



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 1 de 19

### PORTEADA

#### A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	09/10/2020	Lanzamiento del Plan de Atención y Participación Ciudadana
2	13/07/2021	Actualización del Plan de atención y participación Ciudadana incluyendo las siguientes políticas de participación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico participativo.</li> <li>• Formulación participativa de políticas, planes, programas o proyectos.</li> <li>• Implementación o ejecución participativa.</li> <li>• Control y evaluación participativa.</li> </ul>
3	27/01/2022	Se actualiza las líneas telefónicas con el nuevo esquema de marcación nacional. Se actualiza la Estrategia de Participación ciudadana en la gestión Pública.
4	27/01/2023	Se actualiza la Estrategia de Participación ciudadana en la gestión Pública.
5	31-01-2024	Se actualiza la Estrategia de Participación ciudadana en la gestión Pública.
6	31-01-2025	Se actualiza la Estrategia de Participación ciudadana en la gestión Pública para la vigencia 2025
7	30-01-2026	Se actualiza plan de participación y la Estrategia de Participación ciudadana en la gestión Pública para la vigencia 2026

#### B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Alejandra Muñoz Delgadillo	Nombre: Gonzalo Parra González	Nombre: Luis Enrique Cortes Callejas
Cargo: Profesional Especializado Subdirección de Prestaciones Económicas	Cargo: Subdirector de Prestaciones Económicas	Cargo: Director General
Fecha: 22/01/2026	Fecha: 27/01/2026	Fecha: 30/01/2026



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 2 de 19

REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza	Nombre: Germán A. Correa A.
Cargo: Asesor Sistemas de Gestión	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Fecha: 29/01/2026	Fecha: 28/01/2026

### C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nº	CARGOS
1	Director General.
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica.
4	Subdirector de Prestaciones Económicas.
5	Subdirectora Administrativa y Financiera
6	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Bienes y Servicios y Presupuesto
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 Gestión Integral de Riesgos
15	Contratista Profesional Oficina de Atención al Usuario



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 3 de 19

### 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 *la actualización al 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 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **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 expedirán 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

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 4 de 19

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.
- **Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- **Decreto 1081 de 2015.** Por medio de la cual se expide el decreto Reglamentario único del sector Presidencia de la República.
- **Conpes 3654 de 2010.** Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia. El énfasis del plan de acción está puesto en la coordinación entre entidades públicas y la unión de esfuerzos que actualmente se encuentran



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 5 de 19

desarticulados, y propone también acciones concretas para incentivar la rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos.

- **Decreto 612 de 2018.** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Conpes 167 de 2013.** Este documento presenta a consideración del Conpes, el componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), cuyo objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia. La PPIA se desarrolla en dos componentes: el presente documento Conpes y otro documento que presenta otras herramientas de gestión de política pública anticorrupción. Las acciones que acá se proponen están dirigidas, desde la perspectiva preventiva a: mejorar el acceso y la calidad de la información pública; mejorar las herramientas de gestión anticorrupción, aumentar la incidencia del control social sobre la gestión pública, y promover la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad. De otra parte, desde la perspectiva de la investigación y sanción, se incluyen acciones para luchar contra la impunidad en los actos de corrupción. El documento está organizado sobre cinco ejes de acción orientados a objetivos específicos, que resultan de ejes problemáticos priorizados en el diagnóstico. Adicionalmente, se desarrollan unas estrategias transversales que contribuirán a la sostenibilidad de la política. El Documento Conpes, y en general la PPIA, es resultado de un proceso participativo con entidades públicas y actores sociales y políticos en el ámbito nacional y territorial.

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



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 6 de 19

### INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Participación Ciudadana establece los lineamientos, estrategias y mecanismos mediante los cuales el **Fondo de Previsión Social del Congreso de la República (FONPRECON)** garantiza la participación activa, incidente y transparente de la ciudadanía en la gestión pública, conforme a la Constitución Política de Colombia y la normativa vigente.

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

El plan de participación ciudadana se desarrolla teniendo como marco de referencia, las orientaciones y políticas establecidas desde el ámbito legal por la Constitución Política de Colombia, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Ley Estatuaría de Participación Democrática, las políticas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo en su Capítulo de Buen Gobierno y los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, en donde se establece a la participación ciudadana, como un elemento transversal y continuo del ejercicio de lo público y se reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de las políticas del estado en un ámbito colaborativo, donde sea preponderante la adecuada inclusión y el diálogo asertivo con la comunidad.

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, esto representa la posición de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa de una política exterior basada en la transparencia, los principios de buen gobierno y la normatividad.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 7 de 19

### OBJETIVO GENERAL

Promover y fortalecer la participación ciudadana en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión del **Fondo de Previsión Social del Congreso de la República**, garantizando el ejercicio de los derechos de participación, control social y acceso a la información pública.

### 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. Facilitar espacios de diálogo entre la entidad y la ciudadanía.
3. Diseñar estrategias pedagógicas que permitan garantizar el acceso oportuno y comprensible a la información pública.
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.
6. Promover el control social y la rendición de cuentas.

### 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.

Este plan aplica a todos los procesos, programas y proyectos desarrollados por el **Fondo de Previsión Social del Congreso de la República**, e involucra a ciudadanos, pensionados, afiliados, beneficiarios, organizaciones sociales, veedurías ciudadanas y demás grupos de interés.

### GRUPOS DE INTERÉS

- Pensionados del Fondo.
- Afiliados y beneficiarios.
- Congresistas y excongresistas.
- Ciudadanía en general.
- Organizaciones sociales y de pensionados.
- Veedurías ciudadanas.
- Entidades del Sistema de Seguridad Social.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 8 de 19

# GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO

### 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:

- 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 participativo
- Formulación participativa de políticas, planes, programas o proyectos
- Implementación o ejecución participativa
- Control y evaluación participativa

- 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 9 de 19

- V. **Control y Evaluación Ciudadana. Formulación y Definición:** 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

Es el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se utilizaran durante el desarrollo de ejercicio participativo para la obtención de resultados.

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 (afiliados, pensionados, proveedores 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 los grupos de valor invitados 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.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 10 de 19

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 dándolo 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.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CÓDIGO: PLN-ARU-001  
VERSIÓN: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 11 de 19

### 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:

#### **Información y Consulta**

- Publicación de información en la página web institucional.
- Socialización de proyectos y programas.
- Encuestas virtuales y presenciales.

#### **Deliberación**

- Mesas de trabajo.
- Foros ciudadanos.
- Audiencias públicas.

#### **Decisión y Seguimiento**

- Veedurías ciudadanas.
- Espacios de seguimiento a compromisos.
- Rendición de cuentas.

#### **Estrategias de Divulgación**

- Uso de medios digitales (página web, redes sociales).
- Comunicados y boletines informativos.
- Convocatorias públicas.

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"><li>• Ante quien se dirige.</li><li>• El objeto de la consulta o solicitud.</li><li>• Datos de contacto.</li></ul>

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Ora. 10 No. 24-55 Piso 20. y 30. ■ Tel.: 3415566 Fax: 2863396 ■ [www.fonprecon.gov.co](http://www.fonprecon.gov.co) ■ BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 12 de 19

MECANISMO	QUÉ DEFIENDE	QUIÉN LO INTERPONE	ANTE QUIÉN SE INTERPONE	QUÉ DEBE TENER
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"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de la queja, protesta, censura, descontento o inconformidad por la conducta de un servidor público en ejercicio.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
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"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de la inconformidad por el incumplimiento en la prestación de un servicio.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
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"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de mejoramiento del servicio en las dependencias, racionalización del empleo de recursos o participación en la gestión pública.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
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"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• La descripción de la conducta irregular, omisión o extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas por parte de servidores públicos detectada.</li> <li>• Cualquier acto sospechoso o comprobado de corrupción en todas sus formas.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
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"> <li>• Ante quien se dirige.</li> <li>• El objeto de la felicitación.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
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"> <li>• Acciones que la motivan.</li> <li>• El derecho amenazado.</li> <li>• Datos de contacto.</li> </ul>
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 de una entidad o institución que maneje y ejecute recursos públicos.	Todas las instituciones o entidades públicas y privadas que manejan y ejecutan recursos públicos.	Se presenta la información por parte de las instituciones o entidades frente a la ciudadanía interesada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara y verídica.</li> </ul>
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"> <li>• Atender los pasos para la atención y participación ciudadana de Fonprecon.</li> </ul>



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001  
VERSION: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 13 de 19

### CANALES DE ATENCIÓN

El fondo de Previsión Social del Congreso de la República, cuenta 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	<a href="https://www.fonprecon.gov.co/">https://www.fonprecon.gov.co/</a>	La página Web de <b>FONPRECON</b> , 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 <b>FONPRECON</b> pueden acceder a un usuario virtual con el cual se visualizan desprendibles de nómina, historia laboral y certificaciones para diferentes trámites.
Teléfono/ Comutador WhatsApp	En Bogotá: (57) +601+ 3 41 55 66 extensión 2011 - 2012 Servicio WhatsApp para Afiliados: 3134125975 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua Servicio WhatsApp para pensionados: 3153456245 y 3174637146	La línea telefónica de <b>FONPRECON</b> , 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 <b>FONPRECON</b> .  Para la presente vigencia, se establece una nueva línea telefónica y de WhatsApp 3174637146. Se encuentra publicada en la página web en la sección mecanismos de contacto, en el grupo Afiliados y en la noticia “Doble Asesoría”.
Correos Institucionales	atencionalusuario@fonprecon.gov.co Asesoría virtual: afiliados@fonprecon.gov.co Correo para reportar irregularidades: <a href="mailto:gestiontransparencia@fonprecon.gov.co">gestiontransparencia@fonprecon.gov.co</a> Correo de notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificacionesjudiciales@fonprecon.gov.co">notificacionesjudiciales@fonprecon.gov.co</a> Cobro coactivo <a href="mailto:notificacioncobrocoactivo@fonprecon.gov.co">notificacioncobrocoactivo@fonprecon.gov.co</a>	Con el fin de agilizar los trámites adelantados por los afiliados, pensionados y ciudadanía en general de <b>FONPRECON</b> , la entidad cuenta con 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 D.C., Colombia - Código Postal No. 110311 Horario de atención al público: De lunes a viernes 8:00 am. a 5:00 pm. en jornada continua. Oficina Comisión Séptima Cámara de Representantes - Edificio Nuevo del Congreso	La Oficina de Atención Al Usuario de <b>FONPRECON</b> , 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	El Buzón de Sugerencias de <b>FONPRECON</b> , le permite a la ciudadanía en general realizar sugerencias para el mejoramiento del servicio de la entidad de forma escrita.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 14 de 19

# 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 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 - MIPG	Describe los lineamientos Generales para gestión de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en la Entidad.
Plan de 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: Unifica y estandariza 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.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 15 de 19

### SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta que el presente documento fija los lineamientos principales de la atención y participación ciudadana del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, 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 Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.

ORIGINAL FIRMADO



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 16 de 19

### ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

#### INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

A continuación, se presentan las instrucciones para diligenciar el formato sugerido de Estrategia de Participación Ciudadana. Este archivo hace parte de un conjunto de herramientas que la Dirección de Participación, Transparencia Servicio al Ciudadano de Función Pública pone a disposición de las entidades para la adecuada implementación de la política de participación ciudadana en la gestión pública. Este formato puede complementarse con el diligenciamiento del Autodiagnóstico de la política en cuestión que, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, permite a cada entidad desarrollar un ejercicio de valoración con el propósito de contar con una línea base respecto a aspectos que se deben fortalecer en el proceso de planeación institucional.

**Estrategia de Participación Ciudadana:** A continuación, se describe cada una de las columnas del formato de estrategia de participación ciudadana. Con ello, se busca generar claridad sobre cómo diligenciar el instrumento. No obstante, este formato fue desarrollado para ser diligenciado bajo el acompañamiento de un asesor de Función Pública.

**Acción de gestión institucional:** Se refiere a la acción de la gestión institucional que la entidad contempla priorizar como una posible acción a realizarse involucrando la participación de los grupos de valor.

**Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional:** Da cuenta del instrumento de planeación institucional en el que se contempló, en un primer momento, la acción de la gestión institucional que se busca priorizar para realizarse involucrando la participación de grupos de valor.

**Grupo(s) de valor invitado(s):** Son los conjuntos de personas con características similares (demográficas, poblacionales, temáticas, etc.) que se agrupan por su relación con el quehacer institucional; en este caso particular, son los grupos de personas (ciudadanos, gremios, instancias, grupos de investigación, jóvenes, madres, etc.) invitados a espacios de participación ciudadana para agregar valor a la gestión institucional.

**¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?:** En el marco de la invitación a grupos de valor a espacios y ejercicios de participación, se pueden involucrar instancias de participación cuyo origen, funcionamiento y alcance está determinado por una normatividad específica.

**Fase del ciclo de la gestión:** describe la fase del ciclo de la gestión institucional en el que se desarrollará la acción priorizada para involucrar la participación de grupos de valor. Estas fases son: diagnóstico, formulación, ejecución seguimiento y evaluación. Se debe marcar con una "x" el campo de la fase del ciclo seleccionada.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSIÓN: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 17 de 19

**Nivel de incidencia de la participación:** Describe el alcance que tendrá la participación de los grupos de valor en la acción priorizada. La acción puede, por ejemplo, dar cuenta de un ejercicio de entrega de información al ciudadano (lo cual es siempre insuficiente si solo se contempla este tipo de alcance), de consulta, de colaboración o de incidencia en la toma de decisiones. Entre mayor el alcance e incidencia del ejercicio es mayor el involucramiento del grupo de valor, la corresponsabilidad y la construcción de confianza

**Acción participativa:** es la transformación que surte la acción de gestión institucional una vez se detalla el alcance que tendrá el ejercicio de participación ciudadana asociado. Se sugiere que se tome la redacción de la acción de gestión institucional inicial y se complementemente incorporando el alcance del ejercicio participativo, el grupo de valor invitado, la fase del ciclo, etc. Por ejemplo, se puede pasar de una acción inicial "formular proyecto de acueducto veredal" a "Formular participativamente un proyecto de acueducto veredal con los campesinos de la vereda La hermosa".

**Metodología participativa:** Es el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se utilizaran durante el desarrollo de ejercicio participativo para la obtención de resultados.

**Resultado esperado:** es el resultado final que se espera obtener a partir del ejercicio participativo. Este resultado está asociado a la fase del ciclo en el que se desarrolla la acción y, por ende, debe garantizarse un producto puntual, medible y cuantificable asociado.

**Fecha de realización de acción participativa:** relaciona el día, mes y año en el que se realizará la acción o ejercicio participativo.

**Dependencia responsable:** detalla el área, grupo, dependencia, dirección, subdirección, etc., responsable de desarrollar la acción participativa.

**Observaciones de cara a los invitados:** describe detalles de interés para los grupos de valor invitados al espacio, tales como: enlaces de interés de acceso a información, videos, ETC.

De acuerdo al ejercicio de Participación ciudadana realizado a los grupos de valor de la entidad, con el objeto de Definir las acciones conducentes a caracterizar los grupos de valor de la Entidad, como eje fundamental para propiciar el mejoramiento de la prestación del servicio.



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001

VERSION: 7

Fecha de aprobación:

30/01/2026

Página 18 de 19

ORIGINAL FIRMADO



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

## PLAN DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: PLN-ARU-001  
VERSION: 7  
Fecha de aprobación:  
30/01/2026  
Página 19 de 19



FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL  
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

### ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Entidad: FONPRECON

CODIGO:  
F01-PLN-ARU-001  
Versión 7  
Fecha:  
30/01/2026

Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitados(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa							
Formulación de encuestas para la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Encuesta virtual	Pensionados, Afiliados, servidores y grupos de valor	No	X				Al ciudadano se le va a consultar	Elaborar y publicar encuestas a los grupos de valor de la entidad, para medir los temas de interés de cara a la audiencia pública de rendición de cuentas.	Consulta	Un plan, programa, proyecto, presupuesto o servicio formulado	01/07/2026 30/12/2026	Oficina Asesora de Planeación	
Consolidación de encuestas para la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Encuesta virtual	Pensionados, Afiliados, servidores y grupos de valor	No			X		Al ciudadano se le va a permitir colaborar	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Consulta	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	01/07/2026 30/12/2026	Oficina Asesora de Planeación	
Alinear el modelo de servicio al ciudadano de FONPRECON con el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano - MISC del Sector	Plan de Acción	Afiliados Pensionados	No			X		Al ciudadano se le va a entregar información	Participar en la implementación del Modelo Integrado de salud con el Ministerio de salud, desarrollando las actividades que se propongan durante el año.	Socialización	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	01/07/2026 30/12/2026	Subdirección de Prestaciones Económicas - Atención al Usuario	
Prestar un servicio personalizado a la ciudadanía, con calidad y oportunidad en las respuestas.	Plan de Acción	Pensionados, Afiliados	No		X			Al ciudadano se le va a entregar información	1. Elaborar y socializar manual de descarga de certificados en línea con los usuarios. 2. Elaborar y socializar una guía clara de los servicios que presta el Fondo de Previsión social del congreso. 3. Actualizar la carta de trato digno y socializarla con los pensionados.	Socialización	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	01/07/2026 30/12/2026	Subdirección de Prestaciones Económicas -	
Evaluar la política de atención al ciudadano y lograr dar respuestas oportunas	Plan de Acción	Pensionados, Afiliados	No			X		Al ciudadano se le va a consultar	1. Enviar encuesta de percepción a los usuarios. 2. Una vez finalizada la encuesta, establecer acciones de mejora que subsanen las inconformidades de los usuarios. 3. Socializar con los afiliados y pensionados canales de atención del defensor del consumidor.	Consulta	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	01/07/2026 30/12/2026	Subdirección de Prestaciones Económicas -	