



Plan de Capacitación FONCEP 2026 OC.162889

Fortalecimiento del servicio
al ciudadano, cumplimiento
normativo y desarrollo de
competencias
organizacionales



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Fortalecer las competencias técnicas, normativas y comportamentales de los servidores y contratistas del FONCEP, mediante un plan estructurado de capacitaciones que permita:

- Mejorar la calidad del servicio al ciudadano.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

¿A quién va dirigido?

El plan está dirigido a **todos los servidores públicos y contratistas del FONCEP vinculados con León & Asociados** que intervienen directamente en la atención al ciudadano y en los procesos.

Ejes Temáticos

Servicio al ciudadano

Cumplimiento normativo

Seguridad de la información

Desarrollo humano y organizacional

El plan se articula en cinco líneas estratégicas que integran formación técnica, normativa y humana para responder a los retos institucionales del FONCEP



Servicio al ciudadano

Calidad, inclusión y oportunidad en la atención.



Normativo y jurídico

Derecho de petición, transparencia y protección de datos.



Habilidades blandas

Comunicación efectiva e inteligencia emocional.



Seguridad de la información

Prevención de riesgos y manejo adecuado de datos.



SG-SST y bienestar

Seguridad, salud en el trabajo y condiciones laborales.

Enfoque: Fundamentos

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Principios del servicio según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Alinear al personal con el enfoque institucional
Normativo	Derecho de petición según el Reglamento Interno para la gestión de los PQRSD INS-EST-RGV- 006 (FONCEP)	Garantizar respuestas dentro del marco legal
Habilidades	Servicio al cliente (calidad interno/externo)	Mejorar experiencia del usuario
Seguridad	Introducción a ciberseguridad	Sensibilizar sobre riesgos
SST	Salud mental y gestión de emociones	Fortalecer bienestar laboral

Enfoque: Comunicación y atención

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Protocolo atención presencial según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Estandarizar atención directa
Normativo	Ley de transparencia - (Ley 1712 de 2014)	Garantizar acceso a la información
Habilidades	Comunicación asertiva	Mejorar interacción con ciudadanos
Seguridad	Phishing	Prevenir ataques
SST	Higiene postural	Prevenir riesgos físicos

Enfoque: Operación del servicio

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Protocolo telefónico según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Mejorar atención por canal telefónico
Normativo	Redacción jurídica según Reglamento Interno para la gestión de los PQRSD INS-EST-RGV- 006 (FONCEP)	Fortalecer calidad de respuestas
Habilidades	Inteligencia emocional	Manejo de situaciones complejas
Seguridad	Uso de dispositivos móviles	Reducir riesgos de fuga de información
SST	Orden y aseo	Fortalecer condiciones seguras

Enfoque: Gestión de solicitudes

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Reglamento interno de PQRSD de FONCEP	Mejorar gestión y trazabilidad
Normativo	Comprensión lectora jurídica	Interpretar correctamente solicitudes
Habilidades	Atención al detalle	Reducir errores
Seguridad	Protección de datos	Cumplimiento legal
SST	Primeros auxilios psicológicos	Manejo de crisis

Enfoque: Canales y ciudadanía

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Atención virtual según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Fortalecer atención digital
Normativo	Lenguaje claro	Mejorar comprensión ciudadana
Habilidades	Concentración	Aumentar productividad
Seguridad	Buenas prácticas digitales	Prevenir incidentes
SST	Comité de convivencia laboral	Fortalecer clima organizacional

Enfoque: Inclusión y enfoque diferencial

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Atención a población vulnerable según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Garantizar inclusión
Normativo	Actualización normativa (refuerzo)	Mantener cumplimiento
Habilidades	Manejo de conflictos	Resolver situaciones críticas
Seguridad	Refuerzo phishing / casos reales	Afianzar aprendizaje
SST	Acoso laboral	Prevenir riesgos psicosociales

Enfoque: Proceso completo

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Ciclo de atención al ciudadano según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Entender proceso end-to-end
Normativo	Taller práctico PQRSD Reglamento Interno para la gestión de los PQRSD INS-EST-RGV- 006 (FONCEP)	Aplicación real
Habilidades	Trabajo en equipo	Mejorar coordinación
Seguridad	Cultura de seguridad	Consolidar hábitos
SST	Pausas activas	Reducir fatiga

Enfoque: Cierre y refuerzo

Línea	Capacitación	Objetivo
Servicio	Refuerzo protocolo integral según Manual de Servicio a la Ciudadanía FONCEP	Consolidar aprendizaje
Seguridad	Cierre seguridad de la información	Evaluar riesgos y aprendizajes
SST	Bienestar y cierre emocional	Cierre organizacional



Gracias



RV: Remisión Alcance Plan de Capacitación y Bienestar – Proyecto FONCEP

Desde Servicio al Ciudadano Foncep <servicioalciudadano@foncep.gov.co>

Fecha Mar 12/05/2026 4:13 PM

Para supercade <supercade@foncep.gov.co>

1 archivo adjunto (439 KB)

Plan de Capacitaciones FONCEP.pdf;

Foncep 2026-05-13 08:18:40

Al responder cite este No.1-2026-11879

Folios: 3 Anexos: 2

Origen: León & Asociados SAS

Destino: Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Serie: 17 - contratos

SubSerie: 06 - selección abreviada

Comunicación Oficial de Salida | Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano



Danos tu opinión sobre nuestros servicios

No te tomará más de **cinco minutos**

Haz click **aquí** y **diligénciala**



Cordialmente,



FONCEP
FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Servicio a la Ciudadanía

Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Tel.: (571) 307 6200

Carrera 6 No 14-98

"IMPORTANTE. Este documento es propiedad del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones –FONCEP. La información contenida en esta comunicación es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona natural o jurídica a la cual está dirigida. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje, se encuentra prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. El FONCEP, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con las funciones regentadas. Las opiniones de este mensaje son exclusivas de su autor."

SECTOR HACIENDA - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP

De: Yimmy Benavides Orjuela <ybenavides@foncep.gov.co>

Enviado: martes, 12 de mayo de 2026 4:03 p. m.

Para: Servicio al Ciudadano Foncep <servicioalciudadano@foncep.gov.co>

Asunto: RV: Remisión Alcance Plan de Capacitación y Bienestar – Proyecto FONCEP

Por favor radicar como comunicación de salida asignar a comunicaciones y archivar así:

Ubicación

* Sección 300 SUBDIRECCION JURI ▼

* Sub Sección 300 SUBDIRECCION JURI ▼

* Serie 17 CONTRATOS ▼

* SubSerie 06 SELECCION ABREVIAD ▼

* Expediente OC 162899 LeonAsociadosSAS

Cordialmente,



FONCEP
FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Yimmy Benavides Orjuela

Contratista

Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Tel.: (571) 307 6200

Carrera 6 No 14-98

"IMPORTANTE. Este documento es propiedad del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones –FONCEP. La información contenida en esta comunicación es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona natural o jurídica a la cual está dirigida. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje, se encuentra prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. El FONCEP, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con las funciones regentadas. Las opiniones de este mensaje son exclusivas de su autor."

SECTOR HACIENDA - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP

De: Superfront <superfront@foncep.gov.co>

Enviado: jueves, 7 de mayo de 2026 1:42 p. m.

Para: Yimmy Benavides Orjuela <ybenavides@foncep.gov.co>

Asunto: Remisión Alcance Plan de Capacitación y Bienestar – Proyecto FONCEP

Don Yimmy, buenas tardes. Espero se encuentre bien.

Dando alcance al Plan de Capacitación de León, radicado con el 1-2026-10244, me permito adjuntar dar alcance adjuntando el documento en versión final formato PDF y con los ajustes sugeridos.

Quedo atenta a cualquier inquietud o comentario

Mil gracias

Feliz día

Cordialmente



Dayra Julieth Herrera Vanegas

Supervisor

Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Tel.: (571) 307 6200

Carrera 6 No 14-98

"IMPORTANTE. Este documento es propiedad del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP. La información contenida en esta comunicación es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona natural o jurídica a la cual está dirigida. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje, se encuentra prohibida y sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. El FONCEP, no asumirá responsabilidad ni su institucionalidad se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con las funciones regentadas. Las opiniones de este mensaje son exclusivas de su autor."

se verá comprometida si la información, opiniones o criterios contenidos en este correo no están directamente relacionados con las funciones regentadas. Las opiniones de este mensaje son exclusivas de su autor."

SECTOR HACIENDA - Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP