INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO
I Semestre 2021

Acciones relacionadas con Servicio al Ciudadano - I Semestre 2021

1. Cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano

Durante el primer semestre de 2021, se presentaron dos momentos:

- El primer trimestre se reportó seguimiento a los indicadores implementados desde vigencias anteriores y relacionados en el punto uno del presente informe bajo los entregables inicialmente pactados.
- A partir del segundo trimestre y por solicitud de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General se actualizaron los indicadores y entregables así:

» 1.1.3 Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General

Este indicador se mantuvo por sugerencia de la Secretaría y se actualizó la acción de cumplimiento: Validar que el manual vigente actual, cuente con la información mínima requerida, según el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital

» 3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema

Este indicador se actualizó por el siguiente:

3.1.2 Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha”

Acción de cumplimiento: Hacer un seguimiento mensual (aleatoriamente) de al menos el 15% del total de PQRSD recibidas en el periodo, evaluando criterios de calidad, calidez y oportunidad.

» 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS

Este indicador se actualizó por el siguiente:

Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental

Acción de cumplimiento: Mantener la conexión del sistema de gestión documental.

A partir del próximo reporte, se evidenciarán avances de cada uno de los indicadores relacionados.

2. Recomendaciones para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía

¿Qué hizo FONCEP para interactuar con la ciudadanía?

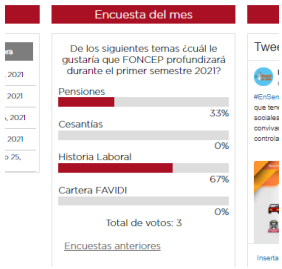
A continuación se relacionan los canales virtuales usados para ejercicios de participación:

» Uso de **plataformas de reunión virtual**, para escuchar las necesidades y sugerencias de los presidentes de las asociaciones de pensionados.

» **Encuestas permanentes a través de todos los canales virtuales de la Entidad**, con el fin de generar diálogo de doble vía con la ciudadanía y a partir de esto generar nuevos contenidos o información, de acuerdo con observaciones.

La entidad cuenta en su página web con dos encuestas definidas para que los usuarios:

a. Frente a temas de su interés, indiquen que les gustaría que FONCEP compartiera con ellos

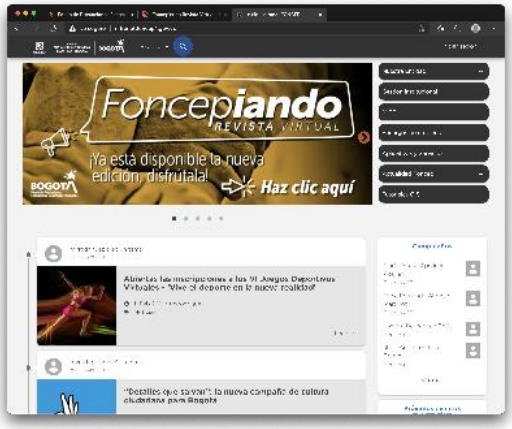


b. Indiquen que tan sencillo les parece realizar consultas, búsquedas, etc, en la página web de la Entidad y observaciones al respecto.

c. Encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, a través de esta, se recopilan observaciones a partir de las cuales se publica información de rendición de cuentas.

– **Publicación de la revista digital FONCEPIANDO** (dos ediciones) a través de ella se publicaron opiniones de los ciudadanos.

Edición I

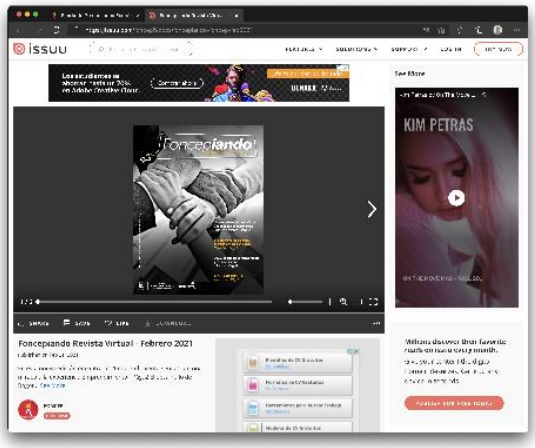


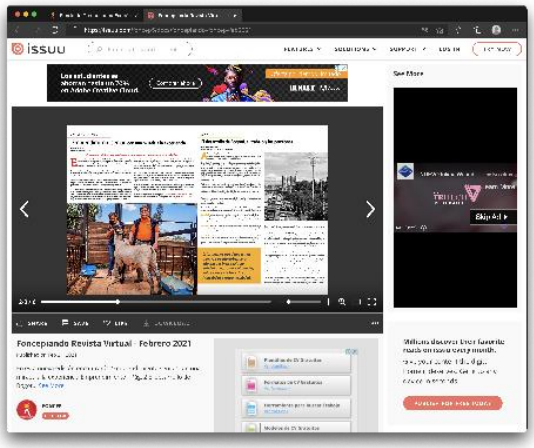
Publicación digital de colaboración colectiva entre la ciudadanía y la Entidad, elaborada y aprobada por el área de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de FONCEP.

Link de acceso público a la publicación:

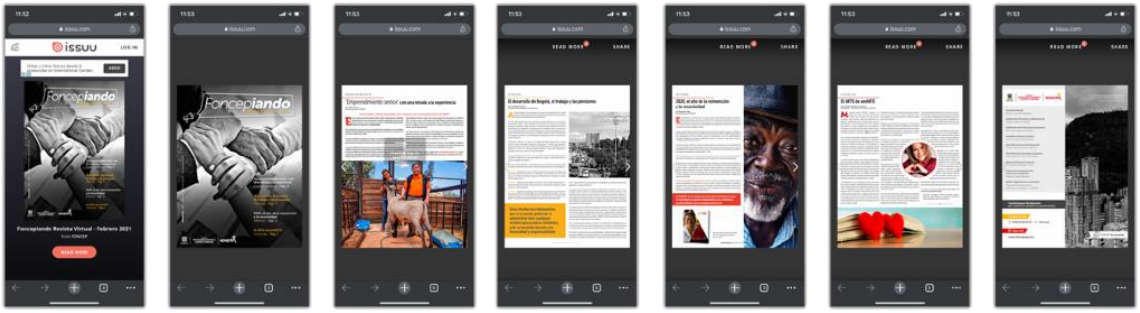
https://issuu.com/foncep5/docs/foncepiando-foncep-feb2021

Navegador en PC: publicación para acceso del público general a través de la plataforma ISUU.





Se envió a los colaboradores de FONCEP y desde Servicio al Pensionado a nuestros afiliados.



Publicación para acceso del público general a través de nuestras redes sociales (Facebook y Twitter)

Edición II

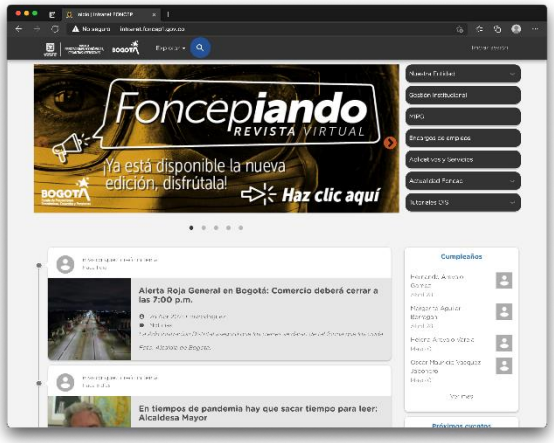
Para esta edición el equipo de Comunicaciones de FONCEP hizo una convocatoria al interior de la Entidad, así como, con los usuarios y grupos de valor externos.

Así mismo, gestionó la participación de la Secretaría Distrital de Salud para brindar información a los lectores de la Revista acerca de la vacunación con el Covid-19 y la coyuntura de la pandemia.

También contó con la participación de la Superintendencia Financiera con información del Sistema General de Pensiones.

Por último, en la sección de opinión participó la pensionada FONCEP como sobreviviente, María Beatriz Sierra.

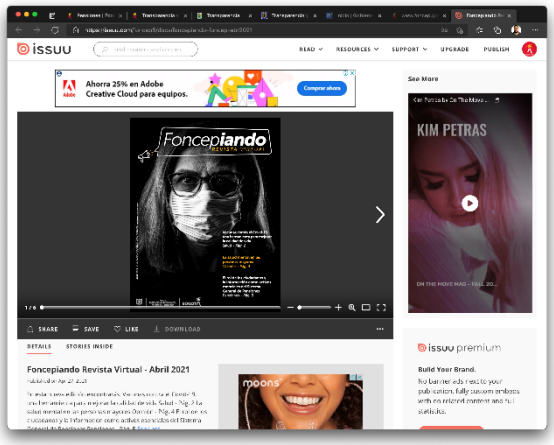
Publicación para acceso del público general a través de nuestra web e intranet

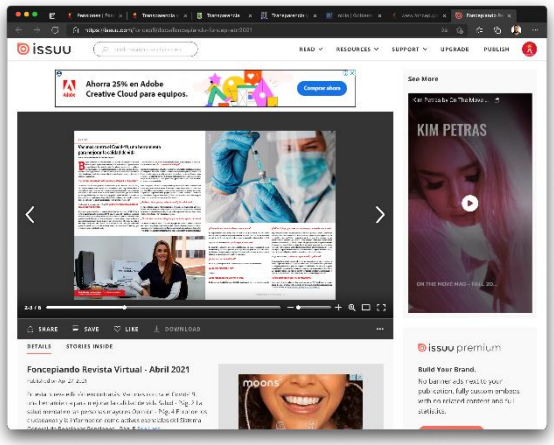


Enalce de acceso público a la publicación:

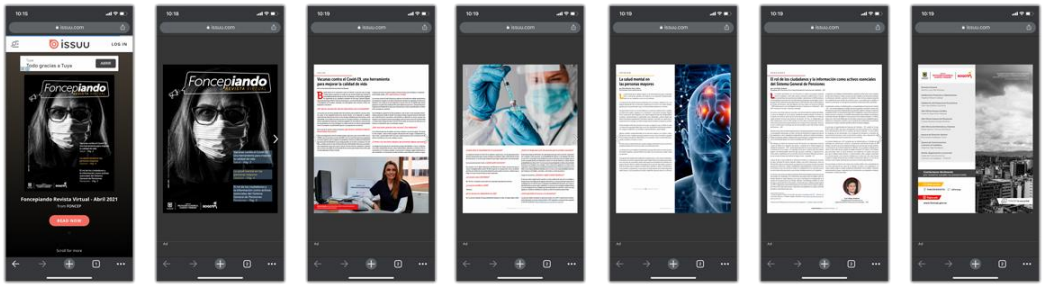
https://issuu.com/foncep5/docs/foncepiando-foncep-abr2021

Navegador en PC: publicación para acceso del público general a través de la plataforma ISUU.





Envío a colaboradores FONCEP y desde Servicio al Pensionado a nuestros afiliados.



Correo masivo enviado a nuestros usuarios y a nuestros colaboradores para acceso directo a la publicación.

Publicación para acceso del público general a través de nuestras redes sociales (Facebook y Twitter)

3. <u>Fomento de diferentes canales de atención y servicio a la ciudadanía para mejorar la experiencia frente a los trámites de la entidad</u>

Durante el primer semestre de la vigencia desde la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano no solo se divulgaron y fomentaron diferentes canales de atención, también se hicieron recomendaciones a la OIS, basados en las inconsistencias de información de las bases de datos, apuntando a mejorar la comunicación con los grupos de valor en cuanto a oportunidad y calidad.

Se contemplaron los siguientes temas para los trámites para pensiones '*novedades de nómina:'*

- » Actualización EPS
- » Reposición o reintegro de mesadas
- » Acreditación de supervivencia
- » Acreditación certificado de estudios
- » Cambio de cuenta bancaria de la mesada pensional.
- » Descuentos de la mesada pensional
- » Registro civil de defunción
- » Acrecimiento de la mesada pensional

FONCEP @FONCEP · 27 may.
Los pensionados sustitutos deben acreditar periódicamente el certificado de estudios dependiendo del ciclo de aprendizaje: anual, semestral, trimestral o bimensualmente.
Encuentra todos los requisitos en el siguiente enlace:
guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servic...
#FONCEPTeFacilita
Si eres pensionado sustituto y tienes entre 18 y 25 años, recuerda que debes radicar la certificación de estudios expedida por la institución educativa, al correo: servicioalciudadano@foncep.gov.co
#FONCEPTeFacilita

FONCEP @FONCEP · 28 may.
Si necesitas informar a FONCEP que cambiaste la cuenta bancaria en donde recibes tu mesada pensional, consulta los requisitos en el siguiente enlace:
guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servic...
#FONCEPTeFacilita
¿Cambiaste la cuenta bancaria en donde recibes tu mesada pensional?
Infórmanos al correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co
#FONCEPTeFacilita

BOGOTÁ
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones
Si cambiaste la cuenta bancaria en donde recibes tu mesada pensional debes informarnos al correo servicioalciudadano@foncep.gov.co
Foto de Freepik

FONCEP @FONCEP · 30 may.
Consulta los requisitos para radicar un registro civil de defunción ante FONCEP.
guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servic...
#FONCEPTeFacilita
En el correo servicioalciudadano@foncep.gov.co se puede radicar el registro civil de defunción de un pensionado.
#FONCEPTeFacilita

Foncep
17 de junio a las 17:04
Consulta los requisitos para autorizar descuentos de la mesada pensional:
https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/.../autoriz.../
#FONCEPTeFacilita
Envíanos la autorización de descuento de la mesada pensional a servicioalciudadano@foncep.gov.co y nosotros nos encargamos de hacer por ti los aportes a cooperativas, asociaciones, cajas de compensación o créditos de libranza.
#FONCEPTeFacilita

Foncep
9 de junio a las 07:00 ·

Si necesitas radicar un registro civil de defunción envíalo al correo electrónico:
servicioalciudadano@foncep.gov.co
#FONCEPTeFacilita

Recuerda que debes enviar:
- El formulario de afiliación.
- El formato de solicitud de nómina de pensionados.

Descarga el formato el siguiente enlace:
https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/.../novedad.../
#FONCEPTeFacilita

26 Personas alcanzadas | 0 Interacciones | Promocionar publicación

Si necesitas hacer una reposición de mesadas recuerda diligenciar el formato de solicitud de nómina de pensionados.

Descárgalo y encuentra más información en el siguiente enlace:
https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/.../reposic.../#
#FONCEPTeFacilita

28 Personas alcanzadas | 0 Interacciones | Promocionar publicación

Recuerda que para acreditar tu supervivencia debes hacerlo en el formato correspondiente.

Descárgalo y encuentra más información en el siguiente enlace:
https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/.../novedad.../
#FONCEPTeFacilita

25 Personas alcanzadas | 0 Interacciones | Promocionar publicación