

**PORTADA**

**A) HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	09/10/2020	Lanzamiento del Plan de Atención y Participación Ciudadana
2	13/07/2021	Actualización del Plan de atención y participación Ciudadana incluyendo las siguientes políticas de participación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico participativo.</li> <li>• Formulación participativa de políticas, planes, programas o proyectos.</li> <li>• Implementación o ejecución participativa.</li> <li>• Control y evaluación participativa.</li> </ul>

**B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yesenia Marcela Ospina Alvarado	Nombre: Vilma García Pabón	Nombre: Francisco Álvaro Ramírez Rivera
Cargo: Asesora Oficina de Planeación y Sistemas	Cargo: Subdirectora de Prestaciones Económicas	Cargo: Director General
Fecha: 06/07/2021	Fecha: 12/07/2021	Fecha: 13/07/2021

REVISÓ	REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Maria Alejandra Muñoz Delgadillo	Nombre: Carolina Tobar Sierra	Nombre: Oscar Herrera Isaza
Cargo: Profesional Especializado Subdirección de Prestaciones Económicas	Cargo: Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cargo: Asesor Sistemas de Gestión
Fecha: 07/07/2021	Fecha: 08/07/2021	Fecha: 09/07/2021

**C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

N°	CARGOS
1	Director General.
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas ( E ).
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica.
4	Subdirectora de Prestaciones Económicas.
5	Subdirector Administrativo y Financiero
6	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Bienes y Servicios
7	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad.
8	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Tesorería.
9	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Gestión Talento Humano.
10	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Archivo y Correspondencia
11	Asesor Control Interno.
12	Coordinadora Grupo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral.
13	Coordinadora Grupo de Gestión de Cartera
14	Profesional Especializado Unidad de Riesgo Operativo
15	Contratista Profesional Oficina de Atención al Usuario

ORIGINAL FIRMADO

## PRESENTACIÓN

Para efectos del cumplimiento a la reglamentación nacional para la creación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas, el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, presenta abiertamente *la actualización al Plan de Atención y Participación Ciudadana*, teniendo en cuenta la normatividad vigente con el fin de garantizar el debido tratamiento y gestión de la Participación Ciudadana, en desarrollo del artículo 270 de la Constitución Política de Colombia:

**Artículo 270.** *La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.*

Así mismo, la Constitución y la Ley han diseñado una serie de disposiciones que facilitan la relación Estado - Ciudadano, teniendo en cuenta que la gestión pública deberá ser eficiente, transparente y oportuna:

- **Constitución Política de Colombia de 1991**

- **Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social.
- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 37.** Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente.
- **Artículo 74.** Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

- **Leyes**

- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Capítulo VIII. Democratización y control social de la administración pública.
  - **Artículo 33.** Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

- **Artículo 34.** Ejercicio de control social de la administración. Cuando los ciudadanos decidan constituir mecanismos de control social de la administración, en particular mediante la creación de veedurías ciudadanas, la administración estará obligada a brindar todo el apoyo requerido para el ejercicio de dicho control.
  - **Artículo 35.** Ejercicio de la veeduría ciudadana. Para garantizar el ejercicio de las veedurías ciudadanas, las entidades y organismos de la administración pública.
- **Ley 850 de 2003.** Reglamenta las Veedurías ciudadanas (modificada por la ley 1757 de 2015).
  - **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
  - **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
  - **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 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
  - **Ley 1755 de 2015.** Reglamenta el Derecho de Petición.
  - **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Decretos**
    - **Decreto 2591 de la Presidencia de la República de noviembre de 1991.** Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.
    - **Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
    - **Decreto 1081 de 2015.** Por medio de la cual se expide el decreto Reglamentario único del sector Presidencia de la República.
    - **Conpes 3654 de 2010.** Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia. El énfasis del plan de acción está puesto en la coordinación entre entidades públicas y la unión de esfuerzos que actualmente se encuentran

desarticulados, y propone también acciones concretas para incentivar la rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos.

- **Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
  
- **Conpes 167 de 2013.** Este documento presenta a consideración del Conpes, el componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), cuyo objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia. La PPIA se desarrolla en dos componentes: el presente documento Conpes y otro documento que presenta otras herramientas de gestión de política pública anticorrupción. Las acciones que acá se proponen están dirigidas, desde la perspectiva preventiva a: mejorar el acceso y la calidad de la información pública; mejorar las herramientas de gestión anticorrupción, aumentar la incidencia del control social sobre la gestión pública, y promover la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad. De otra parte, desde la perspectiva de la investigación y sanción, se incluyen acciones para luchar contra la impunidad en los actos de corrupción. El documento está organizado sobre cinco ejes de acción orientados a objetivos específicos, que resultan de ejes problemáticos priorizados en el diagnóstico. Adicionalmente, se desarrollan unas estrategias transversales que contribuirán a la sostenibilidad de la política. El Documento Conpes, y en general la PPIA, es resultado de un proceso participativo con entidades públicas y actores sociales y políticos en el ámbito nacional y territorial.

Por lo demás, el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, mantendrá en sus actuaciones administrativas lo correspondiente al cumplimiento de los principios de la función administrativa, detallados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, prestando un servicio que responda a las solicitudes de la ciudadanía, en términos de:

- Igualdad
- Moralidad
- Eficacia
- Economía
- Celeridad
- Imparcialidad
- Publicidad
- Oportunidad
- Calidad
- Transparencia

## INTRODUCCIÓN

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, es un establecimiento público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social, que tiene por objeto el reconocimiento y pago de prestaciones económicas (pensiones y cesantías) de los Congresistas y de los empleados de la rama Legislativa, así como de los funcionarios del mismo Fondo.

En este marco se entiende la interacción del Fondo con la sociedad civil en busca de atender los requerimientos relacionados con las diversas maneras de reconocimiento y pago de los derechos de los afiliados, como:

- Auxilio funerario
- Auxilio de cesantías
- Pensión de jubilación o vejez
- Pensión de invalidez
- Pensión familiar
- Pensión de sustitución y de sobrevivientes
- Sustitución pensional
- Indemnización sustitutiva

De la misma manera, el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, ratifica el *Componente* número cuatro (4) de la Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad **PLN-DEI-001** de 2021, teniendo en cuenta que para llevar a cabo la atención y participación al ciudadano es fundamental adaptar mecanismos de mejora que faciliten el acceso a la información priorizando la transparencia y la racionalización de trámites de las entidades públicas.

Luego de la entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el Decreto 1499 de 2017, todas las entidades públicas deben desarrollar herramientas para la Gestión con Valores para Resultados; en el caso del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, se pretende armonizar la relación con la ciudadanía bajo la premisa de la eficiencia en la gestión de resultados.

Dicha premisa se establece por medio de dos criterios de interacción en la atención y participación ciudadana:

1. Ventanilla hacia adentro. Hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que Fonprecon alcance una cultura de servicio al ciudadano que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la Información.
2. Ventanilla hacia afuera: Hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, para ello se debe fortalecer los canales de interacción con los ciudadanos, tener claridad en las condiciones en la prestación del servicio y cumplir las expectativas de calidad del servicio.

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La actualización del presente Plan de Atención y Participación Ciudadana por parte de FONPRECON, permite avanzar en la construcción de un lenguaje en común en el cual se fortalezca la relación entre la entidad y sus grupos de interés, promoviendo además la resolución de necesidades y problemáticas de la ciudadanía.

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, a través del **PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, pretende crear escenarios en los cuales la ciudadanía interactúe con la entidad por medio de su principal canal que son los servidores públicos, quienes se encuentran en la capacidad de prestar un servicio con calidad de forma oportuna y pertinente.

### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los espacios y mecanismos de Atención y Participación Ciudadana con que cuenta el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON con sus grupos de interés.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer la relación entre la ciudadanía, los afiliados, los pensionados y el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República y la entidad, para atender sus requerimientos.
2. Asegurar la facilidad en el manejo de los mecanismos de participación y atención ciudadana por parte de los grupos de interés de la entidad.
3. Diseñar estrategias pedagógicas para el acceso a la información pública de la entidad.
4. Promover el uso de herramientas tecnológicas de fácil acceso por parte de los afiliados y los pensionados del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.
5. Garantizar un lenguaje claro, oportuno y veraz por parte de los servidores públicos del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.

### ALCANCE

El Plan de Atención y Participación Ciudadana, aplica a la gestión de todos los funcionarios y contratistas del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, en el ejercicio de las funciones que se encuentren encaminadas hacia el reconocimiento y pago de las prestaciones sociales, para la debida atención a toda la ciudadanía y los grupos de interés, garantizando la participación plural y democrática a través de canales factibles y expeditos.

En el marco de la interacción entre el Fondo de Previsión Social del Congreso y sus grupos de valor, existen 4 escenarios principales, sobre los cuales gira el plan de atención y participación ciudadano de Fonprecon:

- Ciudadano que consulta información pública
- Ciudadano que hace trámites o accede a los servicios de FONPRECON
- Ciudadano que interpone denuncias, quejas, reclamos o exige cuentas a la Entidad
- Ciudadano que participa con propuestas a las iniciativas institucionales, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

**FONPRECON** cuenta con el Protocolo de servicio al ciudadano, instrumento de orientación ágil y útil para los servidores, que desarrollan labores de servicio a la ciudadanía, que ofrece lineamientos para tomar decisiones y asumir actitudes asertivas para la gestión del servicio basada en principios de inclusión, de acceso a derechos y de transparencia.

Con su aplicación la Entidad unifica y estandariza pautas de comportamiento enfocadas a una verdadera experiencia de servicio al ciudadano basada en la mejora continua, transparencia, oportunidad calidad y calidez.

ORIGINAL FIRMADO





Los mecanismos de participación ciudadana se dirigen a cumplir el derecho fundamental a la participación democrática en la gestión pública, buscando acercar la ciudadanía a la Entidad.

**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:**

La política de participación ciudadana del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, establece medios de acercamiento a la ciudadanía en el diagnóstico y gestión del Fondo, mediante estrategias efectivas y con ejercicios de difusión, promoción y garantía al derecho de participar, en el marco de un Estado Social de Derecho.

**OBJETIVO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

El presente documento, tiene como fin principal dotar al Fondo de los medios para que la ciudadanía pueda participar en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), que, desde el direccionamiento estratégico y planeación, incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de los ciudadanos en la gestión de la Entidad.

**PLANEACIÓN PARTICIPATIVA:**

El Fondo de Previsión Social del Congreso enfoca su gestión en la planeación participativa como un proceso que posibilita la incidencia de la ciudadanía en la definición del qué hacer y para qué hacer. Además, es entendida como el mecanismo mediante el cual la sociedad civil incide en el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites que impactan en la comunidad.

De esta forma, la planeación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones relacionadas con las políticas públicas y las líneas de acción que se concretan en planes, programas y proyectos de las actividades de la Entidad que interesan a sus grupos de valor, y en las cuales los ciudadanos tienen la posibilidad de intervenir de forma individual o a través de organizaciones.



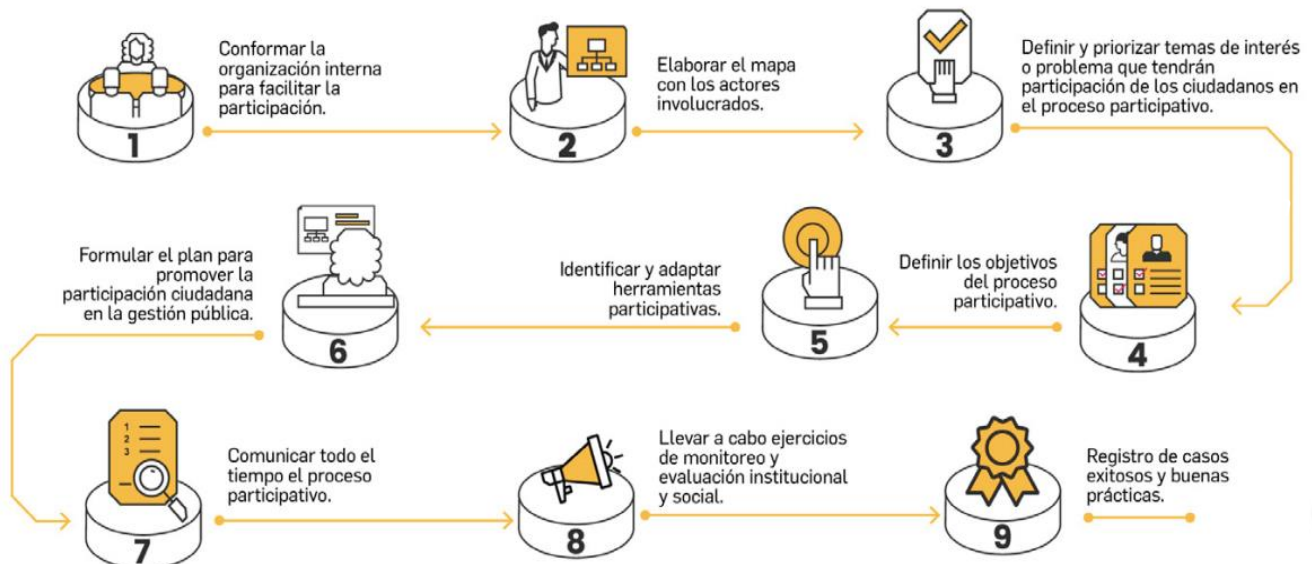
Fuente. Orientaciones para promover la participación ciudadana. DAFP

## Principios del diagnóstico y planeación participativa:

El desarrollo de las estrategias de la participación ciudadana se enmarca en los siguientes principios:

- **Diálogo:** se debe garantizar el reconocimiento del valor de la palabra de todos los interesados en la construcción de diagnósticos y planes institucionales.
- **Igualdad:** garantizar condiciones de igualdad, transparencia y convocatorias que generen procesos reales de participación e inclusión. La participación debe darse en un contexto de confianza y credibilidad en el ciudadano que se interesa en participar.
- **Autonomía:** la participación ciudadana en la gestión es un derecho que debe ser ejercido y manifestado en una interacción no impuesta. La forma de relación del ciudadano con la administración pública debe ser elegida por el propio ciudadano, libre de manipulación o condicionamiento por parte de las entidades.
- **Respeto:** todos los aportes de los ciudadanos son importantes sin considerar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, todos son fuente de información, de conocimiento, de experiencias y análisis, por ello es fundamental escuchar todas las posturas y opiniones. Respetar y valorar el conocimiento de las comunidades.
- **Compromiso:** cumplir lo acordado en cada espacio o dinámica de participación de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de la participación.
- **Guía y liderazgo:** es importante que la entidad oriente a la comunidad y actores convocados para potenciar las propuestas, capacidades, experiencia e iniciativas de dicha comunidad.
- **Comunicación:** la entidad debe tener como criterio la importancia de la comunicación en doble vía: siempre informar a la comunidad y actores convocados, las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso en el que participaron, así como escuchar y tener en cuenta las percepciones que se den en el proceso de participación.
- **Adaptabilidad:** las herramientas y el equipo de trabajo deben tener unos parámetros estándar de ejecución y de atención a los requerimientos ciudadanos; no obstante, según el caso deberán ser adaptables considerando las especificidades de los requerimientos enmarcados en el cumplimiento del mandato normativo que lo regula.

## GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN FONPRECON



Fuente. Orientaciones para promover la participación ciudadana. DAFP

### Paso 1. Conformar la organización interna para facilitar la participación.

El Plan de Participación ciudadana en Fonprecon, cuenta con un equipo líder del proceso el cual identifica las obligaciones específicas y generales de espacios o instancias de participación ciudadana en la gestión institucional, lleva a cabo el diagnóstico de la participación ciudadana en la entidad e integra al cliente interno y al externo de la Entidad

### Paso 2. Elaborar el mapa con los actores involucrados

Los actores involucrados en el plan de participación ciudadana de Fonprecon, son los siguientes:

- Entidades Públicas del orden nacional: Ministerio de Salud y Protección Social, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otros.
- Ciudadanía
- Entidades de Vigilancia y Control, en particular Contraloría General de la República y Superintendencia Financiera de Colombia.
- Grupos de valor: afiliados, pensionados, entes concurrentes, proveedores Servidores de Fonprecon

### Paso 3. Definir y priorizar temas de interés que tendrán incidencia de los ciudadanos en el proceso participativo.

En los procesos de participación ciudadana se definirán y priorizarán los temas que son de interés dentro de todo el ciclo de la gestión pública de la Entidad (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

## GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN FONPRECON

### Paso 4. Definir los objetivos del proceso participativo

Entre los actores conformantes de la participación ciudadana y el ciclo del proceso de Gestión participativa, se tienen en cuenta las siguientes actividades:

- a. Definir las fases del ciclo de la gestión pública para el proceso participativo:

Considerando las fases del ciclo de la gestión pública, se definen las siguientes fases para involucrar a la ciudadanía:

- Diagnóstico participativo
- Formulación participativa de políticas, planes, programas o proyectos
- Implementación o ejecución participativa
- Control y evaluación participativa

- b. Establecer el nivel de la participación para el proceso participativo

A partir de las fases del ciclo de la gestión de la Entidad se define el nivel de incidencia ciudadana, para focalizar sus esfuerzos e intereses. Estos niveles se definen según las posibilidades de incidencia o influencia de los ciudadanos en la gestión pública y se pueden clasificar por el grado de involucramiento ciudadano, desde una mínima influencia (recibir información pública) hasta el más alto grado de influencia (incidencia en las decisiones y concertación con las entidades sobre temas específicos). Los niveles de incidencia en la gestión de Fonprecon son los siguientes:

- I. **Información.** Se fundamenta en el derecho de acceso a la información y consiste en suministrar información pública en forma proactiva y atender efectivamente las peticiones de los ciudadanos, en cumplimiento del principio de transparencia establecido en la Ley 1712 de 2014.
- II. **Consulta.** Es un instrumento que Fonprecon utiliza, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública (formulación, ejecución, evaluación), para conocer las opiniones de los ciudadanos, con el fin de priorizar problemáticas o temas para rendición de cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, entre otros aspectos. A través de la consulta que lleva a cabo la entidad, los ciudadanos pueden presentar sus opiniones, sugerencias, preferencias y prioridades.
- III. **Ejecución - colaboración:** en este nivel y a partir de la consulta realizada, los ciudadanos logran tener incidencia a partir de su participación en la puesta en marcha de acciones de la entidad, bien sea ella en ejercicios de colaboración para el diseño y formulación de propuestas a partir de ideas ciudadanas, también para aportar en la solución de problemas o situaciones propias del quehacer institucional o, con mayor incidencia, para ser actores en la puesta en marcha o ejecución de planes, programas y proyectos.
- IV. **Control y Evaluación Ciudadana.** Como derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, se construye una estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía, donde se promueve su participación desde la construcción del temario para la audiencia pública de rendición de cuentas y un espacio de participación dentro de ella.

## GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN FONPRECON

- V. **Control y Evaluación Ciudadana. Formulación y Definición:** Hace parte del nivel que garantiza la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios o trámites. En este nivel, dentro del espacio que garantiza el Fondo y en caso de participación ciudadana, pueden dialogar o debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas.

### Paso 5. Identificar y adaptar herramientas participativas

Es el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se utilizarán durante el desarrollo de ejercicio participativo para la obtención de resultados.

Para definir las herramientas que se utilizarán en el proceso participativo de Fonprecon se deben tener en cuenta las siguientes actividades:

- I. **Analizar las características de los ciudadanos interesados:** Las herramientas para promover la participación ciudadana deben seleccionarse de acuerdo con la caracterización de los grupos de valor (afiliados, pensionados, proveedores entre otros), las expectativas, condiciones y necesidades de los actores sociales y ciudadanos, así como los saberes y el grado de educación y de conocimiento técnico de los involucrados frente a los temas y fases del proceso de la gestión en el cual se promueve su participación.
- II. **Estudiar y seleccionar las herramientas participativas de acuerdo con sus necesidades:** Para el diseño o adaptación de las herramientas se deben tener en cuenta unos mínimos metodológicos que garanticen la participación incluyente, equitativa y de incidencia, para el caso de la Entidad, se considerarán los siguientes aspectos:
  - Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones
  - Usar un lenguaje sencillo
  - Registrar la información que se obtenga de los ciudadanos en el ejercicio de participación. Es decir, se debe dar cuenta de todo aquello que haya sido escrito, dibujado o registrado por los grupos de valor invitados al proceso de participación.
- III. **Revisar los recursos disponibles para la utilización de las herramientas participativas:** Fonprecon evaluará la disponibilidad de los recursos tanto físicos como financieros, así como el tiempo disponible para el desarrollo del ejercicio participativo. Los tiempos varían de acuerdo con el producto que se debe formular: una política, plan, programa o proyecto.
- IV. **Evaluar y fortalecer si es necesario, la capacidad técnica del equipo de trabajo para utilizar las herramientas:** El manejo de los temas incluidos en las actividades de participación ciudadana, contará con la intervención de servidores públicos, contratistas y aquellas personas responsables de las áreas misionales y de planeación de FONPRECON. Se debe garantizar un nivel de experticia en el manejo de los temas que van a ser objeto del trabajo participativo, así como el dominio del enfoque basado en derechos humanos como una estrategia transversal que debe acompañar la configuración de todos los ejercicios participativos.

## GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN FONPRECON

**V. Elaborar protocolo que defina en cada paso del proceso participativo:** En esta etapa, Fonprecon debe preparar los recursos y herramientas necesarios antes de la aplicación del proceso participativo, así como la logística relacionada con sala de juntas, ayudas audiovisuales y demás que se encuentren disponibles en la Entidad. En este aspecto se tendrán en cuenta las siguientes herramientas, para realizar un diagnóstico participativo:

- Charlas motivadoras o talleres para el fortalecimiento de la participación: son importantes para garantizar la participación de los grupos de valor y así lograr los objetivos.
- Mesas de Trabajo: Las mesas de trabajo permitirán que cada asistente pueda, de manera participativa y coordinada, compartir y aportar sus ideas a través de su propia experiencia y la visión del tema que se está tratando.
- Matriz de Riesgos: El mapa de riesgos es una representación de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos frente a un proceso, proyecto o programa. Un mapa de riesgos puede adoptar la forma de un cuadro resumen que muestre cada uno de los pasos llevados a cabo para su levantamiento, este mapa de riesgos en el diagnóstico permite conocer los posibles inconvenientes en el desarrollo de una política, programa o proyecto.
- Árbol de problemas: la redefinición de causas y consecuencias directas e indirectas, ayuda también a la definición de indicadores y el análisis se concentra en el problema central, el árbol de problemas se convierte en una herramienta útil que además permite una participación de la comunidad, si se trabaja de manera conjunta.
- Matriz DOFA: El análisis DOFA es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades). Es una herramienta para conocer la situación en que se encuentra la Entidad y planear una estrategia de futuro.

**Paso 6.** Formular la estrategia para promover la participación ciudadana en la gestión pública.

En este aspecto FONPRECON diseña acciones que involucren a los grupos de valor en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, control y evaluación de la gestión pública. Esta estrategia para promover la participación ciudadana debe ser consistente con los plazos del proceso general de planeación institucional, considerando para ello los periodos de consulta y concertación con los grupos de valor.

La estrategia anual para promover la participación ciudadana que establezcan las entidades en el proceso de planeación deberá contemplar un enfoque basado en derechos humanos.

## GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN FONPRECON

La formulación misma de la estrategia institucional para promover la participación ciudadana debe ser consultada a la ciudadanía y a los actores involucrados en el proceso participativo, previo a su adopción. Para ello la entidad realizará jornadas de consulta con los grupos de interés convocados a participar para acordar actividades y objetivos y utilizar los canales virtuales para consultar a los interesados, de manera que se obtenga la opinión y contribuciones ciudadanas a la estrategia de participación.

La estrategia para promover la participación ciudadana estará incorporada en la planeación institucional y publicada en la página web institucional antes del 31 de enero de cada vigencia.

El diseño de la estrategia debe contener al menos la siguiente información:

- **Objetivos, general y específicos:** ¿Qué se quiere lograr con la participación ciudadana? De acuerdo con el aporte de la ciudadanía al logro de la misión institucional y los objetivos estratégicos.
- **Pasos y sus actividades para efectuar el diagnóstico o planeación participativa:** ¿Cómo se van a lograr los objetivos?
- **Cronograma:** ¿Cuándo se va a llevar a cabo?
- **Responsables de cada actividad:** ¿Quién(es) se encargarán de llevar a cabo las actividades?
- **Recursos (disponibles y requeridos, y la estrategia para gestionarlos):** ¿Qué se necesita para llevar a cabo las actividades?

En las actividades deben incluirse todas las etapas de seguimiento desde la implementación, la evaluación del cumplimiento y cada paso hasta las mejoras para la siguiente programación.

En esta etapa se debe determinar, por ejemplo, si el tema o problema debe ser atendido por el plan de acción anual, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano o por otro plan, programa o proyecto que la entidad deba desarrollar en el marco de la misión institucional.

### **Paso 7. Llevar a cabo ejercicios de monitoreo y evaluación institucional y social**

En este paso, los ciudadanos deben conocer durante todo el proceso los mecanismos y herramientas que pueden utilizar para hacer seguimiento y evaluación al desarrollo del ejercicio participativo. Para ello deben efectuarse las siguientes actividades:

- I. **Utilizar herramientas para el seguimiento y evaluación:** En este aspecto, Fonprecon utilizará indicadores claros y apropiados para que la entidad y la ciudadanía puedan desarrollar un seguimiento oportuno y de calidad. Se debe desarrollar seguimiento a lo que la entidad consigna en su estrategia para promover la participación ciudadana en la gestión pública, conforme a las fechas, responsables y objetivos propuestos. Por otro lado, también se debe hacer seguimiento a la puesta en marcha de cada espacio de participación y sus resultados particulares. Para construir los indicadores, bien sean cualitativos o cuantitativos se atenderán los siguientes pasos:

## GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN FONPRECON

1. Identificar lo que se va a evaluar
2. Identificar las metas, tanto las programadas como las alcanzadas
3. Formular el indicador, a partir de la cadena de valor del proceso participativo

Como otra forma para facilitar el seguimiento y la evaluación de los procesos de participación, la entidad puede contemplar ejercicios de publicación y divulgación de información con relación a los ejercicios de promoción de la participación; así mismo, los escenarios de diálogo de rendición de cuentas donde se prioricen aquellos puntos centrales de los avances y resultados de los ejercicios de participación ciudadana adoptados por la entidad.

- II. Identificar normatividad, responsables, fechas, acciones y compromisos: Frente a este aspecto, FONPRECON identificará en sus ejercicios de promoción de participación ciudadana, la normatividad aplicable y su alcance.
- III. Promover el seguimiento y evaluación por parte de la ciudadanía: FONPRECON hará público el resultado del seguimiento y la evaluación de la participación ciudadana a través de sus canales virtuales o presenciales.

### **Paso 8. Comunicar proceso participativo**

El Fondo del Congreso comunicará todo el proceso participativo, desde su inicio, preparación y desarrollo, y divulgará los resultados del diagnóstico, planeación participativa, rendición de cuentas, control social o de los ejercicios de colaboración ciudadana en la gestión; este numeral tiene por objetivo que los ciudadanos se enteren de los procesos llevados a cabo por la entidad, para promover nuevos aportes y hacer transparente el proceso de participación, para aumentar la confianza ciudadana en el Estado.

### **Paso 9. Registro de casos exitosos y buenas prácticas.**

FONPRECON llevará registro de los casos exitosos sobre el diagnóstico o planeación participativa que adelante, así como las buenas prácticas que en cada fase del ejercicio se desarrollen. Para ello podrá tener en cuenta las siguientes actividades:

- I. Sistematizar el devenir de las actividades adelantadas en un caso de éxito: Quiere decir ello, que el Fondo llevará un registro de las estrategias exitosas de planeación participativa para lo cual debe Identificar un énfasis temático relacionado con el objetivo del proceso, definir el periodo de recolección de la información, Establecer un formato o formulario para la recolección de la Información y los criterios de evaluación de la práctica.
- II. Identificar la razón por la que fue exitoso o es una buena práctica para replicar. Los criterios podrán ser los siguientes:
  - Innovación, creatividad o adaptación de herramientas administrativas o tecnológicas que desarrollen o mejoren el proceso.

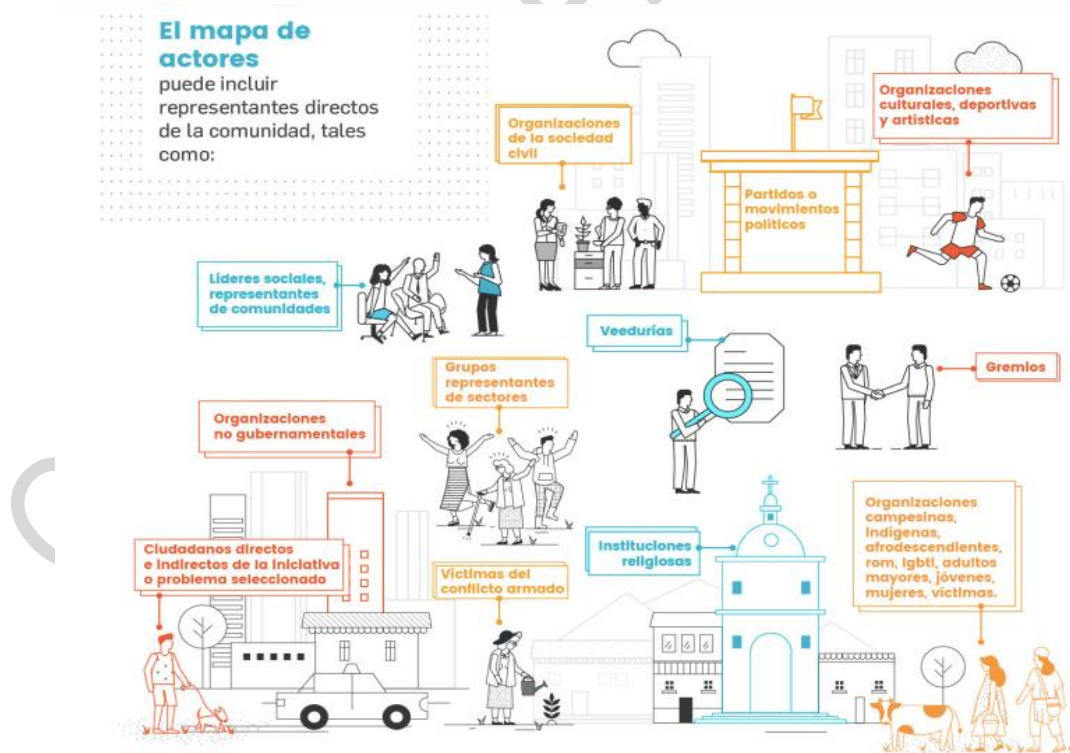


## GESTION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN FONPRECON

- Innovación, creatividad o adaptación de herramientas administrativas o tecnológicas que desarrollen o mejoren el proceso.
- Efectos positivos y resultados de impacto verificables y susceptibles de medición.
- Potencial de réplica o transferencia a otras entidades
- Sustentabilidad en el tiempo

Además de los criterios mencionados, también se pueden tener en cuenta otras variables o interrogantes que permitan valorar el éxito del proceso participativo como:

- Representatividad de diferentes comunidades o grupos de valor
- ¿Lograron superar dificultades?
- ¿Llegaron a acuerdos y concertación entre los diferentes actores?
- ¿Logró llegar a los grupos de valor y motivar la participación de otros ciudadanos, en otros espacios?
- ¿Generaron articulación con diferentes entidades?
- ¿Es replicable para otro sector u otra entidad?
- ¿Tuvo incidencia la participación de los ciudadanos en decisiones y acciones?



Fuente. Orientaciones para promover la participación ciudadana. DAFP

## CICLOS DE GESTIÓN DE LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

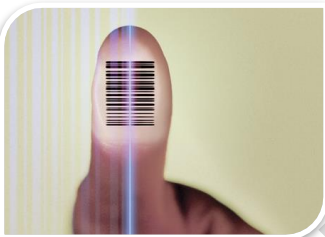
A continuación, se presentan los ciclos de gestión sobre los cuales FONPRECON ejercerá su estrategia de participación ciudadana:



**En el diagnóstico.** La etapa de diagnóstico hace parte aquellas situaciones donde Fonprecon debe indicar necesidades requeridas por los grupos de valor, que le permitirá orientar el objetivo de la formulación de su política, plan o proyecto.



**En la formulación de planes, programas, políticas o normas que vaya a realizar durante el año.** Si va a expedir un acto administrativo, plan o programa que afecte al público, se debe incorporar a la ciudadanía dándole a conocer con anterioridad por el medio público, convocando a los interesados a intervenir, e incorporar las mejoras que tengan lugar de acuerdo con los comentarios recibidos.



**En la ejecución de políticas o programas o solución de problemas.** Cuando se presenten políticas, programas o solución de problemas trascendentales para los grupos de valor y ciudadanía, FONPRECON convocará a la ciudadanía a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas de la entidad.



**En el Control y evaluación.** FONPRECON invitará a sus grupos de valor y ciudadanos a realizar el seguimiento, evaluación y control a su gestión y por medio de los canales de comunicación que tenga a su alcance habilitará espacios para que la ciudadanía de manera permanente opine sobre los resultados y manifieste su interés en hacer control social sobre los resultados e impacto de ellos.

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - FONPRECON, cuenta con mecanismos de participación ciudadana que facilitan la interacción de la entidad con toda la ciudadanía y los grupos de interés, entre los cuales se mencionan:

MECANISMO	QUÉ DEFIENDE	QUIÉN LO INTERPONE	ANTE QUIÉN SE INTERPONE	QUÉ DEBE TENER
<b>Derecho de Petición</b>	El acceso a la información pública, bien sea de carácter general o particular de manera clara, veraz y oportuna.	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Cualquier autoridad y/o institución en la que se presente el objeto de la solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de la consulta o solicitud.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
<b>Queja</b>	La integridad y el goce de la relación Estado - Ciudadano.	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Cualquier autoridad o institución en la que se presente el objeto de la solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de la queja, protesta, censura, descontento o inconformidad por la conducta de un servidor público en ejercicio.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
<b>Reclamo</b>	El buen servicio.	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Cualquier autoridad o institución en la que se presente el objeto de la solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de la inconformidad por el incumplimiento en la prestación de un servicio.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
<b>Sugerencia</b>	El buen servicio.	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Cualquier autoridad o institución en la que se presente el objeto de la sugerencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de mejoramiento del servicio en las dependencias, racionalización del empleo de recursos o participación en la gestión pública.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
<b>Denuncia</b>	Transparencia en el servicio público.	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Cualquier autoridad o institución en la que se presente el objeto de la denuncia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• La descripción de la conducta irregular, omisión o extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas por parte de servidores públicos detectada.</li> <li>• Cualquier acto sospechoso o comprobado de corrupción en todas sus formas.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
<b>Felicitación</b>	Satisfacción integral del Ciudadano.	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Cualquier autoridad o institución en la que se presente el objeto del agradecimiento o felicitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de la felicitación.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
<b>Tutela</b>	Derechos fundamentales.	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Ante un Juez, quien emite el fallo en un término de diez días.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones que la motivan.</li> <li>• El derecho amenazado.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
<b>Veeduría</b>	Vigilancia y control social de las entidades que manejen recursos públicos.	La institución conformada y/o la ciudadanía en general.	Ante la entidad o institución pública que ejecute y maneje recursos públicos.	Vigilancia y control social de las entidades que manejen recursos públicos.
<b>Rendición de Cuentas</b>	Acceso a la información pública de una entidad o institución que	Todas las instituciones o entidades públicas y privadas que	Se presenta la información por parte de las instituciones o	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara y verídica.</li> </ul>

	maneje y ejecute recursos públicos.	manejan y ejecutan recursos públicos.	entidades frente a la ciudadanía interesada.	
<b>Construcción de los instrumentos de planeación principales de la Entidad</b>	La participación ciudadana y el acceso a la información pública	Cualquier persona o ciudadano natural o jurídico.	Se hace extensivo desde la Entidad hacia los grupos de valor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender los pasos para la atención y participación ciudadana de Fonprecon.</li> </ul>

FONPRECON, contará con los siguientes canales de acceso, que se encuentran disponibles permanentemente cuando son virtuales y de lunes a viernes cuando son presenciales:

CANALES	ACCESO	OBSERVACIÓN
<b>Atención virtual</b>	<a href="https://www.fonprecon.gov.co/">https://www.fonprecon.gov.co/</a>	La página Web de <b>FONPRECON</b> , es una herramienta virtual al alcance de la ciudadanía en general, en ella se encuentra información relacionada con el reconocimiento y pago de prestaciones económicas. Allí se pueden además obtener instructivos sobre cómo adelantar algún proceso y los documentos a presentar, de la misma manera a través de este medio los afiliados y pensionados de <b>FONPRECON</b> pueden acceder a un usuario virtual con el cual se visualizan desprendibles de nómina, historia laboral y certificaciones para diferentes trámites.
<b>Teléfono/ Conmutador WhatsApp</b>	En Bogotá: (57-1) 3 41 55 66 extensión 2011 - 2012 Servicio WhatsApp para Afiliados: 3134125975 de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua Servicio WhatsApp para pensionados: 3153456245 y 3174637146	La línea telefónica de <b>FONPRECON</b> , facilita la comunicación directa con la entidad, ya que a través de este canal la ciudadanía recibe información acertada e instrucciones sobre trámites competentes de <b>FONPRECON</b> .  Para la presente vigencia, se establece una nueva línea telefónica y de WhatsApp 3174637146. Se encuentra publicada en la página web en la sección mecanismos de contacto, en el grupo Afiliados y en la noticia "Doble Asesoría".
<b>Correos Institucionales</b>	atencionalusuario@fonprecon.gov.co Asesoría virtual: afiliados@fonprecon.gov.co Correo para reportar irregularidades: gestion_transparencia@fonprecon.gov.co Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@fonprecon.gov.co	Con el fin de agilizar los trámites adelantados por los afiliados, pensionados y ciudadanía en general de <b>FONPRECON</b> , se creó correos institucionales a través de los cuales se pueden presentar cualquier tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación, asesoría entre otras) sin que sea necesaria la asistencia presencial del interesado.
<b>Atención Presencial</b>	Oficina principal: Carrera 10 No. 24-55, pisos 2 y 3, Edificio World Service, Bogotá D.C., Colombia - Código Postal No. 110311 Horario de atención al público: De lunes a viernes 9:00 am. a 3:00 pm. en jornada continua. Oficina Comisión Séptima Cámara de Representantes - Edificio Nuevo del Congreso	La Oficina de Atención Al Usuario de <b>FONPRECON</b> , es el principal centro de atención a requerimientos y solicitudes de los grupos de interés de la entidad y de la ciudadanía en general.  La entidad cuenta con una oficina en las instalaciones del edificio Nuevo del Congreso, en la comisión séptima de la Cámara de Representantes para atender de manera presencial a sus afiliados.
<b>Buzón de Sugerencias</b>	Carrera 10 No. 24 - 55 Piso 2	El Buzón de Sugerencias de <b>FONPRECON</b> , le permite a la ciudadanía en general realizar sugerencias para el mejoramiento del servicio de la entidad de forma escrita.
<b>Notificación de Actos Administrativos</b>	<a href="mailto:ctorres@fonprecon.gov.co">ctorres@fonprecon.gov.co</a> .	Notificación y comunicación de actos administrativos. Todos los actos administrativos que expidan los funcionarios competentes de esta Entidad serán notificados o comunicados por medio electrónico

## ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Imagen 1. Estructura Documental de la Política de Participación Ciudadana



Cada uno de los documentos que hacen parte de la estructura documental del plan de atención y participación ciudadana de Fonprecon tienen el siguiente propósito:

Tabla 1. Propósito de los Documentos que hacen parte de la pirámide documental de la Política de Participación Ciudadana

Documento	Propósito
Manual Operativo - MIPG	Describe los lineamientos Generales para gestión de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en la Entidad.
Plan de Atención y Participación Ciudadana	Adapta los lineamientos para la gestión de participación ciudadana en la entidad y define su funcionamiento y aplicabilidad
Carta de trato digno	Describe los derechos y deberes de los ciudadanos y beneficiarios de la Entidad.
Diagnóstico de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano	Describe las oportunidades de mejora y las fortalezas institucionales en temas de participación ciudadana y servicio al ciudadano.
Documentos técnicos de la participación ciudadana	Son aquellos que establecen formatos y procedimientos dentro del plan de participación ciudadana.
Documentos de atención al ciudadano	1. Protocolo de Servicio al ciudadano: Unifica y estandariza pautas de comportamiento enfocadas a una verdadera experiencia al servicio del ciudadano basada en la mejora continua, oportunidad, calidad y calidez. 2. Caracterización de los usuarios. Consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de nuestra población objetivo a la cual está dirigida. 3. Atención de personas con discapacidad auditiva, física motora, visual, talla baja, cognitiva etc.
Programa para asesoría a los afiliados y pensionados	Asesoría permanente en temas pensionales Actualización los datos de los afiliados, depuración y consulta de historia laboral, Asesoría a Pre pensionados. Comunicación permanente a través de diferentes medios.

	<b>PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	CODIGO: PLN-ARU-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 13/07/2021 Página 22 de 83
---	---	--

Teniendo en cuenta que el presente documento fija los lineamientos principales de la atención y participación ciudadana del Fondo de Previsión Social del Congreso, éstos se establecerán anualmente en un documento adicional, sobre el cual se materializará paso a paso el cumplimiento de éstos, atendiendo además lo que al respecto fije el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La programación anual que contendrán todas y cada una de las acciones para el cumplimiento del plan de atención y participación ciudadana será realizada por el área de Atención al Usuario y será objeto de seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de FONPRECON.

## **ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

### **INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO**

A continuación, se presentan las instrucciones para diligenciar el formato sugerido de Estrategia de Participación Ciudadana. Este archivo hace parte de un conjunto de herramientas que la Dirección de Participación, Transparencia Servicio al Ciudadano de Función Pública pone a disposición de las entidades para la adecuada implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública. Este formato puede complementarse con el diligenciamiento del Autodiagnóstico de la política en cuestión que, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, permite a cada entidad desarrollar un ejercicio de valoración con el propósito de contar con una línea base respecto a aspectos que se deben fortalecer en el proceso de planeación institucional.

**Estrategia de Participación Ciudadana:** A continuación, se describe cada una de las columnas del formato de estrategia de participación ciudadana. Con ello, se busca generar claridad sobre cómo diligenciar el instrumento. No obstante, este formato fue desarrollado para ser diligenciado bajo el acompañamiento de un asesor de Función Pública.

**Acción de gestión institucional:** Se refiere a la acción de la gestión institucional que la entidad contempla priorizar como una posible acción a realizarse involucrando la participación de los grupos de valor.

**Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional:** Da cuenta del instrumento de planeación institucional en el que se contempló, en un primer momento, la acción de la gestión institucional que se busca priorizar para realizarse involucrando la participación de grupos de valor.

**Grupo(s) de valor invitado(s):** Son los conjuntos de personas con características similares (demográficas, poblacionales, temáticas, etc.) que se agrupan por su relación con el quehacer institucional; en este caso particular, son los grupos de personas (ciudadanos, gremios, instancias, grupos de investigación, jóvenes, madres, etc.) invitados a espacios de participación ciudadana para agregar valor a la gestión institucional.

	<b>PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	CODIGO: PLN-ARU-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 13/07/2021 Página 23 de 83
---	---	--

**¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?** En el marco de la invitación a grupos de valor a espacios y ejercicios de participación, se pueden involucrar instancias de participación cuyo origen, funcionamiento y alcance está determinado por una normatividad específica.

**Fase del ciclo de la gestión:** describe la fase del ciclo de la gestión institucional en el que se desarrollará la acción priorizada para involucrar la participación de grupos de valor. Estas fases son: diagnóstico, formulación, ejecución seguimiento y evaluación. Se debe marcar con una "x" el campo de la fase del ciclo seleccionada.

**Nivel de incidencia de la participación:** Describe el alcance que tendrá la participación de los grupos de valor en la acción priorizada. La acción puede, por ejemplo, dar cuenta de un ejercicio de entrega de información al ciudadano (lo cual es siempre insuficiente si solo se contempla este tipo de alcance), de consulta, de colaboración o de incidencia en la toma de decisiones. Entre mayor el alcance e incidencia del ejercicio es mayor el involucramiento del grupo de valor, la corresponsabilidad y la construcción de confianza


**Acción participativa:** es la transformación que surge la acción de gestión institucional una vez se detalla el alcance que tendrá el ejercicio de participación ciudadana asociado. Se sugiere que se tome la redacción de la acción de gestión institucional inicial y se complemente incorporando el alcance del ejercicio participativo, el grupo de valor invitado, la fase del ciclo, etc. Por ejemplo, se puede pasar de una acción inicial "formular proyecto de acueducto veredal" a "Formular participativamente un proyecto de acueducto veredal con los campesinos de la vereda La hermosa".

**Metodología participativa:** Es el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se utilizaran durante el desarrollo de ejercicio participativo para la obtención de resultados.

**Resultado esperado:** es el resultado final que se espera obtener a partir del ejercicio participativo. Este resultado está asociado a la fase del ciclo en el que se desarrolla la acción y, por ende, debe garantizarse un producto puntual, medible y cuantificable asociado.

**Fecha de realización de acción participativa:** relaciona el día, mes y año en el que se realizará la acción o ejercicio participativo.

**Dependencia responsable:** detalla el área, grupo, dependencia, dirección, subdirección, etc., responsable de desarrollar la acción participativa.

	<b>PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	CODIGO: PLN-ARU-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 13/07/2021 Página 24 de 83
---	---	--

**Observaciones de cara a los invitados:** describe detalles de interés para los grupos de valor invitados al espacio, tales como: enlaces de interés de acceso a información, videos, ETC.

De acuerdo al ejercicio de Participación ciudadana realizado a los grupos de valor de la entidad, con el objeto de Definir las acciones conducentes a caracterizar los grupos de valor de la Entidad, como eje fundamental para propiciar el mejoramiento de la prestación del servicio.



## **INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ANÁLISIS Y CONCLUSIONES RELACIONADO CON LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE FONPRECON**

Se realizó una reunión virtual el 15 de febrero de 2021, convocada por el director general de la Entidad, para definir las acciones conducentes a caracterizar los grupos de valor de la Entidad, como eje fundamental y para propiciar el mejoramiento de la prestación del servicio, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- 1- Identificar los grupos de valor.
- 2- Realizar encuestas a los grupos de valor.
- 3- Análisis de las encuestas
- 4- Evaluación de los resultados
- 5- Elaboración de cronograma de las actividades a realizar por cada una de las áreas.

Para hacer operativo este propósito de caracterización de los grupos de valor de la Entidad, se designó a un grupo de funcionarios que sean los responsables de orientar las acciones definidas.

Este grupo quedó así:

- Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
- Subdirector de Prestaciones Económicas – Atención al Ciudadano
- Responsables de los procesos que atienden grupos de interés descritos

Igualmente se propuso la realización de reuniones periódicas hasta culminar el ejercicio, y en este sentido se agendó reunión presencial para el miércoles 17 de febrero.

El Director General encargó al Profesional de la Oficina Jurídica, Andrés Felipe López González solicitar a los responsables de proceso realizar el perfilamiento de los grupos de valor con los que interactúa la entidad.

Con el perfilamiento, se pretende una descripción del grupo de valor en lo posible especificando representatividad, condiciones y características principales; todo ello orientado al mejoramiento de los procesos internos para prestar servicios que respondan efectivamente a los requerimientos y necesidades de dichos grupos.

Inicialmente se preparó un formulario dirigido a los grupos de valor, para realizar de mejor manera el proceso de caracterización e identificación de necesidades.

Los formularios fueron llevados a mesa de trabajo para revisión y ajuste de las preguntas y su coordinación con el área correspondiente para su aplicación.

Los grupos de valor identificados son los siguientes:

GRUPO DE VALOR	PARTICIPANTES
Afiliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadora del Grupo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral</li> <li>• Subdirector de Prestaciones Económicas</li> </ul>
Pensionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirector de Prestaciones Económicas</li> <li>• Responsable de la función de bonos pensionales</li> </ul>
Entes concurrentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirectora Administrativa y Financiera</li> <li>• Responsable de cartera</li> </ul>
Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirectora Administrativa y Financiera</li> <li>• Responsable contratación</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirectora Administrativa y Financiera</li> <li>• Coordinador de Bienes y Servicios</li> </ul>
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirectora Administrativa y Financiera</li> <li>• Coordinador de Talento Humano</li> </ul>

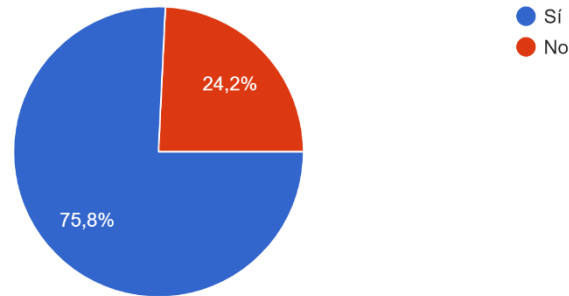
De acuerdo al ejercicio realizado sobre las encuestas a los grupos de valor de la entidad, se dan a conocer los siguientes resultados con actividades propuestas de las dependencias responsables:

- A. **Grupo de valor Afiliados:** La Subdirección de Prestaciones Económicas, en conjunto con la coordinación de afiliación aportes e historia Laboral, realizó una encuesta a los afiliados de FONPRECON, con el fin de adelantar las gestiones para identificar las necesidades y expectativas de sus diferentes grupos de valor, siendo los Afiliados parte fundamental de esta entidad. En esta encuesta se realizaron siete (7) preguntas, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

### Pregunta 1:

¿Los reportes de historia laboral enviados por FONPRECON de manera anual, ¿han sido recibidos oportunamente?

99 respuestas



### ¿Por qué?

48 respuestas

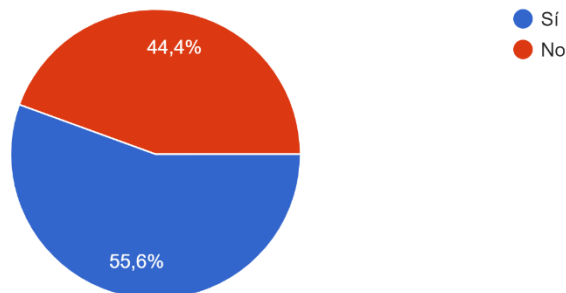
<p>Me llegan a mi correo los he recibido</p> <p>llegan periódicamente por qué reporte me llega anualmente</p> <p>Son enviados de manera virtual.</p> <p>Muy puntuales</p> <p>Lo hacen cada año</p> <p>Es una responsabilidad del fondo tener actualizados los aportes de todos los funcionarios del congreso porque llegan mensualmente</p> <p>Este año no lo he recibido.</p> <p>No envían Nada</p> <p>Tuve inconvenientes con las semanas cotizadas, en estos momentos ya las actualizaron, pero a la fecha no he recibido reporte con corte a 31 de diciembre del 2020</p> <p>Nunca lo he recibido</p> <p>Hoy 12 de marzo de 2021, no he recibido el del 2020</p> <p>No aplica</p> <p>La última vez que recibí mi historia laboral, fue el 17 de julio de 2019</p>	<p>no los he recibido</p> <p>PERO EL DEL AÑO PASADO NO LO MANDARON</p> <p>se han generado y entregado no llegan</p> <p>No lo envían a mi correo</p> <p>Porque falta incluir el tiempo laborado en la Contraloría General de la República</p> <p>No siempre los recibo</p> <p>llegan a tiempo</p> <p>Porque han llegado a mi domicilio</p> <p>n/a</p> <p>no me han llegado</p> <p>Si bien no los he recibido por cuanto no tengo un año como afiliado, estaré atento del reporte en el plazo</p> <p>SIEMPRE LLEGAN A MI CORREO OPORTUNAMENTE</p> <p>Aún no han enviado el reporte del 2020. Me gustaría que pudieran enviarlo más seguido, trimestralmente.</p> <p>Desconozco la razón</p>
---	---

<p>Llegan a tiempo Será porque no tenían mi correo No han llegado anualmente desde el año pasado no me llegan reportes por qué no he actualizado mi dirección No he podido entender NO SE Los entregan en la oficina o al correo electrónico registrado Al correo electrónico POR FAVOR REENVIARLOS.</p>	<p>No me han enviado el certificado de retefuente, para la declaración de renta. No los he recibido en mi correo Llegan dentro de la fecha estipulada Por qué no me lo están enviando de forma Oportuna a mi email no sé qué pasa porque aún residó en el mismo lugar Avenida 68B Nro. 74A-26 apto 502 unidad 27 No me he fijado si hay termino de oportunidad, pero si los he recibido.</p>
--	--

## Pregunta 2:

La información de historia laboral enviada por FONPRECON ¿se encuentra acorde con la realidad de sus cotizaciones?

99 respuestas



## ¿Por qué?

56 respuestas

<p>No he buscado ayuda por q no entiendo mucho del tema porque están bien revisada por no he revisados las semanas cotizadas Están de forma detallada Falta pasar lo que cotice en el Colpensiones Todo muy bien Tengo una inconsistencia y a la fecha no ha sido solucionada No estoy plenamente seguro</p>	<p>Tengo 2 años cotizados en la compañía colombiana automotriz Mazda que no he podido recuperarlas, me figura traslado a otro raí. No estoy segura de ello. No la he podido revisar No refleja información de empresa privada. Deseo recibir reporte con corte al 31 diciembre del 2020. Nunca lo he recibido No puedo responder con certeza, porque no los reviso Las matemáticas no fallan</p>
--	--

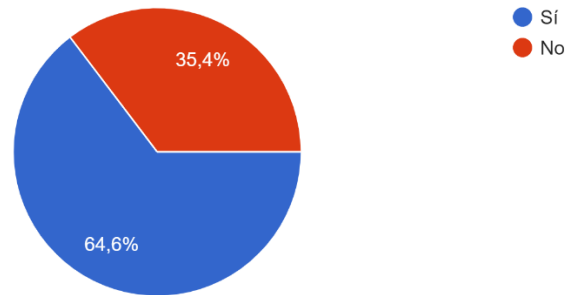
Algunos meses solo aparece la cotización de unos días y en otros casos, faltan meses por cotizar  
no los he recibido  
Por laborar en la entidad  
no llega  
no concuerda fechas de ingreso a la entidad  
Cámara de Representantes  
Me faltan tres años  
Aún no la he revisado  
Por qué no son las semanas que he Cotizado por lo mismo, porque falta la información del tiempo laborado en la Contraloría General para revisar  
Faltan unos años que estoy pidiendo, los laboré con la Cámara de Representantes (donde laboro desde hace 23 años, pero fue en el cambio de fondo de pensiones que hicimos masivamente  
N/A  
No está completa  
no me la han enviado  
Como dije si bien no la he recibido, la revisaré con detalle tan pronto la reciba  
ES CORRECTA Y BIEN LLEVADA  
No tengo la información actualizada para corroborar esta información.  
No  
ME FALTAN SEMANAS COTIZADAS DE OTRAS ENTIDADES  
Porque desde que ingrese al Congreso siempre cotice con Fonprecon enero 23 de 1992 y no me aparecen en Fonprecon

NO ESTABA LO COTIZADO EN PORVENIR  
HACE MAS DE 15 AÑOS  
Concuerdan con los tiempos laborados  
No hé solitado por el momento  
Porque falta que 8ngresen los primeros años de mi historia laboral que me dijeron que esta manual  
En algún momento solicité información para enviar tiempo cotizado en colpensiones y no recibí respuesta  
no poseo información desde el pasado año por que no la he revisado  
Hay unas fechas que no se encuentran reflejadas  
No entiendo  
PORQUE NO ME HA LLEGADO  
me hacen faltan el reporte de 1991 a 1993  
Lo he verificado  
falta información Colpensiones y protección  
NO PUEDO R  
ESPONDER ESTA PREGUNTA, TENDRÍA QUE ANALIZARLOS.  
No he recibido  
Está completa  
Por qué faltan varias Cotizadas con dos Entidades  
porque no ha sido actualizada yo estuve un tiempo cotizando con PORVENIR por un periodo de 5 años y luego me devolví hace más de 10 años a FONPRECOM no veo reflejado en mi historia laboral de esos aportes  
En realidad, no me he fijado

### Pregunta 3:

¿Cuándo solicita información sobre su afiliación, historia laboral, pago de aportes y peticiones en general, ha sido atendido oportunamente y con suficiencia?

99 respuestas



### ¿Por qué?

48 respuestas

<p>Nunca he solicitado información q asesore he sido atendido. respuesta en términos no he solicitado la información por que son muy eficientes en la información No la he solicitado. Excelente servicio de Dolly Rodriguez, muy atenta siempre a nuestras inquietudes. no me han ayudado a recuperar el tiempo antes mencionado-. No he realizado solicitud al respecto. Nunca he pedido nada Un poco complicada la comunicación directa. Solicité un certificado de afiliación en algún momento y nunca lo recibí El pasado 28 de octubre pasé una comunicación solicitando una información y hasta la fecha no he recibido respuesta nunca he solicitado No he tramitado ninguna solicitud ante FONPRECON no tengo ningún reporte</p>	<p>PORQUE NUNCA CONTESTAN EL TEL Algunas veces n/a demorado No he consultado información Nunca responden mis solicitudes NO HE OLICITADO AUN No la he solicitado Lo hago yo desde la pagina No he solicitado no he solicitado Se hizo evidente en el trámite de doble asesoría ATIENDEN BIEN AL USUARIO Aún no he hecho ninguna solicitud Me parece que falta articulación entre la información que maneja Fonprecon y las entidades afiliadas, ya que una vez envié los formularios diligenciados por la Corporación con el fin de actualizar mi historial de aportes y me respondieron que no los aceptaban porque no estaban firmados por la persona autorizada, cuando efectivamente sí lo era. NO LOS HE RECIBIDO NO LA HE SOLICITADO</p>
---	--

<p>Envié una solicitud para que me informaran a la fecha cuanto tengo de cesantías y nunca me informan</p> <p>De manera virtual, siempre a tiempo.</p> <p>El tiempo de respuesta es menos de una semana</p> <p>Nunca contestan el teléfono</p> <p>no hay un acercamiento asertivo e informativo de parte de fonprecon</p> <p>No he solicitado información últimamente</p> <p>no, por que no he solicitado esa información</p> <p>Se me ha resuelto todo</p>	<p>Me dan respuesta inmediata</p> <p>Lo he comprobado</p> <p>No he solicitado</p> <p>Responden mis peticiones correctamente en el tiempo estipulado por la ley.</p> <p>Ha si ocurrió con mi solicitud de mi historial de mi Bono Pensional</p> <p>algunas veces, falta más información</p> <p>En el caso de mi solicitud de cesantías parciales, el trámite se ha demorado casi 2 meses</p>
---	---

**Pregunta 4:**

En su condición de afiliado, ¿Qué considera que debe mejorar FONPRECON para lograr su satisfacción? ¿Y en qué forma le gustaría participar para ello?

99 respuestas

<p>Consulta en línea historia laboral</p> <p>Asesorías sobre el tema</p> <p>todo está bien</p> <p>mas información de los procedimientos web para sus afiliados.</p> <p>Los asesores son muy amables, no hay falta de comunicación</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>para mi es excelente</p> <p>MAYOR AGILIDAD EN LOS TRAMITES</p> <p>INTERNO REFERENTE DOCUMENTOS</p> <p>Me gustaría tener información acerca de los procesos para las pensiones.</p> <p>me parece que todo está funcionando bien</p> <p>Presencial</p> <p>Continuar en la ofi del Congreso, Dolly excelente</p> <p>Siempre.</p> <p>Rapidez en los tramites.</p> <p>EN RECUPERAR TODA LA INFORMACION ANTES MENCIONADA.</p> <p>está bien así</p> <p>Ofrecer beneficios a los afiliados como apoyo educativo.</p> <p>No aplica</p>	<p>No puedo opinar frente a este tema, porque no puedo asegurar que la información que me envían sea verídica y no he realizado ninguna petición.</p> <p>solo hay un asesor en el congreso, debe haber mas</p> <p>Incluir información de interés en la página web de la entidad, relacionada con los cambios de la normatividad que afecte a los pre y pensionados.</p> <p>Lo que he visto ha sido satisfactorio</p> <p>Una buena plataforma para llevar el Control por internet.</p> <p>mayor comunicación con el afiliado</p> <p>Mejor comunicación con sus afiliados</p> <p>Enviar un Directorio detallado con los nombres, números de contacto, cargo y área que maneja cada funcionario para llamar directamente al asesor encargado del tema específico en que esté interesado el afiliado.</p> <p>mayor comunicación con los afiliados</p> <p>CAMBIOS QUE HAGAN SOBRE TEMA DE PENSIONES.</p> <p>Más información a los correos</p> <p>Las respuestas a la petición de pensión. Realice la solicitud en el mes de noviembre radique toda la documentación y no he recibido respuesta.</p>
---	--

Que fonprecon tuviera toda mi historia laboral.  
Puedo colaborar señalando lugares y fechas de labor y posible administradora

Con la actual pandemia serían muy útiles canales virtuales como el chat y el WhatsApp, que además son más rápidos y eficientes

comunicación más continua con los afiliados

UNA MAYOR AGILIDAD EN LOS TRAMITES QUE SE REQUIEREN PARA SOLICITAR PENSIÓN

TODO, ME PARECE BIEN

EN QUE CONTESTEN EL TELEFONO CUANDO UNO LLAMA

En su actualización

Me parece que está bien, ya que es oportuna y eficaz la información y el servicio que prestan mejorar la pagina

atención al afiliado y más rapidez en cuanto a retiro de cesantías mucho tramite

más oportuna la información

TODO SUPER BIEN NO HE TENIDO PROBLEMAS

Todo bien

Hasta el momento conmigo todo está bien

NA

Mayor contacto con el afiliado

Deben mejorar todos los Procesos administrativos

Me parece que deberían consolidar la información completa en el extracto de Historia laboral, con toda la información de las entidades donde el funcionario ha laborado.

Mas Información para los que estamos cerca de pensionarnos

NO TENGO CONOCIMIENTO

HECER REUNIONES CON LOS AFILIADOS Y INFORMAR SOBRE LOS

enviar novedades jurídicas sobre pensiones

Me gustaría que periódicamente envíen al correo electrónico artículos y tips relacionados con el

nada

Ayuda para recabar la información de semanas cotizadas en otros fondos

actualizar la página y datos al día

no aplica

respuestas oportunas, y participaría adjuntando soportes completos en la información

El enlace con el Congreso no funciona, lo remite a la página y allí no se puede acceder fácilmente

Por internet

Más programas de bienestar social para sus afiliados

debería mejorar la parte de comunicación con sus afiliados

Información clara, que sea precisa y esté disponible cuando la requiera. Considero además que pueden realizarse sondeos con afiliados que no escriben

preguntándoles si requieren algún servicio y poniéndose a disposición del mismo

que se pueda agrupar las cotizaciones de Colpensiones y fonprecon, para saber cuánto tiempo le falta al cotizante

COMO COMITE DE USUARIO PARA ESTAR ATENTOS A TODO LO RELACIONADO CON PENSIONES

Facilidad para el acceso a la información y envío de información más seguido de la historia laboral.

Allegar semestralmente la actualización de la historia laboral, a fin de hacer seguimiento de alguna

inconsistencia y subsanarla de manera inmediata

MAS LINEAS DE CONTACTO EN TIEMPO REAL

Hasta ahora no he tenido inconveniente cuando he requerido algún tipo de información

Controlar y cambiar los compromisos bancarios tradicionales, ya q cada q se consignan la mesa

pensional los bancos la tiene abusivo ente hasta tres o cuatro días, además q no cobren el cuatro por mil,

y q las mesadas pensionales de diciembre las paguen conforme ordena el gobierno nacional, más

concretamente la presidencia. Q se demora en



funcionamiento del sistema pensional y lo que debemos tener en cuenta como empleados respecto de los aportes a pensión.

Que las cesantías las pueda ver uno como si fuera un extracto

Una Opción en la página donde al usuario le permita consultar el estado de sus solicitudes.

Hasta ahora no hago requerimiento.

QUE CONTESTEN LOS TELEFONOS AHORA SE ENTIENDE POR LA PANDEMIA, PERO ANTES NO LO HACIAN

Coordinar la información con sus entidades afiliadas, ya que una vez envié los formatos diligenciados por la entidad para actualización de mis aportes y el Fondo me respondió que no los aceptaba porque no estaban firmados por la persona autorizada, cuando sí lo estaba.

Mejor acceso a atención personalizada y mejorar la resolución de los temas.

mayor agilidad al solicitar el retiro parcial de las prestaciones económicas

Poder obtener los certificados de forma más fácil  
En la atención al público

Sería muy importante que actualicen la historia laboral que tienen en forma manual

Así está muy bien

los actos administrativos de pensión expedirlos en dos meses

Algunas capacitaciones informativas a los afiliados con más frecuencia, y yo como afiliada estar atenta a todo ello para estar actualizada  
comunicación con los afiliados

que haya mas comunicación con el afiliado

ordenar nuestros pagos ante semejante miseria del aumento salarial anual

Comité de buen trato.

NINGUNA

Resolver las solicitudes oportunamente.

Mejorar la página de internet

TODO PERFECTO

MANTERNOS INFORMADO SOBRE NUESTRA PENSIÓN, ACTUALIZARNOS.

Mensajes periódicos

Últimamente la información que he requerido es oportuna

Por ahora está bien.

Deben enviar el historial del Bono Pensional a tiempo

en ampliar la información requerida respecto al tema pensional

Hasta ahora está bien

Directamente con los funcionarios

DE PRONTO MAS LINEAS DE ATENCION VIRTUAL INMEDIATA

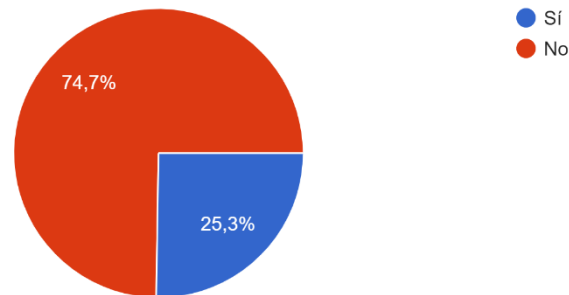
En cumplir los términos del trámite de cesantías.

Para participar, respetuosamente sugeriría, den un Número CELULAR de contacto en el que sí contesten, para que le den información al usuario de los tramites de cesantías.

Pregunta 5:

FONPRECON, en su página web, a través del enlace “AFILIADOS” tiene a su servicio certificaciones de afiliación, reportes de historia laboral, asesoría virtual, doble asesoría, ¿Ha accedido a ellos?

99 respuestas



¿Por qué?

67 respuestas

no sabia	falta de conocimiento
No he tenido la necesidad	No sabía que lo podía hacer por ese medio
No he visto la necesidad	no los he necesitado aun
No ha sido necesario	Porque no lo he necesitado aún.
me han llegado x correo certificaciones de afiliación	No los conocía y no he consultado su página web
no sé cómo hacerlo	PORQUE NO TENIA CONOCIMIENTO DE ESTE PORTAL Y NO HE NECESITADO ESTA INFORMACIÓN, ESTOY PENDIENTE DE EMPEZARA REALIZAR ESTOS TRAMITES POR EL MOMENTO NO
no tenía conocimiento que existía	No la he necesitado
No, las conozco, me gustaría conocer cómo hacerlo.	Para descargar la historia laboral
No he visto la necesidad	n/a
No los he necesitado	No los he requeridos hasta ahora
NO SABIA QUE EXISTIA.	No tenía información hasta ahora
no lo he necesitado	NO HE NECESITADO CONSULTA
Nunca consulto la pagina	no la he requerido
No sabía que tenían esa posibilidad, nunca había ingresado a la página.	No sabía
no sabía de la pagina	N/A
Hasta el momento no he requerido dichos servicios, me parece muy importante este servicio.	No he podido descargar la certificación
Hasta la fecha no he necesitado esta información	NO los he requerido
He necesitado saber cómo está mi historia laboral.	porque no sabía que existía
	Lo haré
	nunca la he consultado

<p>no he necesitado PARA ESTAR ATENTOS A LAS ULTIMAS NOTICIAS DE MIS REPORTEES No la conozco Por falta de tiempo o a veces porque no se ha requerido, buen mensaje por parte de la entidad, es estarnos retroalimentando Para verificar mi historial de aportes a pensiones No te tenida necesidad. POR DESCUIDO DE MI PARTE He consultado la historia laboral me han llegado al mail registrado Por tiempo Por el momento no necesito nada no he tenido la oportunidad de usar ese medio En algún momento lo hice y no recibí ninguna llamada y ninguna comunicación escrita que diera respuesta a la inquietud no tenía conocimiento de su existencia, pero voy a acceder a ella para mi información, gracias</p>	<p>No reviso con frecuencia la página y no sabía que podría encontrar esa información allí Pq no son oportunos en la información NO HE TENIDO LA NECESIDAD No he tenido necesidad Lo he comprobado EN ALGUNA OPORTUNIDAD VREO HABERLA UTILIZADO. Voy a intentarlo No he intentado hacerlo por la página web. No tenía la información la verdad no sabia No los he requerido En realidad, nadie me ha exigido esos documentos, y por eso no los he necesitado.</p>
---	---

**Pregunta 6:**

¿Qué servicios considera que debe incluir FONPRECON en su página WEB?

49 respuestas

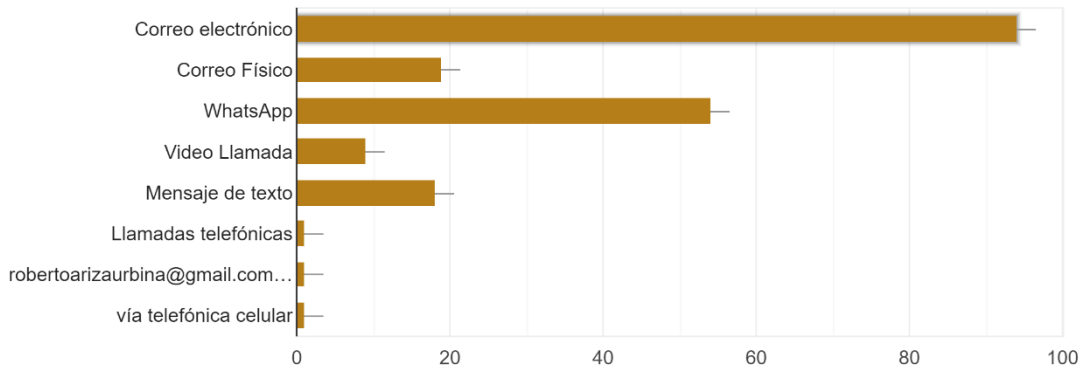
<p>Ninguno lo Único es que la pagina sea más amigable. chat virtual con respuestas en tiempo real reuniones virtuales no la he utilizado, seria no falta de respeto sugerir algo Links de los servicios. No he revisado. DEBERIA TENER TODAD LA INFORMACION DE SEMANAS COTIZADAS NO SOLO DEL CONGRESO SINO TAMBIEN DE LAS EMPRESAS DONDE NOS</p>	<p>DONDE SE HA LABORADO ANTERIORMENTE. Nunca había ingresado a la página. no sé qué ofrece ya que no sabía de la página Qué porcentaje tengo para pensionarme de acuerdo a las semanas cotizadas. Actualización de datos personales (teléfono, dirección de residencia) Como afiliado, como ciudadano, ¿cómo pensionado? Como afiliado un aplicativo que me liquide mi posible mesada futura AFILIACION Y TRASLADOS EN LINEA</p>
--	--

<p>REPORTEN SI YA TENEMOS EL TIEMPO Y LA EDAD PARA LA PENSION mejora el tema del registro No conozco la pagina Más información de porqué es mejor pensionarse con FONPRECON Chat con el usuario para despejar dudas Debe Existir una información completa de los Afiliados SALUD ACTUALIZACION EN EL TRAMITE DE PENSIONES ninguna N/A chat virtual no la he revisado Récord de aportes y consulta de historia laboral en línea, información sobre prestaciones y requisitos y actualidad en materia pensional ETAN BIEN Un extracto con el saldo Consulta de semanas cotizadas Ninguna Considero que es bastante completa Asistencia en línea, en tiempo real Un chato y que también los números de teléfono donde se atendieran los requerimientos o que las inquietudes fueran resueltas satisfactoriamente tocaría revisarla para poder dejar mis comentarios</p>	<p>Debo revisar bien la página, no tengo claridad por el momento qué podría incluirse No he consultado su página web Q contesten las líneas telefónicas y den una buena información oportuna, eficaz y de fondo, dibujo evadir las respuestas Hacer más amigable la página para los afiliados Mejorar la sección de noticias TODO ESTA BIEN TODO LO NECESARIO PARA OBTENER CLARIDAD. Sentencias de reliquidación de pensiones de excongresistas Por ahora no considero nada al respecto. La historia de los extractos de los Bonos Pensionales toda la información necesaria para conocer el porcentaje en el que FONPRECON nos reconocería la pensión por cumplimiento de edad LA OPCION DE DESCARGAR LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES DIRECTAMENTE DESDE LA PAGINA WEB Consulta de los estados en que se encuentren los trámites de los expedientes de cesantías.</p>
--	--

Pregunta 7:

¿Por qué medio de comunicación prefiere ser contactado por FONPRECON? Puede marcar más de una opción?

99 respuestas



**Pregunta 8:**

Como afiliado, ¿Qué temas quisiera que abordará Fonprecon en sus charlas y por qué medio podría asistir?

64 respuestas

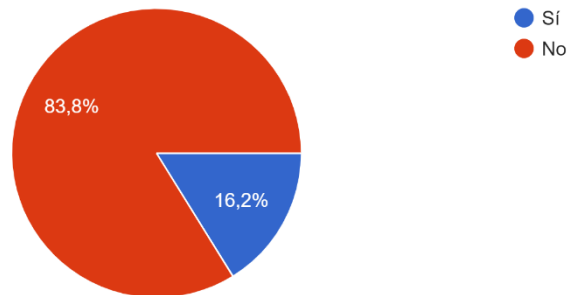
<p>Virtual virtual Los q sean necesarios para tener a uno informado. Cualquier medio virtual/actualización de normas temas puntuales que afecten su condición de afiliados o pensionado ejem gravámenes capacitación en salud Pensión si uno deja trabajar en el congreso que pasa Todo lo referente a liquidación pensiones. CHARLAS SOBRE ASESORIAS PARA PEBNSIO, VIRTUALMENTENARSE Presencial LIQUIDACION DE PENSIONES ACTUALIZACION DE NORMATIVIDAD-VIRTUAL Tramites de pensión.  Temas para los que estamos cerca de ser pensionados</p>	<p>Temas sobre el proceso que debemos adelantar los que estamos próximos a pensionarnos, para tener claridad en los requisitos y procedimientos. De manera virtual. Cuáles son los Beneficio por ser afiliado. prepensionados actividades Como actuar ante la administradora que no reporta la totalidad de mis cotizaciones Trámite de bono pensional y corrección de historia laboral POR EL MOMENTO VIRTUAL ilustrar a las personas próximas a pensiones, y explicarles porqué Razo hay que pensionarse liquidación de pensiones y cesantías WhatsApp ¿Qué beneficios tengo como afiliado si vivo fuera de Bogotá? Temas sobre mesada pensional - virtual tener más asesorías en el tema de los prepensionados DIFERENCIA ENTRE BONOS Y TRASLADO DE APORTES</p>
---	--

<p>QUE SEAN PRESENCIALES PARA PODER DESPEJAR DUDAS</p> <p>Ventajas del fondo, asistencia virtual</p> <p>DESGLOCE Y COMO QUE FUNCION TIENE CADA HISTORIA LABORAL O CERTIFICACION</p> <p>salud</p> <p>Proyectos de emprendimientos para la vejez</p> <p>Información general sobre pensiones, actualidad del RPMPD y podría asistir en forma virtual</p> <p>como pensionarse mejor- Virtual</p> <p>LA PREPENSION Y ECONOMIA DEL PENSIONADO</p> <p>Trámites previo a los afiliados del semanas cotizadas y las que faltan para lograr el beneficio del trabajo por tantos años de labor</p> <p>Requisitos que se deben cumplir al momento de solicitar el derecho a pensión.</p> <p>preferiblemente asistencia en forma virtual.</p> <p>Por zoom u otras</p> <p>Video conferencias</p> <p>TRAMITE DE PENSION</p> <p>Requisitos que debe cumplir el empleado al momento de tramitar el proceso de pensión.</p> <p>Capacitaciones virtuales.</p> <p>Proyecto de reforma pensional</p> <p>Charla sobre cómo tomar psicológica sobre la pensión</p> <p>ventajas de fonprecon de administrar las cesantías</p> <p>En vista de la emergencia sanitaria video llamada</p>	<p>Saber si por medio de ustedes puedo averiguar semanas que no me aparecen registrados en mi historia laboral y que corresponden a otra empresa y ésta ya no existe. Podría asistir virtualmente</p> <p>Cite electrónico y WhatsApp</p> <p>Mejorar la atención de los pensionados.</p> <p>Liquidación de tiempos de servicio, teleconferencia</p> <p>YouTube</p> <p>PORCENTAJES PENSIONALES - VIRTUAL todo lo pertinente a la pensión.</p> <p>Correo</p> <p>Los beneficios de la afiliación a prima media y podría asistir de manera virtual.</p> <p>Temas de mejorar los Servicios a los afiliados video conferencia sobre porcentajes para acceder a una pensión de vejez</p> <p>Capacitación para futuros pensionados. Por zoom o meet o presencial</p> <p>Pensiones</p> <p>BONOS Y PENSION DE INVALIDEZ CUANDO YA SE TIENE LAS SEMANAS REQUERIDAS PARA VEJEZ</p> <p>Sobre formas de liquidación de pensiones aclarando lo que se incluye como factores; En tiempo de pandemia sería a través de video conferencias. salariales</p>
--	---

Pregunta 9:

Los números de WhatsApp de FONPRECON son 3134125975 y 3153456245, ¿ha hecho uso de ellos?

99 respuestas



¿Por qué?

67 respuestas

No los he necesitado no los conocía No ha sido necesario No los conocía. No los conocía No he tenido la necesidad No he tenido necesidad de hacerlo no ha habido necesidad no la tenia para una consulta Hasta ahora me entero que utilizan ese medio Siempre llamo a Dolly Rodriguez HE NECESITADO ALGUNA INFORMACION. NO TENIA LOS CONTACTOS Porque no tenia conocimiento de ello. no sabía que existían estos números No he requerido el servicio. No he tenido la necesidad de utilizar este servicio No los conocía No tenía conocimiento de ellos SIEMPRE ME BRINDAN INFORMACION OPORTUNA	Recibí una comunicación de ustedes y solicité despejar varias dudas no, los conocía No lo he necesitado aún no tenía conocimiento NO TENIA CONOCIMIENTO DE STOS NUMEROS NO ESTA ENTERADA QUE TENIAN ESE SERVICIO n/a No he tenido necesidad No he tenido la Necesidad No lo he requerido No los he requerido Por qué no los tenía No sabía Porque hasta ahora se aun no NO LO HE REQUERIDO No sabía que existían estos números NO SABIA QUE EXISTIAN no sabía que existían Lo haré cuando lo requiera NO SABIA
--	---

<p>no los he requerido No los conocía No sabía que existía Mo lo sabia NO ME LOS HABIAN FACILITADO No lo he necesitado Porque desconocía qué tenían whatsa no tenía conocimiento No tenía conocimiento Para tener mejor atención. Pero se demoran en atender y no responden No he tenido necesidad</p>	<p>los desconocía. No los conocía No he tenido la necesidad de usarlos. No sabía que existía No los he requerido. Porque hasta ahora caigo en cuenta, y porque hace dos años que no retiro cesantías, y por ello no me ha nacido la necesidad. EN TODO CASO MIL GRACIAS POR PERMITIR ESTE EJERCICIO, COM MERITO DE CALIFICACIÓN SATISFACTORIA. Hasta pronto.</p>
--	--

Después de analizadas las respuestas de la encuesta, se revisan los resultados y con base en las respuestas predominantes, se toman las siguientes acciones:

#### **ANALISIS DE RESPUESTAS Y PLAN DE ACCION DE LAS ENCUESTAS AL GRUPO DE VALOR AFILIADOS**

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA PREDOMINANTE</b>
1. ¿Los reportes de historia laboral enviados por FONPRECON de manera anual, ¿han sido recibidos oportunamente?	RESPUESTA NEGATIVA 24 POR QUE: No llegan al correo
2. La información de historia laboral enviada por FONPRECON ¿se encuentra acorde con la realidad de sus cotizaciones?	RESPUESTA NEGATIVA 44 POR QUE: No tiene tiempo cotizado en COLPENSIONES, tiempos laborados en entidades privadas.
3. ¿Cuándo solicita información sobre su afiliación, historia laboral, pago de aportes y peticiones en general, ha sido atendido oportunamente y con suficiencia?	RESPUESTA NEGATIVA 35 POR QUE: No ha solicitado nada. No se conoce los canales de comunicación
4. En su condición de afiliado, ¿Qué considera que debe mejorar FONPRECON para lograr su satisfacción? ¿Y en qué forma le gustaría participar para ello?	PREDOMINA: Un contacto más cercano con los afiliados para que se brinde información en temas pensionales, mejores canales de comunicación.  <b>MEJOR SERVICIO PARA CESANTIAS, TENER ACCESO A LA INFORMACION DE</b>



 <p><b>FONPRECON</b> Pensiones y Cesantías</p>	<b>PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	CODIGO: PLN-ARU-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 13/07/2021 Página 41 de 83
---	---	--

	<b>CESANTIAS, ALGO COMO UN EXTRACTO</b>
5. FONPRECON, en su página web, a través del enlace “AFILIADOS” tiene a su servicio certificaciones de afiliación, reportes de historia laboral, asesoría virtual, doble asesoría, ¿Ha accedido a ellos?	RESPUESTA NEGATIVA 30 PREDOMINA: No se ha necesitado
6. ¿Qué servicios considera que debe incluir FONPRECON en su página WEB?	PREDOMINA: chat y un mecanismo para conocer el % en que podría quedar la pensión- simulador de pensión  <b>CONSULTA PARA SABER EN QUE ESTAN LOS TRÁMITES DE CESANTIAS</b>
7. ¿Por qué medio de comunicación prefiere ser contactado por FONPRECON? ¿Puede marcar más de una opción?	CORREO ELECTRONICO: 97 WHATSAPP: 57 Incluye personas que contestaron correo y WhatsApp

### PLAN DE ACCION POR PREGUNTA

PREGUNTA	ACTIVIDADES PROPUESTAS	FECHA CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD
1. Los reportes de historia laboral enviados por FONPRECON de manera anual, ¿han sido recibidos oportunamente?	Con el fin de actualizar los datos se propone:  1. Enviar mensajes de texto para que los afiliados que no hayan recibido los extractos actualicen el correo electrónico.	Mayo
	2. Publicar en la ventana modal de la página WEB, un mensaje para que los afiliados que no recibieron la información de historia laboral o extractos se contacten al WS y correos afiliados.	Mayo

	3. A través de los empleadores solicitar que remitan los correos electrónicos institucionales de los funcionarios afiliados a FONPRECON.	Mayo
2. La información de historia laboral enviada por FONPRECON ¿se encuentra acorde con la realidad de sus cotizaciones?	Con el fin de consolidar la HL con aportes de COLPENSIONES se propone:  1. Enviar solicitud a COLPENSIONES solicitando retomar las mesas de trabajo con COLPENSIONES para estudiar la posibilidad de intercambiar la HL para cargar de manera informativa en el reporte de FONPRECON.	Mayo - Junio - Julio Agosto
	2. Si se hace convenio de intercambio de información, solicitar a ZUE desarrollar la estructura para el cargue según el formato acordado con COLPENSIONES.	Julio
	3. Enviar mensajes de Texto a los afiliados invitándolos a remitir el formato de ajustes de HL para requerir certificaciones CETIL y proceder a cargarlo de manera informativa en el Reporte de HL.	Mayo
	4. Coordinar con Zbox la forma de cargar CETIL de manera informativa en el reporte de HL de FONPRECON	Julio

	5. Contactar directamente a través de WS a los Afiliados activos cotizantes para que actualicemos su HL. (Esta labor debe ser gradual durante el año.	Junio a Diciembre
3. Cuándo solicita información sobre su afiliación, historia laboral, pago de aportes y peticiones en general, ha sido atendido oportunamente y con suficiencia?	Para cumplir con esta petición, se propone: 1. Informar sobre las líneas de atención directa para lo cual se debe tener en la página WEB los números de WS.	Mayo
	2. Hacer la recuperación de Historia Laboral de tiempos del Congreso más ágil, para ello es necesario realizar un trabajo conjunto con las oficinas de Senado y Cámara ya que es las respuestas son muy demoradas	Julio a Noviembre
4. En su condición de afiliado, ¿Qué considera que debe mejorar FONPRECON para lograr su satisfacción? ¿Y en qué forma le gustaría participar para ello?	Los afiliados quieren recibir información sobre temas pensionales por lo que se propone: 1. Enviar podcasts o videos cortos por WhatsApp.	Julio
	2. foros virtuales	Agosto
5. FONPRECON, en su página web, a través del enlace “AFILIADOS” tiene a su servicio certificaciones de afiliación, reportes de historia laboral, asesoría virtual, doble asesoría, ¿Ha accedido a ellos?	Las personas no hacen uso porque al parecer no conocen los servicios de la página web, se propone: 1. Enviar mensajes por WS para indicando como ingresar a los servicios del Fondo	Agosto
6. ¿Qué servicios considera que debe incluir	Las personas desean tener datos de % de liquidación pensional y de cesantías y por ello se propone: 1. Un simulador de liquidación se podría hablar con los Ingenieros de Fonprecon para estudiar si es posible	Agosto

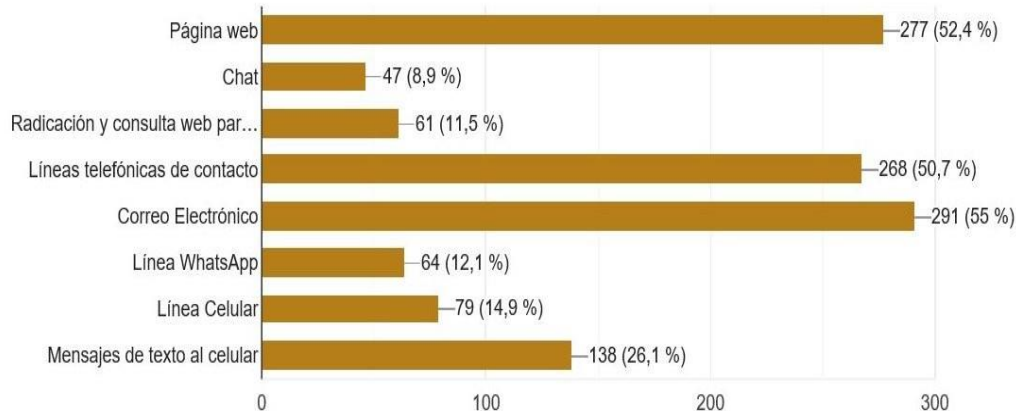
FONPRECON en su página WEB?	hacerlo en macro de Excel o cotizarlo con ZUE	
	2. Servicio de Chat en jornada continua	Julio a Diciembre
7. Por qué medio de comunicación prefiere ser contactado por FONPRECON? ¿Puede marcar más de una opción?	Para contar con los datos que permitan contactar a los afiliados por WhatsApp, se podría utilizar la misma propuesta de solicitud de información a los empleados	ESTA NO SE ENCUENTRA EN EL CRONOGRAMA

- **Grupo de valor pensionados:** La Subdirección de Prestaciones Económicas, en conjunto con el grupo de atención al usuario, realizó una encuesta a los pensionados, con el fin de adelantar las gestiones para identificar las necesidades y expectativas de su grupo de valor, siendo los pensionados parte fundamental de esta Entidad. Se realizaron 13 preguntas, y los resultados fueron los siguientes:

#### Pregunta 1:

¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación que tiene FONPRECON conoce?

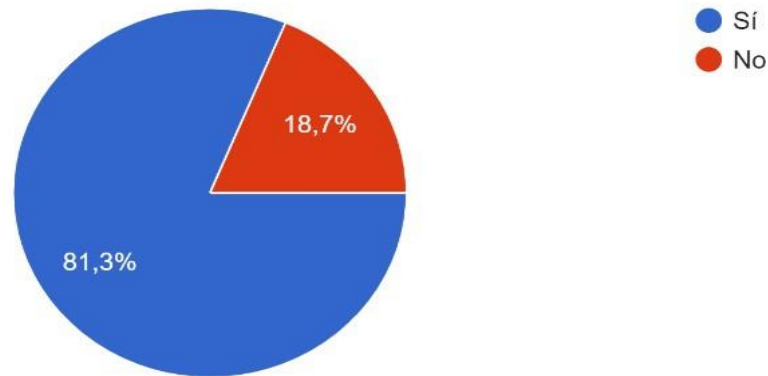
529 respuestas



#### Pregunta 2:

¿Considera que estos canales son efectivos?

529 respuestas



El 81,3 % de las personas que respondieron la encuesta consideran que sí son efectivos y el 18,7% indica que no son efectivos.

### Pregunta 3:

Respecto a la pregunta anterior se les pregunto a los pensionados el por qué consideran que sí o no son efectivos los canales de comunicación a lo que respondieron:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información pronta</li> <li>- Siempre responden</li> <li>- No contestan, no responden, pareciera que no le importa la suerte de los pensionados</li> <li>- Son claros para nosotros</li> <li>- Dan suficiente información</li> <li>- No responden</li> <li>- Es lo único que tengo posibilidad de ver</li> <li>- Son rápidos y expeditos</li> <li>- Ma hacen la vida mucho más fácil sin tener que desplazarme hacia la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando he realizado alguna solicitud a sido oportuna la respuesta.</li> <li>- Encuentro la respuesta a mis solicitudes</li> <li>- Son inmediatos</li> <li>- La comunicación es eficaz</li> <li>- Son diligentes y responden con tiempo las solicitudes</li> <li>- Nunca responden en ninguno</li> <li>- Nunca contestan, de vez en cuando el celador contesta, pero comunica que están almorzando o q llame después porque están ocupados o porque hoy no están atendiendo o porque no fueron a trabajar</li> <li>- Tengo la información inmediata .</li> </ul>
---	--

- Ma hacen la vida mucho más fácil sin tener que desplazarme hacia la entidad
- Porque la comunicación fluye mejor
- Hace falta una comunicación más rápida y eficiente. La mayoría de las veces no se logra
- Es bueno para comunicarse uno.
- No todos manejamos internet
- Responden oportunamente
- No dan solución
- Solo consulto certificaciones y funciona bien
- Información oportuna. Respuesta a nuestras solicitudes. Que
- Nos contestan bien
- No los he utilizado, no los conozco
- La página web me parece confusa para acceder a los servicios y las líneas telefónicas presentan congestión o no son atendidas.
- No atienden oportunamente
- Me dan información sobre lo que necesito
- Las veces ingresadas he obtenido respuesta
- Son de fácil acceso y siempre hay respuesta a las solicitudes o inquietudes.
- Dan respuesta
- Responden con prontitud las inquietudes
- Porque brindan información
- Siempre me han contestado y me han dado la información correcta.
- La comunicación telefónica es deficiente cuando no es imposible
- Cuando los he utilizado han sido

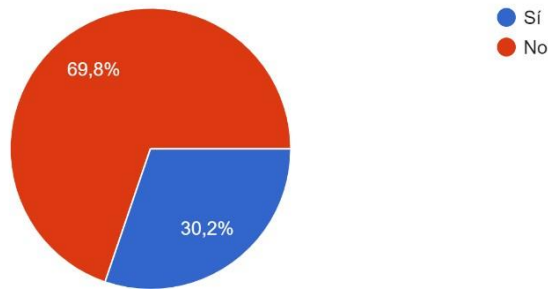
- ES LO QUE SE USA
- las pocas veces que he consultado se ha resuelto el requerimiento
- DAN RESPUESTA PRONTA
- Los telefónicos son menos oportunos y un poco ineficientes
- Porque son efectivos
- RESPUESTA Y CONTESTACIÓN INMEDIATA
- Comunicación telefónica un poco complicado
- Porque nos solucionan cualquier solicitud
- Porque me han respondido cuando necesito algo
- Porque no hay un acceso directo y a veces la clave no sirve y no se puede adelantar el trámite.
- Muy ágiles en la respuesta
- Son eficientes
- Por su eficacia y eficiencia en el momento de comunicar las decisiones de Fonprecon
- Porque siempre he recibido la información que he necesitado
- Nunca contestan el teléfono.
- Consulta rápida y efectiva
- No contestan y es muy difícil manejar la página web pues para solicitar un documento es muy difícil pues no se puede entrar o se cae
- La usabilidad e interfaz de la página podrían ser mejores
- Atentas y oportunas respuestas a las distintas solicitudes. no conocía que tenía los canales

<p>efectivos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Me atiende bien</li> <li>- Porque es una comunicación mucho más rápida y oportuna</li> <li>- Porque siempre me he podido comunicar eficientemente con ellos</li> <li>- los conoce uno y los utiliza sin problema.</li> <li>- Porque hasta la fecha todo trámite me ha salido bien</li> <li>- Se mantiene una comunicación entre FONPRECON y el Pensionado</li> <li>- Tengo comunicación buena y respuesta inmediata a mis solicitudes.</li> <li>- Han respondido a mis inquietudes oportunamente</li> <li>- Responden demorados, pero responden</li> <li>- En la línea telefónica muy rara vez contestan</li> <li>- La página funciona y podemos expedir los documentos que necesitamos</li> <li>- Información clara y rápida</li> <li>- Cada vez que solicito a través del correo electrónico un certificado me lo envían</li> <li>- los he usado poco</li> <li>- por su facilidad</li> <li>- Encuentro la información requerida</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Mas fácil y se tienen alternativas para la comunicación</li> <li>- Porque he obtenido respuestas</li> <li>- Me informan lo que está sucediendo</li> <li>- Siempre he tenido respuesta</li> <li>- LO UNICO QUE SE MANEJAR.</li> <li>- Respuesta oportuna</li> <li>- Por su respuesta inmediata</li> </ul>	<p>adicionales de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando los he requerido he obtenido las respuestas adecuadas</li> <li>- Se recibe la información requerida</li> <li>- Cuando he necesito comunicarme, no he tenido problema para hacerlo</li> <li>- Se demoran en la respuesta</li> <li>- Pro que dan respuesta a la solicitud</li> <li>- Casi nunca contestan, o se demoran demasiado.</li> <li>- Prácticos y ágiles</li> <li>- He obtenido la respuesta en su momento e conseguido lo que necesitado directamente</li> <li>- Para solicitar información igualmente certificados y novedades del Fonprecon</li> <li>- Dan contestación</li> <li>- Con esos me comunico</li> <li>- respuesta efectiva</li> <li>- Porque atienden las inquietudes</li> <li>- Facilitan la comunicación</li> <li>- Hasta ahora, no he tenido inconveniente en la información. Sin embargo, considero importante remitan por correo Certificados de Ingresos y Retenciones, para Declaración de Renta, gracias</li> </ul>
--	---

**Pregunta 4:**

¿Además de los canales con que cuenta FONPRECON, considera se debe implementar otro?

529 respuestas



**El 69,8 % de los encuestados contestó que no consideran que deba implementarse otro canal y el 30,2 % considera que sí.**

**Pregunta 5:**

¿Cuál sería ese canal sugerido?

<ul style="list-style-type: none"> <li>- WhatsApp</li> <li>- No</li> <li>- WhatsApp</li> <li>- Chat</li> <li>- Algo directo y personal con los pensionados</li> <li>- Asesoría personal</li> <li>- No conozco ninguna línea telefónica donde se pueda llamar y contesten y si logramos que contesten que es difícil!!! Lo que uno pregunte sean atentos con la persona.</li> <li>- El correo electrónico</li> <li>- NA</li> <li>- El correo</li> <li>- N/A</li> <li>- whatsapp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagina web</li> <li>- Certificaciones en línea</li> <li>- WhatsApp línea celular</li> <li>- Mas comunicación para el pensionado que no maneja la informática</li> <li>- No conocemos cuáles hay</li> <li>- Línea de WhatsApp</li> <li>- La página web es suficiente</li> <li>- Porque atienden las inquietudes Actividades</li> <li>- Todos los propuestos tecnológicamente</li> <li>- No se.</li> <li>- Por WhatsApp</li> <li>- Chat de Telegram</li> <li>- El que se aproxime a las necesidades mutuas.</li> <li>- Una línea telefónica que siempre responda</li> <li>- Comunicación directa</li> <li>- yo creo que hay varias opciones esta bien</li> <li>- WhatsApp Celular</li> </ul>
---	---



- Correo electrónico
- Ninguno
- El canal de respuesta inmediata y verdadera fecha del pago oportuno de las mesadas pendones. Y sin dejar q los bancos detengan los pagos y trabajen con los pagos demorando su giro inmediato a las cuentas nuestras y los descuentos del X MIL, ES DECIR q los pagos sean automáticos e inmediatos desde el momento q gira fonprecon
- Que atiendan las llamadas uno llama y nadie contesta
- Ninguno
- No conozco la línea del WhatsApp y me parece interesante una comunicación por esta vía.
- El correo x el celular y las llamadas telefónicas al teléfono fijo y las comunicaciones x escrito
- Comunicación permanente tl
- Teléfono fijo
- Personalizado
- Darle viabilidad oportuna a los que ya están implementados
- Que contesten el teléfono
- WhatsApp y correo electrónico
- Chat y whatsapp
- Visita domiciliaria
- Un Telefónico que sea atendido oportunamente y se permita contactar al funcionario de cualquier rango. Además cada una de esas personas o funcionarios, tienen un teléfono celular institucional, que debe de conocido por los Pensionados para que si es necesario pueda comunicarse
- Mas funcionarios
- El que ustedes quieran implementar, esta bien

- web
  - Chat, WhatsApp, los demás
  - Los que permitan mejorar la comunicación.
  - Contacto permanentemente con el usuario
  - Me gustaría el WhatsApp hasta ahora no lo tengo
  - El correo electrónico o el WhatsApp
  - Consulta y Respuesta personalizada es irremplazable.
  - LÍNEA celular. . Mensajes de texto al celular y línea WhatsApp
  - Realizando llamadas
  - correo electrónico y whatsapp
  - Correos o mensajes de forma permanente donde nos indiquen aspectos que sonde nuestro interés
  - Facebook, Instagram, Youtube
  - El correo digital
  - Correo electrónico
  - La línea de WhatsApp up me ha resultado muy útil con otras empresas y, en todo caso, el teléfono con un receptor humano ( NO un robot) siempre será necesario para casos especiales.
  - Página web
  - No conozco WhatsApp, ni celular
  - Celular , WhatsApp
  - Son los suficientes
  - WhatsApp, línea celular, página web
- Una tumba o un hueco No se le olvide al sr director el día q me dijo q podía vivir con un salario mínimo y como vivía en un sitio como estos estrato 4 su único deseo es verme debajo de los puentes se lo juro por las cenizas de mi esposo por mi vida me tiene pasando dificultades un aplauso goza con esto
- Los que registra pero q funcionen y nos den orientaciones
  - Esos canales son efectivos
  - No tengo claro que opciones puedan existir. De ahí la respuesta.
  - chat
  - Correo electrónico.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un correo más personalizado para que la comunicación sea más directa y expedita.</li> <li>- Celular WhatsApp</li> <li>- Más líneas telefónicas de servicio al pensionado</li> <li>- 1 enviar a cada pensionado información actualizada informando todos los cambios que</li> <li>- Además de la página web, considero que un email en el que haya comunicación y respuesta oportuna puede ser muy eficaz sin necesidad de complicar la vida a los pensionados del Fondo.</li> <li>- Zoom, Teams, para para conversaciones virtuales urgentes.</li> <li>- No aplica</li> <li>- Contacto telefónico con el pensionado</li> <li>- Asesoría virtual, pero que atiendan porque el chat que hay en este momento nunca está disponible</li> <li>- Vía zoom</li> <li>- Me gustaría conocer los otros como el WhatsApp</li> <li>- Un correo personalizado para que los usuarios no desconfíen de los mensajes de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- WhatsApp</li> <li>- wasap</li> <li>- Mensajes de texto</li> <li>- Para un buen servicio la entidad es la que toma esa decisión para un buen servicio</li> <li>- no se me ocurre</li> <li>- Mensajes de texto</li> <li>- Más allá de tener los canales, no informan cuáles son accesibles para los asociados</li> <li>- Los que existen., según el listado de esta encuesta, son suficientes, pero no se conocen y se sabe cómo usarlos. Deben hacer tutoriales y capacitaciones sobre cómo funcionan y cómo usarlos.</li> <li>- Zoom</li> <li>- Línea telefónica</li> </ul>
---	--

### Pregunta 6:

¿En la Página web de FONPRECON, qué tema de interés quisiera se publique?

<ul style="list-style-type: none"> <li>- No</li> <li>- Modificaciones en las leyes de pensionados</li> <li>- Vida sana</li> <li>- La casa del pensionado, que paso con ella? Y a donde queda?</li> </ul>	<p>No soy muy activo en la web</p> <p>Ninguna Web</p> <p>Las respuestas de las peticiones y que el usuario pueda realizar seguimiento</p> <p>Actividades</p> <p>Reformas pensionales</p>
--	--

- No la tengo
- Todo lo relacionado tema pensiones
- Información sobre afiliación a caja de compensación
- Nunca he podido ingresar
- N/A
- Todos los servicios q prestan con respeto Las mesadas pendones. Porque actualmente fonprecon tienen un negocio con los bancos tradicionales ojo con eso
- Beneficios a usuarios ofrecidos por entidades.
- Los derechos que se tiene, informar los aumentos anuales
- Ninguno
- Ser más ágil y fácil la atención virtual para los adultos mayores la tecnología es difícil.. Gracias
- CUIDADO DEL ANCIANO
- Quisiera conocer los servicios a los que podemos acceder los pensionados. Los desconozco.
- Actividades a realizar
- Sobre pensiones
- Interés de pensiones En principio toda la Normatividad existente , poco a poco , para conocimiento de cómo adquirir el derecho a ser pensionado
- TODO LO RELACIONADO CON LA CASA DEL PENSIONADO
- Las nuevas leyes con relación a los pensionados
- Los trámites para trasladar los meses trabajados a Colpensiones.
- Más claridad en los trámites
- Las últimas noticias que involucren aspectos relacionados con los pensionados
- Novedades, decretos, leyes, para estar enterados de las decisiones relacionadas con el pensionado

Los beneficios q tenemos los pensionados  
 Fecha de pago a pensionados  
 Sugerencias financieras  
 convenios con entidades y ofertas  
 Todos los temas relacionados con los pensionados  
 Toda la información de interés para los pensionados  
 Recreación para adulto mayor  
 Procesos o beneficios para los pensionados  
**CAPACITACION DE PENSIONADOS**

Temas legales, sociales, económicos, de la familia, recreación, culturales, bienestar, deportes, alcances de la inminente reforma tributaria y las posibles afectaciones para los pensionados en general.

Las últimas disposiciones sobre las pensiones  
 No tengo la página web

A que tenemos derecho nosotros los pensionados y conocer convenios con cajas de compensación.

De momento no tengo tema

Deportes

Las nuevas reformas reales para pensionados. salud

Actualizaciones, normativa

Pagos, aumentos

Fechas de pago

Los derechos adquiridos la próxima reforma tributaria los puede modificar

la defensa de las pensiones para que no sean gravadas

Actualizaciones y novedades

Acciones bienestar pensionados

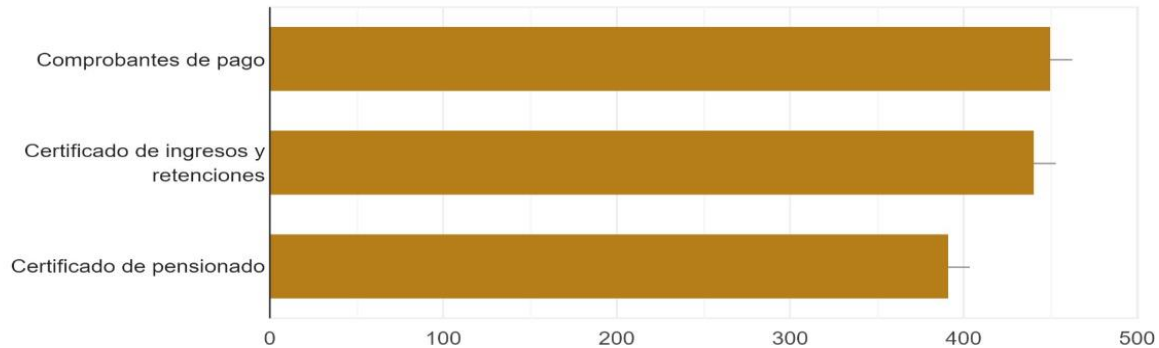
- Todo lo relacionado con la información y orientación al sector de los pensionados
- Todo lo relacionado con los programas que tiene el Fondo para los pensionados
- Nunca la he consultado.
- Parte social del pensionado
- No sólo la información de cada uno de

- Temas de interés para los pensionados.
- Eventos, actividades, ofertas de convenios para pensionados
- Boletines informativos sobre sus actividades con información que interese a los jubilados
- La información que beneficie al pensionado
- Novedades
- Nómina pensión
- Ninguna
- Novedades sobre pensiones y acciones a seguir
- La actualidad económica y financiera del País
- Leyes
- Actividades de toda índole para los pensionados
- Hay temas jurídicos sociales de Salud etc
- Estados de cuentas. Informaciones de carácter especial.
- temas para adulto mayor
- De actualidad para el usuario.
- No se
- Todos los temas inherentes
- Preparación para salir pensionado
- las normas q salgan a favor de los pensionados
- Mas información de temas de los pensionados. Por ejemplo no sabía que existía un lugar en Teusaquillo para socializar y para actividades
- Todo lo referente al Fondo y las necesidades de sus pensionados.
- Actualidad

- los pensionaria, sino información general sobre el régimen de pensiones en Colombia y a nivel internacional
- Las actualizaciones de la entidad.
- Salud y recreación
- Informaciones generales
- No la conozco
- Todas las reformas que tenga la entidad
- Saldos de la deuda y estados de cuenta
- Como hacer las diferentes diligencias ante FONPRECON
- Nuevas normas
- No la conozco
- Asuntos de salud básicamente
- Opiniones de interés, no compartidas por políticas oficiales
- Reforma a las pensiones
- No lo sé.
- Todo lo inherente a pensionados
- Por lo menos la fecha de cumpleaños el día del pensionado
- Noticias de interés para los pensionados.

### Pregunta 7:

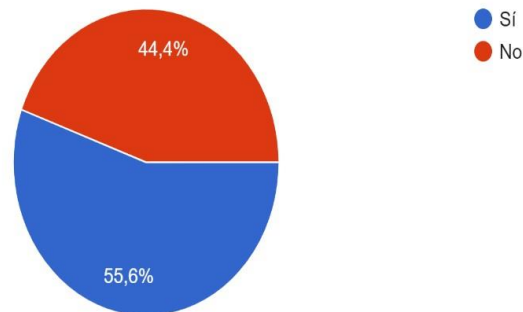
De los siguientes documentos cuales quisiera recibir por correo electrónico o WhatsApp  
502 respuestas



### Pregunta 8:

En la página web de FONPRECON existe el servicio de certificación en línea ¿usted lo utiliza?

529 respuestas



Si su respuesta es no, por favor cuéntenos por qué

<ul style="list-style-type: none"> <li>- No lo he necesitado</li> <li>- No tenía información</li> <li>- No sabía</li> <li>- No lo conocía</li> <li>- Desconocimiento</li> <li>- No lo conozco</li> <li>- No sabía</li> <li>- Si lo consulto</li> <li>- No sé de tecnología</li> <li>- No se</li> <li>- No he podido ingresar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por desconocimiento</li> <li>- Aún no he tenido necesidad de utilizarlo</li> <li>- No tenía conocimiento de esta herramienta</li> <li>- He ido personalmente</li> <li>- Porque me es difícil manejar la página</li> <li>- NO LO CONOZCO</li> <li>- No me he pensionado aun</li> <li>- Es imposible llegar a ese servicio. Es más fácil ir o solicitarlo por teléfono</li> <li>- No sé a qué hace referencia.</li> <li>- Excepcionalmente lo he utilizado y ha</li> </ul>
---	---

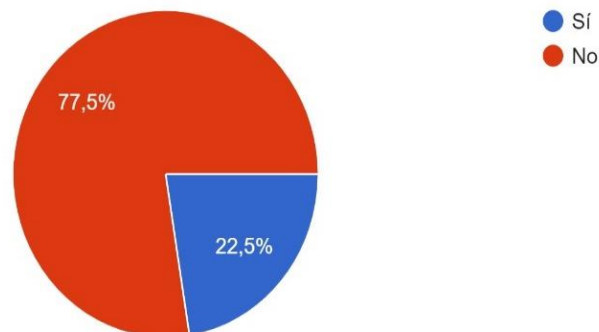
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca lo he solicitado</li> <li>- No lo conozco</li> <li>- No lo sabía</li> <li>- No lo sabía</li> <li>- No funciona vuelvo y repito, no contestan jamás nos dejan en visto</li> <li>- Lo hago a través del correo electrónico</li> <li>- Desconocimiento</li> <li>- Se me dificulta</li> <li>- No lo utilizo</li> <li>- No tengo computador</li> <li>- No me deja ingresar</li> <li>- Cuando me lo solicita una entidad</li> <li>- Llamo</li> <li>- Me es muy difícil</li> <li>- Nunca he podido ingresar a través de la página web, no me deja validar mi información y hacer solicitudes como pensionada.</li> <li>- No, se me dificultó el uso de la página Web.</li> <li>- no conocía del servicio</li> <li>- Nunca lo he utilizado, no me gusta lo complicado, agradezco que siempre me envíen el comprobante de pago a mi correo</li> <li>- La tecnología me atropella</li> <li>- No lo he si necesitado</li> <li>- Falta de información de mi parte</li> <li>- No tengo computador y por el teléfono nunca lo he podido hacer</li> <li>- No ha sido necesario</li> <li>- No lo manejo</li> <li>- No se como se obtiene</li> <li>- Falta de información</li> <li>- No lo he necesitado.....</li> <li>- Hace rato solicité un certificados y nunca me contestaron</li> <li>- No sabía que existía</li> <li>- No conozco dirección de esta herramienta.</li> </ul>	<p>sido de gran utilidad. Creo vale la pena socializarlo más.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No utilizo la página web</li> <li>- No lo he necesitado, pero si lo necesitara lo utilizaría.</li> <li>- Si</li> <li>- NA</li> <li>- No se cómo hacerlo</li> <li>- No lo he utilizado</li> <li>- Los estoy recibiendo por correo</li> <li>- Porque es inmediato</li> <li>- Lo desconocía</li> <li>- casi no la utilizo</li> <li>- No he tenido la oportunidad</li> <li>- No le he necesitado</li> <li>- Nunca he pedido certificaciones</li> <li>- No soy diestro en el manejo de páginas web</li> <li>- No he tenido necesidad, pero tendré presente este dato para cuando necesite algún tipo de certificación</li> <li>- No se ha utilizado</li> <li>- no se me había ocurrido, pero lo voy a hacer de ahora en adelante.</li> <li>- No se como funciona</li> <li>- Es complicado ingresar y me dice que ya tengo un usuario y contraseña pero no sé cuál es</li> <li>- No me ha parecido necesario.</li> <li>- Porque no he necesitado certificados, hasta ahora voy a necesitar.</li> <li>- Es importante tenerlo y conservar este servicio.</li> <li>- No se utilizarlo</li> <li>- Lo hice una vez y nunca me respondieron</li> <li>- PORQUE NO HA SIDO POSIBLE</li> <li>- No lo he comprobado</li> <li>- No se utilizar el internet</li> <li>- No se como se diligencia</li> <li>- requiere mucho tiempo</li> <li>- No he hecho uso de este servicio</li> <li>- Difícil lograr interlocutor</li> <li>- No me interesado</li> <li>- Porque he intentado y colocado clave, pero</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porque no tengo conocimiento</li> <li>- Porque no sabía que existía esa opción</li> <li>- Siempre es necesario tener una certificación escrita.</li> <li>- No lo he requerido</li> <li>- Es más difícil</li> <li>- He pasado desapercibido</li> <li>- Hasta ahora se que existe.</li> <li>- No sabía</li> <li>- No he tenido la oportunidad</li> <li>- Para mí es difícil entrar ,necesito pedir ayuda y a veces no hay quien</li> </ul>	<p>nunca ha sido posible ingresar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- porque esta desactualizado para años anteriores a 1994</li> <li>- No tengo capacidad para ello</li> <li>- Desconozco cómo se genera este servicio</li> <li>- He intentado pero el sistema pide unos datos que no reconoce</li> </ul>
---	---

**Pregunta 9:**

¿Conoce si los pensionados se pueden afiliar a una Caja de Compensación de manera voluntaria y beneficiarse de actividades de bienestar, recreación, cultura y deporte?

529 respuestas

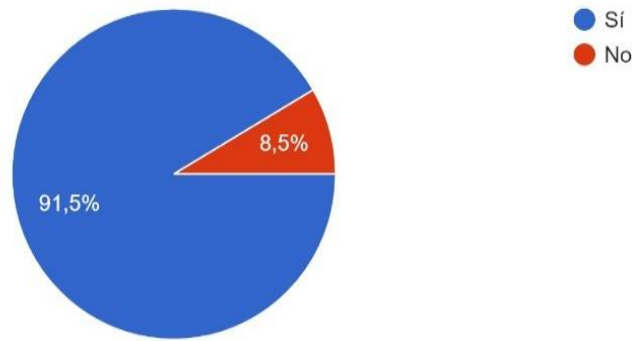


El 77,5 % de las personas que respondieron la encuesta contestaron que sí y el 22,5% contestaron que no.

**Pregunta 10:**

El banco a través del cual se le consigna la mesada pensional, ¿le presta un buen servicio?

529 respuestas



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguna</li> <li>- Ninguna</li> <li>- Si</li> <li>- Que avisen el pago el día anterior</li> <li>- Tiempo para actividades</li> <li>- Que nos defiendan los derechos que tenemos los pensionados ante el Congreso y que se realice un aumento justo a los que tenemos una pensión de medianos recursos.</li> <li>- El banco no le interesa sino que le consignen y me quitan el cuatro por mil siendo cuenta de pensionado.</li> <li>- Tener información permanente actualizada</li> <li>- No tengo ninguno</li> <li>- Hasta ahora ninguna</li> <li>- Mejor atención humana con los pensionados por parte de todos los funcionarios</li> <li>- Eficiencia en el servicio y control ingenio permanente a los giros de fonprecon con los bancos, entidades financieras corruptas parecidas a fonprecon, ya q no cuidan y respetan los derechos de nosotros los afiliados a compromisos pensionales y nuestros derechos como los q aportamos nuestros recursos para q no los administren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo pueda ser más eficiente y brinde cada día un mejor servicio, anosotros los pensionados.</li> <li>- Se nos informe sobre los asuntos de pago pendientes. tales como retroactivos.</li> <li>- Comunicación permanente x correo o x tel al domicilio. Todos somos de la tercera edad.</li> <li>- Todo está bien</li> <li>- Son buenos los servicios actuales.</li> <li>- Que el Banco no nos cobre el 4 por mil</li> <li>- Las peticiones deben ser respondidas con copia al correo o WhatsApp o mensaje se texto</li> <li>- Mejorar la comunicación telefónica fijar y móvil.</li> <li>- Agilidad.</li> <li>- Para mi el servicio ha sido bueno y oportuno</li> <li>- Respuesta oportuna a solicitudes</li> <li>- Encuentros virtuales para actualizarnos sobre diferentes temas o rutinas saludables</li> <li>- por ahora no tengo ninguna</li> <li>- Facilitar los canales comunicación y</li> </ul>
--	---



irresponsables como ustedes dentro de los parámetros de corrupción y en pésimo de servicio por ustedes fonprecon, no cuidan nuestros propios intereses y derechos al pago de la pensión inmediata oportuna

- Me gustaría recibir mayor información, sobre los servicios y beneficios a que tenemos derecho los pensionados.

Y me gustaría

- TODOS
- Actividades de OCIO.
- QUE SE TENGA ENCUESTA MEJORAR LA ATENCION DE LAS EPS A LAS PERSONAS MAYORES Y MAS SI SON

- mucho colaborar para que el
- COTIZANTES PORQUE LA ATENCION EN MI CASO AQUI EN VILLAVICENCIO ES PESIMA Y SI LE DESCUENTAN A UNO MES POR MES Y SE NECESITA UNA ESPECIALIDAD Y NO LA OTORGAN ES TERRIBLE Y MOLESTO PARA UNO COMO USUARIO.

- No dejarlo a su libre albedrío, tenerlo en cuenta, en el diseño de los Planes odiseñar
- Depende de los beneficios que preste a Casa del Pensionado y de ahí ver qué se podría aportar.
- Como lo han hecho, está muy bien. Muchas gracias por todo, Dios los bendiga.
- Ofrecer actividades ocupacionales y mejorar el rendimiento de los dineros.
- Estoy satisfecha con el servicio

acceso. Las oficinas parecen un Bunker. Además, deberíamos tener un representante en la junta directiva. Muchas veces tenemos que recurrir a derechos de petición dispendiosos para que se atiendan nuestras solicitudes

- la encuesta. el tema de las Cajas, recreación, bienestar, etc. son desconocidas. Soy receptivo aportar criterios e ideas para el mejoramiento del servicio a los pensionados. Gracias, ¡buena encuesta!

- Consideró adecuado el servicio
- APORTARIA MIS IDEAS PORQUE YA ESTA MUY MENGUADA LA PARTE DE DINERO.Y CON LA NUEVA REFORMA TRIBUTARIA QUE ESTAN ESTUDIANDO EN BOGOTA VA A QUEDAR PEOR LA SITUACION.

- Que el pago de la mesada sea más temprano y no el ultimo día,
- Estoy bien con los servicios que nos ofrecen. Mil y mil gracias, Dios los bendiga.
- Oportunidad, y entregar documentación completa por mi parte

- BBVA

- NA

- Pagos más puntuales y oportunos
- Deberían mejorar las líneas telefónicas ya que hay veces que cuando uno marca contestan es en portería; en cuanto al personal un mejor servicio porque la manera de atención al usuario no es la adecuada

- CONSIDERO QUE EL SERVICIO ES BUENO

- Que respondan con mayor prontitud las solicitudes quejas y reclamos

- Mas comunicación con los pensionados

<p>que me brinda FONPRECON</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio telefónico más eficiente. Pagar uno o dos días hábiles antes de fin de mes como era antes. 2 informar de manera oportuna nuestro pago. 3. Que los servicios si sean prestados oportunamente que no se quede en el papel y que las diligencias por la página sean fáciles y ágil. Mil gracias</li> <li>- Que sea de fácil acceso para nosotros los pensionados que somos adultos mayores</li> <li>- Más comunicación y socialización de los temas de</li> <li>- Información sobre las asociaciones de pensionados, acciones que tenga fonprecon para los pensionados, casa para reuniones de los pensionados, dónde se realicen actividades.</li> <li>- Que haya incentivos</li> <li>- Por ahora no</li> <li>- Recibir más información a través de mensajes de texto y WhatsApp</li> <li>- Mejorar canales virtuales</li> <li>- Información sobre beneficios a pensionados</li> <li>- hasta el momento todo excelente</li> <li>- Una mayor integración</li> <li>- Estar enterada de todo para aportar</li> <li>- mejor y más permanente comunicación</li> <li>- Mas proximidad y mejor comunicación permanente. Yo participaría activamente</li> <li>- Enviar a los correos un folleto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de las novedades y beneficios nuevos</li> <li>- casi al salario mínimo ose liquidarla no por la inflación sino por lo que el gobierno pacta con los trabajadores que ganan el mínimo</li> <li>- Más contacto personal</li> <li>- Orientación de créditos de dinero</li> <li>- no creo que todo está bien</li> <li>- Siempre he tenido un buen servicio cuando lo he necesitado por atención al usuario. Qué bueno que todo se nos facilite, gracias</li> <li>- Mejorar los servicios de la casa del pensionado</li> <li>- Saber los servicios que el Fondo pueda ofrecer a los pensionados.</li> <li>- La que se requiera por parte de ustedes</li> <li>- Contacto más permanente por correo o por WhatsApp</li> <li>- Lo social....</li> <li>- Información permanente</li> <li>- El servicio de Fonprecon es excelente estoy muy agradecida mi aporte es puro agradecimiento</li> <li>- Constante información yo estaría atento para difundirla</li> <li>- Viajes, turismo, planes recreativos, culturales.</li> <li>- Zoom para pensionados residentes en el extranjero</li> <li>- No sr</li> <li>- Tener claro conocimiento de los beneficios que tenemos como pensionados</li> <li>- La verdad, yo estoy satisfecho</li> <li>- Mayor comprensión por el servicio que nos brinda ANSPE.</li> <li>- Más información</li> <li>- Más comunicación estar más pendiente</li> </ul>
---	---

<p>informativo de servicios complementarios al alcance de lo pensionados. Gracias</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La afiliación a una medicina prepagada. Cual o cuales.</li><li>- Todo está bien</li><li>- tener un buen trato para todos</li><li>- sobre la pregunta anterior de las cajas de compensación</li><li>- Ninguna.</li><li>- Considero, en el caso mío he recibido una buena gestión</li><li>- Mas información sobre deberes, derechos y beneficios para los pensionados</li><li>- mi sugerencia es porque a nosotros los aumentos de nuestras mesadas no iguales a la de los congresistas ya que va allegar que los aumentos de nosotros. estará llegando</li></ul>	<p>de los comunicados</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mejor trato educación</li><li>- Otras alternativas para presentar la Supervivencia</li><li>- QJE SE NIVELE EL AUMENTO ANUAL CON EL PORCENTAJE DE AUMENTO, DEL SALARIO MÍNIMO QUE DECRETA EL GOBIERNO ANUALMENTE</li><li>- Mejorar un poco la información de políticas</li><li>- No me quejo</li><li>- Mejor comunicación, por ejemplo no tenía idea de nada de lo que ofrecen</li></ul>
---	---

 <p><b>FONPRECON</b> Pensiones y Cesantías</p>	<p><b>PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p>	<p>CODIGO: PLN-ARU-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 13/07/2021 Página 60 de 83</p>
---	--	---

De acuerdo a los resultados obtenidos en la anterior encuesta, se analiza los diferentes impactos para tomar las siguientes acciones:

		CRONOGRAMA Y PROPUESTAS GRUPOS DE VALOR - ATENCION AL USUARIO	FECHA: 23 DE ABRIL 2021	
OBJETIVO		De acuerdo con el resultado de las encuestas realizadas a una muestra de 2.100 pensionados de los cuales se obtuvo respuesta del 25% de los encuestados, se pretende mejorar los servicios prestados por la entidad, para que todas las solicitudes, inquietudes y dificultades sean atendidas oportunamente.		
Ítem	HALLAZGOS EN LAS ENCUESTAS	ACCION DE MEJORA A IMPLEMENTAR	FECHA	RESPONSABLE
1	<p>En la pregunta # 1 de la encuesta se preguntó a los pensionados ¿qué canales de de comunicación con los que cuenta FONPRECON conocen?</p> <p>Se evidencia en las respuestas que los menos conocidos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Radicación de PQR por medio de la pagina WEB CON UN 11,5 %</li> <li>- Chat 8,9 %</li> <li>- Líneas Whatsapp 12,1 %</li> <li>- Línea a celular 14,9 %</li> </ul>	1. Realizar un video que se pueda socializar con los pensionados, en el cual se den a conocer todos los canales por medio de los cuales puede acceder a FONPRECON.	JUNIO - JULIO 2021	MARIA ALEJANDRA MUÑOZ DELGADILLO
2	<p>¿Considera que los canales de comunicación que tiene FONPRECON son efectivos?</p> <p>El 81 , 3 % considera que SI y el 18,3 % dice que NO.</p> <p>¿ Por qué ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta mayor información y comunicación con los usuarios</li> <li>- No contestan el teléfono oportunamente</li> <li>- Recibir más información por whastapp y mensaje de texto</li> <li>- Un poco demorado</li> <li>-No hay atención oportuna a las iquietudes</li> </ul>	1. Adquirir una línea movil adicional a las que ya existen, para ampliar la comunicación a todos los afiliados, pensionados y usuarios atendiendo los diferentes tramites y requerimientos,	ABRIL 2021	MARIA ALEJANDRA MUÑOZ DELGADILLO
		2. Socializar a través de mensaje de texto los nuevos medios de comunicacion	MAYO 2021	ADOLFO VERGARA
		3. Realizar dos encuestas al año a todos los afiliados, pensionados y usuarios con el fin de evaluar la funcionalidad de las nuevas herramientas de comunicación y calificar el servicio.	JULIO Y NOVIEMBRE DE 2021	MARIA ALEJANDRA MUÑOZ DELGADILLO - ADOLFO VERGARA
3	<p>En la página web de FONPRECON existe la opción de certificados en línea, usted lo utiliza?</p> <p>El 44,4 % de los encuestados respondieron que NO y el 55,6 % indica que SI</p> <p>Si la respuesta es NO indique por qué.</p> <p>Pagina Web Institucional poco amigable con el usuario.</p>	1 . Diseñar y elaborar un video tutorial en el que se realice pedagogia sobre como los usuarios pueden operar la plataforma de certificados en línea de manera mas rápida.	MAYO - 2021	CRISTHIAN TORRES
		2. Someter aprobacion Cómite.	JUNIO - 2021	MARIA ALEJANDRA MUÑOZ DELGADILLO
		3. Socializar video	JUNIO - 2021	ADOLFO VERGARA
		4. Evaluar impacto	JULIO -2021	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMIMCAS - ATENCION AL USUARIO

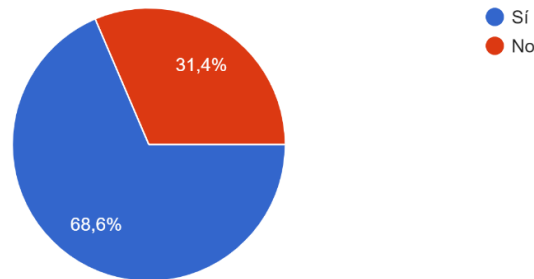
Ítem	HALLAZGOS EN LAS ENCUESTAS	ACCION DE MEJORA A IMPLEMENTAR	FECHA	RESPONSABLE
4	<b>Qué documentos le gustaría recibir por correo electrónico o whatsapp?</b>  El 89.8 % de los encuestados indica que le gustaría recibir <b>desprendibles de pago</b>	1. Enviar msm masivo solicitando autorización de los pensionados para el envío de desprendibles de pago mensualmente. Argumentar con fundamento en la ley 1581 de 2012 - Ley de tratamiento de datos.	MAYO - 2021	Atención Al Usuario - MARIA ALEJANDRA MUÑOZ DELGADILLO Y ADOLFO VERGARA
		2. Lograr la autorización de tratamiento de datos de los pensionados faltantes para que se pueda garantizar el envío de los desprendibles de pago mes a mes a todos los pensionados.	MAYO - 2021	ADOLFO VERGARA
		3. Enviar desprendibles de pago de manera masiva, mes a mes.	JUNIO - 2021	ADOLFO VERGARA
5	De acuerdo con la pregunta del numeral 3 los ciudadanos indican que también les gustaría recibir el certificado de ingresos y retenciones.	1. Garantizar que todos los afiliados y pensionados reciban el certificado de ingresos y retenciones, el cual será enviado de manera masiva.	MAYO - 2021	ADOLFO VERGARA
6	El 77.5 % de las personas no tienen conocimiento respecto a la opción de afiliarse a una caja de compensación	1. Contactar algunas cajas de compensación para ampliar información sobre afiliación	MAYO 2021	MARIA ALEJANDRA MUÑOZ DELGADILLO
		2. Elaborar folleto o instructivo sobre cómo afiliarse a cajas de compensación y requisitos generales.	JUNIO - 2021	CRISTHIAN TORRES - ADOLFO VERGARA
		3. Dar a conocer a todos los pensionados el folleto o instructivo por medio de la página web y correo electrónico.	JUNIO - 2021	ADOLFO VERGARA

- **Grupos de valor Entes Concurrentes:** La Subdirección Administrativa y Financiera, en conjunto con la coordinación de cartera, realizó la encuesta a los entes concurrentes, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio a nuestros Grupos de Valor. Para ello se efectuaron las siguientes preguntas y obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

#### Pregunta 1:

¿En los últimos dos (2) meses, su Entidad ha gestionado pago de la deuda ante FONPRECON?

70 respuestas

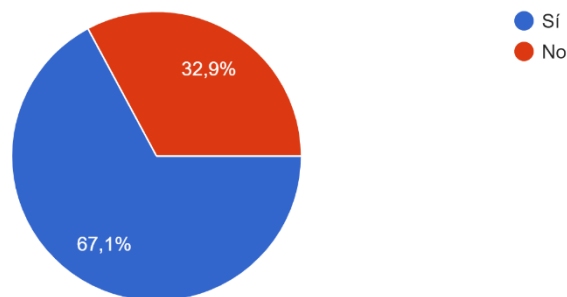


#### Pregunta 2:

70 respuestas

¿Sabía Usted que con mesas de trabajo entre las dos entidades, se podría conciliar la deuda, establecer mecanismos para el pago y evitar medidas cautelares?

70 respuestas



#### Pregunta 3,4,5 y 6:

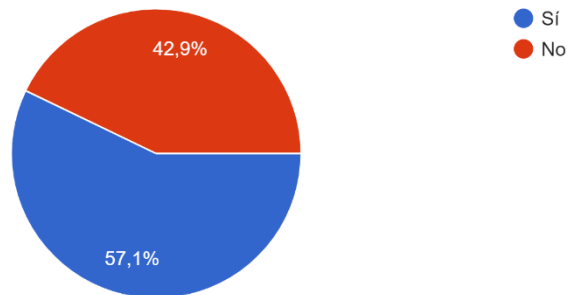
70 respuestas

Las respuestas de las preguntas no se anexan en el informe por ser asuntos confidenciales, ni el cargo, ni el correo electrónico, ni el número de teléfono.

#### Pregunta 7:

¿Conoce su Entidad el procedimiento para suscribir acuerdos de pago con recursos del Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales - FONPET?

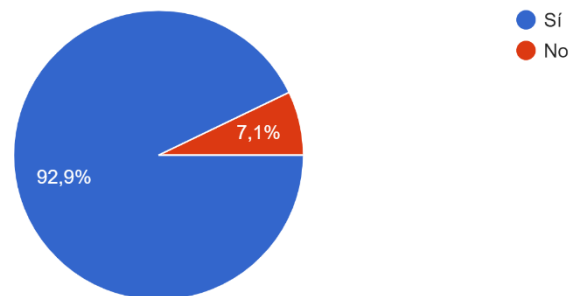
70 respuestas



#### Pregunta 8: 70 respuestas

¿La Entidad que Usted representa, está interesada en contactar al Grupo de Gestión de Cartera de FONPRECON, para recibir apoyo y exponer las inquietudes respecto de la deuda que registra en la actualidad?

70 respuestas

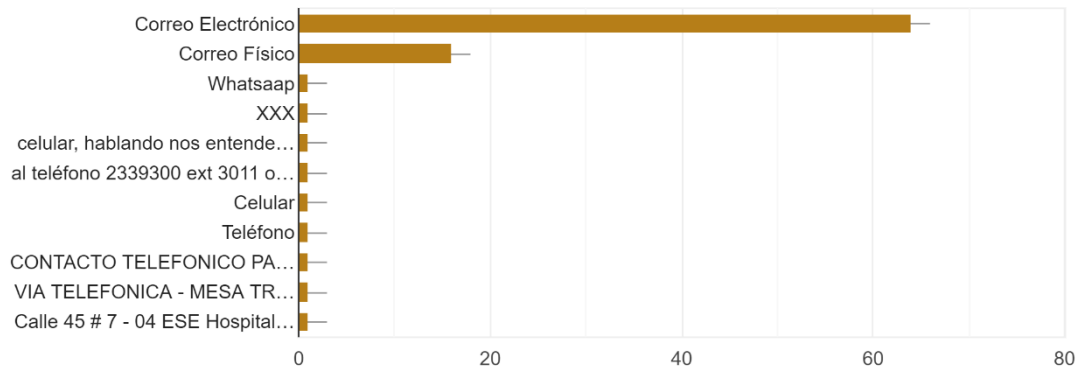


#### Pregunta 9:

70 respuestas

Señale a través de qué canal de comunicación prefiere que FONPRECON le suministre la información de la deuda:

70 respuestas



Pregunta 10:

De conformidad con su respuesta anterior, indique los datos para tal efecto

62 respuestas

La respuesta de la pregunta no se anexa en el informe por ser asunto confidencial.

De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis realizado, se decide tomar las siguientes acciones encaminadas al mejoramiento y satisfacción del grupo de valor:

### PROGRAMACION MESAS DE TRABAJO

ITEM	ENTIDAD	NIT	PROGRAMACION MESA DE TABAJO
1	DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA	892115015	31/03/2021
2	PROMOTORA DE TURISMO DE NARIÑO LIMITADA TURNARIÑO LIMITADA	891200373	30/04/2021
3	MUNICIPIO DE MANIZALES	890801053	10/06/2021
4	DEPARTAMENTO DE RISARALDA	891480085	22/06/2021
5	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO	890200500	22/07/2021
6	MUNICIPIO DE ACACIAS	892001457	29/07/2021
7	MUNICIPIO DE SINCELEJO	800104062	30/07/2021
8	MUNICIPIO DE SESQUILE	899999415	04/08/2021
9	MUNICIPIO DE ZARAGOZA	890981150	05/08/2021
10	MUNICIPIO DE EL BAGRE	890984221	11/08/2021
11	DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO	800094164	13/08/2021
12	MUNICIPIO DE PLANETA RICA	800096765	17/08/2021



13	DEPARTAMENTO DE NARIÑO	800103923	19/08/2021
14	DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA	890399029	24/08/2021
15	UNIVERSIDAD DEL VALLE	890399010	02/09/2021
16	MUNICIPIO DE TULUA	891900272	08/09/2021
17	EMPRESAS MUNICIPALES DE TULUA E.S.P.	891900268	09/09/2021
18	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	890900286	15/09/2021
19	DEPARTAMENTO DE BOYACA	891800498	23/09/2021
20	MUNICIPIO DE BAJO BAUDO	800095589	28/09/2021
21	FUNDACION HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA	891380054	28/09/2021
22	DEPARTAMENTO DEL CASANARE	892099216	30/09/2021
23	MUNICIPIO DE SANTA MARTA	891780009	06/10/2021
24	MUNICIPIO DE CALARCA	890000441	07/10/2021
25	MUNICIPIO DE PANDI	890680173	11/10/2021
26	DEPARTAMENTO DE SANTANDER	890201235	14/10/2021
27	POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID	890980136	20/10/2021
28	EDATEL S.A.	890905065	21/10/2021
29	MUNICIPIO DE PAUNA	891801368	26/10/2021
30	MUNICIPIO DE PASTO	891280000	28/10/2021
31	MUNICIPIO DE CHIA	899999172	02/11/2021
32	MUNICIPIO DE CAJAMARCA	890700859	02/11/2021
33	MUNICIPIO DE PUERTO BERRIO	890980049	04/11/2021
34	MUNICIPIO DE ARACATACA	891780041	04/11/2021
35	MUNICIPIO DE VERGARA	899999448	05/11/2021
36	DEPARTAMENTO DEL META	892000148	08/11/2021
37	MUNICIPIO DE ZARZAL	891900624	09/11/2021
38	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. ESP	890201230	09/11/2021
39	MUNICIPIO DE SONSON	890980357	11/11/2021
40	MUNICIPIO DE HONDA	800100058	11/11/2021
41	MUNICIPIO DE EL CAIRO	800100515	12/11/2021
42	MUNICIPIO DE PURIFICACION	890701077	16/11/2021
43	MUNICIPIO DE OBANDO	891900902	16/11/2021
44	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	890980040	18/11/2021
45	MUNICIPIO DE CACERES	890981567	19/11/2021
46	MUNICIPIO DE TUNJA	891800846	22/11/2021
47	MUNICIPIO DE CHAPARRAL	800100053	22/11/2021
48	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA ESP	899999094	23/11/2021
49	MUNICIPIO DE COYAIMA-TOLIMA	890702023	24/11/2021
50	MUNICIPIO DE PACHO	899999475	24/11/2021
51	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A. E.S.P.	891200686	25/11/2021

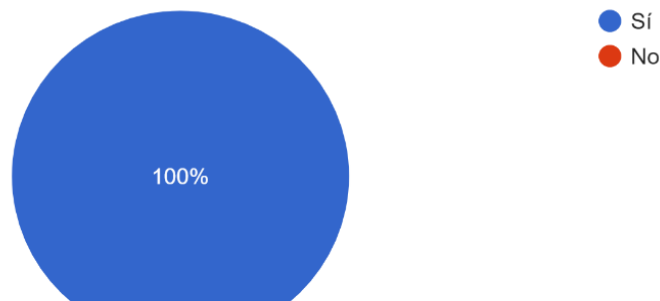
52	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA	891800231	25/11/2021
53	MUNICIPIO DE CUCUNUBA	899999406	26/11/2021
54	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	890904996	29/11/2021
55	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	890201900	29/11/2021
56	MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO	891500269	30/11/2021
57	MUNICIPIO DE LA DORADA	890801130	30/11/2021

- **Grupos de valor Proveedores:** La Subdirección Administrativa y Financiera, en conjunto con la Coordinación de Bienes y servicios, realizó una encuesta a los Proveedores, con el fin de mejorar la prestación del servicio a nuestros afiliados y facilitar a los proveedores de bienes y servicios el cumplimiento a satisfacción de los objetos y obligaciones de los contratos suscritos con FONPRECON, de siete (7) preguntas a los proveedores de la entidad, y se obtuvieron los siguientes resultados:

**Pregunta 1:**

¿En los procesos de contratación en los que ha participado en FONPRECON, le ha parecido que se han realizado con transparencia?

6 respuestas

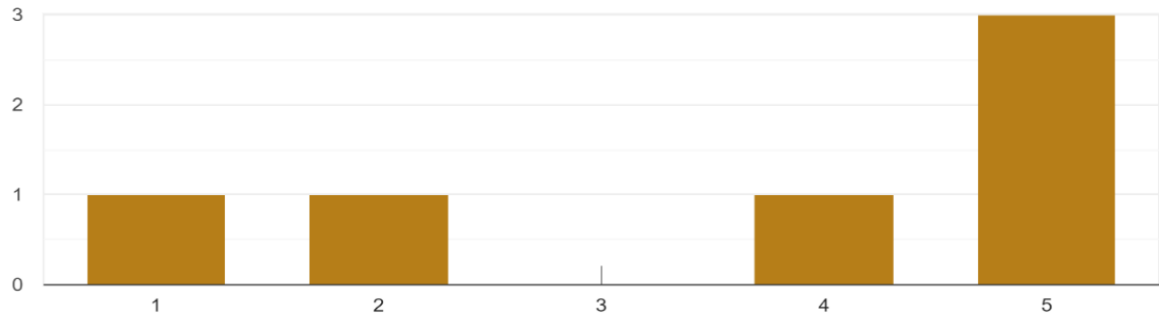


**Pregunta 2:**

6 respuestas

Califique de uno (1) a cinco (5), el tiempo en que se ha realizado el pago de las facturas que ha tramitado en FONPRECON

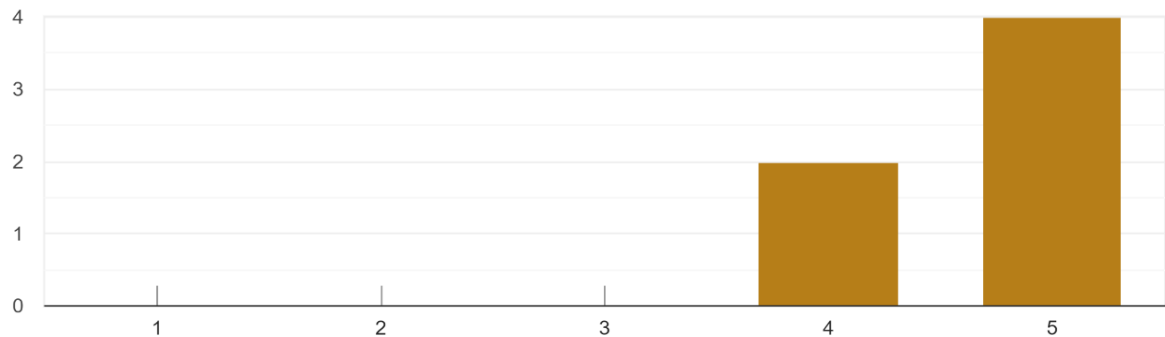
6 respuestas



### Pregunta 3:

Califique de uno (1) a cinco (5), el tiempo de respuesta a sus requerimientos por parte del supervisor del contrato en FONPRECON

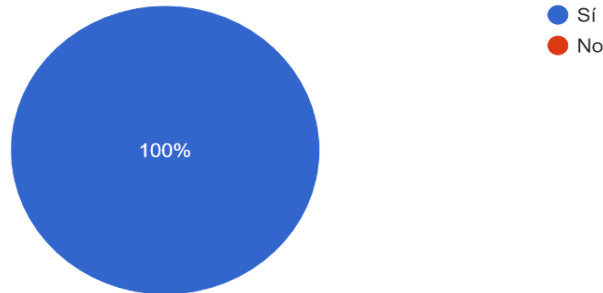
6 respuestas



### Pregunta 4:

¿La entidad (FONPRECON), le facilita las herramientas necesarias para cumplir con el objeto y obligaciones del contrato?

6 respuestas



Por favor explique su respuesta:5 respuestas

Aportan todo

El supervisor del contrato está pendiente de que el Contratista cumpla con las obligaciones CUMPLEN CON LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, EFICIENCIA, CELERIDAD Y CUMPLIMIENTO.

Si son muy dirigentes al informa que personas y correos son los indicados para realizar cada una de las consultas requeridas

Pregunta 5:

¿Qué información y/o elementos adicionales necesitaría que FONPRECON le suministrara, con el propósito de lograr una satisfactoria ejecución del contrato?

5 respuestas

Ninguno

NA

MUY BUEN SERVICIO

Estoy satisfecho

Datos de contacto de las personas encargadas de enviar soportes de retenciones aplicadas

Pregunta 6:

¿Qué otras alternativas de servicio asociadas a su objeto, podría prestarle a la entidad?

6 respuestas

Correo

Asesoría y consultoría

NINGUNA

Manejo de planes de medios  
Asesoría y Consultoría

Se analizan por parte de la Coordinación de Bienes y Servicios las respuestas dadas, y se plantean las siguientes acciones de mejora para implementar:

ITEM	TAREA	12-16 ABR	19-23 ABR	26-30 ABR	3-7 MAY	10-14 MAY	17-21 MAY	24-28 MAY	RESPONSABLE	INDICADOR
Tiempo de pago facturas (60%)	ENVIO CIRCULAR INTERNA								JUAN MARTINEZ Y JOHANNA LEON	Tiempo pago cada factura / Tiempo programado (20 días)
	ACOMPANIAMIENTO PROVEEDORES									
	VERIFICACION RESULTADOS									
ITEM	TAREA	26-30 ABR	3-7 MAY	10-14 MAY	17-21 MAY	24-28 MAY	RESPONSABLE	INDICADOR		
Tiempo respuesta supervisores (80%)	RECOLECCION INFORMACION SOLICITUDES ALLEGADAS ULTIMOS 6 MESES						ROBINSON RUZ Y JOHANNA LEON	Tiempo rta. Cada solicitud / Tiempo estipulado (15 días hábiles)		
	REVISION TIEMPOS DE RESPUESTA									
	DEFINICION E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO									

- **Grupo de valor Servidores:** La coordinación de Talento Humano realizó una encuesta a todos los servidores vinculados a la planta de personal de FONPRECON, para identificar acciones que permitan fortalecer la relación entre FONPRECON y servidores, en pro del mejoramiento de su calidad de vida tanto personal como laboral. A continuación, se presenta el informe elaborado por la Coordinación de Talento Humano, donde se encuentran:

**INFORME ENCUESTA GRUPOS DE VALOR  
GRUPO DE TALENTO HUMANO  
FONPRECON**

El ejercicio de caracterización de los grupos tiene como finalidad diseñar e implementar de la mejor manera la gestión de la función pública a los usuarios internos y externos, entendidos como **grupos de valor**. Para ello, es necesario identificar las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los diferentes grupos.

Una vez identificados estos aspectos, se podrán presentar acciones más focalizadas, con la intención de responder de manera satisfactoria el mayor número de requerimientos que permita lograr una mayor participación activa de los grupos de valor.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Grupo de Talento Humano diseño y aplicó en el mes de marzo de 2021, la encuesta virtual la cual debían responder todos los funcionarios vinculados a la Planta de Personal de Fonprecon, dando como resultado las siguientes respuestas, así:

**CUESTIONARIO ENCUESTA**

**PRIMERA PREGUNTA**

**Para mejorar su calidad de vida personal y familiar, qué tema o proyecto quisiera que la Entidad impulsara.**

1. A través de CAFAM se les brinde a los trabajadores incentivos de recreación, deportes, pasa día en los hoteles de Cafam, bonos de mercado, spa. A nivel entidad, se puede resaltar la labor y el esfuerzo de los trabajadores en general, para ello se podría dar incentivos como un día libre, entregar una anqueta a una área por mes, para que se rife entre ellos, disponer de un espacio físico o en tiempo para que los trabajadores puedan compartir y tratar temas no laborales, tardes lúdicas, estudiar convenios interinstitucionales que puedan permitir auxilios educativos y de recreación dirigidos no solo al funcionario sino a su grupo familiar.
2. Proyecto para que se pueda mantener el tema de la alternancia incluso después de superada la emergencia sanitaria y un proyecto para que se pueda realizar una certificación en auditoría interna del SGC.
3. incentivos de Cafam asistir con la familia a diferentes eventos de recreación, que la entidad de días libres o tardes para pasar tiempo en familia sin pensar en la carga laboral.
4. Porque son importantes este tipo de proyectos tanto a nivel personal como familiar y porque es importante tener uno en este momento histórico como el que vivimos.
5. Generación de espacios diferentes al lugar de vivienda, donde los empleados podamos fortalecer lazos afectivos con los miembros de nuestro núcleo familiar.
6. La digitalización de los procesos que mi área maneja, para así poder trabajar desde casa en estos tiempos tan difíciles que atraviesa el mundo entero.
7. Proveer entornos saludables, satisfacción laboral, clima organizacional, en relación a los tipos de empleo y el equilibrio trabajo-familia
8. el viernes poder desconectarse de las labores a las 3:00 pm, rotándose los servidores en ese beneficio, para no desatender la oficina.
9. Dar a conocer en que actividades que ofrece la Caja de Compensación, puede participar la familia y servidores.
10. Equilibrio en la relación trabajo familia (Respetar los Horarios Establecidos por la Entidad).
11. Espacios que fortalezcan los lazos afectivos con cada uno de los miembros del grupo familiar.
12. Acuerdos académicos con beneficio para los integrantes de la familia, así como apoyo\$.
13. proyectos Educativos con universidades donde se pueda acceder a estudios superiores.
14. ACTIVIDADES QUE NOS AYUDEN A FORTALECER EL TIEMPO QUE SE COMPARTIMOS EN FAMILIA.

15. Que la entidad contara con talleres que involucré esos dos temas específicos.
16. Algo de Recreación.... ludico... bicicletas estaticas en lan terraza.....
17. Capacitaciones que mejoren la calidad de vida profesional y familiar.
18. Actividades que permitan compartir tiempo de calidad con mi familia.
19. Espacios de conversación activa para mejorar la forma de trabajo.
20. Programas de Bienestar que incluyan también al núcleo familiar
21. Estoy de acuerdo con lo que actualmente la entidad cuenta.
22. Hacer convenios con la caja de compensación familiar
23. Incentivos en auxilios educativos de posgrado
24. Reglamentar e incentivar el trabajo en casa
25. Nivelación salarios frente otras entidades.
26. Mejoramiento continuo - aptitud positiva
27. talleres de comunicacion en familia.
28. Cursos familiares; bienestar social.
29. MARIA ALEJANDRA MUÑOZ DELGADILLO.
30. Comportamiento organizacional
31. Calidad de vida en familia
32. Consolidación virtualidad
33. REMUNERACION
34. Recreación
35. Incentivos
36. Vivienda

#### **Análisis de la primera pregunta:**

Una vez revisadas las treinta y seis (36) respuestas de los funcionarios donde mencionan que la entidad deben adelantar o mejorar las actividades programadas, así, el 22% de las respuestas coinciden que se debe gestionar con la caja de compensación, CAFAM, para mejorar los temas de bienestar incluyendo a las familias, de igual forma un 22% exterioriza el trabajo en casa respetando el horario laboral con el propósito de tener más tiempo para compartir en familia, un 13% trata el tema de incentivos educativos en pro del mejoramiento personal, el 11% quiere continuar con trabajo en casa, y un 32% restante, expresa temas entre otros de igualdad en salarios, recreación, incentivos y vivienda.

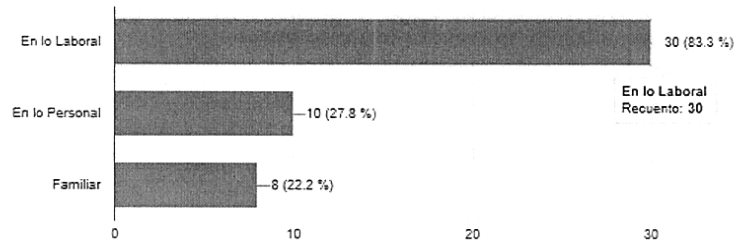
#### **SEGUNDA PREGUNTA**

**Para potenciar sus habilidades y competencias del desempeño laboral, en qué tema debería hacer énfasis la Entidad.**

1. Familiar 8 respuestas
2. En lo Personal 5 respuestas
3. En lo Laboral 23 respuestas

Para potenciar sus habilidades y competencias del desempeño laboral, en qué tema debería hacer énfasis la Entidad.

36 respuestas



#### Propuestas:

1. Espacios de conversación activa que involucre a todos los servidores, en busca de mayor participación y la implementación de ideas diversas sobre formas de trabajo y el fortalecimiento de la eficiencia.
2. Capacitación, buscar acuerdos con entidades acreditadas por el ministerio de educación para acceso a estudios formales con posibilidad de acceso a becas.
3. Incentivos económicos, motivación en cuanto al reconocimiento por desempeño laboral, actividades que permitan compartir tiempo de calidad en familia.
4. Capacitaciones con el archivo General de la Nación en implementación de la gestión de Documento electrónico de archivo.
5. Realizar capacitaciones y actualizaciones en los temas que se manejan en la entidad. (Pensiones- afiliaciones).
6. Actividades motivacionales que permitan darle al trabajador su calidad de ser humano valioso para la entidad.
7. INCENTIVOS ECONOMICOS, RECONOCIMIENTOS POR EL DESEMPEÑO LABORAL Y ACTIVIDADES PARA COMPARTIR EN FAMILIA.
8. Como le vamos aportara la sociedad atreves de estos proyectos tanto personal, familiar como laboral.
9. Dotar de mejores herramientas de Hardware y Software a los funcionarios y Contratistas de la Entidad.
10. Yo creo que todos son fundamentales ya que se debe generar un equilibrio para lograr los objetivos.
11. motivar al trabajador en lo personal para que así mismo uno realice su trabajo con mas motivación.
12. Espacios que fortalezcan los lazos afectivos con cada uno de los miembros de tu grupo familiar.
13. Capacitación sobre la gestión de proyectos ante DNP y sus herramientas de seguimiento.
14. Programas de formación específicos en el trabajo de cada área - Habilidades blandas.
15. Tener con mayor frecuencia en las actividades efectuadas al grupo familiar.
16. Capacitaciones de nivel profesional enfocadas a las habilidades laborales.
17. Capacitación referente a las funciones que se desempeñan en cada cargo.
18. Capacitaciones, convenios con empresas para tener beneficios.
19. Facilitar el acceso a jornadas de capacitación con valor
20. Cursos virtuales con horarios flexibles para aprender
21. Bienestar de las personas y construir cultura
22. Implementar Estrategia Formador de Formadores
23. Normas Internacionales de auditoría Interna
24. Digitalización de los procesos de mi área
25. Brindar más oportunidades de crecimiento
26. Participación en ejecución de proyectos
27. CURSOS DE EXCEL Y HERRAMIENTAS OFFICE
28. La importancia del tiempo en familia
29. CAPACITACION EN GESTION DOCUMENTAL
30. cursos basicos en sistemas
31. Aprender tareas diferentes.
32. Capacitaciones
33. CAPACITACION



#### Análisis de la segunda pregunta:

Una vez revisadas las treinta y seis (36) respuestas de los funcionarios los cuales precisan en un 83.3% consideran el tema de lo **laborar** es indispensable para lograr crecimiento en sus competencias laborales, el 27.8% ve lo **familiar** un tema indispensable para el mejoramiento de su desempeño, 22.2% se identifica con lo **personal**.

En el análisis de las 33 propuestas observamos que un 55% manifiesta que las actividades de **capacitaciones** fortalecen el crecimiento, las habilidades y competencias del desempeño laboral, un 9% ve en los **incentivos** la oportunidad para mejorar sus habilidades y competencias, un 6% el factor **motivacional**, y un 30% interiorizan el tema de la familia.

#### TERCERA PREGUNTA

##### De acuerdo con sus habilidades y competencias técnicas y profesionales, qué propone a la Entidad en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales

1. Para lograr los objetivos institucionales se encuentran claramente definidos los planes de acción y estratégicos, los cuales son de obligatorio cumplimiento, considero que la entidad hace un seguimiento para exigir el cumplimiento de los mismos, pero también podría brindar apoyo para resolver las dificultades que se puedan presentar para el cumplimiento del mismo.
2. Gestionar nuevos espacios de acompañamiento para avanzar en la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información en lo que se refiere a temas puntuales de las 21 guías que componen el modelo. En el proyecto de gestión documental brindar todo el apoyo para que la implementación y apropiación por parte de los servidores sea exitosa.
3. Un estudio del comportamiento de los empleados para encontrar cambios y dinámicas con el fin de lograr que disfruten, hagan bien su trabajo y tengan un mejor desempeño institucional, teniendo en cuenta que la mayoría del tiempo del día transcurre en el ámbito laboral y este impacta en la totalidad de las vidas de los funcionarios.
4. Desde mi área de trabajo, apporto el conocimiento en sistemas de gestión de calidad y riesgos para la realización de auditorías enfocada en esos temas para mejorar las actividades de control y disminuir la materialización de eventos adversos que impidan cumplir los objetivos
5. Para el objetivo Implementar el sistema integral de Atención al Usuario-propongo es necesario que FONPRECON este a la vanguardia con un diseño y desarrollo de una APP para consulta directa por parte de sus pensionados.
6. Que las personas de todas las áreas se comprometan a entregar información en tiempo real, mejorando así los canales de comunicación con todas las áreas de la entidad, para evitar retrasos en los diferentes procesos.
7. Organizar grupos de trabajo de capacitadores de las diferentes áreas realizar reuniones periódicas a fin de expandir a los demás, el conocimiento que cada funcionario pueda tener y que le pueda servir a los demás
8. Que exista un proceso de planeación que asesore el direccionamiento estratégico de la entidad y que realice seguimientos permanentes al cumplimiento de las diferentes actividades de cada uno de los procesos
9. Un buen trabajo en equipo, realizar las tareas asignadas en el menor tiempo posible para evitar que se acumulen, pero si esas tareas requieren de la colaboración de otra área que se preste la colaboración.
10. Es importante la fijación de metas, objetivos y establecer un plan de trabajo que permita resolver en el menor tiempo posible aquellos temas que misionales que esta ocupando tiempo y talento humano.
11. Motivar a nuestros compañeros brindándoles el apoyo cuando no conocen nuestra área y brindar colaboración y tratar de cambiar las costumbres inadecuadas.
12. Talento humano motivado y alineado con los objetivos de la institución, pedagogía de los objetivos y la forma en que cada servidor contribuye a su logro
13. Vincular en la implementación y mantener informado a todos los funcionarios sobre los objetivos y el avance de cumplimiento de los mismos
14. Enfatizar en la identificación y tratamiento de riesgos en los diferentes procesos, y en la aplicación de los respectivos controles.
15. La mejora continua con los procedimientos que llevo acabo en la entidad, como la atención al usuario tanto interno como externo
16. los objetivos están definidos, y desde mi competencia debo darle cumplimiento por que hace parte de mis funcionales.

17. Automatizar procesos, y trabajar en las metodologías para cambios en la forma de trabajar de los servidores públicos
18. Optimizar los procesos, dado a que en ocasiones en lugar de mejor de mejorar se vuelven mas lentos.
19. MEJORAR LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS DIFERENTES AREAS PARA LOGRAR EL OBJETIVO DE LA ENTIDAD.
20. Creatividad y mucha organización en las labores asignadas a mi puesto de trabajo
21. Constantes asesorías y capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas
22. Que se trabaje la comunicación e interacción entre las diferentes áreas,
23. Estar actualizado en las normas aplicables a la actividad de FONPRECON
24. que los objetivos sean asignados en grupo y evaluados periódicamente
25. Capacitaciones a todo nivel enfocadas a las habilidades laborales
26. Oportunidad de realizar actividades diferentes a lo que realizo.
27. Asignar mayores recursos económicos en tecnología.
28. capacitaciones con el Archivo General de la Nación
29. Seguir con el compromiso de los directivos
30. BUENOS EQUIPOS DE COMPUTO Y CAPACITACIONES
31. Mas énfasis en los valores.
32. mejorar los computadores
33. Rotación de personal
34. LA ENTIDAD VA BIEN
35. sin observación
36. NA

#### Análisis de la tercera pregunta:

Una vez revisadas las treinta y seis (36) respuestas de los funcionarios de las cuales sobresalen las que proponen hacer aportes que permitirán cumplimiento de los objetivos institucionales, tales como, Automatizar procesos, y trabajar en las metodologías para cambios en la forma de trabajar, mejorar los computadores diseño y el desarrollo de una APP para consulta directa por parte de sus pensionados.

#### CUARTA PREGUNTA

**Qué aporte significativo considera usted que ha hecho a FONPRECON, para mejorar los resultados enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, teniendo en cuenta su nivel jerárquico.**

1. Garantizando un adecuado flujo de información interna, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; contando con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión.
2. Considero que más que un aporte de mi parte a FONPRECON, esta es un contribución a mi país, como servidora Pública es un honor trabajar para el estado que me ha dado privilegio de estudiar trabajar y mejorar continuamente en el desarrollo de mis funciones.
3. Dedicar tiempo adicional al horario laboral, dejando de lado a mi familia, con el fin de realizar mis actividades de forma eficiente, diligente y con sentido de pertenencia y responsabilidad.
4. Participar en las capacitaciones relacionadas con MIGPG, Participar en las reuniones de la comunidad de practica financiera ligada a la Gestión del Conocimiento e innovación
5. Prestar un servicio adecuado a los funcionarios y contratistas para que puedan cumplir con sus labores oportunamente y así cumplir con la misión de la Entidad
6. Que los valores de MIGP, sean parte de en nuestro diario quehacer. Que nuestras funciones siempre sean de calidad, transparencia, eficiencia y oportunidad.
7. Cumplir y avanzar con los lineamientos de las políticas Gobierno y Seguridad digital, así como la política de transparencia y acceso a la información.

8. En la dimensión sexta, al permitir participar dentro de las comunidades de práctica para adquirir conocimientos de los niveles superiores
9. Considero que mi aporte significativo es el cumplir con mi trabajo de la mejor manera y de acuerdo a los recursos ofrecidos.
10. Perteneczo a la brigada de emergencia desde que ingrese a Fonprecon lo hago con sentido de pertenencia y con amor.
11. Mejorar el Sistema de Control interno de la entidad, a través de los 5 componentes, como tercera línea de defensa
12. He aportado conocimiento y experiencia en el tema pensional, enmarcado estas acciones bajo un gran compromiso
13. Gestión con valores en la medida del trabajo en equipo y el intento por dar a conocer mis conocimientos
14. Capacitaciones, experiencias laborales en diferentes áreas y control de la ejecución de actividades
15. Mayor valor y confianza en en el servicio al ciudadano, sentido de pertenencia y compromiso.
16. Proponer actividades y capacitaciones que generen crecimiento personal a los funcionarios
17. Avances en la política de Gestión de Conocimiento - Comunidad de Práctica Financiera
18. En el cumplimiento, mi compromiso, honestidad en las acciones, imparcialidad
19. DEDICAR TIEMPO ADICIONAL PARA CUMPLIR CON TODAS LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS.
20. Mi compromiso en la atención a los usuarios internos y externos
21. La labor con compromiso y profesionalizo en mi área de trabajo
22. Buena información de los procesos y comunicación constante
23. Siempre he puesto en practicas los valores de la entidad.
24. compromiso con cada uno de los temas y órdenes asignadas
25. cumplir co mis deberes como servidor publico
26. me esfuerzo por mejorar de manera continua
27. Enfocar mis acciones en pro del pensionado
28. La implementación del SGSST en la Entidad.
29. Gestión del conocimiento y la innovación
30. Cumplimiento d elos procedimientos
31. la Mejora continua a sus procesos
32. El Compromiso Institucional
33. No entiendo la pregunta
34. No lo he visto
35. COMPROMISO
36. EL TIEMPO

#### **Análisis de la cuarta pregunta:**

Una vez revisadas las treinta y seis (36) respuestas de los funcionarios de las cuales se resaltan como aporte adicional para mejorar los resultados enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, que un 14% resalta su aporte en la Gestión del conocimiento, dos hacen referencia al tiempo adicional para el cumplimiento de su trabajo y uno aporto en la implementación del SGSST.

#### **QUINTA PREGUNTA**

##### **Qué acciones toma para mejorar su relación con sus compañeros y también con la Entidad.**

1. Realizar un trabajo de auditoría interna eliminando la subjetividad y auditando proceso y no personas, con el fin último de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional
2. Mejorar los canales de comunicación, hacer uso de las tecnologías como pagina Web y Correo institucional para la divulgación de nuevas vacantes, presentación de nuevos funcionarios
3. Trabajo en equipo ya que es importante todos y la entidad y el sentido de pertenencia y me enfoco en la buena Atención al usuario tanto interno como externo
4. Respeto por el tiempo de descanso en esta época de pandemia, y diligencia para solucionar los inconvenientes que reportan las diferentes dependencias.
5. Ser amable, respetuoso y estar atento a apoyarlos en lo que sea necesario, impulsar el trabajo en equipo. Estar atento a las necesidades de la entidad.
6. Hablar con ellos, pero no de temas laborales, sino de temas ajenos a la Entidad cómo medida de generar empatía y conocerlos un poco más

7. respetar a cada uno como piensan y como actúan y con la entidad el respeto de las normas, aprovechar y respetar el horario de trabajo.
8. Tratarlos con respeto, escuchar y mejorar cada día la comunicación y atender a la mayor brevedad las solicitudes que se reciben.
9. Tener una comunicación asertiva con mis compañeros, y la mejora continua con mis procesos y responsabilidades con la entidad
10. TRABAJAR EN EQUIPO, COLABORAR Y ESTAR DISPUESTO CON LAS DIFERENTES ACTIVIDADES A SI NO CORRESPONDAN AL AREA.
11. Trabajar en equipo para que puedan fluir los diferentes procesos, colaborando con diferentes actividades.
12. Dialogar con los afectados cuando se presenta alguna discrepancia, respetando los derechos del otro.
13. La relación que tengo con mis compañeros, compañeras y la entidad es de buena cordialidad y respeto.
14. Mejorar en actitud y colaboración en los diferentes temas que requieran los servidores
15. Disposición de escuchar, reaprender, respeto, tolerancia, honestidad y compromiso
16. Habilidades de comunicación asertiva y los valores de la política de integridad
17. soy respetuoso, trabajo en equipo y escucho otras opiniones en temas comunes
18. Equilibrio en la designación de las funciones y responsabilidades del área.
19. Prestar un buen servicio a mis compañeros y ser comprometido con la Entidad
20. Las enmarcadas en el Código de Integridad de la Entidad
21. EL COMPROMISO Y RESPETO POR LA ENTIDAD Y LOS COMPALEROS
22. Fortalecer las competencias y los valores éticos
23. cumpliendo con los valores como servidor público
24. El respeto hacia las personas y su pensamiento
25. El respeto como pilar de cualquier relación.
26. Práctico la empatía y el trabajo en equipo
27. Tratar de llevar relaciones respetuosas
28. INTEGRACION, RESPETO COLABORACION
29. Dialogo y comunicación asertiva
30. mantener una postura tranquila
31. contacto con sus trabajadores
32. Compañerismo y colaboración
33. La amabilidad y el respeto
34. Comunicación y tolerancia
35. Mucho respeto
36. Respeto

#### Análisis de la quinta pregunta:

Una vez revisadas las treinta y seis (36) respuestas de los funcionarios de las acciones que toman para mejorar su relación con sus compañeros, se resaltan el trabajo en equipo, la comunicación y el 41% manifiestan y resaltan que los valores son acciones que permiten mejorar las relaciones interpersonales.

#### SEXTA PREGUNTA

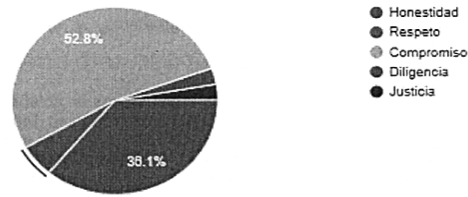
Dentro de la Política de Integridad enmarcada en el MIPG, con cuál valor se identifica más.

Compromiso	19 respuestas
Honestidad	13 respuestas
Respeto	2 respuestas
Diligencia	1 respuesta
Justicia	1 respuesta



Dentro de la Política de Integridad enmarcada en el MIPG, con cuál valor se identifica más.

36 respuestas



#### Análisis de la sexta pregunta:

Al revisar las treinta y seis (36) respuestas de los funcionarios en relación a la Política de Integridad enmarcada en el MIPG, un 52.8% considerando que el valor del **compromiso**, seguido por la **honestidad** con un 36.1%, son los más relevantes de los valores, el **respeto** con el 5.6%, la **justicia** y **diligencia** con el 2.8% cada uno, piensan no son tan notables dentro de la política de integridad.

#### CONCLUSIONES:

1. En la primera pregunta observamos que se debe mejorar las actividades desarrolladas con la caja de compensación familiar CAFAM, por lo que se coordinara con el gestor para implementar otras acciones que permitan mejorar la percepción de los funcionarios frente a su vida personal y familiar.

Acción; Se realizarán dos reuniones, una en el primer semestre y otra en el segundo, para incluir eventos que involucren al núcleo familiar.

2. Para la segunda pregunta en lo referente a desarrollar las habilidades y competencias del desempeño laboral de los funcionarios, se incluirán temas que permitan el crecimiento personal y profesional con la ESAP, SENA.

Acción; Se Fortalecerán las competencias laborales del 100% de los funcionarios a través de diplomados, cursos y seminarios en temáticas relacionadas con el área de desempeño, realizando el correspondiente diagnóstico de necesidades de los funcionarios, con la ASAP, SENA o recursos propios.

3. El Grupo de Talento Humano realizará jornadas de sensibilización con la temática de Gestión al cambio con el objeto de implementar el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo en la Entidad

Acción; Se desarrollarán cuatro jornadas en temas de gestión del cambio, con el objeto de involucrar a los servidores en el desarrollo del proyecto implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, SGDEA.

4. El Grupo de Talento Humano realizará jornadas que contempla los temas motivacionales enmarcados en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGT (según expectativas y área de desempeño de los servidores), de acuerdo con la programación semanal de eventos que remite la ARL a la entidad

Acción; Se desarrollarán talleres motivacionales enmarcados en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGT (según expectativas y área de desempeño de los servidores), de acuerdo con la programación semanal de eventos que remite la ARL a la entidad, incluidos en su portafolio de servicios.

5. El Grupo de Talento Humano desarrollará temas de capacitación en trabajo en equipo, Comunicación interpersonal, Respeto y compromiso

Acción; Se desarrollará cada trimestre un taller, con el apoyo de la ARL, en los temas relacionados con:

- Trabajo en equipo
- Comunicación interpersonal
- Respeto y compromiso.

6. El Grupo de Talento Humano continuara fortaleciendo los valores institucionales con jornadas de sensibilizaciones trimestrales, realizando una evaluación sobre los valores institucionales.

Se fortalecerán los valores institucionales con jornadas de sensibilizaciones trimestrales, junto con una evaluación sobre los valores institucionales



JAIRO VARGAS RODRÍGUEZ  
Coordinador del Grupo de Talento Humano

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN ENCUESTA GRUPOS DE VALOR**

N.º ACT	TEMA DE CAPACITACIÓN	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE		
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	Realizar dos reuniones, una en el primer semestre y otra en el segundo, para incluir eventos que involucren al núcleo familiar												
2	Fortalecer las competencias laborales del 100% de los funcionarios a treves de diplomados, cursos y seminarios en temáticas relacionadas con el área de desempeño, con la ASAP, SENA o recursos propios												
3	Desarrollar cuatro jornadas en temas de gestión del cambio, con el objeto de involucrar a los servidores en el desarrollo del proyecto implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo.												
4	Desarrollar talleres motivacionales enmarcados en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGT (según expectativas y área de desempeño de los servidores), de acuerdo con la programación semanal de eventos que remite la ARL a la entidad, incluidos en su portafolio de servicios												
5	Trimestralmente se desarrollarán tres talleres, cada uno con periodicidad trimestral, con el apoyo de la ARL, en temas relacionados con: -Trabajo en equipo -Comunicación interpersonal -Respeto y compromiso.												
6	Se fortalecerán los valores institucionales con jornadas de sensibilizaciones trimestrales, junto con una evaluación sobre los valores institucionales												

**Grupo de valor Contratistas:** La Subdirección Administrativa y Financiera en conjunto con el Grupo de contratación, realizaron una encuesta a los contratistas de FONPRECON, para poder analizar las necesidades y expectativas de cada uno de ellos, con el fin de poder brindar acciones encaminadas al bienestar, mejora continua, mayor conocimiento con respecto a la política de integridad enmarcada en MIPG y el fortalecimiento en la interacción de los contratistas en la Entidad. Se realizaron 05 preguntas, de las cuales Los resultados fueron los siguientes:

PREGUNTA	RESULTADO DE LA ENCUESTA	ACCIÓN PROPUESTA
Para mejorar su calidad de vida personal y laboral, ¿qué tema, acción o proyecto quisiera que la entidad impulsara?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se observa un mayor énfasis en que la entidad impulse la implementación de competencias para utilizar herramientas tecnológicas de trabajo virtual, con el uso de diferentes plataformas</li> <li>-Campañas de manejo de stress</li> <li>-Charlas y talleres de motivación en el trabajo y relaciones de vida personal y de familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar dos sesiones teórico prácticas sobre el uso de plataformas tecnológicas zoom y teams, para la realización de reuniones virtuales (una en abril y otra en mayo de 2021), por parte de la Oficina de Planeación y Sistemas</li> <li>- Realizar dos talleres con el apoyo de la ARL (una en el primer semestre y otra en el segundo) en temas relacionados con manejo de stress y riesgo psicosocial.</li> </ul>
¿Qué acciones o conductas realiza usted como contratista, para mejorar su relación de trabajo con sus compañeros e igualmente con la entidad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fomento de trabajo en equipo</li> <li>-Búsqueda de espacios para el desarrollo de comunicación interpersonal</li> <li>-Incentivar el respeto, el compromiso y el compañerismo</li> </ul>	<p>Realizar tres talleres, cada uno con periodicidad trimestral, con el apoyo de la ARL, en temas relacionados con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Trabajo en equipo</li> <li>b) Comunicación interpersonal</li> <li>c) Respeto y compromiso.</li> </ol>
De acuerdo con la anterior respuesta, ¿qué mecanismos o acciones propone usted a la entidad, ¿para que esas relaciones presenten una mejora constante?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Talleres y seminarios de sensibilización a clientes internos y externos, actitud positiva, foros virtuales</li> <li>-Evaluación y retroalimentación periódica entre el contratista y el supervisor del contrato, para el mejor desarrollo del objeto contractual.</li> <li>-Con este mismo enfoque se proponen reuniones periódicas de los equipos de trabajo para identificar debilidades y fortalezas en el desarrollo de las actividades contractuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formalizar un procedimiento en el SGC, específico para los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión de la entidad, que incluya:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La realización de una actividad, con periodicidad, como mínimo semestral, de retroalimentación entre el contratista y el supervisor del contrato, para identificar debilidades y fortalezas en el desarrollo de las actividades contractuales</li> <li>b) Una reunión trimestral entre el supervisor del contrato, el contratista y el personal vinculado al proceso, para identificar</li> </ol> </li> </ul>



 <p><b>FONPRECON</b> Pensiones y Cesantías</p>	<p><b>PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p>	<p>CODIGO: PLN-ARU-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 13/07/2021 Página 81 de 83</p>
---	--	---

		debilidades, fortalezas y mejoras en el desarrollo de las actividades propias de cada proceso.
<p>Dentro de la política de integridad enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con cuál valor se identifica usted en mayor y menor grado: (Marque al frente del valor, en una escala de 1 a 5, donde 1 es el de menor significado y 5 el de mayor).</p>	<p>Entre los cinco valores, el mayor peso lo alcanzó la HONESTIDAD, con 5 en todas las encuestas, seguido con RESPETO con un 98% con 5 y COMPROMISO, DILIGENCIA Y JUSTICIA con un 95% con 5: Honestidad: 100% Respeto: 98% Compromiso: 95% Diligencia: 95% Justicia: 95%</p>	<p>- Coordinar con el Grupo de Talento Humano, la realización de dos talleres de profundización en el conocimiento de los valores enmarcados en la políticas de integridad de la entidad, (uno en el primer semestre y otro en el segundo semestre)</p>
<p>. Qué aportes significativos considera que ha hecho usted a FONPRECON, para mejorar los resultados enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ¿teniendo en cuenta su rol de contratista de la entidad?</p>	<p>-Compromiso y diligencia con el trabajo virtual en casa -Fomento del sentido de lealtad con la entidad y sentido de pertenencia a ella -Promover el sentido de respeto a la entidad y a los compañeros -Buscar espacios para fomentar una mayor diligencia en el desarrollo de las actividades contractuales</p>	<p>Fortalecer la interacción de los contratistas de prestación de servicios con la entidad a través de su participación en: Talleres motivacionales y otros temas enmarcados en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSGT (según expectativas y área de desempeño de cada contratista), de acuerdo con la programación semanal de eventos que remite la ARL a la entidad, incluidos en su portafolio de servicios</p>

Después de analizados los resultados de la encuesta y, planeando las acciones a realizar, se establece el cronograma de trabajo para el cumplimiento de las acciones:





# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Entidad:

FONPRECON

Versión: 2

Formato elaborado por Función Pública 2021

Fecha: 26/04/2021

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan de Acción	Pensionados, Afiliados	No	X				Al ciudadano se le va a consultar	Realizar el diagnóstico frente a los temas de racionalización, servicio al ciudadano, rendición de cuentas e integridad para poder formular el plan anticorrupción atención al ciudadano a través de la consulta a pensionados y afiliado	Encuestas y consulta	Un documento de diagnóstico	01/04/2021 16/07/2021	Oficina Asesora de Planeación	
Consolidar el modelo de servicio de FONPRECON con el MISC del Sector	Plan de Acción	Pensionados, Afiliados	No	X				Al ciudadano se le va a consultar	Desarrollar diagnóstico de requerimientos para el modelo de servicio de FONPRECON articulado con el MISC del Sector a través de la consulta de pensionados y afiliados	Mesa de trabajo en donde se utilizará la herramienta de consulta	Un documento de diagnóstico	01/07/2021 30/09/2021	Subdirección de Prestaciones Económicas - Atención al Usuario Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Enlace de los Procedimientos de atención al usuario a actualizar, manual Servicio de atención al Consumidor Financiero-SAC y Modelo integrado de Servicio al Ciudadano del Sector