

PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	09/10/2020	Lanzamiento del Plan de Atención y Participación Ciudadana

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Viviana Monroy Preciado	Nombre: Armando Delgado Suarez	Nombre: Lydia Edith Rivas Niño
Cargo: Asesora Oficina de Planeación y Sistemas	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cargo: Directora General (E)
Fecha: 06/10/2020	Fecha: 08/10/2020	Fecha: 09/10/2020

ELABORO	REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Cristhian Andrés Torres Mosquera	Nombre: Vilma García Pabón	Nombre: Oscar Herrera Isaza
Cargo: Auxiliar Administrativo Subdirección de Prestaciones Económicas	Cargo: Subdirectora de Prestaciones Económicas	Cargo: Asesor Sistemas de Gestión
Fecha: 08/10/2020	Fecha: 07/10/2020	Fecha: 08/10/2020

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	
1	Director General.
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
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

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 el **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 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.
 - **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
 - **Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

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 enero 2020, 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

El diseño e implementación del Plan de Atención y Participación Ciudadana por parte de FONPRECON, permitirá 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 elaborará el Protocolo de servicio al ciudadano, instrumento de orientación ágil y útil para los servidores, que desarrollan labores de servicio a la ciudadanía, que le permitan 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 implementación la Entidad busca unificar y estandarizar pautas de comportamiento enfocadas a una verdadera experiencia de servicio al ciudadano basándose en la mejora continua, transparencia, oportunidad, calidad y calidez.



Los mecanismos de participación ciudadana se direccionan 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.

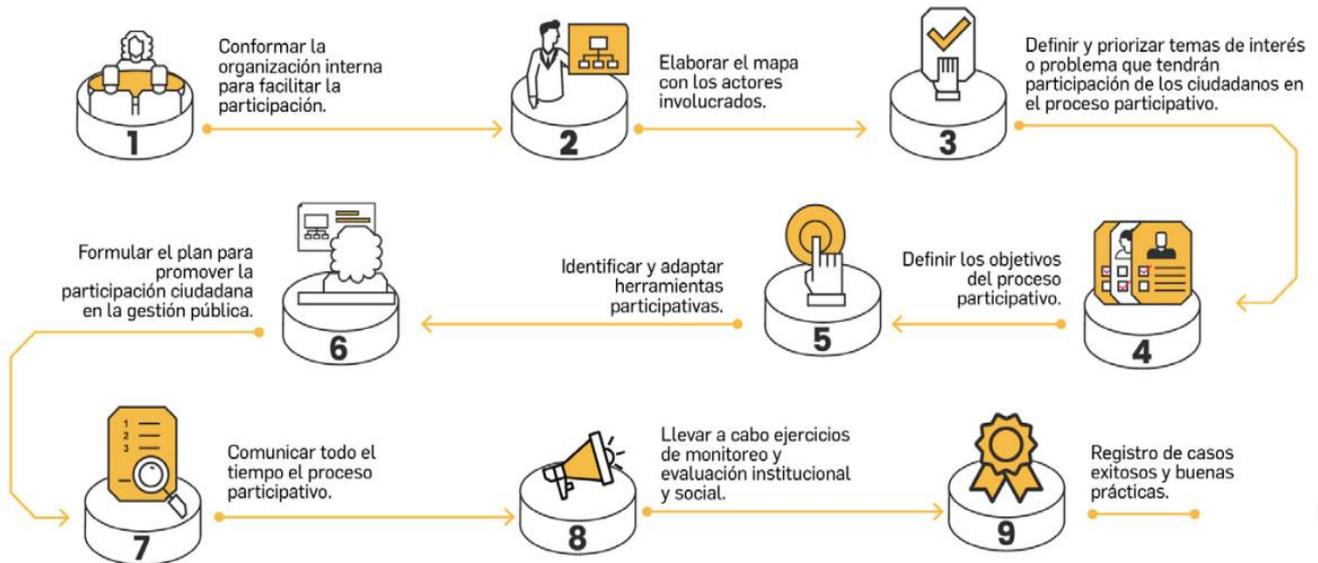


Principios del diagnóstico y planeación participativa:

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: Ciudadanía, 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
- Formulación de políticas, planes, programas o proyectos
- Implementación o ejecución
- Control y evaluación

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.** 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

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 (ciudadanos, usuarios, 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 la comunidad que se invitó 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 la comunidad y así lograr los objetivos.
- Mesas de Trabajo: Las mesas de trabajo permitirán que cada asistente (de los diferentes sectores) 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 diseñará acciones que involucren a los ciudadanos y sus organizaciones durante todas 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 GESTION 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
Derecho de Petición	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"> • Ante quien se dirige. • El objeto de la consulta o solicitud. • Datos de contacto.
Queja	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"> • Ante quien se dirige. • El objeto de la queja, protesta, censura, descontento o inconformidad por la conducta de un servidor público en ejercicio. • Datos de contacto.
Reclamo	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"> • Ante quien se dirige. • El objeto de la inconformidad por el incumplimiento en la prestación de un servicio. • Datos de contacto.
Sugerencia	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"> • Ante quien se dirige. • El objeto de mejoramiento del servicio en las dependencias, racionalización del empleo de recursos o participación en la gestión pública. • Datos de contacto.
Denuncia	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"> • Ante quien se dirige. • La descripción de la conducta irregular, omisión o extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas por parte de servidores públicos detectada. • Cualquier acto sospechoso o comprobado de corrupción en todas sus formas. • Datos de contacto.
Felicitación	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"> • Ante quien se dirige. • El objeto de la felicitación. • Datos de contacto.
Tutela	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"> • Acciones que la motivan. • El derecho amenazado. • Datos de contacto.
Veeduría	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.
Rendición de Cuentas	Acceso a la información pública	Todas las instituciones o	Se presenta la información por	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara y verídica.

	de una entidad o institución que maneje y ejecute recursos públicos.	entidades públicas y privadas que manejan y ejecutan recursos públicos.	parte de las instituciones o entidades frente a la ciudadanía interesada.	
Construcción de los instrumentos de planeación principales de la Entidad	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"> Atender los pasos para la atención y participación ciudadana de Fonprecon.

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República - 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
Atención virtual	https://www.fonprecon.gov.co/	La página Web de FONPRECON , 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 FONPRECON pueden acceder a un usuario virtual con el cual se visualizan desprendibles de nómina, historia laboral y certificaciones para diferentes trámites.
Teléfono / Conmutador	En Bogotá: (57-1) 3 41 55 66 extensión 2012 Línea gratuita: 01 8000 910013 Línea de denuncias: (57-1) 2 86 13 52	La línea telefónica de FONPRECON , 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 FONPRECON .
Correos Institucionales	atencionalusuario@fonprecon.gov.co Correo para reportar irregularidades: gestion_transparencia@fonprecon.gov.co Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@fonprecon.gov.co Servicio WhatsApp para Afiliados: 3134125975 Servicio WhatsApp para pensionados: 3153456245	Con el fin de agilizar los trámites adelantados por los afiliados, pensionados y ciudadanía en general de FONPRECON , 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.
Atención Presencial	Oficina principal: Carrera 10 No. 24-55, pisos 2 y 3, Edificio World Service, Bogotá 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 FONPRECON , 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.
Buzón de Sugerencias	Carrera 10 No. 24 - 55 Piso 2 Edificio World Service	El Buzón de Sugerencias de FONPRECON , le permite a la ciudadanía en general realizar sugerencias para el mejoramiento del servicio de la entidad de forma escrita.
Notificación de Actos Administrativos	slopez@fonprecon.gov.co .	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 - MIPGC	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. Con su implementación se busca unificar y estandarizar 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.

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.

ORIGINAL FIRMADO