



INFORME SEMESTRAL
DEFENSOR A LA CIUDADANÍA
PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2021

FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES – FONCEP

Revisado por: Magnolia Vega Rodríguez
Elaborado por: Lina Viviana Rodríguez Torres

Bogotá, Enero de 2022

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



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

Funciones

1. Cumplimiento de la entidad de las disposiciones normativas relacionadas con servicio a la ciudadanía
2. Recomendaciones para fortalecer la interacción entre la entidad y la ciudadanía.....
3. Análisis del consolidado de peticiones para el periodo del informe.....
4. Estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía.....
5. Utilización de diferentes canales de atención y servicio a la ciudadanía.....
6. Presentación de informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.....
7. Demás actividades desarrolladas.....

CONCLUSIONES

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



INTRODUCCIÓN

En el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP la defensora a la ciudadanía es Lina Viviana Rodríguez Torres- Asesora de la Dirección General, quien fue designada mediante Resolución No. DG - 00029 del 1 de Septiembre de 2020. El rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a velar al interior de la respectiva entidad por el cumplimiento de las disposiciones normativas, la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y la aplicación de los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019, expidió a través de la Circular 055 de 2021 el *Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital*, por medio del cual se establecieron los lineamientos para la presentación de los informes periódicos de los defensores al ciudadano.

Por lo tanto, a continuación, se presenta el informe de las actividades adelantadas por la entidad durante el segundo semestre de 2021 encaminadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, para la elaboración de este informe se contó con el apoyo de dicha área.

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

DESARROLLO DEL INFORME

Teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, se presenta el siguiente informe para el segundo semestre de 2021. Por lo tanto, se mencionará las actividades que se efectuaron de acuerdo con cada una de las funciones señaladas en el Manual antes indicado.

FUNCIÓN 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

- Cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, el área de servicio a la Ciudadanía ejecutó dentro de los plazos establecidos en el plan de acción institucional las siguientes acciones relacionadas con la *Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano*:

- ✓ Alistamiento previo al proceso de actualización de las bases de datos.
- ✓ Realizar seguimiento a la actualización de las bases de datos de los grupos de valor de FONCEP.
- ✓ Divulgar información relevante a grupos de valor de FONCEP - Plan de comunicaciones
- ✓ Divulgar la carta del trato digno y humano a través de todos los canales virtuales de FONCEP - Plan de comunicaciones
- ✓ Actualizar la carta del trato digno y humano – PAAC
- ✓ Hacer seguimiento a la creación de la dependencia de servicio al ciudadano – PAAC
- ✓ Definir y realizar espacios de diálogo de doble vía con la ciudadanía, presencial o virtual III y IV trimestre.
- ✓ Identificar y definir ofertas de bienes, programas y servicios a entregar por parte de las entidades del Distrito, dirigidas a los pensionados
- ✓ Analizar las ofertas de bienes, programas y servicios a entregar por parte de las entidades del Distrito y validar que sean coherentes con la población a la que se dirigen.

Desde la entidad se gestionó el estudio de mercado para contratar la actualización de la base de datos de los pensionados de la entidad, esto, como parte del proceso de caracterización que la entidad planeó llevar a cabo durante el segundo semestre. El área de servicio al ciudadano participó en la construcción del anexo técnico para

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

adelantar la contratación de esta actualización, pero, en el estudio de mercado se evidenció que las empresas contactadas para realizar la encuesta de caracterización no se comprometían a prestar el servicio de búsqueda de datos de quienes tal vez Foncep no tenga actualizada la información.

Frente a esta situación, la entidad decidió optar por iniciar una estrategia para que los pensionados cada vez que realicen una gestión en la entidad en forma virtual o presencial, accedan a confirmar los datos que tienen registrados en los sistemas de información institucional.

Por otra parte, se verificó la divulgación de la información relevante a los grupos de valor institucional a través de la página web y redes sociales de la entidad. Así mismo, desde el área de servicio al ciudadano con el apoyo de la defensora del ciudadano se gestionó durante el segundo semestre de 2021 ante la Secretaria de Desarrollo Económico una actividad de capacitación para los pensionados orientada a brindarles herramientas para el manejo de las finanzas personales.

- Programación de presupuesto para el área de Servicio a la Ciudadanía

En la vigencia 2021 la entidad destinó los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento del área de servicio al ciudadano, por lo cual, se ejecutaron un total de Seiscientos cincuenta y seis millones cuatrocientos veintidós mil quinientos setenta y nueve pesos m/c (\$656.422.569), cuya distribución se relaciona a continuación:

Cuadro detalle contrataciones servicio al ciudadano vigencia 2021

Contratación	Monto
Personas naturales	\$ 277.685.433
Personas jurídicas	\$ 378.737.146
Total	\$ 656.422.579

Fuente: Servicio al ciudadano

Contratación de personas naturales: Para el área de servicio al ciudadano la entidad realizó la contratación de cuatro (4) profesionales, quienes apoyaron en diversas actividades relacionadas con divulgación de información, seguimiento de metas, indicadores, proyección de informes, generación de contenidos para los usuarios internos y externos, seguimiento al centro de servicio al ciudadano, entre otras actividades.

Contratación de personas jurídicas: Para la vigencia 2021 se desarrollaron dos procesos de contratación con personas jurídicas, el primero se realizó en el primer semestre y correspondió al BPO para prestar el servicio de Centro de Contacto en la sede principal de Foncep y en el segundo semestre se adjudicó el proceso para el 'Día de las Personas de la Tercera Edad y del Pensionado', en cumplimiento de lo establecido en la Ley 271 de 1996 y el Decreto reglamentario 2113 de 1999.

- Inclusión en el plan de acción de metas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En el plan de acción para el segundo semestre y para toda la vigencia, el área de servicio al ciudadano incluyó acciones relacionadas con las metas señaladas en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, actividades que se cumplieron durante la vigencia.

- Actualizaciones en normatividad o lineamientos internos para mejorar la atención de las peticiones ciudadanas.

En el segundo semestre desde el área de servicio a la ciudadanía se efectuó seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos para atender las PQRSD recibidas por la entidad. Dicho seguimiento se adelantó en las reuniones semanales programadas por la Directora General y en donde se revisaron las peticiones pendientes de trámite de las respectivas áreas.

Igualmente, la entidad a través de capacitaciones mensuales procuró mantener actualizado en la normatividad vigente a los asesores asignados a la atención en el Front.

Como acción de mejora para validar la calidad de las respuestas a los ciudadanos, la entidad implementó una lista de chequeo para identificar el cumplimiento mínimo de unos criterios que deben contener las respuestas a los ciudadanos, al identificar alguna debilidad, desde el área de servicio al ciudadano se comunicó al área correspondiente.

- Cumplimiento de acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Como parte de las acciones de mejoramiento que se llevaron a cabo durante el segundo semestre a raíz de un hallazgo y observaciones de la Oficina de Control Interno, se adelantaron las siguientes actividades:

- ✓ Seguimiento semanal a las PQRSD
- ✓ Seguimientos mensuales a PQRSD a través de SIGEF, remitido a los responsables de área que tengan pendientes respuestas a PQRSD o con recomendaciones frente a aquellos derechos de petición que hayan superado los términos internos o de Ley
- ✓ Actualización de la documentación asociada a la gestión de PQRSD y su respectiva divulgación.
- ✓ Fortalecimiento a la gestión del riesgo a partir de la materialización establecida en un hallazgo.
- ✓ Campañas internas de lenguaje claro

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



- ✓ Definición e implementación del formato de chequeo de criterios mínimos para la respuesta de PQRSD
 - ✓ Participación en el curso de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación.
- Racionalización de trámites

En el segundo semestre desde el área de servicio al ciudadano la entidad inició las acciones encaminadas a ofrecer a sus pensionados adelantar dos trámites no solo de manera presencial sino también virtual. Dichos trámites corresponden a la actualización de la cuenta bancaria y de la EPS, cuando presenten alguna novedad al respecto.

Por lo tanto, la entidad implementó la recepción y trámite de estas solicitudes a través de correo electrónico, lo cual, conllevó a gestionar un mayor número de requerimientos recibidos digitalmente. Ofrecer estos dos servicios en forma virtual evitó que el principal grupo de valor institucional tenga que hacer desplazamientos hasta las oficinas de la entidad contribuyendo a la protección de su salud y a guardar las medidas de bioseguridad vigentes.

FUNCIÓN 2. Formular recomendaciones al Representantes Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

- Estrategias para incorporar en las áreas misionales el servicio a la ciudadanía. Desde la Defensoría al Ciudadano durante el segundo semestre se participó en el seguimiento semanal que efectuó la Dirección General y demás equipo directivo en el estado de trámite y gestión de las PQRSD, sesiones en las cuales se generaron alertas para las diferentes áreas a fin de evitar el vencimiento de alguna comunicación.

Así mismo, se participó en la sesión del Comité de Experiencia y Servicio a la Ciudadanía que se llevó a cabo en el mes de noviembre, sesión en la que el área de servicio al ciudadano socializó los resultados del Informe ejecutivo relacionamiento con la ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En el marco de esta reunión se destacaron los buenos resultados obtenidos en cuanto a la oportunidad, calidad y coherencia de las respuestas emitidas por la entidad. En el marco de esta reunión se recomendó a todas las áreas de la entidad tener presente la oportunidad, calidad y la respuesta de fondo de las comunicaciones ciudadanas que sean recibidas y tramitadas por las diferentes áreas.

- Recomendaciones para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado por la entidad.

En el segundo semestre de 2021 desde el área de comunicaciones se realizaron 2.635 encuestas a sus grupos de valor para conocer el nivel de satisfacción en la prestación de los servicios que tiene a disposición la entidad. Como resultado de este ejercicio, se infiere que el 95%¹ de los encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención que brinda la entidad y el 92% de los encuestados indicaron que les resulta sencillo realizar trámites ante la entidad.

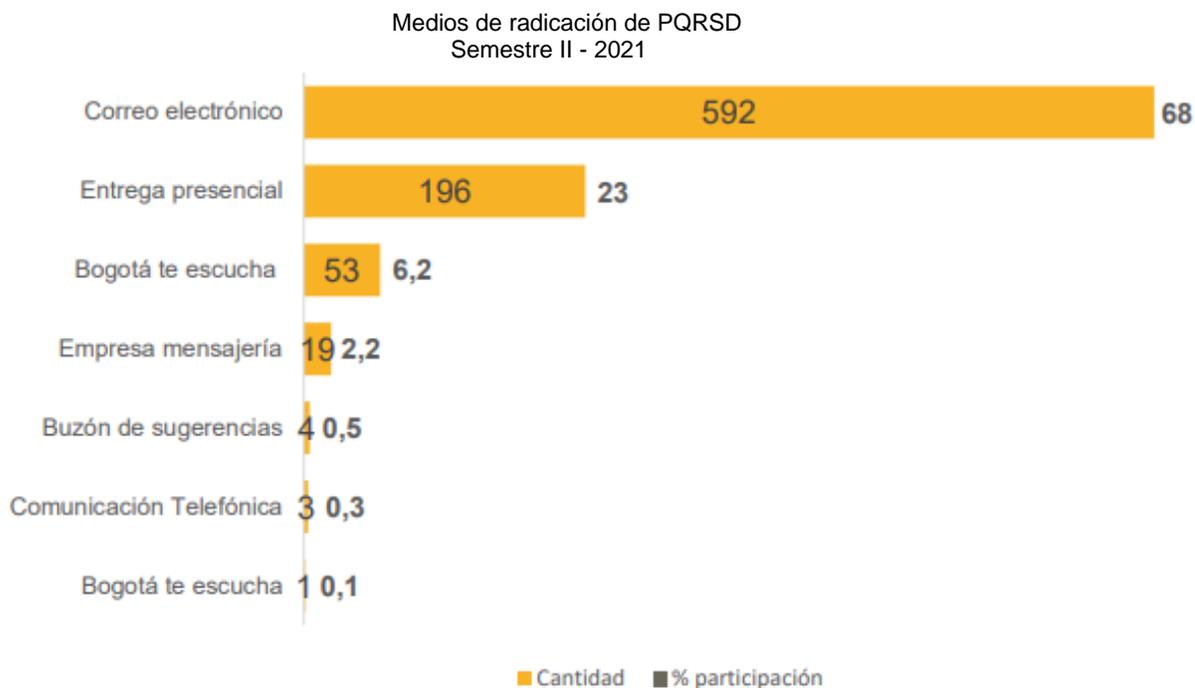
Lo anterior, permite concluir que la entidad presta un buen servicio de calidad a sus grupos de interés. Por lo cual, se recomendó a nivel institucional fortalecer las campañas de comunicación en las redes sociales de la entidad, la página web y demás medios de difusión indicando los trámites que se pueden hacer en forma virtual, puesto que el nivel de concurrencia de manera presencial, aunque no es igual que antes de iniciar la emergencia sanitaria, aún representa un número importante de visitantes en la oficina principal de la entidad y en los puntos de atención de los SuperCade. Así mismo, incluir en las campañas de comunicación orientación a los ciudadanos sobre los mecanismos dispuestos por la entidad para que manifiesten su inconformismo a alguna situación que se presente en la prestación de algún servicio.

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

En el segundo semestre de la vigencia 2021 la entidad recibió 868² PQRSD. La mayor parte de estas comunicaciones fueron recibidas por correo electrónico, seguida de la radicación en forma presencial, vía Bogotá te Escucha o remitidas por medio de empresas de mensajería, como se detalla en el gráfico que se muestra a continuación:

¹ Informe de gestión FONCEP vigencia 2021.

² Informe PQRSD II Semestre 2021. Servicio al Ciudadano



Fuente: Informe PQRSD II Semestre 2021. Servicio al Ciudadano

Las temáticas de las peticiones recibidas durante el periodo fueron diversas, lo cual conllevó a que la mayor parte de las áreas principales de la entidad atendieran comunicaciones de ciudadanos, el Concejo de Bogotá y demás autoridades administrativas que interpusieron alguna comunicación con carácter de PQRSD ante la entidad.

A continuación, se detalla el número de solicitudes gestionadas durante el periodo por las diferentes áreas de FONCEP. Es importante destacar que las áreas tramitaron estas comunicaciones dentro del tiempo legal establecido empleando un tiempo de trámite corto para atender estos requerimientos.

Así mismo, se relacionan los principales temas sobre los cuales trataron las comunicaciones recibidas en la entidad, destacándose que el mayor porcentaje corresponde a gestiones relacionadas con trámites pensionales.

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

Medios de radicación de PQRSD
Semestre II - 2021

Área	Cantidad	% participación
Gerencia de bonos y cuotas partes	196	23
Administrativa	187	22
Gerencia de pensiones	160	18
Comunicaciones	93	11
Nómina	78	9,0
Jurídica	60	6,9
Tesorería	27	3,1
Talento Humano	21	2,4
Subdirección de prestaciones económicas	9	1,0
Jurisdicción Coactiva	8	0,9
Informática y Sistemas	6	0,7
Cesantías	4	0,5
Talento humano	4	0,5
Cartera	4	0,5
Dirección	4	0,5
Financiera	3	0,3
Contabilidad	3	0,3
Jurisdicción Coactiva	1	0,1
Total	868	100

Fuente: Informe PQRSD II Semestre 2021. Servicio al Ciudadano

Principales temáticas PQRSD
Semestre II - 2021

Trámites	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	209	24
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	134	15
Pensión de sobrevivientes	123	14
Trámites funcionarios	88	10
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	54	6,2
Pensión sanción	51	5,9
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	31	3,6

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

Auxilio funerario	27	3,1
Autorización de descuentos de la mesada pensional	26	3,0
Reposición de mesadas	21	2,4
Levantamiento de hipoteca	15	1,7
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	14	1,6
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	14	1,6
Pago único a herederos	11	1,3
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	10	1,2
Trámites contratistas	8	0,9
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del distrito capital	7	0,8
Pensión de invalidez	5	0,6
Designación de beneficiarios Ley 1204 de 2008	3	0,3
Actualización cuenta bancaria	3	0,3
Acrecimiento de mesada pensional	3	0,3
Acuerdo de pago	3	0,3
Actualización de EPS	2	0,2
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	0,2
Desprendible de nómina	2	0,2
Certificado de pensión - no pensión	1	0,1
Provisional a pensión de sobrevivientes	1	0,1
Total	868	100

Fuente: Informe PQRSD II Semestre 2021. Servicio al Ciudadano

Respecto al trámite de los PQRSD se evidencia que los diferentes grupos de valor de la entidad vienen incrementando el uso de los medios virtuales para radicar sus solicitudes, las cuales, se destaca están siendo atendidas por las diferentes áreas de la entidad dentro de los plazos legales establecidos. Por lo cual, es importante continuar con el seguimiento semanal que realiza el área de servicio al ciudadano, generando las alertas en los casos que así lo ameritan.

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

FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a los servidores públicos y ciudadanía en general.

- Estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía

En la entidad se ejecutaron campañas de información socializando a los pensionados información sobre los derechos y deberes que tienen en la entidad. Estas comunicaciones se compartieron en las carteleras virtuales institucionales ubicadas en el Centro de Atención de Servicio al Ciudadano. A continuación, se registran algunas imágenes de las piezas gráficas que hicieron parte de esta campaña de información.

Piezas gráficas divulgación derechos y deberes

Porque nos importan nuestros usuarios, brindamos atención oportuna y con calidez. Así lo establecemos en la Carta del Trato Digno bit.ly/2ZCdx7r



Piezas gráficas divulgación derechos y deberes



BOGOTÁ
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

¿Ya conoces la actualización del reglamento para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD en FONCEP?

#FONCEPteEscucha



En FONCEP trabajamos para atender las solicitudes de nuestros grupos de valor con oportunidad, diligencia y amabilidad.

Conoce la carta del trato digno aquí: <https://bit.ly/3rGNRD5>



BOGOTÁ
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

Carta del trato digno

Brindamos un trato equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna, garantizando tus derechos.





Pensando en nuestros usuarios y la ciudadanía en general, actualizamos el reglamento para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD.

Conócelo haciendo clic aquí: https://www.foncep.gov.co/.../3_reglamento_interno_para...



FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

- Fortalecimiento de los canales de servicio a la ciudadanía

Durante la vigencia 2021 se retomó la atención presencial con las medidas de bioseguridad reglamentadas por el Ministerio de Salud y Protección Social. A pesar de esta apertura nuevamente, el uso de los canales virtuales para acceder a los

Sede Principal

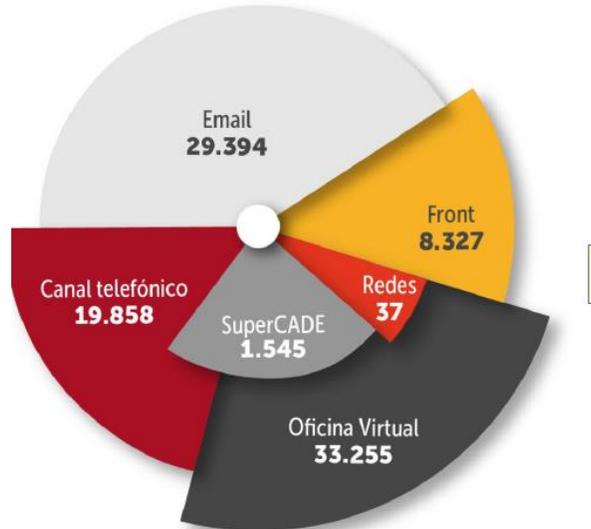
Carrera 6 Nro. 14-98
Edificio Condominio Parque Santander
Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

trámites y servicios se incrementó considerablemente, como se detalla a continuación:

Comportamiento de los trámites gestionados por Foncep en 2021



Fuente: Área de Comunicaciones- FONCEP

La anterior gráfica evidencia que, cada vez los medios virtuales ofrecidos por la entidad son más acogidos por los pensionados para gestionar sus solicitudes, puesto que, de las 92.416 solicitudes recibidas por la entidad, tan solo cerca del 10% se realizaron en forma presencial. Este comportamiento denota que a pesar de que la mayor parte de la población que atiende FONCEP se ubica en la tercera edad, cada vez hacen más uso de los medios virtuales dispuestos para ellos.

Por lo tanto, la tarea a nivel institucional es seguir masificando la información sobre qué trámites y servicios pueden adelantar vía correo electrónico o a través de la oficina virtual sin necesidad que efectúen desplazamientos innecesarios.

- Jornadas de inducción y reinducción sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En la entidad se vincularon a los asesores asignados a la atención en el FRONT al curso de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación – DNP. Igualmente, tanto el área de Servicio a la Ciudadanía como la Defensora al Ciudadano participaron en la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía que se llevó a cabo en el mes de diciembre de 2021.



FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.

En el mes de agosto de 2021 se presentó el informe de gestión correspondiente al primer semestre de esa vigencia, el cual se remitió a la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano y a la Veeduría Distrital.

FUNCIÓN 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

En cumplimiento de la convocatoria efectuada por la Secretaria Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, la Defensora a la Ciudadanía, participó en la sesión que se llevó a cabo el 16 de diciembre de 2021, espacio en el cual se abordaron los siguientes temas:

- Actualización de Manual de servicio a la ciudadanía
- Metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en sus dos años de implementación
- Actualización reglamento Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

En esta sesión, la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía presentó la actualización del manual del servicio a la ciudadanía y sometió a la aprobación de los integrantes de la Comisión, la metodología a implementar en la evaluación de la política pública de atención a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta que por votación mayoritaria la metodología propuesta fue aprobada por la entidades, se acordó establecer mecanismos de comunicación permanente entre la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano y cada una de las entidades en el momento en que se vaya a iniciar el proceso de evaluación con los grupos de interés que se seleccionarán.

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



CONCLUSIONES

- En la segundo semestre de 2021 la entidad brindó información oportuna a sus ciudadanos sobre los derechos y deberes que le asisten al dirigirse a efectuar un trámite. Sin embargo, es importante continuar con esta labor para reiterar la información y hacer que lo tengan presente y conozcan cómo proceder en caso de ver vulnerado alguno de sus derechos.
- El seguimiento semanal de las gestiones a las solicitudes ha permitido evitar un riesgo de vencimiento de alguna PQRSD y, por consiguiente, un riesgo jurídico institucional frente a acciones que puedan iniciar los grupos de valor que se dirigen a la entidad para que les sea atendida su petición. Este seguimiento es oportuno continuar llevándolo a cabo con la lista de chequeo que se implementó para validar la calidad de las respuestas emitidas, desde la Defensoría al Ciudadano se brindará apoyo al área de servicio al ciudadano para las actividades que se deban emprender.
- Ampliar los canales de atención virtuales han sido un gran beneficio para los pensionados y demás entidades y grupos que están interesados en llevar a cabo alguna gestión ante la entidad. Pese a ello, y a los buenos resultados obtenidos, la institución tiene como actividades continuar masificando la información para incrementar su uso, así como, fortalecer dichos mecanismos de atención y velar por garantizar la seguridad de la información que resguarda de sus grupos de valor.
- Por último, a nivel institucional se deberán tomar las medidas necesarias a fin de garantizar la continuidad en conexión del sistema de gestión documental SIGEF con el sistema *Bogotá te escucha*, con el propósito de registrar en forma inmediata las peticiones que se reciban y evitar rezagos en el cargue de la información.