



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




## INFORME DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA PRIMER SEMESTRE 2023

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO 2023



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR</b>	<b>5</b>
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía	5
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.	12
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.	15
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:	21
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.	25
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	27
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	27
<b>RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	<b>29</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>32</b>





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## 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 2019<sup>1</sup>, 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 grupo interno de trabajo para que lidere la estrategia del defensor de la ciudadanía, cuyas funciones fueron determinadas en su artículo catorce (14), así:

<sup>1</sup> 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”.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




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 Alzate Avendaño fue designado como Defensor del Ciudadano el (la) subdirector(a) de Gestión Corporativa de la entidad, por medio de la Resolución No. 199 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.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

### 1. 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 6 indicadores de producto, en los que contribuye el Plan de Acción.

#### **1.1 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 Álzate 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 el cual se reporta de manera trimestral a través de la herramienta dispuesta por la Secretaría General.

En este Plan, 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 primer semestre de 2023, de los 6 indicadores de producto definidos.

#### **1.2 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 2023 se incluyó la suscripción de los siguientes contratos profesionales y de apoyo a la gestión para el proceso de Servicio al Ciudadano, a fin de garantizar el desarrollo de las actividades del proceso y aquellas integradas en los diferentes planes, programas y proyectos.

**FUGA 38-2023:** Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en los procesos de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. 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.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO




2. 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.
3. Realizar la evaluación y seguimiento a las respuestas dadas por las dependencias y garantizar que cumplan con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
4. Apoyar en la realización de los informes, oficios y demás documentos requeridos en materia de servicio a la ciudadanía, PQRSD, trámites y servicios, Veeduría Distrital; así como adelantar el trámite correspondiente para la publicación de lo pertinente en la página web de la Fundación.
5. Apoyar el cumplimiento y elaboración de informes y reportes relacionados con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) que le correspondan al área.
6. Apoyar, 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.
7. Subir a la plataforma de SUIT la información actualizada, así como administrar, controlar y racionalizar OPAS, de acuerdo con la normatividad establecida por el DAFP.
8. Realizar certificado de confiabilidad de la información de guía de trámites y servicios, así como el envío a la Secretaría General, de la Alcaldía Mayor de Bogotá
9. Participar en reuniones y actividades programadas y/o delegadas por el supervisor del contrato.
10. Cumplir las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

**FUGA 34-2023:** Prestar servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para apoyar de manera transversal la gestión de los procesos de recursos físicos y servicio al ciudadano.

En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. Actualizar el inventario de la colección de arte de la FUGA, en el aplicativo empleado por recursos físicos para el manejo y control de activos, identificando su código, placa y nombre.
2. Apoyar en la revisión y actualización de la documentación, procesos y procedimientos de Recursos Físicos y de Servicio al Ciudadano.
3. Realizar inventarios de bienes de consumo y devolutivos (control y no programados), así como la actualización en el aplicativo empleado en Recursos Físicos.
4. Elaborar y presentar los informes periódicos de atención al ciudadano, gestión de PQRSD y defensor al ciudadano, identificando tipología, tiempo de respuesta y canales de interacción.
5. Apoyar en la formulación e implementación de estrategias que permitan el fortalecimiento de los indicadores de calidad de las respuestas dadas por la entidad a las PQRSD.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



6. Apoyar la elaboración de estudios previos desde el componente técnico y fichas técnicas de los procesos precontractuales asignados, así como apoyar la supervisión de contratos que le sean designados.
7. Brindar apoyo en las respuestas a requerimientos externos o de otras dependencias, que sean asignados.
8. Apoyar en la elaboración, actualización y cumplimiento de los planes e indicadores a cargo de los procesos de Recursos Físicos y de Servicio al Ciudadano.
9. Participar en las sesiones de la comisión intersectorial de la Veeduría y Subsecretaría de servicio al ciudadano, así como en las reuniones programadas del comité de bienes e inventarios.
10. Cumplir con las demás obligaciones designadas por el supervisor del contrato, que tengan relación con el objeto contractual.

**FUGA 57-2023:** Prestar los servicios profesionales que se requieran para la administración y actualización de los sitios web e intranet de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.


En desarrollo del objeto, se ejecutaron las siguientes obligaciones:

1. Apoyar el desarrollo, administración y mantenimiento de la estructura de los sitios web de la Fundación, así como velar por el posicionamiento SEO en los motores de búsqueda.
2. Desarrollar y actualizar los contenidos en las páginas web de la entidad y 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. Realizar periódicamente copias de seguridad de los sitios alojados en el hosting de la entidad, así como velar por las mismas.
6. Apoyar la administración y mantenimiento del hosting y dominio de la entidad
7. Participar en reuniones y actividades 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.

**1.3 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 .**

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 2023:



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)



No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones primer semestre 2023
1.1.1	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDS	1/08/2019	31/12/2028	Objetivo cumplido De conformidad a la actualización de la Plataforma estratégica de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, durante el primer trimestre de 2023 se socializó el Informe de defensor del ciudadano correspondiente al II semestre 2022 y PQRSD, cuya evidencia reposa en Acta Comité Directivo - Sesión 30 de enero de 2023. De igual manera se actualizó el Plan Acción para la Implementación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en articulación con el Sistema de Gestión / Versión 25, respecto a los productos asociados al proceso de Servicio al Ciudadano.
1.1.3	Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	1/08/2019	31/12/2028	Objetivo cumplido Fundación Gilberto Alzate Avendaño, socializó el día 22 de marzo a la comunidad institucional el Manual de Servicio a la ciudadanía, el cual se encuentra actualizado y publicado en la página web de la entidad.
3.1.2	Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	1/08/2019	31/12/2028	Con corte a 30 de junio de 2023, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en la gestión de peticiones ha cumplido en un 99% en la implementación de criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y manejo del sistema Bogotá Te Escucha en el momento de dar respuesta a la ciudadanía. Dicho resultado es generado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, allegado a esta entidad a través de memorando 2-2023-17303 Fecha: 26/06/2023
3.1.4	Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	1/08/2019	31/12/2028	Con corte al primer semestre de 2023, ya se realizó el desarrollo de software de este servicio en el SGDEA Orfeo, de acuerdo a los requisitos definidos. En mesas de trabajo con TICS se levanta el formato de "REQUISITOS DESARROLLOS DE SOFTWARE - HISTORIAS DE USUARIO" con el objetivo de realizar el Desarrollo de software para incluir una funcionalidad sobre el módulo de PQRS que permita visualizar en el sistema los tiempos de respuesta restantes hábiles que tiene una PQRSD de acuerdo a su tipología.
3.1.7	Entidades distritales con servidores públicos	1/08/2019	31/12/2028	Dando cumplimiento al plan institucional de capacitaciones, 20 colaboradores de la entidad participaron en un taller en lengua de señas con enfoque en servicio con una intensidad de 16 horas, brindado por la Fundación Universitaria de Compensar



	cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva			
3.1.10	Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	12/12/2022	31/12/2028	Se socializa en la segunda reunión de Gestores de Participación, el proceso de Rendición de cuentas como actividad incluida en de Plan de Participación V3, y se establecen los temas que se incluirán en el capítulo de Servicio a la Ciudadanía en el esquema de Rendición de cuentas: PQRS, Accesibilidad a personas con discapacidad y buenas prácticas.

**1.4 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.**

La Defensora de la Ciudadanía ha promovido las siguientes actualizaciones normativas y lineamientos, con diferentes estrategias de socialización, tal como se enuncian a continuación:

Se realizaron 4 campañas de informativas de sensibilización, así:

- Sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas en la semana de inducción y reinducción del 25 al 27 de abril. Para esta actividad participaron 59 servidores de la Fuga.
- Sensibilización sobre el Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los demás lineamientos vigentes en atención a la ciudadanía el 22 de marzo
- Dentro del PIC 2023 se contrató las jornadas de capacitación sobre lengua de señas colombianas la cual fue recibida en el mes de junio por 20 colaboradores de la entidad con el fin de fortalecer las comunicación con personas con discapacidad auditiva.
- Se compartió la invitación a la Socialización de competencias, trámites y servicios del sector cultura, recreación y deporte.



**1.5 Realizar 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 suscritas en el plan de mejoramiento por proceso de la entidad y que se relacionan directamente con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que afectan la calidad de los servicios ofrecidos.

A continuación, se relacionan las actividades relacionadas a las acciones de mejora (ACM) que están a cargo del proceso de servicio al ciudadano y el estado de las mismas a la fecha:

Fuente del Hallazgo	ID	Actividades	Estado	Gestión
Informe Auditoría Interna Proceso de Atención al Ciudadano - Año 2020	<b>2021-06</b>  (ID <b>PANDORA 1582</b> )	Formular y presentar al líder de política una propuesta de mejora al espacio físico de la oficina de servicio al ciudadano a través de la elaboración de un diagnóstico teniendo en cuenta la norma NTC 6047 "Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública" y las recomendaciones en la materia dadas por la Secretaría General, validada por el líder del proceso de Recursos Físicos.	CERRADA	La actividad descrita inicialmente relacionada al diagnóstico a la NTC6047 se elaboró y presentó a la subdirectora corporativa mediante radicado dentro de los tiempos establecidos. La ACM se reformuló mediante radicado generando las dos actividades siguientes.
		Trasladar la oficina de atención al ciudadano a la ubicación actual de los colaboradores de la Oficina Jurídica teniendo en cuenta que el espacio se encuentra subutilizado por el desarrollo de actividades en trabajo remoto y alternancia, así mismo, este cuenta con los requerimientos físicos para la accesibilidad, una vez se cuente con la aprobación del jefe de la dependencia	CERRADA	Se realiza reunión en compañía de Recursos Físicos y la Subdirectora Corporativa, mediante el cual se define el traslado de la oficina de Atención a la ciudadanía, con el fin de evitar intervenciones a la infraestructura física y considerando las condiciones de accesibilidad descritos a la norma NTC 6047

		<p>Solicitar al supervisor del contrato relacionado con las adecuaciones físicas del auditorio y las salas de exposición de la sede principal de la FUGA, si dentro de los estudios y diseños se contemplaron las siguientes normativas en cuanto a la accesibilidad de personas con discapacidad:</p> <p>*Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29</p> <p>*Ley 1618 de 2013 Artículo 14 Acceso y Accesibilidad</p>	CERRADA	<p>Se solicitó por Orfeo al supervisor del contrato relacionado con las adecuaciones físicas del auditorio y las salas de exposición de la sede principal de la FUGA, si dentro de los estudios y diseños se contemplaron las normativas en cuanto a la accesibilidad de personas con discapacidad</p>
--	--	---	---------	--

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

Si bien en la actualidad la FUGA no cuenta con trámites en su oferta institucional, durante el mes de junio se realizó la revisión conjunta con la Subdirección Centro, la Subdirección Artística y Cultural, y la Biblioteca Especializada en Historia Política de Colombia, para la actualización de la OPA y todos los servicios ofertados por la entidad, en la Guía de trámites y Servicios y el SUIT.

Cabe anotar, que a partir del Convenio interadministrativo celebrado en el año 2022, por el cual la administración de la Biblioteca Especializada en Historia Política de Colombia pasó a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas Biblored, dado que el punto de atención presencial se ubica dentro de las instalaciones de la FUGA, se realizó de igual manera la revisión y actualización del “Servicio de biblioteca especializada” en la Guía de trámites y Servicios de la entidad <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/fundacion-gilberto-alzate-avendano-fuga> .





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## 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.

### **2.1 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**

Dentro de las recomendaciones y acciones para dar cumplimiento a las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se incluyó en el Plan Anual de Capacitaciones la contratación de curso de lengua de señas para los colaboradores de la entidad, para mejorar el indicador 3.1.7

Apuntando al indicador 3.1.4, mediante la ejecución del contrato de prestación de servicios FUGA 63-2023 se han venido desarrollando mejoras tecnológicas en el sistema Orfeo para la inclusión sobre el módulo de PQRS la visualización de los tiempos de respuesta de acuerdo con su tipología.

Por otro lado, se continuó con la evaluación de calidad de las respuestas enviada a los ciudadanos, para identificar y corregir cuáles son las malas prácticas que se están llevando a cabo en las diferentes áreas de la entidad; socializando los resultados obtenidos a la directora de la FUGA y a los jefes de las diferentes áreas, las observaciones y recomendaciones 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”.


### **2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas**

En el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SC-PD-01) cuenta un punto de control para que el Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano revise semanalmente cuáles peticiones están pendientes por dar respuesta y envía por medio de correo electrónico alertas a los líderes de procesos y/o responsable de dar la respuesta. Si se evidencian peticiones por fuera de los tiempos establecidos en la ley, se remite por correo electrónico el caso al profesional de Control Interno Disciplinario para que sea evaluado en el marco del procedimiento TH-PD-07 verbal disciplinario.

Lo anterior, permite cumplir con los tiempos establecidos por norma, y garantizar la oportunidad de las respuestas de acuerdo con el tipo de petición y al asunto o solicitud de información que requiera el ciudadano de forma tal que en el caso por ejemplo de solicitar información sobre algún evento artístico, la respuesta se procure brindar antes de la realización de este.

Dentro de los informes internos de PQRS del primer semestre 2023 se establecieron las siguientes conclusiones:



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)






FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



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 sincronía 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 146 peticiones con respuesta inmediata por el canal institucional WhatsApp; no obstante, estas solicitudes no se registran en la plataforma Bogotá te escucha, de acuerdo con 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. 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, ahorrando en costos ambientales, de tiempo y de dinero.

Por otro lado, en las jornadas de inducción y reinducción se brindaron recomendaciones y se dio recordación a los tiempos de respuesta con el fin de mejorar



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



### **2.3 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**

En el primer semestre de 2023 se realizó la actualización de los formatos asociados a las encuestas de satisfacción del proceso de Servicio a la Ciudadanía

Dicho lo anterior, se realizó la actualización de los siguientes documentos:

- ✓ Encuesta Público Eventos Artísticos y Culturales. SC-FT-04 versión 4
- ✓ Encuesta de Satisfacción del Servicio Técnico de los Escenarios de la FUGA. SC-FT-05 versión 4
- ✓ Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07 versión 2
- ✓ Encuesta de satisfacción - aliados FUGA SC-FT-09 versión 2

Asi mismo, se ha realizado la actualización trimestral del normograma, el cual se ha cargado en transparencia de la página institucional de la fundación: [https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/normograma?field\\_calificacion\\_de\\_la\\_norma\\_target\\_id=90&field\\_fecha\\_de\\_emision\\_value=All](https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/normativa/normograma?field_calificacion_de_la_norma_target_id=90&field_fecha_de_emision_value=All)

El procedimiento y formatos adicionales del proceso se encuentran actualizando, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno, los nuevos lineamientos desarrollados por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital y alineados con los requerimientos de MIPG.


### **2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicios a la ciudadanía.**

De acuerdo con la estructura orgánica actual de la entidad, si bien no se cuenta con una dependencia creada, el proceso de Servicio al Ciudadano hace parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, el cual está conformado por un grupo interdisciplinar que se encarga de todo el seguimiento, implementación y evaluación de temas referentes al proceso, para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### **2.5 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, del muestreo realizado del periodo de enero a mayo de 2023, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño obtuvo una calificación general del 99%; a continuación, en la gráfica, se discrimina cada uno de los criterios:



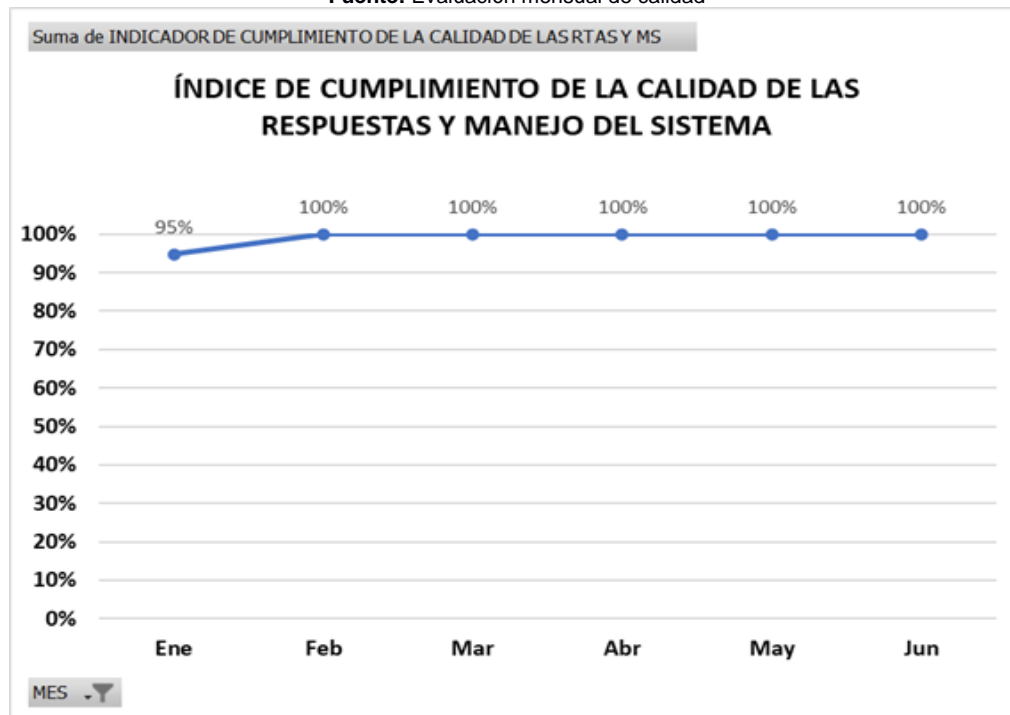
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento mayo	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
151	1	100%	99%

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

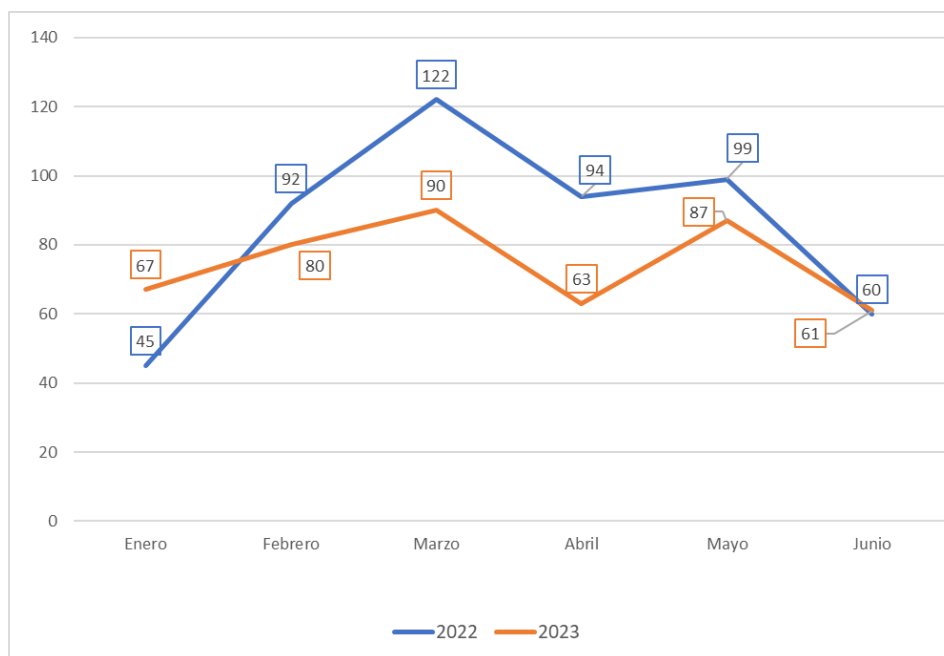
De acuerdo con al muestreo en el primer semestre de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas en Bogotá Te Escucha por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA es del 99%, así mismo, no presentó peticiones vencidas durante esta vigencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el periodo objeto de evaluación. Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se reconoció el trabajo realizado por los colaboradores de la Entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual nos realizan la invitación de mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la presente vigencia.

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.

### **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 de 2023, se registraron un total de 442 peticiones ciudadanas.




**Gráfica 3.** Peticiones recibidas y registradas

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

### **CANALES DE INTERACCIÓN**

En la siguiente gráfica se observa que, durante el primer semestre del 2023, el 75% de las peticiones se concentraron a través del e-mail (corresponden a los registros de correos

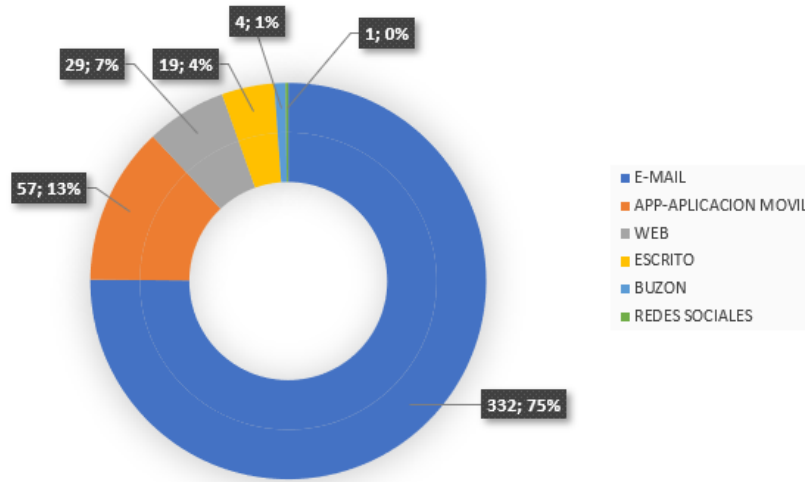


Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
 Oficina virtu  
 al de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
 Teléfono: +60(1) 432 04 10  
 Información: Línea 195 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





electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo) con 332 peticiones, seguido por la aplicación móvil, correspondientes a WhatsApp con un 13% de participación equivalente a 57 peticiones.



**Gráfica 4.** Peticiones recibidas según canal de interacción.

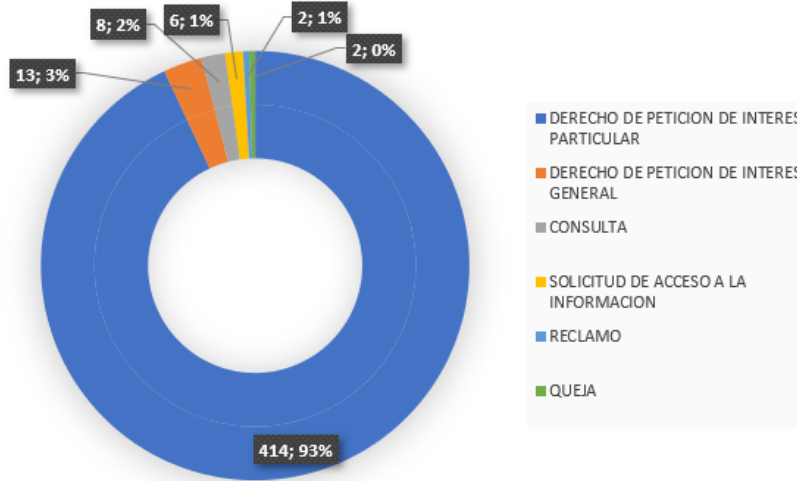
**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

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.

## TIPOLOGÍAS 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 442 peticiones registradas de enero a junio de 2023, 414 es decir, el 93,67% corresponden a Derecho de petición de interés particular; seguido de Derecho de petición de interés general con 13 (2,94%), seguido por Consulta con 8 (1,81%); quejas, reclamos y solicitud de información representan en conjunto un 2,26%



**Gráfica 5.** Peticiones recibidas según tipología.

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

### PETICIONES CERRADAS

Con corte al 30 de junio de 2023, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, respondió un total de 419 peticiones ciudadanas, con respecto a la vigencia 2022 se ha disminuido un 15,5% de las peticiones cerrados, sin querer esto decir que no se estén dando respuesta a las peticiones recibidas. La variación presentada es un reflejo de la disminución de las peticiones recibidas en el año 2023 con relación al 2022.



**Gráfica 6.** Peticiones cerradas.

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

## SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMAS	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
PROGRAMA DE ESTIMULOS	182	43,4%
PROGRAMACION ARTISTICA Y CULTURAL.	61	14,6%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	39	9,3%
GESTION CONTRATISTAS	38	9,1%
AUDITORIO Y MUELLE	32	7,6%
COLECCION FUGA	20	4,8%
BRONX DISTRITO CREATIVO.	13	3,1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	12	2,9%
PUBLICACION FUGA	7	1,7%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	6	1,4%
CAMPAÑAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	3	0,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	2	0,5%
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	1	0,2%
ECOSISTEMA CULTURAL Y CREATIVO	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 analiza la gestión de los requerimientos discriminando por los subtemas más reiterados. Durante el periodo de enero a junio de 2023, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño respondió un total de 419 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 58% de ellas se concentran en 2 subtemas: en primera posición se encuentra el programa de estímulos 182 (43,4%), en segunda posición el programa artística y cultural con 61 respuestas (14,6%); seguido por administración de talento humano posición la ocupó con 39 respuestas a la ciudadanía lo que representa 9,3% y en la cuarta posición se ubica lo relacionado con gestión contratistas con 38 respuestas lo que representa el 9,1%.

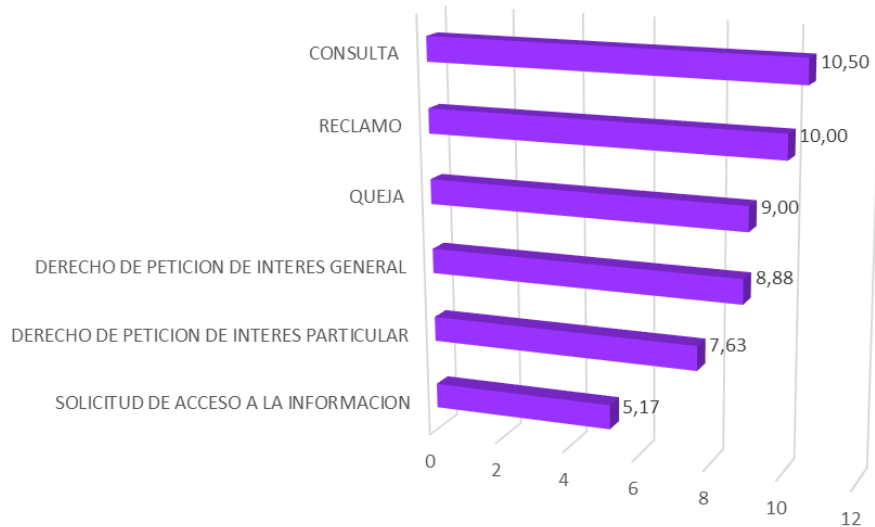
## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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.

El tiempo promedio total de respuesta a las peticiones recibidas es de 7,68 días calendario. 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

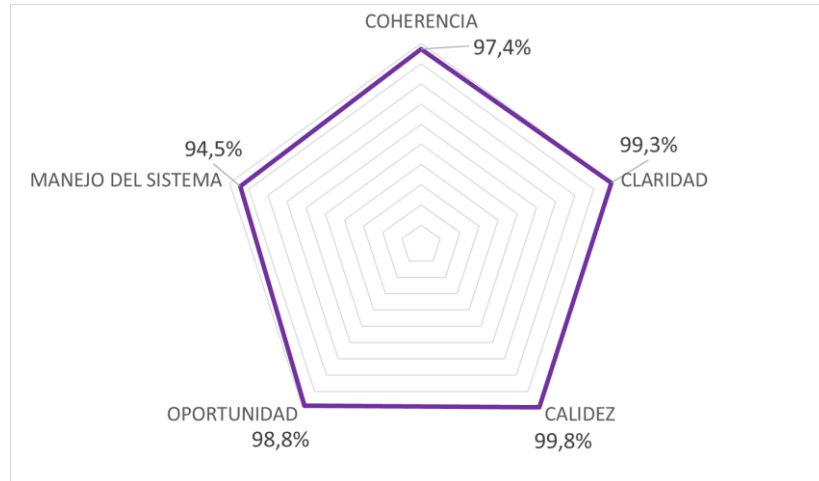
## **ANALISIS DE CALIDAD INTERNO**

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, con el objetivo de contribuir 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.

Como resultado el informe reflejó el 100% de las respuestas cerradas a peticiones de la ciudadanía en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño del consolidado de enero a junio de 2023. Así mismo, se evaluaron criterios de Manejo del Sistema de Gestión Documental ORFEO con el fin de identificar las oportunidades de mejora que dentro de la entidad con relación a ello.

En la siguiente gráfica se observa que, en el primer semestre 2023, de las 419 respuestas evaluadas en las diferentes áreas de la entidad, se da cumplimiento por encima del 97% en los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y calidad; sin embargo, a pesar de que el criterio Manejo del sistema está por encima del 94% de cumplimiento, aún se considera una oportunidad de mejora.





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

**Fuente:** Evaluación elaboración propia

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Las respuestas que se emitan para las peticiones que fueron radicadas inicialmente por medio de la plataforma de Bogotá Te Escucha, deben relacionar en el asunto el número de radicado de dicha plataforma, con el fin de facilitarles a los peticionarios su identificación y trazabilidad de sus PQRSD.
- En varias oportunidades se ha evidenciado fallas en la Plataforma de Bogotá Te Escucha, lo que impide actualizar los estados de las PQRSD, afectando los tiempos de respuesta, indicadores, estadísticas y reportes que se deben presentar a la Veeduría y Secretaría General, por lo cual, se sugiere a las diferentes áreas no utilizar la totalidad del tiempo legal establecido para dar las respuestas; sino por el contrario, tratar de hacerlo en los primeros días de su asignación.
- A partir de la identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas, desde el área de Comunicaciones y Prensa se está realizando la documentación y publicación semanal de la agenda cultural en la página web de acuerdo con los procedimientos y controles del proceso de Gestión de Comunicaciones de la FUGA; lo que garantiza el acceso permanente de esta información para la ciudadanía.
- Se recalca la utilización de los medios tecnológicos y formatos institucionales para la contestación de las peticiones.
- Se recomienda la revisión de los datos del destinatario, los formatos y anexos parte de la respuesta de la petición, antes de realizar el envío correspondiente.



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



#### 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:

##### **4.1 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.**

Se participó en los nodos intersectorial de servicio a la ciudadanía en las siguientes actividades:

- Primera reunión plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos
- Socialización del plan de trabajo aprobado para la vigencia 2023.
- Mesa de trabajo donde se validaron los siguientes temas: Diagnóstico de formación y capacitación de servicio a la ciudadanía, mesa de trabajo, medición impacto índice distrital de servicio a la ciudadanía IDSC, recomendaciones en el marco de las estrategias de la Veeduría Distrital, diagnóstico aplicación de los lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, informe PQRS – cumplimiento Decreto 371/2010, buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía, sensibilización con directivos sobre accesibilidad.
- Seminario para el diseño universal para la señalética en puntos de atención a la ciudadanía
- Estrategias de simplicidad - Laboratorio de lenguaje claro
- Seminario “Lenguaje comprensible para el cuatrenio”
- Seminario “Diseño Universal para los Protocolos y Competencias de Servicio Incluyente a la Ciudadanía”
- Socialización guías metodológicas en el manejo de PQRS


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 muestran a la ciudadanía la gestión de peticiones en la plataforma Bogotá te escucha.

En la página institucional se promocionan los diferentes canales de comunicación para interacción con la comunidad.

##### **4.2 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 contemplaron 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,



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”.

En el caso de la FUGA, está compuesto por 7 temáticas en las que las diferentes áreas aportan:

- ✓ Gestión de riesgo de corrupción
- ✓ Estrategia de racionalización de trámites
- ✓ Estrategia de rendición de cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ✓ Ley de transparencia
- ✓ Plan de integridad
- ✓ Plan de participación ciudadana

Adicionalmente, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), se realizaron una serie de socializaciones que buscan fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad y con esto, dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; dentro de las temáticas vistas se resalta:

- Canales de interacción con el ciudadano
- Proceso de atención ciudadana
- Resultados estadísticos de peticiones registradas y respondidas
- Recomendaciones en la gestión de PQRS
- Tiempos de respuesta de peticiones
- Evaluación de calidad y calidez de las respuestas
- Quien es y funciones del defensor de la ciudadanía
- Lenguaje claro
- Lenguaje incluyente


#### **4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.**

A través, de la realización de los informes internos de calidad de la respuesta dadas por la fundación, se socializan recomendaciones a los líderes de procesos y responsables en la contestación de PQRS con el fin de mejorar las contestaciones realizadas.

Con el fin de mejorar las capacidades de comunicación por parte de los colaboradores de servicios a la ciudadanía de la fundación:

- Se realizó capacitación en lengua de señas a través de la Fundación Universitaria Compensar



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



- Se realizó curso de Lenguaje claro para servidores y colaboradores públicos de Colombia, brindado por el Departamento Nacional de Planeación
- Se participó en las sesiones de “Estrategias de simplicidad - Laboratorio de lenguaje claro” brindado por la Veeduría Distrital

#### **4.4 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 conformidad con lo dispuesto a la Resolución MinTIC 1519 del 2020, la entidad desde el cuarto trimestre de 2022 dio por concluidos los requerimientos de accesibilidad de la página web, y se emitió la certificación de Accesibilidad que puede ser consultada en: [https://fuga.gov.co/sites/default/files/2022-09/Certificaci%C3%B3n%20FUGA\\_AccesibilidadFirmadoVF.pdf](https://fuga.gov.co/sites/default/files/2022-09/Certificaci%C3%B3n%20FUGA_AccesibilidadFirmadoVF.pdf), donde se constata que la sede electrónica de la entidad <https://fuga.gov.co/>, CUMPLE con las directrices de accesibilidad web establecidas en el Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 que acoge el estándar AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos (Web Content Accessibility Guidelines- WCAG) 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), cumpliendo con los siguientes criterios:


a) Los elementos no textuales (p. ej. imágenes, diagramas, mapas, sonidos, vibraciones, etc.) que aparecen en el sitio web tienen texto alternativo. El portal web de FUGA se administra mediante el CMS Drupal 9, el cual obliga al momento de cargar una imagen de acompañarlo de su respectivo texto “Alt” entonces al cargarla y publicar la imagen en la sección que se requiera esta tendrá el texto para los lectores de pantalla, cumpliendo así con este criterio.

b) Los videos o elementos multimedia tienen subtítulos y audio descripción como también su respectivo guion en texto. Actualmente no tenemos videos cargados directamente en el portal web de la FUGA, todos son cargados en la plataforma YouTube y allí se generan los subtítulos automáticamente en este sentido se cumple con un guion de texto. En caso de publicar alguno en la web se hace mediante el proceso de insertado de código desde youtube. Adicionalmente en la sección de transparencia acerca de la entidad tenemos un video acerca de la FUGA en lenguaje de señas y con subtítulos. <https://fuga.gov.co/entidad/nuestro-proposito-central>

c) Texto, contraste y ampliación. El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, el contraste de color utilizado entre el texto y el fondo del contenido general brinda un nivel AAA en contraste y permite su visualización correctamente, adicionalmente siempre se encuentra visible la barra lateral de accesibilidad que permite invertir en negativo el contraste y aumentar o reducir el tamaño de textos y con posibilidad de ampliación hasta el 200%, sin deformar o desconfigurar el sitio web ya que este genera el texto en medidas relativas.

d) Código de programación, contenido de sede ordenada y lenguaje comprensible. El código de programación y el contenido del sitio web está ordenado, con lenguaje de



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)







FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces (vínculos/botones), y con la posibilidad de una navegación lineal y continua con esos enlaces, incluyendo un buscador.

e) Formularios. Los formularios o casillas de información están bien formados como lo establece el estándar internacional de la World Web Consortium (W3C). Actualmente sólo se recopila información en un formulario dentro de la página web y tiene advertencias e instrucciones claras definiendo los campos obligatorios y ejemplos de la información requerida. La FUGA se articula al formulario del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, que cumple con los requerimientos de accesibilidad señalados.

f) Navegación adecuada con tabulación. La navegación en la sede electrónica cumple con los criterios de orden del foco y estructura ordenada permitiendo navegar el sitio web con tabulación en un orden adecuado y resaltando la información seleccionada.

g) Control de contenidos con movimientos y parpadeo, así como de eventos temporizados. Los contenidos tiempo-dependientes como slider o carruseles, permiten el control de movimientos, así como el de parpadeo y de eventos temporizado. Para el caso de sliders posee botón de pausa (inferior izquierdo) o ubicando el mouse sobre las imágenes.


h) Lenguaje claro y comprensible. El lenguaje de los títulos, páginas, sección, enlaces, mensajes de error, campos de formularios, es en español claro y comprensible siguiendo la Guía de lenguaje claro del DAFP. i) Documentos en formatos accesibles. Los documentos publicados en formatos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.), cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona.

## **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.**

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

Con el fin de fortalecer el proceso y garantizar los derechos de acceso a la información, se fortaleció la publicación en redes sociales en relación al nuevo canal de comunicación que tienen los ciudadanos a través del Whatsapp institucional, evidenciando con mayor fuerza el posicionamiento de los canales virtuales que ofrece la entidad, para que los ciudadanos se acerquen y comuniquen con la FUGA de manera virtual, sin necesidad de desplazarse, ahorrando en costos ambientales, de tiempo y de dinero y teniendo una comunicación directa en tiempo real para la resolución de sus requerimientos



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



En este sentido durante el segundo se recibieron en total 197 requerimientos por este canal de comunicación con respuesta inmediata. Cabe anotar que 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*".

### **5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

Actualmente la entidad no cuenta con ningún trámite inscrito, sin embargo se ha venido fortaleciendo la virtualización de la OPA para el préstamo y uso de salas de exposición, así como de los demás servicios ofertados por la entidad, fortaleciendo el canal de atención virtual a través del correo electrónico institucional [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co) en el cual se centraliza toda la recepción y envío de comunicaciones, tanto para la recepción y emisión de respuestas a las solicitudes de la OPA, como para la recepción y envío de respuestas a las PQRS de la ciudadanía.


Por otro lado, el Whatsapp institucional implementado aportaron en la atención y gestión oportuna de los requerimientos por allí recibidos, con la posibilidad de solución inmediata para consultas de los ciudadanos, disminuyendo así la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía, y permitiendo a su vez el posicionamiento de los canales virtuales que ofrece la entidad para que los ciudadanos se comuniquen con la FUGA sin necesidad de desplazarse, ahorrando en costos ambientales, de tiempo y de dinero.

Adicionalmente, partir de la identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas, desde el área de Comunicaciones y Prensa se está realizando la documentación y publicación semanal de la agenda cultural en la página web de acuerdo con los procedimientos y controles del proceso de Gestión de Comunicaciones de la FUGA; lo que garantiza el acceso permanente de esta información para la ciudadanía.

### **5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales**

Se han difundido piezas comunicativas a través de las cuentas de redes sociales de la fundación dando a conocer los canales de atención, haciendo énfasis en el canal de Whatsapp considerando el posicionamiento que ha tenido este canal interactuando con los usuarios.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



#### **5.4 Promover la integración de 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**

Con corte al 30 de junio de 2023, se dió continuidad con la utilización de software de este servicio en el SGDEA Orfeo.

- Se cuenta con el módulo de interoperabilidad de BTE con Orfeo.
- El reforzó el módulo de visualización de anexos entre BTE con Orfeo
- Se está en proceso de desarrollo del módulo de semaforización de PQRS, mediante el cual se podrá visualizar los tiempos de respuesta de las peticiones de acuerdo con su tipología.

#### **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**

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 presentado de manera semestral


#### **7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

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

De acuerdo con las buenas prácticas que la entidad ha venido desarrollando en cuanto a los enfoques de inclusión y aprendizaje institucional, se han adelantado las siguientes actividades:

- En el marco del **Plan Institucional de Capacitación 2023**, se realizó un taller de **'Lengua de Señas', Nivel I** con enfoque en servicio, con el propósito de desarrollar en los servidores las destrezas y habilidades para comunicarse con la población con discapacidad auditiva y, de esta manera, eliminar las barreras de acceso, a partir de la creación de valor público desde una perspectiva de lenguaje inclusivo y así lograr un mejor acercamiento con los ciudadanos.
- Mesas de trabajo con el área de Tecnología para fortalecer la interoperabilidad entre BTE y Orfeo
- Mesas de trabajo con el área de Tecnología para el desarrollo de la semaforización de tiempos de respuesta de las peticiones.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)





FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



- Capacitaciones y sensibilizaciones para dar cumplimientos a los criterios de calidad y calidez de las respuestas brindadas, así mismo de los tiempos establecidos para esto.
- Remisión mensual de Informe interno de calidad de las respuestas dadas por la FUGA a las PQRSD.
- Remisión recordatorio de peticiones abiertas con los tiempos y responsables de dar respuesta.
- Participación en capacitaciones en Lengua Claro

Para el segundo semestre del año se realizará la elaboración del informe de buenas prácticas con las acciones representativas del periodo

## **7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**

Se participó activamente durante el primer semestre de la vigencia 2023 de la sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo el 23 de febrero, 10 de marzo y 24 de abril, durante esta reunión se trataron los siguientes temas:


- Buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía
- Mesa de trabajo y fijación de compromisos
- Informe de PQRS decreto 371 de 2010
- Seguimiento a recomendaciones en el marco de las estrategias de la Veeduría Distrital
- Reuniones competencias entidades (por sector)

## **Otras actividades desarrolladas por la defensora del ciudadano en articulación con las dependencias de la entidad y el alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.**

**Canal de denuncias:** La entidad dentro de su plan anticorrupción y de atención al ciudadano realiza diversas actividades y estrategias en pro de la prevención sobre posibles actos de corrupción, a continuación, se relacionan las principales resultados sobre las estrategias implementadas:

- Durante el primer semestre de la vigencia 2023 no se presentaron denuncias en contra de funcionarios o contratistas de la entidad por posibles actos de corrupción.
- 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.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)



## RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

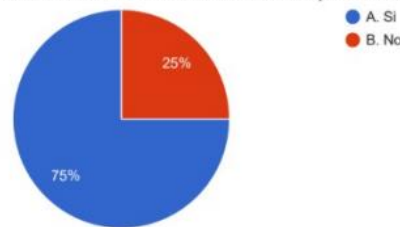
Con el propósito de establecer una función pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestro grupo de valor, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, estableció unas herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

Ahora bien, en la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA se establecieron los responsables de la medición, teniendo en cuenta el tipo de servicio y/o interacción que el ciudadano tenía en la entidad.

- En el marco de las acciones programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FUGA 2023; componente 5 “Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública” y componente 4 “Mecanismos para mejorar la Atención la Ciudadanía”, la Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo el monitoreo de los resultados de las encuestas de transparencia publicada en la página web de la entidad.

Del total de encuestas diligenciadas y evaluando el grado de satisfacción, el 75% de los(as) ciudadanos(as) se siente satisfecho con la información publicada en el sitio web de la entidad.

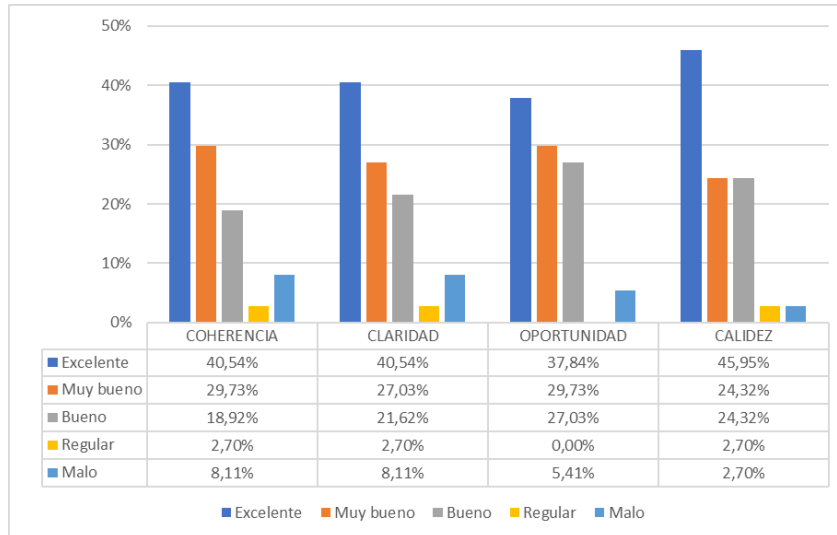
¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web?



**Gráfica 8.** Resultado Satisfacción Oficina Asesora de Planeación

**Fuente:** Elaboración propia

- El equipo de servicio a la ciudadanía posterior a la aprobación de la Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios, diseño una encuesta de satisfacción que obtuvo 37 respuestas, diligenciadas a través de un formulario en Google Forms el cual se adjuntó en el cuerpo del correo de las 419 peticiones resueltas con corte al 30 de junio 2023. De la totalidad de las encuestas diligenciadas, en promedio el 68,9% de los(as) ciudadanos(as) perciben *Muy bueno* o *Excelente* los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y calidez de las respuestas.



**Gráfica 9. Resultado criterios de Satisfacción Atención a la ciudadanía**  
**Fuente: Elaboración propia**

- En el seguimiento a la sistematización de 142 encuestas de más de 150 eventos de la Subdirección Artística y Cultural realizados en el I semestre de 2023, se identificaron tendencias respecto al tipo de asistentes con relación a variables como género, edad, rasgos físicos y/o tradicionales culturales, grupo social, canal por el cual se están enterando de las actividades que se desarrollan y la valoración de estas. Las encuestas de satisfacción se convierten entonces en la herramienta que permite la toma de decisiones en cuanto a la oferta de programación, teniendo en cuenta los intereses expresados por los encuestados, así como en las oportunidades de mejora que surgen de la calificación de la ciudadanía.

El diligenciamiento de las encuestas de satisfacción es totalmente voluntario, por lo cual el número de encuestas no necesariamente corresponde con el de asistentes a las actividades. De igual forma, los mismos no están obligados a responder todas las preguntas y, en algunos casos, pueden dar más de una respuesta, si la pregunta así lo permite. Estas condiciones explican por qué el número de respuestas puede variar de una pregunta a otra y por qué hay información que puede tener una baja participación. Para el actual informe, se llevaron a cabo encuestas diligenciadas de manera física, principalmente a través de un forms de Google con un código QR socializado en los eventos realizados en el marco de las actividades de las líneas misionales de la Subdirección Artística y Cultural.

La valoración realizada se dividió en cuatro categorías que se presentan a continuación:

### Valoración oferta artística

CRITERIO	VALORACIÓN
----------	------------



	(% mayor grado de satisfacción)
Calidad artística	61%
Incluyente	51%
Para todas la edades	57%
Valoración trato personal de la entidad	61%

**Tabla 2. Resultado Valoración oferta artística**  
**Fuente: Elaboración propia**

### Satisfacción de servicio técnico de los artistas

CRITERIO / FACTOR TÉCNICO	ILUMINACIÓN	SONIDO	MANEJO DE ESCENARIOS	LOGÍSTICA	PROMEDIO POR CRITERIO
Puntualidad	80%	64%	64%	52%	65%
Atención oportuna	80%	64%	64%	52%	65%
Respeto	80%	68%	60%	44%	63%
Manejo de equipos	80%	68%	64%		71%
Disposición del servicio	76%	68%	60%		68%
Solución de problemas	76%	68%	64%	52%	65%
<b>PROMEDIO POR FACTOR TÉCNICO</b>	<b>79%</b>	<b>67%</b>	<b>63%</b>	<b>50%</b>	

**Tabla 3. Resultado satisfacción servicio técnico**  
**Fuente: Elaboración propia**

### Satisfacción de programas de formación artísticos

CRITERIO	VALORACIÓN (% mayor grado de satisfacción)
Contenido proceso de formación	89%
Pertinencia temáticas impartidas	89%
Comunicación con cada artista formador	93%
Conocimiento de las temáticas por parte del grupo de formadores	93%

**Tabla 4. Resultado satisfacción programas de formación artísticos**  
**Fuente: Elaboración propia**

Para conocer más sobre los resultados y análisis presentado en el informe de encuestas de satisfacción primer semestre 2023, dirigirse al enlace <https://fuga.gov.co/sites/default/files/2023-06/Informe%20resultados%20encuestas%20de%20satisfacci%C3%B3n%20primer%20semestre%202023%20FUGA.pdf>




FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO



## RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda continuar promoviendo 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 .
- ✓ Participar en las capacitaciones relacionadas en temas de atención a población en condición de discapacidad.
- ✓ Fortalecer las herramientas tecnológicas y el uso de las mismas para brindar un mejor servicio y facilitar la comunicación con los usuarios
- ✓ Se implementó el servicio de correo electrónico certificado para garantizar que los destinatarios reciban la correspondencia enviada por la entidad desde la Oficina Virtual de Correspondencia para las comunicaciones oficiales que requieran el soporte de notificación de recepción y/o apertura.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238  
Oficina virtu  
al 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)

