



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 MAYO DEL 2024.

Respetado Doctor:

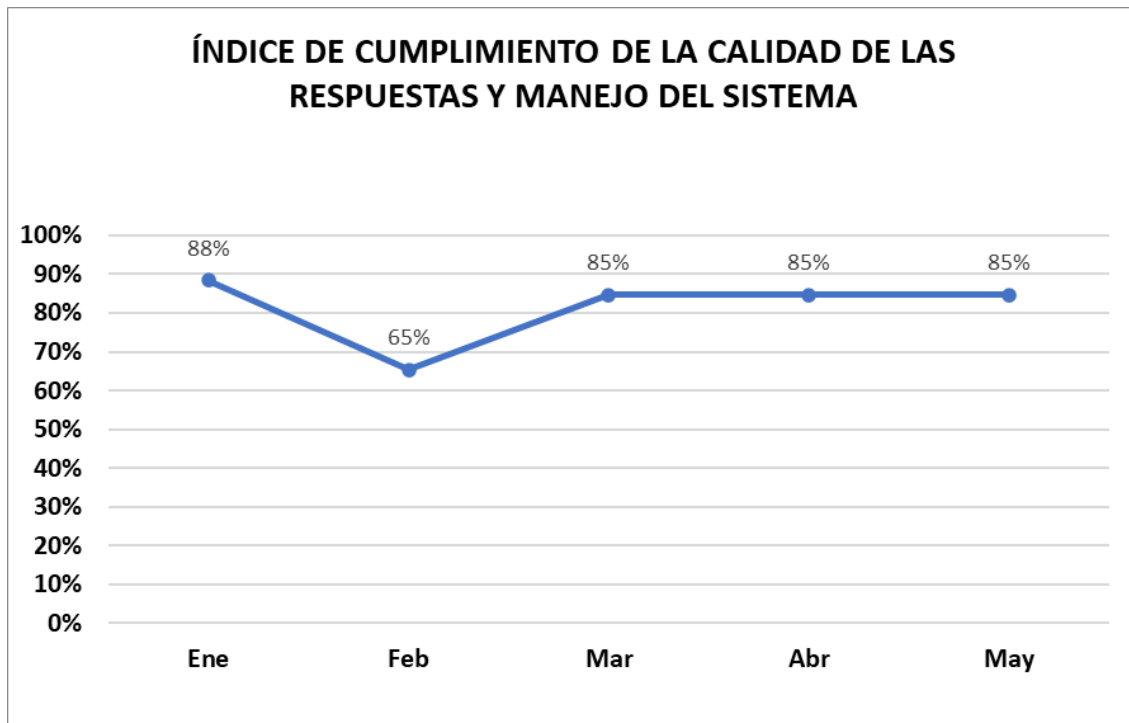
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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%	82%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

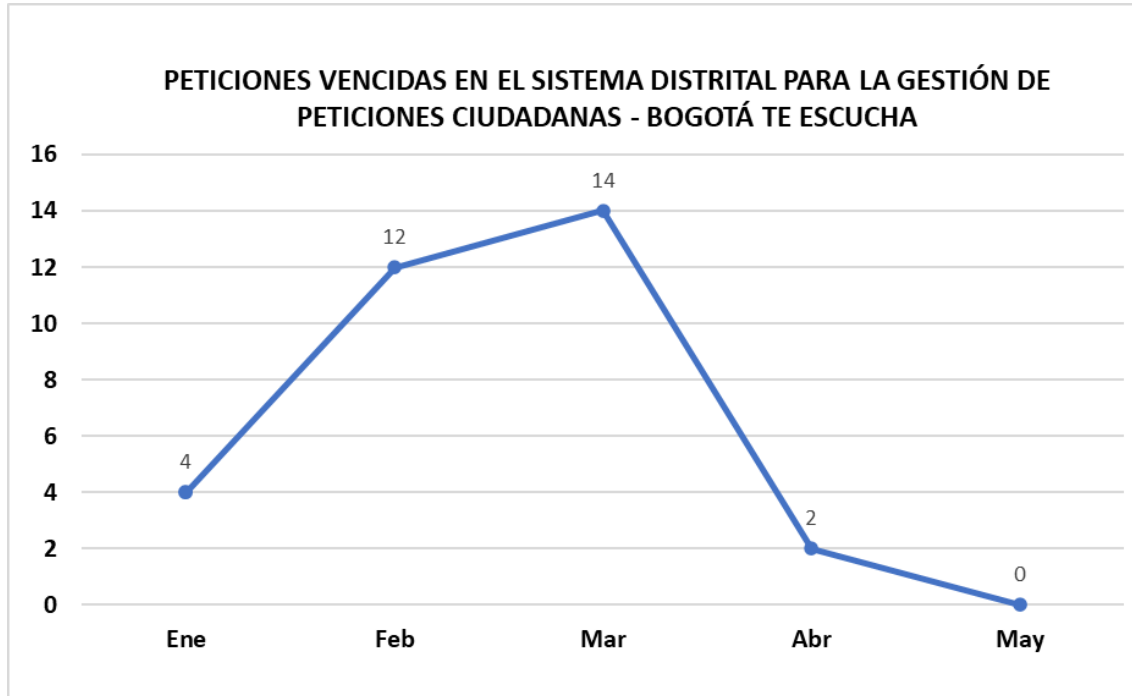
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2507362024	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2489402024	DIRECCIÓN GENERAL	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2332582024	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	
2801162024	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 a otra entidad, 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:

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 ha gestionado las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.



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

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 no presenta 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. Así mismo, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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 2-2024-03572 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 donde conste esta socialización.	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.
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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
Elaborar una campaña de calidad de las respuestas de peticiones ciudadanas a través del periódico FONCEP al día	30-4-2024	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
Fortalecer el seguimiento y control	30-4-2024	Solicitamos respetuosamente remitir a



sobre la calidad en las respuestas de FONCEP a las peticiones ciudadanas.

la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad en el periodo sujeto a seguimiento, se evidencia que las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía, por lo tanto, desde la DDCS solicitamos respetuosamente continuar y reforzar las acciones en el plan de mejoramiento remitido, puesto que, no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad. Ahora bien, respecto a las peticiones vencidas en el sistema, la entidad logro reducir a cero, por lo tanto, los invitamos a mantener las acciones encaminadas en el cumplimiento de los términos de ley para atender las solicitudes ciudadanas.

Cordialmente

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