



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA


### GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### INFORME PQRSD MES DE FEBRERO 2022

**Decreto Distrital 371 de 2010**

**Abril de 2022**



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






FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS .....	4
2. CANALES DE INTERACCIÓN .....	5
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.....	5
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	8
5. TOTAL PQRSD TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....	8
6. VEEDURIAS CIUDADANAS .....	8
7. PETICIONES CERRADAS .....	9
8. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA.....	11
10. TIPO DE PERSONA .....	13
11. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS .....	13
12. CONCLUSIONES .....	15



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






FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en febrero de 2022 a través de Bogotá Te Escucha, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.



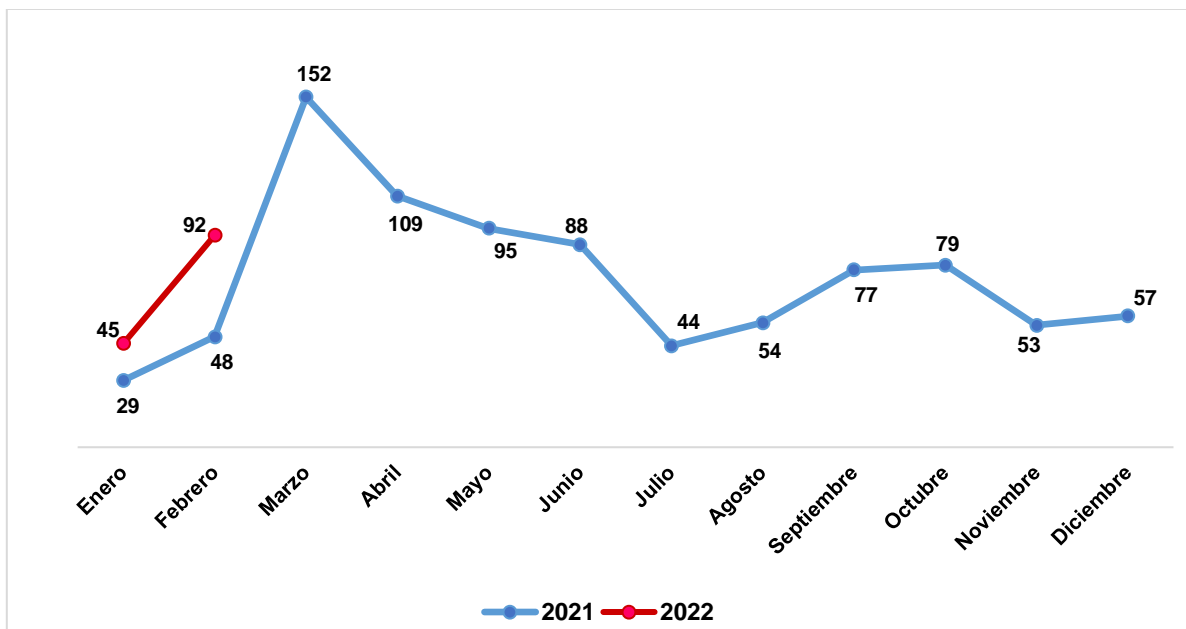
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS

De acuerdo con la información consolidada en el Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, durante el mes de febrero de 2022 ingresó un total de noventa y dos (92) peticiones ciudadanas a nombre de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, las cuales también se encuentran registradas en el sistema de gestión documental de la entidad ORFEO. De esta manera, la FUGA cumple con lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

*Gráfica 1. Peticiones registradas*



*Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.*

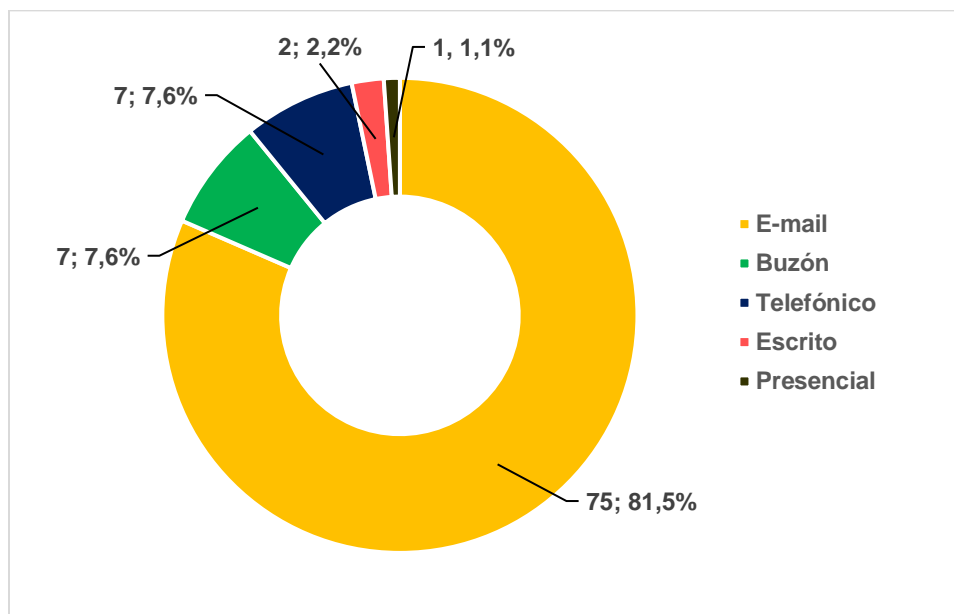
Igualmente, podemos indicar que durante el mes se generó un aumento del número de peticiones en 44, lo que representa un 47,8% más respecto a febrero del año 2021. Además, observamos que se registraron 47 solicitudes adicionales en comparación al mes anterior (enero), reflejando un incremento del 51,1% respecto a este.



## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

El siguiente análisis corresponde a los canales de interacción contemplados en el Decreto 197 de 2014 - Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía; en la que se discrimina el total de peticiones registradas de acuerdo al canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la entidad por parte de la ciudadanía.

**Gráfica 2.** Canales de interacción.



**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Durante el mes de febrero los tres canales más utilizados fueron el e-mail con 75 PQRS registradas por la entidad, lo cual representa el 81,5% de participación, seguido por el buzón y el canal telefónico; cada medio registra 7 PQRS, equivalente al 7,6% del total. Los demás canales reúnen el 3,1% restante.

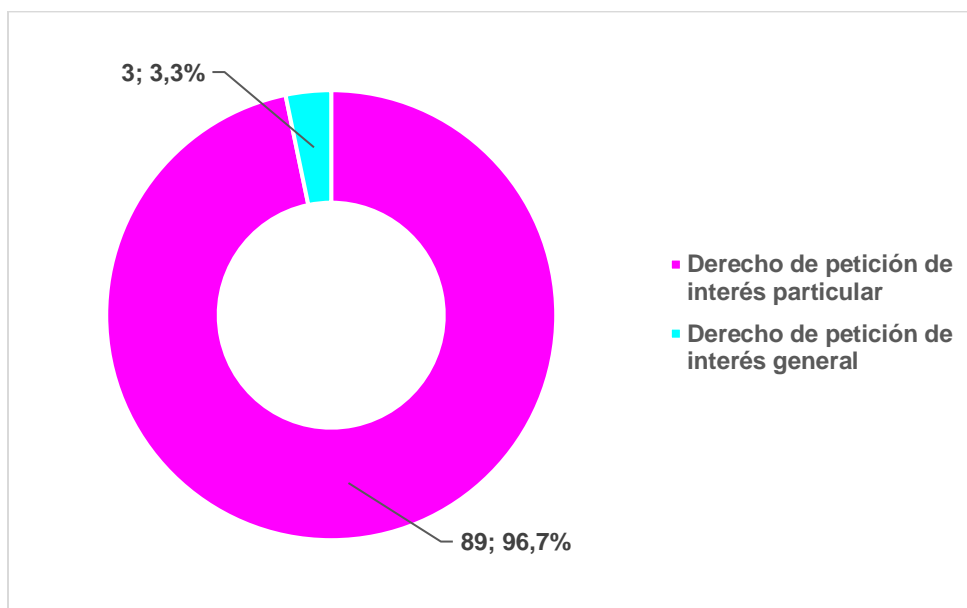
## 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la siguiente gráfica se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad de acuerdo a su tipología. Para febrero de 2022, 89 PQRS (96,7%) corresponden a derechos de petición de interés particular y 3 PQRS (3,3%) son derechos de petición



de interés general.

**Gráfica 3.** *Peticiones recibidas según tipología*



*Fuente:* Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

En el marco del presente informe, se hace importante tener en cuenta la definición de tipologías definidas dentro del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha:

**CONSULTA:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

**DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

**FELICITACIÓN:** Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

**SOLICITUD DE COPIA:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.


**QUEJAS:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMOS:** Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

**SUGERENCIA:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



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





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



#### 4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Para este período no se recibió ninguna solicitud de acceso a la información pública.

#### 5. TOTAL DE PQRSD TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Se realizaron trece (13) traslados por no competencia a las siguientes entidades: Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (4 PQRs); Secretaría Distrital de Integración Social (4 PQRs); IPES (2 PQRs); Secretaría Distrital de Salud (2 PQRs) y la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (1 PQRs).

#### 6. VEEDURIAS CIUDADANAS


Las Veedurías Ciudadanas tienen como objetivo vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, los cuales señalan: “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos, esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Para el mes de febrero no se registraron solicitudes de veeduría ciudadana.

#### 7. PETICIONES CERRADAS

Durante el mes de febrero del 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño respondió un total de 75 peticiones ciudadanas. Comparativamente, el número de peticiones solucionadas aumentó en 31, lo cual representa un 41,3% más respecto al mismo mes del año pasado. Igualmente se evidencia un incremento de 34 peticiones en comparación al mes anterior (enero), lo que equivale a 45,3% en referencia a dicho período, como se observa en el gráfico.

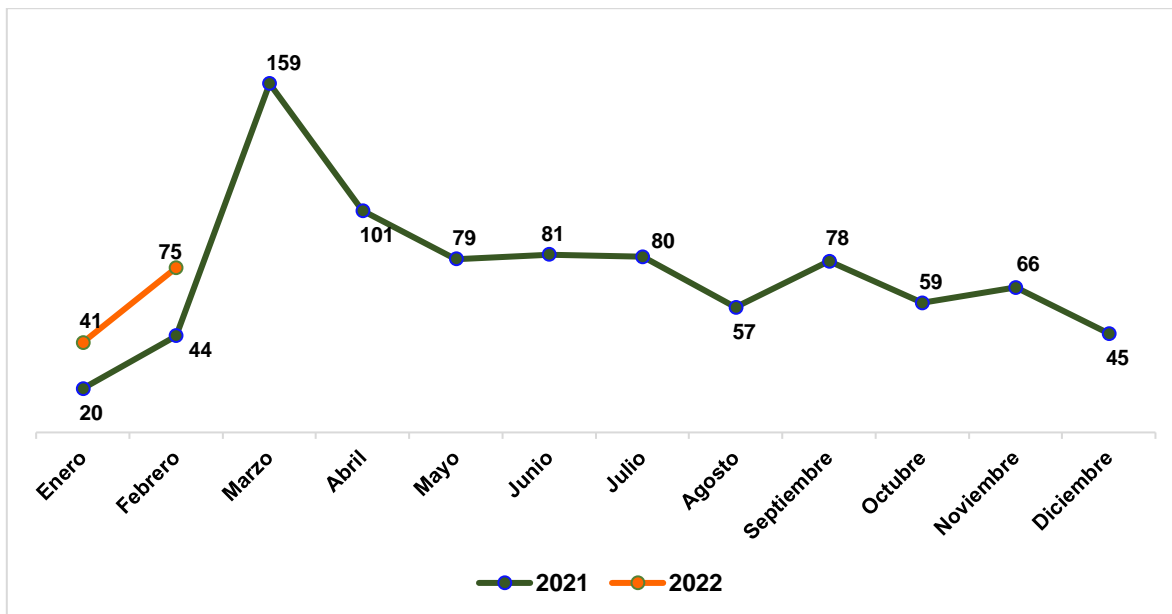


Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)





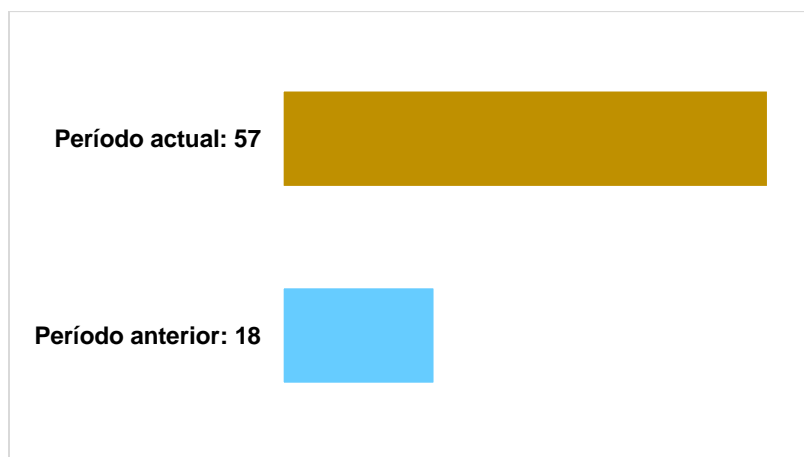
**Gráfica 4. Peticiones cerradas.**



**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

La siguiente gráfica nos muestra el total de requerimientos gestionados y cerrados durante el periodo del presente informe (febrero de 2022), y aquellos que fueron gestionados de periodos anteriores (enero de 2022) sin querer esto indicar que se hayan tramitado fuera de los tiempos normativos de ley.

**Gráfica 5. Peticiones tramitadas por períodos**



**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

## 8. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer las categorías y subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como determinar las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Con base en las 75 respuestas emitidas durante el mes de febrero de 2022 por la Fundación Gilberto Álzate Avendaño FUGA, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en la entidad:

*Tabla 1. Categorías y subtemas de PQRS gestionadas por la FUGA en 2021*

Categoría subtema	Subtema	Cantidad	Participación
Convocatorias	Programa de Estímulos	34	45,3%
Oferta artística y cultural	Programación artística y cultural	15	20%
Talento Humano y contratación	Administración del talento humano	10	13,3%
	Gestión contratistas	3	4%
	Total categoría	13	17,3%
Asuntos administrativos	Temas administrativos	6	8%
Gestión de Comunicaciones, eventos o invitaciones	Comunicaciones, prensa y protocolo	3	4%
Distritos creativos y economía naranja	Bronx Distrito Creativo	2	2,7%
Gestión lectura y bibliotecas	Temas de lectura y biblioteca	1	1,3%
Servicio a la Ciudadanía	Atención y Servicio a la Ciudadanía	1	1,3%



Total general	75	100%
---------------	----	------

*Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.*

A partir de la información anterior se puede afirmar que las tres categorías de subtemas más reiteradas para la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA son: 1) Convocatorias, 2) Oferta artística y cultural, y 3) Talento Humano y contratación. Con relación a los subtemas pertenecientes a cada una de las categorías mencionadas se encuentra, respectivamente, que *Programa de estímulos* abarca el 45,3% del total con 34 PQRS gestionadas, mientras que *Programación artística y cultural* registra 15 PQRS, equivalente al 20% de la participación global; para la tercera categoría, el número de PQRS (13, que representan el 17,3%) se distribuye entre los subtemas *Administración del Talento Humano* con 10 PQRS, lo que equivale al 13,3% y *Gestión contratistas* en la que se tramitaron 3 PQRS, representando el 4%.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

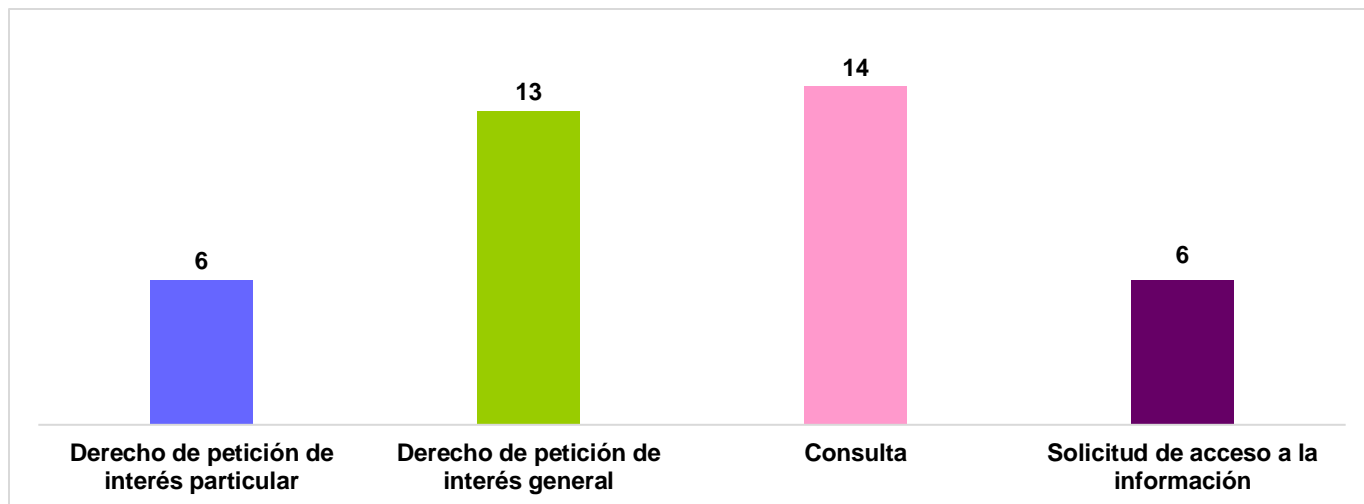
Es importante señalar que la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020 aún continúa vigente:

*“(...) 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. (...)”.*



A continuación, se presentan los tiempos promedio de las respuestas definitivas emitidas por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA, ponderados según su tipología:

**Gráfica 6.** Tiempo promedio días de respuesta por tipología



*Fuente:* Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

El tiempo promedio total para el cierre de PQRS ciudadanas fue de 10 días, lo cual indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

## 10. TIPO DE PERSONA

De las 75 PQRS objeto de cierre durante el mes de febrero, 63 (84%) fueron realizadas por personas naturales y 11 (14,7%) por personas jurídicas, en tanto que 1 PQRS (1,3%) no especifica el tipo de persona del requiriente.

**Tabla 2.** Tipos de persona

Tipo de persona	No. de peticiones	Participación
Natural	63	84%
Jurídica	11	14,7%
Sin especificar	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## 11. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, se desarrolló un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las entidades del Distrito, con el cual se busca realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

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

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

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

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

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA (MS):** Hace referencia a la correcta utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

---

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



La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó un informe de estudio a las respuestas de PQRSD mensual a través de la evaluación del muestreo aleatorio para los requerimientos cerrados en el mes de febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño. Para este mes se llevó a cabo el análisis de 23 respuestas emitidas por la Entidad, cuyos resultados se ilustran a continuación:

**Tabla 3.** Resultados cuantitativos evaluación calidad y oportunidad de respuestas.

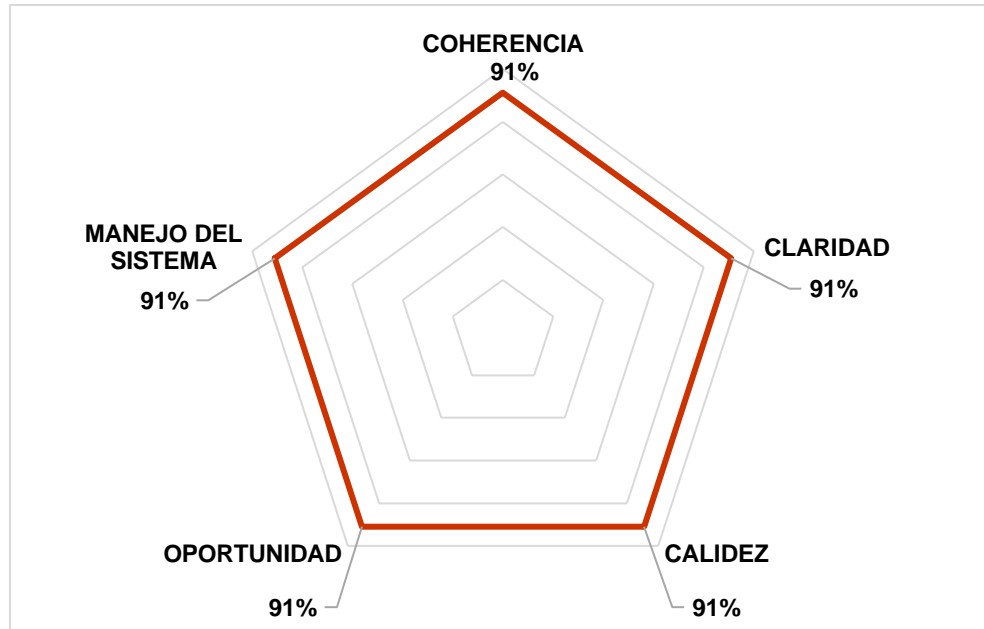
POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
75	23	21	2	21	2	21	2	21	2	21	2
		91%	9%	91%	9%	91%	9%	91%	9%	91%	9%

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

Del total de respuestas analizadas, 2 (9%) presentan observaciones relacionadas al no cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, ya que en uno de los requerimientos no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, mientras que para el otro la entidad no anexó el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana (e-mail), incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Teniendo en cuenta lo anterior, el indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha en el mes de febrero de 2022 para la Fundación Gilberto Alzate Avendaño es del 91%, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



Gráfica 7. Resultado porcentual evaluación mensual calidad y oportunidad de respuestas



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

## 12. CONCLUSIONES

- Conjunto al sistema de alertas semanal que establece un control y seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y la divulgación del informe mensual que permite visualizar el nivel de cumplimiento interno de los criterios de calidad, calidez, oportunidad y manejo del sistema establecidos por la Secretaría General, se implementó el sistema de alertas diarias individuales, el cual busca garantizar que las PQRS a punto de cumplir los tiempos de ley para su respuesta sean gestionadas por los funcionarios competentes dentro de los mismos.
- Tras la aprobación del *Protocolo para la atención a la ciudadanía a través del Whastapp institucional* en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, se continúa el proceso de revisión y adecuación de los procedimientos que permitan llevar a cabo una correcta gestión de PQRSD que ingresen por este medio, en cumplimiento de los lineamientos establecidos desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




- En el marco del Plan Institucional de Capacitación (PIC) se han impartido las primeras inducciones y capacitaciones sobre el Manual de Atención al Ciudadano de la entidad y manejo apropiado del aplicativo informático de gestión documental electrónica ORFEO, con el propósito de orientar en una forma más clara y concreta acerca del adecuado trámite de PQRSD que se presenten ante la misma y de esta mejorar la calidad en el servicio hacia la ciudadanía interesada en la oferta artística, creativa y cultural de la FUGA.

**Elaboró y revisó:** Sergio Yesid Sandoval Díaz.

Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano.



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







Radicado: **2022300039393**

Fecha 20-04-2022 15:43

**Documento 20222300039393 firmado electrónicamente por:**

**Sergio Yesid Sandoval Díaz**, Profesional Universitario, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 20-04-2022 15:46:55



256d2bf71ea84c058b9b3f685bb3389080bd01a27c8550c309eb595a16bb4258

