



COMUNICACIÓN INTERNA

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

MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ
Subdirector - Subdirección Financiera y Administrativa

ANDREA MARCELA RINCON C
Subdirectora - Subdirección de Prestaciones Económicas

ANA MARIA CORTES TAMAYO
Subdirectora Jurídica - 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
Asesora - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

CAMILO ERNESTO OJEDA AMAYA
Asesor - Dirección General

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

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

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 1 de mayo al 31 de octubre de 2025, según selectivo. 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 acojan las recomendaciones correspondientes:

- Clasificar y registrar las solicitudes que son radicadas bajo la tipología -Bogotá Te escucha de acuerdo con la clasificación de tipologías establecidas en el Reglamento interno para la gestión de las PQRSD del FONCEP versión 2025
- Establecer mejoras en la medición de las variables del indicador de oportunidad de respuesta a PQRSD, en aras de generar alertas oportunas que permitan la toma de decisiones, frente a registros de PQRSD que fueron contestadas desatendiendo los presupuestos de Ley para su atención.
- Analizar los encuestados que registraron algún tipo de insatisfacción frente al trámite realizado ante la entidad, para establecer y registrar las acciones emprendidas por el FONCEP, en aras de mejorar percepción y/o nivel de satisfacción de los grupos de valor de la entidad.
- Establecer formalmente la designación del líder o del grupo de inclusión y accesibilidad, para promover la adaptación de entornos físicos y digitales en la entidad.
- 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.
- Fortalecer los controles establecidos en cada dependencia para garantizar el derecho a obtener información oportuna y con las características de calidad requeridas a los grupos de valor.
- 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.
- Unificar la codificación del documento “Reglamento interno para la gestión de las PQRSD” publicado ya que las versiones descritas no son coincidentes.
- Reformular el plan de mejoramiento interno establecido, para garantizar la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones ciudadanas.

El presente informe será publicado en la página web del FONCEP, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

Cordialmente,

Firmado Electrónicamente

por ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA

Fecha: 2025-12-09 12:22

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



b862085ee6578e17034ca3c071b06d90def4ef97b10458cfd25d77a1a64dab7f

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado :3-2025-10224

Folios :3 Anexos :1 Fecha: 2025-12-09 12:22

Dependencia Remitente:Oficina Asesora de Control Interno

Destino :SERGIO CORTES RINCON +9

Serie :26 - informes

SubSerie :05 - informes de auditorías internas

ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA
Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ELIANA DEL PILAR LOPEZ RODRIGUEZ	Contratista	Oficina Asesora de Control Interno	
Proyectó	GLADYS PARRA GIL	Tecnico Operativo	Oficina Asesora de Control Interno	

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

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

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



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

INFORME DE AUDITORÍA AL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

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 el reporte del estado de las PQRS del FONCEP
- Verificar los requerimientos radicados por tipología y canal de atención
- Verificar el cumplimiento de los presupuestos normativos en la atención a las PQRS radicadas en el FONCEP
- Verificar la medición de indicadores relacionados con la atención a PQRS
- Verificar el cumplimiento de los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Verificar al cumplimiento de medidas de inclusión, accesibilidad y ajustes razonables.
- 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 a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS) radicadas en el FONCEP, entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2025, según selectivo.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". Artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano.*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*.
- Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Art.12º.Funciones de los auditores internos, literal j.*
- Decreto 542 de 2023 *“Por medio de la cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”*
- Decreto 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”*.
- Acuerdo 630 de 2015 *“por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*
- Directiva conjunta 005 de 2023 cuyo asunto hace referencia a *directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.*
- Circular externa No. 10-005 – 2025 *“Aplicación de lineamientos en materia de inclusión, accesibilidad y ajustes razonables”*.
- 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”*
- 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 1 de mayo al 31 de octubre 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 217 peticiones, equivalente al 35% del total de 621 solicitudes radicadas en el FONCEP.

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. 3-2025-10017 del 2 de diciembre de 2025, frente al cual no se recibieron observaciones, así las cosas, se expide el informe final

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Se evidenció que dentro de los elementos que componen el proceso de relacionamiento con grupos de valor se intervinieron dentro del período objeto de auditoría 10 instrumentos, los cuales se encontraron publicados en la herramienta Suit Visión Empresarial de la entidad SVE, destacándose:

Tabla No. 1. Relación de documentos actualizados por el proceso

CODIGO/VERSIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN
FOR-EST-GCO-001 V.4	Formato de solicitud piezas gráficas para la gestión de comunicaciones	30/05/2025
FOR-EST-GCO-006 V.7	Matriz de chequeo transparencia y acceso a la Información	13/08/2025
FOR-EST-GCO-008 V.1	Formato de autorización utilización fotografías e imágenes	22/09/2025
CRT-EST-RGV-002 V.1	Caracterización Proceso Relacionamiento con grupos de valor	30/09/2025
FOR-EST-RGV-022 V.1	Plantilla presentaciones FONCEP.	30/09/2025
MOI-EST-RGV-002 V.1	Manual para el uso de redes sociales	24/10/2025
PDT-EST-RGV-003 V.1	Procedimiento de actualización página web e intranet.	24/10/2025
PDT-EST-RGV-011 V. 1	Procedimiento solicitud diseño de piezas gráficas y campañas de comunicación	24/10/2025

CODIGO/VERSIÓN	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN
DCO-EST-RGV-004 V.1	Protocolo para el manejo de crisis	24/10/2025
DCO-EST-RGV-005 V.1	Reglamento interno para la gestión de las PQRS.	31/10/2025

Fuente: SVE corte septiembre 30 de 2025

La actualización de la documentación evidenció la alineación de las actividades que le permite a la entidad cumplir con requisitos legales y operativos, además de mejorar la gestión para atender las necesidades de la ciudadanía.

6.1 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 PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como a la Veeduría Distrital, dentro de los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, esta oficina evidenció el registro en la página <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, se presentaron los informes estadísticos del estado de las PQRS del FONCEP del período mayo a septiembre de 2025 en el tiempo estimado, observando que los mismos se encuentran en estado aprobado por 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%20tid%20depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All, los informes de seguimiento a las PQRS 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 con corte al mes de septiembre 2025, evidenciando esta oficina que en los informes se consignó que, se recibió un total de 515 peticiones las cuales fueron registradas directamente en el gestor documental de la entidad y de estas se registraron 338 en - Bogotá Te escucha - que corresponden a peticiones ciudadanas dando cumplimiento a las directrices Distritales.

Sin embargo, teniendo en cuenta que el período a evaluar el estado de las PQRS es de mayo a octubre de 2025, se identificó a través del gestor documental (SIDEAF) un registro total de 621 peticiones.

De otra parte, en el marco del modelo de seguimiento y acompañamiento del servicio a la ciudadanía, que realizó la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a las entidades del distrito se registró en el informe de gestión de peticiones ciudadanas a entidades distritales de corte junio 2025 que el FONCEP registró en su totalidad las peticiones en el sistema “Bogotá te escucha” dando cumplimiento a lo descrito en el

Decreto 371/2010 y en el seguimiento a la atención de los criterios de oportunidad y calidad en las respuestas ciudadanas registradas por el aplicativo -Bogotá Te Escucha al corte del mes de septiembre 2025, la entidad registró cumplimiento frente a la atención de los mismos.

Finalmente, se observó que el Defensor de la ciudadanía publicó en el portal web de la entidad <https://www.foncep.gov.co/sites/default/files/2025-07/informe-defensor-de-la-ciudadania-foncep---i-semester-2025.pdf>, el informe de gestión del I semestre 2025, registrando los avances por cada una de las funciones y lineamientos de seguimiento dispuestos en el formato diseñado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital, en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019. Los soportes que avalan la información reportada por el Defensor del Ciudadano fueron compartidos a la OCI, observando que se ajustan a la información reportada.

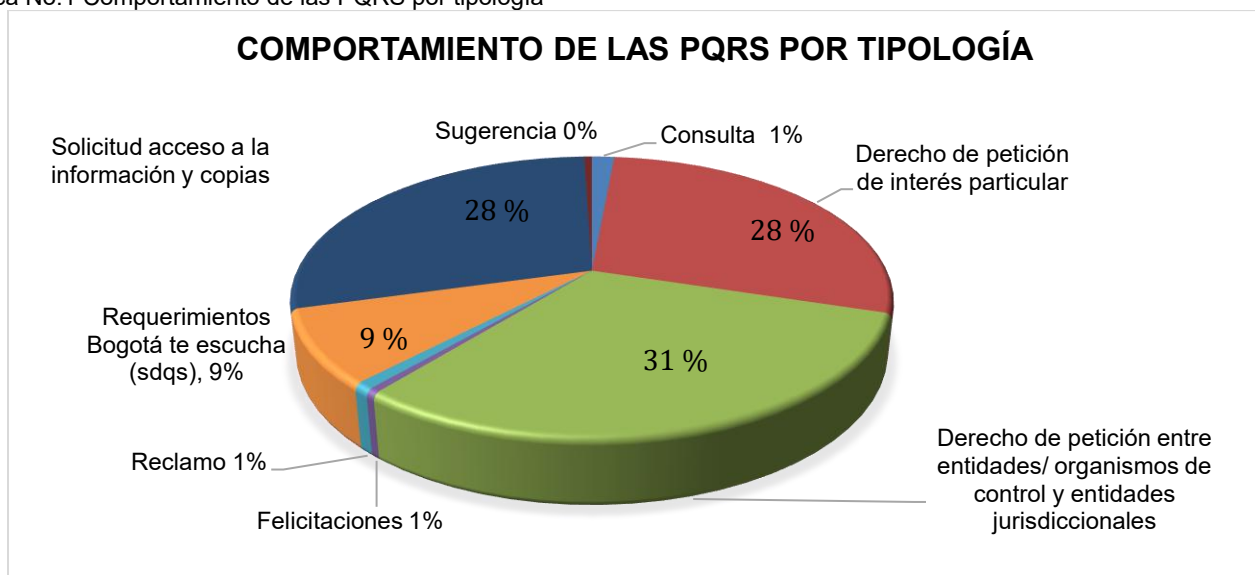
6.2. Verificación de requerimientos radicados por tipología y canal de atención

Se evidenció a través del reporte de gestor documental (SIDEAF) que en el período objeto de evaluación se registró un total de 621 peticiones en el FONCEP.

6.2.1. 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 entre entidades/ organismos de control y entidades jurisdiccionales con 193 solicitudes equivalente al 73%, solicitudes de acceso a la información/copias con 179 equivalente al 68%, derecho de petición de interés particular con 176 solicitudes que corresponde al 67%, y solicitudes Bogotá te Escucha 53 que corresponden al 20% del total de las peticiones registradas en la entidad. Adicionalmente se presentaron con porcentajes inferiores al 10%, 9 consultas, 5 reclamos, 3 felicitaciones y 3 sugerencias.

Gráfica No.1 Comportamiento de las PQRS por tipología



Fuente: SIDEAP Corte septiembre 2025

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”** Información de donde se encuentran consignados aportes para pensión, solicitudes de información de trámites de bono pensional, copia de actos administrativos proferidos por la entidad, solicitud información pago de costas procesales, solicitudes de información estado de los trámites adelantados ante la entidad por parte de los ciudadanos y de las AFP, solicitud de información de las campañas realizadas por la entidad frente a espacios libres de tabaco, solicitud certificado de ingresos y retenciones 2024 FONCEP, entre otros.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** Solicitud de revocatoria de resoluciones de reconocimiento de bono y cuota parte de bono, solicitud terminación de libranza, solicitudes de reconocimiento de bono y cuota parte de bono, solicitud de cesantías retroactivas, solicitudes cumplimiento de sentencia, solicitud certificación de contrato de prestación de servicios, Solicitud restablecer pago mesada, solicitud aclaración valor de mesada pensional, solicitud corrección de resoluciones, solicitud de indemnización sustitutiva, solicitud de levantamiento de embargo, entre otros.

Los **“derechos de petición entre entidades/órganos de control y jurisdiccionales”** revisión y actualización de registros de cartera con municipios, solicitud de llamamiento del garante a audiencia de procedimiento administrativo sancionatorio, solicitud de actualización de deuda y levantamiento de medidas cautelares, solicitud de cobro coactivo, solicitud de prescripción de la acción de cobro y de las cuotas partes pensionales, solicitud de información a juzgados laborales, solicitud de información retiro boletín de deudores, solicitud de información de trámites adelantados por el FONCEP para la Procuraduría, Contraloría y Concejo de Bogotá, entre otros.

Los **“reclamos y quejas”** No se ve reflejado el 26 de mayo de 2025 el pago de la mesada en el Banco, costos en los que debe asumir para completar documentos que exige la entidad para solicitar pago de mesadas a herederos, no hubo respeto del registro en línea al evento del pensionado en Compensar se negó el ingreso acusando que el aforo estaba completo, se reclama por que la entidad permitió el ingreso con acompañante, pero no avisaron que no tenía derecho a almuerzo situación que incomoda.

Las **“consultas”**, estuvieron relacionadas con información sobre proceso de contratación registrado en el PAA del FONCEP y cuál es el régimen pensional en Bogotá.

Se evidenció que el período objeto de auditoria no se registró la radicación de denuncias por posibles actos de corrupción.

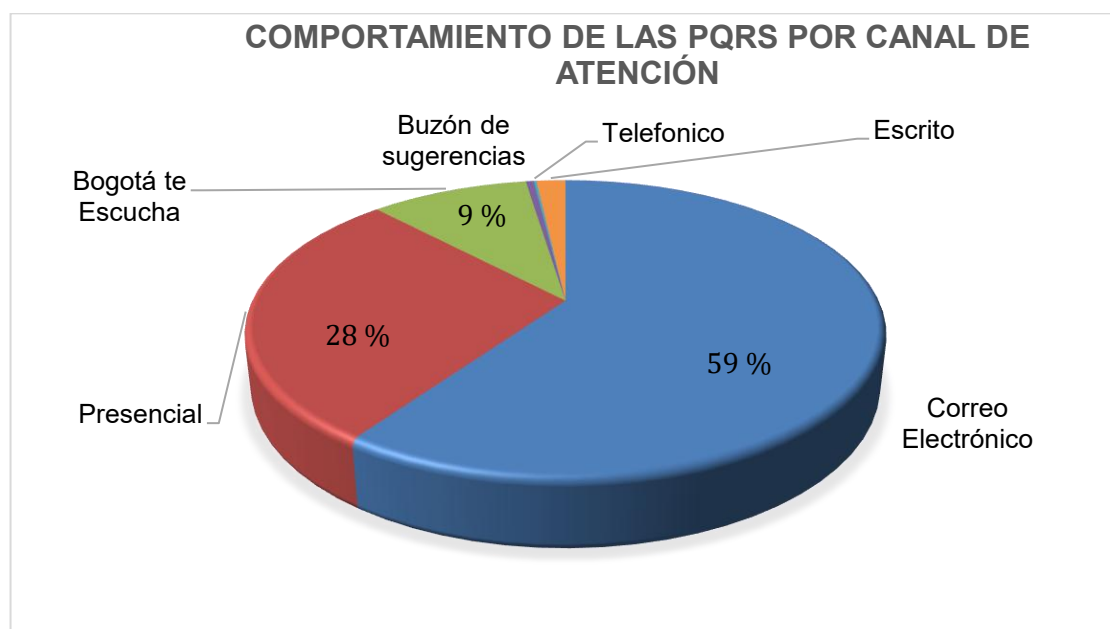
De otra parte, se **recomienda** que las solicitudes que son radicadas bajo la tipología -Bogotá Te escucha – se clasifiquen y registren de acuerdo con la clasificación de tipologías

establecidas en el Reglamento interno para la gestión de las PQRS del FONCEP versión 2025.

6.2.2 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 371 solicitudes equivalente al 59%, entrega presencial con 175 peticiones con el 28% y SDQS “Bogotá te escucha” con 60 radicaciones que corresponden al 9% del total de las peticiones recibidas en la entidad y con porcentaje inferiores al 2% se registró el canal escrito, buzón de sugerencias y telefónico. En este período no se registraron peticiones radicadas por los canales de redes sociales, ni denuncias, como se muestra en la gráfica 2:

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



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

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

Para verificar el cumplimiento normativo en la atención de las PQRS, la Oficina de Control Interno dentro del periodo objeto de auditoría tomó del total de las PQRS radicadas 621 una muestra no estadística de 217 solicitudes equivalente al 35%, ejercicio que se desarrolló así:

Mensualmente como resultado de la evaluación integral al Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá - FPPB, la Oficina de Control Interno tomó una muestra no estadística de 152

radicaciones de un total de 343 peticiones radicadas, observando 2 solicitudes atendidas fuera de término, situación que fue comunicada a través del informe final de evaluación integral al FPPB del primer semestre 2025 con el ID:3-2025-06845 19 de agosto de 2025 y entre el período de julio a septiembre se socializó el resultado el 26 de noviembre de 2025 a los responsables de proceso asociados al FPPB.

Adicionalmente, para verificar las 278 PQRS recibidas por temas diferentes al FPPB en el período evaluado, esta auditoría tomó un selectivo no estadístico de 65 peticiones equivalente al 10%, observando que 2 de las respuestas entregadas a la ciudadanía presentaron las siguientes observaciones:

Tabla No. 2 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
1-2025-13567	25/05/2025	26/06/2025	Reclamo	<p>La petición hizo referencia: El 26/05/2025, en la cuenta de la pensionada del banco Popular no se ve reflejada la mesada del mes de mayo.</p> <p>Respuesta de la entidad: Mediante radicado No. 1-2025-13567 del 26 de mayo de 2025, desde el Área de Tesorería; informamos que, una vez validado el estado del pago con el Banco Popular, nos indican que el pago está disponible para ser reclamado por ventanilla hasta el próximo 22 de julio 2025.</p> <p>Observaciones OCI: Se evidenció que la respuesta entregada fue extemporánea, se utilizaron 22 días para otorgar la respuesta.</p>
1-2025-11296	3/05/2025	9/05/2025	Derecho de petición interés particular	<p>La petición hizo referencia: solicita información sobre dónde se encuentran consignados los aportes del peticionario para proceder a solicitar sus semanas cotizadas.</p> <p>Respuesta de la entidad: Nos permitimos informar que se observa que obra certificado CETIL en el cual se señala que los tiempos laborados fueron para el Departamento de Cundinamarca, aportes que se realizaron a la Caja de Previsión Social de Cundinamarca – CAPRECUNDI. Por lo tanto, deberá dirigir su petición a dicha entidad junto con los documentos que sean solicitados por la misma para dicho trámite.</p> <p>Observaciones OCI: La respuesta obvió dar traslado por competencia a la entidad respectiva y enviar copia del oficio remitido al peticionario desatendiendo el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p>

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

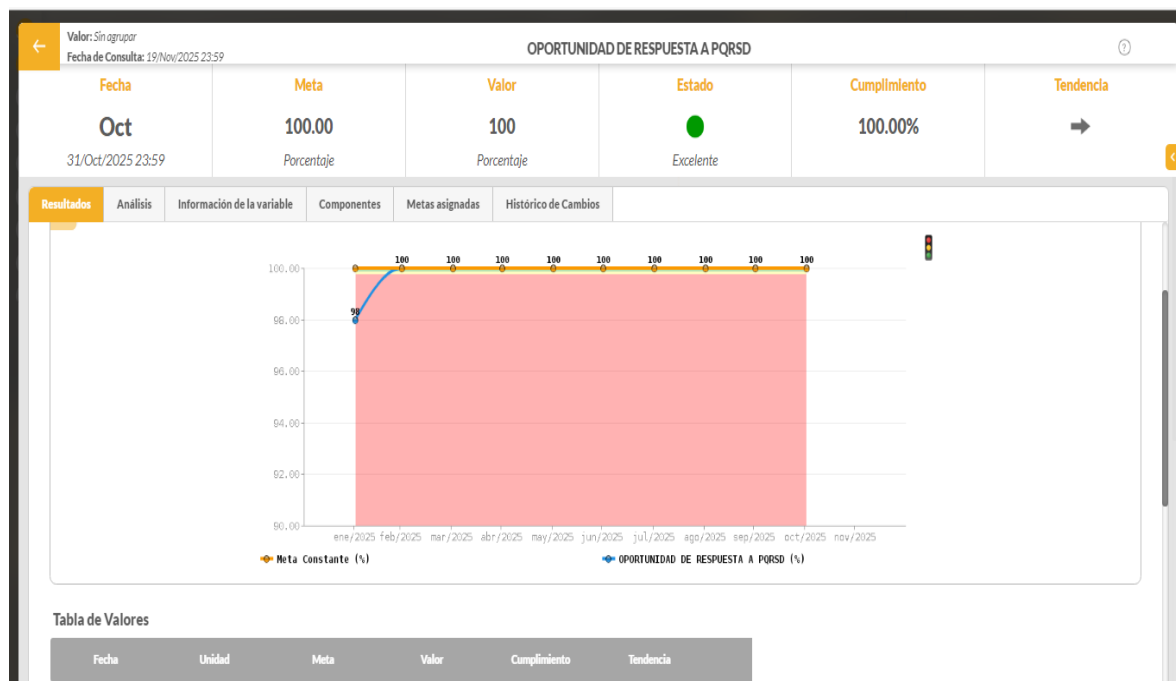
De acuerdo con la situación evidenciada, se observó que las acciones emprendidas no han sido efectivas, ya que se observaron respuestas que no cumplen con todos los presupuestos legales para su atención, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las cuales generan una posible materialización al riesgo asociado con respuestas inadecuadas a PQRSD, lo que conlleva a requerir que se **reformule** el plan de mejoramiento en aras de replantear y/o reforzar las acciones ya que hasta la fecha de verificación de la OCI no surtieron el efecto deseado.

La calidad y la oportunidad de la información entregada a la ciudadanía debe generarse al 100% de las solicitudes, lo que conlleva a reducir a cero el número de PQRSD que no atienden los criterios y/o presupuestos normativos. De esta manera, se garantiza que cada respuesta cumpla con los estándares establecidos, evitando insatisfacciones y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

6.4 Verificación medición de indicadores relacionados con la atención a PQRSD

6.4.1 Medición del indicador oportunidad de respuestas a PQRSD

Imagen 1 Resultado indicador oportunidad de respuesta a PQRSD



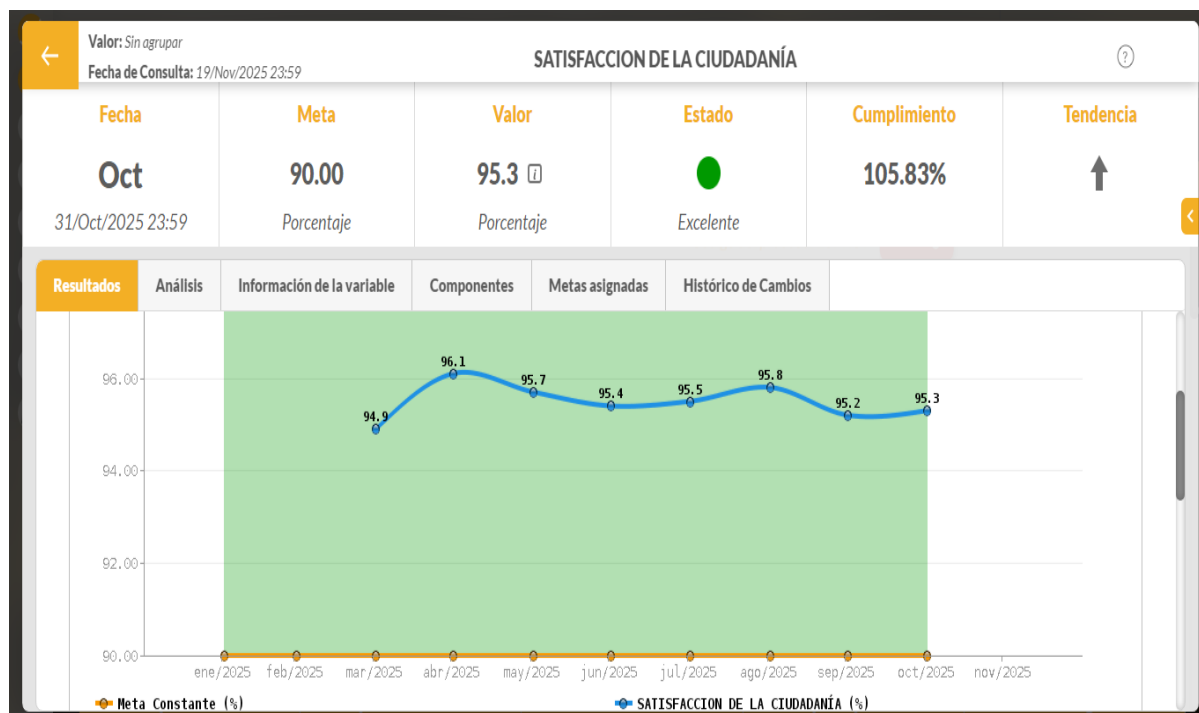
Fuente: Imagen - Módulo de indicadores – SVE. Corte octubre de 2025

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. La medición al corte del mes de octubre arrojó un cumplimiento del 100%, sin embargo, se evidenció de la muestra no estadística tomada de las PQRSD por parte de esta Oficina para establecer el cumplimiento de los criterios para su atención, que en el mismo período se encontraron 2 solicitudes contestadas fuera de término desatendiendo los criterios de oportunidad y calidad en la respuesta, como se relacionó en la tabla 2 del presente informe.

Al respecto se **recomienda** establecer mejoras en la medición de las variables del indicador de oportunidad de respuesta a PQRSD, en aras de generar alertas oportunas que permitan la toma de decisiones, frente a registros de PQRSD que fueron contestadas desatendiendo los presupuestos de Ley para su atención.

6.4.2 Medición del indicador satisfacción de la ciudadanía

Imagen 2. Resultado del indicador de satisfacción de la ciudadanía



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

El indicador de satisfacción de la ciudadanía mide la percepción de los ciudadanos sobre la atención y la entrega de bienes y servicios por parte de FONCEP, a través de sus diferentes canales (presencial, telefónico, virtual, entre otros), el cual permite identificar el grado de satisfacción de los grupos de valor y orientar acciones de mejora en la calidad del servicio. La calificación promedio corresponde al acumulado de la vigencia actual y se calcula a partir de las respuestas a seis atributos del servicio: servicio prestado, oportuno, sencillo, cálido/amable, confiable/seguro y claridad en la orientación brindada; para identificar el porcentaje de las calificaciones de satisfacción del periodo.

Se evidenció que la medición del indicador se realizó de forma mensual, y se estableció de acuerdo con el número de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción como se refleja en la gráfica. Para el mes de septiembre, se aplicaron 36 encuestas a los grupos de valor, con una calificación promedio de satisfacción de 4,57% sobre 5, lo que equivale a un nivel de satisfacción del 91.48%.

Al respecto, se **recomienda** analizar las dificultades manifestadas por los 32 encuestados que contestaron a la pregunta que no lograron realizar el trámite correspondiente completo y sin problemas, entre los meses de mayo a septiembre de 2025 y registrar en el SVE las acciones emprendidas por el FONCEP, para mejorar percepción y/o nivel de satisfacción de los grupos de valor de la entidad.

6.5 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 en el período objeto de auditoría, conforme al reglamento de la mesa técnica de relacionamiento integral de la ciudadanía, dicha instancia sesionó una vez en el segundo y tercer trimestre de la vigencia para realizar el respectivo seguimiento de la ruta estratégica adoptada por la entidad, reuniones que fueron registradas a través de las actas No. 3 y 4 del 20 de junio y 1 de septiembre del 2025, consignando entre otros los siguientes avances:

- Levantamiento de estadística de matrices de servicio por tipo de radicación, para mapear el impacto de la racionalización de trámites en la entidad y determinar más adelante las prioridades que debe atender la entidad para digitalizar, automatizar y racionalizar los trámites y servicios que ofrece el FONCEP. Bajo este contexto la SPE propuso la supresión del correo electrónico de la GBCPP y se racionalice el trámite de bonos pensionales y consulta de cuota parte pensional, para pasar a su radicación por ventanilla para mayor control de términos y calidad, en cuanto a la estandarización documentos soporte para la solicitud; lo anterior debido a que actualmente estas solicitudes llegan al correo electrónico del área como derecho de petición e incompletas.
- Se desarrollaron piezas informando a la ciudadanía sobre el proceso a seguir frente a solicitudes incompletas.

- Se continuó la gestión de cargue de certificado de pensión y no pensión del FPPB, en la Carpeta Ciudadana Digital dentro de la estrategia “Mi Colombia Digital” así como la reanudación de las mesas de trabajo con la Agencia Nacional Digital- AND.
- Se encuentra en producción en la oficina virtual de la página web del FONCEP, la automatización de la fe de vida para los pensionados del FPPB que viven en el exterior, se presentó el avance de la actualización del formato integrado para el trámite “novedades de nómina – certificado de supervivencia” ante la Función Pública en la herramienta SUIT.
- Se establece un protocolo de experiencias críticas para establecer soluciones frente a situaciones que requieren reacción para dar continuidad del negocio.
- Conforme a la visita realizada al área de atención al ciudadano del FONCEP, por parte de la Alcaldía Mayor en el que nos dejaron observaciones respecto de: a) señalética para personas con incapacidad visual (braille) y b) protocolos de atención inclusiva a Campesinos y Campesinas. Al respecto se concluye: i) Socializar el Informe de Atención al Ciudadano tanto a la Dirección General como al área Administrativa para priorizar la contratación de la señalética, y ii) reportar e iniciar plan de mejoramiento con la OAP.
- Adelantar las actividades necesarias con todas las áreas involucradas para la implementación piloto de la radicación electrónica, con el trámite de Indemnización Sustitutiva de Pensión de Vejez
- Se puso a disposición una carpeta compartida como repositorio de los temas que adelante la mesa en el enlace: MTRC

6.6 Verificación al cumplimiento de medidas de inclusión, accesibilidad y ajustes razonables

Teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública expidió mediante la Circular Externa 100-005-2025 lineamientos en materia de inclusión, accesibilidad y ajustes razonables, con el fin de que se materialicen las disposiciones normativas en “realidades tangibles que transformen la experiencia de las personas con discapacidad, teniendo como base la dignidad humana y la igualdad de oportunidades”, la OCI procedió a verificar su cumplimiento en FONCEP, observando que no se cuenta con la designación formal de un líder o grupo de inclusión y accesibilidad, que asuma la responsabilidad de articular las acciones necesarias para que las políticas de servicio al ciudadano y de Gestión Estratégica del Talento Humano incorporen el enfoque diferencial, haciendo énfasis en los aspectos relacionados con la discapacidad.

Al respecto, **se recomienda** establecer formalmente la designación del líder o del grupo de inclusión y accesibilidad, teniendo en cuenta que el alcance de dicha designación abarca temas relacionados con accesibilidad física y tecnológica para colaboradores de la entidad y para los ciudadanos que requieran acceder a los servicios de la entidad, y que como parte de su gestión, deberá promover la adaptación de entornos físicos y digitales, la capacitación continua de los equipos de trabajo y la eliminación de barreras actitudinales en coherencia con los estándares internacionales de accesibilidad y las mejores prácticas institucionales.

Es de mencionar respecto a los espacios físicos, que la OCI verificó el grado de implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC 6047:2013, cuyos resultados quedaron consignados en el oficio radicado con número 3-2025-05330 mediante el cual se comunicó el informe de auditoría a PQRSD del primer semestre de 2025 y en el que se indicó que se evidenció frente a los 67 requisitos verificados, que existen 55 relacionados con señalización y adecuación de infraestructura física que no han sido implementado.

Adicionalmente, en visita realizada al área de atención al ciudadano del FONCEP, por parte de la Alcaldía Mayor, se encontraron deficiencias relacionadas con señalética para personas con discapacidad visual (braille), protocolos de atención inclusiva a campesinos y campesinas. Al respecto, la OCI observó que en el plan anual de adquisiciones se encuentra programada la línea para *“Adquisición e instalación de elementos de señalización para la atención y gestión de emergencias en las instalaciones del FONCEP”*, para garantizar el cumplimiento de los protocolos de atención a personas con movilidad reducida y/o con limitaciones sensoriales y de lenguaje, incluye señalización en lenguaje braille y características táctiles.

Debido a que con la adquisición mencionada no se cubren aspectos de adecuaciones físicas requeridas, **se reitera la recomendación** de realizar las reformas locativas que permitan garantizar la atención con los parámetros establecidos para la ciudadanía y en especial para las personas con algún nivel de discapacidad.

En cuanto a la accesibilidad en página web, la OCI realizó seguimiento en la auditoría a gobierno digital comunicada mediante radicado 3-2025-07206, observando que, como resultado del contrato 101 de 2025 se realizó un diagnóstico del cumplimiento de los criterios de accesibilidad de la página web de la entidad bajo los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC, mostrando un resultado de cumplimiento del 97.22% y dejando la recomendación de implementar los desarrollos de la comunidad Drupal y hacer validaciones con las herramientas para continuar con las mejoras de la accesibilidad web. Adicionalmente, se realizaron pruebas de ayuda con la lectura de la página para personas con discapacidad visual descargando la herramienta JAWS screen reader de la página web del MinTIC <https://convertic.ver.com.co/Convertic>, observando que permite la lectura correcta de lo establecido en la página web del FONCEP y sirve de apoyo a las personas que presentan este tipo de discapacidad.

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

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.3 Relación de controles asociados a los riesgos del proceso relacionamiento con grupos de valor

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.
Corrupción	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.	Asegurar la respuesta correcta en los términos establecidos
		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- septiembre 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 4 respuestas 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 del plan de mejoramiento interno

La Oficina de Control Interno a través de la auditoría al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS comunicada con el ID: 3-2025-05330 del 24 de junio de 2025, formuló un hallazgo relacionado con la materialización del riesgo asociado con “PQRS respondidas inadecuadamente”, esta auditoría con base en las acciones emprendidas para eliminar la causa raíz, verificó las evidencias cargadas en el SVE para determinar su eficacia y efectividad, para lo cual se registró:

Tabla No 4. Acciones propuestas del plan de mejoramiento interno

Acciones propuestas	Situación evidenciada
<p>Actualización y socialización el reglamento interno de las PQRS.</p> <p>Se actualizará el Reglamento Interno para la gestión de las PQRS en la entidad, incorporando un cuadro guía que, de forma resumida, detalle la tipología, características, ejemplos y tiempos asociados. Esta herramienta facilitará la correcta marcación, asignación y atención de las solicitudes, promoviendo eficiencia y cumplimiento normativo.</p> <p>Como resultado de este ejercicio, se realizará posteriormente la socialización del Reglamento interno de la gestión de las PQRS con el equipo del front, funcionarios y colaboradores de la entidad.</p> <p>Fecha de ejecución: 1/08/2025- 30/10/2025</p>	<p>Se evidenció a través del SVE la actualización del Reglamento interno para la gestión de las PQRS, incorporando un cuadro guía que resume la tipología y las características claves para la correcta clasificación de las PQRS que se radican en la entidad. Documento que fue socializado el 30/10/2025, logrando la participación de 71 asistentes entre funcionarios y contratistas.</p> <p>Se adjuntó como evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Reglamento interno para la gestión de las PQRS actualizado con el cuadro guía. 2.Registro de asistencia a la socialización del Reglamento interno para la gestión de las PQRS. 3. Captura de pantalla de la herramienta SVE y página web, donde se evidenció la actualización y publicación del reglamento interno de las PQRS.
<p>Llevar a cabo capacitación con la Veeduría sobre PQRS al equipo front de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Se llevará a cabo una capacitación sobre el manejo adecuado de las PQRS, con el acompañamiento de la Veeduría Distrital. La jornada abordará temas como la correcta asignación de tipologías, la validación del contenido de los derechos de petición, la identificación del responsable de emitir respuesta según el tipo de</p>	<p>Se evidenció a través del SVE que la entidad para el mes de octubre solicitó formalmente acompañamiento a la Veeduría Distrital para la realización de la jornada formativa.</p> <p>Se registró que la capacitación por parte de la Veeduría Distrital para la realización de una jornada formativa dirigida al equipo de atención presencial (front), con énfasis en la tipología y el manejo adecuado de las PQRS, se realizó el 5/11/2025. Jornada que se soportó con el registro de asistencia de los participantes, la presentación brindada.</p>

<p>solicitud y el cumplimiento de los criterios establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Fecha de ejecución:1/08/2025- 30/10/2025</p>	
<p>Realizar seguimiento semanal al trámite y respuesta de las PQRSD asignadas.</p> <p>Corresponde a la implementación de reportes de aviso semanales en responsabilidad del Área de Talento Humano, hacia los responsables, de tramitar las PQRSD.</p> <p>Fecha de ejecución:1/08/2025- 30/11/2025</p>	<p>Se evidenció que, durante los meses de agosto a noviembre de 2025, el área de talento humano registró el seguimiento realizado a las PQRSD, generando un reporte mensual, señalando que la acción permitió garantizar la adecuada atención por parte de los responsables y asegurar la trazabilidad de cada requerimiento.</p> <p><i>“...se ordena a la responsable del área de Talento Humano del FONCEP, que en el término improrrogable de diez (10) días, contados a partir del 27 de octubre de 2025 proceda a emitir respuesta de fondo a cada uno de los puntos elevados por la AFP PROTECCION S.A.”.</i></p> <p>Fallo que fue atendido por el área de talento humano, mediante comunicación ID: 2-2025-20073 de fecha 11 de noviembre de 2025.</p> <p>Teniendo en cuenta las acciones adelantadas con posterioridad a la respuesta del derecho de petición, esta situación evidencia la desatención de los lineamientos tanto normativos como jurisprudenciales, para resolver de forma íntegra las peticiones ciudadanas.</p>

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial SVE

Teniendo en cuenta la actualización del reglamento en el Suit Visión Empresarial SVE, se **recomienda** verificar y corregir el código del documento “Reglamento interno para la gestión de las PQRSD”, ya que el publicado figura como INS-EST-RGV-006 y la codificación en SVE esta como INS-EST-RGV-005.

▪ Registro de tutela fallada en contra de la entidad por violación al derecho de petición

Frente al avance registrado por el área de talento humano, con respecto al seguimiento de la atención de las PQRSD, es importante traer a colación que la Oficina de Control Interno con ocasión de la evaluación integral al FPPB con corte al mes de octubre de 2025, evidenció el registro de la acción de tutela No. 2025-10195 con fallo desfavorable para la entidad por la

vulneración del derecho de petición presentado en el FONCEP el 3 de septiembre de 2025, solicitando “...la remisión de la documentación probatoria de los aportes de cotización de la solicitante xxx, entre los períodos comprendidos entre julio de 1995 a octubre de 1995 y junio de 1997 precisando a qué caja o fondo se realizaron las cotizaciones a seguridad social en pensión, o si en su defecto estas no se realizaron...”

Se evidenció en el escrito de **tutela No. 2025-10195** que, la respuesta entregada por la entidad se orientó en los siguientes términos:



“Mediante oficio con radicado: 2-2025-19098 de fecha 27 de octubre de 2025, el área de Talento Humano del FONCEP solicitó a la AFP Protección, prórroga para dar respuesta de fondo a cada uno de los ítems del derecho de petición, debido a que el mismo involucra la revisión y consolidación de información proveniente del archivo central de la entidad, lo cual demanda un tiempo adicional para garantizar una respuesta completa, veraz y ajustada a la normatividad vigente.”

La decisión tomada por el juez de tutela se concretó, señalando:

“Que teniendo en cuenta que la petición fue elevada el 3 de septiembre de 2025, la accionada tenía hasta el 17 de septiembre para emitir respuesta, no obstante, fue necesario que la accionante acudiera al juez constitucional para que la accionada emitiera respuesta el 27 de octubre de 2025, por fuera del término, solicitando un plazo más amplio para resolver de fondo la petición. Así las cosas, se ordena a la responsable del área de Talento Humano del FONCEP, que en el término improrrogable de diez (10) días, contados a partir del 27 de octubre de 2025 proceda a emitir respuesta de fondo a cada uno de los puntos elevados por la AFP PROTECCION S.A.”.

Se evidenció que, en cumplimiento del fallo, el área de talento humano mediante comunicación 2-2025-20073 de fecha 11 de noviembre de 2025, dió respuesta de fondo al derecho de petición.

Verificando la trazabilidad de la solicitud de información que originó la tutela, se evidenció que la línea de tiempo de cada área desde el momento de la radicación hasta la respuesta de talento humano presentó demoras injustificadas en la Gerencia de Bonos y cuotas partes como en el área de comunicaciones, generando incumplimiento al plazo inicial de respuesta desde el 17 de septiembre de 2025, momento en que se encontraba en poder de la Gerencia de Bonos y Cuotas partes:

Gerencia de Bonos y Cuotas partes	Comunicaciones	Talento Humano
		
3/09/2025 al 3/10/2025	3/10/2025 al 23/10/2025	23/10/2025 al 11/11/2025

Observando deficiencias en el flujo de información entre las áreas, lo que finalmente redunda en la respuesta oportuna al peticionario, situación que lleva a **recomendar** fortalecer los

controles establecidos en cada dependencia para garantizar el derecho a obtener información oportuna y con las características de calidad requeridas.

Finalmente, 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 4 solicitudes que no fueron contestadas bajo los lineamientos normativos para su atención, como se señaló en el capítulo 6.3 del presente informe; más una (1) petición adicional que dio lugar a una acción de tutela con fallo desfavorable para la entidad. Al respecto, **se recomienda** reformular las acciones del plan de mejoramiento, para garantizar la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones ciudadanas.

CONCLUSIONES

Se concluye a partir de la auditoría realizada al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en el FONCEP, entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 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.

- Clasificar y registrar las solicitudes que son radicadas bajo la tipología -Bogotá Te escucha de acuerdo con la clasificación de tipologías establecidas en el Reglamento interno para la gestión de las PQRSD del FONCEP versión 2025
- Establecer mejoras en la medición de las variables del indicador de oportunidad de respuesta a PQRSD, en aras de generar alertas oportunas que permitan la toma de decisiones, frente a registros de PQRSD que fueron contestadas desatendiendo los presupuestos de Ley para su atención.

- Analizar los encuestados que registraron algún tipo de insatisfacción frente al trámite realizado ante la entidad, para establecer y registrar las acciones emprendidas por el FONCEP, en aras de mejorar percepción y/o nivel de satisfacción de los grupos de valor de la entidad.
- Establecer formalmente la designación del líder o del grupo de inclusión y accesibilidad, para promover la adaptación de entornos físicos y digitales en la entidad.
- 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.
- Fortalecer los controles establecidos en cada dependencia para garantizar el derecho a obtener información oportuna y con las características de calidad requeridas a los grupos de valor.
- 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.
- Unificar la codificación del documento “Reglamento interno para la gestión de las PQRSD” publicado ya que las versiones descritas no son coincidentes.
- Reformular el plan de mejoramiento interno establecido, para garantizar la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones ciudadanas.

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