

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO II Semestre 2020

Acciones relacionadas con Servicio al Ciudadano - II Semestre 2020

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

Durante el segundo semestre de 2020, se reportaron dos seguimientos a la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano la cual esta definida a partir de los tres indicadores relacionadas a continuación:

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

Avance cualitativo: FONCEP adoptó dicho documento que cuenta con pautas generales de atención presencial, protocolo básico de atención presencial, pautas generales de atención telefónica, protocolos de servicio para el canal virtual, protocolo de servicio para el canal telefónico y pautas generales de la atención virtual (Correo electrónico y redes sociales)

En el siguiente link se encuentra el documento:

http://www.foncep.gov.co/sites/default/files/archivos-Adjuntos/protocolo_de_servicio_al_ciudadano14052020.pdf

Avance Implementación enfoques: FONCEP tuvo en cuenta incluir, en el citado documento, la atención para población con y en situación de discapacidad (auditiva, visual, sensorial, física, cognitiva, personas de talla baja), protocolo general de atención para víctimas, atención a los sectores LGBTI y protocolo de atención a etnias.

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

Avance cualitativo: Se planea avanzar en un 95% para el próximo corte, como parte de las acciones definidas para dar respuesta cumpliendo con los criterios de calidad y calidez, la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, junto con la Gerencia de Bonos y Cuotas Partes definió una nueva respuesta rápida para las AFP, logrando así a la fecha un total de 33 respuesta definidas.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Parte de los beneficios que trae a la ciudadanía la ejecución de las acciones definidas anteriormente, implica mayor agilidad en el trámite, respuesta inmediata que incluye los tiempos y la normatividad que la rige, entre otros.

Avance implementación enfoques: El diseño e implementación de estos formatos tienen como objetivo minimizar los tiempos de respuesta frente a las solicitudes de nuestros grupos de valor e interés y generar una mejor experiencia frente a los servicios prestados. Lo anterior en el marco del lenguaje claro.

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

Avance cualitativo: El servicio de integración de PQRSD con Alcaldía se logró después de muchos esfuerzos (SIGEF - Bogotá te Escucha) posteriormente se realizaron pruebas y validaciones, se dio paso a producción desde el 01 de Noviembre de 2019, sin embargo, se siguen presentar inconvenientes con la conexión, la Alcaldía validó la funcionalidad del servicio (con intermitencias), notando que desde FONCEP el servicio realiza radicaciones de PRQSD en diferentes momentos, lo anterior se debe a la inestabilidad del web service.

La estabilización de la conexión depende de los desarrollos que realice la Alcaldía, adicional se está trabajando al interior de la Entidad para parametrizar el gestor documental de tal forma que se encuentre acorde a los parámetros de la página Bogotá Te escucha.

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

¿Qué ha hizo FONCEP para interactuar con la ciudadanía?

Se definieron espacios de diálogo virtuales y presenciales de acuerdo con la primera versión del PAAC en el componente de rendición de cuentas y participación ciudadana, los espacios allí definidos para su ejecución respondían a la caracterización de usuarios de la Entidad, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria los espacios de diálogo se dieron 100 % virtual.

Adicionalmente se dispusieron mecanismos, a través de los cuales recibimos los comentarios, sugerencias y observaciones de nuestros grupos de valor:

- » Encuesta de satisfacción se realiza a través de todos los canales dispuestos por FONCEP. El punto final de esta encuesta permite a los ciudadanos realizar observaciones relacionadas con el servicio, inquietudes, necesidades, etc.
- » Encuestas a través de la página web de la Entidad que tienen como objetivo consultar a los ciudadanos sus temas de interés, o que información desean conocer de la Entidad, por parte de la Dirección General.

- » PQRSD: a través de la tipología “sugerencias” se reciben las observaciones y comentarios por parte de la ciudadanía, relacionadas con FONCEP. Los derechos de petición se pueden interponer a través de cualquiera de los canales habilitados por FONCEP.

Frente a las necesidades de los grupos de valor en materia de información, se realizaron las publicaciones relacionadas a continuación a través de todos los canales virtuales disponibles:

Redes – Twitter y Facebook

Rendición de cuentas, datos abiertos (senda), rendición de cuentas, servicio al ciudadano CAD, pago de nómina, talento no palanca, actualización de datos, anticorrupción, carta trato digno, certificado ingresos y retenciones, datos abiertos, FONCEP te facilita, FONCEP en mapas Bogotá, oficina virtual, PQRSD, protocolo servicio al ciudadano, retorno físico SC – FONCEP, trámites líneas telefónicas y canales:

FONCEP @FONCEP · 28 oct.

El mayor número de hombres pensionados de FONCEP viven en las localidades de Kennedy y Engativá.

Estas cifras las encuentras en mapas.bogota.gov.co y datosabiertos.bogota.gov.co

¿Qué otros #DatosAbiertos de nuestra Entidad serían útiles para todos?

n9.cl/hay2g



El mayor número de hombres pensionados se ubican en **Kennedy: 646** y en **Engativá: 549**

Estos Datos Abiertos nos permiten prestar un mejor servicio a nuestros pensionados y grupos de valor

FONCEP @FONCEP · 29 oct.

El mayor número de mujeres pensionadas de FONCEP viven en las localidades de Suba y Engativá

Esta información la encuentras en mapas.bogota.gov.co y datosabiertos.bogota.gov.co

¿Qué otros #DatosAbiertos de nuestra Entidad serían útiles para todos?

n9.cl/hay2g



El mayor número de mujeres pensionadas se ubican en **Suba: 914** y en **Engativá: 731**

Estos y otros Datos Abiertos son los que te brindamos desde FONCEP

FONCEP @FONCEP · 3h

El próximo 27 de noviembre participaremos en la rendición de cuentas del Sector @HaciendaBogota

Haremos un balance de nuestra gestión durante el año y las proyecciones de la Entidad para el cuatrienio.

#FONCEPRindeCuentas



¡Estimados usuarios!

FONCEP estará presente en la rendición de cuentas del Sector Hacienda

27 de noviembre
7:30 a. m. a 9:30 a. m.

Sigue nuestras redes sociales para la transmisión

FONCEP @FONCEP · 10h

En FONCEP servimos a más de 11.100 pensionados del Distrito Capital con transparencia y principios de Buen Gobierno

#FONCEPRindeCuentas y por eso queremos saber cuáles son las temáticas que quisieras saber de nuestra gestión

Cuéntanos respondiendo esta publicación



¿Sabías que las entidades públicas **debemos informar, dialogar y, dar respuesta clara, concreta y eficaz** a las peticiones y necesidades de nuestros usuarios?

En FONCEP servimos y rendimos cuentas a la ciudadanía

Página web

Se actualizó la información de trámites y servicios, oficina virtual y la sección FONCEP te escucha y la sección de transparencia y acceso a la información pública:

Servicio al ciudadano



- Las necesidades de comunicación se definieron a partir de la identificación de solicitudes reiterativas por los grupos de valor, particularmente por parte de los pensionados, quienes agradecen se les informe mensualmente el día del pago de su mesada.
- El mayor porcentaje de las publicaciones y actualizaciones está motivado por el cumplimiento a la normatividad, el manual expedido por la Función Pública denominado ["Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas en el marco del COVID-19"](#) que tiene como objeto ofrecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia del COVID-19.

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

Brindar un servicio al ciudadano oportuno y de calidad es uno de los deberes centrales del Estado. En esta medida, garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos.

De acuerdo con la **Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del DAFP**, uno de los deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual es a través de la incorporación en la medida de lo posible de tutoriales con información clave y videos en **lengua de Señas o/y Close Caption**.

Por lo anterior FONCEP durante la vigencia 2020 generó videos cargados a la red social de la Entidad Youtube que tienen como objetivo: indicar a los grupos de valor como

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



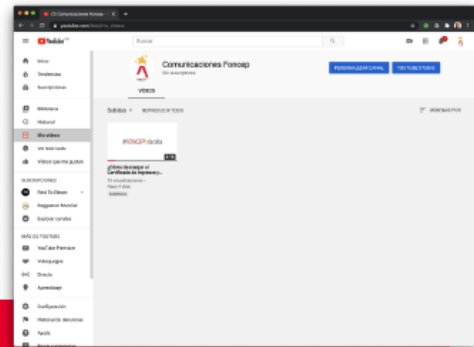
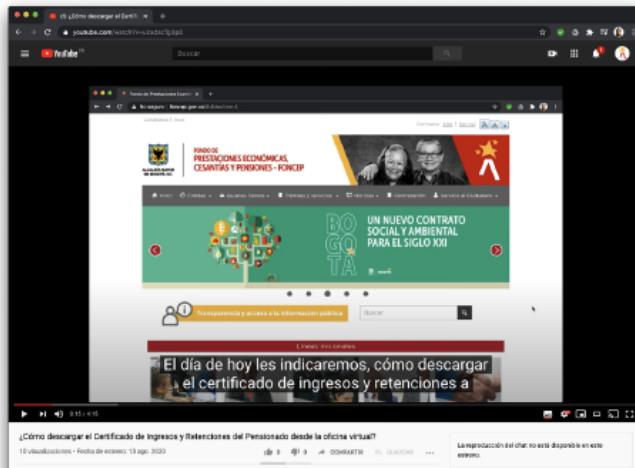
FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

descargar el certificado de ingresos y retenciones y como radicar una PQRSD por los canales virtuales, los videos cuentan con el sistema close caption (subtítulos cerrados)



Videotutorial:

¿Cómo descargar el Certificado de Ingresos y Retenciones del Pensionado desde la oficina virtual?



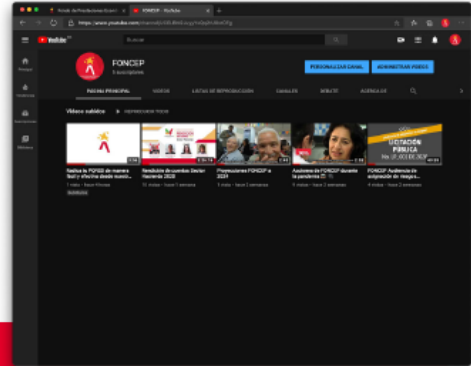
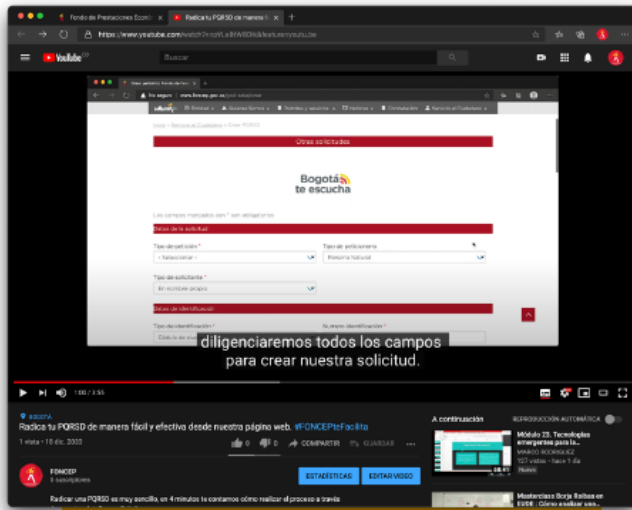
Pantallazos de evidencia: publicación para acceso del público general a través de la plataforma Youtube - Canal de Comunicaciones FONCEP



Pantallazos de evidencia: publicación para acceso del público general a través de nuestras redes sociales (Facebook y Twitter)

Videotutorial:

¿Cómo radicar una PQRSD desde nuestra página web?



Pantallazos de evidencia: publicación para acceso del público general a través de la plataforma Youtube - Canal oficial de FONCEP

Link de acceso público al video:
<https://youtu.be/pYLo8tW8Dik>



Desde la página web de la Entidad se publicó un banner que lleva al videotutorial



Pantallazos de evidencia: publicación para acceso del público general a través de nuestras redes sociales (Facebook y Twitter)



Actualización y divulgación de la Guía de Trámites y Servicios

