

Entidad

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

El Defensor de la Ciudadanía de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, se ha desempeñado como garante del cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, articulando las estrategias del Plande 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 del primer semestre de 2024:

- 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 PPDSC - No aplica Objetivo cumplido
- 1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General - Objetivo cumplido
- 3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema - Objetivo cumplido
- 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS - Objetivo cumplido
- 3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva - Objetivo cumplido
- 3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas - En ejecución para el segundo semestre del año

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se aprobo en Comité Directivo en la Sesión del 31 de mayo de 2024 con radicado 20241200058723, la Creación de la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la Ciudadanía

Dentro del Plan de Acción MIPG se establecen acciones encaminadas al fortalecimiento de las Políticas Públicas de "Transparencia y acceso a la información pública", "Racionalización de trámites", "Servicio a la ciudadanía" y "Participación ciudadana en la gestión pública" a continuación se relacionan los productos:

- *400 Información publicada en Web en formato accesible para personas en condición de discapacidad Generado a partir del diagnóstico ya realizado y de acuerdo a los recursos técnicos y económicos que tiene la entidad para su cumplimiento. Formato digital PDF/A ((PDF/A-1b o PDF/A1a)
- *999 Capacitación de los responsables de redes sociales para la atención adecuada y efectiva a la ciudadanía. Socialización del protocolo de atención en redes sociales del Manual de Atención a la Ciudadanía de la FUGA (En relación con la pregunta 98 de FURAG)
- *1010 Planeación de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía . Realizar el autodiagnóstico para conocer el estado actual y la inclusión del nuevo modelo de relacionamiento con la ciudadanía en los diferentes planes institucionales que se requieren articular para dar cumplimiento al mismo. (PAAC, participación, racionalización trámites, PIC etc); teniendo en cuenta como insumos los resultados de los diferentes informes, instrumentos, y lineamientos dados, y presentarlo al equipo directivo para su conocimiento y toma de decisiones
- *1011 Acciones de lenguaje claro incluidas en la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía. Realizar la traducción en lenguaje claro de la información relacionada con la OPA en articulación con la Veeduría distrital.
- *1012 Acciones de seguimiento periódico a la información obtenida en el marco de la evaluación de la experiencia ciudadana. Identificar y documentar las buenas prácticas de servicio y relacionamiento con la ciudadanía ,relacionándolas en el Informe del defensor de la ciudadanía
- *1013 Señalización inclusiva . Realizar mejoras en la señalización inclusiva (ej: ruta de evacuación), de acuerdo a los recursos presupuestales disponibles en la vigencia.

Dando cumplimiento al producto 999 de MIPG, el 3 de abril de 2024 desde la Oficina de Control Interno se realizó socialización de la Directiva 004-2021 en la cual se presentaron los lineamientos distritales para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. Así mismo, el 30 de mayo se citó al equipo de Comunicaciones y se realizó socialización en donde se brindó la explicación del flujograma de la gestión de PQRS recibidas a través de las redes sociales, como proceso a seguir para las peticiones ciudadanas que no puedan ser tramitadas por la misma red social de manera inmediata en el primer nivel de servicio. Así mismo se presentaron los guiones para estandarizar la comunicación con los usuarios y las interacciones internas que se deben establecer entre Comunicaciones y Atención al ciudadano para la radicación de peticiones.

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

En el Plan Anual de Adquisiciones para el 2024 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-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.

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

FUGA-63-2023: Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en el mantenimiento y actualización de las herramientas informáticas del sistema de gestión documental.

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.

FUGA-73-2024: Prestar los servicios profesionales en el proceso de recursos físicos en todo lo relacionado con inventarios y en el proceso de atención al ciudadano en lo concerniente a la elaboración y presentación de informes de PQRS institucionales.

FUGA-121-2024: Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en los procesos de gestión documental y servicio al ciudadano, para la atención, gestión de PQRS y evaluación a la calidad de las respuestas

FUGA-52-2024: Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Alzate Avendaño en la administración, implementación y mejoras tecnológicas sobre el Gestor documental Orfeo del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos - SGDEA

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Dentro de las recomendaciones realizadas se realizaron los siguientes avances:

*Se realizó la contratación de un profesional para prestar los servicios de interpretación de lengua de señas Colombiana - LSC - a español y viceversa, en las actividades, eventos y/o programas realizados por la entidad.

*La entidad ha aunado esfuerzos para promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, de conformidad con lo dispuesto a la Resolución MinTIC 1519 del 2020, con el fin de garantizar la accesibilidad web de las personas con discapacidad, aplicando el estándar AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos (Web Content Accessibility GuidelinesWCAG) 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), cumpliendo los criterios relacionados al lenguaje claro, elementos multimedia, documentos accesibles, formularios de diligenciamiento y estructuración del contenido

*Se realizaron modificaciones razonables al mobiliario de la oficina y sala de espera de atención al ciudadano destinadas a los grupos poblacionales, personas mayores, niños(as), adolescentes y/o personas con discapacidad. Así mismo se completo el botiquin como acción correctiva dentro del Plan de Mejoramiento de Atención al ciudadano dentro de la auditoria realizada por la Secretaría General.

*Actualización de canales de atención telefonico en la pagina institucional

*Dentro de la jornada de inducción y reinducción se brindo una capacitación sobre el proceso de servicio al ciudadano, Socialización del Manual de servicio a la ciudadanía, lenguaje claro, responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas.

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se exidan en este marco

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Canal de denuncias: En la página web se encuentra publicado dentro de los enlaces de interés, el botón de "Denuncie actos de corrupción" con en el enlace al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

"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 2024 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.

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

*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.

*Mensualmente se realiza seguimiento y publicación de informe de PQRS recibidas y gestionadas en la entidad para garantizar la transparencia y acceso a la información.

*Mensualmente se realiza informe interno de calidad de las respuestas a PQRS dadas, en donde desde atención al ciudadano de la Fundación se evalúan los criterios de calidad y se brindan observaciones y recomendaciones como retroalimentación a los líderes de proceso y se publica en la intranet.

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

*En comité directivo del 31 de mayo se aprobó la creación de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía con la definición de roles, líderes responsables y persona delegada de cada política

*Se elaboró informe del defensor del ciudadano segundo semestre 2023, el cual se publicó en transparencia de la pagina institucional y se socializó ante comité directivo el 28 de febrero, en el cual se reflejaban las acciones realizadas por el defensor y las recomendaciones relacionadas con la gestión y cumplimiento a criterios de calidad de las respuestas de las PQRS de la entidad

* Se realizó parametrización del usuario del Defensor de la Ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Con el equipo de comunicaciones se elaboró video con lengua de señas en el cual se dan a conocer los diferentes canales de atención de la entidad, la línea 195 y Bogotá te escucha. Este se difundió a través de redes sociales y se comparte diariamente en las pantallas de las porterías de las sedes.

Así mismo se cuenta con códigos QR en el mobiliario dentro de la entidad y el de uso en eventos misionales para el redireccionamiento con la línea de atención de Whatsapp de atención al ciudadano

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

*En la formulación del PAAC 2024 se estableció un producto el cual consiste realizar jornada de capacitación a todos los colaboradores de la entidad sobre el proceso de servicio al ciudadano, manual de servicio a la ciudadanía, responsabilidades de servidores publicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas.

*El 30 de mayo se citó al equipo de Comunicaciones y se realizó socialización en donde se brindó la explicación del flujograma de la gestión de PQRS recibidas a través de las redes sociales, como proceso a seguir para las peticiones ciudadanas que no puedan ser tramitadas por la misma red social de manera inmediata en el primer nivel de servicio.

*Desde Servicio al ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción se brindó socialización

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En la formulación del PAAC 2024 se estableció un producto el cual consiste realizar jornada de capacitación a todos los colaboradores de la entidad sobre el proceso de servicio al ciudadano, manual de servicio a la ciudadanía, responsabilidades de servidores públicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas

*El equipo de atención al ciudadano participó en las sesiones de cualificación a los módulos de introducción al servicio a la ciudadanía por parte de Secretaría General

*El 30 de mayo se citó al equipo de Comunicaciones y se realizó socialización en donde se brindó la explicación del flujograma de la gestión de PQRS recibidas a través de las redes sociales, como proceso a seguir para las peticiones ciudadanas que no puedan ser tramitadas por la misma red social de manera inmediata en el primer nivel de servicio.

*Desde Servicio al ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción se brindó socialización

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5
Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La FUGA cuenta con los siguientes canales de atención

PRESENCIAL

- Oficina de atención a la ciudadanía y radicación
- Buzón de sugerencias

VIRTUAL

- Correo electrónico
- Whatsapp
- Formulario de contacto
- Redes Sociales

TELEFÓNICO

- Línea 195
- Línea institucional

Con el fin de fortalecer el proceso y garantizar los derechos de acceso a la información se han realizado socializaciones de los diferentes canales de atención, haciendo énfasis en los canales virtuales, especialmente el Whatsapp que ha facilitado la respuesta inmediata desde el primer nivel de servicio.

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

FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En la sesión de Comité Directivo del 29 de febrero se realizó la presentación del equipo de gestores SIG-MIPG y Racionalización de trámites. En el mes de mayo bajo el radicado 20241200045683 se socializó los resultados del Plan de racionalización 2023 y la formulación del Plan para la vigencia 2024