



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JOAQUIN MANUEL GRANADOS RODRIGUEZ

Asesor 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 ABRIL DEL 2024.

Respetado Doctor:

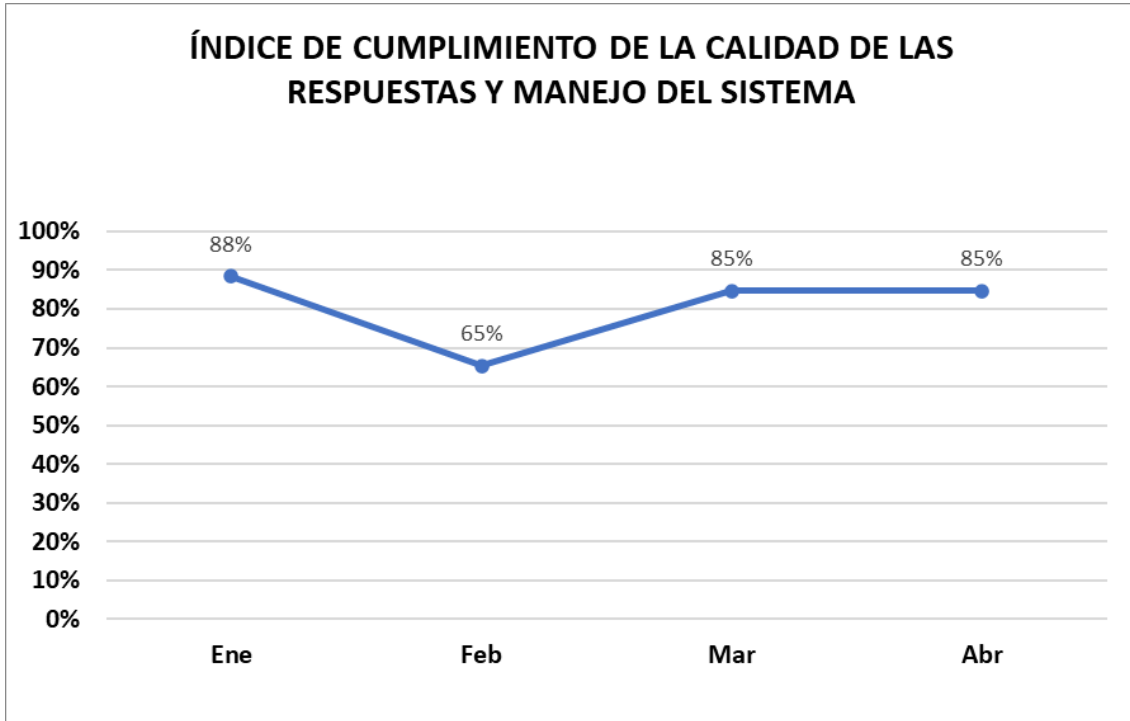
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

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	4 (15%)	85%	81%

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
1377332024 1369802024	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que emiten una respuesta parcial y dan cierre como Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no recibe una respuesta de fondo, como lo señala el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
1332372024	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan corregir o aclarar la petición y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede completar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
1377062024	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	SI	SI	SI	NO	NO	- El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. - El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta 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

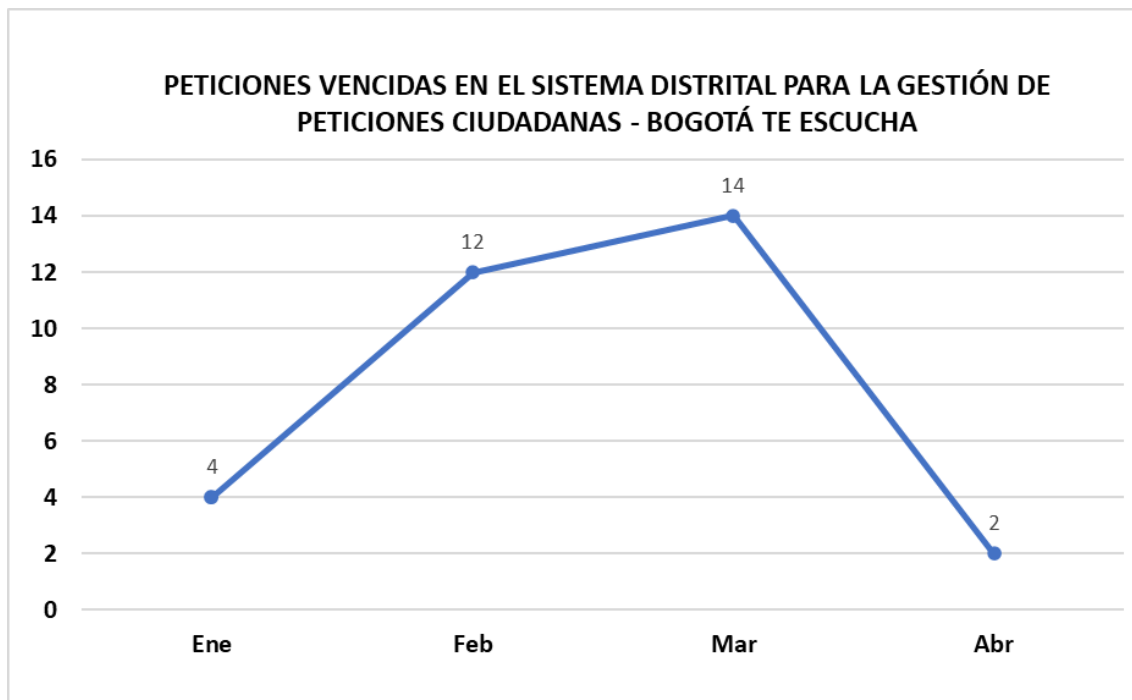
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
2	2024: 2	Entre 5 y 6 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 decreció **86%** en el número de 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 segundo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por el Fondo De Prestaciones Económicas Cesantías Y Pensiones – FONCEP con radicado 2-2024-03572 del 7 de marzo del 2024 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-9341, adicionalmente se relaciona la evidencia de cumplimiento de las acciones existentes:

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 entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024-03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.
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	31/12/2023	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024-03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.

donde conste esta socialización.		
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	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024-03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.
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	Desde la entidad se remite memorando donde se relaciona el cumplimiento de la acción, radicado FONCEP 2-2024-03572 y radicado de la Secretaría General No 1-2024-9341.
Capacitar a los funcionarios de la entidad en los Criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	15/04/2024	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.
Elaborar una campaña de calidad de las respuestas de peticiones ciudadanas a través del periódico FONCEP al día	30-4-2024	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.
Fortalecer el seguimiento y control sobre la calidad en las respuestas de FONCEP a las peticiones ciudadanas.	30-4-2024	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 el 100% del índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma, permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 731 DE 2018

El acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá en su artículo 1° y en el parágrafo 1° del artículo 2°, establece que el “...**Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas**. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley [1755](#) de 2015.



Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha evidenciado que se continúa realizando traslados por medio del sistema de gestión de correspondencia y no por Bogotá te escucha, por lo tanto, comedidamente reiteramos que todo traslado de peticiones ciudadanas entre entidades distritales debe ser realizado únicamente mediante el Sistema, en cumplimiento con lo establecido en el acuerdo anteriormente mencionado.

Cordialmente

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ