



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN DOCUMENTAL & SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME CONSOLIDADO GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - PQRS ENERO – JUNIO 2021

Decreto Distrital 371 de 2010

Julio 2021



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS	4
2. CANALES DE INTERACCIÓN	5
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES	6
4. CONDICIÓN PETICIONARIO	8
5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	8
6. PETICIONES CERRADAS	8
7. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	9
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA.....	10
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD.....	11
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.....	12
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PERSONA	13
12. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS	13
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14



INTRODUCCIÓN

La Fundación Gilberto Álzate Avendaño, dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 - 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474 - 2011, de manera mensual publica en el sitio web de la entidad, los informes sobre la gestión de peticiones ciudadanas realizada en dicho periodo, a los cuales tiene acceso toda la ciudadanía, mediante el siguiente link:

https://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs?_ga=2.34214822.66154175.1626875490-747637075.1626875490

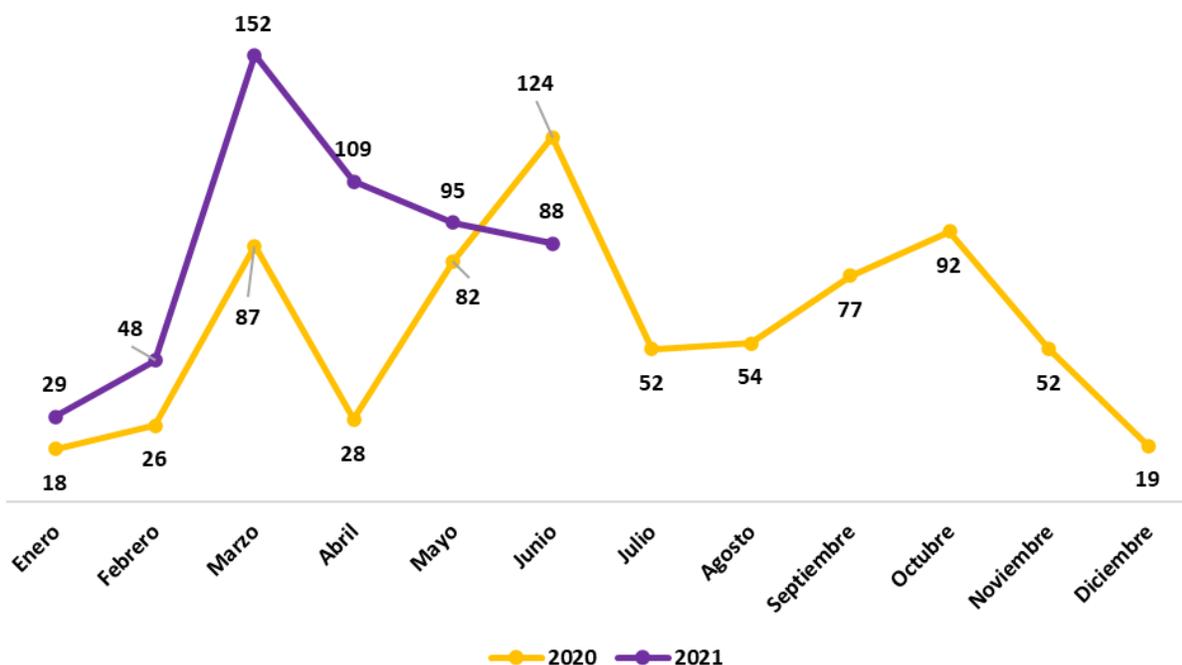
Dicho lo anterior, el siguiente reporte, muestra un resumen gerencial, respecto a las peticiones gestionadas durante el primer semestre del 2021 (enero-junio), a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, herramienta gerencial y de control establecida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.



1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS

La siguiente gráfica y análisis corresponden al número *total* de requerimientos recibidos y gestionados en la entidad, enmarcados en la *Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y referencia en el uso del *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha* según el *Decreto 371 de 2010 - Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*.

Ahora bien, las cifras muestran que, durante el primer semestre del 2021, se registraron un total de 521 peticiones ciudadanas. Lo que equivale un aumento de 42.74% respecto al mismo periodo del año 2020 que fue de 365 solicitudes.



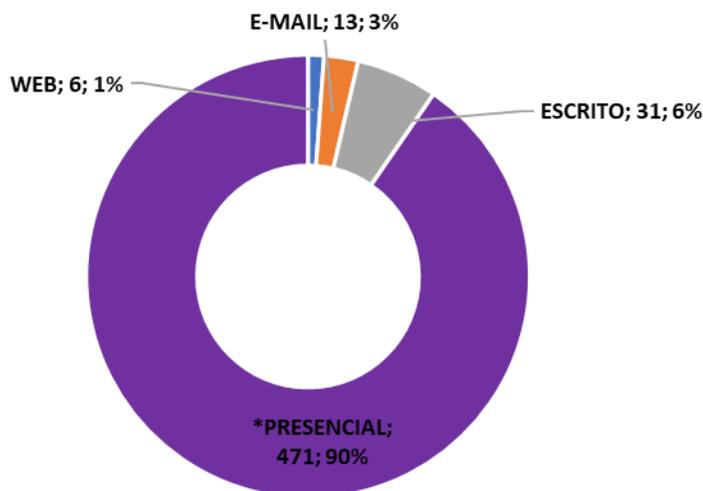
Gráfica 1. Peticiones recibidas y registradas.

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



2. CANALES DE INTERACCIÓN

En la siguiente gráfica se observa que, en el primer semestre del 2021, el 96% de las peticiones registradas, se concentran en 2 canales; el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el presencial con 471 peticiones que equivalen al 90% (corresponden a los registros de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo) y el canal escrito con 31 solicitudes (6%).



Gráfica 2. Peticiones recibidas según canal de interacción.

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

*Aunque en la gráfica se observa que, en el primer semestre del 2021, el canal por el cual se recibieron el 90% de las peticiones ciudadanas fue el presencial, es importante señalar que estas corresponden a las solicitudes realizadas por correo electrónico y radicadas por Orfeo.

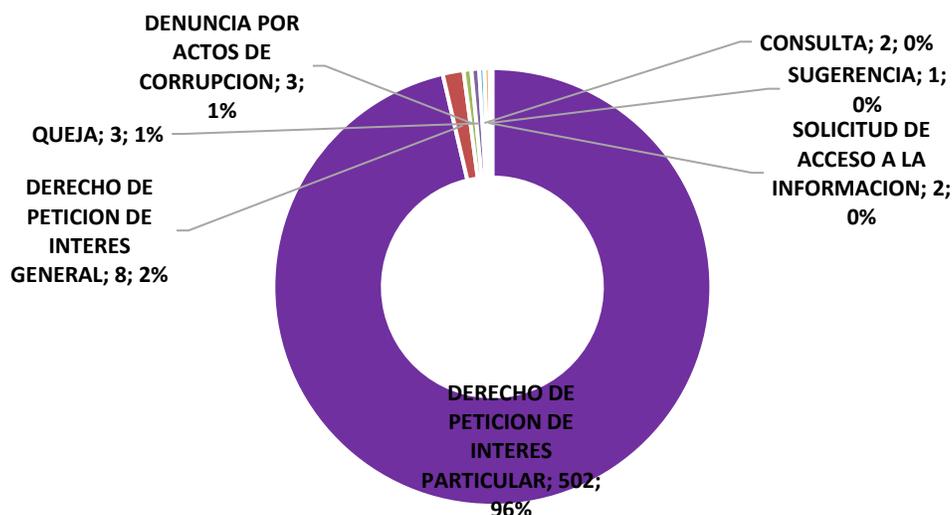
En la actualidad los requerimientos recibidos por cualquier medio son radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo sgdea-orfeo y controlados mediante la herramienta de *Agendados* del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.



3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

La siguiente gráfica y análisis discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición.

Por lo anterior, es importante indicar que, de las 521 peticiones registradas de enero a junio de 2021, 502, es decir, el 96% corresponden a Derecho de petición de interés particular; seguido de Derecho de petición de interés general con 8 (2%), quejas y denuncias por actos de corrupción que representan el 1% cada una.



Gráfica 3. Peticiones recibidas según tipología.

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

A continuación, se relacionan las definiciones de tipologías definidas dentro del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha:

Consultas: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para formular consultas.





Denuncia por actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Derecho de petición de interés particular: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Derecho de petición de interés general: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Solicitud de acceso a la información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Quejas: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamos: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



4. CONDICIÓN PETICIONARIO

CONDICIÓN PETICIONARIO	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
ADULTO MAYOR	1	17%
PELIGRO INMINENTE	1	17%
VICTIMAS - CONFLICTO ARMADO	4	67%
TOTAL GENERAL	6	100%

Tabla 1. Peticiones registradas según condición del peticionario

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

Respecto a las condiciones especiales que informan los ciudadanos en el momento del registro de las peticiones, se identificó que, de las 521 solicitudes, 6 (1,2% del total de registradas en el primer semestre del 2021), se refiere a condición especial (adulto mayor, peligro inminente y víctimas del conflicto armado). De las anteriores, la condición “Víctimas del conflicto armado” con 4 peticiones, representa el 67% del total de peticiones que se refieren a condición especial; seguido por las condiciones “adulto mayor” y “peligro inminente” que representan el 17% respectivamente.

5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

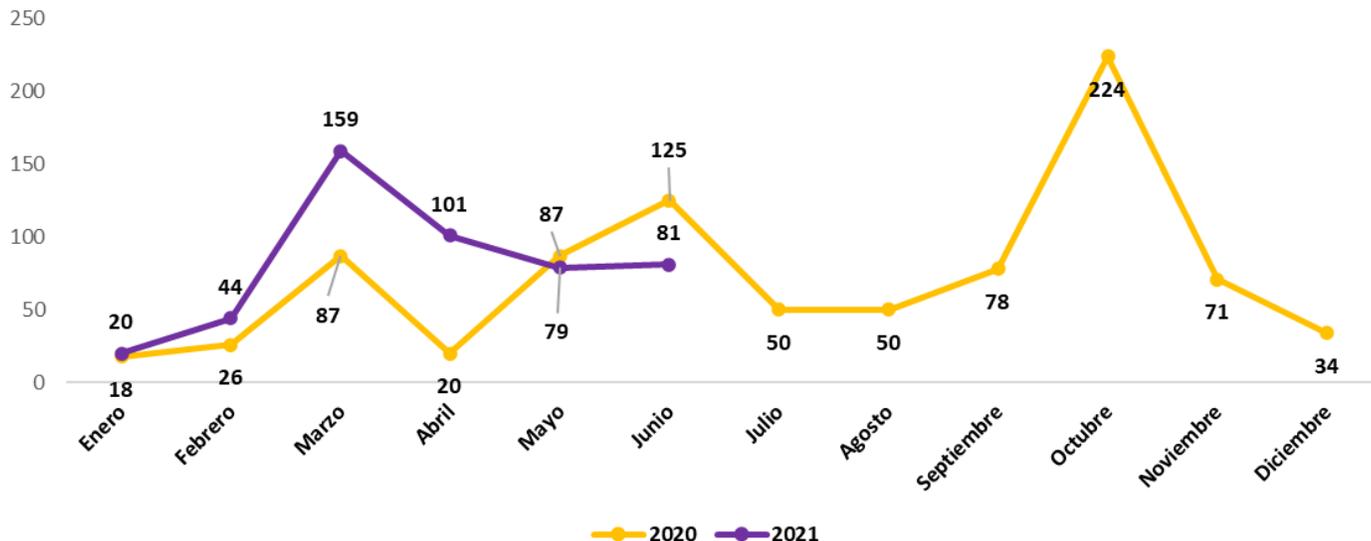
Dentro de los requerimientos correspondientes a esta clasificación se encontraron 5, de los cuales el 2 (40%) corresponde a programación artística y cultural, y las demás a información corresponde a administración del talento humano y temas administrativos y financieros.

6. PETICIONES CERRADAS

Durante el primer semestre del 2021, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, respondió un total de 484 peticiones ciudadanas, de los cuales a 159 peticiones se les dio respuesta en el mes de marzo, lo que equivale a un 33%.

Respecto al mismo periodo del 2020, se han aumentado el número de peticiones cerradas en un 33.33%, pasando de 363 a 484 solicitudes de origen ciudadano.





Gráfica 4. Peticiones cerradas.

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

7. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

En este punto se analizan la gestión de los requerimientos discriminando por los subtemas más reiterados y/o barreras de acceso de la información más requerida en el periodo por la ciudadanía.

Durante el primer semestre del 2021, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño respondió un total de 484 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 91,74% de ellas se concentran en 5 subtemas: en primera posición se encuentra el Programa de estímulos 315 (65,08%), en segunda posición la administración de talento humano con 56 respuestas, lo que representa un 11,57%, la tercera posición la ocupó la programación artística y cultural con 29 respuestas (5,99%), en la cuarta posición se ubican los temas de lectura y bibliotecas con 22 respuestas, equivalente al 4,55% y finalmente, en el top cinco, se ubica los temas administrativos y financieros con 22 respuestas a la ciudadanía lo que representa 4,55%.

SUBTEMA	No. Peticiones	Participación
PROGRAMA DE ESTÍMULOS	315	65,08%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	56	11,57%
PROGRAMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	29	5,99%



SUBTEMA	No. Peticiones	Participación
TEMAS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	22	4,55%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	22	4,55%
TALLERES DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	12	2,48%
BRONX DISTRITO CREATIVO	7	1,45%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACIÓN DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	6	1,24%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	1,03%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	4	0,83%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	0,41%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,21%
EVENTOS DE FORMACIÓN DEMOCRÁTICA	1	0,21%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,21%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	0,21%
TOTAL	484	100,00%

Tabla 2. Peticiones registradas según condición del peticionario

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

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

En este punto se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, la información presentada en la gráfica corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atendieron.

Se debe anotar que, desde el mes de marzo de 2020, se realizó la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)”

Es importante resaltar que de conformidad con la normatividad vigente Art. 5 del Decreto



Nacional 491 de 2020, como se observa en gráfica, en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño los tiempos promedio de respuesta en todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente.



Gráfica 5. Tiempo promedio de respuesta por tipología

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

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD.

En este punto se discrimina el total de peticiones registradas según la localidad donde se originó la petición; de las peticiones realizadas a la entidad a través del correo electrónico/ web se dificulta identificar la localidad del peticionario, solo se identifican los nombres o pseudónimos del peticionario y su correo electrónico para dar la respuesta.

Respecto a la localidad que informan los ciudadanos en el momento del registro de las peticiones, se identificó que, de las 484 solicitudes a las que se les dio respuesta, 11 (2,3% del total de las respuestas dadas en el primer semestre del 2021), se refiere a las localidades (Santafé, Kennedy, Los Mártires, Engativá, Suba, Teusaquillo y la Candelaria). De las anteriores, la localidad Santafé con 3 respuestas, representa el 27,27% del total de peticiones que se refieren a localidad; seguido por las localidades de Kennedy y Mártires que representan el 18,18% respectivamente.



LOCALIDAD	No. PETICIONES	PARTICIPACIÓN
03 - SANTA FE	3	0,62%
08 - KENNEDY	2	0,41%
10 - ENGATIVA	1	0,21%
11 - SUBA	1	0,21%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,21%
14 - LOS MARTIRES	2	0,41%
17 - LA CANDELARIA	1	0,21%
NO REGISTRA	473	97,73%
TOTAL GENERAL	484	100,00%

Tabla 3. Participación por localidad

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

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

En este punto se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según el estrato, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad.

En la siguiente tabla se muestra el número de solicitudes ciudadanas que incluyeron estrato, lo cual se puede observar que en lo corrido del año (enero – junio 2021), se registraron 24 peticiones (5%) que incluyeron este criterio. De estas, el estrato 3 presenta el mayor registro (11 solicitudes) que representa el 2% del total de las peticiones a las que se les dio respuesta en el primer semestre.

Estrato	No. Peticiones	Participación
1	5	1%
2	5	1%
3	11	2%
4	3	1%
No registra	460	95%
Total general	484	100%

Tabla 4. Peticiones gestionadas según estrato

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



11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PERSONA

En la siguiente tabla, se muestra que del total de peticiones a las que se les dio respuesta en el primer semestre del 2021, el 96% (465 solicitudes), corresponden a personas naturales, seguido por personas jurídicas con un 3% (16).

TIPO PERSONA	No. Peticiones	Participación
Natural	465	96%
Jurídica	16	3%
No registra	3	1%
Total general	484	100%

Tabla 5. Peticiones gestionadas según estrato

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

12. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, se desarrolló un protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas.

Con lo que se busca realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna. En razón al análisis mencionado, se tienen en cuenta los criterios de coherencia, claridad calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

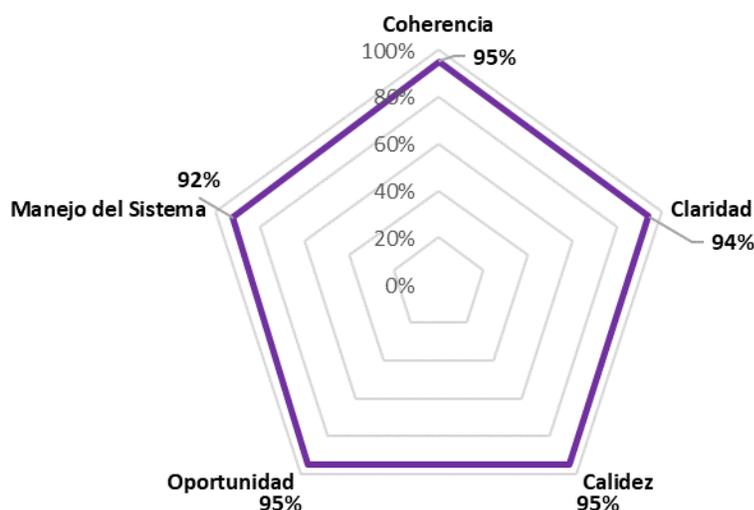
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde



dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA (MS): Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

Teniendo en cuenta lo anterior, del total de respuesta emitidas por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, la Secretaría General evaluó 64 durante el periodo de enero a mayo 2021 y el resultado se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica 6. Reporte enviado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

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

13. RECOMENDACIONES

- En cumplimiento a la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General, por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales”, se recomienda establecer en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad, los lineamientos allí establecidos.
- Se sugiere adelantar sensibilizaciones a los colaboradores de Gestión





Documental y Atención al Ciudadano sobre el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito con el propósito de orientar de forma clara y concreta en el manejo interno de las peticiones.

Elaboro: Ricardo de los Ríos Hernández – Servicio al Ciudadano.



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo

