

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 31 DE 2014

Entidad: FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

Estrategia, mecanismo o medida	Actividades	Actividades realizadas			Evaluación Control Interno 31-12-2014	Responsable
		Abril 30 de 2014	Ago. 31 de 2014	dic. 31 de 2014		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Se realizará el mapa de riesgos anticorrupción con la participación de todos los Jefes de Proceso quienes serán responsables del monitoreo de sus riesgos y de ejercer los controles requeridos para mitigarlos	Se le dio continuidad al mapa de riesgos elaborado en el 2013	De acuerdo con el primer elemento se mantiene el mapa de riesgos anticorrupción vigente que fue elaborado con la participación de los jefes y responsables de proceso, en donde se presentan 34 posibles eventos de corrupción. A continuación se presenta el numero de riesgos por proceso: Reconocimiento de Prestaciones Económicas 8, Atención al Usuario y al Ciudadano 7, Gestión Administrativa y Financiera 5, Oficina Asesora Jurídica 5, Gestión Talento humano 3, Afiliación Aportes e Historia Laboral, 2 Pago de Prestaciones Económicas "Tesorería" 2 y Gestión Tecnológica 2. Analizada la información anterior a 30 de agosto de 2014 no se ha materializado ningún riesgo de corrupción lo cual significa que los controles han sido eficaces.	A 30 de diciembre de 2014 no se ha materializado ningún riesgo de corrupción de los contemplados en los procesos de la Entidad.	Durante el 2014 se evidenció ausencia de seguimiento al mapa de riesgos de la entidad.	Responsables de procesos
	2. Se divulgará, a través de la página web de FONPRECON, el mapa de riesgos Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por la ciudadanía y usuarios, como por los funcionarios y contratistas del Fondo.	El mapa de riesgos se encuentra publicado en la página web desde el año 2013.	El plan y el mapa de riesgos anticorrupción se encuentran divulgados en la página web de la Entidad en el menú Nuestra Gestión - Políticas y Planes. link http://www.fonprecon.gov.co/es/nuestra-gestion/politicas-y-planes .	El plan y el mapa de riesgos anticorrupción se encuentran divulgados en la página web de la Entidad en el menú Nuestra Gestión - Políticas y Planes. link http://www.fonprecon.gov.co/es/nuestra-gestion/politicas-y-planes .	El mapa de riesgos se encontró publicado en la página web, desde el año 2013. No se observó anotación expresa sobre su utilización en el año 2014 o su análisis para la presente vigencia.	Oficina de Planeación y Sistemas
	3. Disponer de canales apropiados para la atención al ciudadano, mediante el uso de la página Web de la Entidad y mecanismos de atención presencial como espacios para que los ciudadanos y los usuarios del Fondo presenten quejas y denuncias de posibles actos de corrupción realizados por funcionarios o contratistas de la Entidad.	Se cuenta con el grupo de atención al ciudadano que atiende las PQR de manera presencial, telefónica y virtual a través de la página web. Adicionalmente, la entidad cuenta con el defensor del consumidor financiero.	Los servicios en línea a los cuales pueden acceder los afiliados y pensionados o usuarios de FONPRECON, son: <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de afiliado • Certificado de ingresos y retenciones • Certificado pensionado • Certificado para visa de turismo • Comprobante de pago A primer semestre por correo electrónico se recibieron 642 solicitudes dentro de las cuales están la consulta a trámites de prestaciones económicas, desprendibles de pago, certificados de ingresos y retenciones y certificaciones de otra índole. Con corte al segundo trimestre se presentaron 15 solicitudes de certificación de afiliado, 653 solicitudes de certificado de ingresos y retenciones, 543 solicitudes de certificado de estar pensionado, 100 para	Fonprecon elaboró y publicó un cartel que estuvo visible en la recepción para divulgar que no se requieren intermediarios para solicitar los tramites ante la Entidad. Con el fin de ampliar canales para que los usuarios presenten denuncias sobre posibles actos de corrupción se creó el correo gestion_transparencia@fonprecon.gov.co en el mes de Octubre del año en curso, canal que se socializó a través de mensajes de texto al celular de los afiliados y pensionados en Octubre . A su vez se habilitaron las líneas 5664650; 3415566 ext.20252025 exclusivamente para atender requerimientos relacionados con actos de corrupción.	Los servicios dispuestos para atender la ciudadanía funcionan adecuadamente y se encuentran disponibles tanto en la Web como de manera presencial.	Oficina de Planeación y Sistemas
	4. Publicación en la página web, bajo el criterio de facilidad de acceso a la ciudadanía, sobre los planes, programas, proyectos con informes del estado de ejecución, para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar sobre el resultado de la gestión.	Se encuentran publicados en la página web, el plan de acción, el plan estratégico institucional y el plan de adquisiciones.	Se encuentran publicados en la página web, el plan de acción, el plan estratégico institucional y el plan de adquisiciones.	Se evaluó y publicó el avance al plan de acción con corte a junio 30 de 2014. Igualmente se publica los planes de: Salud ocupacional, capacitación, adquisiciones, bienestar social, anticorrupción y vacantes. Adicionalmente se publicó la información del proyecto administración organización técnica del archivo de Fonprecon y lineamientos de gestión de correspondencia.	Se cuenta con el avance al plan de acción y publicación de otros planes que conforman la gestión Institucional.	
	5. Se garantizará que todos los procesos de adquisición de bienes y servicios, se realicen acorde con el Manual de Contratación de FONPRECON y se publiquen oportunamente en la Página Web de la entidad. El Fondo publicará al término del mes de enero de cada año, el Plan anual de adquisiciones con el propósito de informar a los interesados sobre la contratación de los bienes y servicios que se requerirán en cada anualidad.	Los procesos de contratación se han adelantado de acuerdo con la normatividad aplicable y el apoyo del Manual de Contratación de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web, así como el plan de adquisiciones 2014. De otra parte se reporta la contratación en los aplicativos SECOP y SIRECI.	Se incluyeron 45 documentos en página web en los canales de convocatorias, contratación informes, jurisdicción coactiva y normatividad.	Los procesos de contratación se efectuaron de conformidad con la normatividad aplicable, fueron publicados durante el cuatrimestre 31 procesos en el Portal Único de Contratación y en la página Web de la Entidad. Se realizaron los reportes correspondientes a SIRECI el 30 de septiembre de 2014. Se efectuó la actualización en la pagina web de los Procedimientos de contratación directa, mínima cuantía, licitación pública y concurso de méritos.	Se evidencia la publicación de la contratación en la página web Institucional y en el SECOP.	Grupo de Contratación
	6. Se garantizará la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Fondo, con calidad, oportunidad y eficacia.	En los contratos de prestación de servicios se realiza una verificación de los títulos de estudio, certificaciones de experiencia y para el resto de la contratación se designa un comité evaluador de las propuestas que realiza dicha verificación.	Se exige informe de gestión mensual a los contratistas F01-PRO-GJU-002 para la presentación de la cuenta de cobro y en el caso de las empresas se verifica el producto comprado mediante el formato verificación adquisición de bienes y servicios F07-PRO-GBS-002	Para los contratos de prestación de servicios se verificó la idoneidad del contratista y para el resto de la contratación se efectuó a través del Comité Evaluador	La contratación cuenta con los soportes de experiencia e idoneidad.	Grupo de Contratación

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 31 DE 2014

Entidad: FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA						
Estrategia, mecanismo o medida	Actividades	Actividades realizadas			Evaluación Control Interno 31-12-2014	Responsable
		Abril 30 de 2014	Ago. 31 de 2014	dic. 31 de 2014		
	7. Cada cuatro meses se publicarán los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.	Se encuentra publicada en la página web la ejecución presupuestal y su seguimiento. Los estados financieros se publican al interior de la entidad.	Se encuentra publicada en la página web la ejecución presupuestal y su seguimiento. Los estados financieros se publican al interior de la entidad.	.En el mes de septiembre se publicaron los Estados Financieros consolidados con corte a Marzo de 2014 y Junio de 2014. El 10 de diciembre se publicaron los Estados financieros consolidados a 30 de septiembre de 2014. Cabe aclarar que los estados financieros se publican cada tres meses sin notas explicativas, las notas únicamente se elaboran para el cierre de vigencia de cada año. Trimestralmente se actualiza la información presupuestal en el canal dispuesto por el programa GEL y adicional a ello, en el mes de noviembre se publicó el presupuesto desagregado con modificaciones a 30 de septiembre de 2014	Esta publicación se evidenció en la pagina Web.	Subdirección Administrativa y Financiera
	1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la Entidad para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.	Trámites de pensión desagregados y debidamente inscritos en el aplicativo SUIT 3.0 así: -Pensión de Jubilación o vejez inscrita el 06/03/2014 -Pensión Invalidez inscrita el 06/03/2014 -Pensión Sustitución y de Sobrevivientes inscrita el 25/03/2014 -Sustitución pensional Ley 44 de 1980 inscrita el 26/03/2014.	Se diligenció en el SUIT 3.0 la hoja de vida del trámite de pensión familiar y del servicio de certificados en línea. La solicitud de inscripción del trámite de pensión familiar fue remitida al DAFP el 30 de mayo de 2014 y aprobada el 3 de junio del mismo año. La revisión, desagregación y consolidación de las actividades relativas a este trámite fue realizada por la Subdirección de Prestaciones Económicas con la participación del Profesional Especializado del área de Sistemas de la Entidad.	Durante el mes de septiembre se escaló ante el correo soporte SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública la solicitud para revisión de la publicación del servicio Certificados en línea para Pensionados, Afiliados y Entidades. Se realizo gestión ante el DAFP para determinar proceder ante el pago del auxilio funerario cuando hay un contrato preexequial. Los tramites continúan publicados y no se ha presentado observación durante el último trimestre por parte de la administración SUIT a los mismos.	Se observó que el Fondo revisa y ajusta periódicamente los temas referidos a racionalizar tramites.	Responsables de procesos
	2. Atender la solicitud de desprendibles de pago y certificaciones por teléfono o internet	Se puso en servicio en la página web de la entidad, la solicitud de historia laboral, de certificaciones de afiliación, de desprendibles de la mesada pensiona, con destino a los afiliados y pensionados de la Entidad.	Con corte al segundo trimestre se presentaron 15 solicitudes de certificación de afiliado, 543 solicitudes de certificado de estar pensionado, 100 para visa de turismo y 2.180 comprobantes de pago.	Con corte a 30 de diciembre de 2014 se ha tramitado de manera directa por el grupo de atención al usuario: 775 certificaciones de pensionados, de visa y de ingresos y Retenciones; 2562 Desprendibles de pago; y entre otros se ha proporcionado atención sobre el manejo de la pagina web y entrega y envió de requisitos para la solicitud de prestaciones económicas, con un promedio de 1,52 de tiempo de respuesta a todas las solicitudes efectuadas..	Se identificó que esta actividad se adelanta no solo presencial y telefónicamente, sino también virtual.	Grupo de Atención al Usuario
Estrategia Antitrámites.	3. Responder solicitudes telefónicas de los usuarios acerca de la etapa en que se encuentra su Prestación Económica.	Se atienden todo tipo de consultas, como se mencionó de manera presencial, telefónica y virtual.	Para el segundo trimestre se respondieron 302 solicitudes telefónicas de los usuarios acerca de la etapa en que se encuentra su Prestación Económica.	Con corte a 30 de diciembre el grupo de atención al usuario ha respondido de manera inmediata a 1369 solicitudes telefónicas efectuadas por los usuarios que reclaman algún tipo de prestación económica de pensión, cesantías, reintegración etc.	Se observó que la actividad se ejecuta.	Grupo de Atención al Usuario
	4. Entregar certificados de ingresos y retenciones a los usuarios, a través de medios electrónicos que faciliten esta operación.	Los certificados de ingresos y retenciones pueden ser descargados de la página web, entregados personalmente o solicitados mediante correo electrónico.	Con corte al segundo trimestre se realizaron 653 solicitudes de certificado de ingresos y retenciones	Por la pagina web de la entidad previo envió de mensajes de texto, correos electrónicos, guía personal y telefónica a los usuarios, se ha venido incrementando el uso del servicio de expedición de certificados en líneas, a continuación se presentan las estadísticas discriminadas para el cuatrimestre: -septiembre: 1180 descargas -Octubre :1007 descargas -Noviembre:1043 descargas -Diciembre:1158 descargas Para un total de 4288 documentos expedidos en web.	Son múltiples los canales ofrecidos por la entidad para el suministro de esta información.	Grupo de Atención al Usuario

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 31 DE 2014

Entidad: FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA						
Estrategia, mecanismo o medida	Actividades	Actividades realizadas			Evaluación Control Interno 31-12-2014	Responsable
		Abril 30 de 2014	Ago. 31 de 2014	dic. 31 de 2014		
	5. Adoptar las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación del Programa de Gestión Documental. La Entidad implementará mecanismos electrónicos de digitalización de expedientes que versen sobre el reconocimiento de prestaciones económicas, con el fin de garantizar seguridad en los contenidos.	En desarrollo del Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación, se inició la digitalización de expedientes de pensión.	Se aprobó el Programa de Gestión Documental en el Comité de Desarrollo Administrativo. Se realizó además la revisión de los expedientes de reconocimiento de prestaciones digitalizados e incorporados en el sistema de gestión Orfeo.	Se aprobó el Programa de Gestión Documental por el Comité de Desarrollo Administrativo en la Sesión del 20-11-2014 y se adopto mediante Resolución No. 1015 del 18 de diciembre de 2014. Ambos documentos están disponibles en la pagina web de la Entidad desde el 18 de diciembre de l año en curso. Se continuó con el proceso de digitalización de los expedientes de reconocimiento de	Se dio cumplimiento a la aprobación del Programa de Gestión Documental y se continuó con el proceso de digitalización de expedientes.	Grupo de Bienes y Servicios
	6. Se simplificaran los documentos soporte de las cuentas, con el fin de evitar documentos innecesarios o duplicados y disminuir el volumen de documentos para archivar.	Se suprimió la copia completa del expediente que conservaba el supervisor, como quiera que ya reposa una copia completa de este en el grupo de contratación		Se aprobó el Programa de Gestión Documental por el Comité de Desarrollo Administrativo en la Sesión del 20-11-2014 y se adopto mediante Resolución No. 1015 del 18 de diciembre de 2014. Ambos documentos están disponibles en la pagina web de la Entidad desde el 18 de diciembre de l año en curso. Se continuó con el proceso de digitalización de los expedientes de reconocimiento de	Se suprimió la copia completa del expediente que conservaba el supervisor. Sin embargo, es conveniente continuar la revisión para simplificar.	Subdirección Administrativa y Financiera
Estrategia de rendición de cuentas	1. Se realizará una audiencia pública de rendición de cuentas en el segundo semestre del año con la invitación pública a su realización y participación directa de los usuarios y ciudadanía en general.	No aplica en este trimestre.	Producto de sesiones realizadas con el equipo directivo, se definieron los lineamientos de la preparación y organización de la audiencia pública de rendición de cuentas, la cual está programada para el mes de septiembre de 2014. Estos lineamientos se refieren a contenidos, esquemas de presentación y número de expositores que intervendrán ante el auditorio. Entre los meses de julio y agosto, la Entidad adelantó las acciones correspondientes a la organización del evento, acordes con los contenidos de la guía que para el efecto preparó el Departamento Administrativo de la Función Pública. Entre ellos se encuentra la invitación formal a los representantes de instituciones de regulación y control, gremios y grupos de interés como los pensionados, los afiliados, ONG relacionadas con la seguridad social, el Senado y la Cámara de Representantes, entre otros.	El 25 de septiembre de 2014 FONPRECON realizó la audiencia pública de rendición de cuentas, a la cual asistieron 102 personas entre pensionados, afiliados, representantes de la Contraduría, de la Revisoría Fiscal, el Defensor del Consumidor Financiero, funcionarios y contratistas de la Entidad. Se efectuó la divulgación por los canales electrónicos y se invitó a participar en la definición de los temas a exponer.	Evento realizado en septiembre 25 de 2014,	
	2. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.			El 26 de septiembre se publicó la presentación de la gestión adelantada por el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República durante el periodo Agosto de 2013 a Julio de 2014, audiencia efectuada	Se publicó la convocatoria y las presentaciones de los expositores de la audiencia.	
	3. FONPRECON cumplirá los términos y tiempos dispuestos por el ente de Control Fiscal, en la presentación del informe de Cuenta Anual para la revisión de las operaciones adelantadas por la entidad en cada una de las anualidades.	La Cuenta Anual se presentó dentro de los términos legales y de acuerdo con la normatividad expedida para tal fin por parte de la Contraloría General de la	Esta actividad se realizo en el primer trimestre del año 2014. Aunque la cuenta solo se transmite una vez al año, se reporta la transmisión trimestral de la contratación realizada de manera oportuna	Esta actividad se realizo en el primer trimestre del año 2014.	Se dio cumplimiento a esta actividad.	Subdirección Administrativa y Financiera y Oficina de Planeación
	1. Página Web con actualización permanente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.	Se encuentran publicados en la página web, el plan de acción, el plan estratégico institucional y el plan de adquisiciones.	Se encuentran publicados en la página web, el plan de acción, el plan estratégico institucional y el plan de adquisiciones.	Se publicaron adicionalmente los siguientes Planes: Salud ocupacional, capacitación, bienestar social, anticorrupción y vacantes. Adicionalmente se publicó la información del proyecto administración organización técnica del archivo de Fonprecon y lineamientos de gestión de correspondencia	Se observa seguimiento al Plan de acción trimestral publicado en la página web.	Oficina de Planeación y Sistemas
	2. Se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual o electrónica y vía telefónica	Se atienden todo tipo de consultas, como se mencionó de manera presencial, telefónica y virtual y se puso en servicio en la página web de la entidad, la solicitud de historia laboral, de certificaciones de afiliación, de desprendibles de la mesada pensional.	Para el primer semestre del año se les dio respuesta a 80 solicitudes de forma presencial, 570 por correo físico y 642 por correo electrónico. Para el segundo trimestre se respondieron 302 solicitudes telefónicas.	Con corte a 30 de diciembre de 2014 se ha tramitado de manera directa por el grupo de atención al usuario 775 certificaciones de pensionados, de visa y de ingresos y Retenciones; 2562 Desprendibles de pago y entre otros se ha proporcionado atención sobre el manejo de la pagina web y entrega y envió de requisitos para la solicitud de prestaciones económicas, con un promedio de 1,52 de tiempo de respuesta a todas las solicitudes efectuadas.	Existen diferentes canales ofrecidos por la entidad para el servicio de los pensionados, los afiliados y ciudadanía en general.	Grupo de Atención al Usuario

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 31 DE 2014

Entidad: FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA						
Estrategia, mecanismo o medida	Actividades	Actividades realizadas			Evaluación Control Interno 31-12-2014	Responsable
		Abril 30 de 2014	Ago. 31 de 2014	dic. 31 de 2014		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	3. Crear relaciones de respeto hacia los usuarios externos e internos y fortalecer la imagen institucional ante el ciudadano que demande los servicios que legalmente debe prestar el Fondo.	Se han realizado reuniones de sensibilización al personal del grupo de atención al ciudadano con el fin de mejorar la atención que se presta.	Se encuentra publicado en el segundo piso de FONPRECON la carta de derechos y canales a disposición de los usuarios. Por otra parte este documento también es entregado a los usuarios por parte del personal de la oficina de atención al usuario y al ciudadano.	Se ha entregado a los usuarios la carta de Derechos, por mensajes de texto se ha enviado información relevante en cuanto a audiencia pública, fechas alusivas al día del pensionado, día navidad, Fin de año, ingreso al portal web, y la publicación el día 12 de diciembre de la encuesta para conocer que canal utilizan con mayor frecuencia los usuarios y ciudadanos a fin de fortalecer la comunicación.	Se observaron diferentes actividades frente a los usuarios externos del Fondo. En relación con los usuarios internos es necesario realizar actividades de motivación laboral, de comunicación respetuosa, toda vez que es evidente que el clima laboral tiene dificultades, según lo confirman los informes realizados por la ARP a la entidad.	Grupo de Atención al Usuario
	4. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link quejas y reclamos donde se pueden formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo del personal de Atención al Usuario, quien será el responsable de recibirlos, clasificarlos y presentarlos, a la Dirección General, para posteriormente buscar las soluciones respectivas y realizar el respectivo seguimiento.	Se atienden las consultas como se mencionó, de manera presencial, telefónica y virtual y se puso en servicio en la página web de la entidad, la solicitud de historia laboral, de certificaciones de afiliación, de desprendibles de la mesada pensional.	En el tema de quejas y reclamos se presentaron 5 casos a primer semestre del año, para el segundo trimestre se presentaron 6 casos para un total de 11 solicitudes. De los anteriores casos tres son competencias de otras entidades y fueron enviados a FONPRECON por equivocación, por lo anterior la Entidad recibió para resolver 8 reclamos a los cuales se le dio solución, el medio de recepción fue el aplicativo de página web.	A 30 de Diciembre se recibieron 16 reclamos que tienen que ver con situaciones presentadas en la entidad en cuanto a solicitud de prestaciones económicas y que ya fueron solucionadas y respondidas dentro de los términos de ley, no hubo necesidad de implementar acciones correctivas de acuerdo a las reuniones efectuadas de manera mensual con la gerencia de calidad.	Son múltiples los canales ofrecidos por la entidad para el suministro de esta información.	Grupo de atención ciudadano
	5. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad o en la ventanilla de Atención al Usuario, las cuales serán presentadas a la Dirección General y resueltas por los Jefes de Proceso de acuerdo con la naturaleza de cada una de ellas.	Se atienden las consultas como se mencionó, de manera presencial, telefónica y virtual y se puso en servicio en la página web de la entidad, la solicitud de historia laboral, de certificaciones de afiliación, de desprendibles de la mesada pensional.	En el tema de quejas y reclamos se presentaron 5 casos a primer semestre del año, para el segundo trimestre se presentaron 6 casos para un total de 11 solicitudes. De los anteriores casos tres son competencias de otras entidades y fueron enviados a FONPRECON por equivocación, por lo anterior la Entidad recibió para resolver 8 reclamos a los cuales se le dio solución, el medio de recepción fue el aplicativo de página web.	Se ha cumplido con la solución de los reclamos presentados por parte de los Jefes de Proceso y se respondieron en tiempo, adicionalmente fueron analizados y consignados en acta. Se expidieron las circulares No. 20142000000034 del 24 de octubre de 2014 y 20142000000054 del 20 de noviembre de 2014 con el fin de reiterar a los jefes de proceso el cumplimiento de términos a peticiones y el diligenciamiento preciso y oportuno de la información del aplicativo QCD, insumo para atender los requerimientos efectuados a través del canal PQR.	Son múltiples los canales ofrecidos por la entidad para el suministro de esta información, atendiendo oportunamente a los usuarios.	Grupo de Atención al Usuario
	6. Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de dos servidores designados de Atención al Usuario y Control Interno y su información será tabulada por el personal de Atención al Usuario y evaluadas por la Dirección General.	La entidad cuenta con un buzón físico pero no hay información depositada en su interior.	La entidad cuenta con un buzón físico pero no hay información depositada en su interior.	Se efectuó la apertura inicial del buzón de sugerencias encontrando 4 sugerencias respecto a los trámites institucionales y a las que ya se había dado tratamiento. Se acordó efectuar apertura cada 15 días del buzón, la cual se ha venido cumpliendo por los responsables, que son la coordinadora del grupo de atención al usuario y el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y sistemas, elaborado las actas correspondientes y recibiendo a corte de 30 de diciembre una felicitación por el buen servicio. A la fecha se han elaborado cinco (5) actas. Se expidió a través de la gerencia de calidad, el 5 de noviembre de 2014 el Formato Buzón de Sugerencias.	Se realizó la apertura del único buzón de sugerencias existente en la entidad, encontrando peticiones de años anteriores y se entregó copia de las llaves a la Oficina de Atención al ciudadano.	Grupo de Atención al Usuario
	7. Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.	No aplica en este trimestre.	Producto de sesiones realizadas con el equipo directivo, se definieron los lineamientos de la preparación y organización de la audiencia pública de rendición de cuentas, la cual está programada para el mes de septiembre de 2014. Estos lineamientos se refieren a contenidos, esquemas de presentación y número de expositores que intervendrán ante el auditorio.	Fonprecon atendió la solicitud realizada al correo audiencia@fonprecon.gov.co por una usuaria que solicitaba conocer la relación de contratos de prestación de servicios, asesorías y consultorías, objeto, valor, duración. De los años 2012, 2013 y 2014. La respuesta se remitió en septiembre y octubre.	Revisada la documentación de la audiencia, no hay evidencia de la elaboración de dicho plan de mejoramiento.	
	8. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la ciudadanía en general.	Se realizan actividades educativas en la Casa del Pensionado.	Se continúa realizando actividades educativas en la Casa del Pensionado.	Realización de las siguientes actividades lúdicas con destino a los pensionados: Bordados y tejidos, Pintura artística, Arte country, gimnasia y yoga. A su vez se cuenta con la presencia de una enfermera en procura de brindar promoción y prevención en Salud.	Se evidencia la realización de actividades de formación para los pensionados del Fondo. No es claro lo relacionado con la nueva cultura de responsabilidad a la ciudadanía en general.	Grupo de Bienes y Servicios
	Elaboración del documento	Cargo: Asesora Control Interno Nombre: Sandra Milena Neira Sánchez				
		Observaciones: En relación con las publicaciones establecidas en el Decreto 2641 de 2012, el plan fue publicado el 31 de enero de 2014, el seguimiento a abril 30 se publicó el 8 de septiembre, el seguimiento a 31 de agosto se publicó el 22 de septiembre de 2014 y el seguimiento a 31 de diciembre se publicó el mismo día.				