

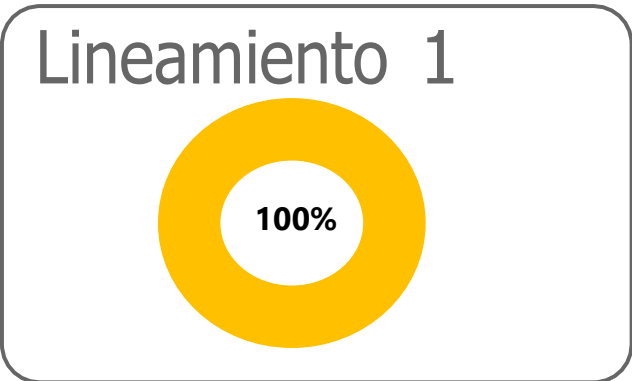
Defensor de la Ciudadanía

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.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

i) Articulación de la gestión pensional. Pago mensual de la nómina de 8160 pensionados del FPPB, 1094 pensionados FER y 3139 pensionados de la EAAB para un total de 12.393. ii) Política de atención al pensionado. Se realizaron 13 actividades en las que participaron 1653 pensionados, además del día del pensionado 2025, II Feria de Servicios y Emprendimientos, 3 eventos "FONCEP se toma tu localidad", I Encuentro "Saldemos Nuestras Cuentas" con 31 entidades concurrentes, 27 mesas de trabajo, pagos previos por \$904.943.509, Acuerdos de pago por \$4.879.455.529, por cartera vencida de 5 entidades y pago con recursos FONPET de 9 entidades; la publicación del libro "Pensiones, Cambios Demográficos y Reformas: Realidades en América Latina y Colombia", como un aporte a la mirada del futuro de las pensiones y la vejez digna en América Latina y en Colombia. iil) Administración del Régimen de Cesantías Retroactivas de 1012 afiliados, con 400 trámites atendidos en un 100% en promedio de 5.27 horas

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



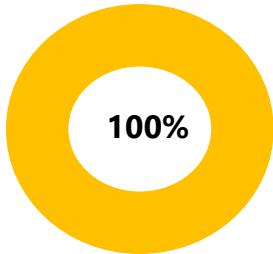
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La entidad cuenta con la Línea Estratégica No. 2 del Plan de Acción Institucional que permite la apropiación, participación, divulgación y seguimiento de la atención al pensionado. De manera complementaria, en el nivel operativo se definió un conjunto de metas en las mediciones (indicadores y métricas) asociadas al proceso de Relacionamiento con Grupos de Valor, orientados a medir la oportunidad, calidad, satisfacción y alcance de la atención a la ciudadanía, así como el acceso a la información y la participación de los pensionados en la oferta institucional y distrital. Como parte del proceso de seguimiento FONCEP tiene Defensor de la Ciudadanía quien realiza gestión directa con nuestros usuarios de forma personal y por los canales de comunicación, la MTRC debidamente instalada con su propio reglamento como un documento formal en el SVE para consulta y conocimiento general, la cual sesiona trimestralmente y reporta lo pertinente al Comité de Gestión y Desempeño.

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

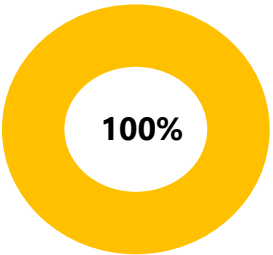


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Con el fin de dar cumplimiento a la Meta 4 “Implementar el 100 % de la estrategia de atención al pensionado del FONCEP” del Proyecto de Inversión No. 8030, relacionada con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía; la entidad apropió dentro de su presupuesto anual de la vigencia 2025 recursos de inversión por un valor total de \$588.124.359 que fueron destinados a la suscripción y ejecución de seis (6) contratos de inversión, cuyo objeto estuvo orientado a la implementación de acciones asociadas a la estrategia de atención y relacionamiento con la ciudadanía. Al 31 de diciembre de 2025, se evidencia que el 100 % del presupuesto apropiado fue comprometido, así como ejecutado en su totalidad. En consecuencia, se garantizó la disponibilidad, apropiación y ejecución efectiva de los recursos de inversión para el cumplimiento de las metas del proyecto de inversión asociadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía durante el periodo evaluado

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

Lineamiento 1



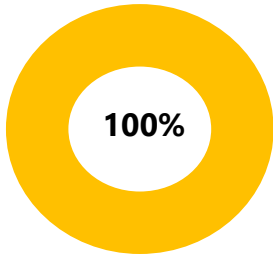
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La caracterización de los grupos de valor ha permitido identificar de manera precisa sus necesidades, expectativas y niveles de interacción, lo que ha fortalecido la toma de decisiones institucionales y la orientación de estrategias más alineadas para su atención; obteniendo una nutrida capacitación del FRONT en temas de lenguaje claro, empático, servicio inclusivo y efectivo principalmente con personas adultas mayores, con discapacidad y vulnerabilidad; logrando cumplir el indicador de socialización de trámites con la entrega del brochure institucional en diversos escenarios como “FONCEP se toma tu localidad”, Diálogos Ciudadanos y la actualización del Manual del Servicio a la Ciudadanía que incluye principios del servicio, derechos y deberes de la ciudadanía, canales de atención, ciclos de atención personalizada, preferencial, diferencial, con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, campesinos, sectores LGBTI, con enfoque de género y gestión de PQRS

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

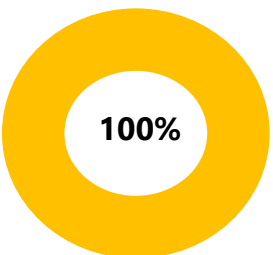


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

FONCEP cuenta con varios canales dispuestos para la ciudadanía a fin de garantizar su protección de datos e identidad; 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; el correo electrónico anticorrupcion@foncep.gov.co; ofrece abiertamente la posibilidad que por medio del link de control social - consulta ciudadana, todos y todas definan si este tema es de su interés y tener la opción de realizar observaciones o preguntas al respecto. Para el segundo semestre de 2025 se llevaron a cabo las campañas "NO PAGA QUE PAGUE X EL TRAMITE" y "CADA MIRADA CUENTA" con el fin de prevenir tanto a nuestros usuarios internos y externos de los delitos contra la administración pública. Se destaca que, en el FONCEP para el segundo semestre de 2025, NO se reportan denuncias por corrupción ni por inhabilidades o conflicto de intereses

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

Lineamiento 3



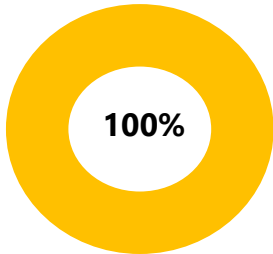
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

En el II semestre de 2025 FONCEP gestionó un total de 553 peticiones ciudadanas a través de sus distintos canales institucionales, de los cuales 44 corresponden a requerimientos de Bogotá Te Escucha. Las solicitudes fueron atendidas en término promedio de 4 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud logrando con corte al 30/11/2025 un promedio del 97% del índice de cumplimiento de calidad sobre el 88% de la meta en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, apuntando a un estado de calificación EXCELENTE; acorde 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, la tendencia es evitar peticiones vencidas mantener las acciones correctivas y preventivas que han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el II semestre de 2025, FONCEP registró un total de 22191 interacciones ciudadanas clasificadas así: Información 160 (0.72%) Consulta 4 (0.01%) Trámites 20360 (91.74%) y Participación 1667 (7.53%). Los canales de interacción más frecuentes son el Correo Electrónico (58%) y la atención Presencial (31%) tanto en el FRONT de la sede principal como en la RED CADE. Como innovación para el II semestre la entidad lanzó dos ofertas de interacción con la ciudadanía: el Magazín institucional “Legado Capital” y el Podcast “La voz del legado” en Spotify. Propositiones: El Defensor del Ciudadano como secretario de la MTRC intervino para mitigar riesgos operativos en los pagos frente a situaciones de crisis y en el mejoramiento de los espacios de atención a la ciudadanía. Resultados: Optimización en la continuidad del negocio y en los espacios de atención al ciudadano

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.

Lineamiento 2



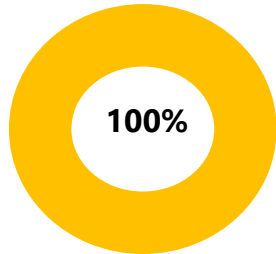
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre: Camilo Ernesto Ojeda Amaya. Correo electrónico: ceojeda@foncep.gov.co. Telefono: 3043341923

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

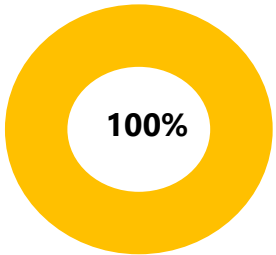


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se realizaron 13 campañas de trámites de servicios y canales de interacción y 7 de actividades en alianza con la FUGA, las secretarías de Salud, Desarrollo Económico, de la Mujer y el IDRD por medio de piezas comunicativas, videos e infografías promovidos a través de la página web, el FRONT, YouTube y X además de la información compartida en el Portal de Bogotá, que impactó por lo menos a más de 6761 pensionados georeferenciados en la capital. En los principales eventos como el día del pensionado, se contó con interpretación de lenguaje de señas garantizando la accesibilidad y la disponibilidad de la información como lo demuestran las encuestas de satisfacción de nuestros servicios: se aumentó del 19 al 48.64% el conocimiento de la oferta de los servicios, del 90 al 90.43% el nivel de satisfacción a los programas que ofrece el Distrito, del 90 al 97% el nivel de satisfacción a los servicios prestados por el FONCEP y el 100% en la participación anual en los programas y actividades

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



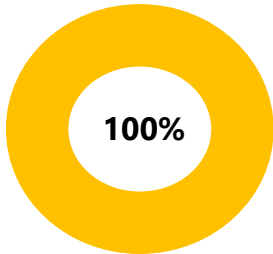
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Dado que el principal Grupo de valor del FONCEP son los pensionados, constantemente se realizan capacitaciones (presenciales y/o virtuales) especialmente al equipo de Comunicaciones y Servicio a la ciudadanía, del FRONT, el Defensor del Ciudadano, y se hace extensivo el conocimiento incluso al equipo de vigilancia y de servicios generales; además de sensibilizaciones permanentes a todos los colaboradores de la entidad, a través del periódico institucional "FONCEP AL DIA" en temáticas de servicio a la ciudadanía haciendo énfasis en atención incluyente, con enfoque diferencial (lenguaje de señas) e incorporando la Política Pública LGBTI promovidas por la Función Pública, la Veeduría Distrital, la SD de Integración Social y la General de la Alcaldía Mayor

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

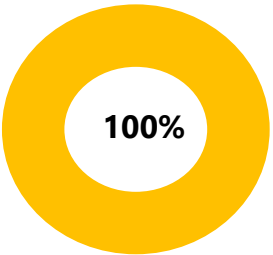


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

FONCEP tuvo una activa participación de todo el equipo de colaboradores de comunicaciones y servicio a la ciudadanía en todas las capacitaciones ofertadas por la Secretaría General sobre servicio a la ciudadanía, el sistema “Bogotá te escucha”, y en la formación de “CUIDADORES DE LA CONFIANZA” promovida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para garantizar un servicio más humano y empático a nuestro principal grupo de valor constituido por población vulnerable de la tercera edad lo cual ha redundado en mantener el estado de calificación EXCELENTE en la calidad y tiempo de respuestas promedio de las PQRSD en 4 días hábiles siguientes al de la radicación. La alta Dirección de la entidad siempre tiene participación en la comisión intersectorial de servicios a la ciudadanía con el objeto de mantener actualizada la línea estratégica de atención a la ciudadanía que promueve el Distrito Capital.

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



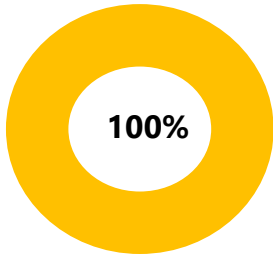
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

FONCEP tiene habilitados canales de atención presenciales tanto en su sede principal como en la RED CADE en todos los sectores de la ciudad gracias al Acuerdo de Nivel de Servicios con la SG y canales no presenciales (telefónico, correo electrónico de servicio a la ciudadanía, anticorrupción, defensor al ciudadano, notificaciones judiciales, radicación de trámites de cesantías, libranzas, y bonos y cuotas partes pensionales) sitio web (www.foncep.gov.co con asistente virtual) y redes sociales (X y YouTube) a través de los cuales se atendieron 7672 ingresos en el II semestre de 2025. Los canales más utilizados son: correo electrónico 17172, telefónico 10674 y presencial 2026, con mayor afluencia en la sede principal y 1587 en la RED CADE; siendo los más concurridos el CAD y el Cade Toberín. El indicador de cumplimiento muestra un análisis de resultado del 98% positivo en general y del 100% en el cumplimiento acumulado

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

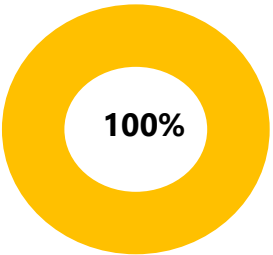


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

FONCEP cuenta con 27 trámites registrados entre los más frecuentes en nuestro principal grupo de valor se encuentra la novedad de nómina-prueba de supervivencia. En el 2025 la administración apostó a la racionalización de este trámite logrando en el II semestre culminar satisfactoriamente el desarrollo de esta oferta institucional que tiene por finalidad que el pensionado (a) que vive en el exterior acceda a la oficina virtual y cargue la prueba de su supervivencia de forma ágil, ahorrando tiempo y costos de desplazamiento; esta funcionalidad garantiza que el documento se registre automáticamente en el gestor documental y se asigne de forma inmediata a la Gerencia de Pensiones para su respectiva validación; el trámite se actualizó en la SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) se promovió y publicitó entre todos nuestros usuarios a través de todos los medios de interacción y se dispuso de mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora de este trámite

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



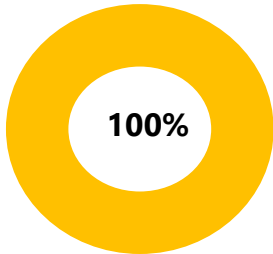
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Si

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

Si