



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Radicado: 20222000069883


Fecha: 29-07-2022

Pág. 1 de 26

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2022

JULIO 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

INTRODUCCIÓN.....	3
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....	4
TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS Y REGISTRADAS.....	16
CANALES DE INTERACCIÓN.....	16
TIPOLOGIAS O MODALIDADES.....	17
PETICIONES CERRADAS.....	18
SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	19
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA.....	19
RECOMENDACIONES.....	25



INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a las funciones establecidas para el defensor del ciudadano y cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por esta figura en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA - y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

La figura del defensor del ciudadano y sus funciones se fundamentan constitucionalmente en el artículo 209, en el cual la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998.

En el artículo 3, del Decreto 371 de 2010, indica que, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

- El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Ahora bien, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá. D. C., adoptada a través del Decreto Distrital 197 de 2014 y modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019¹, señala las líneas y principios estratégicos para dotar al Distrito Capital de un nuevo enfoque de servicio, establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública; así mismo, determina que todas las entidades y organismos del Distrito deben implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, estableciendo igualmente sus funciones.

Así mismo, en el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, se detalla en el artículo 13 que todas las entidades deberán implementar esta figura a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, facultando la creación de un

¹ Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.



grupo interno de trabajo para que lidere la estrategia del defensor de la ciudadanía, cuyas funciones fueron determinadas en su artículo catorce (14), así:

1. Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

En la Fundación Gilberto Álzate Avendaño fue designado como Defensor del Ciudadano el (la) subdirector(a) de Gestión Corporativa de la entidad, por medio de la Resolución No. 019 del 18 de febrero de 2016 modificada por la Resolución No. 198 del 2021.

La estructura y desarrollo del presente informe se deriva y enfoca hacia el reporte de las acciones y actividades que evidencian los avances y cumplimientos de cada uno de las funciones otorgadas por las normas mencionadas, así como la integración de otras herramientas institucionales de suma importancia para la evaluación y monitoreo del proceso de servicio al ciudadano desde la influencia y control del Defensor del Ciudadano en la entidad.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

- **Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

En el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"; establece que la política debe contar con un Plan de Acción con metas, indicadores, presupuestos y responsables del cumplimiento de los objetivos específicos definidos a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política, los cuales fueron concertados con las entidades distritales.

En este sentido, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cuenta con 5 indicadores de producto, en los que contribuye en el Plan de Acción.



Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Defensora de la Ciudadanía de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, se ha desempeñado como garante del cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, articulando las estrategias del plan de acción.

Dicho lo anterior, se ha realizado el reporte trimestralmente a través de la herramienta dispuesta por la Secretaría General, en el que se indican los avances cuantitativos y cualitativos, que permiten observar el progreso que ha tenido la entidad en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo como resultado que, a corte de junio de 2022, de los 5 indicadores de producto en los que la entidad tiene compromiso en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se ha dado cumplimiento a las actividades planeadas para el 2022.

Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía

En el Plan Anual de Adquisiciones para el primer semestre del 2022 se suscribieron los siguientes contratos con el objeto de garantizar el servicio y atención a la ciudadanía, así como el desarrollo de las actividades del proceso y aquellas integradas a sus diferentes planes, programas y proyectos.

FUGA 85 2022: Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para apoyar el cumplimiento de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en los aspectos adoptados en la entidad.

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

1. Proyectar y revisar los informes, oficios y demás documentos requeridos en materia de servicio a la ciudadanía, PQRS, trámites y servicios, Veeduría Distrital; así como adelantar el trámite correspondiente para la publicación de lo pertinente en la página web de la
2. Revisar los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y realizar los ajustes que sean necesarios en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los manuales correspondientes.
3. Revisar y analizar los informes periódicos recibidos en la entidad relacionados con el área de Atención al Ciudadano y proyectar las respuestas, cuando ello se requiera.
4. Apoyar el diseño, implementación y evaluación de estrategias para la medición de la efectividad y la calidad de la atención a la ciudadanía en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



5. Dar charlas de sensibilización en temas relacionados con el objeto del contrato, cuando estas le sean requeridas.
6. Participar en reuniones y actividades programadas por el supervisor del contrato.
7. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor en relación con el objeto contractual.

FUGA 84 2022: Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en los procesos de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano en los temas relacionados con el manejo de correspondencia y peticiones ciudadanas en el sistema de Gestión Documental ORFEO y Bogotá te escucha.

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

1. Anexar de manera oportuna a los contratos de prestación de servicios en Orfeo, las órdenes de pago que mensualmente son generadas por parte del área de tesorería.
2. Mantener actualizados los inventarios documentales con la información generada por la entidad
3. Atender de manera oportuna las consultas realizadas por las áreas, relacionadas con el préstamo de documentación.
4. Apoyar la atención a la ciudadanía y radicación de las comunicaciones que llegan por los diferentes canales de atención, así como direccionar a las áreas competentes.
5. . Atender de manera oportuna los requerimientos que ingresan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y cargar su respuesta de manera oportuna.
6. Realizar el seguimiento a las respuestas dadas por las dependencias y garantizar que cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad
7. Participar en las actividades y reuniones programadas por el supervisor del contrato.
8. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

FUGA 100 2022: Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño como webmaster de la entidad, para la administración del contenido y diseño de los sitios del portal web e intranet de la Fundación.

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

1. Desarrollar, administrar y mantener la estructura de los sitios web de la Fundación, así como velar por el posicionamiento SEO en los motores de búsqueda.
2. Desarrollar y mantener actualizado el contenido de las páginas web de la entidad y de los micrositos especiales, acorde a las necesidades de la Fundación.
3. Adaptar los sitios digitales de acuerdo con las directrices de la Ley de Transparencia, Gobierno Digital vigentes y el manual de imagen institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
4. Presentar según los requerimientos recibidos, informes de estadísticas del uso de los sitios web de la entidad con número de visitas, páginas visitadas, tiempo de



permanencia, contenidos con mayor y menor alcance y demás datos que permitan medir la gestión a nivel digital y detectar oportunidades para aumentar la interacción con los usuarios.

5. Mantener y optimizar el correcto despliegue de los sitios web de la Fundación, previniendo posibles ataques como enlaces de dudosa calidad que hayan sido generados por robots, hackers o arañas en internet.
6. Realizar periódicamente copias de seguridad de los sitios alojados en el hosting de la entidad, así como velar por las mismas.
7. Realizar la administración, el mantenimiento del hosting y el dominio de la entidad.
8. Acompañar la realización de la posible migración del hosting de la entidad, estudio de mercado correspondiente y/o cambio de proveedor.
9. Participar en reuniones y actividades programadas por el supervisor del contrato.
10. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

FUGA 90 2022: Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en el proceso de gestión documental

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

1. Revisar e incluir en los expedientes de ORFEO los documentos, de acuerdo a la gestión del referido sistema documental.
2. Direccionar a los usuarios de la entidad en el suministro de la información requerida, de acuerdo con la solicitud realizada por el supervisor del contrato
3. Atender y organizar la correspondencia recibida en lo referente a las peticiones, quejas y reclamos PQRS allegados a la entidad.
4. Atender y organizar la correspondencia recibida en lo referente a las peticiones, quejas y reclamos PQRS allegados a la entidad.
5. Apoyar al profesional del área en el diligenciamiento, remisión o gestión de radicación externa e interna de la correspondencia por medio del servicio de mensajería con el que cuente la Fundación. (En caso de que aplique).
6. Apoyar la revisión y actualización de los inventarios documentales en el archivo de gestión centralizado, así como en el archivo central en custodia.
7. Participar en reuniones y actividades programadas por el supervisor del contrato.
8. Cumplir las demás obligaciones designadas por el supervisor en relación con el objeto contractual.

Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

A continuación, se relacionan los indicadores de producto en los que contribuye la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en el plan de acción y las acciones realizadas en el primer semestre de 2022:



No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones primer semestre 2022
1.1.1	Alinear los instrumentos de planeación de la entidad con la PPDC	1/08/2019	31/12/2028	<p>CUMPLIDO: Con corte a 31 de diciembre de 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando la siguiente acción: Mediante la Resolución No. 035 del 19 de marzo 2021 "Por la cual se adopta la actualización de la Plataforma Estratégica de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño y se derogan la Resolución 160 de 2018 y Resolución 184 de 2019", se establece en uno de sus objetivos estratégicos, el mejoramiento orientado al servicio a la ciudadanía, alineado con la PPDC, que se relaciona a continuación: "Consolidar modelos de gestión, desarrollando capacidades del talento humano y optimizando los recursos tecnológicos, físicos y financieros para dar respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor".</p> <p>Adicionalmente, en el Plan Estratégico Institucional, se definió la estrategia 4 del objetivo estratégico 5 orientada al mejoramiento del servicio a la ciudadanía así: "4. Desarrollo de acciones transversales que integren a las diferentes unidades de gestión de la Entidad para mejorar la atención la ciudadanía y su satisfacción."</p> <p>En esta misma línea, se generó una Guía de Medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA la cual se está implementando. La Guía plantea la medición de satisfacción de los usuarios de la entidad, teniendo en cuenta enfoques diferenciales (etarios, étnicos, de género, entre otros). No se presentaron retrasos en 2022.</p>
1.1.3	Adoptar e implementar el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 30 de junio de 2022, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño avanzó en el indicador, adelantando la siguiente acción:</p> <p>El Manual de Servicio a la Ciudadanía se encuentra en actualización y en revisión por parte las instancias institucionales competentes de acuerdo con el reporte efectuado a Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía del avance a 30 de junio 2022 de las acciones que le apuntan a la PPDC, actualización que obedece a los lineamientos dados por la Secretaría General en la Circular 006 de febrero de 2022</p>
3.1.2	Mejorar la	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 30 de junio de 2022, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño avanzó en el indicador,</p>



	calidad de las respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha"			<p>adelantando la siguiente acción:</p> <p>Mensualmente, se lleva a cabo el análisis de gestión de PQRS de la entidad, con el fin de identificar aspectos a mejorar en la gestión de peticiones. Los informes se publican en la página web. https://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs?_ga</p> <p>A partir de estos análisis, en el mes de junio se presentó un reporte al comité directivo para ver las tendencias de la gestión de peticiones y tomar acciones en caso de requerirlas.</p> <p>Por otro lado, con los resultados de seguimiento entregados por la Secretaría General, se ajustaron las plantillas de respuesta a la ciudadanía en ORFEO con el fin de asegurar la mejora en la calidez de las respuestas.</p> <p>Así mismo, se realizaron 5 capacitaciones durante el primer semestre del año 2022 y en las que se trataron los siguientes temas</p> <ul style="list-style-type: none">- Socialización del procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas, indicando cuales son las responsabilidades de los funcionarios del derecho de petición como: diferencias entre petición, queja, reclamo y consulta, términos de respuesta a las peticiones, características de las peticiones y de sus respuestas, reserva de información, deberes de la administración, derechos de los ciudadanos, sanciones disciplinarias por incumplimiento a la normatividad que regula el derecho de petición; así mismo, se socializaron los criterios de evaluación establecidos por la Secretaría General para garantizar la calidad de las respuestas en el distrito y que están basados en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y sus evidencias se encuentran con radicado 20222300013992 del 30 de junio de 2022.- Gestión de peticiones Ciudadanas: normatividad vigente, directrices para el servicio y socializaron de los canales de interacción con la ciudadanía la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el CONPES DC. 03 de 24 de septiembre de 2019 Plan de Acción Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 847 de 2019 en el que se establecen y unifican lineamientos de Servicio a la Ciudadanía y de implementación de la PPDSC, el Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas y el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, cuyos soportes se encuentran en el radicado interno20222800038843 del 07-04-2022
--	---	--	--	--



				<ul style="list-style-type: none"> - Buenas Prácticas de Servicio a la Ciudadanía radicado cuyos soportes se encuentran con radicado interno 20222800040443 del 27-04-2022. <p>De otra parte, se realizó actualización del procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas en el cual se incluyó el canal de WhatsApp como medio de atención, se actualizaron puntos de control en las actividades, adicionalmente se incluyeron algunos puntos de control relacionados con el plan de tratamiento de los riesgos actualizados en el proceso, actividad también realizada en el I semestre de 2022</p> <p>Se realizaron informes mensuales para evaluar internamente la calidad de las respuestas emitidas por la FUGA, en la que se evalúan los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas, tal y como se establece en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; adicionalmente, se evalúa el manejo de la herramienta informática ORFEO en la que se soporta el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), buscando así, mejorar en la calidad de las respuestas y servir de apoyo para las áreas de la entidad en la identificación de mejoras en la generación de las respuestas dadas a la ciudadanía.</p>
3.1.4	Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental	1/08/2019	31/12/2028	<p>CUMPLIDO: Con corte a 30 de junio de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión virtual el 28 de junio Web Service de integración para paso a producción de los Sistemas, con algunas actualizaciones de Bogotá te escucha y radicación "Orfeo", para mantenimiento de la sistema - Técnicamente se están construyendo los scripts que permiten analizar los adjuntos y poder interactuar con el aplicativo SDQS, paralelo a ello se está los permisos necesarios para poder enviar la información que se requiera a nivel de adjuntos entre los dos sistemas.
3.1.7	Servidores públicos cualificados en lenguaje de señas colombianas o implementación del Centro de Relevos	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte al 30 de junio de 2022 la FUGA realizó la evaluación de accesibilidad de su página web aplicando los criterios establecidos en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020. A partir de la medición, se están implementando acciones que contribuyan a que personas con discapacidad puedan acceder a la información y servicios de la entidad. Adicionalmente, se actualizó el acceso al Centro de Relevos desde la página web en el menú de accesibilidad</p>

	MINTIC, para atender a la población con discapacidades auditivas			
--	---	--	--	--

Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

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

- ✓ Se realizaron 5 campañas de sensibilización e informativas, así:
 - a) El 23 al 25 de marzo de 2022 se realizó socialización del procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas, indicando cuales son las responsabilidades de los funcionarios, los tiempos para dar respuesta a las peticiones ciudadanas y el Manual de Servicio a la Ciudadanía en el que se relacionaron los canales de atención y la importancia de cumplir con los protocolos establecidos para la atención preferencial y diferencial. Así mismo, se relacionó la importancia del cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a Diferencias entre petición, consulta, reclamo y queja.
 - Derechos de la ciudadanía.
 - Sanciones disciplinarias por incumplimiento a la normatividad que regula el derecho de petición, así como también se socializaron los resultados de la gestión de respuestas a PQRS y se dieron tips para mejorar la calidez en las respuestas.
 - b) El 7 de abril Capacitación en gestión de peticiones Ciudadanas: normatividad vigente, directrices para el servicio y socializaron de los canales de interacción con la ciudadanía.
 - Términos de respuesta a las peticiones.
 - Caracterización de peticiones
 - Características de la respuesta a los derechos de petición.
 - Reserva de la información.
 - Deberes de la Administración.
 - c) El 27 de abril de 2022 se realizó capacitación de buenas prácticas, teniendo en cuenta los decretos 847 de 2019, Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones circulares 055 2021, socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía

La temática desarrollada fue la siguiente:



- Características de las buenas prácticas de servicio a la ciudadanía.
- Agregan valor al cumplimiento de las obligaciones legales y misionales que tienen las entidades.
- ✓ El 20 de mayo de 2022 se realizó capacitación de lenguaje Claro
- ✓ El 30 de junio de 2022 se realizó un taller de lenguaje claro, Expresión clara, precisa, completa, confiable y afable como una actitud abierta y comprensiva”.
- ✓ Se realizó la socialización de la Directiva Conjunta 001 de 2021 buscar circular derogación 491 y circular de derechos petición jurídica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, socializa D.C. y Secretaría Jurídica Distrital, en la que se imparten pautas para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencias de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.
- ✓ Se realizó la actualización del normograma del proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad.

Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

La Defensora de la Ciudadanía, efectuó seguimiento a las siguientes acciones de mejora que se relacionan directamente con el proceso de Servicio a la Ciudadanía y que fueron identificadas en ejercicios de auditoría interna y que se establecieron a fin de corregir o evitar afectación la calidad de los servicios ofrecidos.

Se relacionan las actividades relacionadas a las acciones de mejora (ACM), de las cuales 3 están relacionadas con el proceso de Servicio al Ciudadano y 1 está relacionada con el proceso de Planeación Estratégica:

ID	Actividad es	Estado
2021-08 y 2021-10	Ajustar los riesgos del proceso y los controles existentes	Abierta en proceso
2021-06	Emitir desde el proceso de Atención al ciudadano un informe a la subdirección de Gestión Corporativa solicitando que dentro del proyecto de Modernización de la Arquitectura Institucional de la FUGA, se evalúen las condiciones para la adecuación a la infraestructura física para la atención de la población vulnerable, articuladas con las necesidades y problemáticas identificadas en al caracterización de usuarios	Cerrada
2021-12	Normalizar en el proceso pertinente del SIG, los lineamientos y actividades desarrolladas por la FUGA para administrar, controlar y racionalizar OPAs que le permitan mantener actualizada la información en el SUIT	Cumplida



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

Con respecto a este aspecto se adelantaron las siguientes acciones:

- El 11 de mayo de 2022 la FUGA se realizó la socialización del paso a paso del procedimiento Gestión de trámites, OPAs y servicios en la FUGA.
- En el primer semestre 2022, se adelantaron actividades de revisión y actualización del portafolio de bienes y servicios FUGA, insumo para proceder con la identificación y actualización de trámites y Opa's. El portafolio fue aprobado por comité directivo el 29 de junio de 2022.
- Mediante el cruce de servicios, se identificó la necesidad de eliminar el OPA de oferta de actividades de formación artística, cultural y patrimonial del SUIT. Con lo anterior quedó activo únicamente el Opa's correspondiente a uso de salas de exposición.
- El 19 de mayo de 2022, se realizó capacitación a los colaboradores de la FUGA en Gestión de trámites, OPAS y en la socialización de los lineamientos internos.
- El equipo de la entidad asistió a la revisión de estrategias de racionalización e inscripción de trámites del D.C. – PAAC 2022 el 04 de abril de 2022.
- El 22 de abril de 2022, se dio respuesta al Segundo informe del Programa de dinamización para la racionalización de trámites del Distrito Capital. Actualmente está disponible el OPA de Préstamo y uso de salas de exposición en SUIT: <http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=73608>
- Por otra parte, se actualizó la información de servicios FUGA en la página web en: <https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios> en la Guía de trámites y Servicios del Distrito en: <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/fundacion-gilberto-alzate-avendano-fuga>
- Se avanza en el cierre de la estrategia de racionalización FUGA 2021, para el cargue de la racionalización 2022 en el SUIT.
 - **Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.**

Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

En cuanto a las recomendaciones realizadas para dar cumplimiento a las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se realizó:



- o Continuar con la adecuación de la página web para la atención de personas en condición de discapacidad. Esta actividad se inició mediante el contrato de prestación de servicios 100 de 2022.
- o Solicitó realizar una evaluación de calidad de las respuestas enviadas a los ciudadanos, para identificar cuáles son las malas prácticas que se están llevando a cabo en las diferentes áreas de la entidad; esta actividad se empezó a realizar con las peticiones gestionadas en enero a junio de 2022 y se le informa a la directora de la FUGA y a los jefes de las diferentes áreas para que se tomen las medidas que consideren y que lleven a la entidad a mejorar el indicador 3.1.2 Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha”.
- o Implementación del WhatsApp,
- o Habilitación el botón de WhatsApp, en la página Web para la fácil interacción de los ciudadanos.

Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

- o A través del informe interno de evaluación de peticiones, se emiten recomendaciones para la adecuada gestión de peticiones, las cuales se socializan a las áreas mensualmente.
- o Periódicamente se socializan ante el Comité Directivo recomendaciones para la gestión de las peticiones, a fin de apropiarlo como cultura en la entidad.

Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

- o Durante el primer semestre de 2022 se realizó la actualización del procedimiento de gestión de peticiones ciudadanas de la entidad, el cual se fortaleció en la aplicación de puntos de control, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por la defensora de la ciudadanía, la Oficina Asesora de Planeación, adicionalmente se tuvieron en cuenta las características contempladas dentro de la política de MIPG relacionada con servicio a la ciudadanía; también se actualizaron los riesgos del proceso, ejercicio en el cual se identificaron nuevos riesgos aplicando la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, dentro de esta actividad se establecieron y documentaron puntos de control en el mencionado procedimiento en este apartado.

Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

En lo referente a las recomendaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidencia que en los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema, se realizó una muestra de 138 peticiones en el periodo de enero a junio del 2022, en el que la Fundación Gilberto Alzate Avendaño,

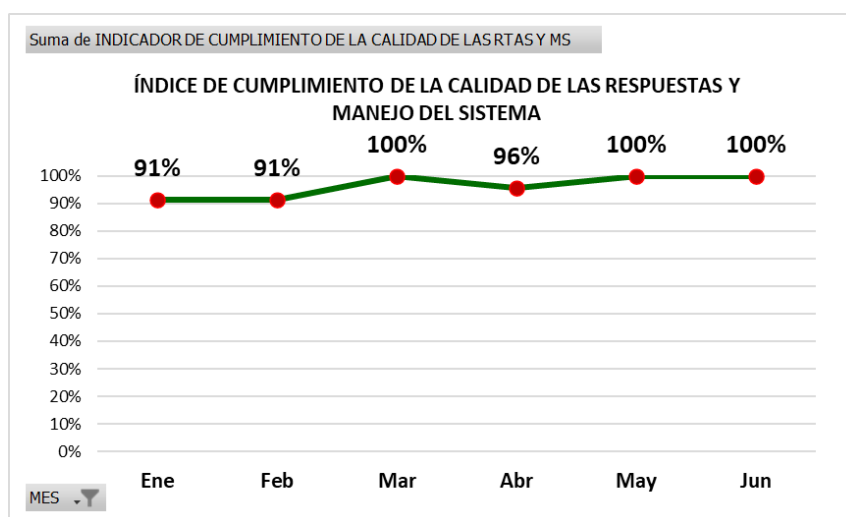


obtuvo observaciones en 5 de esos requerimientos, logrando así, una calificación general del 96%; a continuación, en la gráfica, se discrimina cada uno de los criterios:

Resultados obtenidos:

RESPUESTAS ANALIZADAS	RESPUESTAS CON OBSERVACIÓN	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO JUNIO	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO 2022
23	0 (0%)	100%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Gráfica 1. Evaluación de calidad y calidez.

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

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, durante el mes de junio la Entidad no presentó peticiones vencidas ni con gestión extemporánea.

De acuerdo con la muestra evaluada de la Fundación correspondiente al mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas es del 100% y que no presentaron peticiones vencidas, en ese sentido, queremos hacerles un reconocimiento por brindar a los ciudadanos respuestas con calidad a sus peticiones y recomendamos mantener las acciones implementadas para lograr este resultado.

Ahora bien, dentro de las acciones que se desarrollan a nivel interno, la FUGA implementó el modelo de seguimiento y medición de las respuestas dadas, de tal manera que contribuyamos a que la ciudadanía obtenga atención a las necesidades planteadas ante la entidad, en los términos de ley y bajo los criterios establecidos en el Manual de Gestión de Peticiones ciudadanas del Distrito y en la Guía de Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

El presente informe refleja el 100% de las respuestas cerradas a peticiones de la ciudadanía en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño del consolidado de enero a junio de 2022.



Así mismo, dentro de la entidad queremos incentivar el buen uso del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, por lo tanto, evaluaremos unos criterios de Manejo del Sistema, que nos ayudarán a identificar las oportunidades de mejora que tenemos dentro de la entidad.

En la siguiente gráfica se observa que, en el primer semestre del 2022, de las 495 respuestas evaluadas en las diferentes áreas de la entidad, el 97,2% cumplen con el criterio de coherencia, en claridad cumplen con un 83,4%, en calidez con un 98,4%, en oportunidad 98,2% y en manejo de sistema con un 91,3%.



Gráfica 2. Consolidado semestral evaluación de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo de sistema

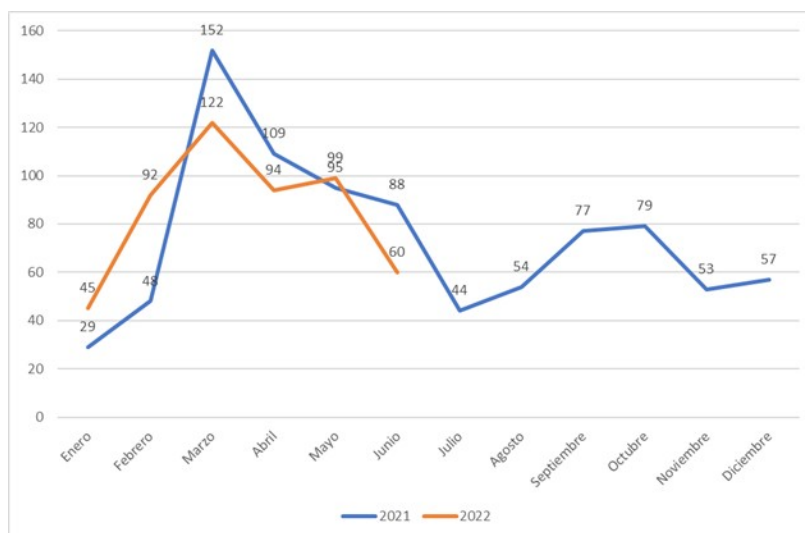
Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS Y REGISTRADAS

La siguiente gráfica y análisis corresponden al número total de requerimientos recibidos y gestionados en la entidad, enmarcados en la Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y referencia en el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha según el Decreto 371 de 2010 - Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

Dicho lo anterior, las cifras muestran que, de enero a junio 2022, se registraron un total de 512 peticiones ciudadanas.

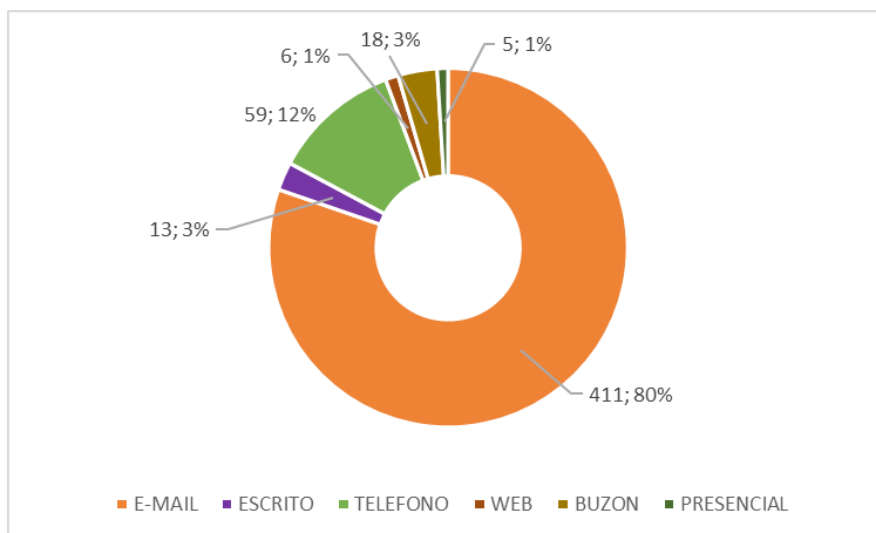




Gráfica 3. Peticiones recibidas y registradas

CANALES DE INTERACCIÓN

En la siguiente gráfica se observa que, en el primer semestre del 2022, el 92% de las peticiones registradas, se concentran en 2 canales; los canales más usados por la ciudadanía fueron el e-mail (corresponden a los registros de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo) con 411 peticiones equivalentes al 80%; seguido por el teléfono (WhatsApp) con 59 peticiones equivalentes al 12%.



Gráfica 4. Peticiones recibidas según canal de interacción.

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

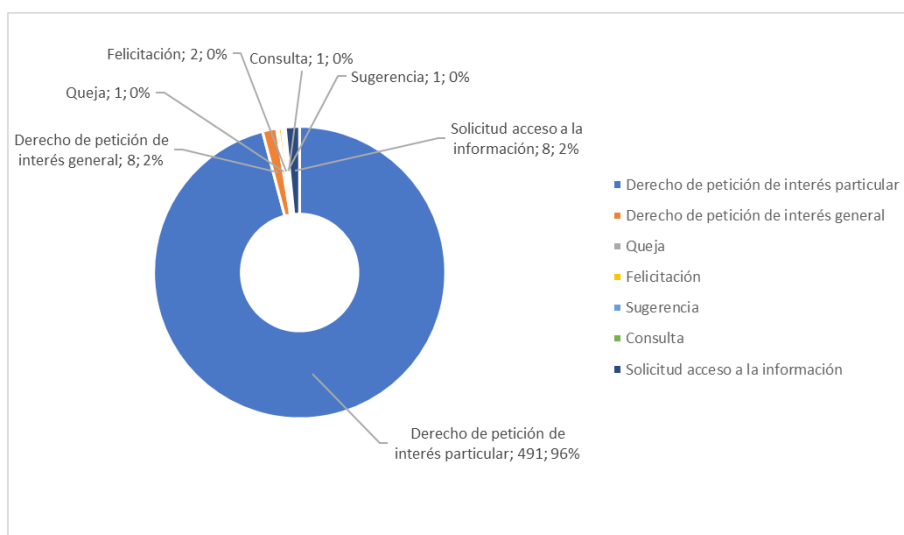
En la actualidad los requerimientos recibidos por cualquier medio son radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo Orfeo y controlados

mediante la herramienta de Agendados del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.

TIPOLOGIAS O MODALIDADES

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

Por lo anterior, es importante indicar que, de las 512 peticiones registradas de enero a junio de 2022, 491 es decir, el 96% corresponden a Derecho de petición de interés particular; seguido de Derecho de petición de interés general con 8 (1,5%), seguido por solicitud de acceso a la información con 8 (1,5%) relacionadas con (1) queja, sugerencia consulta y felicitación, que representan el 1%.



Gráfica 5. Peticiones recibidas según tipología.

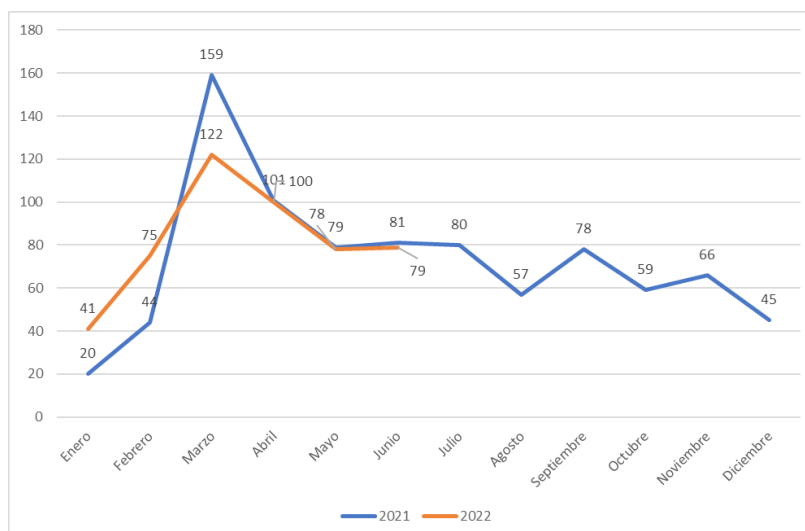
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

- La única queja presentada estuvo relacionada con información errónea sobre la programación en las salas de exposición de la FUGA, alojada en la página Web, frente a ella se dio la respuesta en los términos establecidos, internamente se realizó la corrección a lugar.

PETICIONES CERRADAS

Durante el primer semestre de 2022, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, respondió un total de 495 peticiones ciudadanas, respecto al mismo periodo del 2021 se han aumentado el número de peticiones cerradas en un 2,27%, pasando de 484 a 495 solicitudes de origen ciudadano.





Gráfica 6. Peticiones cerradas.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
Programa De Estímulos	248	50,1%
Programación Artística Y Cultural	81	16,4%
Administración Del Talento Humano	40	8,1%
Gestión Contratistas	36	7,3%
Auditorio Y Muelle	25	5,1%
Bronx Distrito Creativo	16	3,2%
Comunicaciones Prensa Y Protocolo	15	3,0%
Temas Administrativos	13	2,6%
Temas De Lectura Y Bibliotecas	10	2,0%
Atención Y Servicio A La Ciudadanía	3	0,6%
Temas Financieros	2	0,4%
Veedurías Ciudadanas	2	0,4%
Ecosistema Cultural y Creativo	1	0,2%
Procesos Informales De Formación Artística Cultural Patrimonial Y Creativa	1	0,2%
Publicación FUGA	1	0,2%
Salas de exposición	1	0,2%

Tabla 1. Peticiones registradas según condición del peticionario

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

En este punto se analizan la gestión de los requerimientos discriminando por los subtemas más reiterados



Durante el periodo de enero a junio de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño respondió un total de 495 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 86,9% de ellas se concentran en 4 subtemas: en primera posición se encuentra el programa de estímulos 248 (50,1%), en segunda posición la programa artística y cultural con 81 respuestas (16,4%), la tercera administración de talento humano posición la ocupo con 40 respuestas a la ciudadanía lo que representa 8,1% y en la cuarta posición se ubican los temas de gestión contratistas con 36 respuestas lo que representa el 7,3% y la quinta posición correspondiente a auditorio y muelle con 25 respuestas lo que representa el 5,1%.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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

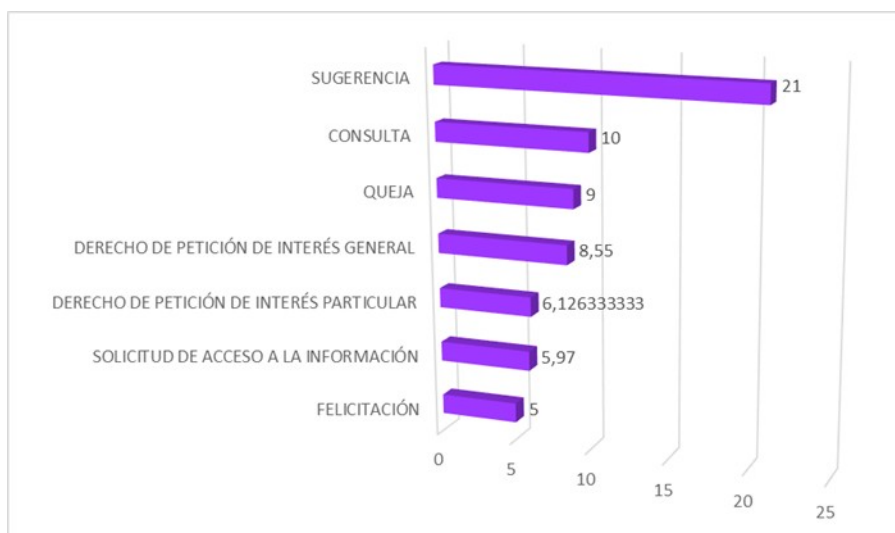
Se debe anotar que, desde el mes de marzo de 2020, se realizó la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

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

Es importante señalar que a partir del 18 de mayo de 2022 en circular 011 remitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual derogó el decreto legislativo 491 de 2020 referente a los términos de derecho de petición. “A través de la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la República, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, mediante los cuales, se ampliaban los términos para atender las peticiones que se encontraran en curso o se radicaran durante la Emergencia Sanitaria y se permitía la suspensión, mediante acto administrativo, de los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Al respecto, es importante señalar que la Ley en mención entra en vigencia a partir de día siguiente a su promulgación, es por ello que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En ese sentido, los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, así: Petición de documentos y de información: Solicitud información: 10 días siguientes a su recepción copias. Regla General: Queja, Reclamo, Sugerencia. Felicitación, Derechos de petición. Denuncia por actos de corrupción 15 días siguientes a su recepción, Consulta 30 días siguientes a su recepción”.

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





Gráfica 7. Tiempo promedio de respuesta por tipología

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

Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

- o A través del área de comunicaciones se integraron banners con información de interés ciudadano como: Invitación a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la información, programación de las actividades de Fúgate al barrio, convocatoria Navidad es cultura local, invitación al Festival Petronio Álvarez y otras actividades de interés de la ciudadanía.
- o Por otro lado, mensualmente, se han subido a la página web, los informes de PQRSD solicitados por el Decreto Distrital 371 de 2010, los que se muestra a la ciudadanía la gestión de peticiones en la plataforma Bogotá te escucha.

Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Dentro de las jornadas de inducción y reinducción, se contemplan diferentes temáticas de la entidad, en las que se encuentra el plan anticorrupción y de atención al ciudadano mencionado en la Ley 1474 de 2011. Artículo 73: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

En enero la FUGA publicó su PAAC vigencia 2022, contemplando los lineamientos que se han emitido las mencionadas normas y articuló actividades relacionadas con el

cumplimiento del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Adicionalmente, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), en el marco de jornada de inducción y reinducción el pasado mes de marzo se realizó capacitación sobre lo indicado en la página 10 del presente documento

Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

De acuerdo con la Resolución MinTIC 1519 del 2020, la entidad se encuentra realizando la actualización, estandarización y divulgación de la información de la página web; en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014, parágrafo 3 del artículo 9, define que los sujetos obligados deben observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

Adicionalmente, se publicaron 3 cápsulas informativas que contenían un sistema de subtítulos de apoyo para personas sordas o con discapacidad auditiva que permite comprender lo que se dice en un programa de televisión o de una forma más general, pueda acceder a un contenido audiovisual.

Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

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

Se implementó como nuevo canal de atención al ciudadano el WhatsApp, con la asignación de una línea celular y la adquisición de un equipo móvil, al que pueden acceder los ciudadanos a través del botón anclado en la página Web, sobre el mismo se creó y socializó el protocolo interno para su gestión.

✓ **Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Se fortalece el canal de atención virtual a través del correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co en el cual se centraliza toda la recepción y envío de



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

Así mismo, en el marco del compromiso de la FUGA con Gobierno Abierto tal y como se mencionó anteriormente se implementó el WhatsApp de la FUGA.

Promover la interacción del o los sistemas de información por los cuales se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

- Durante el primer semestre la FUGA adelantó la programación de mejoras para la interoperabilidad entre Orfeo y el SDQS, dentro de las que se encuentra el análisis para el cargue de adjuntos en los dos sistemas.

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

- En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

La ciudadanía es eje fundamental para el desarrollo de la sociedad y en su interacción con nuestra entidad propiciamos espacios que contribuyan a mejorar su calidad de vida y disfrutar del pleno goce de sus derechos. Por ello, a través de las siguientes iniciativas buscamos consolidar modelos de gestión que involucren componentes humano, financiero y tecnológico que permitan dar respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor:

1. El equipo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa, viene efectuando el análisis interno de la calidad, calidez y oportunidad, de las respuestas dadas por la entidad a las PQRS que recibe, así como al manejo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) realizado a través de la herramienta informática Orfeo, con el fin de advertir algunas malas prácticas en la gestión de las PQRS y tomar las acciones pertinentes para brindarle a nuestros usuarios, respuestas que satisfagan sus requerimientos y que cumplan con la normatividad vigente.



Para dicho análisis, se tuvo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas² de la Secretaría General, que señala, entre otros aspectos, que las respuestas a las peticiones deben cumplir con los siguientes parámetros:

- ✓ **Coherencia:** Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.
- ✓ **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se debe adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación³ en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.
- ✓ **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales y de acuerdo a los requerimientos del ciudadano.
- ✓ **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente. Para esto deberán adoptar las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema”.

Así mismo, dentro de la entidad se quiere incentivar el buen uso de la herramienta informática Orfeo en la que se soporta el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), por lo tanto, evaluaremos unos criterios de Manejo del Sistema, que nos ayudarán a identificar las oportunidades de mejora que tenemos dentro de la entidad.

2. Con el fin de fortalecer los canales de atención, se implementó el WhatsApp institucional, se continuará promoviendo el uso del mismo.
3. Se implementó la estrategia “cero papel”, que han servido particularmente en las estrategias de gobierno asociadas a la austeridad en el gasto público, el gobierno digital, la modernización de la gestión institucional y la gestión documental, orientadas a una mejor prestación del servicio al ciudadano y a la protección del medio ambiente.

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

- ✓ La firma de los documentos será electrónica, a través de Orfeo.
- ✓ La correspondencia interna será 100% digital y se comunicará al destinatario a través de Orfeo.

² 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)

³ Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>



- ✓ La correspondencia de salida se remitirá a los destinatarios únicamente por el correo electrónico de la “Oficina Virtual Correspondencia FUGA” (atencionalciudadano@fuga.gov.co). Sólo cuando el destinatario lo requiera, la correspondencia se remitirá en soporte físico (entes de control, Concejo, Congreso, Alcaldía, Tribunales, Juzgados, entidades de gobierno, entre otros).
- ✓ Se promoverá con los usuarios externos, a través de la página web, el uso de la “Oficina Virtual Correspondencia FUGA” (atencionalciudadano@fuga.gov.co), para el envío de correspondencia a la entidad, así como la utilización de los canales virtuales dispuestos para la comunicación e interacción con los ciudadanos.
- ✓ Para la notificación de todo acto administrativo de la entidad, se solicitará la autorización escrita (por correo electrónico) de los destinatarios, para su realización por correo electrónico. Obtenida la autorización, la notificación se realizará desde el correo electrónico de la “Oficina Virtual Correspondencia FUGA” (atencionalciudadano@fuga.gov.co). De no obtenerse autorización, la notificación se hará por correo postal.
- ✓ Quien elabore un oficio o documento para remitir a un usuario externo, conseguirá el correo electrónico del destinatario y lo incluirá, junto con la dirección física, para facilitar el envío a través de la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA.
- ✓ Se implementará el servicio de correo electrónico certificado para garantizar que los destinatarios reciban la correspondencia enviada por la entidad desde la Oficina Virtual de Correspondencia.

Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

- Durante el periodo reportado se ha participado en las sesiones en el marco Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Otros.

- o Canales de denuncia: Durante el primer semestre la FUGA no recibió denuncias por posibles actos de corrupción o por cualquier otro motivo que involucrara a los servidores de la entidad.
- o Se han adelantado actividades de prevención ante posibles actos de corrupción al interior de la entidad.
- o La FUGA tiene identificados riesgos de corrupción, los cuales a la fecha no se han materializado ni se presentan alertas de una posible materialización de los mismos.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda promover en los ciudadanos el uso del WhatsApp institucional.
- ✓ Realizar monitoreo periódico a los riesgos tanto de corrupción como de gestión del proceso de servicio al ciudadano.
- ✓ Continuar la implementación de los planes de tratamiento de los riesgos.

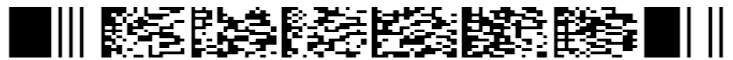


- ✓ Continuar participando en las capacitaciones y espacios ofertados por la entidad para el fortalecimiento de competencias y habilidades en la atención a la ciudadanía.
- ✓ Socializar las actualizaciones del Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Implementar las recomendaciones dadas en los informes internos de calidad de las respuestas dadas a las PQRS
- ✓ Para fortalecer competencias en el manejo de sistema Orfeo, se recomienda que a los funcionarios y contratistas que caso de requerirlo podrán agendar a través del correo institucional del personal de apoyo del área asesorías en el manejo del mismo.
- ✓ Continuar el monitoreo y actualización constante sobre la información en página web.

Documento 20222000069883 firmado electrónicamente por:

Martha Lucía Cardona Visbal, Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 29-07-2022 18:52:07

Revisó: Mónica Paola Moreno - Contratista - Subdirección de Gestión Corporativa



5bc68547b4af157043153753ff075906990c85b10ff2acb3425b277f823bd039

