




## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME PQRSD MES DE AGOSTO DE 2022

Decreto Distrital 371 de 2010

Septiembre 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

Y

INTRODUCCIÓN.....	2
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCION.....	3
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.....	4
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	6
5. VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
6. PETICIONES CERRADAS.....	7
7. CATEGORIAS Y SUBTEMAS MAS REITERADOS.....	9
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA.....	11
9. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS.....	12
10. CONCLUSIONES.....	13



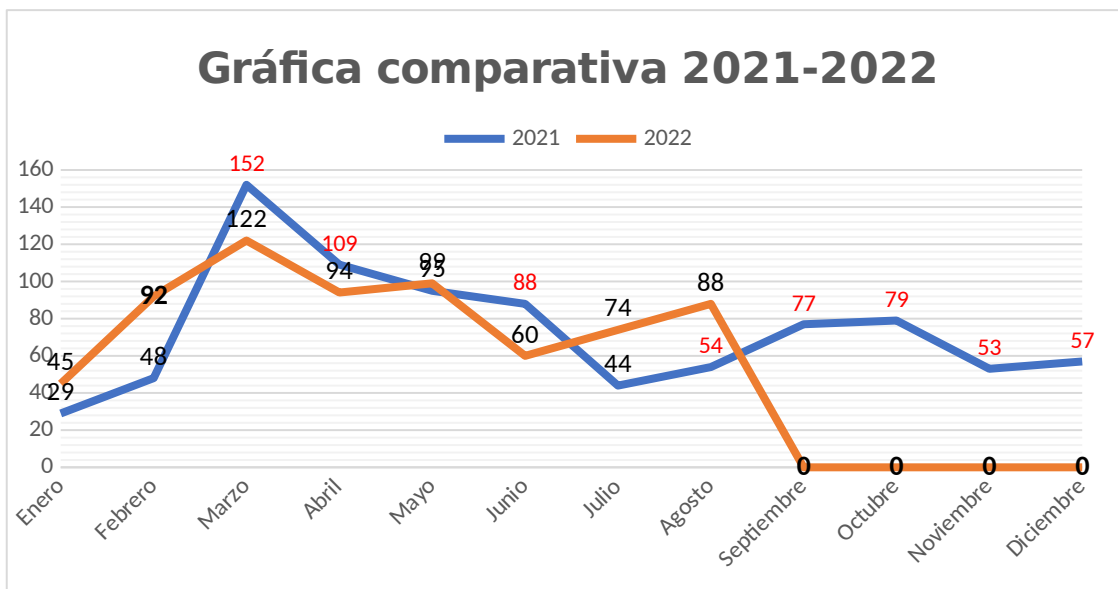
## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en agosto 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, permitiendo 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 agosto de 2022, ingresaron un total de ochenta y ocho (88) peticiones ciudadanas dirigidas a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, las cuales también se encuentran registradas en el aplicativo 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.

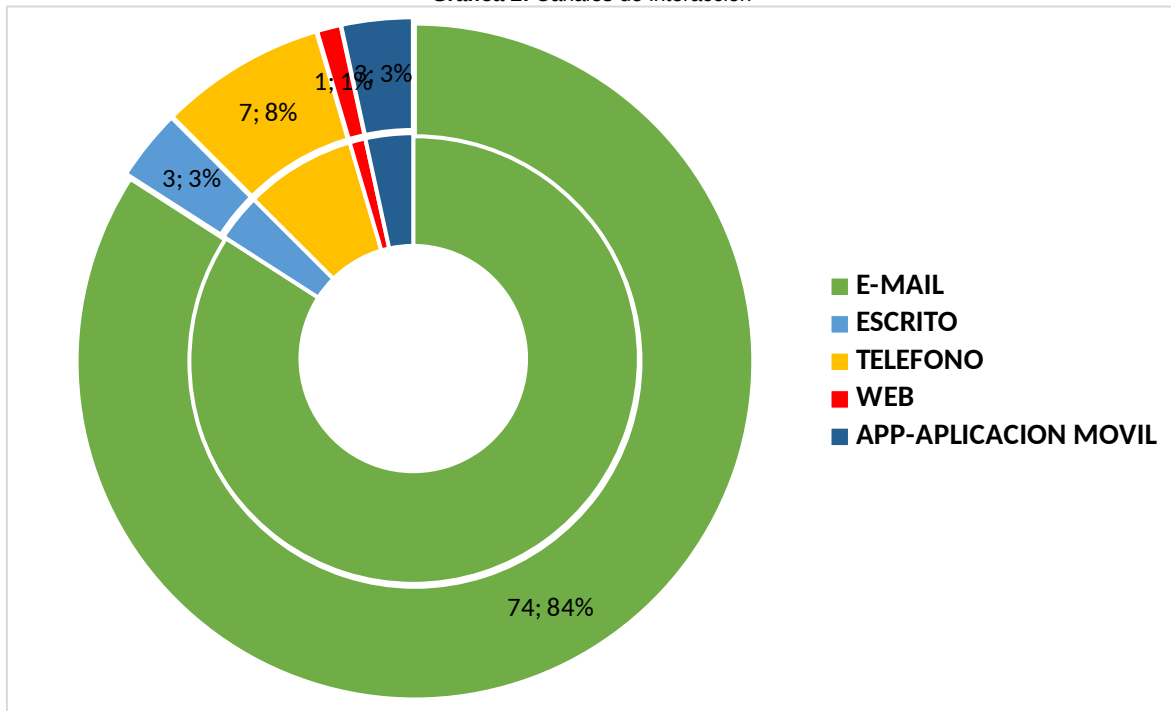


Igualmente, podemos indicar que durante el mes hubo un incremento de 34 peticiones recibidas adicionales, comparada con el mismo mes del año 2021, porcentaje que equivale al 63%; además, se observa que el número de PQRSD aumentó en 14, si se compara con el mes inmediatamente anterior (julio), lo que se traduce en un aumento del 18,9% 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.

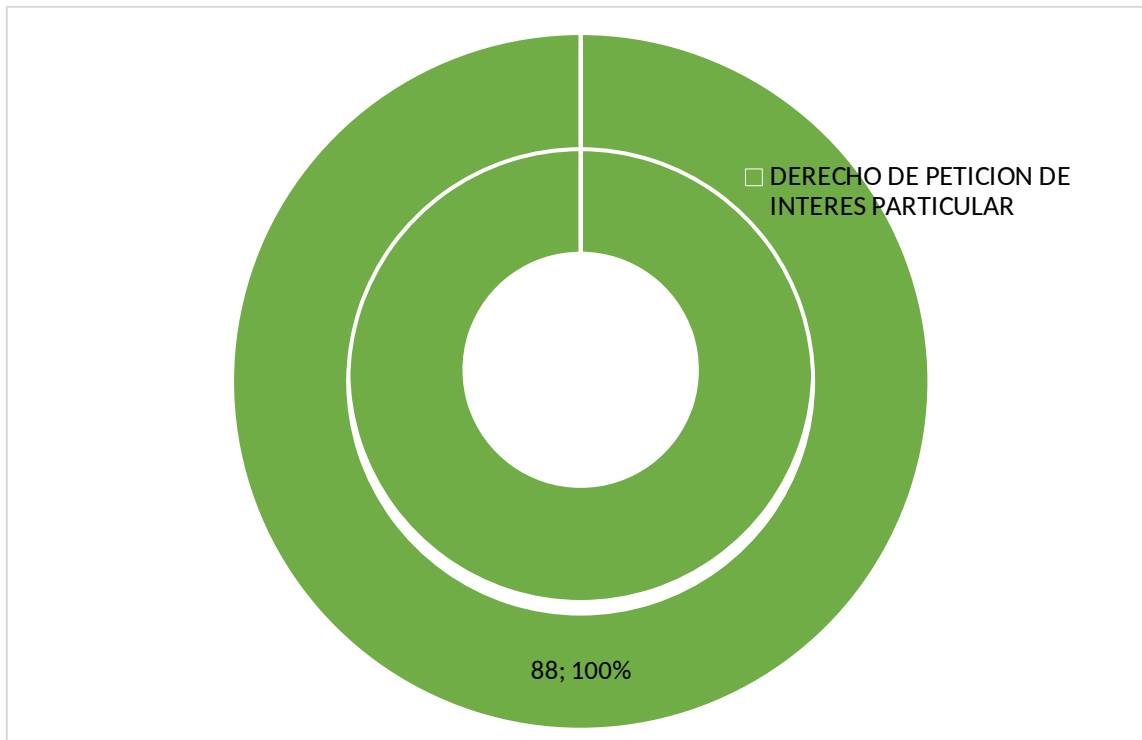
Durante el mes analizado, de los cinco (5) canales utilizados en el registro de las PQRSD en la entidad, destacamos las tres con mayor tendencia, utilizadas así: e-mail con 74 registros lo cual representa el 84%, seguido del telefónico con 7 registros equivalente al 8%, seguido App – aplicación móvil (WhatsApp) con 3 registros equivalente al 3%, seguido del canal escrito con 3 registros equivalente al 3% y el medio web que registra 1 PQRSD, 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 100% de las PQRSD 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.

Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, generados por un servidor público o colaborador de la administración, en donde por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder derivado de sus funciones u objeto contractual, haga uso indebido de los recursos o de la información, lesionando los intereses de una entidad para la obtención de un beneficio particular para él o para un tercero, por ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social.

**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.

En el transcurso del mes se realizó un (1) traslado por competencia, a IDARTES.

#### 5. 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”*.

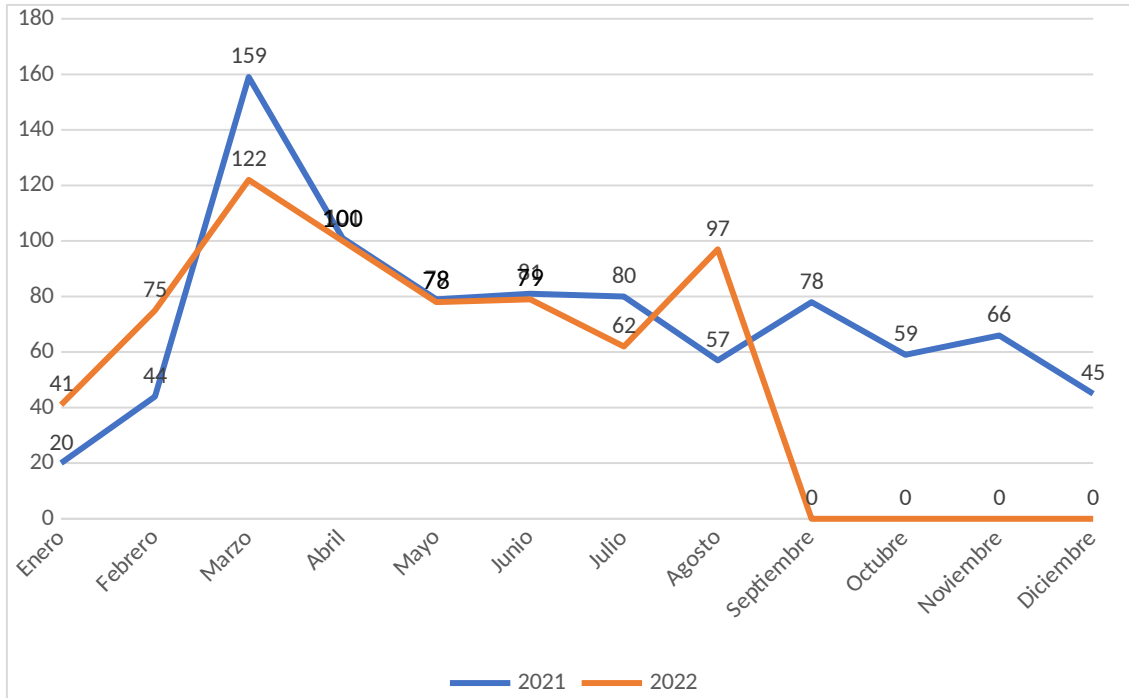
Para el mes de análisis no se registraron solicitudes de veeduría ciudadana.

#### 6. PETICIONES CERRADAS

Durante agosto de 2022, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño -FUGA respondió un total de 97 peticiones ciudadanas. Comparativamente, el número de PQRSD solucionadas aumentó en 40 con respecto a agosto de 2021, lo que representa un 70% más. Igualmente, se evidencia un aumento de 35 peticiones en relación al mes anterior (julio), lo que equivale a un 56% más en referencia a dicho período, como se observa en el siguiente gráfico:



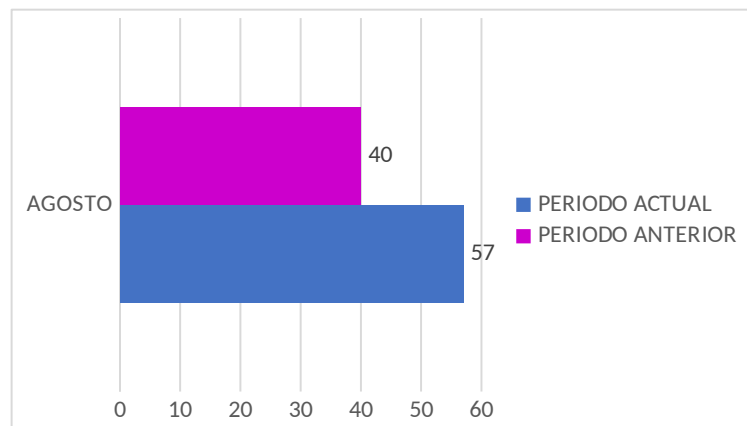
Gráfica 4. Peticiones cerradas



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

La siguiente gráfica nos muestra, del total de requerimientos tramitados (gestionados y cerrados) durante el periodo del presente informe (agosto de 2022), cuántos corresponden a requerimientos que llegaron en el mismo mes (agosto de 2022) y cuántos a requerimientos que llegaron en los meses anteriores (julio 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.





## 7. CATEGORIAS Y SUBTEMAS MAS 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 potenciales asociados a los mismos.

Con base en las 97 respuestas emitidas durante el mes de agosto 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 PQRSD gestionadas por la FUGA en agosto de 2022

Categoría subtemas	Subtema	Cantidad	Participación
Convocatorias	Programa de Estímulos	49	50,52
Oferta artística y cultural	Programación artística y cultural	13	13,40
	Colección Fuga	4	4,12
	Sala de exposición	1	1,03
Talento Humano y contratación	Administración del talento humano	12	12,37
	Gestión contratistas	2	2,06
Auditorio Muelle	Préstamo y uso de equipamientos culturales Fuga	8	8,25
Distritos Creativos y Economía Urbana	Bronx Distrito Creativo	5	5,15
Temas de lectura y biblioteca	Temas de lectura y biblioteca	2	2,06
Asuntos Administrativos	Asuntos Administrativos	1	1,03
<b>Total general</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

De la información anterior se puede concluir que las tres categorías de subtemas más consultadas a través de PQRSD, a las que la Fundación Gilberto Alzate



Avendaño (FUGA), les dio respuesta en el período analizado, fueron: 1) Convocatorias, con el 50,52%; 2) Oferta artística y cultural, con el 18,55% y 3) Talento humano y contratación, con el 14,43%.

Los tres subtemas más consultados, dentro de las anteriores categorías, fueron: 1) en la categoría “Convocatorias”, el subtema “Programa de Estímulos”, con el 50,52%; 2) en la categoría “Oferta artística y cultural”, el subtema “Programación artística y cultural”, con el 13,4% y 3) en la categoría “Talento humano y contratación”, el subtema “Administración del talento humano”, con el 12,37%.

Por fuera de las anteriores categorías, se encuentra que los otros subtemas más consultados, a los que la entidad les dio respuesta en el período analizado, fueron “Préstamo y uso de equipamientos culturales” con 8 peticiones, equivalentes al 8,25% y “Bronx Distrito Creativo”, con 5 peticiones, equivalentes al 5,15%.

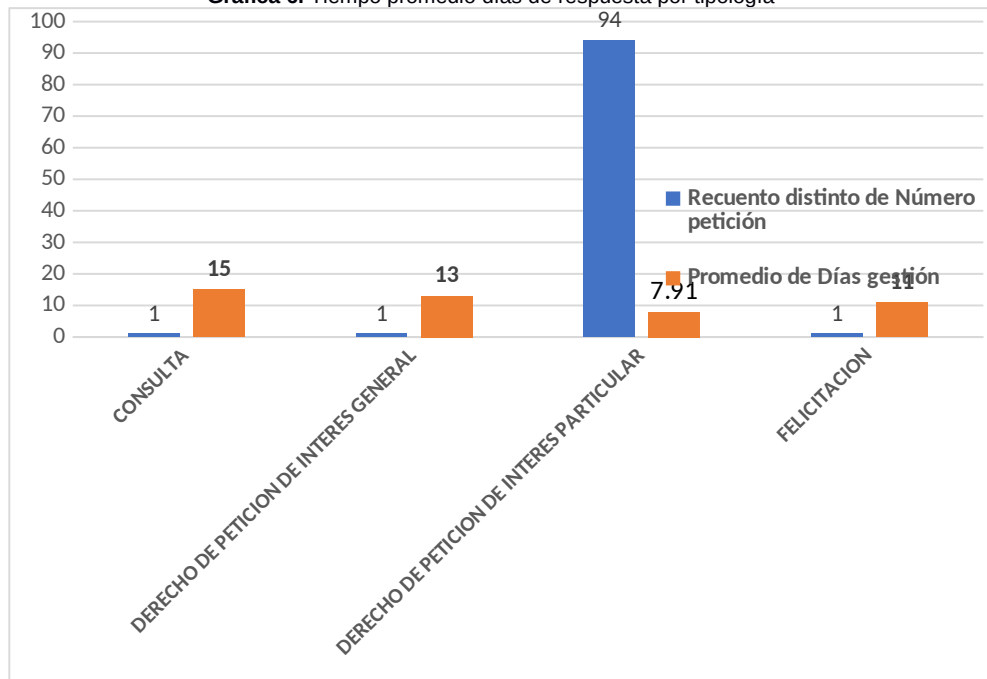
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA

El 17 de mayo de 2022, fue expedida la Ley 2207, 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. En consideración a lo anterior, se retomaron 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: 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 agosto de 2022.



Gráfica 6. Tiempo promedio días de respuesta por tipología



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

Se observa que todas las PQRSD se gestionaron oportunamente en los tiempos definidos por la Ley y que 94 de las 97 peticiones gestionadas, se respondieron en un tiempo promedio de 7,915 días.

Así mismo, de las 97 PQRSD objeto de cierre durante el presente período, 92 (94,84%) fueron realizadas por personas naturales y 5 (5,16%) por personas jurídicas:

Tipo de persona	No. de peticiones	Participación
Natural	92	94,84%
Jurídica	5	5,16%
<b>Total general</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

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

## 9. 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, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas, 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.

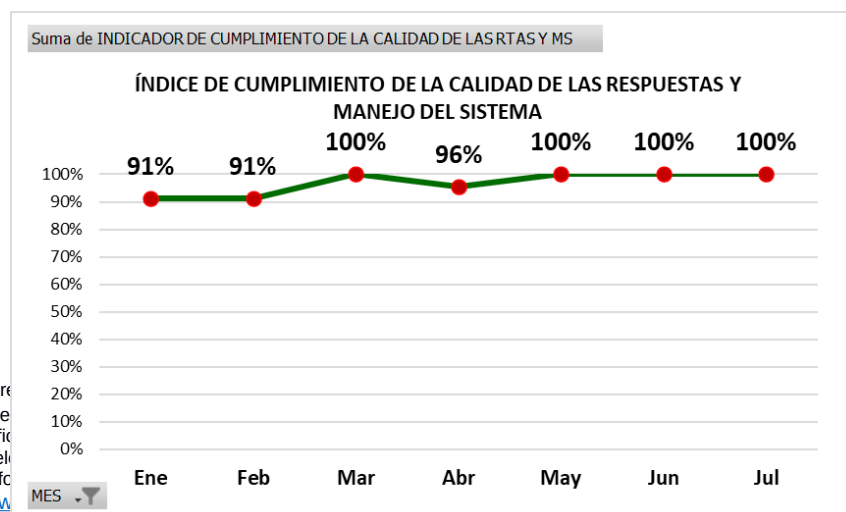
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Para la verificación, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, efectúa un muestreo aleatorio de la totalidad de los requerimientos cerrados por la Fundación, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de julio de 2022, en donde se evidenció que para ese mes, se realizó el análisis de 23 respuestas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento julio	% Índice de cumplimiento acumulado a julio 2022
23	0(0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento, discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
23	2	0	2	0	23	0	23	0	23	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

## 10. CONCLUSIONES


- Todas las PQRSD del período se gestionaron oportunamente.
- La implementación del sistema de alertas semanales institucionales, como el de alertas individuales diarias sobre PQRSD a punto de cumplir el término legal de resolución, las cuales fueron documentadas, aprobadas e incluidas por la Oficina Asesora de Planeación dentro de los instrumentos de control correspondientes a los procedimientos del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, formalizó la ejecución de dichas actividades a nivel interno, redundando en una mejor gestión de las PQRSD.
- 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 20222000086023 firmado electrónicamente por:**

**Sandra Margarita Fontanilla Gaitán**, , Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 12-09-2022 09:20:33

**Martha Isabel Rivera Rojas**, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 12-09-2022 09:11:19



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)





**Jesus David Lopez Camargo**, Contrat, Recursos Físicos - Almacén General, Fecha firma:  
12-09-2022 09:52:16

Aprobó: Martha Lucía Cardona Visbal - Subdirectora de Gestión Corporativa - Subdirección de Gestión Corporativa  
Revisó: Edgar Leonardo Barbosa Trujillo - Subdirección de Gestión Corporativa



176ba3b2419de085e5b1644cdaf50ba89b7b62ea881ba2a412eabbb1ea826bba

