



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



Radicado: **2022300074583**

Fecha: 11-08-2022

Pág. 1 de 12

## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA


### GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### INFORME PQRSD MES DE JULIO 2022

**Decreto Distrital 371 de 2010**

**Agosto 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)



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCION.....	4
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.....	5
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	8
5. FELICITACIÓN.....	8
6. TOTAL DE PQRSO TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA..	8
7. VEEDURIAS CIUDADANAS.....	8
8. PETICIONES CERRADAS.....	8
9. CATEGORIAS Y SUBTEMAS MAS REITERADOS.....	10
10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA.....	12
11. CONCLUSIONES.....	14



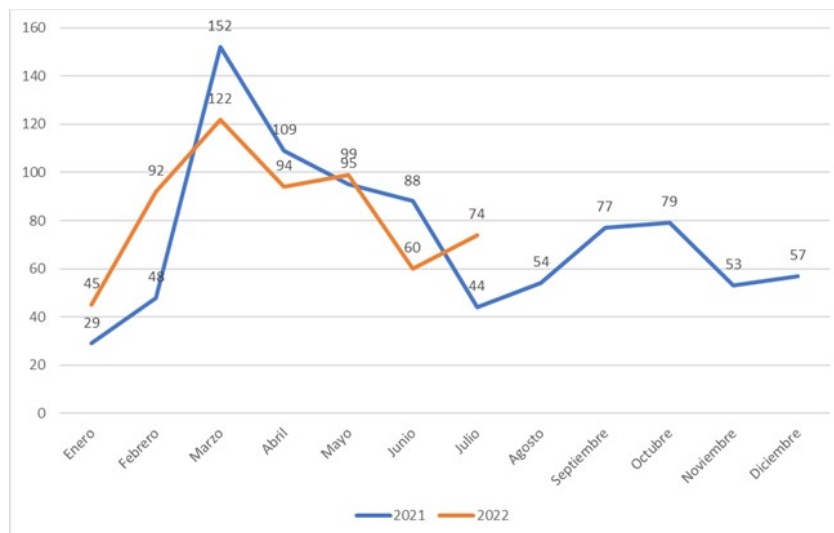
## INTRODUCCIÓN

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 julio 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.

### 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 julio de 2022 ingresaron un total de setentena y cuatro (74) peticiones ciudadanas a nombre de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, las cuales también se encuentran registradas en Orfeo, herramienta informática 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**



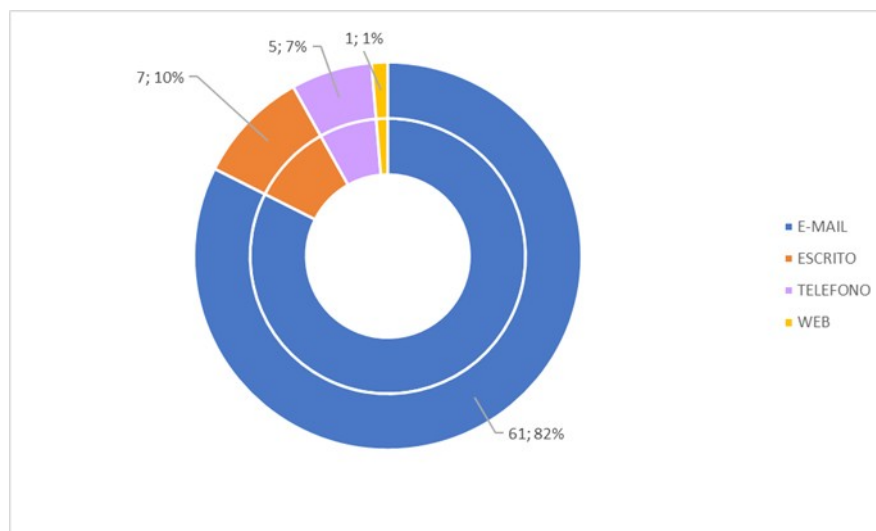
**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Igualmente, podemos indicar que durante el mes hubo un aumento de 30 en el número de peticiones recibidas, correspondiente al 68% más con respecto al mismo mes del año anterior. Además, se observa que el número de PQRS aumentó en 14, si se compara con el mes inmediatamente anterior (junio), lo que se traduce en un aumento del 23% respecto a este.

## 2. CANALES DE INTERACCION

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.

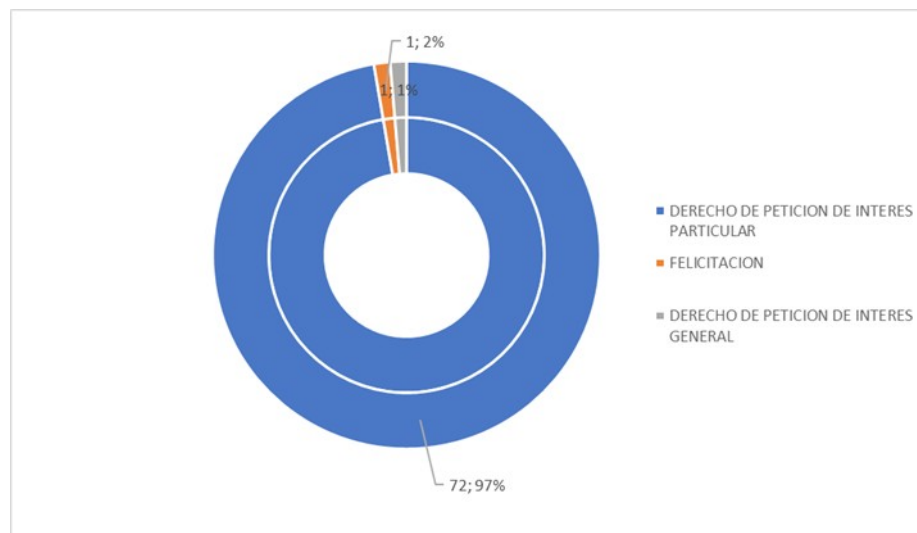
Durante el mes analizado los tres canales más utilizados fueron el e-mail con 61 PQRS registradas por la entidad, lo cual representa el 82% de participación, seguido del canal escrito, que registra 7 PQRS, equivalente al 10%, seguido del canal telefónico (WhatsApp) que registra 5 PQRS, equivalentes al 7% y el medio web registra 1 PQRS, equivalente al 1%.



### 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 del mes, el 97% 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.

#### 4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

#### 5. FELICITACIÓN



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

## 6. TOTAL DE PQRS D TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

## 7. 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”.

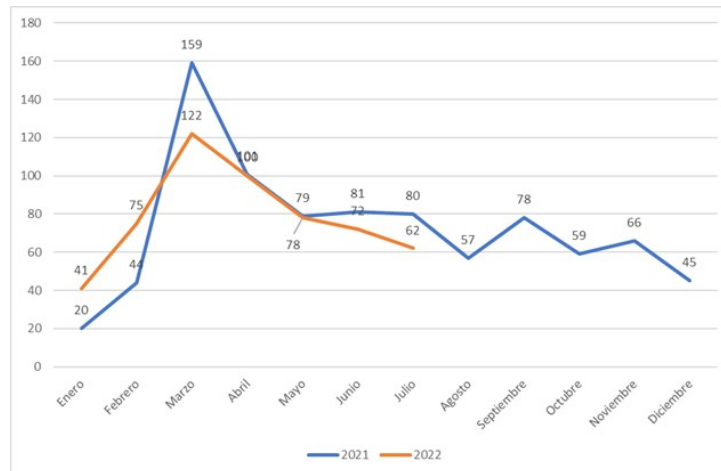
Para el mes de análisis no se registraron solicitudes de veeduría ciudadana.

## 8. PETICIONES CERRADAS

Durante julio de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) respondió un total de 62 peticiones ciudadanas. Comparativamente, el número de PQRS solucionadas disminuyó en 18 con respecto a julio de 2021, lo que representa un 22,5% menos. Igualmente, se evidencia una reducción de 9 peticiones en relación al mes anterior (junio), lo que equivale a un 12,5 % menos en referencia a dicho período, como se observa en el siguiente gráfico:

*Gráfica 4. Peticiones cerradas*

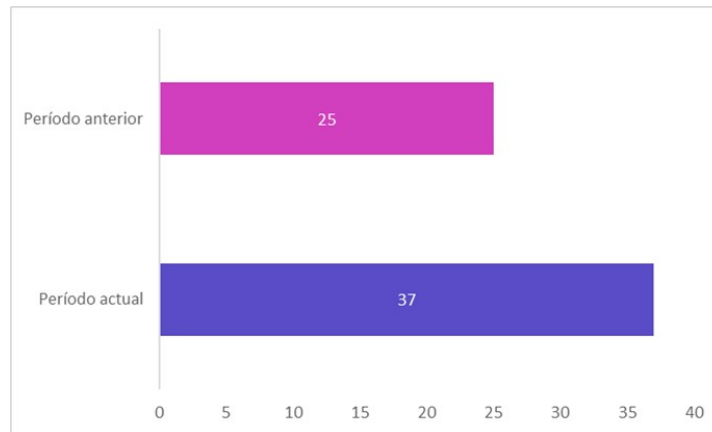




**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

La siguiente gráfica nos muestra, del total de requerimientos respondidos (gestionados y cerrados) durante el periodo del presente informe (julio de 2022), cuántos corresponden a requerimientos que llegaron en el mismo mes (julio de 2022) y cuántos a requerimientos que llegaron en los meses anteriores (junio de 2022), sin querer esto indicar que se hayan tramitado fuera de los tiempos normativos de ley.

**Gráfica** Peticiones tramitadas por período



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

## 9. CATEGORIAS Y SUBTEMAS MAS REITERADOS



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)





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 **62** respuestas emitidas durante el mes de julio 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 julio de 2022

A	Categoría subtemas	Subtema	Cantidad	Participación
	Convocatorias	Programa de Estímulos	28	45%
	Oferta artística y cultural	Programación artística y cultural	12	18%
	Auditorio Muelle	Préstamo y uso de equipamientos culturales FUGA	9	15%
	Talento Humano y contratación	Administración del talento humano	6	10%
		Gestión contratistas	2	3%
	Asuntos Administrativos	Asuntos Administrativos	3	5%
	Distritos Creativos y Economía Naranja	Bronx Distrito Creativo	1	2%
	Temas de lectura y bibliotecas	Temas de lectura y biblioteca	1	2%
	<b>Total General</b>		<b>62</b>	<b>100%</b>



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)



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) Auditorio Muelle. Con relación a los subtemas pertenecientes a cada una de las categorías mencionadas se encuentra, respectivamente, que el Programa de estímulos abarca el 45% del total con 28 PQRS gestionadas, mientras que Programación artística y cultural registra 12 PQRS, equivalente al 18% de la participación global y por su parte, Préstamo y uso de equipamientos culturales Fuga, registra 9 PQRS, que representan el 15%. Las demás PQRS se distribuyen entre los subtemas Administración del talento humano, con 6 PQRS tramitadas, representando el 10%, Asuntos Administrativos con 3 PQRS correspondientes al 5% y Gestión contratistas con 2 PQRS, lo que equivale al 3%.

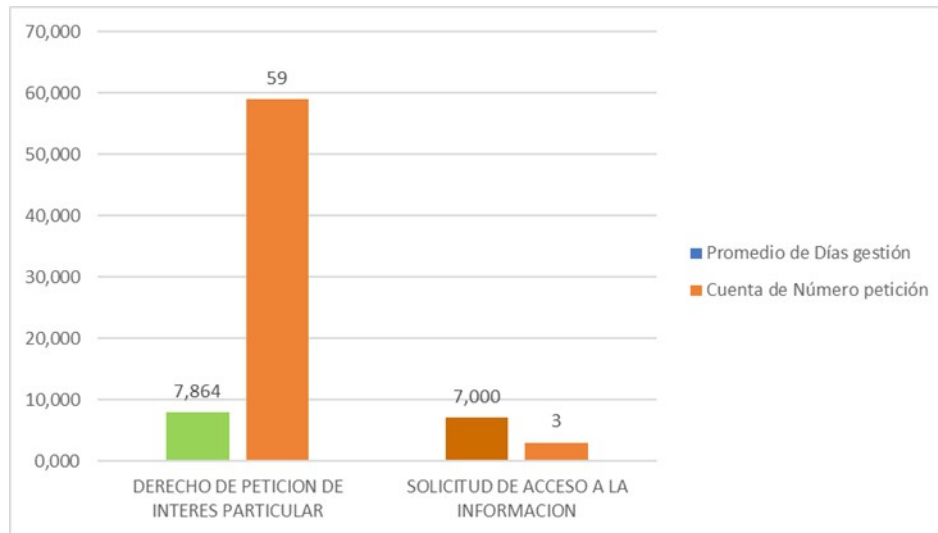
## 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA

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 julio:

### 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 7,82 días, lo cual indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

De las 74 PQRS recibidas durante el mes de julio, 67 (91%) fueron realizadas por personas naturales y 7 (9%) por personas jurídicas.

**Tabla 2. Tipos de persona**

Tipo de persona	No. de peticiones	Participación
Natural	67	91%
Jurídica	7	9%
<b>Total, general</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

## 11. CONCLUSIONES

- Tanto el sistema de alertas semanales institucionales como el de alertas individuales diarias sobre PQRS 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 utilizando la interoperabilidad entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha y la herramienta informática Orfeo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), con el fin de generar una sincronización 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.

**Documento 2022300074583 firmado electrónicamente por:**

**Martha Lucía Cardona Visbal**, Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 11-08-2022 19:18:48

**Martha Isabel Rivera Rojas**, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 11-08-2022 11:25:34

**John Fredy Salinas Arévalo**, Supervisor Contrato FUGA-186-2021, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 11-08-2022 14:38:32



576815e82d8d514c3b41474f241f05fed791ecf22ba7a7480d32753c6d1d06f3

