



4221000

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 NOVIEMBRE DEL 2023.

Respetada Doctora:

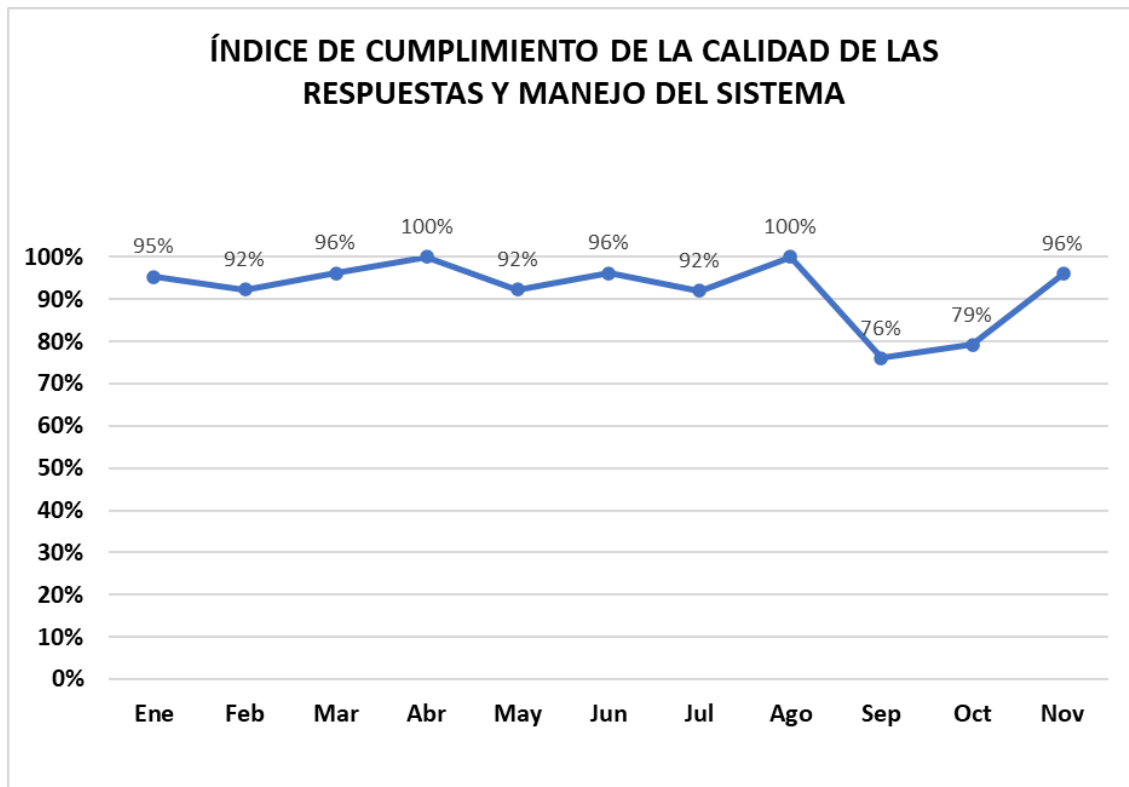
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	1 (4%)	96%	92%

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
4864732023	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que, al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°.

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

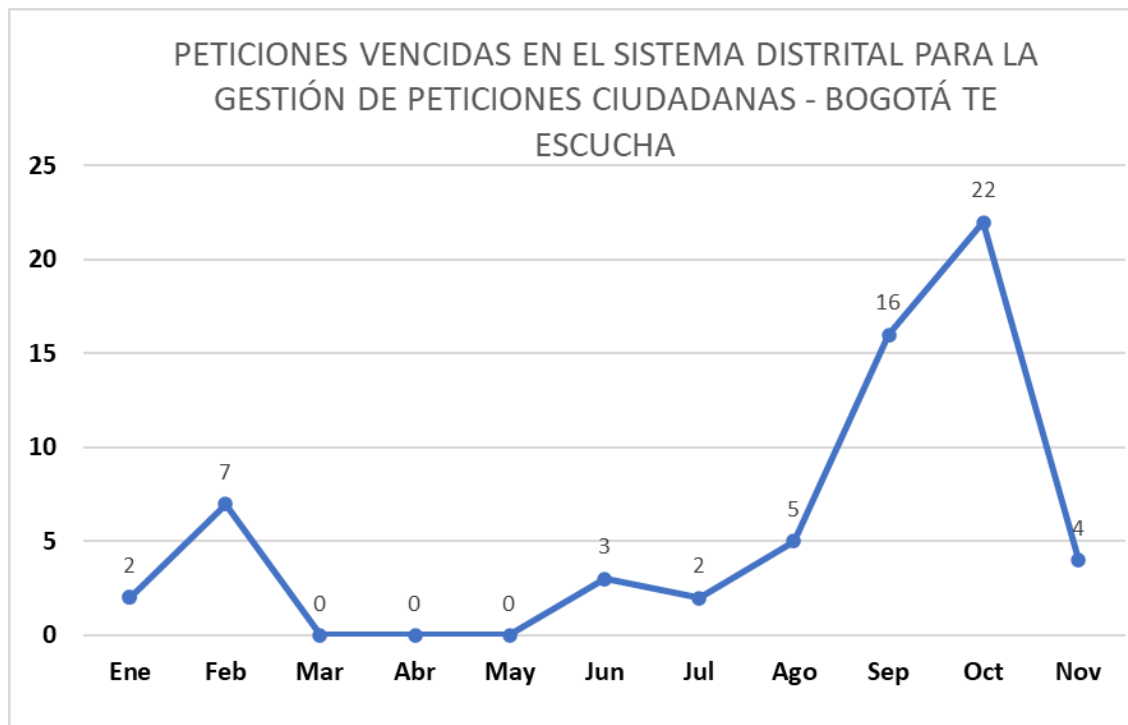
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
4	2023: 4	1 día 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 decreció en 82% 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, no obstante, se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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.”

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **dos (2)** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Radicados **4387492023** y **4542302023**.

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 nos encontramos en el primer mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por el Fondo De Prestaciones Económicas Cesantías Y Pensiones – FONCEP con radicado 2-2023-19893 del 10 de noviembre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-31670, en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Enviar el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a los funcionarios de la entidad a través del correo institucional	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
2. Remitir a través de oficio el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a los directivos de área, solicitando su socialización en los comités primarios.; y hacer seguimiento solicitando las actas donde conste esta socialización.	31/23/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
3. Elaborar un protocolo de traslado de peticiones ciudadanas, que incluya entre otros los siguientes aspectos: Procedimiento para identificar las peticiones que no son competencia de la entidad que las recibe. Procedimiento para el cierre de comunicaciones que no están dentro del trámite de peticiones Procedimiento para realizar el traslado de las peticiones a la entidad competente. Procedimiento para informar al peticionario sobre el traslado de la petición.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
4. Reportar a la Dirección General, a los Directivos y a los Jefes de Dependencia, con la suficiente antelación, las alertas respecto de los vencimientos de las PQRSD	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.



Esperamos que las anteriores acciones permitan alcanzar y mantener en un 100% el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

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