

Contextualizar la formulación y desarrollo del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana del Consorcio Fo pep 2019 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 Fo pep 2019 en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

Componentes / Subsistemas	Actividades	Entregable	Periodo ejecución		Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización	Equipo de trabajo/Area
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 Fo pep.	01/01/2021	31/12/2021	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.	01/01/2021	31/12/2021	Subgerencia
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción al interior del Consorcio Fo pep.	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en IRIS.	01/01/2021	31/12/2021	Subgerencia
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 Fo pep.	Desarrollo de Funcionalidades solicitadas por los líderes de los procesos.	01/01/2021	31/12/2021	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.	01/01/2021	31/12/2021	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 Fo pep.	01/01/2021	31/12/2021	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 Fo pep.	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.	01/01/2021	31/12/2021	Dirección Atención al Pensionado
		Banners publicados en la página web, con diferentes temas de actualidad para los pensionados y ciudadanos.	01/01/2021	31/12/2021	
		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 PQRS, 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.	01/01/2021	31/12/2021	
		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 acceden a todos los servicios en línea.	01/01/2021	31/12/2021	

Contextualizar la formulación y desarrollo del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana del Consorcio Fopep 2019 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 2019 en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

Componentes / Subsistemas	Actividades	Entregable	Periodo ejecución		Responsable
			Fecha Inicio	Fecha Finalización	Equipo de trabajo/Area
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.	01/01/2021	31/12/2021	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.	01/01/2021	31/12/2021	
	Conocer los conceptos que originan los PQRS, para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	Informe mensual de los PQRS radicados por tema y periodo.	01/01/2021	31/12/2021	
	Medir la satisfacción del pensionado para el mejoramiento en la prestación del servicio.	* 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 PQRS 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.	01/01/2021	31/12/2021	
	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.	01/01/2021	31/12/2021	
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.	01/01/2021	31/12/2021	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 IRIS.	01/01/2021	31/12/2021	Subgerencia Coordinación Administrativa
	Promoción de la Política para el Control de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Corrupción.	Publicación de la Política para el Control de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Corrupción en IRIS.	01/01/2021	31/12/2021	Dirección de Atención al Pensionado
	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 IRIS.	01/01/2021	31/12/2021	Dirección Atención al Pensionado