

## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

### GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## INFORME PQRSD MES DE OCTUBRE DE 2022

**Decreto Distrital 371 de 2010**

**Noviembre de 2022**



## CONTENIDO

Y

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



## INTRODUCCIÓN

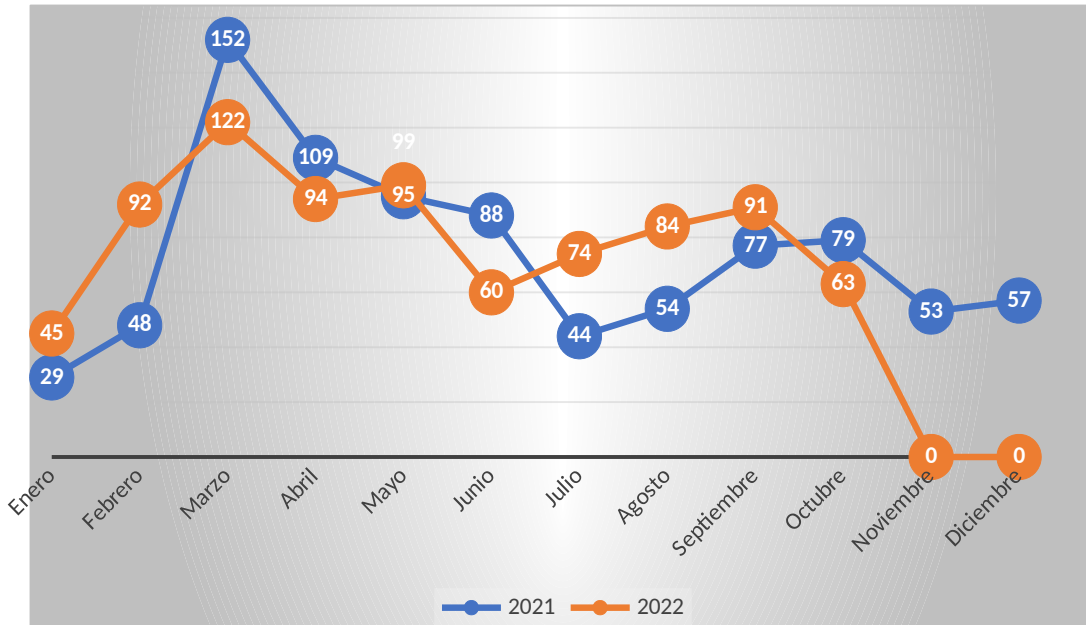
Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en octubre de 2022, a través del Sistema Distrital Para la Gestión 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 **octubre de 2022**, ingresaron un total de **sesenta y tres (63)** 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 precitado decreto.

*Gráfica 1. Peticiones registradas*





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

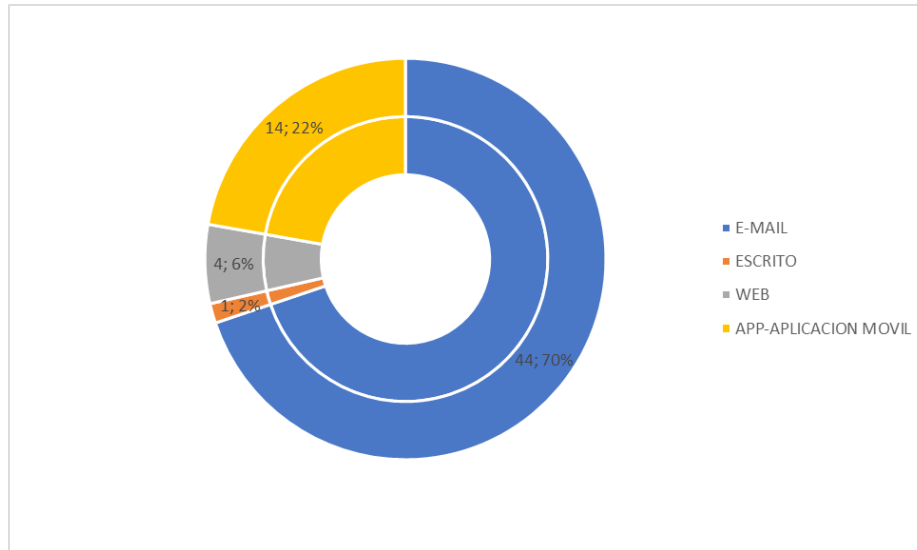
Igualmente, podemos indicar que durante el mes hubo una **disminución de 16 peticiones** recibidas, comparado con el mismo mes del **año 2021**, porcentaje que equivale al **20.3%**, además, se observa que el número de PQRSD **disminuyó en 28**, si se compara con el mes inmediatamente anterior (**septiembre**), lo que se traduce en una **disminución del 30.8%** 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.

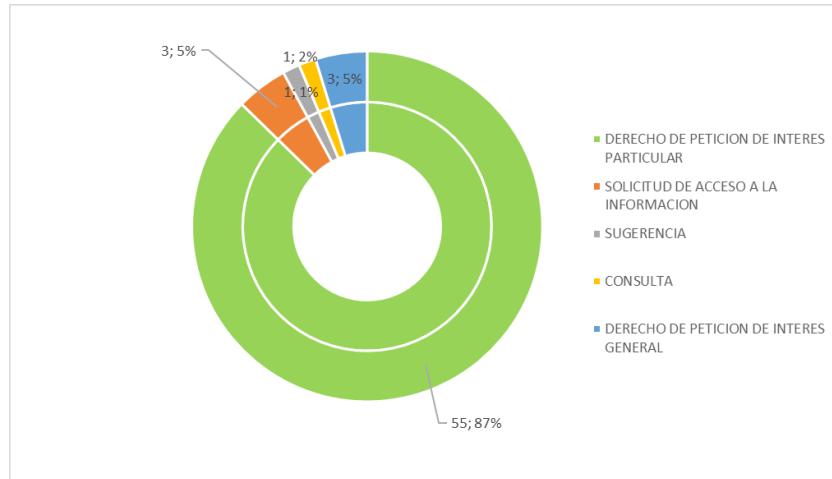
Durante el mes analizado, de los **4 canales** utilizados, **3** fueron los de mayor participación en el registro de las PQRSD en la entidad, liderando el primer lugar: E-mail (correo electrónico de la oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)) con **44** registros, lo cual representa el **70%**, seguido de aplicación móvil (canal de WhatsApp), con **14** registros, equivalente al **22%** y canal web con **4** registros, equivalente al **6%**. El canal escrito fue el menos utilizado, con sólo **1** registro, equivalente al **2%** PQRSD registradas.

### 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

La siguiente gráfica discrimina el total de peticiones registradas por la entidad de acuerdo a su tipología. Según los datos analizados del mes de **octubre**, el **87.30%** corresponde a **derechos de petición de interés particular**, con **55 PQRSD**.

**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, se recibieron **3** solicitudes de acceso a la información pública.

En el transcurso del mes se recibieron **3** traslados por competencia, desde la Secretaría General.

#### 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,



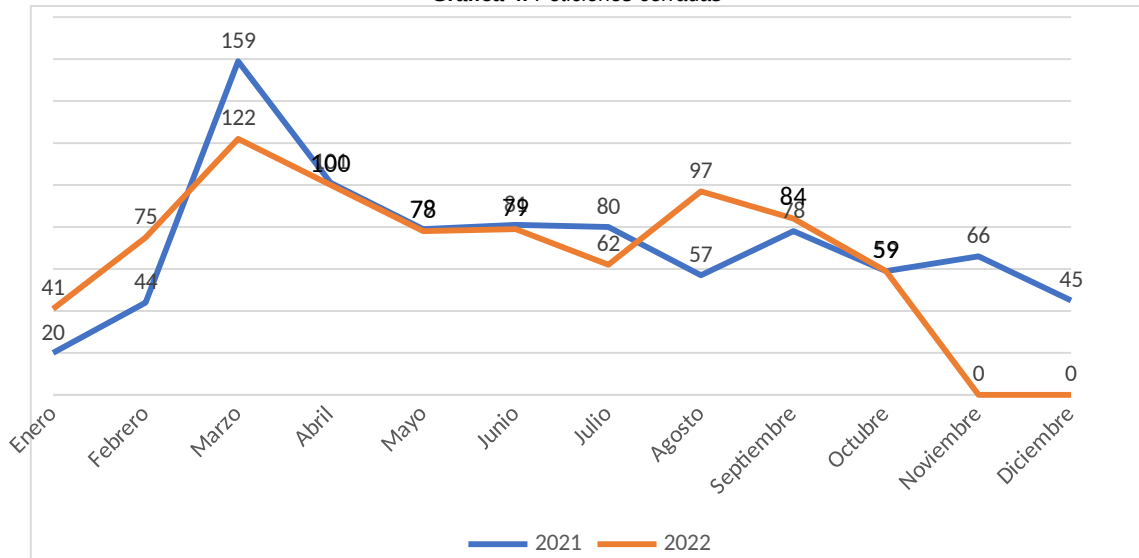
prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Para el mes de análisis **no se registraron** solicitudes de veedurías ciudadanas.

## 6. PETICIONES CERRADAS

Durante **octubre de 2022**, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA) respondió un total de **59 peticiones** ciudadanas. Comparativamente, el número de PQRSD solucionadas **son las mismas** con respecto a **octubre de 2021**. Igualmente, se evidencia una **disminución en 25 peticiones** cerradas en relación al mes anterior (**septiembre**), lo que equivale a **29.8% menos** en referencia a dicho período, como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfica 4. Peticiones cerradas



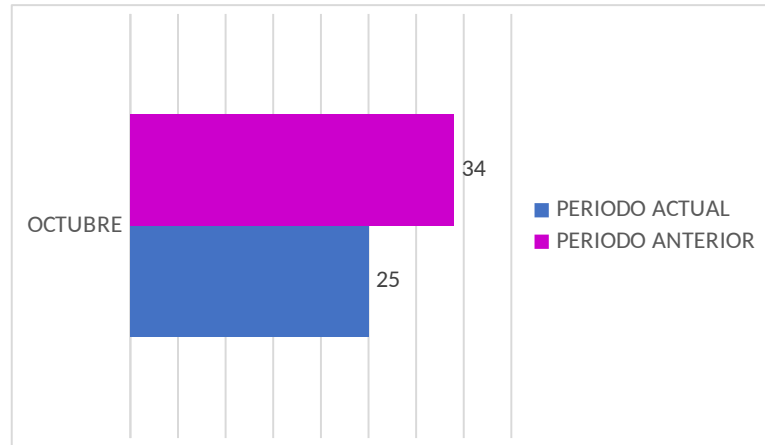
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

La siguiente gráfica nos muestra, del total de requerimientos respondidos (gestionados y cerrados) durante el periodo del presente informe (**octubre de 2022**), cuántos corresponden a requerimientos que llegaron en el mismo mes (**octubre de 2022**) y cuántos a requerimientos que llegaron en los meses anteriores (**septiembre de 2022**), sin querer esto indicar que se hayan tramitado por 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 materializables asociados a los mismos.

Con base en las **59 respuestas** emitidas durante el mes de **octubre 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 octubre de 2022

Categoría subtemas	Subtema	Cantidad	Participación
Convocatorias	Programa de Estímulos	23	38.98%
Oferta artística y cultural	Programación artística y cultural	11	18.64%
	Colección Fuga	2	3.39%
Auditorio Muelle	Préstamo y uso de equipamientos culturales Fuga	11	18.64%



Categoría subtemas	Subtema	Cantidad	Participación
Talento Humano y contratación	Administración del talento humano	3	5,08%
	Gestión contratistas	3	5.08%
Temas Administrativos	Temas administrativos	3	5.08%
Distritos Creativos y Economía Naranja	Bronx Distrito Creativo	2	3.39%
Comunicaciones	Prensa y protocolo	1	1.69%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>

De la información anterior, se puede afirmar que las **tres** categorías de subtemas más reiteradas para la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA), son: 1) Convocatorias (**38.98%**), 2) Oferta artística y cultural (**22.03%**), 3) Auditorio Muelle (**18.64%**) y en que, cuanto a los subtemas más reiterados, estos son: 1) Programa de estímulos (**23 PQRSD; 38.98%**), 2) Programación artística y cultural y Préstamo y uso de equipamientos culturales (**ambos con 11 PQRSD; 18,66%**) y 3) Administración del talento humano, Gestión contratistas y Temas administrativos (**cada tema con 3 PQRSD; 5.08%**).

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA

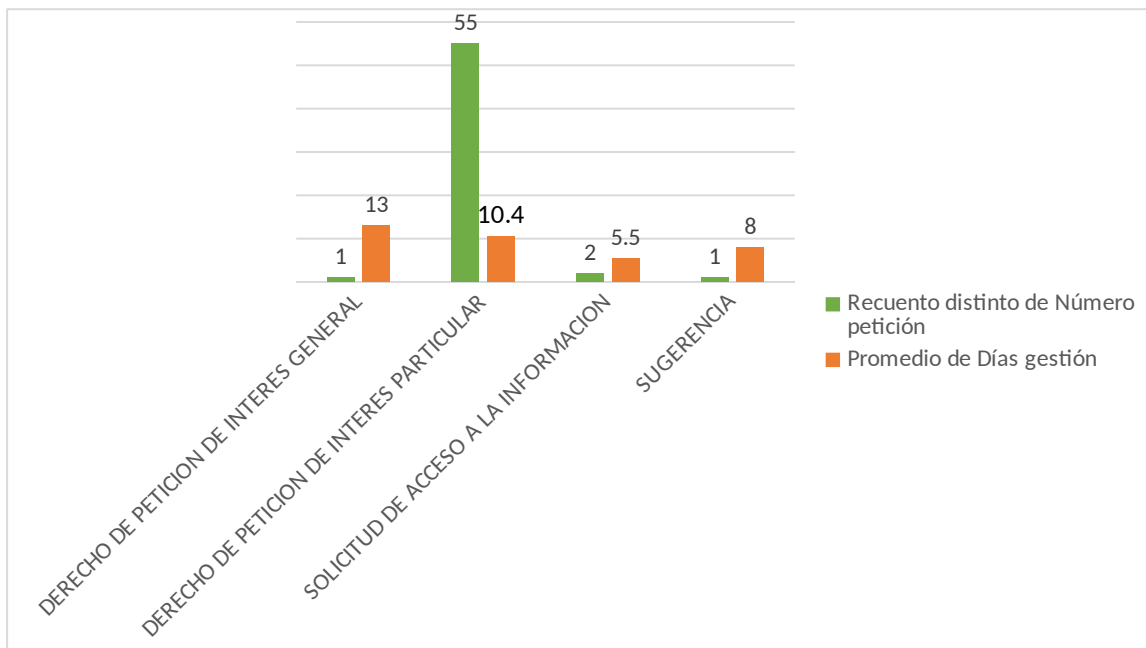
Teniendo en cuenta que el 17 de mayo de 2022 fue expedida la Ley 2207 de 2022, mediante la cual se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por medio del cual, se ampliaban los tiempos de respuesta para los derechos de petición, lo cual fue socializado por la Secretaria General 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: 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), en el mes de **octubre**, ponderados según su tipología:

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 PQRSD ciudadanas fue de **10.23 días**, lo cual indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

De las **59 PQRSD** objeto de cierre durante el mes de octubre, **55 (94.04%)** fueron realizadas por personas naturales y **4 (5.96%)** por personas jurídicas.

Tipo de persona	No. de peticiones	Participación
Natural	55	94.04%
Jurídica	4	5.96%

Total general	59	100%
---------------	----	------

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).

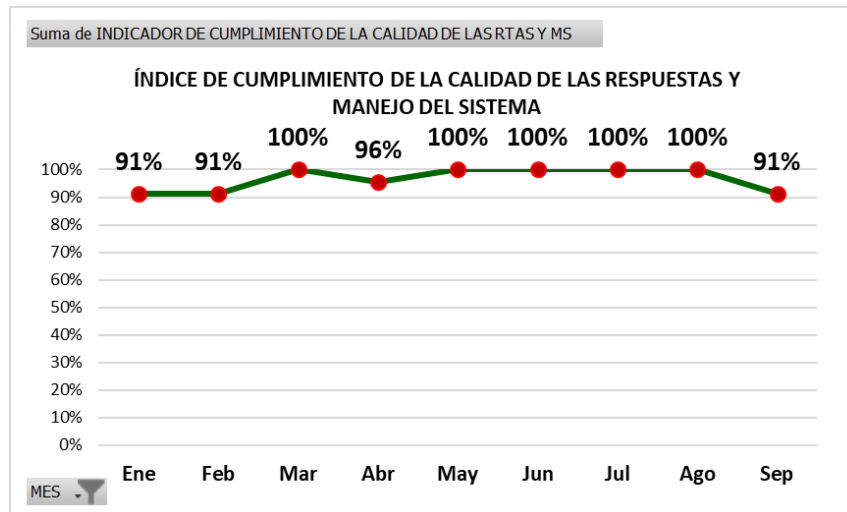
**MANEJO DEL SISTEMA:** (MS Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Para la verificación, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, efectúa un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Fundación, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de **septiembre de 2022**, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para ese mes se realizó el análisis de **23** respuestas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
23	2(9%)	100%	97%



Fuente: Evaluación mensual de calidad



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

MUESTR A	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA <sup>1</sup>	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
2	2	0	2	0	23	0	22	1	21	2
3	3		3							
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%	99%	9%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

Al respecto, se precisa que la entidad, en el informe interno mensual de análisis a la calidad de las respuestas a las PQRSD dadas por las diferentes áreas, les señala los números de los radicados de las respuestas en las que se presentaron fallas y se efectúan las recomendaciones correspondientes para que se tomen los correctivos.

<sup>1</sup> 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.



No Petición	Dependencia	C H	C L	C A	O P	M S	OBSERVACIONES
3241032 022	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	S I	S I	S I	N O	N O	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  Adicionalmente, no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3177752 022	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	S I	S I	S I	S I	N O	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea, la entidad debe subir al sistema la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

## 10. CONCLUSIONES

1. Tanto el sistema de alertas semanales institucionales como el de alertas individuales diarias sobre PQRSD a punto de cumplir el término legal de resolución, fueron documentadas, aprobadas e incluidas por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), dentro de los instrumentos de control correspondientes a los procedimientos del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, lo cual formaliza la ejecución de dichas actividades a nivel interno.
2. 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 sincronidad en la fase de radicación de las PQRSD que ingresan a la entidad, de modo tal, que las mismas queden registradas en ambos sistemas, evitando duplicidad en el procedimiento.
3. 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.



4. Finalmente, en aras de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía y la posibilidad de solución inmediata de consultas de los ciudadanos, se atendieron **25** peticiones con respuesta inmediata por el canal institucional WhatsApp; no obstante, estas solicitudes no se registran en la plataforma Bogotá te escucha, de acuerdo a lo estipulado en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas, el cual establece: "cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas".
5. La disminución de peticiones ciudadanas del mes anterior al presente mes, se debe a que la entidad está en la fase final del programa de estímulos dado que se acerca el cierre del año.
6. Cada vez es más evidente el posicionamiento de los canales virtuales que ofrece la entidad para que los ciudadanos se acerquen a la FUGA sin necesidad de desplazarse.

**Documento 20222000106093 firmado electrónicamente por:**

**Martha Lucía Cardona Visbal**, Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 11-11-2022 10:08:54

**Martha Isabel Rivera Rojas**, Contratista, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha firma: 11-11-2022 08:41:25

**Jesus David Lopez Camargo**, Contrat, Recursos Físicos - Almacén General, Fecha firma: 11-11-2022 12:35:26

Revisó: Edgar Leonardo Barbosa Trujillo - Subdirección de Gestión Corporativa



09994d7800c8563ff111e2474adbb01e0b8d1a60780fbc8ee4f9613c3d25716a

