



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO

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

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 SEPTIEMBRE DEL 2023.

Respetada Doctora:

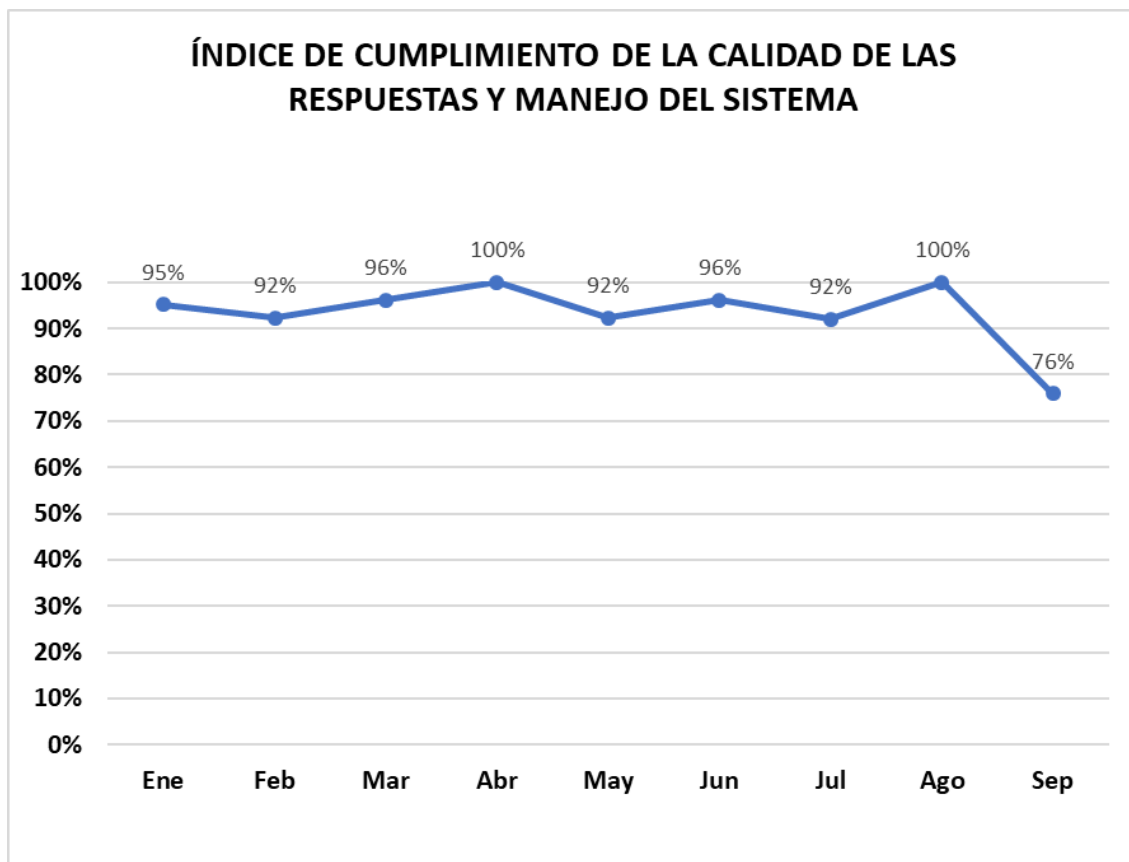
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de septiembre del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al 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	% de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
25	6 (24%)	76%	93%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
3737982023	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
3537632023	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
3557802023 3617262023 3635582023	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	- Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3640502023							- Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

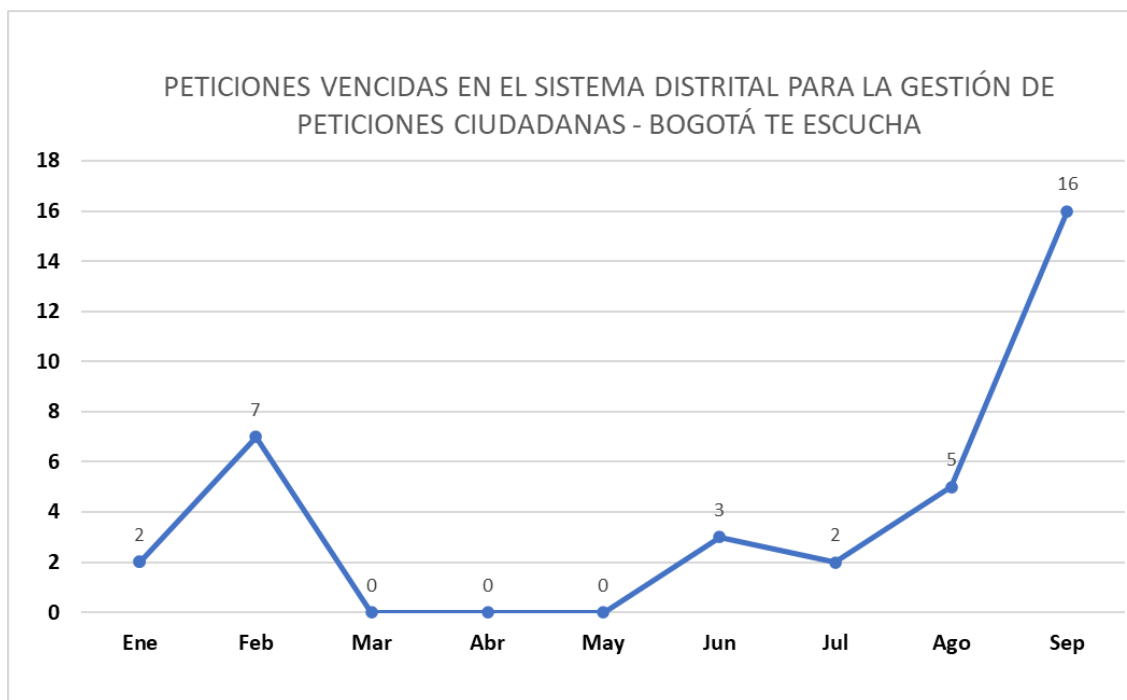
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
16	2023: 16	Entre 1 y 9 días de vencimiento

Fuente: 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 presentó peticiones vencidas, respecto al mes inmediatamente anterior la entidad incremento en 220% en peticiones vencidas en el sistema.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que estamos en el quinto mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la entidad el 14 de abril del 2023 donde se definieron las siguientes acciones de mejoramiento:

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	Desde la entidad se remite evidencia de los listados de asistencia de la participación en el Programa de Formación Funcional - Bogotá te escucha; impartidos los días 6 de julio, 10 de agosto, y 7 de septiembre de 2023, los cuales se relacionan con el radicado 2-2023-17770 de FONCEP y radicado de la Secretaría General No 1-2023-28202.
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	Desde la entidad se remite evidencia de la publicación en la página web, correos electrónicos de alerta, concientización a los funcionarios por medio de artículos publicados en el semanario FONCEP sobre la gestión de peticiones, los cuales se relacionan con el radicado 2-2023-17770 de FONCEP y radicado de la Secretaría General No 1-2023-28202.

Desde la DDCS confirmamos la recepción del comunicado remitido con radicado 2-2023-17770 de FONCEP y radicado de ingreso en la Secretaría General 1-2023-28202 del 10 de octubre del 2023, donde se relaciona la evidencia de cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por la Entidad para lograr el cumplimiento en el índice de calidad y la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, por lo anterior es importante continuar y fortalecer estas acciones a fin de cumplir con el objetivo deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, finalmente agradecemos el interés y compromiso prestado por la Entidad para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."



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

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: be5b3518-e103-4d50-b45d-b31ab3f0e95d

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL