



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**FONPRECON**  
Pensiones y Cesantías

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

## MEMORANDO



Radicado No.: 20202010001703

Fecha: 16-01-2020

Bogotá D.C

PARA : FRANCISCO ÁLVARO RAMÍREZ RIVERA  
Director General

ARMANDO RICARDO DELGADO SUÁREZ  
Jefe Oficina de Planeación y Sistemas

DE : CONTROL INTERNO

ASUNTO : Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Mapa de Riesgos Anticorrupción, con corte al 31 de Diciembre de 2019.

De manera atenta remito para su conocimiento y fines pertinentes, el informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Mapa de Riesgos Anticorrupción con corte al 31 de diciembre de 2019.

Atentamente,

PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO  
Asesor Control Interno

Anexo: Lo anunciado en cinco (4) folios.

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Cra. 10 No. 24-55 Piso 2o. y 3o. ■ Tel.: 3415566 Fax: 2863396 ■ www.fonprecon.gov.co ■ BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: **Fondo de Previsión Social del Congreso**

Vigencia: **2019**

Fecha de publicación: **Enero de 2019**

Seguimiento 3 OCI				
Fecha de seguimiento: Enero de 2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades Cumplidas (Información suministrada por la Oficina de Planeación y Sistemas)	% Avance	Observación Control Interno
<b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.</b>	1. Elaboración del mapa de riesgos de corrupción, diseñado con la participación de los responsables de los procesos.	El mapa de riesgos de corrupción fue diseñado con la participación de los responsables de los procesos, con el acompañamiento de la Unidad de Reiso Operativo, y fue aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 25 de enero de 2019.	100%	Se verificó la existencia del mapa de riesgos de corrupción, el cual se encuentra anexo al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Este mapa es la versión 11.
	2. Publicar el MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN según la metodología vigente del DAFP, para que sea conocido por la ciudadanía, usuarios y servidores públicos.	En cumplimiento de la observación realizada en el seguimiento del primer cuatrimestre del año por CI, el mapa de riesgos de corrupción y se encuentra publicado en la página WEB, junto con el plan anticorrupción V 11, conforme a la metodología del DAFP, tal como se evidencia en el siguiente link: <a href="https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Plan%20Anticorrupcion%202019%20V11%20FINAL.pdf">https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Plan%20Anticorrupcion%202019%20V11%20FINAL.pdf</a>	100%	Se verificó la publicación de este mapa de riesgos, el cual se encuentra en el Link: <a href="https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Plan%20Anticorrupcion%202019%20V11%20FINAL.pdf">https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Plan%20Anticorrupcion%202019%20V11%20FINAL.pdf</a>
	3. Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción en las fechas establecidas en la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.	En el tercer cuatrimestre de 2019 la URO, en coordinación con los responsables de los procesos, efectuó el monitoreo de los riesgos de corrupción. Como evidencia se adjunta el cuadro en donde se registran los resultados obtenidos de las revisiones efectuadas.	100%	No se evidencia en la URO la realización de monitoreos del mapa de riesgos de corrupción, monitoreo que consistiría en la vigilancia permanente de la realización de las diferentes actividades de control por parte de los líderes de los procesos a cada uno de los riesgos, dejando trazabilidad de este monitoreo. adicionalmente, no se observan actas, informes o algún registro cuatrimestral que en los que se pueda evidenciar la realización de dichos monitoreos por parte de la URO.
	4. Actualizar del MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, código (F01-PLN-DEI-001) que hace parte integral del presente documento, de acuerdo con las observaciones que se efectúen en el monitoreo, si se considera pertinente su modificación.	En el seguimiento realizado, se reporta por el profesional especializado de la URO, que teniendo en cuenta la efectividad de los controles existentes y la no materialización de riesgo alguno, no fue necesaria la actualización al mapa de riesgos de corrupción existente.	100%	Se solicita el ajuste y modificación del mapa de riesgos de corrupción ya que en las últimas auditorías practicadas por Control Interno, se verificó la materialización de algunos riesgos. Como es el caso del proceso de talento humano; se encontraron también algunos aspectos objeto de ajuste en el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas.
<b>2. Racionalización de trámites</b>	Realizar un análisis de los trámites misionales con mayor frecuencia de solicitud o volúmenes de atención	Para el primer semestre de 2019, se realizó un análisis estadístico de las PQRD, sobre el cual se puede determinar el mayor número de trámites misionales con mayor frecuencia. Sobre este particular, se estableció que en la clasificación de las PQRD sobresalen las peticiones de información con un porcentaje del 53.6%, seguido de las peticiones de documentos con un 30.3% y luego las peticiones generales con un 15.9%. Teniendo en cuenta las estadísticas, se pudo evidenciar que el trámite con mayor volumen de atención es la solicitud de Desprendibles de pago de mesada pensional tanto en atención personalizada como en número de descargas de la página web que para el primer semestre ascendieron a un número de: 6.634	100%	Teniendo en cuenta el informe semestral de PQRS, se adelantó esta análisis, el cual se debe seguir haciendo cada semestre.
	Realizar un análisis de los trámites misionales con mayor tiempo de respuesta por parte de la entidad	De acuerdo con el seguimiento realizado a la Subdirección de Prestaciones Económicas, se analizaron los trámites misionales conforme a los indicadores de cada uno de ellos, se encontró que en 2019, el trámite con mayor tiempo de respuesta por parte de la entidad, obedeció al de auxilios funerarios, sin que se haya sobrepasado los términos legales.	100%	Se constató la realización del análisis realizado.
	Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos en el segundo semestre del año 2019.	Para el primer semestre de 2019, se reportaron 4 reclamos como a continuación se describe:  1. Liquidación mesada 2. Información de afiliación 3. Reiteración solicitud de Información 4. Trámite pago de mesada  Los anteriores, fueron objeto de análisis por el asesor de Calidad y el grupo de Atención al Usuario encontrando que todos fueron atendidos en oportunidad.	100%	Se identificaron estos reclamos, realizándose el seguimiento al cumplimiento de respuesta dentro del período de ley, tomándose los correctivos necesarios para que esto no vuelva a suceder.
	Analizar e identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las auditorías externas	En el primer cuatrimestre de 2019, se realizó una auditoría externa con el fin de iniciar el alistamiento de la renovación de la certificación de calidad ISO 9001:2015, cuyo resultado no generó hallazgos respecto del análisis e identificación de trámites de la entidad.	100%	No se presentaron hallazgos en los trámites de la entidad.
	Consultar a la ciudadanía sobre la complejidad y costo de los tramites.	Realizado el seguimiento a la Subdirección de Prestaciones Económicas, se evidenció que los trámites se encuentran reducidos en el límite de lo solicitado por el ordenamiento legal, toda vez que se encuentran regulados y establecidos por norma, situación que no puede modificarse, ni tampoco simplificarse. En el mismo sentido, se encuentra que los trámites objeto de la misión de la entidad, no tienen costo alguno y por sustracción de materia no existiría sustento para realizar una consulta a la ciudadanía.	100%	N.A.

	Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT	Con relación al diligenciamiento de datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT, en el cuarto trimestre de 2019 se realizó el diligenciamiento de los Datos de Gestión de Operación de los trámites y OPA (otros procedimientos administrativos) correspondientes al período anterior.	100%	Se verificaron las tareas adelantadas por la entidad durante el tercer cuatrimestre del año 2019 y coinciden con las descritas en el seguimiento adelantado por la oficina de Planeación.
<b>3. Rendición de cuentas</b>	Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.	En agosto de 2019 y previo a la audiencia pública de rendición de cuentas programada para el 5 de septiembre de 2019, se estudiaron las actividades a realizar, la información objeto de rendición de cuentas y los grupos de valor y por parte de la Oficina de Planeación se realizaron los formatos de aplicación para esta actividad.	100%	Se verificaron los formatos utilizados para la invitación, encuesta y preguntas, de la actividad de rendición de cuentas de la entidad.
	Asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas definidos.	En el segundo cuatrimestre de 2019, se realizó la encuesta de solicitud de temas que podía ser diligenciada físicamente en el grupo de Atención al Usuario sede de la Entidad, en la Casa del Pensionado y mediante la página WEB, con el fin de conocer los temas de interés que la ciudadanía considera para ser tratados en sus ejercicios de rendición de cuentas. Adicionalmente se remitieron 703 correos masivos a los celulares de los pensionados y afiliados que cuentan con este servicio para invitarlos a participar en la encuesta previa a la Audiencia, con el siguiente mensaje: "FONPRECON invita a participar en encuesta para incluir temas de interés en Audiencia de Rendición de Cuentas, diligenciar en: <a href="https://forms.gle/gJkvS7dcs9wxpePJ8">https://forms.gle/gJkvS7dcs9wxpePJ8</a> ".  Lo anterior se evidencia en informe de estrategia de rendición de cuentas publicado en la página web de la Entidad en el siguiente link <a href="https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Informe%20RC2019-AD.pdf">https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Informe%20RC2019-AD.pdf</a>	100%	Se verificó la realización de las actividades mencionadas
	Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas en el segundo semestre del año con la participación directa del usuario, la ciudadanía, junto con la invitación a los entes de control.	La audiencia pública de rendición de cuentas a la Ciudadanía se realizó el día 5 de Septiembre de 2019 en el Salón Boyacá del Capitolio Nacional, ubicado en el Congreso de la República.	100%	Se realizó el 5 de Septiembre de 2019
	Implementar los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para la rendición de cuentas sobre temas específicos y para los temas generales.	El informe de implementación de la estrategia de rendición de cuentas, contiene datos sobre los canales electrónicos utilizados tales como la página web oficial, el correo electrónico, el envío de mensajes de texto al teléfono celular, Intranet y encuestas o formularios electrónicos para solicitar de los ciudadanos su participación. Así se puede observar en el siguiente link: <a href="https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Informe%20RC2019-AD.pdf">https://www.fonprecon.gov.co/recursos_user///Informe%20RC2019-AD.pdf</a>	100%	Se verificó la realización de las actividades mencionadas
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	Definir dentro de la plataforma estratégica que fundamentará el ejercicio de la entidad durante los próximos cuatro (4) años, elementos que fortalezcan la importancia e institucionalidad en el tema de servicio al ciudadano	En las sesiones de los días 23 y 24 de julio de 2019 del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, con la participación de todos los Coordinadores de grupo, los subdirectores y los jefes de oficina bajo la presidencia del Director General, se formuló y aprobó la plataforma estratégica para el periodo 2020 -2023, la cual contempló como unos de los objetivos estratégicos: Implementar el Sistema Integral de Atención al Usuario	100%	Se verificó la realización de las actividades mencionadas
	Realización de una encuesta en el segundo semestre de 2019, mediante la cual se obtenga información sobre los canales de servicio puestos a disposición del ciudadano y la atención brindada.	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Planeación, se evidenció la realización de una encuesta física de satisfacción al usuario y ciudadano, la cual se ejecutó a partir de Octubre de 2019.	100%	Se evidenció la realización de una encuesta física de satisfacción al usuario y ciudadano
	Promover 2 actividades de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	El 6 de diciembre de 2019, se realizó el primer torneo institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, donde se establecieron reglas para que, mediante grupos de trabajo, se conformaran equipos de competencia. Para participar era necesario que cada equipo tuviera conocimientos y estudiara el tema central del torneo que era el MIPG y en torno a éste, se formularon preguntas de servicio al ciudadano, lo que entre otros temas logró sensibilización en este aspecto a todos los servidores de la Entidad. Los servidores de la Entidad, atendieron la recomendación de realizar el curso virtual diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	100%	Se evidenció la realización de las actividades planeadas.
	Actualizar el normograma institucional	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Planeación, se solicitó a las áreas la actualización de su normograma y fue consolidado en un archivo único, el cual se encuentra para ingreso en el sistema de gestión de Calidad.	100%	Se verificó que dicho archivo se encuentra en el proceso de consolidación por parte de Calidad.
	Realizar un diagnóstico de la gestión de participación ciudadana dentro del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión	En el primer cuatrimestre de 2019, se realizó la revisión del autodiagnóstico de participación ciudadana en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el fin de evaluar los planes de acción trazados.	100%	Se verificó la realización del autodiagnóstico; la Oficina de Planeación y Sistemas se encuentra en la elaboración del plan de acción correspondiente.
Construir el Plan de participación ciudadana dentro del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	De acuerdo con el nuevo objetivo estratégico planteado para el periodo 2020 - 2023: Implementar el Sistema Integral de Atención al Usuario, en mesa de trabajo del 17 de diciembre de 2019 se construyeron las actividades para el próximo cuatrimestre, en lo referente a la implementación de un sistema integral de Atención al Usuario, incluyéndose como actividad principal el plan de atención y participación ciudadana de Fonprecon y su sostenibilidad.	100%	Dentro del plan estratégico para los próximos años, se incluyó la realización e implementación del Sistema Integral de Atención al Usuario, dentro del cual se debe contemplar el Plan de Participación Ciudadana.	

<b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información</b>	Mantener actualizada la información en la Página Web de la entidad botón participación ciudadana, conforme a los criterios definidos por el Decreto 1712 de 2012 y su Decreto Reglamentario acogiendo la matriz destinada para ello por la Procuraduría General de la Nación	El 30 de agosto de 2019, se emitió reporte de cumplimiento del ITA para el período 2019 semestre 2, por parte de la Procuraduría General de la Nación, el cual comprendió todas y cada unos de las obligaciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con un porcentaje de cumplimiento del 100%.	100%	Se verificó lo registrado en el reporte del ITA, el cumplimiento de estas actividades.
<b>6, Iniciativas adicionales</b>	Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad, conforme a las actividades establecidas para ello, en el autodiagnóstico del MIPG para la política de Integridad	En el último cuatrimestre del año, se expidió circular 2019200000084 del 29 de octubre de 2019 donde se establecieron los mecanismos y tiempos relacionados con la continuidad en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, donde se ordenó por parte de la Dirección General, la realización de un nueva medición, mediante la aplicación de autodiagnósticos, utilizando la metodología del DAFP para este propósito. En ese sentido, se hizo aplicación del que concierne a la política de Integridad, en compañía de la Oficina de Control Interno.	100%	Se verifico la realización de las actividades mencionadas , con rescto a cada una de las políticas del MIPG
	Ejecutar el Paso No 1 del Autodiagnóstico de la Política de integridad establecida en el autodiagnóstico del MIPG, correspondiente a generar espacios de retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del Código de Integridad.	Para el primer cuatrimestre se puso a disposición de todos los servidores de FONPRECON, la primera encuesta virtual cuyo propósito principal era evaluar la adherencia de las acciones realizadas por el área de Talento Humano. Es el primer insumo para determinar y construir ideas que permitan mejorar la implementación del código de Integridad.	100%	Se verificó la realización de la encuesta, de la cual participó el grupo de Control Interno.
	Ejecutar el Paso No 2 del Autodiagnóstico de la Política de integridad establecida en el autodiagnóstico del MIPG, correspondiente a Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.	En el primer cuatrimestre se reportó la realización de actividades lúdicas por cada area y con la participación de toda la entidad, respecto de los valores que hacen parte del código de Integridad. Finalizadas dichas acciones, el 12 de abril de 2019, se inició la encuesta dirigida a todos los servidores, con el fin de evaluar la adherencia de las actividades realizadas respecto del significado de cada uno de los valores que componen esa política.	100%	Se verificó la realización de dicha actividad y el grupo de Control Interno participó en dicha actividad,