



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

DEFENSOR DEL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PARA LA VIGECIA 2020

Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014, 392 de 2015 y 847 de 2019 y
Resolución interna 197 de 2018

Bogotá, D.C., enero de 2021



Contenido

1. Contexto normativo del Defensor del Ciudadano.
2. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015.
 - 2.1 Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano – PPDSC
 - 2.2 Velar por la disposición de recursos para la prestación del servicio a la ciudadanía
 - 2.3 Medidas para garantizar respuesta a los requerimientos ciudadanos
 - 2.4 Seguimiento estratégico a planes de mejoramiento
 - 2.5 Cumplimiento de normas en el desarrollo de trámites y servicios de la entidad
3. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019.
 - 3.1 Velar por el cumplimiento de las disposiciones referentes al servicio a la ciudadanía.
 - 3.2 Recomendaciones al Representante Legal.
 - 3.3 Análisis sobre el consolidado de peticiones e identificación de problemáticas.
 - 3.4 Diseño e implementación de estrategias de promoción de derechos y deberes, así como de los canales de interacción.
 - 3.5 Promoción de la utilización de diferentes canales de atención, su integración y empleo de las TICS.
 - 3.6 Presentación de informes.
4. Conclusiones y recomendaciones

1. Contexto normativo del Defensor del Ciudadano.

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.

El *Decreto 371 de 2010* expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, indica en su artículo 3 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.*

El *Decreto Distrital 197 de 2014* señaló en el párrafo segundo del artículo 15, el papel de defensor del ciudadano como el garante y veedor en la implementación y seguimiento de la *Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*.

El *Decreto Distrital 392 de 2015* mediante el cual se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía, en el cual se señaló que debía existir y ejercerse en todas las entidades y organismos del Distrito Capital, señalando que la misma se encuentra en cabeza del representante legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado y fijando como funciones las siguientes:

1. Garantizar la *implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía* en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
2. *Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía* de acuerdo con lo establecido en la *Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
3. Proponer y adoptar las *medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos* interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.
4. Realizar el *seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento* y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
5. Velar por el *cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios* que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
6. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.



(Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (5 de octubre de 2015). Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones. (Decreto 392, 2015, art. 2).

El *Decreto Distrital 847* del 30 de diciembre de 2019, por medio del cual se establecen y unifican en el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; se detalla en el artículo 13 del capítulo III, 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. (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (30 de diciembre 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, y se dictan otras disposiciones. (Decreto 847, 2019, art. 14).

En la Fundación Gilberto Alzate Avendaño fue designado como Defensor del Ciudadano el (la) funcionario(a) a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa de la entidad, por medio de la Resolución No. 019 del 18 de febrero de 2016 modificada por la Resolución No. 197 del 17 de octubre de 2018.

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.

2. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015.



2.1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

En el marco de las Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC adoptadas por el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital - CONPES D.C - la FUGA tiene los siguientes productos establecidos en el Plan de Acción de la mencionada Política:

No. Indicador de producto al que contribuye en el Plan de Acción	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	ACCIONES	
				2020	2021
1.1.1	Alinear los instrumentos de planeación de la Entidad con la PPDSC	1/08/2019	31/12/2028	Actividad proyectada en la nueva formulación de la plataforma estratégica institucional.	
1.1.3	Adoptar e implementar el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía	1/08/2019	31/12/2028	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, Componente 4, Actividad 1.3. <i>Divulgar a través de los canales internos de la FUGA el Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital a los funcionarios públicos y contratistas de la entidad.</i>	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, Componente 4, Actividad 1.1. <i>Adoptar el Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital mediante acto administrativo.</i>
3.1.2	Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha"	1/08/2019	31/12/2028	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, Componente 4, Actividad 3.1. <i>Realizar una sensibilización para desarrollar y/o fortalecer competencias y habilidades en temas de Servicio a la Ciudadanía a los funcionarios públicos y contratistas de la entidad. Se llevó a cabo en el mes de octubre con el apoyo de Andrea Barrera de la Veeduría Distrital un taller de lenguaje claro que permita la elaboración de documentos comprensibles en lenguaje, estructura y diseño, que faciliten la comunicación con la ciudadanía.</i>	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, Componente 4, Actividad 3.1 <i>Incluir en la jornada de inducción y reintroducción del Plan Institucional de Capacitación - PIC una charla relacionada con temas de atención al ciudadano para funcionarios y contratistas</i> Actividad 3.3 <i>Realizar campañas informativas y de sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de petición y tips de implementación del Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital dirigido a funcionarios y contratistas de la FUGA</i>

No. Indicador de producto al que contribuye en el Plan de Acción	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	ACCIONES	
				2020	2021
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	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, Componente 4, Actividad 2.1. <i>Articular el Sistema de Información ORFEO y SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) para la trazabilidad de los PQRS recibidos por múltiples canales.</i> En el mes de noviembre se realizaron las pruebas de interoperabilidad quedando en el mes de diciembre firmadas las actas de compromisos frente al web service e inicio de la integración.	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, Componente 4, Actividad 2.1. Mejorar el Sgdea-ORFEO y su integración con el SDQS-Bogotá te escucha para la trazabilidad de los PQRS gestionados.
3.1.7	servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centros de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva	1/08/2019	31/12/2028	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, Componente 4, Actividad 3.1. <i>Realizar una sensibilización para desarrollar y/o fortalecer competencias y habilidades en temas de Servicio a la Ciudadanía a los funcionarios públicos y contratistas de la entidad.</i> Se llevó a cabo en el mes de octubre con apoyo de la Intérprete de lengua de señas y guía intérprete para personas sordo ciegas Ruth Esperanza Pinzón un taller de lenguaje de señas permitiendo cualificar a algunos servidores de la entidad.	Aunque en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 no se reprogramó esta actividad, en el plan de trabajo del proceso de atención al ciudadano se gestionarán para la presente vigencia nuevas capacitaciones a mas servidores de la entidad, así como la gestión interinstitucional con el centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva.

2.2. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

En el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2020 se suscribieron los siguientes contratos con el objeto de garantizar el servicio y atención a la ciudadanía, así como en el desarrollo de las actividades del proceso y aquellas integradas a sus diferentes planes, programas y proyectos.

FUGA-56-2020-HERNANDO GÓMEZ, Prestar servicios de apoyo a la gestión a la Fundación

Gilberto Álzate Avendaño, orientado a la gestión documental y los trámites administrativos que se requieran al interior de la entidad.

Obligación No. 1: Apoyar los procesos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano que le sean requeridos.

Obligación No. 2: Registrar las PQRS allegadas diariamente a la entidad a través de los diferentes canales establecidos en la entidad y apoyar la consolidación de los informes periódicos relacionados con el tema.

Obligación No. 3: Efectuar seguimiento a la gestión de las PQRS allegadas a la entidad generando alertas permanentes a los responsables de dar respuesta, sobre los términos de vencimiento.

Obligación No. 4: Apoyar la actualización permanente de la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

FUGA-139-2020-GLORIA HELENA PATIÑO, Prestar los servicios profesionales de apoyo a la gestión en los temas relacionados con la gestión documental y la atención al ciudadano.

Obligación No. 1: Apoyar el proceso de integración del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA-Orfeo y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, y las actividades complementarias de seguimiento, evaluación y capacitación del proceso.

Obligación No.2 Apoyar la actualización y gestión permanente de los sistemas de gestión e información a la ciudadanía SDQS, GTyS, Mapa Callejero, SUIT, así como de la información inherente al proceso de Atención al Ciudadano en la página web institucional.

Obligación No. 3 Apoyar el desarrollo y seguimiento de las actividades establecidas en los diferentes planes institucionales, correspondientes a Gestión Documental y Atención al Ciudadano, en los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG.

Obligación No.4: Apoyar la actualización de los procedimientos, documentos, riesgos e indicadores asociados al proceso de atención al ciudadano.

Obligación No. 5: Apoyar la elaboración, análisis y publicación de los informes periódicos de atención al ciudadano, gestión de PQRS, defensor al ciudadano; así como la articulación y construcción de información con las áreas misionales, de acuerdo con la guía para reporte y seguimiento a la realización de eventos y satisfacción de asistentes y de usuarios de la FUGA.

Obligación No. 6: Apoyar la elaboración, análisis y publicación de los informes periódicos de atención al ciudadano, gestión de PQRS, defensor al ciudadano; así como la articulación y construcción de información con las áreas misionales, de acuerdo con la guía para reporte y seguimiento a la realización de eventos y satisfacción de asistentes y de usuarios de la FUGA.

Obligación No. 7: Apoyar y asistir a las reuniones y actividades de interacción institucional citadas por las diferentes instancias de articulación internas y/o externas.

FUGA-63-2020-IDELBER SÁNCHEZ, Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, para el desarrollo de software y soporte de bases de datos y aplicaciones que se requieran.

Obligación No. 2. Realizar el desarrollo de software necesarios para permitir mejoras, ajustes, estabilización, nuevas funcionalidades e integración con otros aplicativos, de los sistemas de gestión documental, gestión de biblioteca y servicio de base de datos, contemplando las fases de levantamiento de requisitos, diseño y prototipos, desarrollo, pruebas, ajustes, puesta en producción y soporte.

Obligación No. 6. Apoyar la elaboración de las especificaciones técnicas y prototipos de

interfaz de los desarrollos de software definidos por el proceso de gestión tecnológica y que no estén cubiertos por herramientas libres existentes.

2.3. Proponer y adoptar las *medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos* interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

En desarrollo del contrato de apoyo a la gestión FUGA-56-2020, se garantizó la gestión oportuna de los requerimientos ciudadanos allegados a la entidad a través de las *alertas periódicas* emitidas para prever los vencimientos normativo, así como su registro en el sistema Bogotá te escucha. De igual manera se analizó y dio respuesta a cada uno de los informes de seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, lo que derivó en el taller de lenguaje claro concertado con la Veeduría Distrital para mitigar las falencias identificadas y relacionadas con las respuestas fuera de los contextos de calidad, calidez y oportunidad; a través de este mismo contrato de apoyo a la gestión se garantizó el servicio de atención, información, orientación y registro del canal telefónico en los meses abril a julio en que fue suspendida la atención presencial por la cuarentena derivada de la pandemia por el covid-19.

2.4. Realizar el *seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento* y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

A través del presente informe del Defensor del Ciudadano de la vigencia 2020 y proyección de acciones para el 2021, se realiza el seguimiento al proceso de atención al ciudadano desde la gestión institucional realizada a las respuesta oportunas a los PQRS allegados en el periodo, así como a las actividades identificadas en los diferentes planes institucionales como lo es el *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*, a las *Acciones Correctivas y de Mejora derivadas de la auditoria interna al proceso de atención al ciudadano*, y externos a la Entidad como el *Plan de Acción para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad*, y el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG*, y del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión FURAG.

2.5. Velar por el *cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios* que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

Para el cumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los servicios que ofrece la entidad se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ Divulgación del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de los canales internos de la Entidad.
- ✓ Actualización en la página web institucional la Carta de Trato Digno al Ciudadano.
- ✓ Elaboración, análisis y publicación de los informes mensuales de PQRS los cuales contienen las solicitudes de acceso a la información pública realizadas a la Entidad.
- ✓ Actualización y publicación de los trámites y servicios que ofrece a la ciudadanía en la

Guía de Trámites y Servicios GTyS de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del DAFP.

- ✓ Actualización mensual y envío del certificado de confiabilidad de la información de la Guía de Trámites y Servicios y el mapa callejero a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019.

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

Para el cumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los servicios que ofrece la entidad se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ Radicación, registro y gestión de la totalidad de los requerimientos recibidos de la ciudadanía en el sistema de gestión documental Orfeo y en el SDQS Bogotá te escucha.
- ✓ Emisión de alertas periódicas para preveer el vencimiento normativo de los requerimientos recibidos de la ciudadanía.
- ✓ Divulgación del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Se realizó con el apoyo de Andrea Barrera de la Veeduría Distrital un taller de lenguaje claro que permita la elaboración de documentos comprensibles en lenguaje, estructura y diseño, que faciliten la comunicación con la ciudadanía.
- ✓ Se realizó con apoyo de la intérprete de lengua de señas y guía intérprete para personas sordo ciegas, Ruth Esperanza Pinzón, un taller de lenguaje de señas permitiendo cualificar a algunos servidores de la entidad.
- ✓ Se registraron avances en el plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Se desarrollaron las acciones del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía adoptado el 31 de enero de 2020.

3.2. 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.

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, se recomendó la implementación de un piloto de oficina cero papel, que trajo consigo la implementación de canales virtuales de comunicación con el ciudadano que permitieran a la entidad tener un contacto directo más rápido con sus usuarios.

Se implementó la Oficina Virtual de Correspondencia, con canales de acceso a través de llamada telefónica, portal web y correo electrónico para la recepción y envío de correspondencia y a través de video llamada por Google meet para promover las visitas a la oficina de atención al ciudadano, sin necesidad de desplazamientos. Los canales fueron divulgados 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. El



resultado del piloto de la oficina cero papel, que inició el 23 de junio de 2020 y termina el 30 de junio de 2021, será el instrumento que orientará el establecimiento de lineamientos precisos para interactuar de una manera confiable, eficaz, efectiva y eficiente con el ciudadano.

3.3. 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.

A continuación el *análisis consolidado de las peticiones registradas en la vigencia 2020* frente a las registradas en la vigencia 2019.

CANALES DE INTERACCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA ESTABLECIDOS

CANAL DE ATENCIÓN	2020		2019	
	TOTAL	%	TOTAL	%
CORREO ELECTRÓNICO	623	57%	182	19%
TELEFONO	423	39%	694	74%
WEB	35	3%	28	3%
ESCRITO	15	1%	29	3%
REDES SOCIALES	0	0%	0	0%
PRESENCIAL	0	0%	0	0%
BUZON	0	0%	0	0%
TOTAL GENERAL	1096	100%	934	100%

Es así como en 2020, el *correo electrónico* fue el canal de mayor uso por parte de la ciudadanía para realizar sus requerimientos, frente al año 2019 en donde fue el canal telefónico el de mayor utilización; esto derivado del posicionamiento que se realizó al correo atencionalciudadano@fuga.gov.co como canal único institucional para el recibo y envío de correspondencia y requerimientos ciudadanos como acción inmediata para no desatender la atención a la ciudadanía desde el inicio de la cuarentena derivada de la pandemia por el covid-19. En el anterior contexto el canal *escrito y/o* de recibo físico de correspondencia y requerimientos, también se reduce progresivamente dada la cultura del uso de los canales electrónicos y digitales.

Aunque el canal telefónico sigue teniendo gran relevancia de uso por parte de la ciudadanía para requerir información mayormente en temas misionales, durante los meses de marzo a mayo, de pleno confinamiento, su uso no fue mayor, reactivándose hacia los meses de junio y julio cuando se vuelve a la nueva normalidad de activación social y económica; en la actualidad el pbx es atendido por un tercero no vinculado directamente a la entidad, sino a través de la empresa que presta el servicio de seguridad y vigilancia en la Entidad, y que cumple con el rol de recepcionista de llamadas que, aunque tiene instrucción y seguimiento

periódico, se debe viabilizar la necesidad de que esta persona esté dentro la planta de personal de la entidad, que actualmente es precaria pues cuenta con tan sólo 31 empleos, o con un contratista, para lo que se requiere se apropien recursos en el presupuesto. Esta persona debe tener una formación más completa en los protocolos, canales y demás lineamientos de servicio a la ciudadanía que data en el manual distrital de servicio a la ciudadanía.

En el mismo sentido se realiza la atención *presencial* por parte del personal de la empresa que presta el servicio de seguridad y vigilancia, sin llevar un registro de atenciones presenciales al no estar dentro de sus obligaciones contractuales, únicamente las que por minuta se registren por control de seguridad y protocolo de bioseguridad.

Las *redes sociales* (Facebook, Instagram, Twitter), aunque son de gran relevancia para la promoción y divulgación de toda la actividad artística y cultural de la entidad, no cuentan con lineamientos e instrumentos institucionales que permitan a los contratistas que las operan (porque no hay personal de planta para ello, ni existe una oficina de comunicaciones en la entidad) la identificación, registro y direccionamiento de los posibles requerimientos en el contexto de PQRS para su radicación y gestión establecida en los demás canales como el correo electrónico y el escrito.

El *buzón* (cajillas de madera ubicadas en la sede principal y sede casa amarilla) en los últimos años de los que se tiene registro, no es utilizado por la ciudadanía para efectuar requerimientos, pues al haber una atención "*presencial*" no ven necesario utilizar este medio.

TIPOLOGIAS O MODALIDADES

TIPOLOGIA DE PQRS	2020		2019	
	TOTAL	%	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1087	99%	881	94%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	0%	22	2%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	0%	18	2%
QUEJA	3	0%	5	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0%	1	0%
RECLAMO	2	0%	3	0%
SUGERENCIA	1	0%	0	0%
CONSULTA	0	0%	4	0%
COPIA	2	0%	0	0%
TOTAL GENERAL	1096	100%	934	100%

El siguiente análisis corresponde a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

El derecho de petición de interés particular que es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés

particular y a obtener pronta resolución, en ambas vigencias fue la tipología más utilizada o de mayor registro; seguidas por las solicitudes de acceso a la información y al derecho de petición de interés general.

En la vigencia 2020 se presentaron las siguientes quejas, denuncia por actos de corrupción y reclamos:

- **Queja - Enero:** ... respetada doctora Mónica María Ramírez Hartman, en días pasados se solicitó por este medio aclaración de si el señor Juan Manuel Díaz Castro actual contratista de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y quien también actúa como gerente administrativo y financiero de la Fundación Nacional Batuta tiene algún impedimento para ejercer en dos entidades que administran recursos públicos ... Peticionario - Anónimo.
- **Queja - Junio:** ... buen día me permito solicitar rectificación del rechazo de mi propuesta ensamble arsis dado que el motivo carece de sustento al decir que en la convocatoria se solicitaba la hoja de vida del representante y no la del participante que este caso es la agrupación hay que aclarar que en ítems como fotocopia de cedula y certificado de residencia si especifica la figura de representante y miembros de la propuesta además es de anotar que se adjuntaron las hojas de vida de todos los miembros (incluyendo el representante) y los soportes del participante ensamble arsis dado que no tiene sentido que siendo agrupación musical no se adjunten los soportes referentes a la misma es decir se adjuntó lo solicitado para satisfacer las dos interpretaciones (de hoja de vida de cada miembro de la agrupación o propuesta). agradezco su atención y colaboración dado que es evidente un error en este primer filtro... Peticionario - Ensamble Iris.
- **Queja - Noviembre:** ... buenos días mi nombre es Sara Colmenares escribo en representación de la agencia de viajes peleanus sas. Somos aplicantes a la convocatoria escultural en la candelaria. por cuestiones de viajes y por el festivo no pudimos obtener unos documentos a tiempo para cargar al sistema antes del 30 de octubre. sin embargo cuando ampliaron la convocatoria hasta el 2 de noviembre creímos que podríamos alcanzar a aplicar. no se si ustedes notaron que 2 de noviembre era festivo. en términos de horario comercial un festivo incluso un sábado o un domingo no es útil para la mayoría de actividades y servicios que se pueden obtener en un día hábil. por esta razón queremos dejar el precedente de nuestra disconformidad en relación con la ampliación de la fecha ya que esta fecha no actuó efectivamente como una ampliación del tiempo de aplicación. será posible que ustedes enmienden ese error porque pensamos que es un error activando el día de hoy para terminar con las aplicaciones. si no queremos dejar este precedente como queja y reclamo. estaremos atentos a su respuesta. saludos cordiales... Peticionario - Sara Lucia Colmenares Trejos.
- **Denuncia por actos de corrupción - Julio:** ... ACTOS DE CORRUPCION EN ADJUDICACION DE CONTRATOS DE LA SECRETARIA GENERAL ... Peticionario - Anónimo.
- **Reclamo - Enero:** ... reclamo por interrupción de exposición en fuga ... Peticionario - Paul Walther Guerrero León.

- **Reclamo - Febrero:** ... reclamo por interrupción de exposición en fuga ...
Peticionario - Angélica Chavarro Franco.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	2020		2019	
	TOTAL	%	TOTAL	%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS	882	80%	276	30%
TALLERES DE FORMACIÓN ARTISTICA	100	9%	208	22%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	43	4%	91	10%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	8	1%	68	7%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	38	3%	57	6%
BRONX - DISTRITO CREATIVO	7	1%	57	6%
PROGRAMACIÓN ARTISTICA Y CULTURAL	2	0%	53	6%
FESTIVAL CENTRO	0	0%	38	4%
TEMAS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	14	1%	31	3%
VENTA DE BOLETERIA	0	0%	15	2%
ALQUILER AUDITORIO	0	0%	17	2%
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	0	0%	13	1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	0	0%	4	0%
BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	0	0%	2	0%
COMUNICACIONES & PRENSA	2	0%	2	0%
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	0%	2	0%
TOTAL GENERAL	1096	100%	934	100%

Los temas relacionados con la misionalidad de la Entidad son los de mayor requerimiento registrado; el Programa Distrital de Estímulos PDE cuyos requerimientos son canalizados a través del correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co el cual se encuentra registrado en todas las cartillas de las becas del PDE como único canal de entrada y respuesta a los requerimientos de artistas interesados o participantes del mismo. Los subtemas subsiguientes, también asociados a temas misionales, de mayor registro, fueron los relacionados con *talleres de formación artística, Bronx Distrito Creativo, programación artística y cultural, Festival Centro, temas de lectura y bibliotecas, venta de boletería y alquiler auditorio.*

A continuación también se presenta un *análisis de los informes de seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha*, recibidos durante la vigencia 2020 de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha quienes desarrollan un protocolo para el análisis de las respuestas y trámites efectuados por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía; esto permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al

ciudadano una atención con calidad tomando en cuenta los criterios de *coherencia, claridad, calidez y oportunidad*, reiterando la importancia de garantizar la atención de las peticiones ciudadanas en los términos de Ley.

MES	Total PQRS	PQRS Evaluados	%	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Febrero	18	8	44%	14	4	13	5	14	4	11	7
				78%	22%	72%	28%	78%	22%	61%	39%
Marzo	64	27	42%	16	11	15	12	16	11	16	11
				59%	41%	56%	44%	59%	41%	59%	41%
Abril	45	19	42%	18	1	15	4	17	2	18	1
				95%	5%	79%	21%	89%	11%	95%	5%
Mayo	87	24	28%	15	9	14	10	15	9	15	9
				63%	38%	58%	42%	63%	38%	63%	38%
Junio	125	24	19%	5	19	4	20	4	20	5	19
				21%	79%	17%	83%	17%	83%	21%	79%
Julio	50	24	48%	19	5	17	7	19	5	19	5
				79%	21%	71%	29%	79%	21%	79%	21%
Octubre	93	14	15%	13	1	11	3	13	1	11	3
				93%	7%	79%	21%	93%	7%	79%	21%
Noviembre	71	14	20%	11	3	11	3	11	3	11	3
				79%	21%	79%	21%	79%	21%	79%	21%
Diciembre	34	11	32%	11	0	11	0	11	0	10	1
				100%	0%	100%	0%	100%	0%	91%	9%
TOTALES	587	165	32%	74%	26%	68%	32%	73%	27%	70%	30%

Conclusiones:

De la evaluación realizada al 32% del total de los requerimientos registrados, el 71% cumplen con los criterios de *coherencia, claridad, calidez y oportunidad* los cuales deben ser integrales en la totalidad de las respuestas dadas a la ciudadanía; el 29% no cumplen con estos criterios razón por la cual se debe reforzar y fortalecer las capacidades de los servidores (funcionarios y contratistas) en las respuestas brindadas a cada requerimientos recibido. Como se analizó en el segmento anterior de este informe, más del 80% de los subtemas más reiterados corresponden a los temas misionales de la entidad, por ende, es allí en donde se concentra la mayor cantidad de gestión de PQRS recibidos en la entidad y en donde se deben centralizar las jornadas de capacitación para mitigar estos impactos negativos en la atención al ciudadano y ganar su confianza..

3.4. 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.

Dadas las disposiciones de confinamiento derivado por la pandemia de covid-19 se suspendió a partir del 20 de marzo de 2020 la prestación de servicios presenciales y se fortaleció la atención a través de canales virtuales, como se mencionó anteriormente. Se promocionó, por ejemplo, el correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co, y para la presentación de denuncias por corrupción, quejas, reclamos y sugerencias, el acceso por la herramienta - Bogotá Te Escucha del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones, en la Web www.bogota.gov.co/sdqj/.

De igual forma se priorizó la actualización permanente en la página web institucional de la información relacionada con:

Mecanismos para la atención al ciudadano

- Bogotá Te Escucha - Sistema distrital de quejas y soluciones
- Punto de Atención y Defensor del Ciudadano
- Formulario de contacto (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias)
- Solicitudes de información, quejas y denuncias con identificación reservada (anónimo)
- Localización física, horarios y días de atención
- Ubicación sedes, dependencias y horarios
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales

Información de interés

- Datos abiertos
- Publicaciones
- Convocatorias FUGA
- Acuerdos de Junta Directiva
- Preguntas frecuentes
- Glosario FUGA
- Noticias
- Calendario de actividades

Información para niños y jóvenes

- Fugarte

Información adicional

- Biblioteca especializada en historia política
- Mapa callejero
- Manual de servicio a la ciudadanía
- Carta de trato digno al usuario
- Uso adecuado de las instalaciones
- Criterio diferencial
- Festival Centro
- Clubes y Talleres
- Instancias de Coordinación
- Protocolo de bioseguridad para prevenir el contagio y la transmisión del covid 19

Se realizó la divulgación a través de los canales internos de la FUGA el *Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital* a los funcionarios públicos y contratistas de la entidad con el fin de dar a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía y los canales de interacción



disponibles.

- 3.5.** 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.

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 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.

A través de la Oficina de Comunicaciones se realizan pruebas para la implementación del servicio de chat para el servicio a la ciudadanía, pero por la arquitectura tecnológica en que está desarrollada la página web institucional no es posible la adición de este servicio. En acercamientos con la Empresa de Teléfonos de Bogotá - ETB para el fortalecimiento de las TI en la Entidad, se incluyó en la agenda del proceso, la viabilidad de implementar este servicio de chat a través de los servicios que ofrece la ETB.

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

El presente informe es el correspondiente a la vigencia 2020, pero de igual manera se han elaborado los siguientes informes que se encuentran publicados en la página web institucional en el link <https://fuga.gov.co/transparencia/atencion-defensor-ciudadano>.

Informe defensor del ciudadano - Enero a Noviembre / 2019
Informe defensor del ciudadano - Enero a Junio / 2019
Informe defensor del ciudadano - Julio a Diciembre / 2018
Informe defensor del ciudadano - Enero a Junio / 2018
Informe defensor del ciudadano - Marzo a Junio / 2017
Informe defensor del ciudadano - Julio a Octubre / 2017

- 3.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (30 de diciembre 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, y se dictan otras disposiciones. (Decreto 847, 2019, art. 14).

A continuación se relacionan los hallazgos de la auditoria al proceso de atención al ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno y el cual hace parte integral del presente informe para la vigencia 2020.

ACPM Derivadas de los hallazgos de la Auditoria al Proceso de Atención al Ciudadano

HALLAZO	ACCIÓN
Cumplimiento parcial de los requisitos relacionados con infraestructura física y Atención a población vulnerable	PAAC - C4. Atención Ciudadano, 2. Fortalecimiento de los canales de atención, 2.4 Plantear alternativas



<p>expuestos en los numerales 1.1 Infraestructura física y 1.2 Atención a población vulnerable (En condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, población LGTBI, entre otras).</p>	<p>para la instalación física de la oficina de atención a la ciudadanía que cumpla con los estándares de accesibilidad.</p>
<p>El Plan Institucional de Capacitación aprobado para la vigencia 2020 no cumple con los requisitos establecidos en el Acuerdo 51 de 2001 Art. 3: "Se incluirán en sus planes de capacitación de que trata el Decreto Ley 1567 de 1998, los programas necesarios para preparar a los funcionarios que deban atender en las ventanillas u oficinas dispuestas en el artículo primero del presente Acuerdo." Y el Decreto 847 de 2019: Parágrafo 3. "Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización".</p>	<p>PAAC - C4. Atención Ciudadano, 3. Talento Humano, 3.1 Realizar una sensibilización para desarrollar y/o fortalecer competencias y habilidades en temas de Servicio a la Ciudadanía a los funcionarios públicos y contratistas de la entidad.</p>
<p>Teniendo en cuenta lo evidenciado en el Numeral 2.1 Informes de gestión de peticiones ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas (Decreto 371 de 2020 - artículo 3); del presente informe: - No se está dando cumplimiento al registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. - En el mes de febrero no se remitió a la Secretaría General, el informe estadístico mensual de PQRS</p>	<p>P.A. PPDSC 3.1.2 Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha": Se suscribió contrato de prestación de servicios profesionales para apoyar el monitoreo permanente a los registros en el SDQS y las respuestas generadas a los pqrs.</p>
<p>De acuerdo al numeral 2.2 Aspectos específicos de la atención de Peticiones Verbales (Decreto 1166 de 2016): del presente informe: - No se han habilitado los medios tecnológicos o electrónicos que permitan la recepción de peticiones verbales por fuera de las horas de atención al público - No se deja constancia, ni se radican la totalidad de las peticiones verbales que ingresan a la entidad - No se evidenció el registro de las respuestas dadas por la entidad a las solicitudes de información que ingresaron en el periodo auditado.</p>	<p>Proyección para el fortalecimiento de la atención del canal telefónico el cual actualmente es atendido por un tercero vinculado al servicio de vigilancia, así como el fortalecimiento de la plataforma tecnológica pbx con recepción de llamadas fuera de horarios mediante buzones de mensajes.</p>
<p>De conformidad con la verificación realizada a la muestra seleccionada en el desarrollo de la presente auditoria, se observó que 2 peticiones fueron respondidas de manera extemporánea de conformidad con los plazos requeridos por las entidades solicitantes de la información. (Ver numeral 2.4 del presente informe)</p>	<p>P.A. PPDSC 3.1.2 Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha": Se suscribió contrato de prestación de servicios profesionales para apoyar el monitoreo permanente a los registros en el SDQS y las respuestas generadas a los pqrs. Fortalecimiento del sistema de alertas para preveer el vencimiento procedimental para las generaciones de respuestas extemporáneas.</p>
<p>No se evidenció el cumplimiento de las funciones establecidas en los numerales 1, 2 y 6 del artículo 14 del Decreto 847 de 2019, expuestos en el acápite 3 del presente informe "Defensor del Ciudadano".</p>	<p>Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: 1. Velar porque 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. 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.</p>
<p>El componente 2 Estrategia Anti trámites, aprobada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC</p>	<p>PAAC - C2 Anti trámites, Virtualizar parcialmente el proceso de registro e inscripción al programa de</p>



vigente, no se encuentra registrada en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

Clubes & Talleres

4. Conclusiones y recomendaciones:

Como se ha evidenciado en el desarrollo del presente informe es importante robustecer el proceso de servicio a la ciudadanía hacia todos los componentes extraídos de la normatividad vigente que orienta la adecuada prestación de los servicios y de la atención al ciudadano en la Entidad.

Es importante transversalizar el proceso de servicio a la ciudadanía el cual actualmente está enfocado a la gestión oportuna de los PQRS allegados a la Entidad; es importante que sea parte integral de las áreas misionales y que se condicione un canal permanente de interlocución para retroalimentar y tener una misma línea de acción de cara al beneficio ciudadano.

El componente de capacitación es de vital relevancia en esta vigencia 2021 con el fin de mejorar la calidad de las respuestas a los ciudadanos, lo que redundará en mejorar la confianza de los usuarios en la Administración.

Anexos que hacen parte del presente informe:

- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2020.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 2020.
- Informe final auditoria interna al Proceso de Atención al Ciudadano.
- ACM derivadas de la Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano.
- Informes de seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha 2020.
- Informe de seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el distrito capital (Segundo semestre 2019 y primer semestre de 2020) - Veeduría Distrital.

Documento 20212300010223 firmado electrónicamente por:

Martha Lucía Cardona Visbal, SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA,
Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 03-02-2021 18:31:39

Aprobó: Juan Alfonso Uribe Rozo - Profesional Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Gestión Documental



98d51219a2aad18b896b512e5e834f3ae7cfd7c70492265eacbe920f6325792

fdabc

