



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](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 ENERO DEL 2024.**

Respetada Doctora:

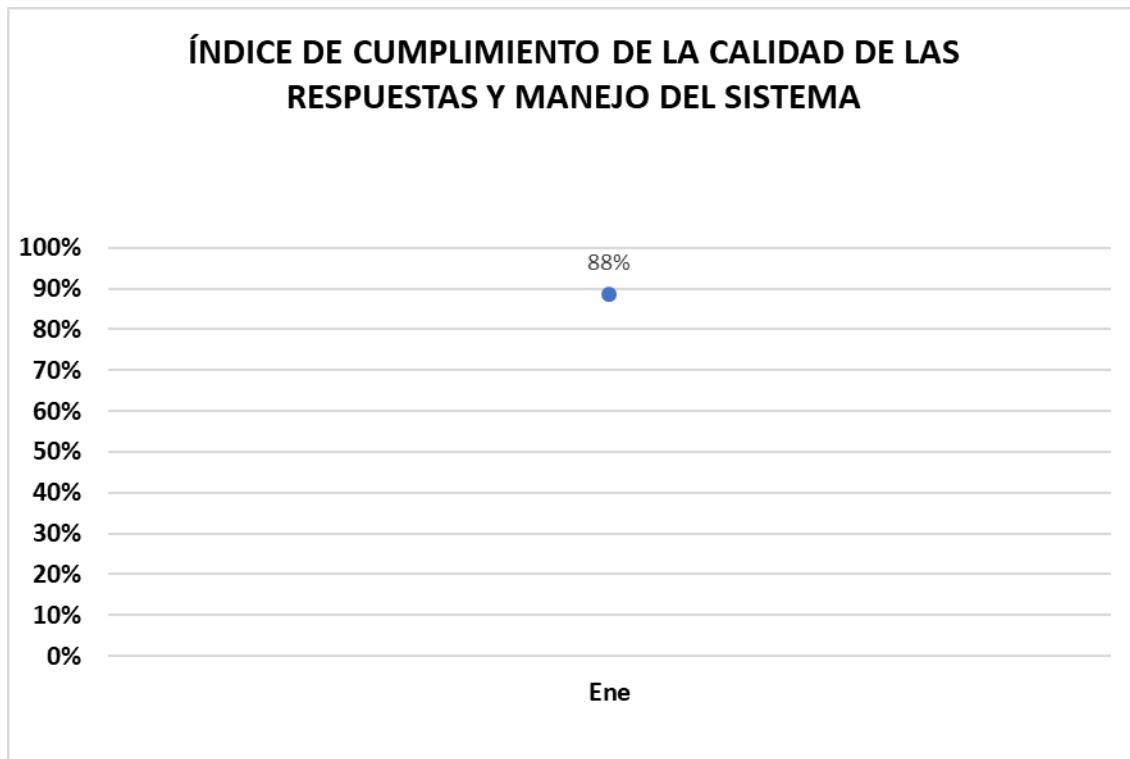
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de enero del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejoramiento enviado por la Entidad.

**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 2024
26	3 (12%)	88%	88%

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
237972024	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°.
355922024	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad puesto que la petición contiene información de carácter sensible o reservada, por lo que NO se debe crear en el sistema, de conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
236542024	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.

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

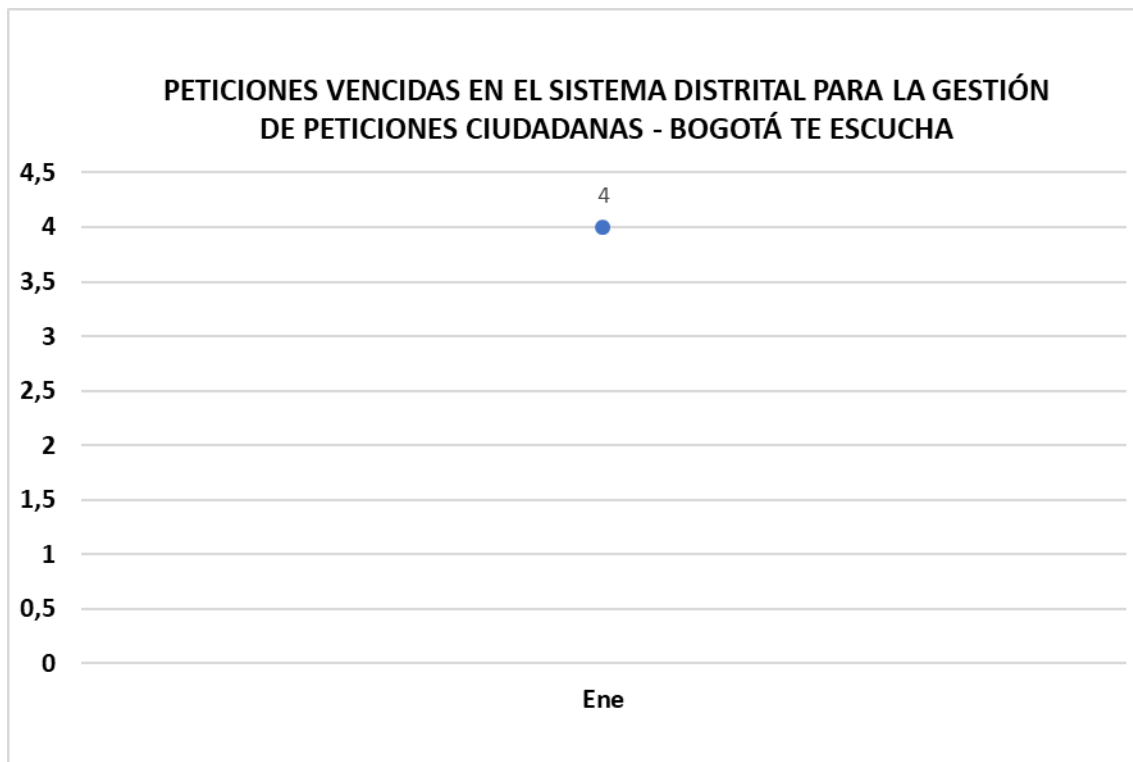
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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: 1 2024: 3	Entre 1 y 19 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 a 4 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:

**ARTÍCULO 38. Deberes.** Son deberes de todo servidor público:

“(…)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.” Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

“(…)

8. 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.” Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

**ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.

### 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 tercer 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	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses.
2. Remitir a través de oficio el Manual Para la Gestión de Peticiones		Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente

Ciudadanas a los directivos de área, solicitando su socialización en los comités primarios.; y hacer seguimiento solicitando las actas donde conste esta socialización.	31/12/2023	mente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses.
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	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses.
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	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y continúan con peticiones vencidas en el sistema, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitamos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas 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