



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2021

Enero 2022



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



ÍNDICE

<u>INTRODUCCIÓN</u>	4
<u>FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR</u>	6
1. <u>Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía</u>	6
<u>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</u>	6
<u>Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía</u>	6
<u>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</u>	9
<u>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</u>	13
<u>Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad</u>	15
<u>Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación</u>	17
2. <u>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</u>	18
<u>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</u>	18
<u>Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas</u>	18
<u>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</u>	19
<u>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</u>	20
3. <u>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</u>	

<u>la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.....</u>	21
<u>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:.....</u>	27
<u>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.....</u>	27
<u>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.....</u>	27
<u>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.....</u>	28
<u>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.....</u>	29
<u>Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....</u>	29
<u>Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....</u>	30
<u>Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.....</u>	30
<u>5. 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.....</u>	30
<u>6. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....</u>	31
<u>Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.....</u>	31
<u>Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.....</u>	34

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 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.

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”.



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.
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

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 5 indicadores de producto, en los que contribuye en 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.

Dicho lo anterior, se ha realizado el reporte trimestralmente a través de la herramienta dispuesta por la Secretaría General, en el que 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 2021, de los 5 indicadores de producto en los que la entidad tiene compromiso en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, ya dio cumplimiento a las actividades planeadas para el 2021.



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 segundo semestre del 2021 se suscribieron los siguientes contratos con el objeto de garantizar el servicio y atención a la ciudadanía, así como el desarrollo de las actividades del proceso y aquellas integradas a sus diferentes planes, programas y proyectos.

FUGA 142 2021: Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para apoyar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano.

En desarrollo del objeto, el contratista se compromete con LA FUNDACIÓN, a cumplir con la totalidad de las siguientes obligaciones:

1. Continuar con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la ejecución de su correspondiente plan de acción.
2. Elaborar el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA con base en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
3. Sensibilizar a la comunidad institucional en el uso del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA.
4. 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 correspondientes manuales.
5. Apoyar la ejecución del Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el componente de atención al ciudadano.
6. Apoyar la ejecución y cumplimiento de los planes de mejoramiento en los que haya acciones en el componente de atención al ciudadano que correspondan a la Subdirección de Gestión Corporativa.
7. 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.
8. Elaborar los informes periódicos de atención al ciudadano, gestión de PQRS y defensor del ciudadano y solicitar la publicación en la página web de los que se requieran, incluidos reportes a la Veeduría y al comité directivo de la entidad.
9. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor, inherentes al objeto del contrato.

FUGA 196 2021: Prestar los servicios de apoyo a la gestión a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en el área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, en la atención virtual de ciudadanos y/o usuarios, así como que en el apoyo a la gestión de la correspondencia.

En desarrollo de la ejecución contractual y en cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se considera necesario el desarrollo de las siguientes obligaciones:



1. Apoyar la recepción y direccionamiento a las dependencias competentes, de las solicitudes que lleguen a la Fundación por cualquiera de los canales de interacción.
2. Apoyar el seguimiento a las respuestas dadas por las dependencias y garantizar que cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. Apoyar la atención de manera oportuna a los ciudadanos en los diferentes canales de atención, cumpliendo con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Fundación.
4. Apoyar la atención a las solicitudes ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y dar cierre a las mismas.
5. Participar en reuniones y actividades programadas por el supervisor del contrato.
6. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor en relación con el objeto contractual.

FUGA 190 2021: Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para apoyar la reestructuración del portal web de la entidad.

En desarrollo de la ejecución contractual y en cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se considera necesario el desarrollo de las siguientes obligaciones:

1. Atender los lineamientos referentes a las actualizaciones que se deban realizar en el portal web de la Fundación y la intranet sobre drupal 9.
2. Realizar el plan de migración de los contenidos que se encuentran actualmente en el drupal 7.
3. Apoyar la migración de contenidos para los portales de la Fundación.
4. Realizar un cronograma de actividades y análisis respecto de las actualizaciones que se deben adelantar, conforme a lo estipulado y acordado con el supervisor del contrato.
5. Proponer y desarrollar alternativas de actualización en conjunto entre el desarrollador/diseñador y la entidad, para la visualización de contenidos en diferentes espacios (Home, páginas internas, secciones especiales, agenda, entre otras secciones) previa validación de mockups y wireframes.
6. Asegurar la visualización responsive de la página web implementando frameworks como bootstrap 4 o superior.
7. Optimizar la visualización, navegabilidad y accesibilidad del portal web de la Fundación tras un análisis UX / UI, teniendo en cuenta los lineamientos de diseño de sedes electrónicas de la nación establecido por Mintic https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles161266_Anexo_2_1_Resolucion_2_893_2020.pdf, incluyendo los niveles de accesibilidad que técnicamente disponga el drupal 9 para dar cumplimiento al anexo 1 de la resolución 1519 de 2020



- (https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf), que menciona los estándares WCAG.
8. Apoyar la elaboración de informes y demás documentos requeridos por el supervisor del contrato.
 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 122 2021: Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño en el proceso de gestión documental en los temas relacionados con el manejo de correspondencia y del SDQS de la entidad.

En desarrollo del objeto, el contratista se compromete con LA FUNDACIÓN, a cumplir con la totalidad de las siguientes obligaciones:

1. Apoyar la gestión y asignación a la dependencia correspondiente la correspondencia y PQRS allegados a la entidad.
2. Realizar la revisión e indexación de documentos digitales en los expedientes respectivos en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo ORFEO.
3. Apoyar el diligenciamiento y envío de correspondencia y documentos físicos por medio del servicio de mensajería con el que cuente la Fundación.
4. Apoyar la gestión de radicación externa y diligencias requeridas por la entidad, de acuerdo a solicitud del supervisor del contrato.
5. Apoyar a los usuarios de la entidad en el suministro de la información requerida, de acuerdo a la solicitud realizada por el supervisor del contrato.
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 Álzate Avendaño en el plan de acción y las acciones realizadas en el segundo semestre de 2021:



No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones Segundo semestre 2021
1.1.1	Alinear los instrumentos de planeación de la entidad con la PPDSC	1/08/2019	31/12/2028	<p>CUMPLIDO: Con corte a 31 de diciembre de 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando la siguiente acción:</p> <p>Mediante la Resolución No. 035 del 19 de marzo 2021 "Por la cual se adopta la actualización de la Plataforma Estratégica de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño y se derogan la Resolución 160 de 2018 y Resolución 184 de 2019", se establece en uno de sus objetivos estratégicos, el mejoramiento orientado al servicio a la ciudadanía, alineado con la PPDSC, que se relaciona a continuación: "Consolidar modelos de gestión, desarrollando capacidades del talento humano y optimizando los recursos tecnológicos, físicos y financieros para dar respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor".</p> <p>Adicionalmente, en el Plan Estratégico Institucional, se definió la estrategia 4 del objetivo estratégico 5 orientada al mejoramiento del servicio a la ciudadanía así: "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."</p>
1.1.3	Adoptar e implementar el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 31 de diciembre de 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño avanzó en el indicador, adelantando la siguiente acción:</p> <p>Se elaboró el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 847 de 2019 "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", en el que se establece en el Parágrafo 1 del Artículo 12 que cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.</p> <p>Dicho lo anterior, el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA presenta los protocolos de servicio a la ciudadanía, para los distintos canales de atención, con el fin de establecer una guía para los servidores y contratistas de la entidad que permita una mejor interacción con la ciudadanía teniendo en cuenta el enfoque diferencial y preferencial.</p> <p>El manual fue presentado ante el comité de gestión y desempeño y comité directivo, obteniendo su aprobación. Esta reunión fue realizada el 29 de septiembre de 2021.</p>
3.1.2	Mejorar la calidad de las	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 31 de diciembre de 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño avanzó en el indicador, adelantando la</p>



No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compro miso	Finaliza ción Ejecuci ón Compro miso	Acciones Segundo semestre 2021
	respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha"			<p>siguiente acción:</p> <p>Mensualmente, se lleva a cabo el análisis de gestión de PQRS de la entidad, con el fin de identificar puntos de mejora. Los informes se publican en la página web. https://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs?_ga</p> <p>A partir de estos análisis, en el mes de agosto se presentó un reporte al comité directivo para ver las tendencias de la gestión de peticiones y tomar acciones cuando se requiera.</p> <p>Por otro lado, con los resultados de seguimiento entregados por la Secretaría General, se ajustaron las plantillas de respuesta a la ciudadanía en ORFEO con el fin de asegurar la mejora en la calidez de las respuestas.</p> <p>Así mismo, se realizaron 2 capacitaciones en el tercer trimestre del año. La primera temática estuvo relacionada con la normatividad alrededor del derecho de petición como: diferencias entre petición, queja, reclamo y consulta, términos de respuesta a las peticiones, características de las peticiones y de sus respuestas, reserva de información, deberes de la administración, derechos de los ciudadanos, sanciones disciplinarias por incumplimiento a la normatividad que regula el derecho de petición; así mismo, se socializaron los criterios de evaluación establecidos por la Secretaría General para garantizar la calidad de las respuestas en el distrito y que están basados en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y sus evidencias se encuentran con radicado 20212800076863 del 31 de agosto de 2021.</p> <p>La segunda capacitación se encuentra con radicado 20212800086593 del 30 de septiembre de 2021 y en esta capacitación se socializó la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el CONPES DC. 03 de 24 de septiembre de 2019 Plan de Acción Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 847 de 2019 en el que se establecen y unifican lineamientos de Servicio a la Ciudadanía y de implementación de la PPDSC, el Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas y el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA.</p> <p>Por otra parte, se realizó actualización del procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas en el cual se incluyeron 2 puntos de control que se relacionan a continuación: "PC actividad 4: El Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa 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 evidencia peticiones por fuera de los tiempos establecidos en la ley, se remitirá por correo electrónico el caso al profesional de Control Interno Disciplinario para que</p>



No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones Segundo semestre 2021
				<p>sea evaluado en el marco del procedimiento TH-PD-07 verbal disciplinario." así mismo, "PC actividad 7: El Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa semanalmente cuáles peticiones están pendientes por dar respuesta en Bogotá te escucha. En caso de encontrar inconsistencias, se envía alerta por correo electrónico al Técnico de Apoyo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano para informarle que tiene solicitudes pendientes de cierre en el aplicativo".</p> <p>Para continuar avanzando en la gestión de este compromiso, también se inició un contrato con objeto de prestar los servicios de apoyo a la gestión a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, en el área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, en la atención virtual de ciudadanos y/o usuarios, así como en el apoyo a la gestión de la correspondencia; el cual tiene entre sus obligaciones "Apoyar el seguimiento a las respuestas dadas por las dependencias y garantizar que cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad."</p> <p>Finalmente, se creó una metodología para evaluar internamente la calidad de las respuestas emitidas por la FUGA, en la que se evalúan los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas, tal y como se establece en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; adicionalmente, se evalúa el manejo de la herramienta informática ORFEO en la que se soporta el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), buscando así, mejorar en la calidad de las respuestas y servir de apoyo para las áreas de la entidad identificando puntos de mejora.</p>
3.1.4	Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental	1/08/2019	31/12/2028	<p>CUMPLIDO: Con corte a 31 de diciembre de 2021, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando las siguientes acciones: Reunión virtual de pruebas Web Service de integración para paso a producción de los Sistemas Bogotá te escucha y radicación "Orfeo", realizada el día 20 de noviembre de 2020. Posteriormente, se realizó la integración de ORFEO y el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en ambiente de producción el día 11 de diciembre de 2020.</p>
3.1.7	servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 31 de diciembre de 2021, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño avanzó en el indicador, adelantando las siguientes acciones:</p> <p>Se realizó capacitación en la cual se tuvo en cuenta el enfoque diferencial.</p> <p>Así mismo, se inició un contrato con objeto de prestar los</p>



No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compro miso	Finaliza ción Ejecuci ón Compro miso	Acciones Segundo semestre 2021
	de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva			servicios profesionales a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, para apoyar la reestructuración del portal web de la entidad; este contrato tiene entre sus obligaciones las siguientes actividades que ayudarán a mejorar la accesibilidad de los ciudadanos: Obligación 6: Asegurar la visualización responsive de la página web implementando frameworks como bootstrap 4 o superior. Obligación 7. Optimizar la visualización, navegabilidad y accesibilidad del portal web de la Fundación tras un análisis UX / UI, teniendo en cuenta los lineamientos de diseño de sedes electrónicas de la Nación establecido por Mintic https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles161266_Anexo_2_1_Resolucion_2893_2020.pdf , incluyendo los niveles de accesibilidad que técnicamente disponga el drupal 9 para dar cumplimiento al anexo 1 de la resolución 1519 de 2020 (https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf), que menciona los estándares WCAG.

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.

En este sentido y teniendo en cuenta la importancia de contar con un marco legal que se adecue a las condiciones variantes del medio, la Defensora de la Ciudadanía ha promovido las siguientes actualizaciones normativas, con diferentes estrategias como se enuncian a continuación:

- ✓ Se realizaron 6 campañas de sensibilización e informativas, así:
 - ✓ El 31 de agosto de 2021 los procesos de atención al ciudadano y control interno disciplinario realizaron sensibilización a la comunidad institucional sobre las respuestas a derechos de petición y sobre:
 - a. Diferencias entre petición, consulta, reclamo y queja.
 - b. Antecedentes constitucionales y normativos del derecho de petición en Colombia.
 - c. Términos de respuesta a las peticiones.
 - d. Características de las peticiones.
 - e. Características de la respuesta a los derechos de petición.
 - f. Reserva de la información.
 - g. Deberes de la Administración.



h. Derechos de la ciudadanía.

i. Sanciones disciplinarias por incumplimiento a la normatividad que regula el derecho de petición, así como también se socializaron los resultados de la gestión de respuestas a PQRS y se dieron tips para mejorar la calidez en las respuestas.

Esta actividad contó con la participación de 28 servidores de la FUGA.

- ✓ El 14 de septiembre se realizó cualificación sobre conceptos de servicio y atención preferencial y se trataron los siguientes temas:
 - a. Decreto 197 de 2014
 - b. Valores del Código de Integridad
 - c. Principios del servicio en el Distrito
 - d. Atributos del servicio
 - e. Factores que impactan en el servicio
 - f. Triangulo del servicio
 - g. Derechos y deberes de los ciudadanos
 - h. Atención preferencial y diferencial
- ✓ 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 en el que Se establecen y unifican lineamientos de Servicio a la Ciudadanía y de implementación de la PPDS, SC-PD-01 Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas y el SC-MN-01 Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Se realizó un documento con los tips para la gestión de peticiones ciudadanas teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley 1755 de 2015 que además fue publicado en el boletín de comunicaciones internas del 26 de octubre de 2021.
- ✓ Se realizó la evaluación del 100% de las respuestas que se cerraron en octubre y noviembre y se publicó el informe en el que se evidenciaba algunas malas prácticas de las diferentes áreas de la entidad, y tomar las acciones necesarias para brindar a los usuarios de la entidad respuestas que satisfagan sus requerimientos; los informes se encuentran con radicados [20212000098733](#) y [20212000110173](#).
- ✓ Recomendaciones para hablar y escribir de manera incluyente y no sexista - haz uso de sustantivos comunes 21-10-2021
- ✓ De acuerdo a 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.

- ✓ Se realizó la socialización de la **Directiva 004 de 2021** de la Secretaría General, por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales”. En este sentido, se actualizó el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad, en el cual, adoptando los lineamientos acá establecidos.
- ✓ Se realizó la socialización de la **Directiva Conjunta 001 de 2021** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y Secretaría Jurídica Distrital, en la que se imparten pautas para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencias de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

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 que se relacionan directamente con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que afectan la calidad de los servicios ofrecidos. Es de anotar que la mayoría se encuentran cumplidas en un 100%.

Se relacionan las actividades relacionadas a las acciones de mejora (ACM), de las cuales 17 están relacionadas con el proceso de Servicio al Ciudadano y 1 está relacionada con el proceso de Gestión de Comunicaciones:

ID	Actividades	Estado
2021-06.1	Elaborar la Caracterización de usuarios de la FUGA	Cumplida
2021-06.2	Emitir desde el proceso de Atención al Ciudadano un informe a la Subdirección de Gestión Corporativa solicitando que, dentro del proyecto de Modernización de la Arquitectura Institucional de la FUGA, se evalúen las condiciones para la adecuación a la infraestructura física para la atención de la población vulnerable, articuladas con las necesidades y problemáticas identificadas en a la caracterización de usuarios	Cumplida
2021-07.1	Crear un manual de servicio a la ciudadanía enfocado al servicio que presta la FUGA y que cumpla con los lineamientos generales del manual de servicio del Distrito CE2	Cumplida
2021-07.2	Establecer en la documentación del proceso Talento Humano, lineamientos relacionados con la revisión de la normativa de todos los procesos, para fortalecer el Plan Institucional de Capacitación y vincular los temas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano. CC3	Cumplida
2021-07.3	Establecer en la documentación del proceso Servicio al Ciudadano, lineamientos relacionados con la revisión de la normativa para su inclusión dentro de las capacitaciones de cada vigencia e informarlo al Proceso de	Cumplida



ID	Actividades	Estado
	Talento Humano CC3	
2021-08.1	Actualizar el procedimiento de Servicio al Ciudadano, incluyendo un control para la presentación del informe de PQRS a la Red Distrital de Quejas y Reclamos. (Ver circular 006 de 2017 Veeduría Distrital) CD1	Cumplida
2021-08.2	Ajustar los riesgos del proceso y los controles existentes. CD1	Aplazado
2021-09.1	Actualizar el procedimiento de Servicio al Ciudadano con lineamientos: *sobre el uso de medios tecnológicos para el registro de peticiones verbales y sus respuestas fuera de los horarios establecidos para la atención a la ciudadanía * Con los lineamientos del Manual para la Gestión de Peticiones ciudadanas CA3- C C4	Cumplido
2021-09.2	Actualizar el guión del conmutador de la entidad, donde se incluya la información referente a la recepción de peticiones verbales por fuera de las horas de atención al público, informando que podrá dejar su petición verbal en la línea 195 o por medio de correo electrónico. CA3- C C4	Cumplido
2021-10.1	Actualizar el procedimiento de Servicio al Ciudadano incluyendo lineamientos sobre: *Mecanismos de alertas, términos y las acciones a tomar en caso que se incumplan los términos internos (escalabilidad al interior de la entidad) Una vez formalizado el procedimiento se generará socialización a los colaboradores de la FUGA. A1	Cumplido
2021-10.2	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. C4	Aplazado
2021-10.3	Documentar en las actividades del procedimiento de Servicio al Ciudadano el lineamiento para poner en conocimiento del profesional de control interno disciplinario, el incumplimiento a los términos legales de respuesta de las PQRS; una vez formalizado en el SIG se deberá socializar con las áreas responsables de PQRS dicho lineamiento. D5	Cumplido
2021-11.1	Actualizar el procedimiento del proceso de Atención al Ciudadano donde se incluya los mecanismos de escalabilidad al Defensor del Ciudadano con base en la resolución y normas vigente	Pendiente
2021-11.2	Estandarizar en el SIG y proceso de atención al ciudadano, los contenidos mínimos del informe semestral del Defensor del Ciudadano de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad aplicable (Decreto 392 del 2015, Decreto 847 del 2019)	Pendiente
2021-12.1	Normalizar en el proceso pertinente del SIG, los lineamientos y actividades desarrolladas por la FUGA para administrar, controlar y racionalizar OPAs, que le permitan mantener actualizada la información en el SUIT	Se está adelantando con la OAP
2021-12.2	Gestionar la asignación de roles y responsabilidades dentro del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, de acuerdo con la normatividad establecida por el DAFP	Cumplida
2021-12.3	Participar en las jornadas de capacitación, orientadas por el DAFP, frente a los trámites de OPAS y la racionalización de estos (funcionarios y/o contratistas de la entidad que tengan responsabilidades asociadas a SUIT)	Se está adelantando con la OAP
2021-21.2	Realizar una capacitación frente a la atención de PQRS y los lineamientos internos específicos al líder del proceso de comunicaciones, el profesional de comunicaciones internas y el community manager. C 2.4.c	Cumplido



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

Durante el segundo semestre de 2021, se adelantaron actividades de diagnóstico actualización e identificación de nuevos trámites y Opa's, para lo cual se realizó revisión y actualización del portafolio de bienes y servicios, insumo para proceder con la identificación y actualización de trámites y Opa's.

Mediante el cruce de servicios, se identificaron dos (2) Opa's y un trámite, las dos Opa's corresponden al préstamo y uso de salas de exposición y a la oferta de actividades de formación artística, cultural y patrimonial, mientras que el trámite corresponde al préstamo y uso temporal de los espacios del auditorio y el muelle.

En lo que corresponde a la Opa denominada "clubes y talleres", se realizó la actualización en el nombre cambiándolo a "cursos de formación artística, cultural y patrimonial" y los requisitos se actualizaron eliminando los trámites presenciales de radicación de documentos y dejando únicamente el registro y postulación al curso de interés por parte del ciudadano, de manera virtual remitiendo correo a atencionalciudadano@fuga.gov.co y posterior revisión y validación por parte de la Fundación, cual responderá la respuesta de la viabilidad del préstamo de las salas de exposición a través de correo electrónico, 10 días hábiles después de radicada la solicitud.

En ambos casos se realizó actualización normativa, requerimientos, fechas y horarios de atención.

<http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=73608>

<http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=73551>

Así mismo, se identificaron como "consultas de información" a las interacciones realizadas a través de la biblioteca especializada de Historia Política, de la FUGA.

En el mismo sentido, ocurre con las publicaciones de libros y contenidos editados, creados por la Fuga en el marco de la oferta del portafolio distrital de estímulos o de las metas de proyecto de inversión asociadas con las publicaciones de contenidos culturales. Los mismos no necesitan de ningún requisito para acceder, únicamente ser consultados a través de la página web de la FUGA.

<https://fuga.gov.co/publicaciones>

<https://fuga.gov.co/biblioteca>



El préstamo y uso de espacios a cargo de la Fuga se actualizó separando aquellos que generan cobro de los que no generan cobro, de lo que se deriva la necesidad de solicitar la creación de un trámite asociado al préstamo y uso del auditorio y muelle, por los cuales sí se genera cobro, además de una relación contractual previa. Actualmente se encuentra en etapa de diagnóstico. La solicitud se realizó al DAFP con número de radicado [20211200012391](#) del 01 de septiembre de 2021.

Posterior a esa solicitud, el DAFP no consideró procedente crear el trámite “Préstamo y uso de auditorio y muelle”, según consta en el radicado [20212100018872](#) del 22 de octubre de 2021.

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 al Ciudadano, 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 190 de 2021.

Por otro lado, la Defensora al Ciudadano solicitó realizar una evaluación de calidad de las respuestas enviada a los ciudadanos, para identificar cuáles son las malas prácticas que se están llevando a cabo en las diferentes áreas de la entidad; esta actividad se empezó a realizar con las peticiones gestionadas en octubre y noviembre de 2021 y se le informa a la directora de la FUGA y a los jefes de las diferentes áreas 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 en el Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: NOTA: El artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 (aparte subrayado) amplía los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, a treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Por otro lado, se elaboró el Manual de Servicio a la Ciudadanía en el que se incluyó entre otras cosas, el manejo 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.

Este manual fue socializado con la comunidad de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

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 2021, se realizó la actualización de toda 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 adicionalmente, se alinearon de acuerdo a los requerimientos de MIPG.

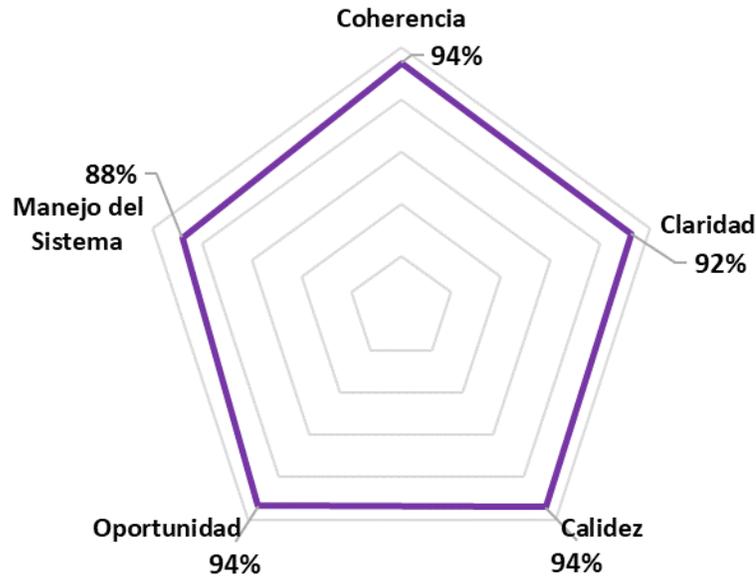
Dicho lo anterior, se realizó la actualización de los siguientes documentos:

- ✓ Caracterización de Servicio a la Ciudadanía (SC-CA-01) versión 4
- ✓ Manual de Servicio a la Ciudadanía (SC-MN-01) versión 1
- ✓ Procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SC-PD-01) versión 8
- ✓ Guía de Medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA (SC-GU-01) versión 2
- ✓ Formato Acta de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias (SC-FT-01) versión 1
- ✓ Formato PQRSD (SC-FT-02) versión 5
- ✓ Formato Constancia de aviso en cartelera (SC-FT-03) 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, se realizó una muestra de 170 peticiones en el periodo de enero a noviembre del 2021, en el que la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, obtuvo observaciones en 22 de esos requerimientos, logrando así, una calificación general del 87%; a continuación, en la gráfica, se discrimina cada uno de los criterios:

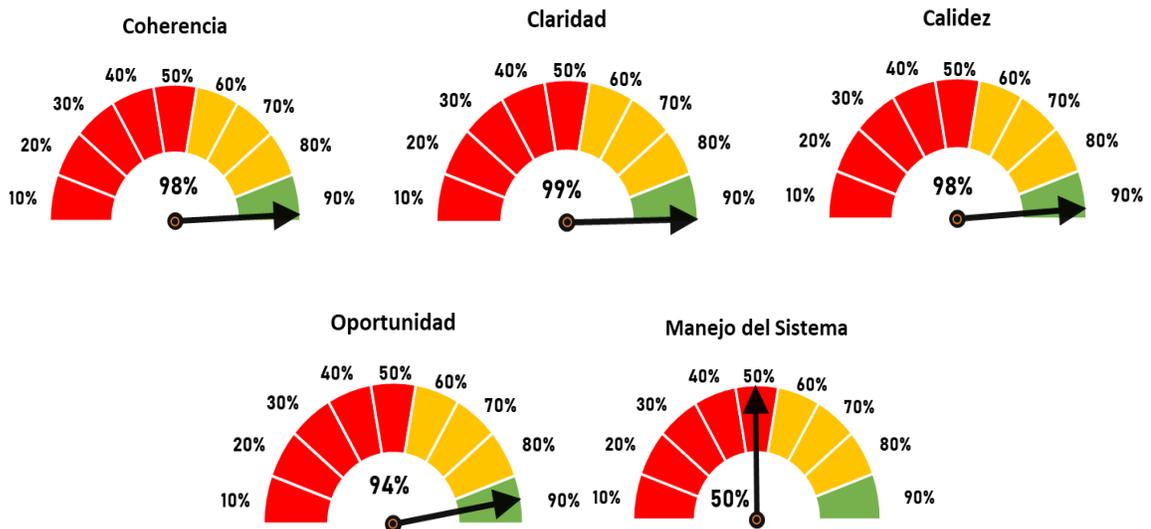




Gráfica 1. Evaluación de calidad y calidez.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, se tomó la decisión de iniciar un proceso de análisis al 100% de las respuestas emitidas por la FUGA, esta actividad se inició con las peticiones cerradas en octubre y noviembre, encontrando algunos puntos por mejorar. Se relacionan a continuación los resultados obtenidos; es importante aclarar, que el criterio de manejo del sistema que se relaciona en la evaluación interna, corresponde al manejo de la herramienta informática ORFEO, en la que se soporta el SGDEA.



Gráfica 2. Evaluación de calidad y calidez.

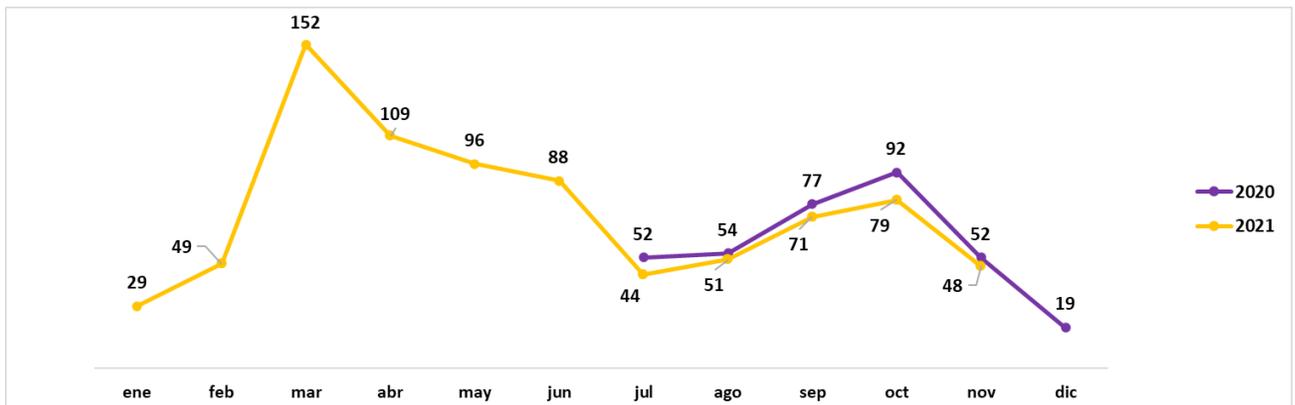
Fuente: Evaluación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General

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 noviembre 2021, se registraron un total de 816 peticiones ciudadanas.



Gráfica 3. Peticiones recibidas y registradas.

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

CANALES DE INTERACCIÓN

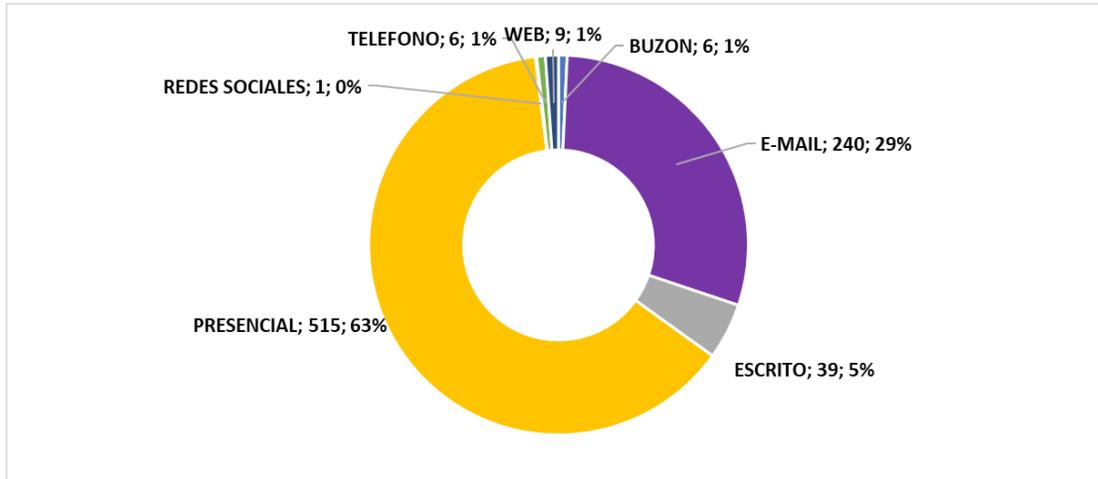
En la siguiente gráfica se observa que, en el segundo semestre del 2021, el 92% de las peticiones registradas, se concentran en 2 canales; el canal más utilizado



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
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



por la ciudadanía para interponer peticiones fue el canal presencial (corresponden a los registros de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo) con 63%, seguido por el email con 240 peticiones que equivalen al 29%, seguido por



Gráfica 4. Peticiones recibidas según canal de interacción.

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

*Aunque en la gráfica se observa que, en el canal por el cual se recibieron el 63% de las peticiones ciudadanas fue el presencial, es importante señalar que estas corresponden a las solicitudes realizadas por correo electrónico y radicadas por Orfeo.

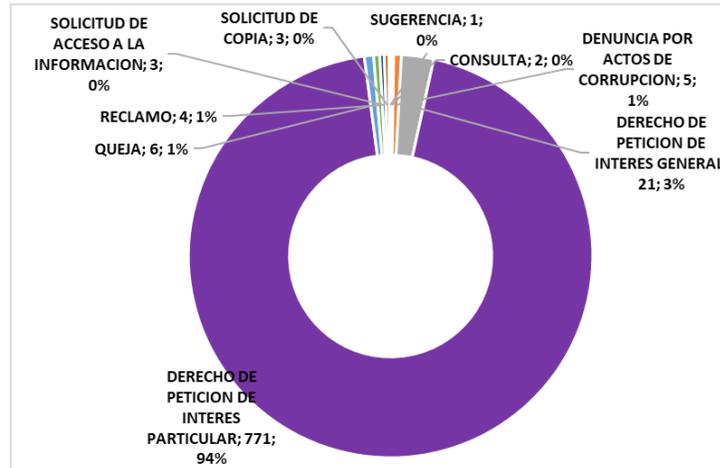
En la actualidad los requerimientos recibidos por cualquier medio son radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo Orfeo y controlados mediante la herramienta de *Agendados* del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta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

TIPOLOGIAS O MODALIDADES

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

Por lo anterior, es importante indicar que, de las 816 peticiones registradas de enero a noviembre de 2021, 771, es decir, el 94% corresponden a Derecho de petición de interés particular; seguido de Derecho de petición de interés general con 21 (3%), quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción que representan el 1% cada una y solicitud de acceso a la información, solicitud de copias y sugerencias representan menos del 1% cada una.





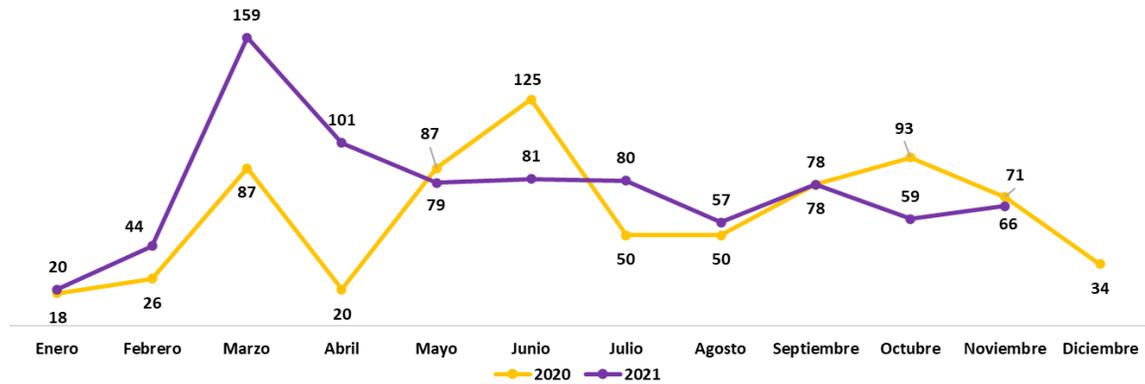
Gráfica 5. Peticiones recibidas según tipología.

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

PETICIONES CERRADAS

Durante el 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, respondió un total de 824 peticiones ciudadanas, respecto al mismo periodo del 2020 se han aumentado el número de peticiones cerradas en un 16,88%, pasando de 705 a 824 solicitudes de origen ciudadano con corte de noviembre.





Gráfica 6. Peticiones cerradas.

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
Programa De Estímulos	467	56,7%
Administración Del Talento Humano	98	11,9%
Temas Administrativos Y Financieros	49	5,9%
Talleres De Formación Artística	43	5,2%
Temas De Lectura Y Bibliotecas	37	4,5%
Programación Artística Y Cultural	31	3,8%
Bronx Distrito Creativo	23	2,8%
Campanas Eventos Invitaciones Publicaciones	16	1,9%
Atención Y Servicio A La Ciudadanía	12	1,5%
Convenios Interadministrativos/Interinstitucionales De Cooperación	9	1,1%
Desempeño Rentabilidad Social	9	1,1%
Comunicaciones Prensa Y Protocolo	8	1,0%
Incumplimiento De Funciones Servidores-Incidencia Disciplinaria	6	0,7%
Veedurías Ciudadanas	6	0,7%
Atención Y Portafolio De Servicios	4	0,5%
Programación Artística Y Cultural.	3	0,4%
Consulta De Datos Habeas Data	3	0,4%
Auditorio Y Muelle	2	0,2%
Procesos Informales De Formación Artística Cultural Patrimonial Y Creativa	2	0,2%
Eventos De Formación Democrática	2	0,2%
Bronx Distrito Creativo.	1	0,1%
Centro De Documentación - Radicación	1	0,1%
Traslado A Entidades Nacionales Y/O Territoriales	1	0,1%



SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
Total general	824	100,0%

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 noviembre de 2021, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño respondió un total de 824 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 79,7%% de ellas se concentran en 4 subtemas: en primera posición se encuentra el programa de estímulos 467 (56,7%), en segunda posición la administración de talento humano con 98 respuestas, lo que representa un 11,9%, la tercera posición la ocupó los temas administrativos y financieros con 49 respuestas a la ciudadanía lo que representa 5,9% y en la cuarta posición se ubican los temas de talleres de formación artística con 43 respuestas lo que representa el 5,2%.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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

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

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



Es importante resaltar que de conformidad con la normatividad vigente Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020, como se observa en gráfica, en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño los tiempos promedio de respuesta en todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente.



Gráfica 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 los cuales se construyeron 3 cápsulas informativas, que fueron publicadas en la página web de la entidad². La primera de ellas le informa a la ciudadanía qué es un derecho de petición, cuáles son las tipologías según la normatividad vigente y el derecho que tienen como ciudadanos de interponer una solicitud en la entidad; así mismo, se les informa, cuáles son los canales de atención por los cuales pueden interponer sus requerimientos.

La segunda cápsula informativa, informa a la ciudadanía qué es Bogotá te escucha y cómo interponer una petición ciudadana por este medio.

En la tercera cápsula informativa, se le informa a la ciudadanía, en dónde puede consultar los trámites y/o servicios que prestan las entidades del Sector Cultura.

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.

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 contemplan diferentes temáticas de la entidad, en las que se encuentra el plan anticorrupción y de atención al ciudadano contemplado 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 componentes en los que las diferentes áreas aportan:

² Cápsulas informativas: <https://www.fuga.gov.co/transparencia/atencion-defensor-ciudadano>



- ✓ 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 los siguientes radicados.

1. Radicado No. 20212800076863: 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. Radicado No. 20212800081673: El 14 de septiembre se realizó cualificación sobre conceptos de servicio y atención preferencial.
3. Radicado No. 20212800086593: 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 a 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.

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.

En el marco de las políticas de eficiencia administrativa y cero papel dadas por el Gobierno Nacional, las medidas señaladas en el Protocolo de Bioseguridad establecido por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño a través de la Circular interna 018 de 2021, para la prevención del contagio y la mitigación de la propagación del Covid-19 y teniendo en cuenta los resultados del piloto de la “Oficina cero papel” que se realizó en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA desde el 23 de junio de 2020 hasta el 30 de junio de 2021, a partir del 30 de noviembre de 2021 se implementó en la entidad la Estrategia “Cero Papel”, como un conjunto de lineamientos orientados a mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y, de manera complementaria, a apuntarle a la modernización de la gestión institucional, así como a las políticas de austeridad en el gasto público, al reducir costos de operación; a las políticas de gestión ambiental, al reducir costos ambientales y a la estrategia de gobierno digital, al potencializar el uso de las TIC en la gestión documental.

En cumplimiento de las medidas tomadas por los Gobiernos Nacional y Distrital en el marco de la Emergencia Sanitaria decretada con ocasión de la pandemia generada por el coronavirus Covid 19, la implementación del piloto de oficina cero papel mencionado, trajo consigo la implementación de canales virtuales de comunicación con el ciudadano que le permitieron a la entidad tener un contacto directo más rápido con sus usuarios.

Se implementó la Oficina Virtual de Correspondencia de la Fuga que fue promocionada y posicionada tanto internamente, por intranet, formatos de correspondencia y circulares, como externamente, por la página web de la entidad, así como por las cartillas del Programa Distrital de Estímulos y la información que lleva toda la correspondencia de la Fundación, lo que la convirtió en el canal principal de gestión de peticiones de la entidad.

Por otro lado, se publicaron los trámites y servicios tanto en la página web de la entidad como en la página de guía de trámites del Distrito.



Finalmente, se inició la implementación de un nuevo canal de atención a la ciudadanía a través de WhatsApp, con la asignación de una línea celular y la adquisición de un equipo móvil, que le permitirá a la ciudadanía acercarse a nuestra oficina de atención al ciudadano de manera virtual, sin tener que desplazarse, ni incurrir en costos innecesarios. Se espera en 2022, promocionar y posicionar dicho canal.

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 en el cual se centraliza toda la recepción y envío de respuestas a los requerimientos de la ciudadanía; de igual manera se identifican los correos electrónicos creados para el contacto con la ciudadanía en cada uno de los procesos institucionales, los cuales son canalizados al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con el fin de garantizar la atención y gestión oportuna de los requerimientos por allí recibidos.

Así mismo, en el marco del compromiso de la FUGA con Gobierno Abierto, se inició con la implementación de la atención al ciudadano por WhatsApp y posterior implementación del chat virtual en la página web para fortalecer el servicio a la ciudadanía.

Promover la interacción del o 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 a 30 de junio del 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando las siguientes acciones:

Reunión virtual de pruebas Web Service de integración para paso a producción de los Sistemas Bogotá te escucha y radicación “Orfeo” con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA realizada el día 20 de noviembre de 2020. Posteriormente, se realizó la integración de la herramienta informática Orfeo, sobre la que se soporta el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos – SGDEA y el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, el cual entró en ambiente de producción el día 11 de diciembre de 2020.



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.

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, a través de las siguientes iniciativas buscamos consolidar modelos de gestión que involucren 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 Ciudadanas³ de la Secretaría General, que señala, entre otros aspectos, que las respuestas a las peticiones deben cumplir con los siguientes parámetros:

³ 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



- ❖ **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 Planeación⁴ 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 queremos incentivar 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, evaluaremos unos criterios de Manejo del Sistema, que nos ayudarán a identificar las oportunidades de mejora que tenemos dentro de la entidad.

2. Con el fin de fortalecer los canales de atención, se inició con la implementación 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, el cual está en pleno desarrollo.
3. Por otro lado, la circular 014 de 2020 se establecieron los lineamientos para la realización en la FUGA de un Piloto de Oficina “cero papel”, que han servido particularmente en las estrategias de gobierno asociadas a la austeridad en el gasto público, el gobierno digital, la modernización de la

⁴ 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>



gestión institucional y la gestión documental, orientadas a una mejor prestación del servicio al ciudadano y a la protección del medio ambiente.

4. Finalmente, mediante Circular No. 020 de 2021, se realizó la implementación de la estrategia “cero papel” en la FUGA.

En el marco de las políticas de eficiencia administrativa y cero papel dadas por el Gobierno Nacional, las medidas señaladas en el Protocolo de Bioseguridad establecido por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño a través de la Circular interna 018 de 2021, para la prevención del contagio y la mitigación de la propagación del Covid-19 y teniendo en cuenta los resultados del piloto de la “Oficina cero papel” que se realizó en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA desde el 23 de junio de 2020 hasta el 30 de junio de 2021, a partir del 30 de noviembre de 2021 se implementa en la entidad la Estrategia “Cero Papel”, como un conjunto de lineamientos orientados a mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y, de manera complementaria, a apuntarle a la modernización de la gestión institucional, así como a las políticas de austeridad en el gasto público, al reducir costos de operación; a las políticas de gestión ambiental, al reducir costos ambientales y a la estrategia de gobierno digital, al potencializar el uso de las TIC en la gestión documental.

Entre los lineamientos de “cero papel”, a continuación, se relacionan los más destacados y que han mejorado la prestación del servicio:

- ✓ La firma de los documentos será electrónica, a través de Orfeo.
- ✓ La correspondencia interna será 100% digital y se comunicará al destinatario a través de Orfeo.
- ✓ La correspondencia de salida se remitirá a los destinatarios únicamente por el correo electrónico de la “Oficina Virtual Correspondencia FUGA” (atencionalciudadano@fuga.gov.co). Sólo cuando el destinatario lo requiera, la correspondencia se remitirá en soporte físico (entes de control, Concejo, Congreso, Alcaldía, Tribunales, Juzgados, entidades de gobierno, entre otros).
- ✓ Se promoverá con los usuarios externos, a través de la página web, el uso de la “Oficina Virtual Correspondencia FUGA” (atencionalciudadano@fuga.gov.co), para el envío de correspondencia a la entidad, así como la utilización de los canales virtuales dispuestos para la comunicación e interacción con los ciudadanos.
- ✓ Para la notificación de todo acto administrativo de la entidad, se solicitará la autorización escrita (por correo electrónico) de los destinatarios, para su realización por correo electrónico. Obtenida la autorización, la notificación se realizará desde el correo electrónico de la “Oficina Virtual



Correspondencia FUGA” (atencionalciudadano@fuga.gov.co). De no obtenerse autorización, la notificación se hará por correo postal.

- ✓ Quien elabore un oficio o documento para remitir a un usuario externo, conseguirá el correo electrónico del destinatario y lo incluirá, junto con la dirección física, para facilitar el envío a través de la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA.
- ✓ Se implementará el servicio de correo electrónico certificado para garantizar que los destinatarios reciban la correspondencia enviada por la entidad desde la Oficina Virtual de Correspondencia.

Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Se participó activamente durante la vigencia 2021 de la sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo el 17 de diciembre de 2021. Durante esta reunión se trataron los siguientes temas:

La Secretaría General socializó los nuevos lineamientos implementados en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito y que deben ser acogidos en los manuales que tiene cada una de las entidades.

Como segundo punto, la Secretaría General, socializó la metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que se debe realizar en sus dos años de implementación.

Finalmente, en la sección de varios, la Fundación Gilberto Alzate, realizó sugerencias respecto a la Directiva 004 de 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Lo anterior, debido a que el detalle de información que se le debe pedir a la ciudadanía que interpone una petición por redes sociales, está generando insatisfacción en los ciudadanos y adicionalmente, una deserción al momento de completar la radicación del requerimiento.

Adicionalmente, se sugirió una revisión en la metodología implementada por la Secretaría General para formalizar los convenios y acuerdos de nivel de servicio para la participación en el SuperCade Virtual.

Documento 20222000020763 firmado electrónicamente por:

Martha Lucía Cardona Visbal, Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión



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
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Radicado: **2022000020763**

Fecha: 31-01-2022

Pág. 36 de 36

Corporativa, Fecha firma: 31-01-2022 13:58:20



18b20af83e9a494ba6bfdcbaf82416b7bbaf6c34da43515272eb471ce2324a6b



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
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co

