

Plan Antifraude Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2026
Consorcio FOPEP 2022

Contextualizar la formulación y desarrollo del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana del Consorcio Fopep 2022 en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73 y el Decreto 2641 de 2012.

Este documento "Plan Antifraude Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana" aplica para todos los funcionarios y contratistas del Consorcio Fopep 2022 en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

| Componentes / Subsistemas | Actividades | Entregable | Periodo ejecución (DD/MM/AA) | | Responsable |
|---|---|--|------------------------------|--------------------|---|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Finalización | |
| Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo | Construcción del mapa de riesgos de corrupción con la participación de los responsables de los procesos. | Publicación del mapa de riesgos en la página web del Consorcio Fopep. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Subgerencia Coordinadores y Directores |
| | Presentación del mapa de riesgos de corrupción al Comité de Riesgos Operacional. | Acta del Comité de Riesgos Operacional donde aprueban la metodología utilizada para la identificación y valoración de los riesgos de corrupción. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Subgerencia |
| | Socialización del mapa de riesgos de corrupción al interior del Consorcio Fopep. | Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la Intranet. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Subgerencia Coordinación Control de Terceros |
| Estrategias Antitrámites | Revisión permanente de los procesos con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y/o servicios ofrecidos por el Consorcio Fopep. | Desarrollo de Funcionalidades solicitadas por los líderes de los procesos. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Coordinadores y directores responsables de los procesos |
| | Consultar en línea por parte de los pensionados los certificados de ingresos y retenciones, valor pensión, cupones de pago certificados de descuentos y certificados de embargos. | Disponibilidad de la funcionalidad. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado |
| Rendición de cuentas y participación ciudadana | Publicar anualmente en la página web el informe de gestión enviado al Ministerio del Trabajo. | Publicación del informe de gestión en la página web del Consorcio Fopep. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado Subgerencia |
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | Fortalecer el esquema de mejoramiento para la utilización de los canales de atención dispuestos en el Consorcio Fopep. | Envío de correos masivos, con el fin de dar a conocer la página web www.fopep.gov.co y los servicios en línea dispuestos para los pensionados. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado |
| | | Banners publicados en la página web, con diferentes temas de actualidad para los pensionados y ciudadanos. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | |
| | | Párrafo de despedida en las comunicaciones de respuesta enviadas a los pensionados, ciudadanos y terceros, invitándolos a radicar sus peticiones a través de la página web por el formulario Contáctenos PQRSD, para que puedan realizar seguimiento al estado de las mismas. Así mismo, invitación a los pensionados a registrarse en la página web, para acceder oportunamente a sus certificados y cupones de pago. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | |
| | | Carta de bienvenida, envío de correo electrónico y campañas de telemarketing para los pensionados nuevos que ingresan a la nómina del Consorcio FOPEP, informando su sitio de pago e invitándolos a conocer nuestra página web, para que se registren y accedan a todos los servicios en línea. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | |

Plan Antifraude Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2026
Consorcio FOPEP 2022

Contextualizar la formulación y desarrollo del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana del Consorcio Fopep 2022 en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73 y el Decreto 2641 de 2012.

Este documento "Plan Antifraude Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana" aplica para todos los funcionarios y contratistas del Consorcio Fopep 2022 en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

| Componentes / Subsistemas | Actividades | Entregable | Periodo ejecución (DD/MM/AA) | | Responsable |
|--|---|---|------------------------------|--------------------|--|
| | | | Fecha Inicio | Fecha Finalización | |
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | Fortalecer el esquema de mejoramiento para la utilización de los canales de atención dispuestos en el Consorcio Fopep. | Guías de servicio en línea publicadas en la página web, con el fin de orientar a los pensionados, ciudadanos y terceros en la navegación por las diferentes secciones, de acuerdo con su solicitud. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado |
| | | Publicidad enviada a las principales Asociaciones, como el Boletín Mano Amiga, Volantes con el instructivo de registro en línea en la página web y calendarios de pago, para ser distribuidos entre los pensionados del Consorcio FOPEP, afiliados a esas entidades. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | |
| | Conocer los conceptos que originan los PQRSD, para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos. | Informe mensual de los PQRSD radicados por tema y periodo. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | |
| | Medir la satisfacción del pensionado para el mejoramiento en la prestación del servicio. | <ul style="list-style-type: none"> • Sondeo de opinión publicado en la página web en la sección Servicios de Atención al Ciudadano. • Encuesta de satisfacción enviada con la respuesta, a las peticiones radicadas a través del formulario Contáctenos PQRSD publicado en la página web. • Encuesta de satisfacción al finalizar la atención telefónica en el Contact Center. • Encuesta de satisfacción al finalizar la atención por el Chat. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | |
| | Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través del Grupo de Atención. | Indicador que mide la oportunidad en la respuesta. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | |
| Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | Publicar, difundir y mantener actualizada información relevante sobre las políticas, actividades y trámites de carácter institucional y de interés público. Fomentar y facilitar el acceso a la información pública a través de los medios que establezca la ley. | Publicar en la página web información sobre las actividades que desarrolla el Consorcio de conformidad con la Ley 1712 de 2014, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado |
| Iniciativas Adicionales | Promoción del Código de Ética para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los empleados del Consorcio Fopep. | Publicación del Código de Ética en la Intranet. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Subgerencia Coordinación Administrativa |
| | Promoción de la Política para la Prevención del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Corrupción. | Publicación de la Política para la Prevención del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Corrupción en la Intranet. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado Coordinación Control de Terceros |
| | Promoción del Plan Estratégico de Servicio al Cliente, tanto interno como externo, la filosofía y principales mecanismos y políticas de atención que permitan cumplir la promesa de valor a los pensionados y grupos de interés. | Publicación del Plan Estratégico de Servicio al Cliente en la Intranet. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado Coordinación de Atención al Ciudadano |
| | Promoción de la Política Antifraude Anticorrupción al interior del Consorcio Fopep, con el fin de concientizar a los empleados sobre los canales y procesos establecidos para el reporte de eventos de fraude o corrupción. | Publicación de la Política Antifraude y Anticorrupción en la Intranet. | 01/12/2026 | 31/12/2026 | Dirección Atención al Pensionado Coordinación Control de Terceros |