

Estrategia de **RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA** 2026



FONCEP
20
años

¡Fortaleciendo el legado!

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

1. Introducción

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 del FONCEP se formula en cumplimiento del **Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía**, establecido mediante el **Decreto Distrital 542 de 2023**, y se articula con los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, especialmente en las políticas de **Servicio a la ciudadanía, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia y Acceso a la Información Pública**.

Como establecimiento público distrital responsable del **reconocimiento y pago de obligaciones pensionales**, la relación con la ciudadanía es un eje estratégico de la gestión institucional. El FONCEP atiende un grupo de valor mayoritariamente compuesto por **personas mayores, pensionados y pensionadas**, así como por **afiliados, beneficiarios, cuotapartistas y entidades empleadoras**, lo que exige una estrategia de relacionamiento coherente con sus trayectorias de vida, capacidades, expectativas y necesidades específicas.

La Estrategia se fundamenta en los resultados de la **Caracterización de Grupos de Valor 2025**, que permitió identificar patrones de acceso, preferencias de canal, necesidades de información, capacidades digitales, barreras de uso tecnológico y expectativas frente al servicio, constituyéndose en el insumo central para una gestión más empática, segmentada y eficaz.

2. Alcance

Esta estrategia se aplica a:

- Todas las dependencias del FONCEP que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía.
- Grupos de valor de la entidad.
- Los canales de atención: **presencial, telefónico y virtual**, incluyendo PQRS, redes sociales, correo institucional, portal web y jornadas territoriales.
- La planificación, ejecución, seguimiento y mejora de actividades de relacionamiento, información, participación y fortalecimiento del servicio.

Su alcance abarca acciones diseñadas para fortalecer la interacción con los grupos de valor del FONCEP durante 2026, garantizando un servicio más oportuno, accesible, informado y cercano.

3. Objetivo General

Fortalecer la relación entre el FONCEP y sus grupos de valor durante 2026 mediante actividades, acciones de servicio, información, transparencia, racionalización de trámites y participación ciudadana, orientadas a mejorar la satisfacción, el acceso efectivo a servicios institucionales y la confianza en la entidad.

4. Objetivos Específicos

1. Garantizar el acceso claro, oportuno y transparente a la información relacionada con trámites pensionales, cuotapartes, bonos y cesantías.
2. Implementar acciones de pedagogía y acompañamiento que respondan a los perfiles, necesidades y capacidades identificadas en la caracterización.
3. Fortalecer la cultura institucional de servicio, promoviendo el uso adecuado de los canales y el cumplimiento de estándares.
4. Impulsar actividades de participación activa y empoderamiento ciudadano relacionadas con temas pensionales y de protección social.
5. Avanzar en la simplificación y racionalización de trámites y en la digitalización progresiva de procesos, en coherencia con las capacidades reales de los usuarios.
6. Reducir barreras de acceso a la información y al servicio, especialmente para personas mayores y ciudadanos con baja apropiación digital.
7. Desarrollar estrategias de relacionamiento interinstitucional que faciliten la coordinación con entidades distritales.

5. Marco Normativo

La estrategia se sustenta en la normativa vigente que orienta el relacionamiento Estado-ciudadanía, destacándose:

- Constitución Política de Colombia: artículos 2, 13, 23, 74 y 209.
- Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 – Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 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
- Decreto Distrital 640 de 2025 – Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública
- Decreto Nacional 2106 de 2019 – Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Normativa Distrital sobre Servicio al Ciudadano
- Políticas, normas y guías distritales sobre Lenguaje Claro
- Directrices del MIPG y del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano
- Lineamientos del sector Hacienda y de la Administración Distrital

6. Oferta Institucional:

i) Subdirección de Prestaciones Económicas:

Desde la Subdirección de Prestaciones Económicas y sus Gerencias se impulsan las acciones administrativas tendientes a ejecutar los procesos misionales del FONCEP relacionados con el reconocimiento, pago y cobro de obligaciones pensionales.

Gerencia de Pensiones:

Atiende las funciones de reconocimiento de prestaciones económicas, liquidación y pago de la nómina de pensionados del FPPB y FER.

Entre los trámites que más se atienden de manera mensual se encuentran:

- ✓ Pensión de sobrevivientes
- ✓ Sustitución pensional provisional
- ✓ Indemnización sustitutiva de pensión de vejez
- ✓ Auxilio Funerario
- ✓ Aceptación u objeción de cuotas partes pensionales consultadas por entidades que reconocen pensiones
- ✓ Cumplimiento a fallos judiciales cuya competencia es del FONCEP
- ✓ Atención de novedades de nómina radicadas por los pensionados causantes o sustitutos.

Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Pensionales:

Esta gerencia tiene como fin principal el cobro y pago de contribuciones pensionales, mecanismos de financiación de las pensiones cuya competencia es del FONCEP, los cuales se relacionan a continuación:

- ✓ El cobro de cuotas partes pensionales a las entidades cuotapartistas.
- ✓ El pago de cuotas partes pensionales en las que el Distrito Capital concurre en el pago de las pensiones reconocidas por otras entidades públicas, entidades de previsión social o Colpensiones.
- ✓ El reconocimiento, emisión y autorización del pago de bonos pensionales al Sistema General de pensiones (Régimen de Prima Media con Prestación Definida o al Régimen de Ahorro Individual).
- ✓ Devolución y traslado de aportes pensionales de aquellos tiempos, por lo que responde el Distrito Capital, antes de la entrada en vigor del Sistema General de Pensiones, que no se tuvieron en cuenta para el reconocimiento de la pensión por parte de las administradoras del Régimen de Prima Media y/o las Administradoras de Fondos de Pensiones del RAIS, cuando el tiempo cotizado es inferior a 150 semanas cotizadas.

Área de Cesantías:

Realiza el pago de las cesantías de los funcionarios de Distrito que se encuentran adscritos al régimen de retroactividad previa a la radicación del empleador.

ii) Subdirección Jurídica:

La Subdirección Jurídica, entre otros asuntos, se encuentra a cargo de procesos ligados a la gestión de la cartera hipotecaria derivada de la transformación de FAVIDI, según el Acuerdo Distrital 257 de 2006:

- ✓ Levantamiento de hipotecas: Trámite mediante el cual, una vez verificado el paz y salvo expedido por el Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva, se proyecta la minuta para cancelar el gravamen hipotecario y/o el pacto de retroventa que fue registrado en el folio de matrícula del inmueble que garantizaba el cumplimiento de la obligación.
- ✓ Expedición de paz y salvos por planes de vivienda: Documento que se expide por el Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva, una vez verificado el pago total de la obligación hipotecaria otorgada en su momento por la extinta FAVIDI. Este documento es esencial para tramitar la cancelación de hipoteca y/o pacto de retroventa del inmueble.

7. Líder de la Estrategia

El líder la estrategia del Relacionamento con la Ciudadanía en el FONCEP, es el Defensor de la Ciudadanía en su calidad de secretario de la Mesa Técnica de Apoyo y Relacionamento Integral con la Ciudadanía, instancia en la que se concretan y articulan las políticas de relación Estado-Ciudadanía, a través de la formulación e implementación de estrategias, planes y/o lineamientos requeridos para dar cumplimiento al MIPG y definir el proceso articulando ente las áreas al interior de la entidad, para desarrollar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Los responsables de las diferentes dependencias con actividades a cargo ejecutarán y validarán el cumplimiento de los compromisos.

8. Estructura de la Estrategia

La estrategia adopta la estructura metodológica del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, compuesta por cuatro políticas:

1. Transparencia y Acceso a la Información Pública
2. Racionalización de Trámites
3. Participación Ciudadana
4. Servicio al Ciudadano

Cada una se articula con resultados de la caracterización y con actividades proyectadas por las dependencias del FONCEP.

9. Líneas Estratégicas 2026

9.1. Transparencia y Acceso a la Información Pública

Dentro de los resultados relevantes de la caracterización realizada por FONCEP durante la vigencia 2025, se observaron las siguientes poblaciones de especial interés:

- Pensionados mayores de 70 años requieren información simplificada y preferiblemente presencial o telefónica.
- Usuarios entre 55 y 65 años muestran mayor uso de canales digitales.
- La mayoría solicita información sobre: estado del pago, certificaciones, reliquidaciones, cuotapartes y tiempos de trámite.

Acciones 2026

- Actualización de contenidos institucionales en lenguaje claro.
- Fortalecimiento tecnológico.
- Publicación periódica de contenido audiovisual
- Realización de actividades presenciales

9.2. Racionalización de Trámites

También, dentro de los resultados de la caracterización, se observó que las mayores dificultades se concentran en:

- Comprensión de requisitos.
- Navegación en línea.
- Seguimiento al estado del trámite.

Acciones 2026

- Continuar el proceso de simplificación de trámites pensionales.
- Cumplimiento del cronograma de racionalización.
- Capacitaciones

Resultados esperados

- Reducción de reprocesos.

- Incremento del uso de canales digitales por parte de usuarios con capacidades tecnológicas medias.
- Mayor trazabilidad interna y externa.

9.3. Participación Ciudadana

Enfoque

Promover escenarios donde los grupos de valor expresen necesidades, propuestas y expectativas relacionadas con los servicios del FONCEP.

Acciones 2026

- Diálogos Ciudadanos y audiencias públicas de rendición de cuentas /Ferias /FONCEP se toma tu localidad.
- Retroalimentación permanente mediante encuestas de satisfacción segmentadas por edad, canal y tipo de trámite.
- Capacitaciones
- Divulgación de la plataforma multicanal Legado capital (podcast, magazine y periódico)

Conexión con caracterización

Las personas mayores valoran espacios presenciales, pedagógicos y acompañados; la ciudadanía con capacidades digitales prefiere acceso a grabaciones y documentos de consulta.

9.4. Servicio a la ciudadanía

Resultados de caracterización sobre experiencia de servicio

- Alta valoración del trato cercano cuando la atención es presencial.
- Necesidad de mayor claridad en tiempos de respuesta y trazabilidad.
- Preferencia por atención telefónica para temas urgentes.
- Personas mayores requieren más acompañamiento para formular PQRS.

Acciones 2026

- Fortalecimiento de la estrategia de atención diferencial para personas mayores.
- Capacitación continua a equipos de atención en lenguaje claro, empatía y enfoque poblacional.
- Ampliación de jornadas presenciales en eventos, ferias y jornadas territoriales.

10. Actividades Institucionales 2026

Área	Actividad	Grupo de valor	Fecha	Modalidad	Objetivo
SPE	Evento Pasivocol	Entidades distritales	febrero/marzo	Presencial	Fortalecer la coordinación interinstitucional en temas pensionales
SJ	Socializaciones de costas procesales a favor del pensionado(a)	Pensionados y pensionadas	junio	Mixta	Explicar paso a paso y documentación requerida para evitar reprocesos
OIS	Capacitación "Otros usos de mi celular"	Pensionados interesados en tecnología	julio/agosto	Presencial	Fortalecer autonomía digital y acceso a trámites y servicios
CSC	Celebración Día del pensionado – 20 años FONCEP	Pensionados y pensionadas	agosto	Presencial	Día Nacional de las Personas de la Tercera Edad y del Pensionado. Ley 271 de 1991
SPE -CSC - DG	FONCEP 20 AÑOS Feria con entidades cuotapartistas Lanzamiento libro Panel Reforma pensional	Entidades cuotapartistas / pensionados (as)	octubre – noviembre	Presencial	Facilitar articulación para soluciones pensionales y cuotapartes /Celebrar los 20 años del FONCEP
Servicio a la Ciudadanía	Ferias de servicio distritales FONCEP se toma tu localidad	Ciudadanía en general	4 jornadas al año Durante el año	Presencial	Acercar los trámites y servicios a la ciudadanía
DG - TH	Encuentros generales Capacitaciones en lenguaje claro y servicio a la ciudadanía TH	Funcionarios y funcionarias	1 por semestre	Presencial	Capacitar a todos los funcionarios en la adecuada atención a la ciudadanía

11. Estrategia de Rendición de Cuentas 2026

- Publicación de informes de las jornadas de diálogo ciudadano
- Espacio anual de rendición de cuentas con enfoque diferencial dirigido a grupos de valor.
- Incorporación de datos de caracterización para explicar decisiones institucionales.

12. Priorización de las acciones de acuerdo con los resultados de la medición de la Política de Gestión y Desempeño (Brechas FURAG)

La entidad tuvo en cuenta los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) para el fortalecimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía y la Política de Racionalización de Trámites, a partir de los cuales se definieron acciones de mejora orientadas a subsanar las brechas identificadas.

Dichas acciones fueron incorporadas en el Plan de Acción de la vigencia 2025 y contaron con seguimiento permanente durante el período.

A corte de la vigencia, las acciones establecidas fueron cerradas a satisfacción, evidenciando el cumplimiento de los compromisos definidos. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

Acción
Analizar con el sector Hacienda la realización de un Nodo de Rendición de cuentas
Analizar y gestionar el desistimiento tácito en las PQRS y trámites del FONCEP.
Documentar la estrategia de participación ciudadana en el FONCEP
Documentar los resultados de las buenas prácticas y sistematización con los grupos de valor y los usuarios interesados
Fortalecer el código de integridad y el relacionamiento con la ciudadanía al equipo del FRONT del FONCEP
Caracterizar a los grupos de valor del FONCEP. Contrato 204-2025
Realizar diálogos ciudadanos semestre I
Realizar diálogos ciudadanos semestre II
Realizar informe de las encuestas Diálogos participativos y Rendición de cuentas - I semestre

Realizar informe de las encuestas Diálogos participativos y Rendición de cuentas - II semestre
Realizar seguimiento y control a los trámites y servicios.
Gestionar con entidades públicas acciones para la atención de personas con discapacidad.
Gestionar con el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la opción del envío de mensajes de texto a los grupos de valor del FONCEP dando a conocer los resultados de la gestión de la entidad.
Gestionar con el IDPAC un espacio para realizar un programa de radio en DC Radio, la emisora distrital.
Elaborar plan de racionalización de trámites
Realizar capacitación de refuerzo en los protocolos de atención.
Crear y documentar un control que asegure el conocimiento de los lineamientos establecidos en el Protocolo de atención.

Las acciones establecidas para la vigencia 2026 en el Plan de Acción Institucional -PAI que fortalecen la política de Servicio a la Ciudadanía y racionalización son:

Acción
Realizar mesas de trabajo para la formulación de los diálogos ciudadanos y rendición de cuentas con las áreas misionales
Analizar con el sector Hacienda la realización de un Nodo de Rendición de cuentas
Publicar en el sitio web de la entidad y SVE el plan de participación ciudadana y Rendición de cuentas vigencia 2026
Realizar diálogos ciudadanos Semestre I
Realizar diálogos ciudadanos Semestre II
Documentar los resultados de las buenas prácticas y sistematización con los grupos de valor y los usuarios interesados
Realizar informe de las encuestas Diálogos participativos y Rendición de cuentas Semestre I
Realizar informe de las encuestas Diálogos participativos y Rendición de cuentas Semestre II
Gestionar con el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la opción del envío de mensajes de texto a los grupos de valor del FONCEP dando a conocer los resultados de la gestión de la entidad.
Consolidar los avances realizado por las dependencias relacionadas a la estrategia de racionalización de la vigencia Semestre I

Consolidar los avances realizado por las dependencias relacionadas a la estrategia de racionalización de la vigencia Semestre II
Documentar la gestión realizada al MinTIC para la vinculación de los trámites y OPA'S en Carpeta Ciudadana Digital.
Realizar análisis de la experiencia ciudadana en el uso de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública de la entidad Semestre I
Realizar análisis de la experiencia ciudadana en el uso de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a información pública de la entidad Semestre II
Fortalecer el código de integridad y el relacionamiento con la ciudadanía al equipo del FRONT del FONCEP
Realizar capacitación de refuerzo en los protocolos de atención.
Realizar campaña interna de práctica el lenguaje claro en los canales establecidos por el FONCEP - Semestre II

13. Documentos para la adecuada atención a la ciudadanía y actuación en situaciones de crisis y emergencia:

13.1. Protocolos, manuales, reglamentos, guías, y procedimientos que regulan, estandarizan y garantizan una adecuada atención a la ciudadanía, asegurando el cumplimiento de derechos, deberes y principios de buen servicio dentro de la entidad.

- ✓ **Manual de Servicio a la Ciudadanía:** Define los lineamientos, principios, estándares y compromisos de la entidad para la atención a la ciudadanía. Su fin es orientar a los servidores públicos en la prestación de un servicio oportuno, respetuoso, accesible y de calidad.
Código: MOI-EST-RGV-003
- ✓ **Reglamento interno para la gestión de las PQRSD:** Establece las reglas internas para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Su propósito es garantizar un trámite ordenado, transparente y conforme a la normatividad vigente, definiendo responsabilidades, tiempos y canales de atención.
Código: DCO-EST-RGV-005
- ✓ **Procedimiento de atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD:** Describe paso a paso cómo se deben recibir, registrar, tramitar, responder y cerrar las PQRSD. Su fin es estandarizar el proceso, asegurar trazabilidad, oportunidad en las respuestas y cumplimiento de los términos legales.
Código: PDT-EST-RGV-014

- ✓ **Guía de Experiencia:** Orienta sobre la experiencia que debe vivir la ciudadanía al interactuar con la entidad, enfocándose en la empatía, claridad, accesibilidad y satisfacción del usuario. Su finalidad es mejorar la percepción del servicio y fortalecer la relación entidad-ciudadanía.

Código: INS-EST-RGV-045

13.2. Planes y programas establecidos para la actuación durante situaciones de crisis y emergencia, los cuales permiten garantizar la continuidad del funcionamiento institucional y la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía. Estos planes definen lineamientos, roles y acciones orientadas a prevenir, mitigar y responder de manera oportuna ante eventos que puedan afectar la operación, asegurando la atención a la ciudadanía y el cumplimiento de los objetivos misionales.

- ✓ **Plan de Contingencia:** Establece los procedimientos y acciones que deben realizar los ocupantes del lugar para prevenir y mitigar o responder a una situación de emergencia para organizar el control de esta y evitar pérdidas humanas, materiales y económicas, haciendo uso de los recursos existentes en las instalaciones.

Enlace de acceso en la página web de la entidad:

<https://www.foncep.gov.co/node/7769>

- ✓ **Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias:** Establece los lineamientos, la organización, los procedimientos y las acciones generales aplicables para la prevención, preparación y respuesta ante las emergencias que pueda presentarse permitiendo a los servidores, contratistas, trabajadores en misión y visitantes actuar correctamente con el fin de prevenir y protegerse de emergencias, desastres o amenazas colectivas que puedan poner en peligro su integridad minimizando los daños y consecuencias que puedan resultar de una emergencia.

Código: DCO-EST-GTH-010

- ✓ **Programa de Prevención de Emergencias y Atención de Desastres:** Establece un conjunto de acciones y tareas de tipo preventivo, de reacción y de recuperación frente a eventos no deseados (Siniestros) a fin de controlar los factores nocivos de deterioro, a que son expuestos los acervos documentales y que, por lo general, tienen consecuencias altamente dañinas e irreversibles para la integridad de la documentación alineados con el Sub-sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Entidad.

Código: DCO-APO-GDO-004

14. Indicadores de gestión y evaluación:

Con el fin de evaluar el desempeño y fortalecer la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, definió un conjunto de indicadores de medición y gestión orientados a monitorear la eficacia, eficiencia y calidad de las acciones implementadas.

Estos indicadores permiten realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas que contribuyan a optimizar la atención, la comunicación y la satisfacción de la ciudadanía, en coherencia con los lineamientos institucionales y las políticas de servicio al ciudadano.

i) Indicadores de gestión

Nombre del indicador: CUMPLIMIENTO ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO

Descripción del indicador:

El indicador tiene como finalidad medir el nivel de cumplimiento de las acciones propuestas en la Estrategia de Cumplimiento del FONCEP, mediante la verificación de la ejecución de las actividades programadas frente a las efectivamente realizadas durante el período de evaluación. Esta medición permite establecer el grado de avance en la implementación de los compromisos definidos por la entidad.

La medición de este indicador es importante, ya que permite asegurar que las acciones planteadas en la Estrategia de Cumplimiento se ejecuten de manera oportuna y conforme a lo planificado, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional, al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora continua de los procesos asociados. Adicionalmente, esta medición da cumplimiento a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG versión 6, y hace parte de los indicadores de medición del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG), en particular del relacionado con la formulación de la estrategia anual en el marco del plan institucional y con la aplicación de la guía metodológica para los ejercicios de caracterización ciudadana.

La utilidad del indicador radica en que constituye una herramienta de seguimiento y control para la toma de decisiones, al facilitar la identificación de brechas, retrasos o desviaciones en la ejecución de las acciones, y permitir la definición de medidas correctivas o de mejora que garanticen el adecuado desarrollo de la estrategia.

El alcance del indicador comprende la totalidad de las acciones incluidas en la Estrategia de Cumplimiento del FONCEP, independientemente del área responsable de su ejecución, durante el período objeto de evaluación.

La fuente de información corresponde a la Estrategia de Cumplimiento y a la base de datos en Excel denominada “Cumplimiento Estrategia de Relacionamiento”, la cual se encuentra almacenada en la carpeta “Seguimiento Acciones Estrategia de

Cumplimiento”, salvaguardada en el OneDrive de la Dirección General, bajo la responsabilidad del Defensor de la Ciudadanía:

[Seguimiento Acciones Estrategias de Cumplimiento](#)

El seguimiento de esta información se realizará de manera trimestral y su reporte se consolidará semestralmente.

ii) Indicadores de medición

Nombre del indicador: SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Descripción del indicador:

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).

Este indicador es importante porque permite identificar el grado de satisfacción de los grupos de valor y orientar acciones de mejora en la calidad del servicio.

El alcance de este indicador aplica a todos los grupos de valor que usen los diferentes canales de la entidad; mediante la aplicación de una encuesta al tomar el servicio de la siguiente forma:

- **Canal Presencial:** a través de nuestros colaboradores de servicio aplican la encuesta a los grupos de valor al finalizar la atención a la solicitud presencial.
- **Canal Telefónico:** a través de nuestros colaboradores de servicio aplican la encuesta a los grupos de valor al finalizar la atención a la solicitud telefónica.
- **Canal Virtual página web:** Esta publicada en el sitio web de la entidad la encuesta como también el envío por correo electrónico cada vez que se emite respuesta de la solicitud.
- **Redes Sociales:** No se aplica actualmente encuesta de satisfacción por este canal.

La información se obtiene a partir de la Encuesta de Satisfacción, aplicada tras la interacción del ciudadano con la Entidad. Las respuestas se consolidan en la base de datos "Encuesta de satisfacción FONCEP", en formato Excel. La encuesta evalúa atributos como oportunidad, claridad, amabilidad, confiabilidad y facilidad del servicio. El resultado se expresa como un porcentaje, transformando la escala de calificación de 1 a 5 (donde 1 es malo y 5 excelente) a una escala de 0 a 100.

15. Canales de atención habilitados:

a. Canales presenciales de atención

Sede Principal

Carrera 6 # 14 - 98, piso 2 Torre A

Edificio Condominio Parque Santander

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes

7:00 a.m. a 4:00 p.m. (Jornada continua)

Buzón de sugerencias (Ubicado en la sede principal)

Supercade CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62

Centro Comercial Staigrat, local 118 Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

1:00 p.m. a 4:30 p.m.

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur

Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales 68, 69 y 86

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Super CADE Suba

AC 145 # 103 B – 90

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

b. Canales no presenciales de atención

Telefónico

Línea gratuita nacional: 01 8000 11 29 23

En Bogotá: +57 (601) 307 62 00

Horario de atención

Días hábiles de lunes a viernes – Jornada continua 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Correo electrónico

- servicioalciudadano@foncep.gov.co
- anticorrupcion@foncep.gov.co
- defensoralciudadano@foncep.gov.co

Trámites o servicios para entidades

- cesantias@foncep.gov.co
- libranzas@foncep.gov.co
- bonosycuotapartes@foncep.gov.co
- notificacionesjudicialesart197@foncep.gov.co

c. Sitio web

www.foncep.gov.co

d. Redes sociales

- Red X: @FONCEP
- Youtube: @FONCEP.BOGOTA

16. Estándares y protocolos de servicio que fortalecen la calidad, la memoria institucional y el aprendizaje organizacional

El FONCEP consolida su memoria institucional a través de la estrategia integral de comunicación "**Legado Capital**", un ecosistema informativo diseñado para honrar la trayectoria de los pensionados y fortalecer el sentido de pertenencia. Este espacio, que incluye un magazín mensual, actúa como un canal de comunicación proactivo donde se socializan los avances en la gestión de trámites, actividades institucionales y temas de interés pensional, reafirmando los principios de transparencia y responsabilidad en el servicio. Al documentar y difundir la labor de quienes construyeron la ciudad, la entidad no solo informa, sino que preserva el conocimiento y la experiencia de sus grupos de valor como un activo fundamental del aprendizaje organizacional.

Complementariamente, el programa radial y podcast en Spotify, "**FONCEP al Día: La voz del legado**" (desarrollado en alianza con DC Radio), funciona como un puente sonoro que humaniza la relación entre la administración y la ciudadanía. Este formato permite dar protagonismo a las voces de los pensionados, compartiendo experiencias de vida y orientaciones prácticas para una jubilación activa y saludable. Con esta iniciativa, el FONCEP trasciende el enfoque administrativo tradicional para consolidar una gestión participativa que desmitifica el retiro y promueve el bienestar, asegurando que el aprendizaje institucional se alimente directamente de las vivencias y expectativas de sus afiliados.

17. Conclusiones

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 del FONCEP responde a las características, necesidades y expectativas reales de sus grupos de valor, especialmente de la población mayor y pensionada, integrando acciones pedagógicas, informativas, territoriales y de servicio que fortalecen la confianza y la calidad de la atención.

Esta estrategia articula esfuerzos misionales con la mejora continua del servicio, garantizando un relacionamiento más accesible, empático, transparente y cercano para quienes confían en el FONCEP como garante de sus derechos pensionales.

FONCEP 20 años

¡Fortaleciendo el legado!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



BOGOTÁ