



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS

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

Dirección Electrónica: servicioalciudadano@foncep.gov.co

BOGOTÁ, D.C.

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-25369

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 junio del 2025:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las





respuestas y reducir a cero el número de peticiones vencidas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

Es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud en el formato que se anexa.

Por otra parte, confirmamos recepción del comunicado con radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2025-25369, donde nos indican las acciones que vienen adelantado a fin de mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha. Por lo anterior, agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

Ahora bien, una vez revisados los requerimientos No. 1850462025, 1956082025 y 2427072025, respetuosamente informamos mantener la observación: *No corresponde a una petición ciudadana*. Lo anterior, teniendo en cuenta que, en los comunicados enviados a la ciudadanía como respuesta definitiva, se evidencia que dichas solicitudes no debieron ser registradas como peticiones en Bogotá te escucha, ya que se enmarcaban bajo términos diferentes a los establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Según lo mencionado anteriormente, amablemente solicitamos tener en cuenta los lineamientos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3 en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones, que permita realizar una revisión previa de la naturaleza de la solicitud, evaluando si esta corresponde a una petición de origen ciudadana bajo el marco del derecho fundamental de petición, o si se trata de un trámite u OPA (Otro Procedimiento Administrativo) con normatividad y procedimiento independiente, evitando así registros innecesarios en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital





Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

