenida Calle 145 No. 103B - 90 en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. – 12:00 m. CADE Toberín: Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118 M4, CADE Tunal: Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60 M5.

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

Estado de los Medios de Interacción identificados:

La estadística de los medios de interacción del FONCEP con la ciudadanía muestra que el canal de mayor acceso es el correo electrónico en proporción al 54%, En cuanto a la atención personalizada, tiene mayor concurrencia nuestra sede principal con 1689 atenciones, seguido de la red CADE con mayor asistencia el CADE TOBERIN (286), TUNAL (179) y SUBA (165) ingresos.

## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

### Lineamiento 2



#### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

---

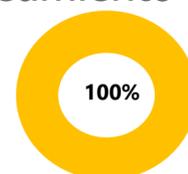
FONCEP cuenta con 30 trámites registrados.

Debido a que la mayoría de los procesos que atiende la entidad consiste en la determinación de derechos particulares que implica reconocimiento de índole económico, por seguridad de la información y para evitar riesgos de suplantación en los posibles beneficiarios de las prestaciones que son reclamadas por los causahabientes de los pensionados titulares, la mayoría de los trámites se gestionan de forma personal y física. Debido a lo anterior, la racionalización de trámites que puede ofrecer la entidad a sus usuarios es la reducción en los tiempos respuesta frente a los términos definidos por la Ley en el caso de los trámites pensionales, en el pago de cesantías con régimen de retroactividad, se redujo el término de 18 horas hábiles a tan solo 5, logrando de esta manera estándares de eficiencia y eficacia.

Frente a los pensionados titulares, que solo requieren la validación de información ya registrada en las bases de datos de la entidad; en el primer semestre de 2025 se propuso e inició la gestión en línea del trámite de supervivencias para los pensionados del FPPB residentes en el exterior.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

### Lineamiento 1



#### Observaciones Función 7 Lineamiento 1

---

Los soportes ya se reportaron en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.

## Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



### Observaciones Función 7 Lineamiento 2

---

No se requieren soportes puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.