



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA


### GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### INFORME PQRSD MES DE ABRIL 2022

**Decreto Distrital 371 de 2010**

**Junio 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 .....	8
8. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA.....	11
10. TIPO DE PERSONA .....	12
11. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS .....	12
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 abril de 2022 a través del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 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.



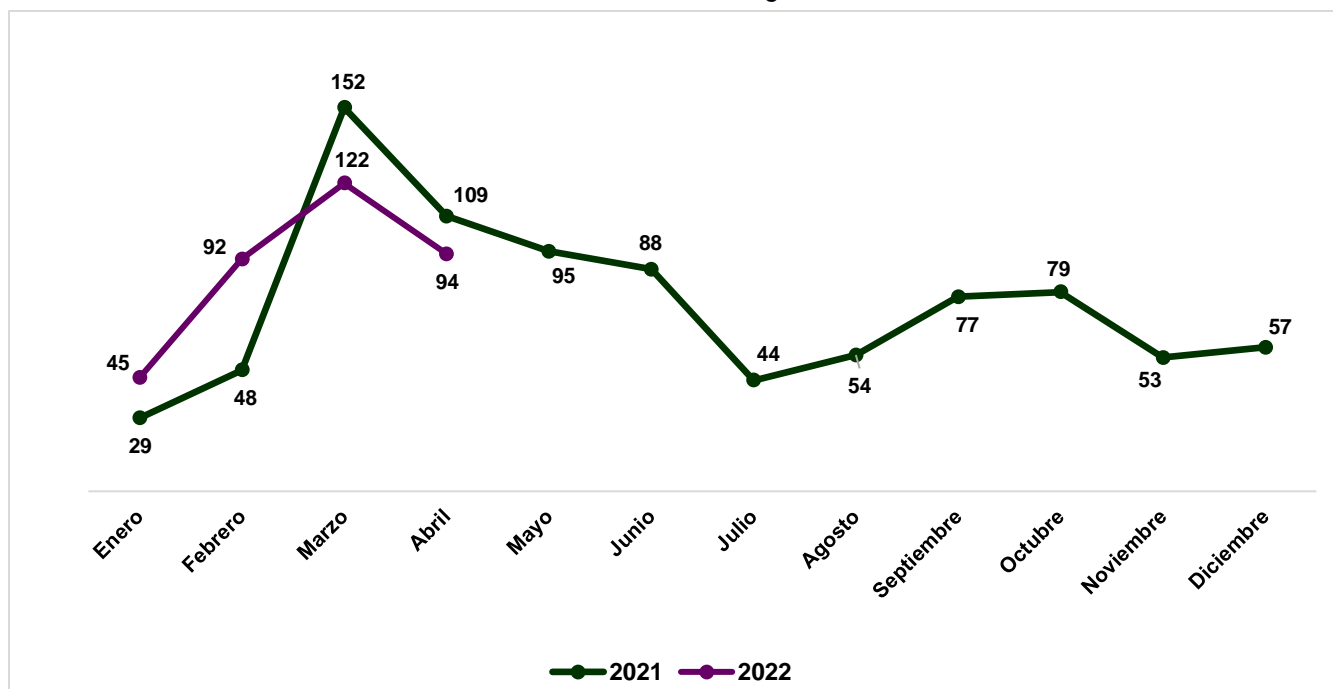
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



## 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 abril de 2022 ingresó un total de noventa y cuatro (94) peticiones ciudadanas a nombre de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, las cuales también se encuentran registradas en el aplicativo informático 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.*

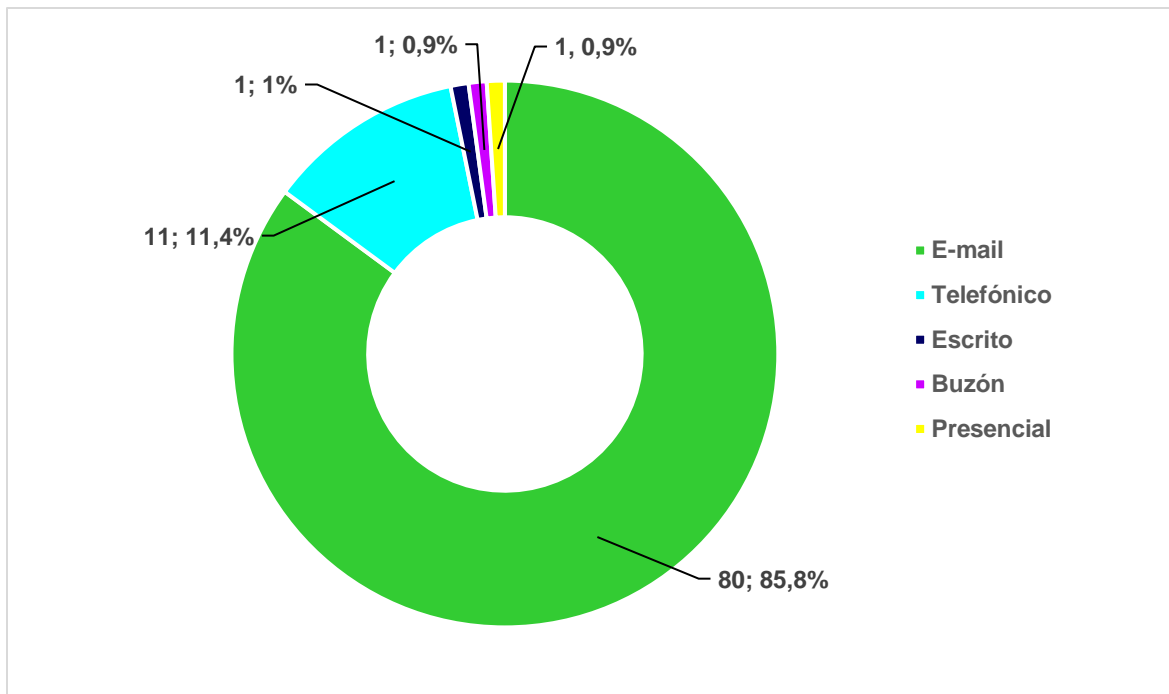
Igualmente, podemos indicar que durante el mes se generó una disminución en el número de peticiones en 15, lo que representa un 13,8% menos respecto a abril del año 2021. Además, se observa que el número de PQRSD se redujo en 28, si se compara con el mes inmediatamente anterior (marzo), lo que se traduce en un 22,9% menos 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 abril los tres canales más utilizados fueron el e-mail con 80 PQRS registradas por la entidad, lo cual representa el 85,8% de participación, seguido del canal telefónico; que registra 11 PQRS, equivalente al 11,4% del total y el medio escrito, con 1 PQRS, abarcando un 1%. Los medios buzón y presencial agrupan el 1,8% restante, con 1 PQRS para cada canal.

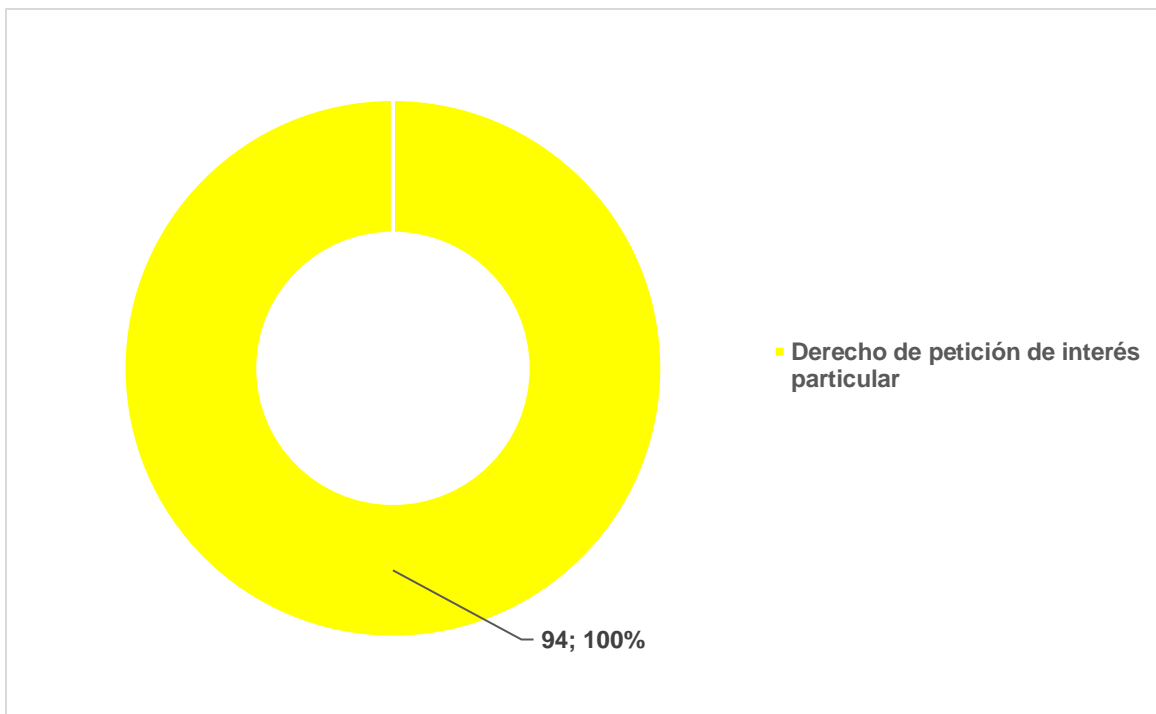
## 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la siguiente gráfica se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad de acuerdo a su tipología. Según los datos analizados, para el mes de abril noventa



y cuatro (94) PQRS correspondieron a derechos de petición de interés particular, lo cual representa el 100% del conjunto.

**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,



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

**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 el presente período, no se recibieron solicitudes de acceso a la información pública.

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

En el transcurso del mes de abril se realizaron tres (3) traslados por no competencia al Instituto Distrital de las Artes IDARTES (3 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 abril no se registraron solicitudes de veeduría ciudadana.

#### 7. PETICIONES CERRADAS

Durante abril de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA respondió un total de cien (100) peticiones ciudadanas. Comparativamente, el número de PQRS solucionadas disminuyó en una (1), lo cual representa un 1% menos respecto al mismo mes del año pasado. Igualmente, se evidencia una reducción de veintidós (22) peticiones en relación al mes anterior (marzo), lo que equivale a un 18% menos en referencia a dicho período, como se observa en el siguiente gráfico:

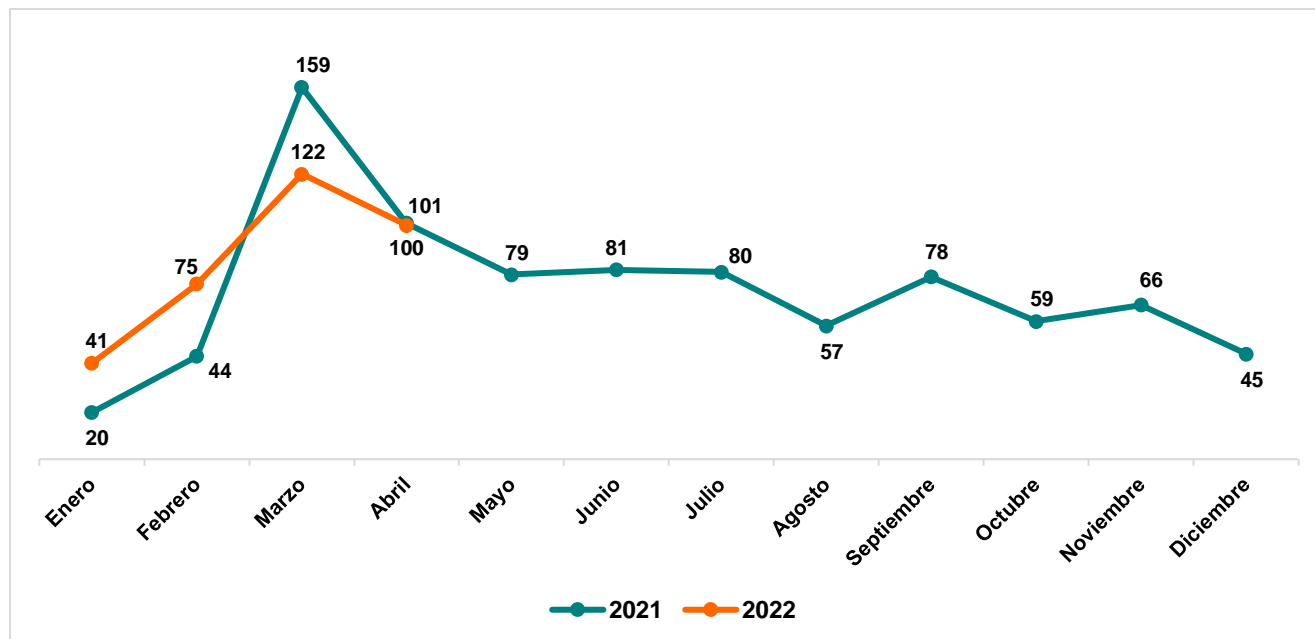


Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)





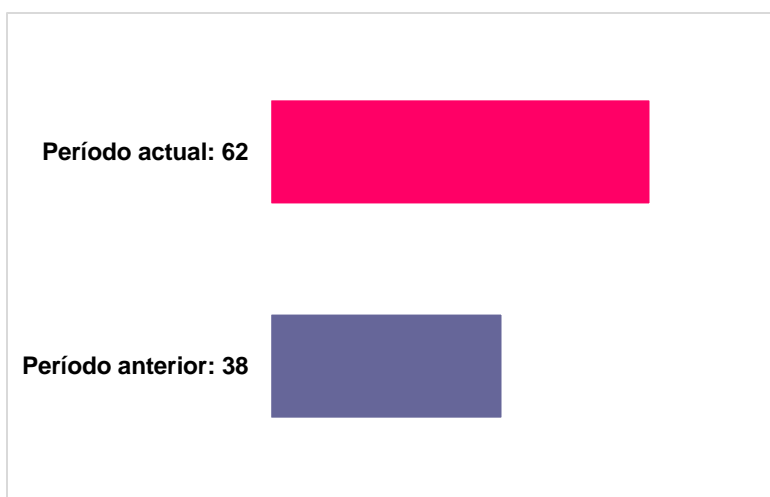
Gráfica 4. Peticiones cerradas.



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 (abril de 2022), y aquellos de periodos anteriores (marzo 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, toda vez que reflejan los servicios y procesos administrativos de principal interés para los usuarios y grupos de valor, así como determinar las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a mitigar el impacto proveniente de riesgos materializables asociados a los mismos.

Con base en las 100 respuestas emitidas durante el mes de abril 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 abril de 2022*

Categoría subtema	Subtema	Cantidad	Participación
Convocatorias	Programa de Estímulos	59	59%
Oferta artística y cultural	Programación artística y cultural	15	15%
Talento Humano y contratación	Administración del talento humano	10	10%
	Gestión contratistas	3	3%
	Total categoría	13	13%
Préstamo y uso de equipamientos culturales FUGA	Auditorio y Muelle	8	8%
Gestión de Comunicaciones, eventos o invitaciones	Comunicaciones, prensa y protocolo	4	4%
Distritos creativos y economía naranja	Bronx Distrito Creativo	1	1%
<b>Total general</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

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





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



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 59% del total con 59 PQRS gestionadas, mientras que *Programación artística y cultural* registra 15 PQRS, equivalente al 15% de la participación global; para la tercera categoría, el número de PQRS (13, que representan el 13%) se distribuye entre los subtemas *Administración del talento humano*, en la que se tramitaron 10 PQRS, representando el 10% y *Gestión contratistas* con 3 PQRS, lo que equivale al 3%.


## 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 continúa vigente para el mes de abril:

*“(...) 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. (...)”*

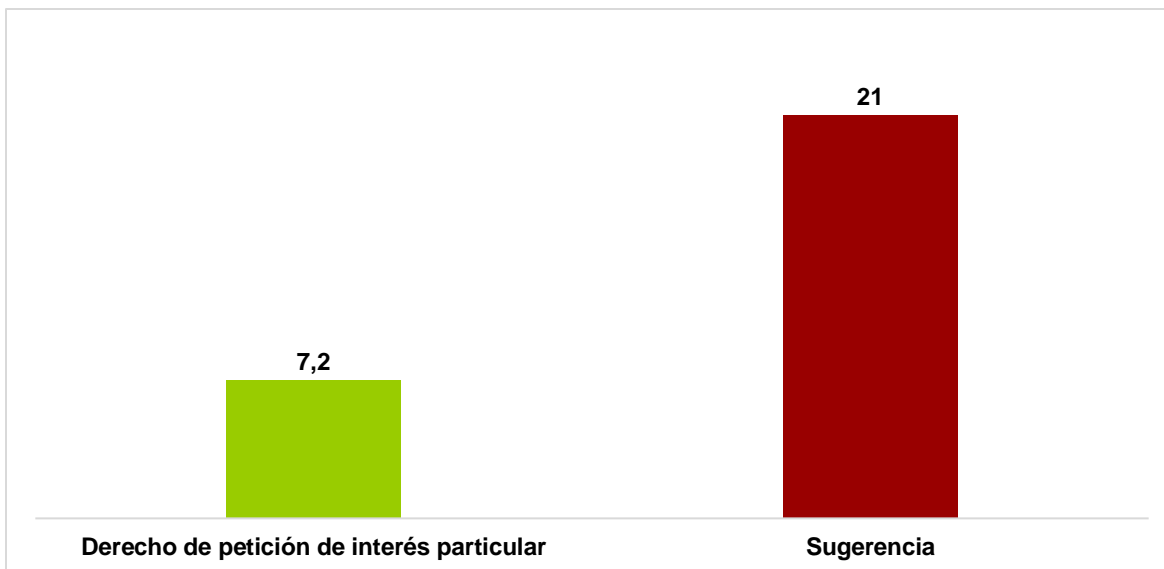
A continuación, se presentan los tiempos promedio de las respuestas definitivas emitidas por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA, ponderados según su tipología para el mes de abril:



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 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 7,4 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 100 PQRS tramitadas durante el mes de abril, 91 (91%) fueron realizadas por personas naturales y 9 (9%) por personas jurídicas.

*Tabla 2.* Tipos de persona

Tipo de persona	No. de peticiones	Participación
Natural	91	91%
Jurídica	9	9%
<b>Total general</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

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

## 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





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



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.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó un informe de seguimiento a las respuestas de PQRSD, a través de la evaluación de un muestreo aleatorio tomado para los requerimientos cerrados en el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en el mismo período.

Para este mes se llevó a cabo el análisis de 23 respuestas emitidas por la entidad, cuyos resultados se ilustran a continuación:

---

\* 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)



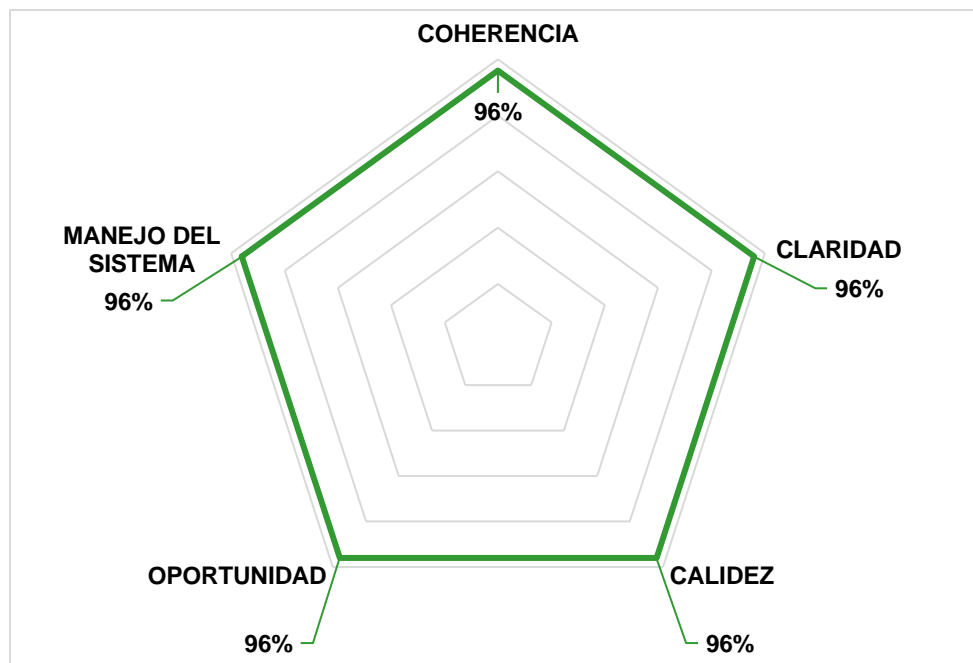
**Tabla 3.** Resultados cuantitativos evaluación calidad y oportunidad de respuestas.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
100	23	22	1	22	1	22	1	22	1	22	1
		96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%

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

Del total de respuestas analizadas, 1 (4%) presentó observaciones relacionadas al no cumplimiento de los criterios de calidad, ya que en la misma no se adjuntó el documento de respuesta correspondiente a la petición, sino la respuesta a otra petición relacionada con el mismo tema, la cual no da resolución de fondo a lo solicitado en la PQRS. 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 durante el mes de abril es del 96%; asimismo, el índice de cumplimiento acumulado, con corte al primer cuatrimestre del año, es del 95%.

**Gráfica 7.** Resultado porcentual evaluación mensual calidad y oportunidad de respuestas abril de 2022.



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



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




## 12. CONCLUSIONES

- Tanto el sistema de alertas semanales institucionales como el de alertas individuales diarias sobre PQRSD a punto de cumplir el término legal de resolución, fueron documentadas, aprobadas e incluidas por la Oficina Asesora de Planeación OAP, dentro de los instrumentos de control correspondientes a los procedimientos del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, lo cual formaliza la ejecución de dichas actividades a nivel interno.
- Desde el área de Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño se continúa desarrollando la interoperabilidad entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha y el aplicativo informático de gestión documental digital institucional ORFEO, con el fin de generar una sincronidad en el fase de radicación de las PQRSD que ingresan a la entidad, de modo tal que las mismas queden registradas en ambos sistemas, evitando duplicidad en el procedimiento.
- El área de Comunicaciones y Prensa se ha encargado de realizar la documentación e inclusión de la publicación semanal de la agenda cultural en la página web dentro de los procedimientos y controles del proceso de Gestión de Comunicaciones de la FUGA; esto garantiza que dicha actividad se implemente permanentemente y de forma oficial en la entidad.

**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: **2022300057603**

Fecha 22-06-2022 11:14

**Documento 2022300057603 firmado electrónicamente por:**

**Sergio Yesid Sandoval Díaz**, Profesional Universitario, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 22-06-2022 11:15:18



b3ce10a9b6862465c40248fb8380a882a2ba183e3cd3ad4998763a5b694527aa

