



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



Radicado: **20232300014903**

Fecha: 27-01-2023

Pág. 1 de 29

## INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO SEMESTRE 2022

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
GESTIÓN DUCOMENTAL Y SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO 2023



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....	4
1.    Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	4
2.    Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....	11
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.....	15
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 servidores públicos y ciudadanía en general:...	19
5.    Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.....	21
6.    Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.....	22
7.    Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	22
RESULTADOS ENCUESTAS DESATISFACCIÓN.....	24
RECOMENDACIONES.....	27



## INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a las funciones establecidas para el defensor del ciudadano y cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por esta figura en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA - y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

La figura del defensor del ciudadano y sus funciones se fundamentan constitucionalmente en el artículo 209, en el cual la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998.

En el artículo 3, del Decreto 371 de 2010, indica que, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

- El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Ahora bien, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá. D. C., adoptada a través del Decreto Distrital 197 de 2014 y modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019<sup>1</sup>, señala las líneas y principios estratégicos para dotar al Distrito Capital de un nuevo enfoque de servicio, establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública; así mismo, determina que todas las entidades y organismos del Distrito deben implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, estableciendo igualmente sus funciones.

Así mismo, en el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, se detalla en el artículo 13 que todas las entidades deberán implementar esta figura a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, facultando la creación de un grupo interno de trabajo para que lidere la estrategia del defensor de la ciudadanía, cuyas funciones fueron determinadas en su artículo catorce (14), así:

<sup>1</sup> Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.



1. Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
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.
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 servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

En la Fundación Gilberto Álzate Avendaño fue designado como Defensor del Ciudadano el (la) subdirector(a) de Gestión Corporativa de la entidad, por medio de la Resolución No. 019 del 18 de febrero de 2016 modificada por la Resolución No. 198 del 2021.

La estructura y desarrollo del presente informe se deriva y enfoca hacia el reporte de las acciones y actividades que evidencian los avances y cumplimientos de cada uno de las funciones otorgadas por las normas mencionadas, así como la integración de otras herramientas institucionales de suma importancia para la evaluación y monitoreo del proceso de servicio al ciudadano desde la influencia y control del Defensor del Ciudadano en la entidad.

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

En el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"; establece que la política debe contar con un Plan de Acción con metas, indicadores, presupuestos y responsables del cumplimiento de los objetivos específicos definidos a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política, los cuales fueron concertados con las entidades distritales.

En este sentido, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cuenta con 6 indicadores de producto, en los que contribuye el Plan de Acción.



## **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

La Defensora de la Ciudadanía de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, se ha desempeñado como garante del cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, articulando las estrategias del Plan de Acción el cual se reporta de manera trimestral a través de la herramienta dispuesta por la Secretaría General.

En este Plan, se indican los avances cuantitativos y cualitativos, que permiten observar el progreso que ha tenido la entidad en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, teniendo como resultado que, a corte de diciembre de 2022, de los 6 indicadores de producto definidos, se ha dado cumplimiento a todas las actividades planeadas para el 2022.

## **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía**

En el Plan Anual de Adquisiciones para el 2022 se incluyó la suscripción de los siguientes contratos profesionales y de apoyo a la gestión para el proceso de Servicio al Ciudadano, a fin de garantizar el desarrollo de las actividades del proceso y aquellas integradas en los diferentes planes, programas y proyectos.

**FUGA 134 2022:** Prestar los servicios de apoyo a la gestión a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para el cumplimiento de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en los aspectos adoptados en la entidad.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. Proyectar y revisar los informes, oficios y demás documentos requeridos en materia de servicio a la ciudadanía, PQRS, trámites y servicios, Veeduría Distrital; así como adelantar el trámite correspondiente para la publicación de lo pertinente en la página web de la Fundación.
2. Revisar los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y realizar los ajustes que sean necesarios en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los manuales correspondientes.
3. Revisar y analizar los informes periódicos recibidos en la entidad relacionados con el área de Atención al Ciudadano y proyectar las respuestas, cuando ello se requiera.
4. Apoyar el diseño, implementación y evaluación de estrategias para la medición de la efectividad y la calidad de la atención a la ciudadanía en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
5. Dar charlas de sensibilización en temas relacionados con el objeto del contrato, cuando estas le sean requeridas.
6. Participar en reuniones y actividades programadas y/o delegadas por el supervisor del contrato.



7. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

**FUGA 84 2022:** Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en los procesos de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en los temas relacionados con el manejo de correspondencia y peticiones ciudadanas en el sistema de Gestión Documental ORFEO y Bogotá te escucha.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones

1. Anexar de manera oportuna a los contratos de prestación de servicios en Orfeo, las órdenes de pago que mensualmente son generadas por parte del área de tesorería.
2. Mantener actualizados los inventarios documentales con la información generada por la entidad
3. Atender de manera oportuna las consultas realizadas por las áreas, relacionadas con el préstamo de documentación.
4. Apoyar la atención a la ciudadanía y radicación de las comunicaciones que llegan por los diferentes canales de atención, así como direccionar a las áreas competentes.
5. . Atender de manera oportuna los requerimientos que ingresan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y cargar su respuesta de manera oportuna.
6. Realizar el seguimiento a las respuestas dadas por las dependencias y garantizar que cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad
7. Participar en las actividades y reuniones programadas por el supervisor del contrato.
8. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

**FUGA 100 2022:** Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño como webmaster de la entidad, para la administración del contenido y diseño de los sitios del portal web e intranet de la Fundación.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. Desarrollar, administrar y mantener la estructura de los sitios web de la Fundación, así como velar por el posicionamiento SEO en los motores de búsqueda.
2. Desarrollar y mantener actualizado el contenido de las páginas web de la entidad y de los micrositos especiales, acorde a las necesidades de la Fundación.
3. Adaptar los sitios digitales de acuerdo con las directrices de la Ley de Transparencia, Gobierno Digital vigentes y el manual de imagen institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
4. Presentar según los requerimientos recibidos, informes de estadísticas del uso de los sitios web de la entidad con número de visitas, páginas visitadas, tiempo de permanencia, contenidos con mayor y menor alcance y demás datos que permitan medir la gestión a nivel digital y detectar oportunidades para aumentar la interacción con los usuarios.



5. Mantener y optimizar el correcto despliegue de los sitios web de la Fundación, previniendo posibles ataques como enlaces de dudosa calidad que hayan sido generados por robots, hackers o arañas en internet.
6. Realizar periódicamente copias de seguridad de los sitios alojados en el hosting de la entidad, así como velar por las mismas.
7. Realizar la administración, el mantenimiento del hosting y el dominio de la entidad.
8. Acompañar la realización de la posible migración del hosting de la entidad, estudio de mercado correspondiente y/o cambio de proveedor.
9. Participar en reuniones y actividades programadas por el supervisor del contrato.
10. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

**FUGA 90 2022:** Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en el proceso de gestión documental

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. Revisar e incluir en los expedientes de ORFEO los documentos, de acuerdo a la gestión del referido sistema documental.
2. Direccionar a los usuarios de la entidad en el suministro de la información requerida, de acuerdo con la solicitud realizada por el supervisor del contrato
3. Atender y organizar la correspondencia recibida en lo referente a las peticiones, quejas y reclamos PQRS allegados a la entidad.
4. Atender y organizar la correspondencia recibida en lo referente a las peticiones, quejas y reclamos PQRS allegados a la entidad.
5. Apoyar al profesional del área en el diligenciamiento, remisión o gestión de radicación externa e interna de la correspondencia por medio del servicio de mensajería con el que cuente la Fundación. (En caso de que aplique).
6. Apoyar la revisión y actualización de los inventarios documentales en el archivo de gestión centralizado, así como en el archivo central en custodia.
7. Participar en reuniones y actividades programadas por el supervisor del contrato.
8. Cumplir las demás obligaciones designadas por el supervisor en relación con el objeto contractual.

**Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

A continuación, se relacionan los indicadores de producto en los que contribuye la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en el Plan de Acción y las acciones realizadas en el segundo semestre de 2022:

No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones segundo semestre 2022
---------------------------	---------------------	-----------------------------	-----------------------------------	--------------------------------



1.1.1	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC	1/08/20 19	31/12/202 8	<p>Con corte al 30 de diciembre de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño reporta cumplimiento del indicador, toda vez que, desde la vigencia 2021 en la plataforma estratégica se cuenta con objetivo estratégico alineado a la PPDSC y se establece como proceso estratégico el Proceso de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 se estableció la estrategia "4. Desarrollo de acciones transversales que integren a las diferentes unidades de gestión de la Entidad para mejorar la atención a la ciudadanía y su satisfacción" frente al objetivo estratégico 5. En esta línea, no se contemplan actualizaciones en la vigencia 2022.</p> <p>En el tercer trimestre se llevó a cabo la actualización del manual de servicio al ciudadano que fue aprobado en Comité Directivo el 29 de septiembre 2022 y está publicado en la página web en: <a href="https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion">https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion</a>.</p> <p>En el cuarto trimestre, se actualizó la Guía de Medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA a versión 3, y se elaboró el informe de satisfacción del segundo semestre radicado bajo Orfeo:20222700120323 y presentado al Comité Directivo el 22 de diciembre de 2022.</p>
1.1.3	Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	1/08/20 19	31/12/202 8	<p>"Con corte al 30 de diciembre de 2022 la fundación ejecutó las siguientes en cumplimiento del indicador:</p> <p>Se actualizó el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad a versión 2, incluyendo la perspectiva de interseccionalidad y las actualizaciones de los lineamientos emitidos en la Circular 006 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual fue aprobado por el Comité Directivo de la FUGA, socializado a la comunidad institucional y publicado en la página web de la entidad."</p>
3.1.2	Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	1/08/20 19	31/12/202 8	<p>Con corte al 30 de diciembre 2022, la entidad tuvo como resultado un 96 % en el cumplimiento e implementación de los criterios de calidad de las respuestas a la ciudadanía (claridad, calidez, oportunidad, coherencia) así como en el manejo del sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo al informe de seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General allegado a esta entidad a través de memorando: 2-2022-36968 - 27/12/2022. De igual manera, dentro de las acciones que se desarrollan a nivel interno, la FUGA está implementó el modelo de seguimiento y medición de las respuestas dadas, en donde se envían a las unidades de gestión de la entidad, alertas semanales sobre los tiempos de las peticiones pendientes de respuesta, de tal manera que se contribuye a que la ciudadanía obtenga atención oportuna a las necesidades planteadas ante la entidad, en los términos de ley y bajo los criterios establecidos en el Manual de Gestión de Peticiones ciudadanas del Distrito y en la Guía de Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha."</p>
3.1.4	Sistemas de Gestión	1/08/20 19	31/12/202 8	<p>"Con corte al 30 de diciembre de 2022, se realizó el desarrollo de software de este servicio en el SGDEA Orfeo, de forma tal que</p>



	Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS			se vean reflejados los anexos de los requerimientos radicados en Orfeo, en el Bogotá te escucha SDQS, desde el proceso de interoperabilidad con el mismo, desde el SGDEA Orfeo,
3.1.7	Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva	1/08/2019	31/12/2028	Se realizaron dos capacitaciones sobre enfoque diferencial y personas en condiciones de discapacidad auditiva para el personal de la entidad.  De otro lado y una vez cumplidos los requerimientos de accesibilidad de la Resolución 1519 de 2020 en el portal web de la FUGA, se emitió la certificación de Accesibilidad de la página web que puede ser consultada en el link  <a href="https://fuga.gov.co/sites/default/files/2022-09/Certificaci%C3%B3n%20FUGA_AccesibilidadFirmadoVF.pdf">https://fuga.gov.co/sites/default/files/2022-09/Certificaci%C3%B3n%20FUGA_AccesibilidadFirmadoVF.pdf</a>
3.1.10	Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	12/12/2022	31/12/2028	El informe de gestión para la rendición de cuentas 2022 publicado en octubre en la página web de la entidad, de manera previa a la audiencia de rendición de cuentas, da cuenta en el Anexo 2. Avance políticas de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG FUGA, en la política 11 Servicio al ciudadano los logros alcanzados en esa materia.  Ver: <a href="https://www.fuga.gov.co/sites/default/files/2022-10/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20FUGA%202022_vf_.pdf">https://www.fuga.gov.co/sites/default/files/2022-10/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20FUGA%202022_vf_.pdf</a> (pág.146).  El 12 de diciembre de 2022 se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas, cuyo informe de evaluación da cuenta de los resultados del ejercicio. En este documento se relacionan de manera detallada las respuestas a las preguntas realizadas por la ciudadanía en el marco de la rendición de cuentas Ver: <a href="https://www.fuga.gov.co/sites/default/files/2022-12/Informe%20Evaluaci%C3%B3n%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202022.pdf">https://www.fuga.gov.co/sites/default/files/2022-12/Informe%20Evaluaci%C3%B3n%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202022.pdf</a> (pág. 26).

**Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

La Defensora de la Ciudadanía ha promovido las siguientes actualizaciones normativas y lineamientos, con diferentes estrategias de socialización, tal como se enuncian a continuación:



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238  
Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



Se realizaron 4 campañas de informativas de sensibilización, así:

- Taller de lenguaje claro, realizado el 01 de julio.
- , “Escuela virtual de Servicio a la Ciudadanía”, realizada el 25 de noviembre.
- Capacitación del Manual de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, realizada el 29 de noviembre
- Capacitación Servicio Al Ciudadano con Discapacidad visual y auditiva, realizada el 29 de noviembre

**Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

La Defensora de la Ciudadanía, efectuó seguimiento a las siguientes acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento por proceso de la entidad y que se relacionan directamente con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que afectan la calidad de los servicios ofrecidos.

A continuación, se relacionan las actividades relacionadas a las acciones de mejora (ACM) que están a cargo del proceso de servicio al ciudadano y el estado de las mismas a la fecha:

Fuente del Hallazgo	ID	Actividades	Estado	Gestión
Informe Auditoría Interna Proceso de Atención al Ciudadano - Año 2020	2021-06	Elaborar la Caracterización de usuarios de la FUGA	Abierta - En proceso	La entidad cuenta con caracterización de usuarios, no obstante, este documento es sujeto a cambios conforme con las necesidades identificadas
		Formular y presentar al líder de política una propuesta de mejora al espacio físico de la oficina de servicio al ciudadano a través de la elaboración de un diagnóstico teniendo en cuenta la norma NTC 6047 “Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública” y las recomendaciones en la materia dadas por la Secretaría General, validada por el líder del proceso de Recursos Físicos		Esta actividad está programada para ejecución en junio de 2023, se dejará con recomendaciones como un insumo y recomendaciones para implementar posibles mejoras que sean viables para la mejora continua del proceso de servicio al ciudadano
	2021-08	Ajustar los riesgos del proceso y los controles existentes.	Cerrada	Ejecutada
	2021-10	Ajustar los riesgos del proceso y los controles existentes, haciendo participe en las mesas de trabajo a otras áreas que tengan contacto directo con la ciudadanía.	Cerrada con baja efectividad	Se debe realizar nuevo análisis de causas para establecer nuevamente actividades que eliminen las debilidades detectadas en la auditoría para la mejora continua en la atención



**2021-11** Estandarizar en el SIG y proceso de atención al ciudadano, los contenidos mínimos del informe anual del Defensor del Ciudadano de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad aplicable (Decreto 392 del 2015, Decreto 847 del 2019)

Cerrada

a PQRS

Se fortalecieron las políticas internas con respecto a la presentación del informe de defensor del ciudadano

### **Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

A partir del convenio interadministrativo suscrito, por el cual la administración de la Biblioteca Especializada en Historia Política de Colombia pasó a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas Biblored, se realizó la actualización en la página web de la entidad, para el direccionamiento a la página de la Biblored <https://www.biblored.gov.co/bibliotecas/biblioteca-fuga>, el servicio para la Consulta a la Biblioteca.

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

### **Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

En cuanto a las recomendaciones realizadas para dar cumplimiento a las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se solicitó por parte de la Defensora del Ciudadano continuar con la adecuación de la página web para la atención de personas en condición de discapacidad. Esta actividad se inició mediante el contrato de prestación de servicios 100 de 2022.

Por otro lado, se continuó con la evaluación de calidad de las respuestas enviada a los ciudadanos, para identificar y corregir cuáles son las malas prácticas que se están llevando a cabo en las diferentes áreas de la entidad; socializando los resultados obtenidos a la directora de la FUGA y a los jefes de las diferentes áreas, las observaciones y recomendaciones para que se tomen las medidas que consideren y que lleven a la entidad a mejorar el indicador 3.1.2 Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha".

### **Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas**



En el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SC-PD-01) se incluyó un punto de control para que el Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano revise semanalmente cuáles peticiones están pendientes por dar respuesta y envía por medio de correo electrónico alertas a los líderes de procesos y/o responsable de dar la respuesta. Si se evidencian peticiones por fuera de los tiempos establecidos en la ley, se remite por correo electrónico el caso al profesional de Control Interno Disciplinario para que sea evaluado en el marco del procedimiento TH-PD-07 verbal disciplinario.

Lo anterior, permite cumplir con los tiempos establecidos por norma, y garantizar la oportunidad de las respuestas de acuerdo al tipo de petición y al asunto o solicitud de información que requiera el ciudadano de forma tal que en el caso por ejemplo de solicitar información sobre algún evento artístico, la respuesta se procure brindar antes de la realización de este.

Dentro del informe interno de PQRS del 2022 se establecieron las siguientes conclusiones:

1. Tanto el sistema de alertas semanales institucionales como el de alertas individuales diarias sobre PQRS a punto de cumplir el término legal de resolución, fueron documentadas, aprobadas e incluidas por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), dentro de los instrumentos de control correspondientes a los procedimientos del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, lo cual formaliza la ejecución de dichas actividades a nivel interno.
2. Desde el área de Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, se continúa utilizando la interoperabilidad entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha y la herramienta informática Orfeo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), con el fin de generar una sincronía en la fase de radicación de las PQRS que ingresan a la entidad, de modo tal, que las mismas queden registradas en ambos sistemas, evitando duplicidad en el procedimiento.
3. El área de Comunicaciones y Prensa se ha encargado de realizar la documentación e inclusión de la publicación semanal de la agenda cultural en la página web dentro de los procedimientos y controles del proceso de Gestión de Comunicaciones de la FUGA; esto garantiza que dicha actividad se implemente permanentemente y de forma oficial en la entidad.
4. Finalmente, en aras de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía y la posibilidad de solución inmediata de consultas de los ciudadanos, se atendieron **11** peticiones con respuesta inmediata por el canal institucional WhatsApp; no obstante, estas solicitudes no se registran en la plataforma Bogotá te escucha, de acuerdo con lo estipulado en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas, el cual establece: "cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En



este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas".

5. La disminución de peticiones ciudadanas en el último mes del año, se debe a que la entidad está en la etapa de terminación del programa de estímulos 2022 y el cierre de actividades de la vigencia.
6. Cada vez es más evidente el posicionamiento de los canales virtuales que ofrece la entidad para que los ciudadanos se acerquen a la FUGA sin necesidad de desplazarse, ahorrando en costos ambientales, de tiempo y de dinero.

Por otro lado, se socializó el Manual de Servicio a la Ciudadanía en el cual se aborda el manejo y gestión de peticiones ciudadanas de acuerdo a lo establecido en la Directiva 001 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Secretaría Jurídica Distrital y la Directiva 004 de 2021, emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

**Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

En el segundo semestre de 2022 se realizó la actualización de la documentación del proceso de Servicio a la Ciudadanía, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por la defensora de la ciudadanía, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno, los nuevos lineamientos desarrollados por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital y alineados con los requerimientos de MIPG.

Dicho lo anterior, se realizó la actualización de los siguientes documentos:

- ✓ Caracterización de Servicio a la Ciudadanía (SC-CA-01) versión 6
- ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía (SC-MN-01) versión 2
- ✓ Procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SC-PD-01) versión 12
- ✓ Guía de Medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA (SC-GU-01) versión 3
- ✓ Se creó la Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por la FUGA versión 1.

**Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

En lo referente a las recomendaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidencia que en los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema, del muestreo realizado del periodo de enero a diciembre de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño obtuvo una calificación general del 96%; a continuación, en la gráfica, se discrimina cada uno de los criterios:

Resultados obtenidos:

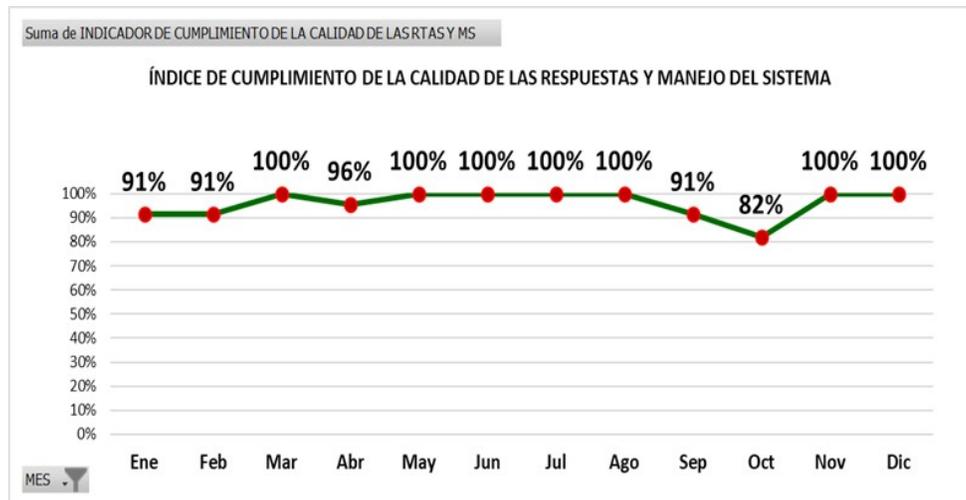


Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
267	11	100%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Gráfica 1. Evaluación de calidad y calidez.

Fuente: Evaluación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General

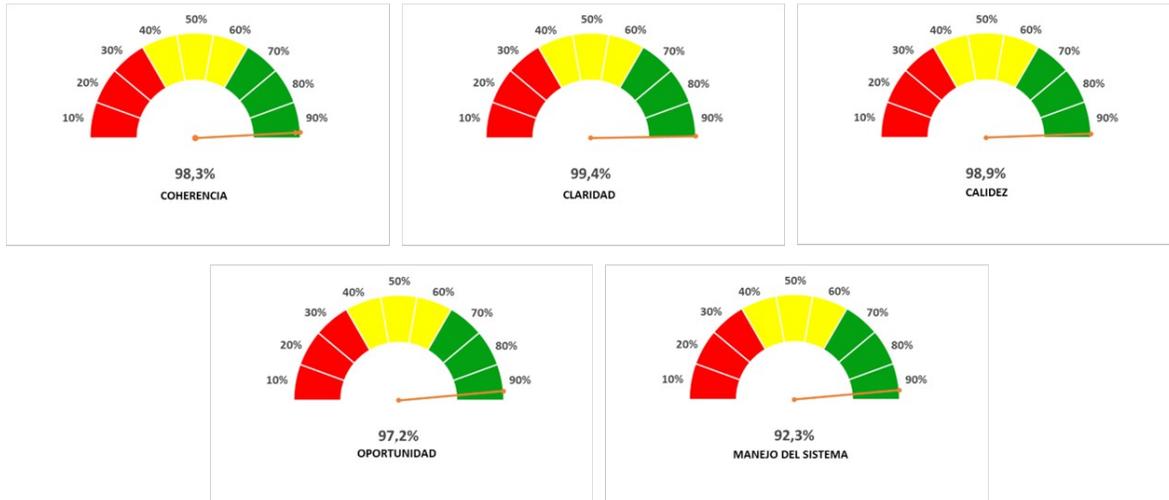
De acuerdo con la muestra evaluada en el mes de diciembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas en Bogotá Te Escucha por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA es del 100%, así mismo, no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el periodo objeto de evaluación. Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se reconoció el trabajo realizado por los colaboradores de la Entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual nos realizan la invitación de mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la presente vigencia.

Ahora bien, dentro de las acciones que se desarrollan a nivel interno, la FUGA implementó el modelo de seguimiento y medición de las respuestas dadas, con el objetivo de contribuir a que la ciudadanía obtenga atención a las necesidades planteadas ante la entidad, en los términos de ley y bajo los criterios establecidos en el Manual de Gestión de Peticiones ciudadanas del Distrito y en la Guía de Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Como resultado el informe reflejó el 100% de las respuestas cerradas a peticiones de la ciudadanía en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño del consolidado de enero a diciembre de 2022. Así mismo, se evaluaron criterios de Manejo del Sistema de Gestión Documental ORFEO con el fin de identificar las oportunidades de mejora que dentro de la entidad con relación a ello.



En la siguiente gráfica se observa que, en el 2022, de las 888 respuestas evaluadas en las diferentes áreas de la entidad, el 98,3% cumplen con el criterio de coherencia, en claridad cumplen con un 99,4%, en calidez con un 98,9%, en oportunidad 97,2% y en manejo de sistema con un 93,3%.



**Gráfica 2.** Consolidado semestral evaluación de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo de sistema

**Fuente:** Evaluación elaboración propia

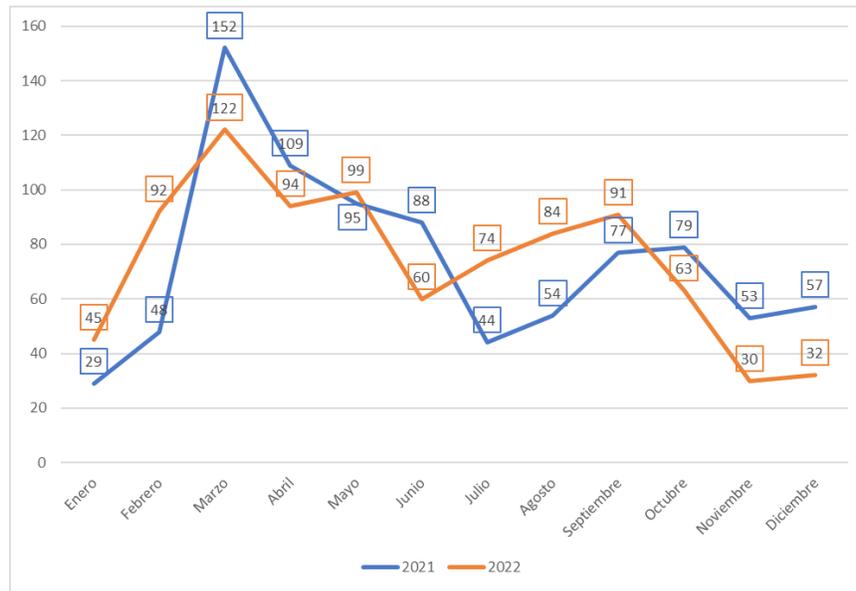
- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

### **TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS Y 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.

Dicho lo anterior, las cifras muestran que, de enero a diciembre 2022, se registraron un total de 886 peticiones ciudadanas.



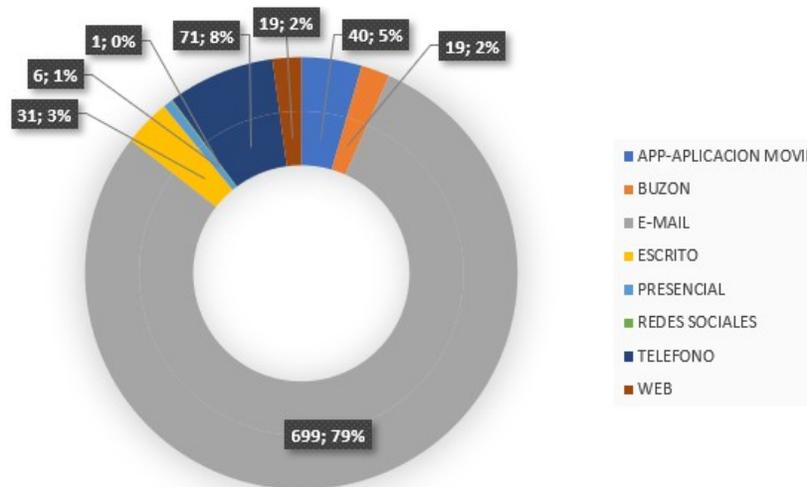


**Gráfica 3.** Peticiones recibidas y registradas

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

## CANALES DE INTERACCIÓN

En la siguiente gráfica se observa que, durante el año 2022, el 79% de las peticiones se concentra a través del e-mail (corresponden a los registros de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo) con 699 peticiones, seguido por el teléfono y la aplicación móvil, correspondientes a WhatsApp con un 13% de participación equivalente a 111 peticiones.



**Gráfica 4.** Peticiones recibidas según canal de interacción.

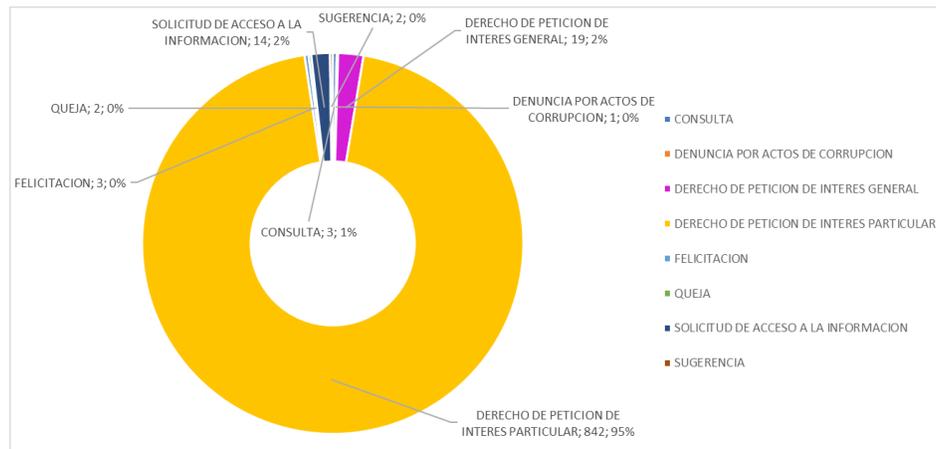
**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha



En la actualidad los requerimientos recibidos por cualquier medio son radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo 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.

## TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

La siguiente gráfica se 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 886 peticiones registradas de enero a diciembre de 2022, 842 es decir, el 95% corresponden a Derecho de petición de interés particular; seguido de Derecho de petición de interés general con 19 (2,14%), seguido por solicitud de acceso a la información con 14 (1,58%) quejas, sugerencia consulta y felicitación, que representan el 1,28%.



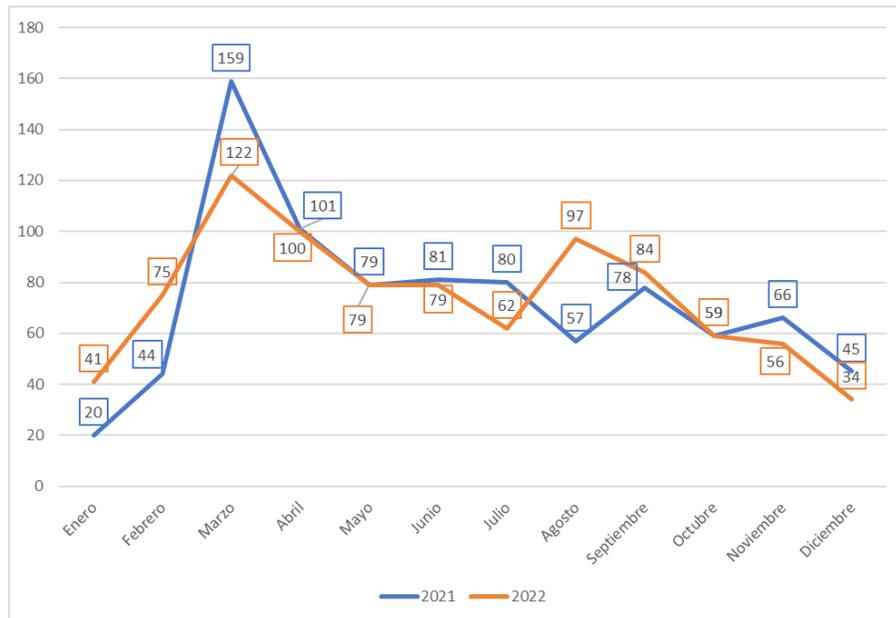
**Gráfica 5.** Peticiones recibidas según tipología.

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

## PETICIONES CERRADAS

Con corte al 30 de diciembre de 2022, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, respondió un total de 888 peticiones ciudadanas, respecto a la vigencia 2021 se han aumentado el número de peticiones cerradas en un 2,2%, pasando de 869 a 888 solicitudes de origen ciudadano.





**Gráfica 6.** Peticiones cerradas.

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

### SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
PROGRAMA DE ESTIMULOS	425	47,9%
PROGRAMACION ARTISTICA Y CULTURAL.	137	15,4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	77	8,7%
AUDITORIO Y MUELLE	63	7,1%
GESTION CONTRATISTAS	54	6,1%
BRONX DISTRITO CREATIVO.	44	5,0%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	24	2,7%
COLECCION FUGA	14	1,6%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	13	1,5%
TEMAS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	1,5%
CAMPAÑAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	6	0,7%
PUBLICACION FUGA	5	0,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	3	0,3%
ECOSISTEMA CULTURAL Y CREATIVO	2	0,2%
PROCESOS INFORMALES DE FORMACION ARTISTICA	2	0,2%
CULTURAL PATRIMONIAL Y CREATIVA	2	0,2%
SALAS DE EXPOSICION FUGA	2	0,2%
TEMAS FINANCIEROS	2	0,2%
VEEDURIAS CIUDADANAS	2	0,2%

**Tabla 1.** Peticiones registradas según condición del peticionario

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

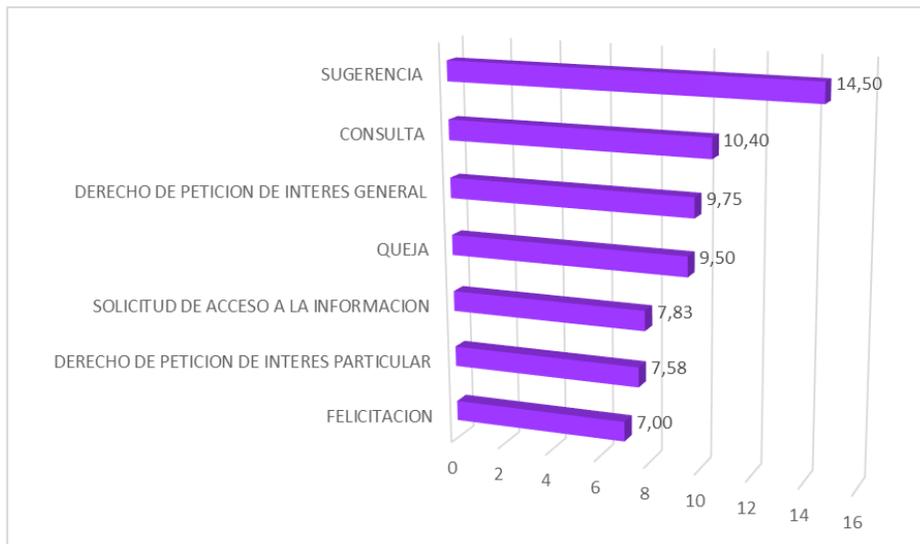


En este punto se analizan la gestión de los requerimientos discriminando por los subtemas más reiterados. Durante el periodo de enero a diciembre de 2022, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño respondió un total de 888 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 63,3% de ellas se concentran en 2 subtemas: en primera posición se encuentra el programa de estímulos 425 (47,9%), en segunda posición el programa artística y cultural con 137 respuestas (15,4%); seguido por administración de talento humano posición la ocupo con 77 respuestas a la ciudadanía lo que representa 8,7% y en la cuarta posición se ubica lo relacionado con auditorio y muelle con 63 respuestas lo que representa el 7,1%.

### 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.

El tiempo promedio total de respuesta a las peticiones recibidas es de 7,7 días calendario. 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 7.** Tiempo promedio de respuesta por tipología

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

- 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 servidores públicos y ciudadanía en general:**





**Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

Se participó en los nodos intersectorial de servicio a la ciudadanía en las siguientes actividades:

- Mesa de trabajo donde se validaron los siguientes temas: Diagnóstico de formación y capacitación de servicio a la ciudadanía, mesa de trabajo, medición impacto índice distrital de servicio a la ciudadanía IDSC, recomendaciones en el marco de las estrategias de la Veeduría Distrital, diagnóstico aplicación de los lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, informe PQRS – cumplimiento Decreto 371/2010, buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía, sensibilización con directivos sobre accesibilidad.

Por otro lado, mensualmente, se han subido a la página web, los informes de PQRSD solicitados por el Decreto Distrital 371 de 2010, los que se muestra a la ciudadanía la gestión de peticiones en la plataforma Bogotá te escucha.

- Se realizó la divulgación en redes sociales de la entidad sobre el canal de Whatsapp institucional para conocimiento y uso por parte de la ciudadanía, actividad gestionada por la defensora del ciudadano y la oficina de comunicaciones.
- En la página institucional se promocionan los diferentes canales de comunicación para interacción con la comunidad.

**Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

Dentro de las jornadas de inducción y reinducción, se contemplaron diferentes temáticas de la entidad, en las que se encuentra el plan anticorrupción y de atención al ciudadano mencionado en la Ley 1474 de 2011. Artículo 73: “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

En el caso de la FUGA, está compuesto por 7 temáticas en los que las diferentes áreas aportan:

- ✓ Gestión de riesgo de corrupción
- ✓ Estrategia de racionalización de trámites
- ✓ Estrategia de rendición de cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ✓ Ley de transparencia
- ✓ Plan de integridad
- ✓ Plan de participación ciudadana



Adicionalmente, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), se realizaron una serie de capacitaciones que buscan fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad y con esto, dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; las temáticas y memorias de las diferentes cualificaciones quedaron registradas en las siguientes fechas:

1. El 31 de agosto se realizó sensibilización sobre las respuestas a derechos de petición y sobre las diferencias entre petición, consulta, reclamo y queja.
2. El 14 de septiembre se realizó cualificación sobre conceptos de servicio y atención preferencial.
3. El 30 de septiembre se realizó la sensibilización del Decreto 197 de 2014 – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, CONPES DC. 03 de 24 de septiembre de 2019 Plan de Acción Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 847 de 2019 Se establecen y unifican lineamientos de Servicio a la Ciudadanía y de implementación de la PPDSC, SC-PD-01 Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas y el SC-MN-01 Manual de Servicio a la Ciudadanía.

**Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

De acuerdo con la Resolución MinTIC 1519 del 2020, la entidad se encuentra realizando la actualización, estandarización y divulgación de la información de la página web; en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014, parágrafo 3 del artículo 9, define que los sujetos obligados deben observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

Adicionalmente, se publicaron 3 cápsulas informativas que contenían un sistema de subtítulos de apoyo para personas sordas o con discapacidad auditiva que permite comprender lo que se dice en un programa de televisión o de una forma más general, pueda acceder a un contenido audiovisual.

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

**Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

Con el fin de fortalecer el proceso y garantizar los derechos de acceso a la información, se fortaleció la publicación en redes sociales en relación al nuevo canal de comunicación que tienen los ciudadano a través del Whatsapp institucional, evidenciando con mayor fuerza el posicionamiento de los canales virtuales que ofrece la entidad, para que los ciudadanos se acerquen y comuniquen con la FUGA de manera virtual, sin necesidad de





desplazarse, ahorrando en costos ambientales, de tiempo y de dinero y teniendo una comunicación directa en tiempo real para la resolución de sus requerimientos

En este sentido durante el segundo se recibieron en promedio un total de 144 requerimientos por este canal de comunicación con respuesta inmediata. Cabe anotar que estas solicitudes no se registran en la plataforma Bogotá te escucha, de acuerdo a lo estipulado en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas, el cual establece: *"cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"*.

### **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Se fortalece el canal de atención virtual a través del correo electrónico institucional [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co) en el cual se centraliza toda la recepción y envío de respuestas a los requerimientos de la ciudadanía, que junto con el Whatsapp institucional implementado aportaron en la atención y gestión oportuna de los requerimientos por allí recibidos.

Cabe anotar que a través del correo electrónico institucional [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co) se centralizó la recepción de las solicitudes de la OPA para el Préstamo y uso de Salas de exposición FUGA, al cual deben remitir los requirentes la propuesta de exposición para los espacios de exhibición de acuerdo con resolución vigente para su evaluación por el Comité de exhibiciones de la Subdirección Artística y Cultural (SAC) de la FUGA. La SAC conforme a la decisión del comité dará respuesta a la solicitud por el mismo medio.

### **Promover la interacción de los sistemas de información por los cuales se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

Con corte al 30 de diciembre de 2022, se realizó el desarrollo de software de este servicio en el SGDEA Orfeo, de forma tal que se vean reflejados los anexos de los requerimientos radicados en Orfeo, en el Bogotá te escucha SDQS, desde el proceso de interoperabilidad con el mismo, desde el SGDEA Orfeo.



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

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida presentado de manera semestral

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

### Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

La ciudadanía es eje fundamental para el desarrollo de la sociedad y en su interacción con nuestra entidad propiciamos espacios que contribuyan a mejorar su calidad de vida y disfrutar del pleno goce de sus derechos. Por ello, se elaboró un informe anual de buenas prácticas el cual recopiló las siguientes iniciativas, que buscaban consolidar modelos de gestión que involucran componentes humano, financiero y tecnológico que permitan dar respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor:

1. El equipo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa, viene efectuando el análisis interno de la calidad, calidez y oportunidad, de las respuestas dadas por la entidad a las PQRS que recibe, así como al manejo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) realizado a través de la herramienta informática Orfeo, con el fin de advertir algunas malas prácticas en la gestión de las PQRS y tomar las acciones pertinentes para brindarle a nuestros usuarios, respuestas que satisfagan sus requerimientos y que cumplan con la normatividad vigente.

Para dicho análisis, se tuvo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas<sup>2</sup> de la Secretaría General, que señala, entre otros aspectos, que las respuestas a las peticiones deben cumplir con los siguientes parámetros:

- ✓ Coherencia: Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.
- ✓ Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se debe adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de

<sup>2</sup> Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 3, noviembre 2020, [https:// bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf)



Planeación<sup>3</sup> en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

- ✓ Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales y de acuerdo a los requerimientos del ciudadano.
- ✓ Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente. Para esto deberán adoptar las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema”.

Así mismo, dentro de la entidad incentiva el buen uso de la herramienta informática Orfeo en la que se soporta el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), por lo tanto, se evalúan unos criterios de Manejo del Sistema, que ayudarán a identificar las oportunidades de mejora dentro de la entidad.

Con el fin de fortalecer los canales de atención, se implementó de un nuevo canal de atención al ciudadano a través de WhatsApp para facilitar la interacción con la ciudadanía, logrando así, una atención personalizada y en tiempo real a las necesidades de los diferentes ciudadanos.

### **Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**

Se participó activamente durante la vigencia 2022 de la sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo el 13 de diciembre de 2022, durante esta reunión se trataron los siguientes temas:

Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – III Trimestre de 2022 que deben ser acogidos en los manuales que tiene cada una de las entidades.

- Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – CONPES 03 de 2019
- Acciones para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública
- Aprobación por Acuerdo del Reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

<sup>3</sup> Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>



### Otras actividades desarrolladas por la defensora del ciudadano en articulación con las dependencias de la entidad y el alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- **Canal de denuncias:** La entidad dentro de su plan anticorrupción y de atención al ciudadano realiza diversas actividades y estrategias en pro de la prevención sobre posibles actos de corrupción, a continuación, se relacionan las principales resultados sobre las estrategias implementadas:
  - ✚ Durante el segundo semestre de la vigencia 2022 no se presentaron denuncias en contra de funcionarios o contratistas de la entidad por posibles actos de corrupción.
  - ✚ La FUGA tiene identificados riesgos de corrupción, los cuales a la fecha no se han materializado ni se presentan alertas de una posible materialización de los mismos.

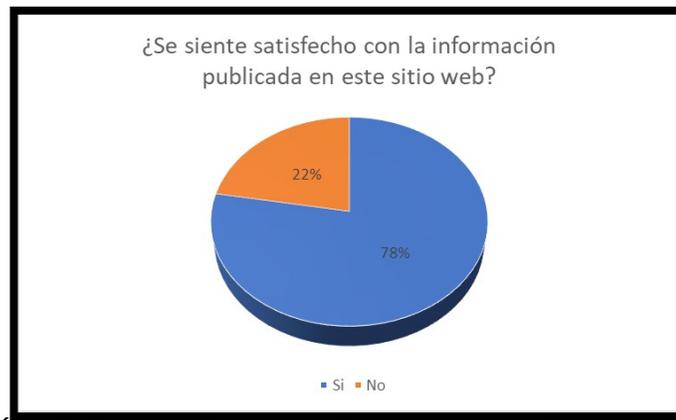
### RESULTADOS ENCUESTAS DESATISFACCIÓN

Con el propósito de establecer una función pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestro grupo de valor, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, estableció unas herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

Ahora bien, en la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA se establecieron los responsables de la medición, teniendo en cuenta el tipo de servicio y/o interacción que el ciudadano tenía en la entidad.

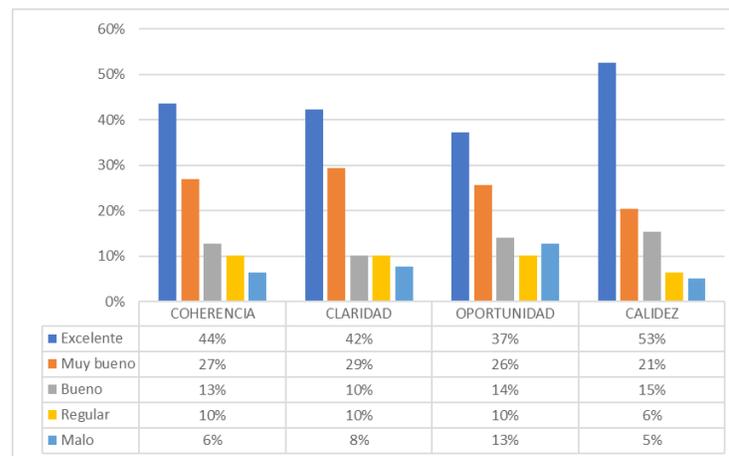
- En el marco de las acciones programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FUGA 2022; componente 5 “Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública” y componente 4 “Mecanismos para mejorar la Atención la Ciudadanía”, la Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo el monitoreo de los resultados de las encuestas de transparencia publicada en la página web de la entidad.  
Del total de encuestas diligenciadas y evaluando el grado de satisfacción, el 78% de los(as) ciudadanos(as) se siente satisfecho con la información publicada en el sitio web de la entidad.





**Gráfica 8.** Resultado Satisfacción Oficina Asesora de Planeación  
**Fuente:** Elaboración propia

- El equipo de servicio a la ciudadanía posterior a la aprobación de la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios, diseño una encuesta de satisfacción que obtuvo 78 respuestas, diligenciadas a través de un formulario en Google Forms el cual se adjuntó en el cuerpo del correo de las 854 peticiones resueltas con corte al 30 de noviembre 2022. De la totalidad de las encuestas diligenciadas, en promedio el 70% de los(as) ciudadanos(as) perciben *Muy bueno* o *Excelente* los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y calidez de las respuestas.



**Gráfica 9.** Resultado criterios de Satisfacción Atención a la ciudadanía  
**Fuente:** Elaboración propia

- En el seguimiento a la sistematización de 674 encuestas de más de 350 eventos de la Subdirección Artística y Cultural realizados en la vigencia 2022, se identificaron tendencias respecto al tipo de asistentes con relación a variables como género, edad, rasgos físicos y/o tradicionales culturales, grupo social, canal por el cual se están enterando de las actividades que se desarrollan y la valoración de estas. Las encuestas de satisfacción se convierten entonces en la opción de toma de decisiones en cuanto a la programación, teniendo en cuenta los intereses expresados por los encuestados, así como en la toma de acciones en cuestiones de alerta que nos expresan como oportunidad de mejora. El diligenciamiento de las

encuestas se llevó a cabo de manera física, principalmente en los equipamientos de la entidad, por la dificultad logística que esto conlleva, y a través de un Form de Google con un código QR principalmente en los eventos realizados en el marco de las actividades de Artes Vivas y Musicales.

La valoración de las actividades se realiza mediante una escala de medición en la que 1 es el menor grado de satisfacción y 4 es el mayor. Los asistentes responden según los criterios de cada tipo de evento y valoran elementos propios del lenguaje artístico o técnico de la actividad a la que asisten.

La valoración realizada se dividió en cuatro categorías que se presentan a continuación:

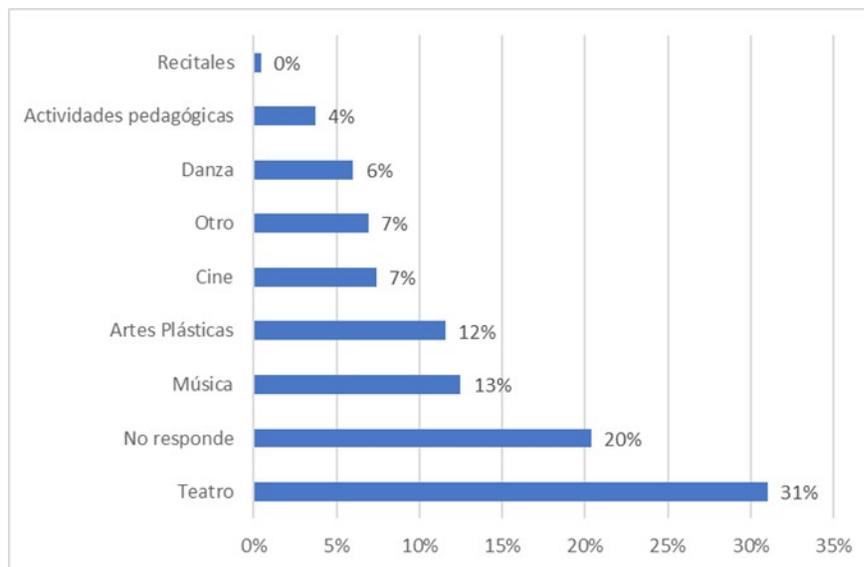
### Valoración oferta artística

CRITERIO	VALORACIÓN (% mayor grado de satisfacción)
Calidad artística	87%
Incluyente	84%
Para todas las edades	83%
Trato personal de la entidad	89%

**Tabla 2.** Resultado Valoración oferta artística

Fuente: Elaboración propia

### Expectativas de oferta artística



**Gráfica 10.** Resultado expectativas oferta artística

Fuente: Elaboración propia

### Satisfacción de servicio técnico de los artistas



	ILUMINACIÓN	SONIDO	MANEJO DE ESCENARIOS	LOGÍSTICA	PROMEDIO POR CRITERIO
Puntualidad	85%	89%	98%	94%	92%
Atención oportuna	85%	89%	98%	94%	92%
Respeto	85%	89%	98%	94%	92%
Manejo de equipos	83%	89%	98%		90%
Disposición del servicio	83%	89%	98%		90%
Solución de problemas	85%	89%	94%	94%	91%
Conocimiento frente a las solicitud	85%	89%	98%	94%	92%
<b>PROMEDIO POR FACTOR TÉCNICO</b>	<b>84%</b>	<b>89%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>	

**Tabla 3.** Resultado satisfacción servicio técnico

Fuente: Elaboración propia

### Satisfacción de programas de formación artísticos

CRITERIO	VALORACIÓN (% mayor grado de satisfacción)
Pertinencia temática	88%
Conocimiento de las temáticas	90%
Horarios, puntualidad y calidad de instalaciones	81%

**Tabla 4.** Resultado satisfacción programas de formación artísticos

Fuente: Elaboración propia

Para conocer más sobre los resultados y análisis presentado en el informe de encuestas de satisfacción 2022, dirigirse al enlace <https://fuga.gov.co/node/1040>.

## RECOMENDACIONES



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
 Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
 Teléfono: +60(1) 432 04 10  
 Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



- ✓ Se recomienda continuar promoviendo en los ciudadanos el uso del WhatsApp institucional.
- ✓ Realizar monitoreo periódico a los riesgos tanto de corrupción como de gestión del proceso de servicio al ciudadano.
- ✓ Continuar la implementación de los planes de tratamiento de los riesgos.
- ✓ Continuar participando en las capacitaciones y espacios ofertados por la entidad para el fortalecimiento de competencias y habilidades en la atención a la ciudadanía.
- ✓ Socializar las actualizaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Implementar las recomendaciones dadas en los informes internos de calidad de las respuestas dadas a las PQRS .
- ✓ Participar en las capacitaciones relacionadas en temas de atención a población en condición de discapacidad.

**Documento 20232300014903 firmado electrónicamente por:**

**Martha Lucía Cardona Visbal**, Subdirectora, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 30-01-2023 12:15:28

**Martha Isabel Rivera Rojas**, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 30-01-2023 12:59:20

**Gala Margarita Forero Yanquén**, Profesional Universitario, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 30-01-2023 13:28:43

**Jesus David Lopez Camargo**, Contrat, Recursos Físicos - Almacén General, Fecha firma: 30-01-2023 12:41:46



5215e9e56dc5a12870ea81c9ef61a72700207b3288919f457ecedad67dd7db3a

