



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MAGNOLIA VEGA RODRÍGUEZ.**

Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

**FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP**

Carrera 6 No. 14 - 98 Torre A Piso 2 Edificio Condominio Parque Santander

Correo electrónico: [servicioalciudadano@foncep.gov.co](mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DEL 2023.**

Respetada Doctora:

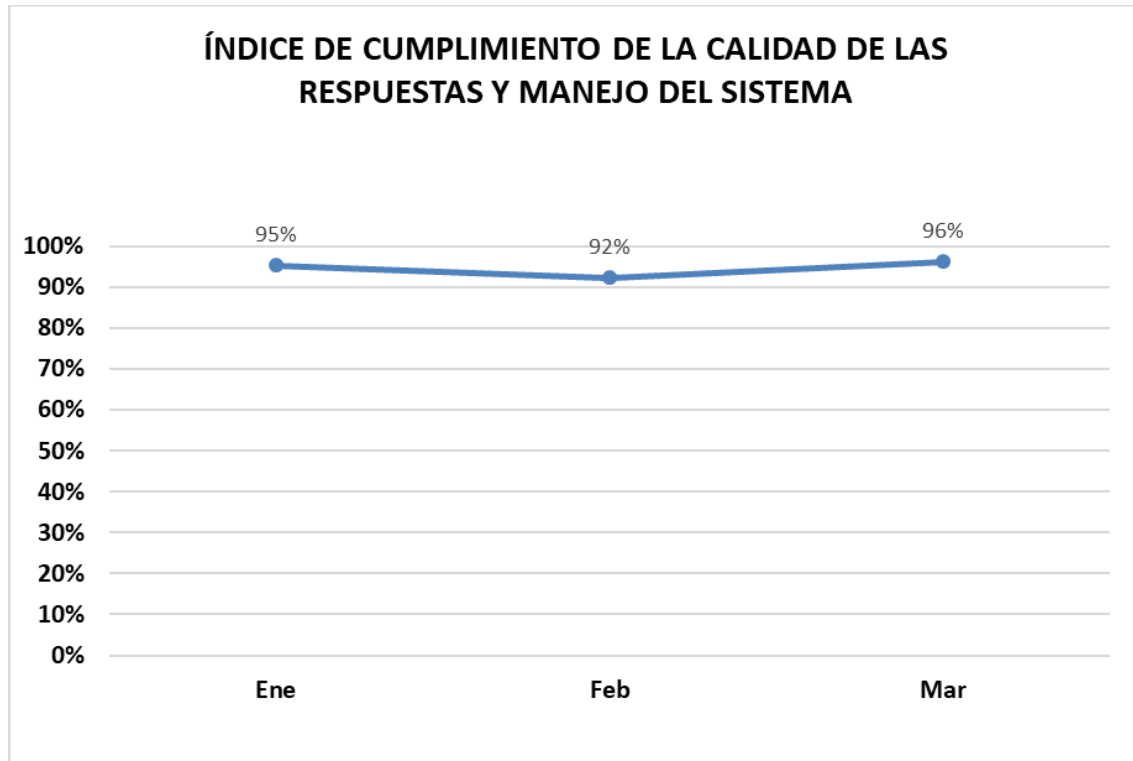
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de un plan de mejoramiento.

**1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2023
26	1 (4%)	96%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	1	25	1	25	1	25	1	25	1
96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

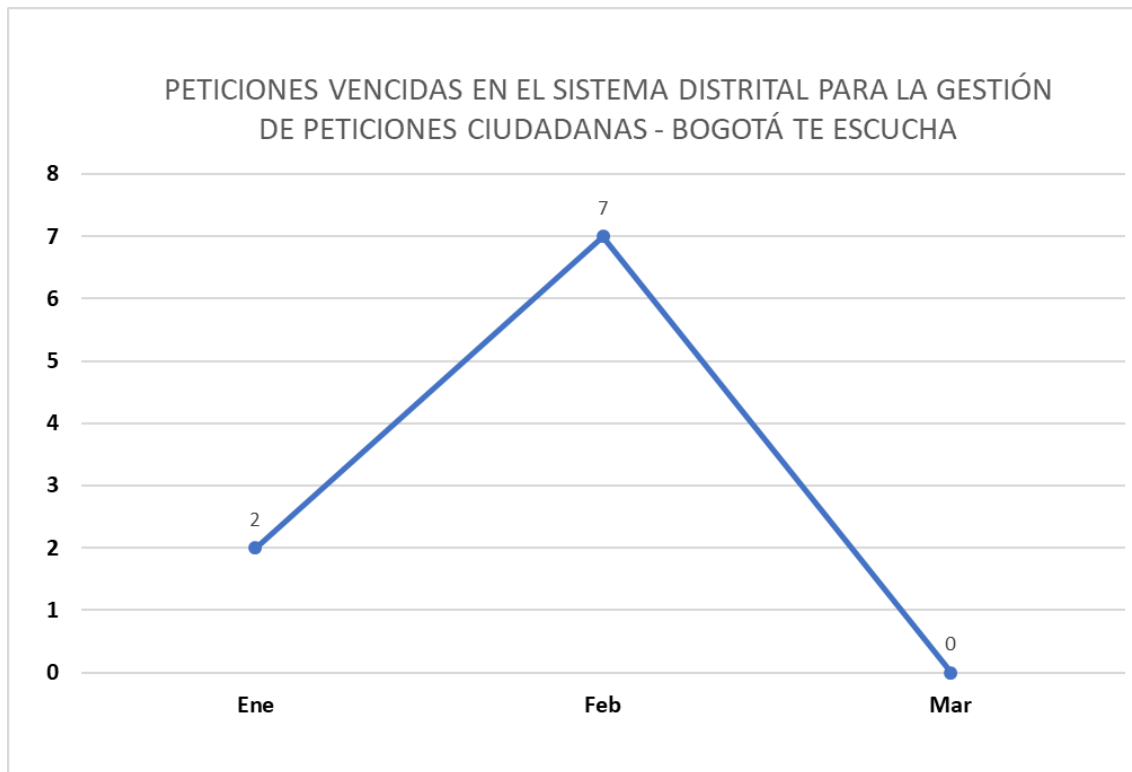
**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1241182023	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.

**2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad no presentó peticiones vencidas y/o con gestión extemporánea en el sistema.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

**3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:**

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de marzo de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP es del 96%, con un incumplimiento en todos los criterios de calidad del 4%.

Así mismo, confirmamos la recepción del plan de mejoramiento remitido por la Entidad el 14 de abril de 2023, en el cual se incluyen las siguientes acciones con fecha de inicio de ejecución 01 de abril de 2023:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Garantizar una mejor clasificación de las solicitudes de tal forma de identificar cuáles son ciudadanas y cuales corresponden a funcionarios o internas.	Continuo	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para el próximo reporte con el fin de verificar la efectividad de estas.
2. Retroalimentación a las áreas encargadas de emitir la respuesta sobre la importancia de emitir respuesta antes de su vencimiento o en su defecto comunicación parcial.	Continuo	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para el próximo reporte con el fin de verificar la efectividad de estas.

Sobre el particular y teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo, sugerimos continuar ejecutando las actividades planteadas con el fin de mantener en cero las peticiones vencidas y lograr alcanzar el 100% de los criterios de calidad de las respuestas.

En ese sentido, desde la Dirección Distrital de Calidad continuaremos realizando el seguimiento a las acciones planteadas a través del índice de calidad.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES - FONCEP - ALEXANDRA YOMAYUZA CARTAGENA - [servicioalciudadano@foncep.gov.co](mailto:servicioalciudadano@foncep.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: 179211c6-cd53-4d7e-922c-9791be4a7db8

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

