

INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO SEMESTRE 2023

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO 2024



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



TABLA DE CONTENIDO

Y	
INTRODUCCIÓN.....	3
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....	5
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	5
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.....	12
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.....	16
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: ...	23
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.....	27
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.....	29
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	29
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34

INTRODUCCIÓN



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



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 Álzate 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 2019¹, 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:

1. Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

¹ 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”.



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. 199 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**

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 Alzate Avendaño cuenta con 6 indicadores de producto, en los que contribuye el Plan de Acción.

1.1 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

El Defensor de la Ciudadanía de la Fundación Gilberto Alzate 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 del segundo semestre de 2023, los 6 indicadores de producto definidos quedaron cumplidos al 100%.

1.2 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 2023 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 38-2023: Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en los procesos de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. 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.
2. 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.
3. Realizar la evaluación y seguimiento a las respuestas dadas por las dependencias y garantizar que cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.



4. Apoyar en la realización de los informes, oficios y demás documentos requeridos en materia de servicio a la ciudadanía, PQRSD, trámites y servicios, Veeduría Distrital; así como adelantar el trámite correspondiente para la publicación de lo pertinente en la página web de la Fundación.
5. Apoyar el cumplimiento y elaboración de informes y reportes relacionados con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) que le correspondan al área.
6. Apoyar, 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.
7. Subir a la plataforma de SUIT la información actualizada, así como administrar, controlar y racionalizar OPAS, de acuerdo con la normatividad establecida por el DAFP.
8. Realizar certificado de confiabilidad de la información de guía de trámites y servicios, así como el envío a la Secretaría General, de la Alcaldía Mayor de Bogotá
9. Participar en reuniones y actividades programadas y/o delegadas por el supervisor del contrato.
10. Cumplir las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

FUGA 34-2023: Prestar servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para apoyar de manera transversal la gestión de los procesos de recursos físicos y servicio al ciudadano.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. Actualizar el inventario de la colección de arte de la FUGA, en el aplicativo empleado por recursos físicos para el manejo y control de activos, identificando su código, placa y nombre.
2. Apoyar en la revisión y actualización de la documentación, procesos y procedimientos de Recursos Físicos y de Servicio al Ciudadano.
3. Realizar inventarios de bienes de consumo y devolutivos (control y no programados), así como la actualización en el aplicativo empleado en Recursos Físicos.
4. Elaborar y presentar los informes periódicos de atención al ciudadano, gestión de PQRSD y defensor al ciudadano, identificando tipología, tiempo de respuesta y canales de interacción.
5. Apoyar en la formulación e implementación de estrategias que permitan el fortalecimiento de los indicadores de calidad de las respuestas dadas por la entidad a las PQRSD.
6. Apoyar la elaboración de estudios previos desde el componente técnico y fichas técnicas de los procesos precontractuales asignados, así como apoyar la supervisión de contratos que le sean designados.



7. Brindar apoyo en las respuestas a requerimientos externos o de otras dependencias, que sean asignados.
8. Apoyar en la elaboración, actualización y cumplimiento de los planes e indicadores a cargo de los procesos de Recursos Físicos y de Servicio al Ciudadano.
9. Participar en las sesiones de la comisión intersectorial de la Veeduría y Subsecretaría de servicio al ciudadano, así como en las reuniones programadas del comité de bienes e inventarios.
10. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

FUGA 57-2023: Prestar los servicios profesionales que se requieran para la administración y actualización de los sitios web e intranet de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. Apoyar el desarrollo, administración y mantenimiento de la estructura de los sitios web de la Fundación, así como velar por el posicionamiento SEO en los motores de búsqueda.
2. Desarrollar y actualizar los contenidos en las páginas web de la entidad y micrositiros 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. Realizar periódicamente copias de seguridad de los sitios alojados en el hosting de la entidad, así como velar por las mismas.
6. Apoyar la administración y mantenimiento del hosting y dominio de la entidad
7. Participar en reuniones y actividades 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.

1.3 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 2023:



No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones a corte segundo semestre 2023
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	1/08/2019	31/12/2028	Objetivo cumplido De conformidad a la actualización de la Plataforma estratégica de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, Se elaboró y publicó el Informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2023, el 31 de julio, así mismo se presentó ante el Comité Directivo en sesión del 30 de agosto de 2023. De igual manera se actualizó el Plan Acción para la Implementación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en articulación con el Sistema de Gestión, respecto a los productos asociados al proceso de Servicio al Ciudadano.
1.1.3	Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	1/08/2019	31/12/2028	Objetivo cumplido Fundación Gilberto Alzate Avendaño, socializó a la comunidad institucional el Manual de Servicio a la ciudadanía, el cual se encuentra actualizado y publicado en la página web de la entidad. Así mismo, en agosto del 2023 se realizó la actualización del Manual de Servicio a la ciudadanía de acuerdo con la realidad institucional y la normativa vigente.
3.1.2	Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	1/08/2019	31/12/2028	Con corte a 30 de noviembre de 2023, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en la gestión de peticiones ha cumplido en un 99% en la implementación de criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y manejo del sistema Bogotá te escucha en el momento de dar respuesta a la ciudadanía. Dicho resultado es generado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, allegado a esta entidad a través de memorando : 2-2023-36115 Fecha: 27/12/2023
3.1.4	Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	1/08/2019	31/12/2028	Con corte al segundo semestre de 2023, ya se realizó el desarrollo de software de este servicio en el SGDEA Orfeo, de acuerdo con los requisitos definidos. En relación con el requerimiento asociado al desarrollo para la semaforización y la visualización de los tiempos de respuesta restantes hábiles que tiene una PQRS, se realizó la prueba piloto



				del desarrollo en el ambiente de pruebas para su paso a producción en el aplicativo en la próxima vigencia
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	Objetivo cumplido Dando cumplimiento al plan institucional de capacitaciones, 20 colaboradores de la entidad participaron en un taller en lengua de señas con enfoque en servicio con una intensidad de 16 horas, brindado por la Fundación Universitaria de Compensar, desarrollado durante el primer semestre 2023
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	Objetivo cumplido Dentro del marco de Rendición de cuentas se agregó el capítulo de Atención al ciudadano numeral 3.3. Así mismo, se llevó a cabo la Audiencia Pública el lunes 27 de noviembre a las 5:00 pm en el Muelle de la Sede Principal

1.4 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.

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

- Socialización ante comité directivo el 30 de agosto los resultados, avances y recomendaciones en cuanto al desarrollo de las funciones del Defensor del ciudadano, contestación de PQRS, calidad de las respuestas dadas a PQRS y encuestas de satisfacción del usuario.
- Sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas en la semana de inducción y reinducción del 25 al 27 de abril. Para esta actividad participaron 59 servidores de la Fuga.



- Sensibilización sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los demás lineamientos vigentes en atención a la ciudadanía el 22 de marzo
- Dentro del PIC 2023 se contrató las jornadas de capacitación sobre lengua de señas colombianas la cual fue recibida en el mes de junio por 20 colaboradores de la entidad con el fin de fortalecer la comunicación con personas con discapacidad auditiva.
- Se compartió la invitación a la Socialización de competencias, trámites y servicios del sector cultura, recreación y deporte.

Por otro lado, en el segundo semestre se realizó la actualización del procedimiento, formatos, manuales y riesgos relacionados con el proceso de Atención al ciudadano, de acuerdo con la realidad institucional y la normatividad vigente.

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

El Defensor 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, teniendo en cuentas que ya fueron subsanadas en el primer semestre del 2023

Fuente del Hallazgo	ID	Actividades	Estado	Gestión
Informe Auditoría Interna Proceso de Atención al Ciudadano - Año 2020	2021-06 (ID PANDORA 1582)	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.	CERRADA	La actividad descrita inicialmente relacionada al diagnóstico a la NTC6047 se elaboró y presentó a la subdirectora corporativa mediante radicado dentro de los tiempos establecidos. La ACM se reformuló mediante radicado generando las dos actividades siguientes.

		<p>Trasladar la oficina de atención al ciudadano a la ubicación actual de los colaboradores de la Oficina Jurídica teniendo en cuenta que el espacio se encuentra subutilizado por el desarrollo de actividades en trabajo remoto y alternancia, así mismo, este cuenta con los requerimientos físicos para la accesibilidad, una vez se cuente con la aprobación del jefe de la dependencia</p>	CERRADA	<p>Se realiza reunión en compañía de Recursos Físicos y la Subdirectora Corporativa, mediante el cual se define el traslado de la oficina de Atención a la ciudadanía, con el fin de evitar intervenciones a la infraestructura física y considerando las condiciones de accesibilidad descritos a la norma NTC 6047</p>
		<p>Solicitar al supervisor del contrato relacionado con las adecuaciones físicas del auditorio y las salas de exposición de la sede principal de la FUGA, si dentro de los estudios y diseños se contemplaron las siguientes normativas en cuanto a la accesibilidad de personas con discapacidad:</p> <p>*Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29</p> <p>*Ley 1618 de 2013 Artículo 14 Acceso y Accesibilidad</p>	CERRADA	<p>Se solicitó por Orfeo al supervisor del contrato relacionado con las adecuaciones físicas del auditorio y las salas de exposición de la sede principal de la FUGA, si dentro de los estudios y diseños se contemplaron las normativas en cuanto a la accesibilidad de personas con discapacidad</p>

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

Si bien en la actualidad la FUGA no cuenta con trámites en su oferta institucional, durante el mes de noviembre se realizó la revisión conjunta con la Subdirección Centro, la Subdirección Artística y Cultural, para la actualización de la OPA y todos los servicios ofertados por la entidad, en la Guía de trámites y Servicios y el SUIT.

De igual manera se revisó de manera conjunta con las Subdirecciones misionales y la Oficina Asesora de Planeación la propuesta de racionalización de trámites que se implementará en la vigencia 2024 para la OPA relacionada con el Préstamo y uso de salas de exposición de la entidad.



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.

2.1 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 de Servicio a la Ciudadanía

Dentro de las recomendaciones y acciones para dar cumplimiento a las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se incluyó en el Plan Anual de Capacitaciones la contratación de curso de lengua de señas para los colaboradores de la entidad, para mejorar el indicador 3.1.7

Apuntando al indicador 3.1.4, mediante la ejecución del contrato de prestación de servicios FUGA 63-2023 se han venido desarrollando mejoras tecnológicas en el sistema Orfeo para la inclusión sobre el módulo de semaforización de PQRS, el cual permite la visualización de los tiempos de respuesta de acuerdo con su tipología.

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".

Por otro lado, atendiendo al numeral 3.1.10, el 27 de noviembre de 2023 encabezado por los colaboradores de la Dirección General y la Oficina Asesora de Planeación se realizó audiencia pública dentro del marco de rendición de cuentas, en el cual se incluyó un capítulo de Atención al ciudadano.

2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

En el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SC-PD-01) cuenta 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 con el 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 de los informes internos de PQRS de la vigencia 2023 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 197 peticiones con respuesta inmediata por el canal institucional WhatsApp; no obstante, estas solicitudes no se registraron 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. 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.
6. En el marco de acción del Programa Distrital de Estímulos, desarrollado a través de las convocatorias públicas abiertas para el desarrollo de propuestas



presentadas por los diferentes agentes del sector artístico, creativo, cultural y patrimonial, se evidencia una relación directa entre el número de peticiones registradas mensualmente y la apertura y cierre de las diferentes convocatorias.

Por otro lado, en las jornadas de inducción, reinducción y comités directivos se brindaron recomendaciones y se dio recordación a los tiempos de respuesta con el fin de mejorar en estos.

2.3 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 2023 se realizó la actualización de los formatos asociados a las encuestas de satisfacción del proceso de Servicio a la Ciudadanía

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

- ✓ Procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas SC-PD-01 versión 13
- ✓ Formato Constancia de aviso en cartelera SC-FT-03 versión 2
- ✓ Encuesta Público Eventos Artísticos y Culturales. SC-FT-04 versión 5
- ✓ Encuesta de Satisfacción del Servicio Técnico de los Escenarios de la FUGA. SC-FT-05 versión 5
- ✓ Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07 versión 3
- ✓ Encuesta de satisfacción - aliados FUGA SC-FT-09 versión 3
- ✓ Manual de servicio a la ciudadanía SC-MN-01 versión 3
- ✓ Formato Acta de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias SC-FT-01 versión 2
- ✓ Formato de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias SC-FT-02 versión 6

Así mismo, se ha realizado la actualización trimestral del normograma, el cual se ha cargado en transparencia de la página institucional de la fundación: https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/normograma?field_calificacion_de_la_norma_target_id=90&field_fecha_de_emision_value=All

Así mismo, se realizó actualización de riesgos del proceso asociados a la afectación reputacional por la no contestación o contestación tardía, y por la pérdida de disponibilidad de los activos de información relacionados al sistema de gestión documental interno (Orfeo) y/o Bogotá te escucha.



2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicios a la ciudadanía.

De acuerdo con la estructura orgánica actual de la entidad, si bien no se cuenta con una dependencia creada, el proceso de Servicio al Ciudadano hace parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, el cual está conformado por un grupo interdisciplinar que se encarga de todo el seguimiento, implementación y evaluación de temas referentes al proceso, para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, mediante el desarrollo de los procedimientos del área, se hace partícipe las áreas misionales como proceso transversal de la entidad.

2.5 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.

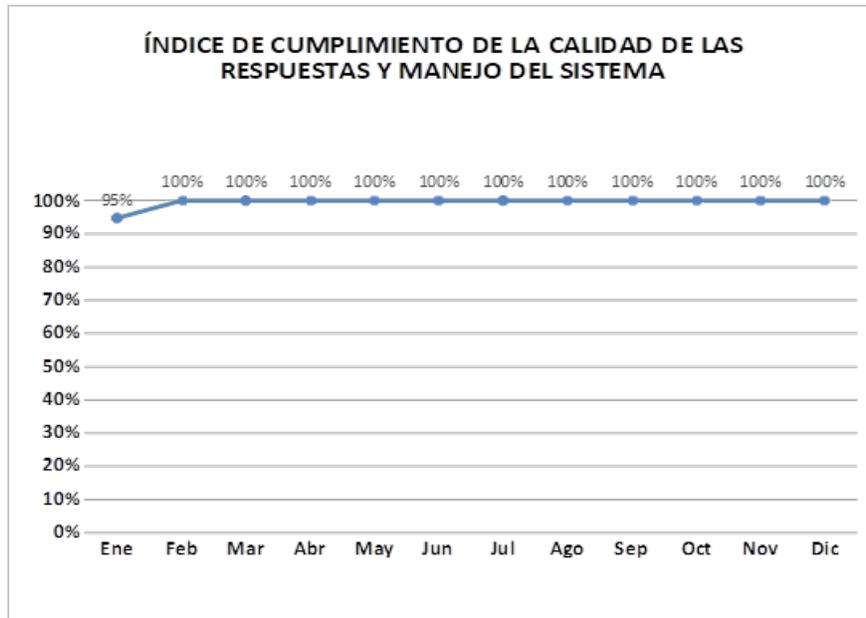
En lo referente a las recomendaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidencia que en los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema, del muestreo realizado del periodo de junio diciembre de 2023, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño obtuvo una calificación general del 100%; a continuación, en la gráfica, se discrimina cada uno de los criterios:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento diciembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
320	1	100%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad





Gráfica 1. Evaluación de calidad y calidez

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Secretaría General

De acuerdo con el muestreo en el segundo semestre de 2023, 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 durante esta vigencia 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.

- 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.**

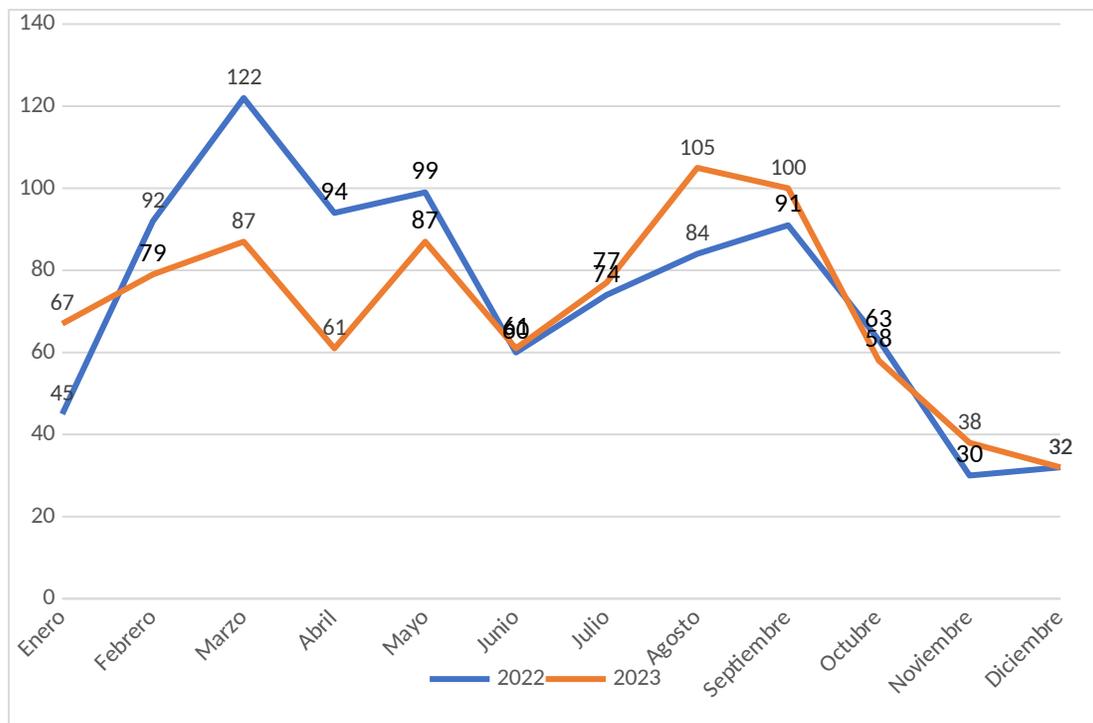
TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS Y REGISTRADAS

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 de 2023, se registraron un total de 852 peticiones ciudadanas.



Gráfica 2. Peticiones recibidas y registradas

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

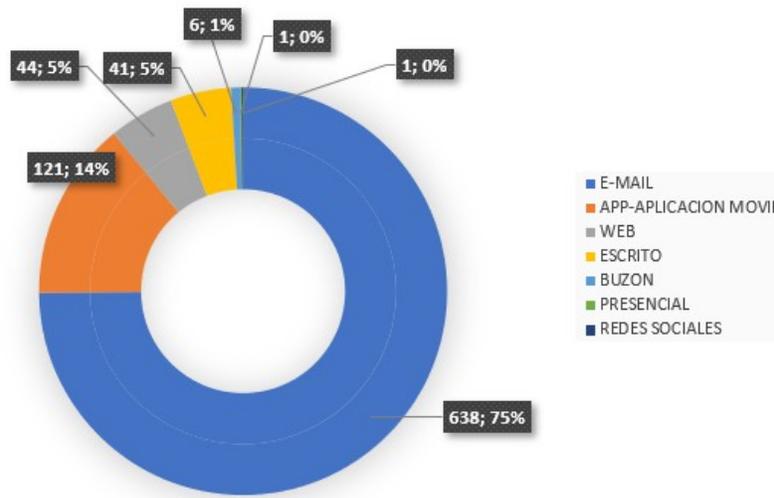
CANALES DE INTERACCIÓN

En la siguiente gráfica se observa que, el comportamiento durante la vigencia 2023, el 75% de las peticiones se concentraron a través del e-mail (corresponden a los registros de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo) con 638 peticiones, seguido por la aplicación móvil, correspondientes a WhatsApp con un 14% de participación equivalente a 121 peticiones.



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





Gráfica 3. Peticiones recibidas según canal de interacción.

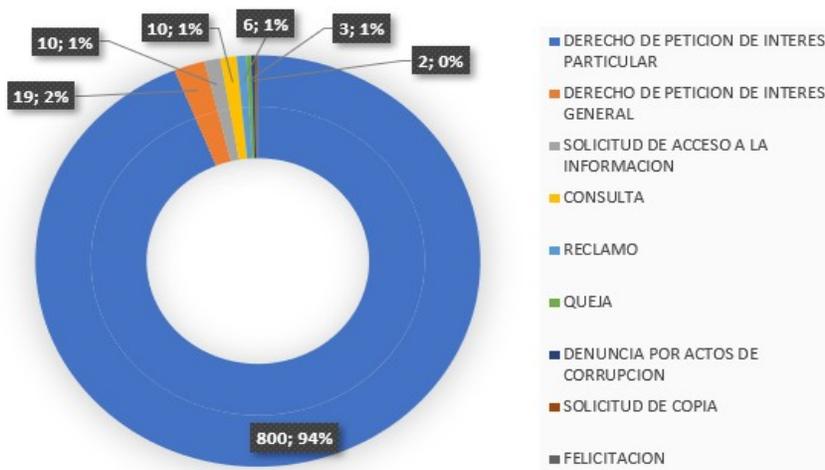
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

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 852 peticiones registradas de enero a diciembre de 2023, 800 es decir, el 93,9% corresponden a Derecho de petición de interés particular; seguido de Derecho de petición de interés general con 19 (2,23%), seguido por Consulta y Solicitud de información con 10 cada una (1,17%); quejas, reclamos, denuncia y felicitaciones representan en conjunto un 1,53%



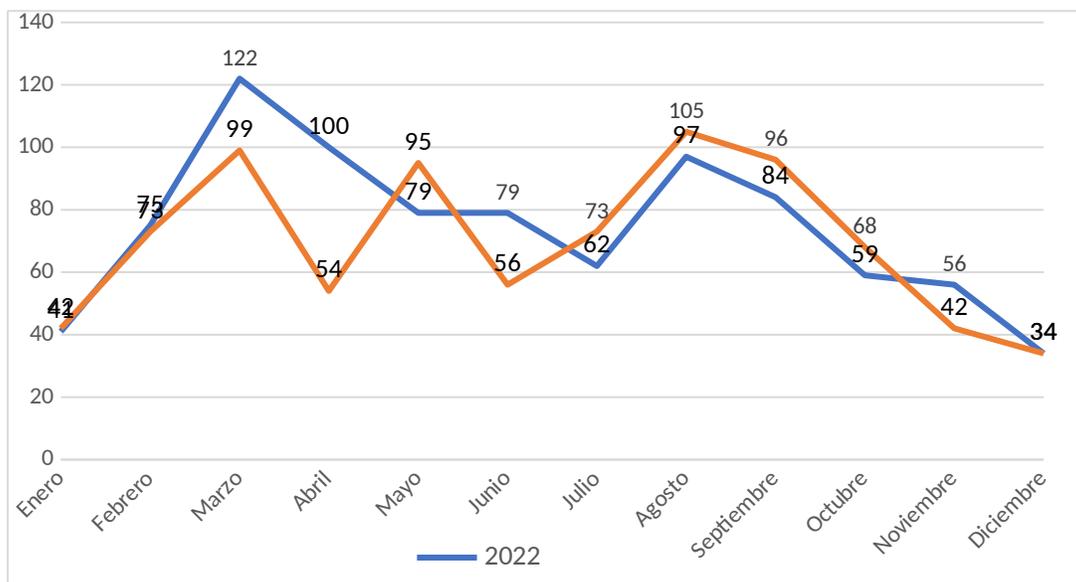


Gráfica 4. Peticiones recibidas según tipología.

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

PETICIONES CERRADAS

Con corte al 31 de diciembre de 2023, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, respondió un total de 837 peticiones ciudadanas, sin querer esto decir que no se estén dando respuesta a las peticiones recibidas. Con respecto a la vigencia 2022 se ha disminuido un 5,7% de las peticiones cerradas, lo que es un reflejo de la disminución de las peticiones recibidas en el año 2023 con relación al 2022.



Gráfica 5. Peticiones cerradas.

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS



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



SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
PROGRAMA DE ESTÍMULOS	388	46,36%
PROGRAMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL.	121	14,46%
AUDITORIO Y MUELLE	60	7,17%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	55	6,57%
GESTIÓN CONTRATISTAS	53	6,33%
COLECCIÓN FUGA	45	5,38%
BRONX DISTRITO CREATIVO.	38	4,54%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	15	1,79%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	15	1,79%
TEMAS FINANCIEROS	14	1,67%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	10	1,19%
PUBLICACIÓN FUGA	9	1,08%
VEEDURIAS CIUDADANAS	7	0,84%
CAMPAÑAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	3	0,36%
ECOSISTEMA CULTURAL Y CREATIVO	2	0,24%
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	1	0,12%
¿OTRO? RELACIONE CUAL EN EL CAMPO OBSERVACIONES	1	0,12%

Tabla 1. Peticiones registradas según condición del peticionario

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

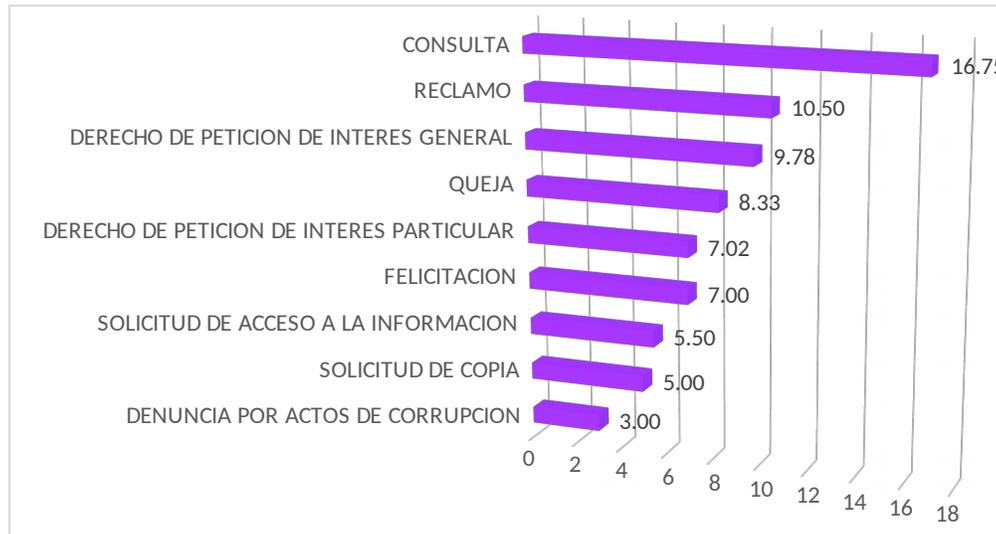
En este punto se analiza la gestión de los requerimientos discriminando por los subtemas más reiterados. Durante el periodo de enero a diciembre de 2023, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño respondió un total de 837 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 60,81% de ellas se concentran en 2 subtemas: en primera posición se encuentra el programa de estímulos 388 (46,36%), en segunda posición el programa artística y cultural con 121 respuestas (14,46%); seguido por auditorio y muelle con 60 respuestas (7,17%) y administración de talento humano con 55 respuestas a la ciudadanía lo que representa 6,57% .

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA 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 7,15 días calendario. Como se observa en gráfica, en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño los tiempos promedio de respuesta en todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente.



Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por tipología

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

ANALISIS DE CALIDAD INTERNO

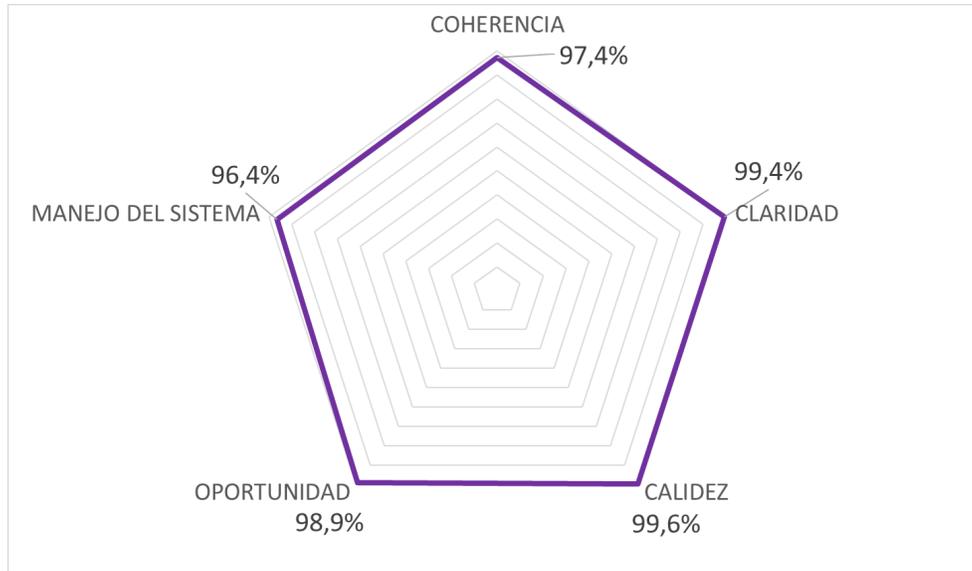
Ahora bien, dentro de las acciones que se desarrollan a nivel interno, la FUGA implementó el modelo de seguimiento y medición de las respuestas dadas, con el objetivo de contribuir a que la ciudadanía obtenga atención a las necesidades planteadas ante la entidad, en los términos de ley y bajo los criterios 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 2023. 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 la vigencia 2023, de las 837 respuestas evaluadas en las diferentes áreas de la entidad, se da cumplimiento en promedio por encima del 98% en los criterios evaluados.

Se resalta la mejora que se ha presentado en el criterio de manejo del sistema considerando la estandarización de plantillas de respuestas y recomendaciones brindadas mensualmente a las diferentes dependencias.



Gráfica 7. Consolidada semestral evaluación de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo de sistema

Fuente: Evaluación elaboración propia

La implementación del modelo de seguimiento y medición de las respuestas dadas, permitió tener los resultados obtenidos para cada uno de los criterios, los cuales tienen coherencia con el resultado en el informe de calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se obtuvo una calificación general del 100%.

- 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:**

4.1 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:

- Segunda reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos
- Socialización del nuevo Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía
- 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.
- Seminario para el diseño universal para la señalética en puntos de atención a la ciudadanía
- Estrategias de simplicidad - Laboratorio de lenguaje claro
- Seminario “Lenguaje comprensible para el cuatrenio”
- Seminario “Diseño Universal para los Protocolos y Competencias de Servicio Incluyente a la Ciudadanía”
- Socialización guías metodológicas en el manejo de PQRS
- Socialización de competencias por sector

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

En la página institucional se promocionaron los diferentes canales de comunicación para interacción con la comunidad.

4.2 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, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”.

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 socializaciones 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; dentro de las temáticas vistas se resalta:

- Canales de interacción con el ciudadano
- Proceso de atención ciudadana
- Resultados estadísticos de peticiones registradas y respondidas
- Recomendaciones en la gestión de PQRS
- Tiempos de respuesta de peticiones
- Evaluación de calidad y calidez de las respuestas
- Quien es y funciones del defensor de la ciudadanía
- Lenguaje claro
- Lenguaje incluyente
- Atención a población diversa y en condición de discapacidad

4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.

A través, de la realización de los informes internos de calidad de la respuesta dadas por la fundación, se socializan recomendaciones a los líderes de procesos y responsables en la contestación de PQRS con el fin de mejorar las contestaciones realizadas.



Con el fin de mejorar las capacidades de comunicación por parte de los colaboradores de servicios a la ciudadanía de la fundación:

- Se realizó capacitación en lengua de señas a través de la Fundación Universitaria Compensar
- Se realizó curso de Lenguaje claro para servidores y colaboradores públicos de Colombia, brindado por el Departamento Nacional de Planeación
- Se participó en las sesiones de “Estrategias de simplicidad - Laboratorio de lenguaje claro” brindado por la Veeduría Distrital
- Se realizó capacitación en Atención a población diversa y en condición de discapacidad

4.4 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 conformidad con lo dispuesto a la Resolución MinTIC 1519 del 2020, la entidad desde el cuarto trimestre de 2022 dio por concluidos los requerimientos de accesibilidad de la página web, y se emitió la certificación de Accesibilidad que puede ser consultada en: https://fuga.gov.co/sites/default/files/2022-09/Certificaci%C3%B3n%20FUGA_AccesibilidadFirmadoVF.pdf, donde se constata que la sede electrónica de la entidad <https://fuga.gov.co/>, CUMPLE con las directrices de accesibilidad web establecidas en el Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 que acoge el estándar AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos (Web Content Accessibility Guidelines-WCAG) 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), cumpliendo con los siguientes criterios:

a) Los elementos no textuales (p. ej. imágenes, diagramas, mapas, sonidos, vibraciones, etc.) que aparecen en el sitio web tienen texto alternativo. El portal web de FUGA se administra mediante el CMS Drupal 9, el cual obliga al momento de cargar una imagen de acompañarlo de su respectivo texto “Alt” entonces al cargarla y publicar la imagen en la sección que se requiera esta tendrá el texto para los lectores de pantalla, cumpliendo así con este criterio.

b) Los videos o elementos multimedia tienen subtítulos y audio descripción como también su respectivo guion en texto. Actualmente no tenemos videos cargados directamente en el portal web de la FUGA, todos son cargados en la plataforma YouTube y allí se generan los subtítulos automáticamente en este sentido se cumple con un guion de texto. En caso de publicar alguno en la web se hace mediante el proceso de insertado de código desde youtube. Adicionalmente en la sección de transparencia acerca de la entidad tenemos un video acerca de la FUGA en lenguaje de señas y con subtítulos. <https://fuga.gov.co/entidad/nuestro-proposito-central>

c) Texto, contraste y ampliación. El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, el contraste de color utilizado entre el texto y el fondo del contenido general brinda un nivel



AAA en contraste y permite su visualización correctamente, adicionalmente siempre se encuentra visible la barra lateral de accesibilidad que permite invertir en negativo el contraste y aumentar o reducir el tamaño de textos y con posibilidad de ampliación hasta el 200%, sin deformar o desconfigurar el sitio web ya que este genera el texto en medidas relativas.

d) Código de programación, contenido de sede ordenada y lenguaje comprensible. El código de programación y el contenido del sitio web está ordenado, con lenguaje de marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces (vínculos/botones), y con la posibilidad de una navegación lineal y continua con esos enlaces, incluyendo un buscador.

e) Formularios. Los formularios o casillas de información están bien formados como lo establece el estándar internacional de la World Web Consortium (W3C). Actualmente sólo se recopila información en un formulario dentro de la página web y tiene advertencias e instrucciones claras definiendo los campos obligatorios y ejemplos de la información requerida. La FUGA se articula al formulario del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, que cumple con los requerimientos de accesibilidad señalados.

f) Navegación adecuada con tabulación. La navegación en la sede electrónica cumple con los criterios de orden del foco y estructura ordenada permitiendo navegar el sitio web con tabulación en un orden adecuado y resaltando la información seleccionada.

g) Control de contenidos con movimientos y parpadeo, así como de eventos temporizados. Los contenidos tiempo-dependientes como slider o carruseles, permiten el control de movimientos, así como el de parpadeo y de eventos temporizado. Para el caso de sliders posee botón de pausa (inferior izquierdo) o ubicando el mouse sobre las imágenes.

h) Lenguaje claro y comprensible. El lenguaje de los títulos, páginas, sección, enlaces, mensajes de error, campos de formularios, es en español claro y comprensible siguiendo la Guía de lenguaje claro del DAFP. i) Documentos en formatos accesibles. Los documentos publicados en formatos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.), cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona.

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.

5.1 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 ciudadanos 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, en el segundo semestre se recibieron en total 197 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 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*".

Por otro lado, se realizó prueba piloto en ambiente de prueba para el desarrollo del módulo de semaforización de PQRS, mediante el cual se podrá visualizar los tiempos de respuesta de las peticiones de acuerdo con su tipología y se fortaleció la vinculación entre Orfeo y BTE para el cargue de anexos de las peticiones.

5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Actualmente la entidad no cuenta con ningún trámite inscrito, sin embargo se ha venido fortaleciendo la virtualización de la OPA para el préstamo y uso de salas de exposición, así como de los demás servicios ofertados por la entidad, fortaleciendo el canal de atención virtual a través del correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co en el cual se centraliza toda la recepción y envío de comunicaciones, tanto para la recepción y emisión de respuestas a las solicitudes de la OPA, como para la recepción y envío de respuestas a las PQRS de la ciudadanía.

Por otro lado, el Whatsapp institucional implementado aportaron en la atención y gestión oportuna de los requerimientos por allí recibidos, con la posibilidad de solución inmediata para consultas de los ciudadanos, disminuyendo así la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía, y permitiendo a su vez el posicionamiento de los canales virtuales que ofrece la entidad para que los ciudadanos se comuniquen con la FUGA sin necesidad de desplazarse, ahorrando en costos ambientales, de tiempo y de dinero.

Adicionalmente, partir de la identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas, desde el área de Comunicaciones y Prensa se está realizando la documentación y



publicación semanal de la agenda cultural en la página web de acuerdo con los procedimientos y controles del proceso de Gestión de Comunicaciones de la FUGA; lo que garantiza el acceso permanente de esta información para la ciudadanía.

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales

Se han difundido piezas comunicativas a través de las cuentas de redes sociales de la fundación dando a conocer los canales de atención, haciendo énfasis en el canal de Whatsapp considerando el posicionamiento que ha tenido este canal interactuando con los usuarios.

5.4 Promover la integración 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 31 de diciembre de 2023, se dio continuidad con la utilización de software de este servicio en el SGDEA Orfeo.

- Se cuenta con el módulo de interoperabilidad de BTE con Orfeo.
- El reforzó el módulo de visualización de anexos entre BTE con Orfeo
- Se realizó prueba piloto en ambiente de prueba para el desarrollo del módulo de semaforización de PQRS, mediante el cual se podrá visualizar los tiempos de respuesta de las peticiones de acuerdo con su tipología.

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

7.1 Buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio



De acuerdo con las buenas prácticas que la entidad ha venido desarrollando en cuanto a los enfoques de inclusión y aprendizaje institucional, se han adelantado las siguientes actividades:

- Mesas de trabajo con el área de Tecnología para fortalecer la interoperabilidad entre BTE y Orfeo, donde se realizó la prueba piloto del desarrollo en el ambiente de pruebas del gestor documental, para la semaforización en Orfeo para facilitar la visualización de los tiempos de respuesta restantes hábiles que tiene una PQRS
- Se realizó actualización del Manual de Servicio a la ciudadanía; así mismo, del procedimiento, plantillas de respuestas a PQRS y demás formatos asociados al proceso de Atención al ciudadano, los cuales se encuentran publicados en la intranet y el Gestor Documental Orfeo para su uso por parte de los colaboradores de la entidad.
- Se realizó la actualización de riesgos del proceso de atención al ciudadano y se fortalecieron los controles para la mitigación de estos, a través de acciones en conjunto con el área de tecnología con el fin de dar cumplimiento con la gestión de PQRS en caso de fallas en la interoperabilidad de BTE y Orfeo.
- Junto con el área de comunicaciones se realizó la elaboración de sticker y banner con código QR para facilitar el acceso a la línea de Whatsapp y dar a conocer los demás canales de atención. Así mismo, se socializó con las áreas misionales para el uso del material en los eventos artísticos y culturales.
- En el marco del **Plan Institucional de Capacitación 2023**, se realizó un taller de **'Lengua de Señas', Nivel I** con enfoque en servicio, con el propósito de desarrollar en los servidores las destrezas y habilidades para comunicarse con la población con discapacidad auditiva y, de esta manera, eliminar las barreras de acceso, a partir de la creación de valor público desde una perspectiva de lenguaje inclusivo y así lograr un mejor acercamiento con los ciudadanos.
- Capacitaciones y sensibilizaciones para dar cumplimientos a los criterios de calidad y calidez de las respuestas a las PQRS brindadas, socializando mensualmente los informes internos de calidad de las respuestas dadas por la FUGA a las PQRS, con el fin de realizar la retroalimentación respectiva de las observaciones y recomendaciones realizadas dentro de las diferentes áreas que emiten respuestas.
- Remisión de recordatorios semanales de peticiones abiertas con los tiempos y responsables de dar respuesta.
- Participación en capacitaciones en Lengua Claro, atención a población diversa y en condición de discapacidad



7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Se participó activamente durante la vigencia 2023 de las sesiones de la comisión intersectorial llevada a cabo y a los espacios por parte de la Veeduría Distrital, durante estas reuniones se trataron los siguientes temas:

- Buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía
- Mesa de trabajo y fijación de compromisos
- Informes de PQRS decreto 371 de 2010
- Seguimiento a recomendaciones en el marco de las estrategias de la Veeduría Distrital
- Reuniones competencias entidades (por sector)
- Seminario Web Lectura fácil para todos los canales de servicio a la ciudadanía.
- Seminario web Atención a las personas con discapacidad psicosocial en los canales de servicio a la ciudadanía
- Seminario web de Comunicación No Verbal
- Convocatoria talleres y documentos traducidos a lenguaje claro II semestre 2023
- Se participó en la socialización de competencias, trámites y servicios del sector cultura recreación y deporte
- Nuevo Modelo Distrital de relacionamiento con la ciudadanía

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 los principales resultados sobre las estrategias implementadas:

- 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.
- Dentro del MIPG se establecieron productos de implementación y sostenibilidad asociados con el proceso de atención al ciudadano, con el fin de dar cumplimiento normativo y fortalecer los requerimientos evaluados en FURAG en cuanto a los canales de atención y mecanismos de atención especial y preferente



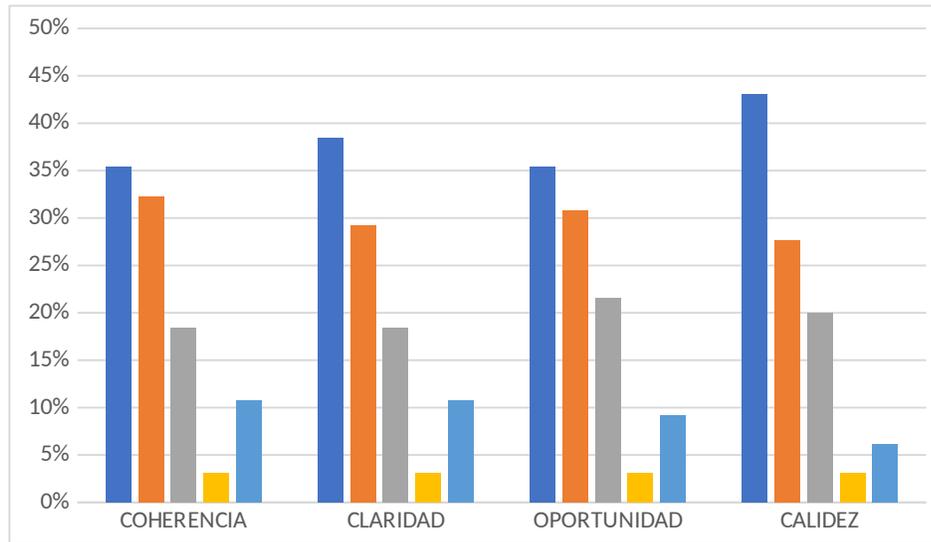
RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Con el propósito de establecer una función pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestro grupo de valor, la Fundación Gilberto Álzate 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 2023; 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 del comportamiento de la participación en la página web de la entidad. Sin embargo, durante el segundo semestre, no se diligenciaron encuestas de satisfacción desde el enlace de transparencia en la página institucional.
- El equipo de servicio a la ciudadanía posterior a la aprobación de la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios, diseñó una encuesta de satisfacción que obtuvo 65 respuestas, diligenciadas a través de un formulario en Google Forms el cual se adjuntó en el cuerpo del correo de las 837 peticiones resueltas con corte al 31 de diciembre 2023. De la totalidad de las encuestas diligenciadas, en promedio el 68,1% de los(as) ciudadanos(as) perciben *Muy bueno* o *Excelente* los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y calidez de las respuestas.





Gráfica 8. Resultado criterios de Satisfacción Atención a la ciudadanía
Fuente: Elaboración propia

- En el seguimiento a la sistematización de 272 encuestas de más de 175 eventos de la Subdirección Artística y Cultural realizados en el II semestre de 2023, 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 herramienta que permite la toma de decisiones en cuanto a la oferta de programación, teniendo en cuenta los intereses expresados por los encuestados, así como en las oportunidades de mejora que surgen de la calificación de la ciudadanía.

El diligenciamiento de las encuestas de satisfacción es totalmente voluntario, por lo cual el número de encuestas no necesariamente corresponde con el de asistentes a las actividades. De igual forma, los mismos no están obligados a responder todas las preguntas y, en algunos casos, pueden dar más de una respuesta, si la pregunta así lo permite. Estas condiciones explican por qué el número de respuestas puede variar de una pregunta a otra y por qué hay información que puede tener una baja participación. Para el actual informe, se llevaron a cabo encuestas diligenciadas de manera física, principalmente a través de un forms de Google con un código QR socializado en los eventos realizados en el marco de las actividades de las líneas misionales de la Subdirección Artística y Cultural.

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

Valoración oferta artística



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



CRITERIO	VALORACIÓN (% mayor grado de satisfacción)
Calidad artística	61%
Incluyente	51%
Para todas las edades	57%
Valoración trato personal de la entidad	61%

Tabla 2. Resultado Valoración oferta artística
Fuente: Elaboración propia

Satisfacción de servicio técnico de los artistas

CRITERIO / FACTOR TÉCNICO	ILUMINACIÓN	SONIDO	MANEJO DE ESCENARIOS	LOGÍSTICA	PROMEDIO POR CRITERIO
Puntualidad	80%	64%	64%	52%	65%
Atención oportuna	80%	64%	64%	52%	65%
Respeto	80%	68%	60%	44%	63%
Manejo de equipos	80%	68%	64%		71%
Disposición del servicio	76%	68%	60%		68%
Solución de problemas	76%	68%	64%	52%	65%
PROMEDIO POR FACTOR TÉCNICO	79%	67%	63%	50%	

Tabla 3. Resultado satisfacción servicio técnico
Fuente: Elaboración propia

Satisfacción de programas de formación artísticos

CRITERIO	VALORACIÓN (% mayor grado de satisfacción)
Contenido proceso de formación	89%
Pertinencia temáticas impartidas	89%
Comunicación con cada artista formador	93%
Conocimiento de las temáticas por parte del grupo de formadores	93%

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 segundo semestre 2023, dirigirse al enlace <https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-de-gestion>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



- ✓ Se recomienda continuar promoviendo en los ciudadanos el uso del WhatsApp institucional para la interacción y respuesta inmediata o gestión de sus PQRS
- ✓ Realizar diagnóstico para la implementación del nuevo Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, garantizando la asignación de recursos para este fin.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar actualizaciones periódicas de los formatos y manuales del proceso de atención al ciudadano, que se ajusten a la realidad institucional y a la normatividad aplicable; así mismo como la socialización de estas con los colaboradores de la entidad.
- ✓ Implementar las recomendaciones dadas en los informes internos de calidad de las respuestas dadas a las PQRS .
- ✓ Participar en las capacitaciones y mesas de trabajo brindadas por la Veeduría Distrital y Secretaria General Distrital
- ✓ Seguir promoviendo el desarrollo de capacitaciones internas para el fortalecimiento de competencias y habilidades en atención al ciudadano
- ✓ Seguir promoviendo la realización de capacitaciones relacionadas en temas de atención a población diversa y en condición de discapacidad.
- ✓ Fortalecer las herramientas tecnológicas y el uso de las mismas para brindar un mejor servicio y facilitar la comunicación con los usuarios

Documento 20242300012083 firmado electrónicamente por:

**Gala Margarita Forero
Yanquén**

Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Fecha firma: 30-01-2024 11:42:25
Fecha firma: 30-01-2024 11:42:25

**Martha Isabel Rivera
Rojas**

Contratista
Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Fecha firma: 30-01-2024 12:20:15

Ruth Erley Rojas Pulgarín

Tesorera General
Gestión Financiera - Tesorería
Fecha firma: 30-01-2024 12:48:38

**Jesus David Lopez
Camargo**

Apoyo contrato
Recursos Físicos - Almacén General
Fecha firma: 30-01-2024 12:25:56





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



b0e056f408bc1193a8643984730f39b70f1714dcc9e2ab99a52c5e81147be955
Codigo de Verificación CV: 00526



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

