



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Radicado: 20222000068693

Pág. 1 de 19


SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE PQRSD MES DE MAYO 2022

Decreto Distrital 371 de 2010

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



CONTENIDO

Tabla de contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS</u>	3
<u>2. CANALES DE INTERACCIÓN</u>	4
<u>3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES</u>	5
<u>4. VEEDURIAS CIUDADANAS</u>	8
<u>5. PETICIONES CERRADAS</u>	8
<u>6. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS</u>	10
<u>7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA</u>	12
<u>8. TIPO DE PERSONA</u>	13
<u>9. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS</u>	14
<u>10. CONCLUSIONES</u>	16

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 mayo 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.

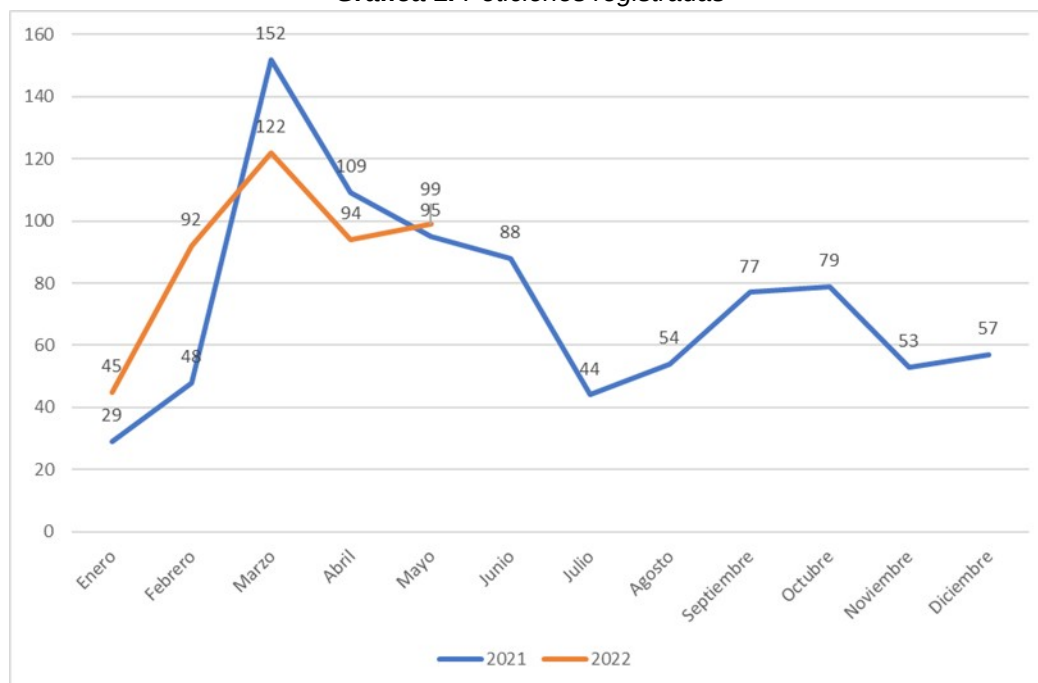
Se precisa, que por una coyuntura presentada en el área de gestión documental y atención al ciudadano hubo un atraso y represamiento en las tareas y compromisos de dicha área que impidieron tener este informe oportunamente.

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 mayo de 2022 ingresaron un total de noventa y nueve (99) peticiones ciudadanas a nombre de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, las cuales también se encuentran registradas en el aplicativo Orfeo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) de la entidad. 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 en el número de peticiones en 4, lo que representa un 4,2% más respecto al mismo mes del año 2021. Además, en 2022 se observa que en mayo el número de PQRSD aumentó en 5, si se compara con el mes inmediatamente anterior, lo que se traduce en un aumento de 5,3% respecto a este.

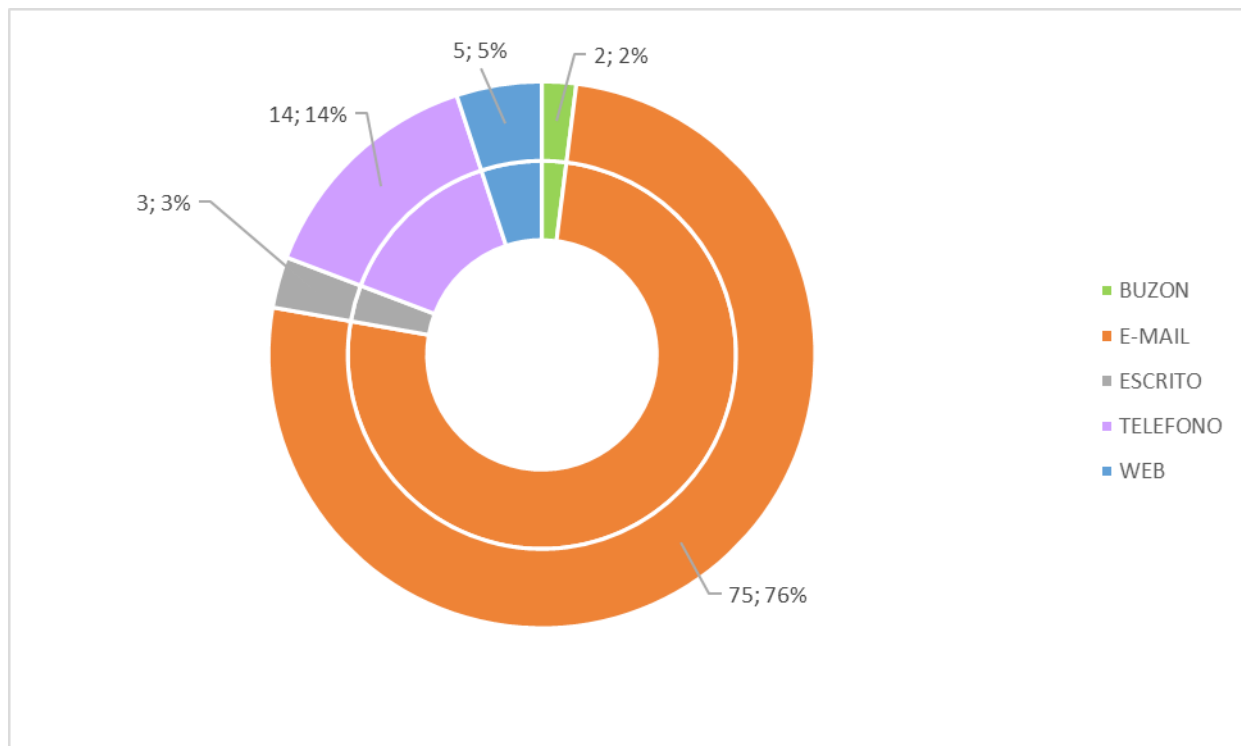
2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 mayo los tres canales más utilizados fueron el e-mail con 75 PQRS registradas por la entidad, lo cual representa el 76% de participación; seguido del canal telefónico, que registra 14 PQRS, equivalente al 14% del total. Los medios web registran 5 PQRS, equivalente al 5%. Los medios buzón y escrito agrupan el 5% restante, con 5 PQRS para cada canal.

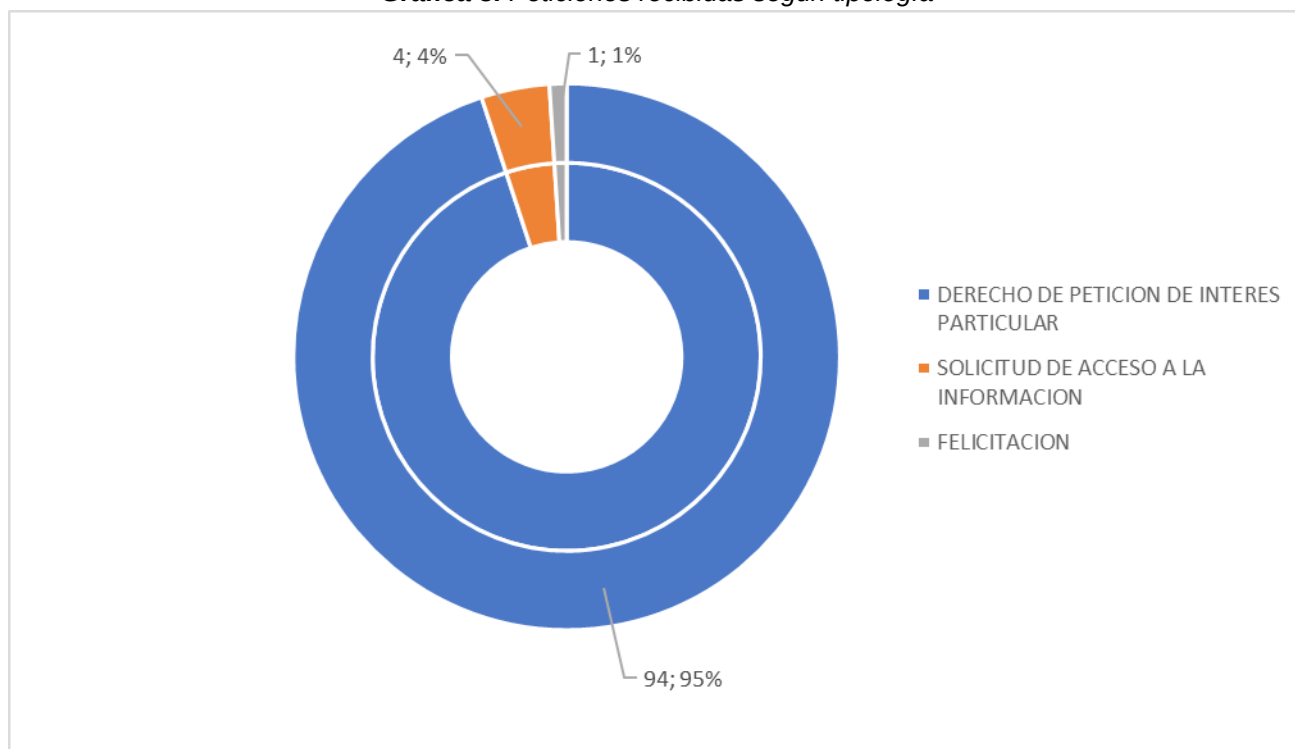
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

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 mayo el 95% de las PQRS corresponden a derechos de petición de interés particular,

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. **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.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Para el presente período, se recibieron 4 solicitudes de acceso a la información pública.

FELICITACIÓN

Para el presente período, se recibió una felicitación con relación a la prestación del servicio por parte de la entidad.

TOTAL DE PQRSO TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el transcurso del mes de mayo no se realizó ningún traslado por no competencia.

4. 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”.



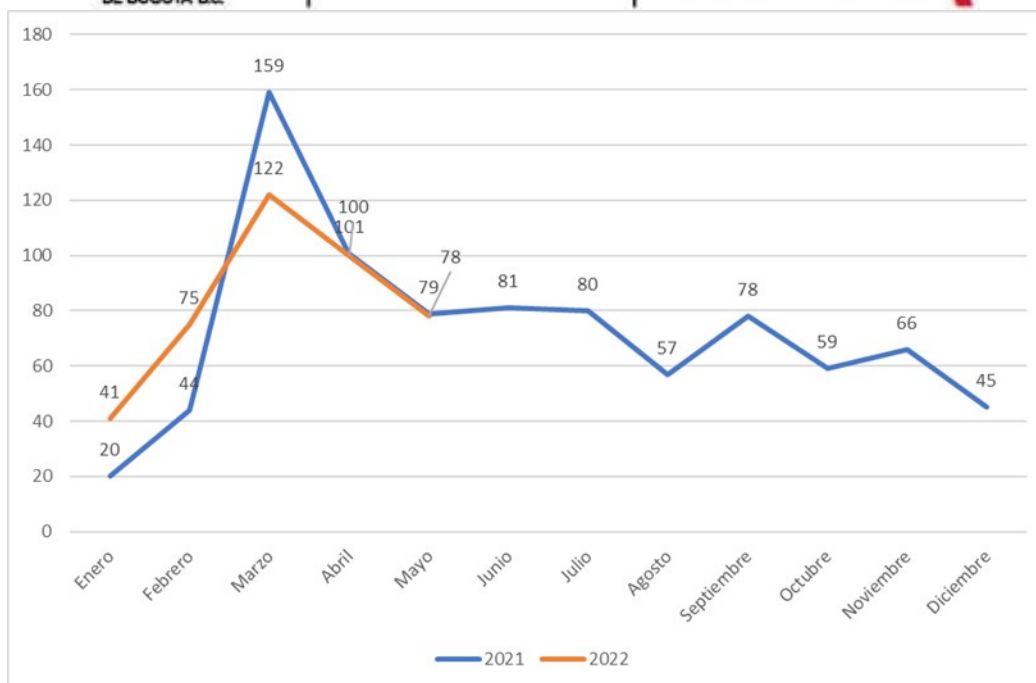
Para el mes de mayo se registró una (1) solicitud de veeduría ciudadana.

5. PETICIONES CERRADAS

Durante mayo de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA respondió un total de setenta y ocho (78) peticiones ciudadanas. Comparativamente, el número de PQRS solucionadas disminuyó en uno (1), lo cual representa un 1,26% menos respecto al mismo mes del año pasado. Igualmente, se evidencia en mayo de 2022 hubo un aumento de veinte (20) peticiones solucionadas en comparación con el mes de abril de 2022, lo que equivale a un incremento del 69% en las peticiones solucionadas en relación con abril, como se observa en los siguientes gráficos:

Gráfica 4. Peticiones cerradas.



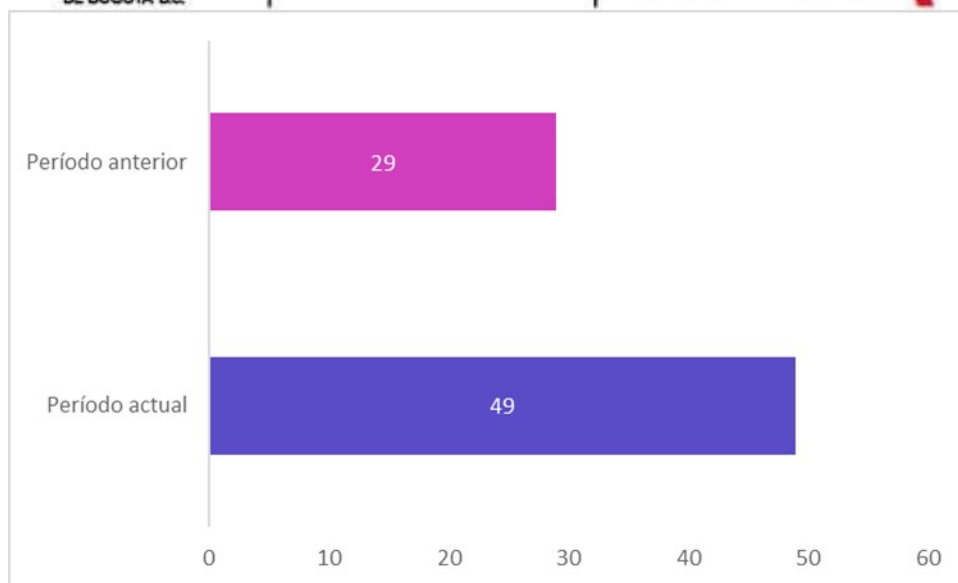


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

La siguiente gráfica nos muestra el total de requerimientos gestionados y cerrados durante el periodo del presente informe (mayo de 2022) y el anterior período (abril de 2022), sin querer esto indicar que se hayan tramitado fuera de los tiempos normativos de ley.

Gráfica 5. Peticiones tramitadas por período





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


6. 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 78 respuestas emitidas durante el mes de mayo 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 mayo 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 Teléfono:
+60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



Categoría subtema	Subtema	Cantidad	Participación
Convocatorias	Programa de Estímulos	39	50%
Oferta artística y cultural	Programación artística y cultural	13	16%
Talento Humano y contratación	Administración del talento humano	4	5%
	Gestión contratistas	7	9%
Préstamo y uso de equipamientos culturales FUGA	Auditorio y Muelle	7	9%
Gestión de Comunicaciones, eventos o invitaciones	Comunicaciones, prensa y protocolo	2	3%
Asuntos Administrativos	Asuntos Administrativos	1	1%
Atención a la Ciudadanía	Atención a la Ciudadanía	2	3%
Temas de lectura y biblioteca	Temas de lectura y biblioteca	2	3%
Veedurías Ciudadanas	Veedurías Ciudadanas	1	1%
Total general		78	100%

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 50% del total con 39 PQRS gestionadas, mientras que *Programación artística y cultural* registra 13 PQRS, equivalentes al 16% de la participación global; para la tercera categoría, con 11 PQRS (14% del total), 4, es decir, el 5% del total de PQRS corresponden al subtema *Administración del talento humano* y 7, al subtema *Gestión contratistas*, correspondiente al 9% del total de PQRS.

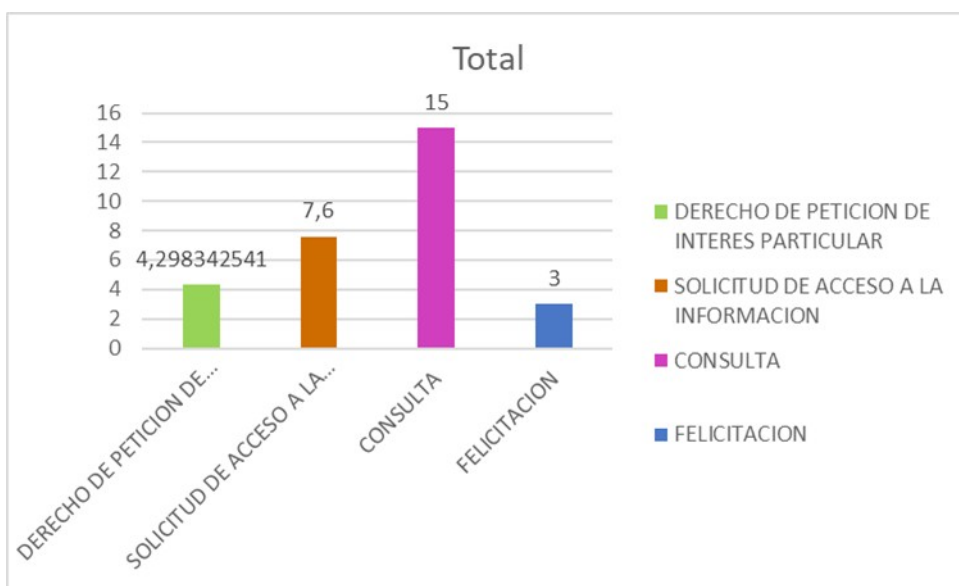
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

Teniendo en cuenta que el 17 de mayo de 2022 fue expedida la Ley 2207 de 2022, mediante la cual se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020 que ampliaban los tiempos de respuesta para los derechos de petición, lo cual fue socializado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C a través de la Circular 011 del 18 de 2022, haciendo énfasis en la responsabilidad de las entidades y organismos distritales en la atención oportuna dentro de los términos legales de las peticiones que se reciban a partir del 18 de mayo de 2022, independiente de los términos que registre el Sistema BOGOTÁ TE ESCUCHA, se volvió a los términos de respuesta de los derechos de petición establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, así: **1) Petición de documentos y de información y solicitud información-copias: 10 días** siguientes a su recepción. **2) Queja, reclamo, sugerencia, felicitación, derechos de petición de interés general y de interés particular y denuncias por actos de corrupción: 15 días** siguientes a su recepción y **3) Consulta: 30 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 mayo:



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 (ponderado) para el cierre de PQRS ciudadanas fue de 4,51 días, lo cual indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados en la norma.

7. TIPO DE PERSONA

De las 99 PQRS tramitadas durante el mes de mayo, 94 (95%) fueron realizadas por personas naturales y 5 (5%) por personas jurídicas.

Tabla 2. Tipos de persona

Tipo de persona	No. de peticiones	Participación
	<p>Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp +60(1) 432 04 10 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co Teléfono: 3227306238 Información: Línea 195 www.fuga.gov.co</p>	

Natural	94	95%
Jurídica	5	5%
Total general	99	100%

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

8. 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.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó un informe de seguimiento a las respuestas de PQRS, a través de la evaluación de un muestreo aleatorio tomado para los requerimientos cerrados en el mes de mayo 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

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

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
23	23	0	23	0	23	0	23	0	23	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

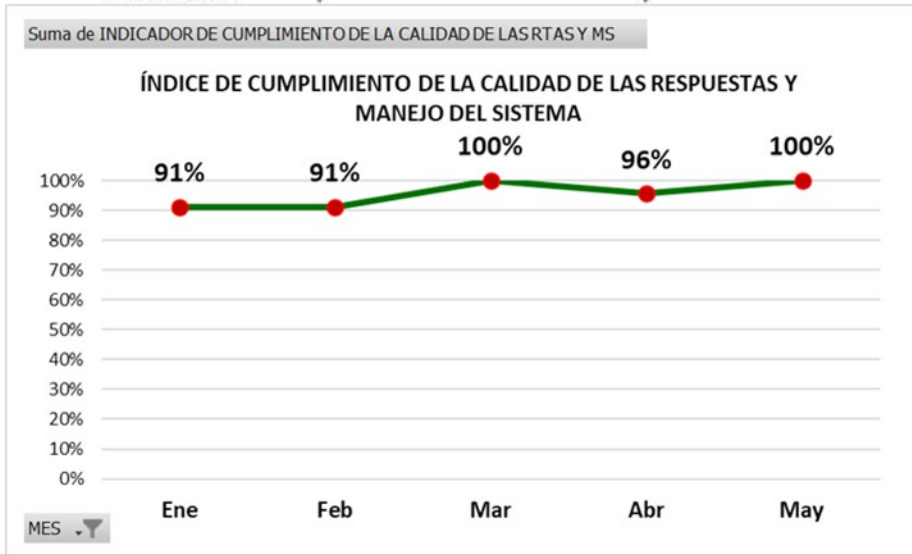
Fuente: Evaluación realizada por la Secretaría General – Dirección Distrital de Calidad del Servicio

De acuerdo con la muestra evaluada de la Fundación correspondiente al mes de mayo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas alcanzó el 100% y, en ese sentido, se le hace a la FUGA un reconocimiento “por brindar a los ciudadanos respuestas con calidad a sus peticiones” y se le recomienda, “mantener las acciones implementadas para lograr este resultado”.

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


Fuente: Evaluación realizada por la Secretaría General –





Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



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



9. 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 Orfeo del SGDEA, con el fin de generar una sincronidad en la 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: Martha Isabel Rivera Roja
Contratista

Documento 20222000068693 firmado electrónicamente por:

Martha Lucía Cardona Visbal, Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 26-07-2022 19:48:24

Proyectó: Martha Isabel Rivera Rojas - Contratista - Gestión Documental y Atención al Ciudadano



57cbbea884cadcc681c2f5c653c6edb1366085cd8a39fa34444a6c8081163573

