



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

VICTOR MANUEL JAIMES SANCHEZ - ENCARGO

Gerente de Bonos y Cuotas Partes (E) - 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

DE: **SAUL DIAZ LADINO**

Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno

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

Un cordial saludo,

En cumplimiento al plan anual de auditorías del FONCEP vigencia 2026, 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 noviembre de 2025 al 30 de abril de 2026, según selectivo.

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



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 siguientes recomendaciones:

- Mantener el autocontrol preventivo estricto para mitigar la extemporaneidad de la resolución de peticiones radicadas en la entidad.
- Revisar la fuente de información del indicador de “Oportunidad de respuesta a PQRSD”, de manera que permita identificar la totalidad de los casos que incumplan los términos legales y generar alertas tempranas para la toma de decisiones preventivas.
- Evaluar las causas decrecientes del indicador de satisfacción de la ciudadanía, incluso si se está en zona de éxito, y registrar las acciones en el SVE para mejorar la percepción y/o nivel de satisfacción de los grupos de valor de la entidad.
- Reflejar por parte de la Mesa Técnica de relacionamiento con la ciudadanía, la totalidad de sus funciones reglamentarias, garantizando evidencia suficiente que soporte la actividad realizada, para posteriores verificaciones de control y seguimiento por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Verificar el diseño del control “Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta”, en aras de analizar su efectividad operativa.

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

Cordialmente,

Firmado Electrónicamente
por SAUL DIAZ LADINO
Fecha: 2026-06-24 13:41

6360d8c931442d7439cb0767440883f0659eb6e2ad6f68c6b41e7715a8dd8cb5

SAUL DIAZ LADINO
Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ELIANA DEL PILAR LOPEZ RODRIGUEZ	Contratista	Oficina Asesora de Control Interno	

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



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado :3-2026-04716

Folios :3 Anexos :1 Fecha: 2026-06-24 13:41

Dependencia Remitente:Oficina Asesora de Control Interno

Destino :SERGIO CORTES RINCON +8

Serie :26 - informes

SubSerie :05 - informes de auditorías internas

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
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



FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE AUDITORÍA AL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LA ATENCIÓN DE
LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
PERÍODO NOVIEMBRE DE 2025 A ABRIL DE 2026**

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA 2026

SAUL DIAZ LADINO
Jefe de Control Interno

ELIANA LÓPEZ RODRÍGUEZ
Auditora

Bogotá, D. C., Junio 2026

Contenido

1. Justificación.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Objetivos específicos.....	3
4. Alcance.....	4
5. Marco normativo	4
6. Metodología.....	5
7. Desarrollo del seguimiento	6
7.1 Verificación del reporte del estado de las PQRS del FONCEP	7
7.2. Verificación de requerimientos radicados por tipología y canal de atención	8
7.2.1. Comportamiento de las PQRS por tipología.....	8
7.2.2 Comportamiento de las PQRS por canal de atención	10
7.3 Verificación al cumplimiento de los presupuestos normativos en la atención a las PQRS radicadas en el FONCEP	11
7.4 Verificación medición de indicadores relacionados con la atención a PQRSD	14
7.4.1 Medición del indicador oportunidad de respuestas a PQRSD.....	14
7.4.2 Medición del indicador satisfacción de la ciudadanía	16
7.5 Verificación de la gestión realizada por la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía como espacio de articulación al interior del Comité de gestión y Desempeño.	18
7.6 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso de relacionamiento con grupos de valor	24
8.Conclusiones.....	25
9. Recomendaciones.....	26

1. Justificación

La Oficina de Control Interno del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP), en estricto cumplimiento de su rol evaluador y del mandato contenido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el cual ordena que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención a los ciudadanos se oriente bajo los principios de la administración pública, formuló la presente auditoría como un ejercicio de evaluación independiente y preventivo dentro de la vigencia del Plan Anual de Auditorías 2026.

La pertinencia de esta auditoría se sustenta en la necesidad de blindar a la entidad ante riesgos reputacionales, legales y disciplinarios asociados al trámite de las solicitudes ciudadanas, cuya atención oportuna, clara y congruente configura una garantía directa del derecho fundamental de petición tutelado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Bajo este enfoque basado en riesgos, el ejercicio auditor adquiere un valor técnico estratégico al evaluar si los controles vigentes en el proceso poseen el diseño y la operatividad necesarios para mitigar desviaciones críticas, tales como la emisión de respuestas formalmente deficientes, extemporáneas o que carezcan de la debida motivación material en el fondo de lo pretendido por el usuario.

Asimismo, la intervención aborda un componente crítico de aseguramiento de la información y transparencia institucional, orientado a validar la veracidad, consistencia y fiabilidad de las métricas de gestión reportadas por el proceso. Ante la afluencia de plataformas de registro y reporte como el gestor documental SIDEAF, la plataforma distrital Bogotá Te Escucha, entre otros, se hace indispensable realizar una conciliación de los datos y el estricto cumplimiento de los lineamientos de reporte exigidos por la Circular Conjunta 006 de 2017 ante los entes de control y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

2. Objetivo

Verificar, mediante pruebas selectivas y con enfoque basado en riesgos, que la atención de las PQRS radicadas ante el FONCEP durante el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 30 de abril de 2026 se haya realizado en cumplimiento de las normas legales vigentes, evaluando el nivel de alineación operativa de las fases de recepción, clasificación, asignación, trámite, respuesta, notificación, cierre y reporte frente a los mandatos del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y lineamientos distrital aplicable, así como la fiabilidad de sus indicadores de gestión y la idoneidad del diseño y operación de sus controles internos asociados.

3. Objetivos específicos

- 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

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

- 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 la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso

4. Alcance

La auditoría comprenderá la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes radicadas en el FONCEP durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 30 de abril de 2026, a través de los canales institucionales habilitados, incluyendo SIDEAF, Bogotá Te Escucha, correo electrónico, canal presencial, página web, buzón, canal telefónico y demás medios que hayan sido utilizados durante el periodo evaluado, según selectivo.

Así como la revisión de la consistencia de los indicadores, la gestión de riesgos y controles, el cumplimiento de reportes aplicables y la efectividad de las acciones de mejoramiento derivadas de auditorías anteriores.

5. 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 640 de 2025 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”*
- 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 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-RGV-014 V.1
- Reglamento Interno para la gestión de PQRSD Código: DCO-EST-RGV-005 V.2
- Reglamento interno de la Mesa Técnica Apoyo Relacionamento integral Ciudadanía del FONCEP.

6. Metodología

La auditoría se ejecutará de manera sistemática mediante la aplicación de técnicas analíticas generalmente aceptadas como revisión documental, análisis de base de datos, comprobación, confirmación y verificación selectiva, estructuradas a partir del universo de PQRSD radicadas en el período objeto de evaluación. A través de este proceso se realizará un cruce de la información registrada entre los sistemas reportados en el SIDEAF, Bogotá Te Escucha y los informes estadísticos oficiales para certificar la consistencia de los datos y la oportunidad en los reportes distritales exigidos por la Circular Conjunta 006 de 2017, evaluando en paralelo la pertinencia de las métricas de oportunidad y satisfacción, así como la operación de los controles asociados al mapa de riesgos del proceso.

Sobre el universo de datos debidamente clasificados por tipologías, canales de atención, estados y dependencias responsables, se estructuró un muestreo selectivo con enfoque basado en riesgos para la determinación de los casos objeto de examen. El alcance de las pruebas aplicadas sobre el selectivo resultante abarcará la verificación del cumplimiento de términos legales, la correcta aplicación de traslados por competencia y la trazabilidad de la notificación efectiva; adicionando un examen cualitativo de la calidad de fondo, claridad y congruencia de las respuestas emitidas, junto con la evaluación de la gestión del Defensor de la Ciudadanía y la alineación con las políticas distritales de servicio (Decreto Único Sectorial 640 de 2025 y Acuerdo 731 de 2018) lo cual servirá de sustento técnico para la formulación formal de las observaciones e informe definitivo.

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 noviembre de 2025 y el 30 de abril de 2026, según selectivo y la información publicada en SUITE 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.

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

La Oficina de Control Interno comunicó el informe preliminar mediante el radicado No. 3-2026-04496 del 17 de junio de 2026, frente al cual se recibió observaciones por parte de la Asesora de Comunicaciones y Servicio al ciudadano con radicado No. 3-2026-04588 del 22 de junio de 2026, las cuales fueron analizadas y tenidas en cuenta para la expedición del informe final.

7. Desarrollo del seguimiento

Para el presente seguimiento, es necesario precisar las disposiciones internas que orientan la gestión por procesos en la entidad. Para ello, resulta fundamental tener en cuenta la normativa que actualizó el funcionamiento institucional, enfocando la atención en las decisiones que elevaron la prioridad de los canales de comunicación y servicio al ciudadano.

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 26 julio del 2025 aprobó la actualización del mapa de procesos de la entidad, expidiendo la Resolución No. DG-000066 del 24 de septiembre de 2025 por medio de la cual adopta y deroga la reglamentación previa del mismo año con el objetivo de optimizar y racionalizar la administración de la entidad, con fundamento en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en el marco del proyecto de inversión 8030 – *“Fortalecimiento de la gestión de derechos prestacionales y de la política de atención al pensionado en Bogotá D.C.”*, meta *“1. Implementar la estrategia de desarrollo organizacional y gestión prestacional”*, para fortalecer la capacidad organizacional del FONCEP con el fin de gestionar eficientemente los procesos internos relacionados con la administración de derechos prestacionales y la atención al pensionado.

Dentro de esta reorganización institucional, se otorgó especial relevancia a la creación del proceso de **Relacionamiento con grupos de valor**, el cual fue categorizado formalmente como un proceso de carácter **estratégico**. Esta nueva línea surge de la unificación técnica de los anteriores procesos de *“Gestión de comunicaciones y Servicio al ciudadano”*, buscando una articulación integral y directa para conocer y satisfacer las necesidades de los pensionados y demás partes interesadas bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Al elevar esta función al nivel estratégico junto con el direccionamiento institucional y la gestión del talento humano, se observó que la resolución blindó metodológicamente la interacción con la ciudadanía, dotando de mayor jerarquía al área responsable para que sus mediciones, canales de atención y resultados de satisfacción impacten directamente en la toma de decisiones de la entidad.

Adicionalmente, se evidenció que los 37 instrumentos que componen el proceso de relacionamiento con grupos de valor se intervinieron en su totalidad quedando actualizados y publicados en la herramienta Suite Visión Empresarial-SVE. 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.

En el marco de lo anterior, para la presente auditoría se tuvieron como insumo aquellos instrumentos relacionados con la atención de las PQRS radicadas en el FONCEP. A partir de ello, y con el propósito de evaluar la adecuada gestión y aplicación de dichos lineamientos, se procede a efectuar la siguiente revisión:

7.1 Verificación del reporte del estado de las PQRS del FONCEP

De conformidad con lo establecido en la Circular 06 de 2017, la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá diseñaron un formato estandarizado para la elaboración y presentación del informe de PQRS recibidas por la entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”; dicho informe debe ser presentado a más tardar dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, y su debida radicación debe efectuarse a través de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

En este contexto, se constató que el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP registró y transmitió en el portal web <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, los informes estadísticos de las peticiones ciudadanas de “Bogotá Te Escucha” correspondientes al período del 1 de noviembre de 2025 al 30 de abril de 2026, evidenciando que la totalidad de los reportes mensuales se encuentran validados en estado "Aprobado" por la Veeduría Distrital. Observando que el cargue de la información se ejecutó de manera oportuna dentro de los primeros quince (15) días hábiles posteriores al vencimiento de cada mes, logrando el cumplimiento estricto de los lineamientos y términos perentorios establecidos en la Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital.

De otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11, literal h) de la Ley 1712 de 2014, el cual señala que todo sujeto obligado debe publicar de manera proactiva, como parte de la información mínima obligatoria, los mecanismos dispuestos para la presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos por parte de la ciudadanía, así como un informe que dé cuenta de la totalidad de las solicitudes y denuncias recibidas y los tiempos de respuesta correspondientes.

En ese marco, se verificó que en lo concerniente a la disponibilidad como a la visibilidad de la información, la entidad registró en su portal web a través del enlace https://www.foncep.gov.co/transparencia/planeaci%C3%B3n-presupuesto-informes?termnode_tid_depth=208&field_fecha_de_emision_documento_value=All, los informes de seguimiento a las PQRS radicadas en el FONCEP de forma semestral, trimestral y mensual con corte al mes de abril de 2026.

En el período objeto de auditoría la entidad recibió un total de 492 peticiones, de estas 333 corresponden a peticiones ciudadanas y fueron atendidas por la plataforma - Bogotá Te Escucha y registradas en el gestor documental de la entidad (SIDEAF), lo que equivale al 68

% del total de los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) por la ciudadanía.

Adicionalmente, se registró el comportamiento de las peticiones por canal de interacción, tiempo promedio de respuesta, las peticiones por tipo de trámite, entre otros aspectos, atendiendo los presupuestos exigidos en 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.

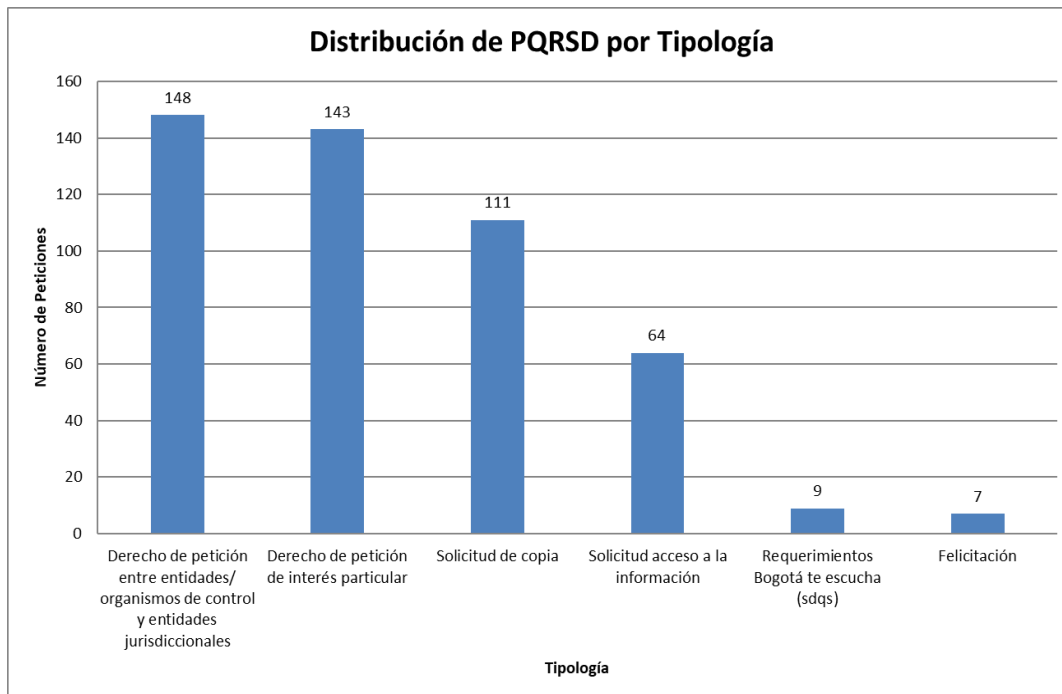
7.2. Verificación de requerimientos radicados por tipología y canal de atención

Con el fin de constatar el universo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas ante la entidad durante el período objeto de auditoría, se obtuvo por parte del líder del proceso de relacionamiento con grupos de valor la base de Excel (reporte PQRS Nov_2025 a Abri_2026), identificando que el número total de requerimientos radicados a la entidad fue de 492, insumo que sirvió de base para identificar la tipología más recurrente como el canal de atención de mayor acogida por parte de la ciudadanía, elementos que resultan relevantes para evaluar la accesibilidad de los mecanismos dispuestos por la entidad y la naturaleza de las necesidades o inconformidades expresadas por los usuarios.

7.2.1. 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: Solicitudes de acceso a la información/copias con 175 equivalente al 35%, derecho de petición entre entidades/ organismos de control y entidades jurisdiccionales con 148 solicitudes equivalente al 30%, derecho de petición de interés particular con 143 solicitudes que corresponde al 29%. Adicionalmente se presentaron con porcentajes inferiores al 10%, felicitaciones, solicitudes Bogotá te Escucha, consultas, reclamos, quejas y denuncia.

Gráfica No.1 Comportamiento de las PQRS por tipología



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

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

La **“solicitud de acceso a la información/copias”** solicitud relacionada conformación de planta de personal, Reconocimiento de pensión y reliquidación de pensión, pensión sanción, solicitud de información de proveedor copia de actos administrativos proferidos por la entidad, entre otros.

Los **“derechos de petición de carácter particular”** solicitud de pago del 100 % de mesadas pensionales y cancelación de mesadas retenidas, solicitud de número de cargos equivalentes y asignación salarial, reclamación de pago de cesantías definitivas indexadas y sanción moratoria, sustitución de pensión persona discapacitada, solicitud reconocimiento pensión sanción, Solicitud de expedición de documentos (paz y salvo y levantamiento de hipoteca), solicitud de exclusión de beneficiaria, uso de listas de elegibles, solicitud de pensión de sobrevivientes, reconocimiento de sustitución pensional, designación de beneficiarios ley 1204 de 2008, entre otros.

Los **“derechos de petición entre entidades/órganos de control y jurisdiccionales”** Solicitud remisión documentación Proceso de Responsabilidad Fiscal, información y remisión de información etapa de instrucción disciplinaria, información relacionada con el seguimiento a la Ley 2365 de 2024, solicitud de reconocimiento y pago de cupón de Bono Pensional por redención anticipada por sobrevivencia, solicitud de Pago de cupón de Bono Pensional, solicitud de información sobre afiliaciones y obligaciones de establecimientos de comercio, solicitud Anulación y Revocatoria Directa Del Reconocimiento Del Cupón Del Bono Pensional Tipo “A”, solicitud información cumplimiento de la Directiva 005 de 2021, entre otros.

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Los **“reclamos y quejas”** el evento de la filarmónica organizado por la entidad, no tuvo control en el acceso al evento entró cualquier persona y al final no hubo cupo, desembolso de las cesantías, entre otros.

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

Se evidenció que el período objeto de auditoria se registró la radicación de una **“denuncia”** anónima por posibles actos de corrupción relacionada con presunto incumplimiento de requisitos de trámite pensional, solicitud que fue atendida en termino indicando que se realizará el seguimiento pertinente.

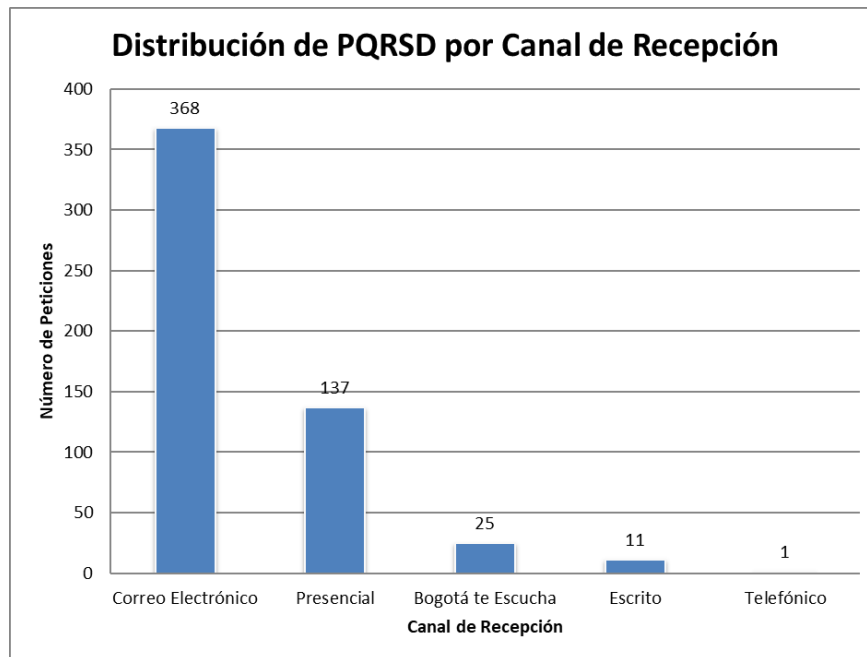
Adicionalmente, se registró que en el período se efectuaron 89 traslados por falta de competencia, las cuales fueron direccionadas a las entidades respectivas y no hacen parte del universo de las PQRSD gestionadas por el FONCEP. El volumen de traslados evidencia que un segmento de la ciudadanía desconoce el objeto misional de la Entidad, lo que conllevó a que la entidad plateara la importancia de fortalecer los filtros iniciales y las campañas de orientación al usuario, optimizando así la gestión documental desde el primer contacto.

Frente a lo considerado, la optimización de los filtros en la etapa de pre-radicación debe considerarse como una acción preventiva e indispensable para salvaguardar la respuesta de la Entidad, en aras de asegurar que la capacidad instalada sea lo más productiva para apoyar la gestión institucional.

7.2.2 Comportamiento de las PQRS por canal de atención

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 318 solicitudes equivalente al 64%, entrega presencial con 137 peticiones con el 28% y Bogotá te escucha con 25 radicaciones que corresponden al 5% del total de las peticiones recibidas en la entidad y con porcentaje inferiores al 2% se registró el canal escrito y telefónico. En este período no se registraron peticiones radicadas por los canales de redes sociales, ni denuncias, como se muestra en la siguiente gráfica:

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



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

7.3 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 período objeto de auditoría del total de 492 solicitudes tomó un selectivo no estadístico de 182 solicitudes equivalente al 37 %, los cuales fueron verificados de la siguiente manera:

117 peticiones equivalente al 23%, relacionadas con temas del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá - FPPB, identificándose 1 solicitud que falló en el criterio de calidad en la respuesta al omitir en su resolución los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolvería o daría respuesta de fondo a la petición, situación que fue registrada en el informe de evaluación integral al FPPB del primer trimestre del 2026 comunicada mediante ID: 3-2026-03737 el 20 de mayo de 2026.

Adicionalmente, para verificar las 375 PQRS recibidas por temas diferentes al FPPB en el período evaluado, esta auditoría tomó un selectivo no estadístico de 65 peticiones equivalente al 13% del universo, observando que cuatro (4) 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 emisión de la respuesta	Tipología/tema	Situación evidenciada
1-2025-29622	18/11/2025	9/12/2025	Solicitud de acceso a la información	La solicitud fue atendida de fondo, no obstante, la petición está relacionada con la entrega del expediente completo y copia de resoluciones tanto de pensión como de cobro coactivo, (término de respuesta 10 días), observando que la emisión de la respuesta se generó el 9/12/2025 fuera de término. Los 10 días se vencieron el 2/12/2025.
1-2025-31132	3/12/2025	29/12/2025	Derecho de petición de interés particular	La solicitud fue atendida de fondo, no obstante, la emisión de la respuesta se generó el 29/12/2025, fuera de término los 15 días se vencían el 26/12/2025.
1-2026-01151	21/01/2026	6/02/2026	Solicitud de copias	La solicitud fue atendida de fondo, no obstante, la emisión de la respuesta se generó el 6/02/2026, fuera de término los 10 días se vencían el 4/02/2026.
1-2025-33261	23/12/2025	20/01/2026	Derecho de petición de interés particular	La solicitud fue contestada de fondo, no obstante, la emisión de la respuesta se generó el 20/01/2026 fuera de término, los 15 días se vencían el 16/01/2026

Fuente: Base de PQRSD descargada de SIDEAF con corte a abril de 2026

Las peticiones observadas desbordaron los tiempos máximos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para entregar una respuesta oportuna, lo que genera una posible materialización al riesgo *“Relacionamiento con sus grupos de valor e interés gestionados inadecuadamente”* lo que conllevaría a requerir por parte de esta oficina replantear y/o reforzar las acciones implementadas al no atender los criterios y/o presupuestos normativos para su adecuada atención.

Sin embargo, se evidenció de acuerdo con la trazabilidad institucional analizada en el sistema de control de riesgos en la herramienta SVE, el registro de la materialización del riesgo operacional *“Relacionamiento con los grupos de valor e interés gestionado inadecuadamente”*, al identificarse la solicitud ID 47866 que desbordó los términos legales perentorios para atender de fondo una solicitud la cual tuvo origen en un derecho de petición en modalidad de insistencia dando lugar al incumplimiento del indicador *“Oportunidad de Respuesta a las PQRS”*

Con el objetivo de subsanar las debilidades operativas identificadas e implementar barreras de control efectivas que prevengan la reincidencia de la extemporaneidad, el líder del proceso

formuló un plan de mejoramiento por autoevaluación, que presenta una estrategia correctiva y estructural dividida en tres (3) líneas de acción, así:

- **Acción 1: Automatización y Monitoreo Temprano (Tablero de Control DG)**

Descripción: Creación de un archivo Excel (tablero de control) en el OneDrive de la Dirección General. En formato Excel el cual contiene la información sobre la asignación y gestión de las PQRSD que le han sido asignadas.

Este instrumento centralizará la visualización de los ID asignados por el sistema SIDEAF, delimitando de forma estricta la competencia (SI/NO), la tipología exacta de la solicitud y el conteo regresivo de los términos legales de respuesta.

Fecha de inicio: 01/03/2026 Fecha final: 30/09/2026

- **Acción 2: Parametrización y Control de Riesgos en SVE**

Descripción: Crear e implementar un control asociado al riesgo "*Relacionamiento con los grupos de valor e interés gestionado inadecuadamente*" a cargo de cada dependencia, orientado a asegurar la oportuna y correcta respuesta de las PQRSD, así como la emisión de respuestas completas, coherentes y ajustadas a los términos y requisitos establecidos en la normativa vigente. Con el fin de minimizar riesgos de extemporaneidad y fortalecer la calidad y oportunidad en la atención al ciudadano.

Este control estará blindado y orientado a mitigar el riesgo de relacionamiento, exigiendo alertas de términos y la obligatoriedad de justificar técnicamente cualquier traslado interno.

Fecha de inicio: 01/04/2026 Fecha final: 30/04/2026

- **Acción 3: Mitigación de Errores Operativos en Front (Capacitación)**

Descripción: Realizar capacitación y/o socialización de los lineamientos para la correcta clasificación y asignación de las PQRSD (tipologías), dirigida a los agentes de front, especialmente respecto de aquellas solicitudes orientadas a la Subdirección de Prestaciones Económicas y a la Dirección. Lo anterior, con el fin de brindar mayor claridad sobre las competencias y los tipos de asuntos que corresponden a cada dependencia, asegurando una adecuada canalización desde el momento de la radicación y minimizando riesgos de direccionamiento indebido o retrasos en la gestión. De igual manera, se notificará mediante correo electrónico a la Dirección General los lineamientos y el paso a paso a seguir para la correcta reasignación de las PQRSD, con el propósito de fortalecer la claridad en el procedimiento y garantizar una gestión oportuna y adecuada de estas solicitudes.

La instrucción se enfocará en las guías documentales para la correcta clasificación de tipologías de PQRSD y la aplicación estricta del paso a paso normativo para reasignaciones inmediatas hacia la Dirección General o dependencias competentes.

Fecha de inicio: 01/03/2026: Fecha final: 31/03/2026

Esta Oficina valora el carácter proactivo del líder del proceso al formular un plan de mejoramiento por autoevaluación, debidamente estructurado con el fin de subsanar las fallas de asignación y los términos de respuesta perentorios contemplados en la Ley 1755 de 2015.

Sin embargo, dado que el ciclo de maduración y estabilización de las acciones de monitoreo (como el tablero de control de la Dirección General) se extiende hasta el mes de septiembre del año en curso, esta oficina realizará verificación de la efectividad real e impacto definitivo de las tres (3) acciones emprendidas en el marco de la auditoría al cumplimiento de la atención de las PQRSD programada para el II semestre de la vigencia 2026. Hasta tanto se ejecute dicho ciclo auditor, se **recomienda** al líder del proceso mantener el autocontrol preventivo estricto para mitigar la extemporaneidad materializada.

7.4 Verificación medición de indicadores relacionados con la atención a PQRSD

En el marco de la dimensión de seguimiento y evaluación del desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, la evaluación de la gestión se fundamenta en el uso estratégico de indicadores como herramientas críticas de control y dirección. La función de estos instrumentos no se limita a la simple captura de datos cuantitativos, sino que constituye un mecanismo dinamizador de la cultura de la evidencia, indispensable para verificar la eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las metas institucionales y la mitigación de riesgos operativos.

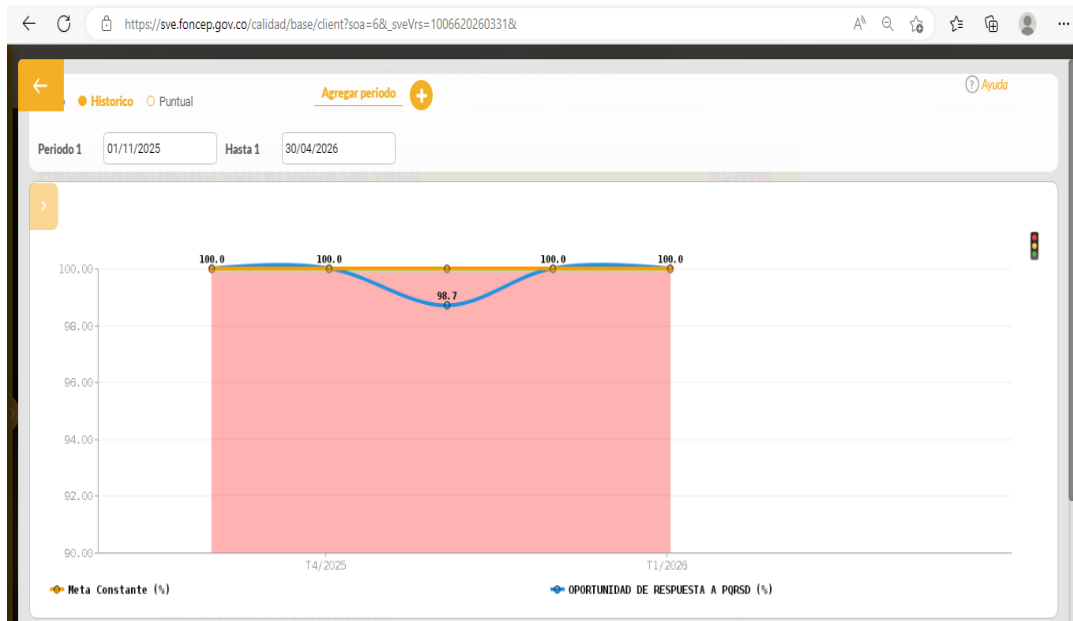
Bajo este enfoque de control preventivo y con el propósito de contrastar la realidad operativa frente a los estándares de gestión se analizaron los dos indicadores relacionados de manera directa con la atención de las solicitudes radicadas por los grupos de valor, evidenciando los siguientes resultados:

7.4.1 Medición del indicador oportunidad de respuestas a PQRSD

El componente de oportunidad en la atención de PQRSD constituye un eje prioritario dentro del presente seguimiento, toda vez que permite evaluar la capacidad institucional del FONCEP para emitir pronunciamientos de fondo dentro de los términos perentorios de Ley 1755 de 2015 y conforme a las tipologías documentales definidas.

Desde la perspectiva de control, la función de los indicadores analizados no se limita a una medición cuantitativa, sino que opera como un mecanismo de alerta temprana para establecer el porcentaje de requerimientos resueltos con anterioridad a su vencimiento. Ello no solo asegura la observancia estricta de los lineamientos para lograr su cumplimiento, sino que salvaguarda la eficacia del derecho fundamental de petición ante nuestros grupos de valor.

Imagen 1 Resultado indicador oportunidad de respuesta a PQRS



Fuente: Imagen - Módulo de indicadores – SVE. Corte al mes de abril de 2026

El indicador institucional de “*Oportunidad de respuesta de las PQRS*” cuya fórmula metodológica corresponde al Número de PQRS respondidas oportunamente de la tipología * 100, que se mide de forma trimestral bajo una escala de cumplimiento donde el rango óptimo se ubica entre el 99% y el 100%. Para el período comprendido entre noviembre de 2025 y abril de 2026, el proceso reportó un porcentaje de cumplimiento del 99.7%, sustentado en el registro de una petición contestada fuera de término en los meses de enero y febrero de 2026.

No obstante, al confrontar este reporte con la muestra no estadística evaluada por esta oficina se evidenciaron cinco (5) solicitudes contestadas fuera de término (detalladas en la Tabla No. 2) del informe lo que demuestra subregistro en el indicador y desvirtúa la exactitud del cumplimiento reportado por el proceso.

En el informe preliminar comunicado, se señaló como recomendación: “*revisar y ajustar las variables y la fuente de captura del indicador de oportunidad de respuesta a PQRS, de manera que permita identificar la totalidad de los casos que incumplan los términos legales y generar alertas tempranas para la toma de decisiones preventivas*”

Frente a este aspecto la CSC, observó:

“...nos permitimos informar que no es posible modificar la variable asociada al indicador, toda vez que esta se encuentra estructurada con base en la fecha de cierre de la petición dentro del gestor documental. No obstante, con el propósito de fortalecer los mecanismos de control y garantizar una mayor

trazabilidad del proceso, en articulación con la Oficina de Informática y Sistemas (OIS) se implementó una funcionalidad que permite emitir las respuestas a las peticiones directamente desde el expediente de cada solicitud. Esta mejora asegura que la fecha de emisión de la respuesta coincida con la fecha de cierre de la petición, reduciendo riesgos de inconsistencias en el registro de la información y fortaleciendo la confiabilidad de los datos utilizados para la medición del indicador”.

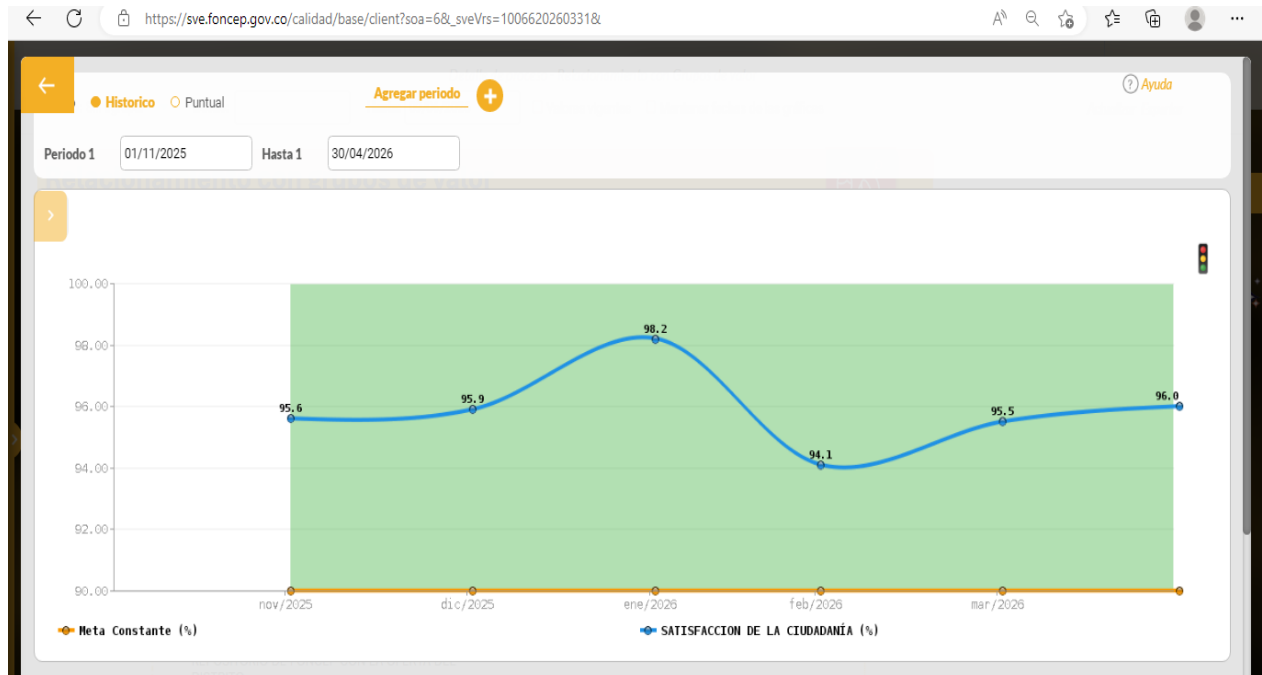
Esta Oficina recibe de manera positiva la acción correctiva y de mejora implementada por la Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano (CSC) en articulación con la Oficina de Informática y Sistemas (OIS), si bien se aclara que la variable no se puede modificar por estar ligada al gestor documental, la confrontación de datos evidenció de manera objetiva un subregistro de 4 peticiones contestadas fuera de término, en contraste con la única petición reportada por el proceso. Por lo tanto, el cumplimiento del 99.7% reportado para el período evaluado (noviembre 2025 – abril 2026) carece de la exactitud requerida y desvirtúa la confiabilidad del indicador en dicho tramo. por lo tanto, **se recomienda** que la nueva funcionalidad en el gestor documental alerte la inconsistencia en las fechas de cierre, de tal manera que el proceso asegure la detención de forma temprana para que los términos legales se cumplan antes de que se produzca el cierre, sirviendo como una verdadera herramienta de control preventivo.

Así las cosas, se da por atendida la observación en cuanto al diseño de la acción correctiva. No obstante, la efectividad de la funcionalidad implementada junto a la OIS será objeto de verificación en el próximo ciclo de auditoría, donde se constatará si la nueva captura de datos del gestor documental elimina en un 100% el subregistro de PQRSD extemporáneas y si efectivamente genera las alertas tempranas requeridas para la toma de decisiones, a través de la información que arroje el indicador.

7.4.2 Medición del indicador satisfacción de la ciudadanía

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 permite identificar el grado de satisfacción de los grupos de valor y orienta acciones de mejora en la calidad del servicio. El alcance de este indicador aplicó a todos los grupos de valor que usaron los diferentes canales de la entidad; mediante la aplicación de una encuesta al tomar el servicio.

Imagen 2. Resultado del indicador de satisfacción de la ciudadanía



Fuente: Imagen - Módulo de indicadores – SVE. Corte abril de 2026

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 enero se obtuvo una satisfacción de 98.20% (calificación 4.91/5) y en el mes de febrero 94.10% (calificación 4.50/5), lo que representa una caída de 4.1% en la satisfacción de la ciudadanía de un mes a otro. El proceso se confía en el cumplimiento de la meta, ignorando que la tendencia alerta sobre un deterioro en la percepción de los servicios de FONCEP.

A pesar de que el indicador se ubica en rango de tolerancia aprobable, la tendencia decreciente observada entre enero y febrero de 2026 activa una alerta. Al respecto, tanto las directrices de la Secretaría Distrital de Planeación como los manuales metodológicos de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad demandan de manera vinculante que ante comportamientos descendentes se evalúe y consigne la causa raíz en el sistema, impidiendo que el cumplimiento parcial de la meta invisibilice el deterioro paulatino en la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

Situación que lleva a **recomendar** que frente a tendencias decrecientes se evalúe las causas, incluso si se está en zona de éxito, y se registren las acciones en el SVE para mejorar la percepción y/o nivel de satisfacción de los grupos de valor de la entidad.

7.5 Verificación de la gestión realizada por la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía como espacio de articulación al interior del Comité de gestión y Desempeño.

De conformidad con el marco normativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el representante legal de cada entidad, a través de las dependencias competentes, ostenta la responsabilidad de asegurar la implementación y despliegue de las políticas que rigen la relación Estado-Ciudadanía. En consonancia con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se constituye como la instancia superior encargada de coordinar los recursos, la articulación y la observancia de dichos lineamientos en el marco del MIPG.

Como mecanismo operativo de este comité, se fundamenta la creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, concebida como el espacio estratégico de articulación interinstitucional liderado por el Defensor de la Ciudadanía en su calidad de secretario.

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 del FONCEP se formuló en cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, establecido mediante el Decreto Distrital 542 de 2023 (hoy norma derogada por el Decreto único 640 de 2025 del 22/12/2025), 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.

Se evidenció que el espíritu de la *Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026* radica en la estructuración de una arquitectura operativa y cultural que mitigue los riesgos de opacidad, extemporaneidad e ineficacia en la atención del grupo de valor. Para el FONCEP, este instrumento constituye una directriz de control interno diseñada para blindar el derecho fundamental de petición y el acceso oportuno a las prestaciones pensionales. El fin ulterior es transitar de un modelo de respuesta reactivo hacia un ecosistema de servicio preventivo y coordinado, regido por el lenguaje claro, la transparencia y la alineación estricta con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En términos de gobernanza y control de riesgos, la estrategia persigue neutralizar de raíz las barreras operativas y tecnológicas que dan origen a las fallas de oportunidad en las PQRS (tales como las evidenciadas en el radicado ID 47866). Para ello, el instrumento impone la obligación técnica de segmentar los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) basándose en la realidad demográfica del usuario. Al reconocer que su población objetivo se compone mayoritariamente de personas mayores y pensionados con baja apropiación digital, la entidad plasma en este documento el querer de simplificar trámites y racionalizar los procesos internos para evitar que los traslados de competencias entre dependencias administrativas decanten en vulneraciones a los términos legales.

Finalmente, se evidenció que el documento definió metas precisas para el fortalecimiento de la cultura de servicio institucional y el monitoreo de los indicadores de satisfacción ciudadana. En consecuencia, la implementación real de sus líneas de acción, tales como las reasignaciones oportunas, la digitalización coherente y las jornadas de capacitación, actuará como el principal insumo técnico que esta oficina evaluará durante el II semestre de la vigencia 2026 para verificar la efectividad de los controles propuestos como el cierre definitivo de los hallazgos y la reducción del riesgo de relacionamiento inadecuadamente gestionado.

Con el propósito de verificar la gestión adelantada por la Mesa Técnica en la concertación, seguimiento e implantación del modelo, se evaluó su cumplimiento a la luz de su reglamento, observando que dicha instancia sesionó una vez en el tercer trimestre de la vigencia 2025 y en el primer trimestre 2026. Asimismo, evidenció que se cumplió con la participación de los miembros con voz y voto (OAP, CSC y Defensor de la Ciudadanía) y la articulación de invitados de áreas misionales (SPE y OIS), consignando entre otros los siguientes avances:

Función 1: Formulación de Estrategias y Lineamientos

"Formular la estrategia, planes y/o lineamientos requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo, que serán aprobados por el Comité de Gestión y Desempeño."

Acta y Fecha	Acción Adelantada / Evidencia en Acta	Situación evidenciada
Acta No. 01 16/01/2026	La responsable de CSC puso a consideración un proyecto estructurado de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía FONCEP 2026 (construido conjuntamente por CSC, OIS, SPE y SJ). Contiene líneas estratégicas, actividades, rendición de cuentas, seguimiento y evaluación. Fue aprobado por los miembros con voz y voto (3 de 3 votos) y se indicó la necesidad de llevarlo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes de su reporte a Función Pública.	Se evidenció la formulación, articulación e integración oportuna de la Estrategia 2026 en el mes de enero, cumpliendo con la estructuración del documento y previendo su articulación técnica con el Plan de Acción Institucional. En el Acta 05 de 2025 se estructuró la fijación previa de las metas para esta vigencia.
Acta No. 05 02/12/2025	Se desarrolló la "Fijación de metas para la vigencia 2026", abordando la necesidad de ampliación operativa del BPO (con componentes de IT), la priorización de la señalética (lenguaje braille) exigida por el cliente incógnito, y el direccionamiento del cronograma de racionalización de trámites.	

Función 2: Seguimiento a la Implementación

"Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias, planes y lineamientos que apruebe el Comité para el cumplimiento de los objetivos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía."

Acta y Fecha	Acción Adelantada / Evidencia en Acta	Situación evidenciada
Acta No. 01 16/01/2026	Votación y aprobación de los 3 trámites prioritarios a racionalizar ante Función Pública (Prueba de Supervivencia, Actualización de EPS y Certificación de Estudios). Seguimiento al proceso contractual para adecuaciones físicas y señalética en braille del segundo piso. Alertas sobre obsolescencia de la plataforma SISLA y fallas en el módulo de auto consulta, con asignación de prioridades a soporte técnico.	Se constata un seguimiento riguroso a los frentes del modelo: canales virtuales (correo que recibe mayor volumen), presenciales (promedio de 50 personas/día) y la red CADES. La mesa hace seguimiento activo a los cuellos de botella tecnológicos (SISLA y auto consulta) y de infraestructura física (rampas y señalética) para mitigar riesgos operativos.
Acta No. 05 02/12/2025	Evaluación de matrices de servicio donde se identificó que el mayor índice se recibe por correo electrónico. Reporte de avances con MINTIC para la Carpeta Pública Ciudadana ("Certificado Pensión y no Pensión" en Nivel 2). Monitoreo a los protocolos de continuidad del negocio y contingencia financiera articulados con Tesorería (pagos de contingencia por contingencias críticas vía IP Davivienda).	

Función 3: Propuesta de Incorporación Presupuestal

"Proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad con las partidas necesarias para desarrollar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía."

Acta y Fecha	Acción Adelantada / Evidencia en Acta	Situación evidenciada
Acta No. 01 16/01/2026	Se revisa el estado del proceso de contratación para adecuaciones del 2º piso y señalética. Se emite un compromiso específico para que el Defensor del Ciudadano gestione ante la Dirección General la necesidad de contratar la	La mesa identifica necesidades de inversión y recursos presupuestales para el modelo, tales como la ampliación del BPO (solicitando un back office más amplio), la

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

	preparación de documentos digitales con lenguaje de señas para inclusión diferencial.	actualización tecnológica para sustituir la plataforma SISLA por riesgos de seguridad de la información, y los recursos para inclusión social. No obstante, se requiere precisar con mayor rigor técnico los montos o partidas aprobadas en el plan de necesidades presupuestales.
Acta No. 05 02/12/2025	CSC expone la necesidad de apostar a una contratación de la operación BPO con un perfil de IT y soporte de infraestructura más robusto, sugiriendo dejar una alerta técnica en caso de que las limitaciones presupuestales no permitan dicho alcance.	

Función 4: Preparación de Información para el Comité Superior

"Preparar la información y/o informes requeridos por el Comité de seguimiento a la implementación del Modelo."

Acta y Fecha	Acción Adelantada / Evidencia en Acta	Situación evidenciada
Acta No. 01 16/01/2026	Se dispuso formalmente que, previo al reporte ante la Función Pública y en consideración a los parámetros de ética pública y transparencia, la estrategia de racionalización y los trámites priorizados se elevarán ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su respectiva validación y socialización institucional.	La Mesa Técnica ejerce su rol de instancia preparatoria. Se evidencia la interacción formal con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a través de la OAP para la validación de las metas y estrategias de trámites aprobadas al interior de la Mesa.
Acta No. 05 02/12/2025	El Jefe de la OAP recordó formalmente las competencias normativas de la Mesa respecto a la coordinación y preparación de insumos para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, aprobando el cronograma interdependencias que sirve de base para el informe.	

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Función 5: Elaboración del Informe Anual de Gestión

"Elaborar un informe de gestión de la Mesa Técnica Apoyo Relacionamento integral Ciudadanía anualmente y presentarlo al Comité en el primer mes de la siguiente vigencia."

Acta y Fecha	Acción Adelantada / Evidencia en Acta	Situación evidenciada
Acta No. 2 29/01/2026	Se presentó ante los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD las actividades realizadas por la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, del IV trimestre de 2025. Se indicó que se cumplió con la elaboración y presentación de los informes semestrales de gestión reportados tanto a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y a la Veeduría Distrital, correspondientes al II semestre de 2024 y I semestre de 2025. Frente al II semestre de 2025, se refirió en el acta que se encontraban en término de entrega.	Se registró que, mediante el radicado ID 3-2026-00702 del 19 de enero de 2026, el asesor de la Dirección que actúa como Defensor del Ciudadano presentó los avances en la elaboración de la ruta estratégica de implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el FONCEP, para la vigencia 2025. No obstante, se evidenció a través del acta del CIGD que, si bien se presentaron y socializaron ante diferentes instancias los avances de la ruta estratégica y los informes semestrales de quejas y reclamos exigidos por la Circular 006 de 2017, no se encontró registro en el acta aportada de la presentación específica del Informe Anual de Gestión de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía correspondiente a la vigencia 2025 ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dentro del primer mes de la vigencia 2026, conforme lo exige la función reglamentaria objeto de esta verificación.

Fuente: Propia de la auditoría – actas de la Mesa Técnica

De conformidad con lo evidenciado, se **recomienda** a la Mesa Técnica reflejar la totalidad de sus funciones reglamentarias, garantizando evidencia suficiente que soporte la actividad realizada, para posteriores verificaciones de control y seguimiento por parte del Comité.

▪ Informe del defensor del ciudadano - II semestre 2025

Dentro del universo de instrumentos de control informes, reportes, evaluaciones y demás herramientas analíticas, que permiten presentar los avances y los resultados en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, se destaca el informe presentado por el Defensor del Ciudadano quien, en su calidad de garante, veedor y articulador estratégico en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Bajo este marco de evaluación, se evidenció que el Defensor del ciudadano registró su gestión conforme a los lineamientos establecidos en el Decreto 847 de 2019 (norma que se encuentra derogada por el Decreto 640 de 2025), informe publicado en la página web de la entidad a través del enlace <https://www.foncep.gov.co/servicio-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania>, presentando los avances del segundo semestre del 2025, señalando:

- En el componente de inclusión y relacionamiento institucional, el informe señala que la entidad contaba con una nómina de 12.393 pensionados y 1.012 afiliados al Régimen de Cesantías Retroactivas, y reporta la participación del Defensor en la validación de 13 campañas institucionales, entre ellas "FONCEP se toma tu localidad" y "Saldemos Nuestras Cuentas", que habrían permitido la suscripción de acuerdos de pago por cartera vencida superiores a \$4.879 millones, así como la incorporación de interpretación en lenguaje de señas en eventos masivos.
- En el componente operativo, el informe indica que el Defensor actuó como veedor en la gestión de 553 peticiones ciudadanas, de las cuales 44 correspondieron al sistema Bogotá Te Escucha, alcanzando un tiempo promedio de respuesta altamente competitivo de 4 días hábiles. Esta oportunidad en el servicio permitió a la entidad registrar un índice de cumplimiento de calidad del 97% frente a una meta fijada del 88%, situando la calificación técnica en el rango de "Excelente". De manera simultánea, coadyuvó en la mitigación de riesgos de fraude y corrupción mediante la promoción de las campañas preventivas "No paga que pague por el trámite" y "Cada mirada cuenta", habilitando canales protegidos que arrojaron un balance de cero (0) denuncias por presuntos actos irregulares o conflictos de interés en el semestre.
- En su calidad de secretario de la Mesa Técnica de Apoyo y Relacionamiento con la Ciudadanía (MTRC), el informe reporta que el Defensor ejerció una función de enlace técnico-estratégico orientada a la optimización de los escenarios de interacción, los cuales totalizaron 22.191 operaciones, concentradas principalmente en el canal digital (58%) y presencial (31%). Bajo este rol, promovió innovaciones comunicativas como el magazín "Legado Capital" y el podcast "La voz del legado", y lideró junto a la Alta Dirección la simplificación del trámite prioritario de Novedad de Nómina - Prueba de Supervivencia para pensionados en el exterior a través de la oficina virtual. No obstante, su gestión presupuestal evidenció la ejecución e inversión del 100% de las partidas asignadas al Proyecto de Inversión No. 8030, ascendentes a \$588.124.359 de pesos, mediante la suscripción de seis (6) contratos orientados al fortalecimiento de la política.

Frente a la gestión registrada por el Defensor del Ciudadano, esta oficina evidenció que el nivel de descripción tanto cuantitativo como cualitativo en cada una de las funciones y lineamientos evaluados, presenta un impacto positivo, reflejando un incremento del 90% al 97% en los indicadores de percepción ciudadana demostrando que su ejercicio fue dinámico desde su rol en la mejora del relacionamiento con la ciudadanía.

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

7.6 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso de relacionamiento con grupos de valor

Se evidenció que el proceso servicio al ciudadano al corte de abril de 2026 registró 14 controles distribuidos así: 11 controles asociados a riesgos de proceso, 2 controles asociados a riesgo de corrupción y metas y resultados, 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
Riesgo de proceso	Relacionamiento con sus grupos de valor e interés gestionados inadecuadamente.	Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
		Asegurar que el conocimiento difundido a los grupos de valor se realice de manera correcta, completa y oportuna.
		Validar el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma.
		Asegurar el conocimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía a los agentes del front.
		Asegurar la respuesta correcta en los términos establecidos.
		Asegura la correcta categorización y asignación de las PQRSD.
		Asegurar el cumplimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSD
		Asegurar que el contenido difundido a los grupos de valor se realice de manera correcta, completa y oportuna
		Verificar mensualmente la actualización de la información en la página web institucional.
		Asegurar la clasificación correcta de trámites y servicios
	Información del link de transparencia y Acceso a la información pública divulgada erróneamente	Asegurar el conocimiento de los lineamientos sobre la información a publicar y sus características.
	Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por	Asegurar el conocimiento de los lineamientos establecidos en la Guía de experiencia a los agentes de front.

Tipo	Riesgos	Controles
Riesgo de corrupción	realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Asegurar que los ciudadanos conozcan los requisitos y la información relevante sobre cada uno de los trámites y y otras peticiones.
Riesgos de metas y resultados	Plan de acción de la Política de atención al pensionado implementada parcialmente	Asegurar el cumplimiento de la ejecución de actividades e indicadores del Plan de acción sobre la política de atención al pensionado.

Fuente: Herramienta Suit Visión Empresarial- Módulo gestión del riesgo- abril 2026

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:

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

En la verificación de controles, se constató a través de la herramienta SVE que el área responsable formalizó el diseño del control denominado **“Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta”**, asociado al riesgo **“Relacionamiento con los grupos de valor e interés gestionado inadecuadamente”**. Dicho mecanismo orienta a las dependencias a identificar peticiones próximas a vencer, priorizar su atención y emitir respuestas parciales motivadas en caso de requerir términos adicionales, aportando como evidencia la relación de radicados y el formato de actualización de riesgos de la vigencia.

Teniendo en cuenta la fecha de implementación del control, y dado el ciclo de maduración de este, esta oficina realizará verificación de la efectividad real e impacto del control diseñado en el marco de la auditoría programada para el II Semestre de la vigencia 2026. Hasta tanto se ejecute dicho ciclo auditor, se **recomienda** al líder del proceso verificar el diseño del control en aras de analizar su efectividad operativa y asegurar el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano y prevenir la materialización de riesgos de índole disciplinario o detrimento en los indicadores de gestión formulados en el proceso.

8.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 noviembre de 2025 y el 30 de abril de 2026, 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.

9. 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.

- Mantener el autocontrol preventivo estricto para mitigar la extemporaneidad de la resolución de peticiones radicadas en la entidad.
- Revisar la fuente de información del indicador de “Oportunidad de respuesta a PQRS”, de manera que permita identificar la totalidad de los casos que incumplan los términos legales y generar alertas tempranas para la toma de decisiones preventivas.
- Evaluar las causas decrecientes del indicador de satisfacción de la ciudadanía, incluso si se está en zona de éxito, y registrar las acciones en el SVE para mejorar la percepción y/o nivel de satisfacción de los grupos de valor de la entidad.
- Reflejar por parte de la Mesa Técnica de relacionamiento con la ciudadanía, la totalidad de sus funciones reglamentarias, garantizando evidencia suficiente que soporte la actividad realizada, para posteriores verificaciones de control y seguimiento por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Verificar el diseño del control “Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta”, en aras de analizar su efectividad operativa.

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó y Aprobó	Saul Diaz Ladino	Jefe de Oficina	Oficina de Control Interno	
Proyectó	Eliana López Rodríguez	Contratista	Oficina de Control Interno	