

Bogotá D.C, lunes 30 de septiembre de 2024

PARA: Liliana Patricia Hernández Hurtado
Subdirectora de Gestión Corporativa

DE: Angélica Hernández Rodríguez
Jefe Oficina Control Interno, Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Final Auditoria Proceso Servicio al Ciudadano 2024

Respetada Doctora:

La Oficina de Control Interno en el rol de evaluación y seguimiento, hace entrega del Informe de Auditoría Interna al Proceso de Servicio al Ciudadano, resaltando que el informe preliminar se socializó en reunión de cierre el 23 de septiembre de 2024 y se recibió respuesta por parte del equipo auditado el 27 de septiembre 2024 (Radicado Orfeo 20242300092983).

Respecto a las conclusiones de la auditoría, se recomienda realizar la divulgación del informe y elaborar el plan de mejoramiento de acuerdo con los procedimientos vigentes. Cabe señalar que en caso de requerir la Oficina de Control Interno puede realizar asesoría metodológica para formular el plan de mejoramiento.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), el informe en mención será publicado en la página web institucional, sección transparencia – Informes de Control Interno.

Cordialmente,

Angélica Hernández Rodríguez
Jefe Oficina Control Interno.

C/c. Blanca Andrea Sánchez Duarte – Directora General
Iván Darío Morales Caicedo - Subdirector para la Gestión del Centro de Bogotá
Daniela Jiménez Quiroga – Subdirectora Artístico y Cultural
Tatiana Osorio Galindo – Jefe Oficina Jurídica
Luz Mery Ponguta – Jefe Oficina Asesora de Planeación
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Raúl Andrés Gutiérrez Sánchez – Jefe Oficina Control Interno Disciplinario





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



Radicado: **20241100093653**

Fecha: 30-09-2024

Pág. 2 de 2

Documento 20241100093653 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Jefe Oficina Control Interno

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 30-09-2024 15:16:19

Maria Janneth Romero - Contratista - Oficina de Control Interno

Aprobó:



aaa800fcdf9da5a9c30726e4abc9f45fe18c9e2ee3d36ad9cd2123dd8daa244c

Código de Verificación CV: 0bce3



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10

Información: Línea 195

www.fuga.gov.co



	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	30	Mes:	09	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Líder de Proceso / Responsable Operativo Auditado:	Liliana Patricia Hernández Hurtado. Gala Margarita Forero Yanquén. Martha Isabel Rivera.
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el diseño y ejecución de los controles que garantizan el cumplimiento de los requisitos internos y externos asociados a la gestión del Proceso Servicio al Ciudadano e identificar oportunidades de mejora.
Alcance de la Auditoría:	Actividades realizadas entre el 01/01/2023 y el 30/06/2024 en el marco del servicio a la ciudadanía.
Criterios de la Auditoría:	Externas <ul style="list-style-type: none"> ● Constitución Política de Colombia. ● Ley 850 de 2003, Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011 Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012, Ley 1551 de 2012, Ley 1618 de 2013, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, Ley 1755 de 2015, Ley 2052 de 2020, Ley 2080 de 2021. ● Decreto 2623 de 2009, Decreto 371 de 2010, Decreto 166 de 2010, Decreto 19 de 2012, Decreto 2641 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 2573 de 2014, Decreto 197 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Decreto 7 de 2016, Decreto 19 de 2016, Decreto 1166 de 2016, Decreto 1008 de 2018, Decreto 847 de 2019, Decreto 293 de 2021, Decreto 542 de 2023, Decreto 477 de 2023, Decreto 89 de 2023. ● Resolución 1519 de 2020 de Mintic, Resolución 2893 de 2020 de Mintic. ● Directiva 22 de 2011 Alcaldía de Bogotá, Directiva 004 de 2021 Alcaldía de Bogotá, Directiva conjunta 001 de 2021 Alcaldía de Bogotá-Secretaría Jurídica, Directiva conjunta 005 de 2023 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. ● Documento CONPES 3649 de 2010, Documento COPES 167 de 2013, Documento CONPES 03 de 2019. ● Acuerdo 505 de 2012 Concejo de Bogotá, Acuerdo 731 de 2018 Concejo de Bogotá. ● Manual Servicio a la Ciudadanía V2 Alcaldía de Bogotá - Secretaría General.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● Norma Técnica Colombiana NTC 6047. <p>Internas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resolución 199 de 2021 “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”. ● Procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas SC-PD-01 V13 ● Manual de servicio a la ciudadanía SC-MN-01 V4. ● Guía Evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA SC-GU-02 V1. ● Guía Medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA SC-GU-01 V3. <p>Y las demás normas vinculadas a la gestión evaluada.</p>
--	---

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	11	Mes	06	Año	2024	Desde	01/06/2024	Hasta	30/09/2024	Día	23	Mes	09	Año	2024
							D / M / A		D / M / A						

Jefe Oficina de Control Interno	Equipo Auditor
ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ	MARIA JANNETH ROMERO MARTÍNEZ LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS

DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

La Oficina de Control Interno de conformidad con el Plan Anual de Auditorías Internas versión 1 aprobada en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) – Comité Directivo, del 27 de diciembre de 2023 y sus posteriores modificaciones: Versión 2 aprobada el 21 de marzo, versión 3 del 29 de abril y versión 4 del 31 de mayo de 2024; realizó la reunión de apertura de la Auditoría al Proceso de Gestión Servicio al Ciudadano el día 11 de junio de 2024 y presentó el Plan de Auditoría, el cual fue aceptado en su totalidad por el equipo auditado. El cronograma se desarrolló entre el 01 de junio y el 30 de septiembre de 2024, como se presenta a continuación:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

ITEM	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	CRONOGRAMA										
			JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE							
1	PLANEACIÓN	Audidores OCI	■										
2	REUNIÓN DE APERTURA	Audidores OCI	■										
3	SOLICITUD DE INFORMACION	Audidores OCI	■										
4	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA	Audidores OCI	■	■									
5	DISEÑO DE PAPELES DE TRABAJO y PRUEBAS DE AUDITORIA	Audidores OCI	■	■	■								
6	APLICACIÓN DE PRUEBAS DE AUDITORIA (Entrevistas, trabajo in situ, revisión documental)	Audidores OCI		■	■	■	■	■	■	■			
7	ANÁLISIS Y EVALUACION DE DATOS	Audidores OCI		■	■	■	■	■	■				
8	ELABORAR INFORME PRELIMINAR	Audidores OCI				■	■	■	■	■			
9	REUNION DE CIERRE - PRESENTACIÓN DE RESULTADOS (INFORME PRELIMINAR)	Audidores OCI									■		
10	ACTIVIDADES DE REVISIÓN	Audidores OCI									■	■	
11	PRESENTACIÓN DEL INFORME DEFINITIVO	Audidores OCI									■	■	

En reunión de cierre llevada a cabo el día 23 de septiembre del año en curso, se presentó el informe preliminar de auditoría; frente al cual, el equipo auditado en cabeza del líder de proceso, manifestó que acepta de conformidad un hallazgo (Hallazgo No. 3). En la respuesta dada por el proceso a través de radicado 20242300092983 de fecha 27/09/2024, aceptan uno de los hallazgos expuestos (Hallazgo No. 1). Una vez evaluada la respuesta del proceso auditado, se retira el hallazgo 4 (Ver cuadro resumen de hallazgos informe final).

FORTALEZAS:

- ✓ Disposición, cordialidad y apoyo del equipo auditado para atender las entrevistas de auditoría y visitas in situ.
- ✓ La disposición del equipo auditado para implementar el esquema de auditoría remota a través de las herramientas tecnológicas brindadas por la entidad; la aplicación de listas de verificación, entrevistas y reuniones virtuales a través de Google Meet cuando fue necesario.
- ✓ Si bien se presentan oportunidades de mejora en algunos temas evaluados, se resalta la experticia del equipo auditado y los avances evidenciados en la gestión del proceso que respalda la operación del servicio al ciudadano de la entidad.
- ✓ La implementación por parte del proceso auditado, de varias de las recomendaciones realizadas en el desarrollo de la auditoría en la vigencia 2020, entre ellas:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- Incorporación en el Manual de Servicio a la Ciudadanía – FUGA, de lineamientos específicos frente a los mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de fuerza pública (Ítem 9 del Manual).
 - Incorporación en el PIC de actividades relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía dirigidas a todos los servidores públicos de la entidad.
 - Contratación de los servicios de interpretación de lengua de señas colombiana – LSC para las actividades y eventos realizados por la entidad dentro de la estrategia de comunicaciones. (FUGA-154-2024).
 - La subsanación de la restricción a las extensiones referenciadas como de contacto en la línea telefónica, la vinculación con la línea 195 en la información publicada en la página web y la incorporación de mensajes pregrabados.
 - La actualización de la normatividad interna (Resolución 199 de 2021) que regula la figura del Defensor del Ciudadano en articulación con lo establecido en el Decreto 847 de 2019.
- ✓ Articulación del equipo auditor y el equipo auditado en entrevistas, generando dentro del rol de evaluación de la OCI la oportunidad de desarrollar actividades de asesoría frente a lo evidenciado en la evaluación.
 - ✓ La implementación del código QR para facilitar la conexión directa de la ciudadanía con la línea de WhatsApp de atención al ciudadano y su divulgación a través de piezas de comunicación y campañas.
 - ✓ Se destaca la incorporación en la subcategoría 1.10 *Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado* del menú Transparencia y acceso a la información pública, del video "**Canales de Atención a la Ciudadanía**" (<https://youtu.be/b7eEBk0IKVU>), en el cual se explican cada uno de los ítems de la subcategoría e informa las redes sociales de la entidad. Este video tiene traducción en lengua de señas.
 - ✓ Actualización de las piezas comunicativas en materia de canales de atención al ciudadano, página web y redes sociales.
 - ✓ Control semanal realizado a las PQRSD por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano, en la cual se emiten alertas a las áreas que deben brindar respuesta.
 - ✓ Evaluación aleatoria realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General sobre la calidad de las respuestas dadas por la entidad, con un porcentaje de cumplimiento por encima del 94% en el 2023 y el 100% en el I semestre 2024.
 - ✓ La gestión realizada al interior de la entidad para evaluar la calidad de las respuestas al total de las peticiones que ingresan a la FUGA.
 - ✓ La reubicación de la oficina de Atención al Ciudadano que permite una mayor accesibilidad de las personas en situación de discapacidad.
 - ✓ Se destaca que en las evaluaciones de satisfacción del servicio técnico de los escenarios en la vigencia 2024, no se registran comentarios negativos y las evaluaciones están entre cumplió y superó las expectativas (Opciones 4 y 5 respectivamente).

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- ✓ La implementación de la Directiva 005 de 2023 frente al fortalecimiento en la atención al ciudadano, en denuncias por posibles actos de corrupción e incompatibilidades o conflicto de interés en la página de inicio de la web de la Entidad se encuentra de forma fija el enlace para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.
- ✓ Ejecución del Manual De Servicio A La Ciudadanía- FUGA V teniendo en cuenta la incorporación de lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 en relación con los temas de respuesta a PQRS.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y OBSERVACIONES:

De acuerdo con las técnicas de auditoría aplicadas en el desarrollo del presente ejercicio, cuyos procedimientos se fundamentan en consultas, inspección, rastreo, procedimientos analíticos y confirmación; se definieron y articularon los criterios evaluados, sobre los cuales a continuación se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por el equipo auditor:

1. Evaluación del Servicio a la Ciudadanía:

De conformidad con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2, el Decreto Distrital 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*, el Artículo 3 Decreto 371 de 2010 Alcaldía Mayor de Bogotá y el Decreto Distrital 847 de 2019, se realiza la validación del cumplimiento de la normativa, sobre lo cual se presenta el siguiente resultado:

1.1. Accesibilidad en espacios físicos:

El concepto de accesibilidad implica la estandarización de los espacios a la medida de todas las personas, sin importar su edad, grupo étnico, identidad de género, discapacidad, orientación sexual, situación socio económica o ideología. Los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047.

Teniendo en cuenta que las sedes de la entidad se encuentran ubicadas en el centro histórico de la ciudad y que la sede principal fue clasificada como Bien de Interés Cultural¹; a continuación, se presenta el resultado de la verificación realizada al cumplimiento normativo:

¹Resolución 1640 del 24 de noviembre de 2004 del Ministerio de Cultura: “Por la cual se declaran diecinueve (19) bienes inmuebles de arquitectura habitacional, localizados en los departamentos de Antioquia, Atlántico, Caldas, Cundinamarca y Valle del Cauca, como Bienes de Interés Cultural de Carácter Nacional”.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Ítem	Protocolos Generales Norma Técnica Colombiana 6047	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
4. Zonas y requisitos de los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano.	Los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano deben contar con los siguientes requisitos: 4.1 Recepción 4.2. Permanencia (salas de espera) 4.3. Modelos de atención 4.4. Administrativa	CP	No se cumple con el requisito establecido en el punto 4.4. zona administrativa, pues no se cuenta con contraste visual, iluminación, señalización y seguridad y, protección contra emergencias y evacuación.
5. Requisitos Técnicos para la adecuación de espacios físicos	Espacios necesarios para el desplazamiento de personas usuarias de sillas de ruedas: Espacio de aproximación Espacio de Maniobra Espacio de Transferencia	NC	La estructura de la Entidad no cuenta con espacios suficientes y adecuados para el desplazamiento de personas en sillas de ruedas.
6. Espacio reservado para Estacionamiento Accesible	Estacionamiento para automóviles Rampa de andén desde el estacionamiento a una superficie peatonal Ubicación de espacios para estacionamiento Control del estacionamiento	CP	No cumple con la rampa de andén desde el estacionamiento.
7. Circulación Horizontal	Los senderos o rutas peatonales del edificio deben estar separadas de las rutas usadas por ciclistas y vehículos motorizados. En los lugares donde se acceda desde un paradero de servicio público se debe facilitar el acceso al edificio.	CP	La Entidad cuenta con parqueadero que se encuentra separado de la entrada principal. La altura y el ancho de los corredores no cumplen con la medición mínima: 2.30 acceso rampa. Pasillo 1.10.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

8. Circulación Vertical	El ancho de la superficie de la rampa no debe ser inferior a 1.20 m. El ancho no obstruido de una rampa no debe ser inferior a 1.00 metros.	CP	La rampa de acceso al muelle desde la entrada principal no cumple con el requisito. Sin embargo, la de acceso por la carrera 3 si la cumple: 2, 30 acceso rampa y pasillo 1.10.
9. Defensa a lo largo de senderos y rampas	Se debe colocar protección al lado del sendero para proteger a los usuarios de sillas de ruedas para evitar lesiones.	CP	La rampa del muelle en casa principal es la única que tiene baranda de protección a los dos lados. 
10. Rampas al interior de las edificaciones	Véase Numeral 8.2	CP	
11. Escaleras	El ancho de un tramo de escalones debe ser de 1.20 metros. El ancho mínimo entre pasamanos debe ser de 1.00 metros. Debe haber contraste visual entre los descansos de las escaleras y los escalones superiores. Línea de advertencia visual mediante una franja de 40mm a 50 mm a lo ancho de la escalera.	CP	Ni el ancho de las escaleras ni los pasamanos cumplen con el requisito. Todas las escaleras cuentan con banda antideslizante en la zona donde se pisa, pero no con la adecuada señalización e iluminación. 

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

12. Pasamanos	Deben estar en ambos lados de los tramos de las escaleras. Ancho no obstruido 2.70 metros cuando haya un ancho libre debe ser de 1.50 metros.	CP	Las escaleras cuentan con pasamanos, sin embargo, no cumplen con la medición referenciada en la norma.
13. Ascensores	Las dimensiones internas mínimas de las cabinas que son accesibles para un usuario de silla de ruedas deben ser 1.10 metros x 1.40 metros.	C	Sin observación. 
14. Plataformas de elevación verticales e inclinadas	De no ser posible la instalación de un ascensor se deben suministrar plataformas de elevación.	N.A	
15. Instalaciones para las necesidades de perros guía y otros perros de asistencia.	Áreas habilitadas con asientos ubicados de manera que un perro de guía pueda acompañar a su dueño.	C	Sin observación.
16. Puertas	El ancho mínimo de la puerta de la entrada no debe ser inferior a 800mm, se recomienda 850 mm más de espacio para una persona que usa silla de ruedas. Las paredes y puertas completamente de vidrio cercanas a espacios de circulación deben estar marcadas con indicadores visuales para evitar	CP	Las puertas de vidrio que se encuentra en cercanía al ascensor y la que da entrada a la biblioteca cercanas a espacios de circulación no están marcadas con indicadores visuales para evitar desorientación a personas con discapacidad visual.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

	desorientación a personas ciegas o con discapacidad visual parcial.		 
17. Ventanas y sus herrajes	Las ventanas deben ser fácil de abrir y de cerrar. No deben permanecer abiertas en áreas peatonales.	C	Sin observación.
18. Sistemas de Asignación de turnos		N.A	
19. Organizador de filas		N.A	
20 Módulos de atención de pie o sentado. Áreas de recepción, mostradores y escritorios.	Puesto de trabajo, independiente de la zona en la cual este ubicado, debe contar con condiciones ergonómicas.	C	Sin observación.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

21. Mobiliario Salas de Espera	En esta zona se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad. En las edificaciones con tránsito de público se deberían proporcionar instalaciones para sentarse.	C	Sin observación.
22. Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones.	Se debe tomar medidas adecuadas para facilitar el lenguaje de señas y lectura de labios. La iluminación en el rostro y las manos de los presentadores y de las personas deben estar a un ángulo de 45 a 50 grados. Al menos el 1% de asientos deben estar reservados como áreas de asientos para usuarios de sillas de ruedas	CP	<p>No aplica para auditorio. El auditorio se encuentra en obra.</p> <p>El equipo auditado informó que, en las modificaciones a realizar se tendrá en cuenta las especificaciones planteadas en la NTC 6047. Actualmente por las obras de auditorio el acceso directo a las salas de exposición ubicadas en casa principal segundo piso es mediante escaleras. No hay acceso para sillas de ruedas.</p> 
23. Espacios de observación en áreas de reunión.	Condiciones de alumbrado que faciliten lengua de señas y la lectura de labios. Ajustar tanto la luz natural como artificial.	CP	No se cuenta con buen alumbrado que permita evidenciar claramente las señales.
24. Cuartos de baño e instalaciones sanitarias.	Debe haber al menos un cuarto de baño accesible para silla de ruedas debe tener siempre lavamanos.	C	El único baño accesible para personas con discapacidad física y que cuenta con lavamanos se encuentra en casa amarilla.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

			 
25. Teléfonos		N.A	
26. Acceso de tarjetas, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, entre otros.		N.A	
27. Sistemas de acceso de seguridad		N.A	
28. Centro Copiado		N.A	
29. Fuentes de agua potable		N.A	
30. Bancos o módulos para recaudo		N.A	
31. Centro de documentación	Medidas adecuadas para facilitar el lenguaje de señas y lectura de labios. La iluminación en el rostro y las manos de los presentadores y de las personas deben	CP	No hay acceso para sillas de ruedas en la biblioteca.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

	estar a un ángulo de 45 a 50 grados. Al menos el 1% de asientos deben estar reservados como áreas de asientos para usuarios de sillas de ruedas		
32. Vitrinas o estanterías		N.A	
33. Guardarropa		N.A	
34. Cocina y cafetería para servidores		C	Sin observación
35. Enfermería		N.A	
36. Áreas de almacenamiento		N.A	
37. Cuartos de Basura		C	Sin observación
38. Superficies de pisos y paredes		N.A	
39. Contraste visual	Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles. La información debe estar complementada con símbolos gráficos. De fácil comprensión. Braille como elemento complementario. Las señales deben estar visibles e iluminadas en la entrada y al interior de la Entidad	CP	Las señales no se encuentran iluminadas. Cuentan con imágenes para comprensión Braille y lenguaje de señas, no obstante, no tienen buena visibilidad e iluminación 

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

40. Iluminación	Iluminación externa Iluminación Natural Iluminación Artificial	C	Sin observación
41. Equipos, controles e Interruptores	Controles de fácil uso de manejo seguro e independiente	C	Sin observación
42. Aspectos de gestión y mantenimiento		CP	La edificación no puede ser usada por cualquier persona en términos de accesibilidad.
43. Seguridad y protección contra emergencias y evacuación	Es esencial contar con un sistema eficaz y confiable contra incendios. Sistema de advertencia luminoso. Evidenciar las rutas de evacuación.	CP	<p>Las salidas de emergencia no cuentan con la iluminación necesaria.</p> <p>La señalización para evacuación en caso de emergencia no es visible fácilmente, tienen tamaño reducido.</p> <p>La recepción no cuenta con un mapa de ubicación o plano en alto relieve que permita la orientación de las personas con discapacidad que acceden a la Entidad, el cual además debe encontrarse en Sistema Braille y/o en sistemas de audio y video.</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">    </div>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

44. Generalidades de orientación e información	Condiciones de orientación facilitados mediante esquemas de planificación, señalización, contraste visual, colores, iluminación.	CP	No se cuenta con indicadores con la iluminación requerida, tampoco con indicadores táctiles que facilite la orientación.
45. Señalización	Las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles. Señales en relieve y braille. Símbolos de distinción para la atención al ciudadano.	CP	No se cuenta con la señalización indicada y las señales braille no son fáciles de ubicar.

Fuente: Evaluación OCI Norma Técnica Colombiana 6047

En ese orden, el 25 de junio desde el equipo auditor se realizó verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana 6047 accesibilidad al medio físico y espacio de servicio al ciudadano, en la visita in situ se encontró lo siguiente:

Casa principal:

Entrada	Escaleras salas de exposición
----------------	--------------------------------------

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



Cartela (fijación de avisos)



Entrada biblioteca

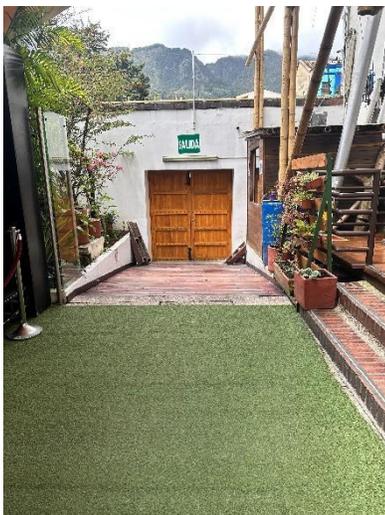


Rampa acceso al muelle



	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Rampa acceso muelle (personas con discapacidad física)	Puerta de vidrio acceso escaleras	Escaleras al parqueadero
		

Buzón de sugerencias


	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

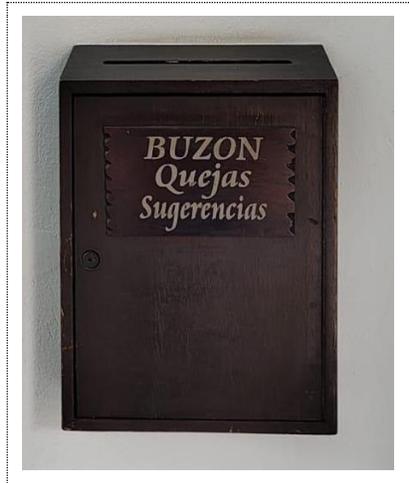
Casa amarilla:



Buzón de sugerencias

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



En efecto, se identifican aspectos que no son de control de la Fuga, teniendo en cuenta que no es posible la realización de ajustes locativos en su estructura colonial, puesto que es un bien de interés cultural; sin embargo, se recomienda que, respecto a temas como iluminación, ventilación y señalización, analizar posibles mejoras que se puedan adelantar para cumplir con los requisitos estipulados en la normatividad, sin desconocer la realidad institucional.

Se recomienda revisar el manual de servicio a la ciudadanía respecto a los lineamientos implementados en materia de accesibilidad al punto físico.

Conforme lo anterior, en articulación con lo evidenciado en la Norma Técnica Colombiana 6047 y algunas situaciones presentadas en la vigencia de la auditoría; se configura hallazgo por cuanto no se tiene una planificación adecuada conforme la realidad de la Fuga que garantice el cumplimiento de la norma en cuanto a los requisitos de accesibilidad. (Hallazgo 1)

1.2. Accesibilidad en medios electrónicos:

De acuerdo con lo establecido en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2* y a partir del resultado de la evaluación realizada por la OCI en el seguimiento presentado el 14/09/2023 (Orfeo 20231100094823) a la información dispuesta en la página web en cumplimiento de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Anexo 1. *Directrices de Accesibilidad Web*², se observó:

² Anexo 1 Directrices de Accesibilidad Web de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC: Accesibilidad web: Son las condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales por parte de los sujetos obligados para que puedan ser utilizados por la mayoría de ciudadanos independientemente de sus condiciones tecnológicas o del ambiente, e incluyendo a las personas con discapacidad.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Criterio	C (Si cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Criterio 1.5: Criterios generales de accesibilidad web para contenidos audiovisuales web	C	Se adecuaron contenidos audiovisuales con subtítulos o closed caption y lengua de señas Colombiana para casos específicos.
Criterio 1.6: Mapa del Sitio	C	Se dispuso de un enlace en el pie de página y de un mapa del sitio en formato XML.
Criterio 2.2.3: Criterios de cumplimiento de Accesibilidad: Requisito 2.2.3.1. Alternativas a lo sensorial	CP	Se cumplieron los subcriterios CC1. Alternativa texto para elementos no textuales y CC2. Complemento para videos o elementos multimedia. El subcriterio CC3. Guion para solo video y solo audio fue reportado por la 1ª y 2ª. Línea de defensa como no cumplido. Será verificado en la Auditoría al proceso Gestión de las Comunicaciones que se realizará en el IV Trimestre de la vigencia.
Criterio 2.2.3: Requisito 2.2.3.2. Lo visual entregado adecuadamente:	C	Se cumplieron todos los subcriterios al 100% (CC4. Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados, CC5. Contraste de color suficiente en textos e imágenes, CC6. Imágenes alternas al texto cuando sea posible y CC7. Identificación coherente).
Criterio 2.2.3: Requisito 2.2.3.3. Estructura para todos	C	Se cumplieron todos los subcriterios al 100% (CC8. Todo documento y página organizado en secciones, CC9. Contenedores como tablas y listas usados correctamente, CC10. Permitir saltar bloques que se repiten, CC11. Lenguaje de marcado bien utilizado, CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías y CC13. Navegación coherente).
Criterio 2.2.3: Requisito 2.2.3.4. Secuencia y Orden revisado	C	Se cumplieron al 100% los subcriterios CC14. Orden adecuado de los contenidos si es significativo, CC16. Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación y CC17. Foco visible al navegar con tabulación. El subcriterio CC15. Advertencias bien ubicadas, fue evaluado con un cumplimiento del 70%; sin embargo, en la verificación realizada en esta auditoría, se evidencia la subsanación de lo observado por cuanto las advertencias como " página no encontrada ", se ubican actualmente de manera relevante para el usuario.
Criterio 2.2.3: Requisito 2.2.3.5. Eventos automáticos y temporizados	C	Todos los subcriterios se cumplieron al 100% (CC18. No utilizar audio automático, CC19. Permitir control de eventos temporizados, CC20. Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo, CC21. No generar actualización automática de páginas, CC22. No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas).

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Criterio 2.2.3: Requisito 2.2.3.6. Eventos automáticos temporizados y	C	Este requisito tiene 7 subcriterios de los cuales 5 se cumplieron al 100% (CC23. Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones, CC26. Enlaces adecuados, CC27. Idioma, CC29. Imágenes de texto).
	C	Los subcriterios CC24 Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario y CC28. Manejo de error, si bien en la evaluación mencionada se calificó con cumplimiento al 70%, en validación realizada a los formularios publicados en el presente ejercicio, se observa: * Formulario de contacto (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias) dispuesto en la Categoría 1 Información de la entidad, numeral 1.8: Se incluyen alertas en los campos obligatorios sobre la información que debe contener y se señalan en algunos, ejemplos la forma de diligenciamiento. * Formulario Encuesta de satisfacción. Convocatoria Banco de Proyectos FUGA dispuesto en la categoría 5 Trámites, numeral 5.1: se observan varios campos de contenido obligatorio que están debidamente marcados tal como se señala en el Certificado de Accesibilidad FUGA publicado; se evidencia que la alerta de campos obligatorios se visualiza previo al inicio del diligenciamiento del formulario.
	CP	Subcriterio CC25. Utilice instrucciones expresas y claras: Evaluado como cumplido en el seguimiento referenciado; sin embargo, teniendo en cuenta que este ejercicio es dinámico, en la presente auditoria se verifican los formularios publicados, evidenciándose que no hay coherencia entre las indicaciones señaladas en la página, los documentos de apoyo y los formularios a los que se accede: Formulario de Inscripción en el banco de Proyectos con una propuesta artística dispuesto en la categoría 5 Trámites, numeral 5.1: • El formulario que se despliega es la " <i>Encuesta de satisfacción. Convocatoria Banco de Proyectos FUGA</i> "; sin embargo, en las indicaciones de la página se señala: "1. <i>Inscribirse en el banco de proyectos con una propuesta artística. Para inscribirse por favor diligenciar el formulario aquí. Ver instructivo de banco de proyectos AQUÍ</i> " • El documento referenciado en el <i>Instructivo Banco de Proyectos TC-IN-01 V2</i> señalado anteriormente, no indica el acceso al " <i>Formulario de Presentación de Propuestas de Exposición para los Espacios de Exhibición de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño.</i> "
Requisito 2.2.3.7. Todo elemento capturable:	C	Los subcriterios vinculados a este requisito se cumplieron al 100% (CC30. Objetos programados, CC31. Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable y CC32. Manejable por teclado).
Requisito 2.2.3.8. Revisión de la accesibilidad de un sitio web	NC	Se calificó como incumplido por cuanto no fue posible acceder a la evidencia registrada por la 1ª. Línea en su monitoreo y no fue posible identificar si las revisiones de accesibilidad se aplicaron de forma

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

		continua y permanente para garantizar que los contenidos sean totalmente accesibles tal como lo define el criterio.
		Será verificado nuevamente en la Auditoría al proceso Gestión de las Comunicaciones que se realizará en el IV Trimestre de la vigencia.
Requisito 2.2.3.9 Otras recomendaciones	C	Se cumplieron al 100% los 11 subcriterios vinculados a este requisito. (Lenguaje de marcado accesible, Teclado en todas las acciones y operaciones, Visualización del foco, Aumento de tamaño de los contenidos, Buen uso de tablas y listas, Listas y tablas para lo que son, Lenguaje de marcado bien manejado, Tablas sin anidamiento, Listas anidadas, Nombre, función, valor, Plantillas accesibles).

Fuente: Evaluación OCI a <https://fuga.gov.co/>

Finalmente, frente a la implementación de la NTC-ISO-14289-1 2021, se evidencia el diagnóstico del 16/11/2023 (20232300120833), en el cual se concluye que no se tienen pautas de *Accesibilidad al Contenido en la Web y PDF/UA* sobre los documentos en extensión PDF publicados en la página web, e identifica unas acciones a implementar para dar cumplimiento a la norma técnica, entre las cuales se encuentra la renovación del licenciamiento para poder convertir los PDF publicados como accesibles.

El proceso Gestión TIC el 09/09/2024, aporta evidencia de la gestión adelantada a la fecha, correspondiente a la renovación de la licencia de Adobe Creative Cloud (FUGA-135-2024 Orden de Compra No. 129191 Expediente Orfeo 202413002000300001E), aplicación que brinda las herramientas para gestionar la accesibilidad de los documentos tipo PDF.

A través de envíos de formularios de prueba, se validó que el **Formulario de contacto (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias)**, cumpliera las condiciones establecidas en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 numeral 2.4.3.3. PQRSD³, así:

- Prueba 1: Solicitud Certificación Contrato de Prestación de Servicios, presentado por un excontratista. Formulario enviado el 17/06/2024.
- Prueba 2: Solicitud Información, presentado por un adolescente. Formulario enviado el 17/06/2024
- Prueba 3: Petición: Solicitud Certificación Contrato de Prestación de Servicios, presentado por un contratista a través de la App. Formulario enviado el 18/06/2024.

Condiciones Técnicas:

³ https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-349495_recurso_138.pdf

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Critero	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Acuse de recibo: Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación.	NC	<p>En las pruebas realizadas no se recibió el acuse de recibo al momento de enviar el formulario.</p>  <p>De las pruebas realizadas el 17 y 18/06/2024 a la fecha de validación (25/06/2024) no se había recibido ninguna confirmación del número de registro o radicación.</p>
Validación de campos:	C	El formulario cuenta con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error es visible y accesible para todos los usuarios.
Mecanismos para evitar SPAM: El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados.	C	Todos los correos con dominio comercial se envían a spam y se clasifican manualmente y los que tienen dominio de entidad pública entran a la bandeja principal del correo atencionalciudadano@fuga.gov.co . Esta verificación se realiza diariamente. (Entrevista 24/06/2024). Se aporta como evidencia el control que se aplicó sobre correo que ingreso el 12/06/2024 con el asunto ACCIÓN DE TUTELA NO. 11001-40-09-037-2024-0036, proveniente del correo contabilidad@startourscolombia.com .
Mecanismo de seguimiento en línea: El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRS.	C	El seguimiento se hace a través de Bogotá Te Escucha teniendo en cuenta que todas las peticiones que ingresan a la entidad se registran en este sistema. El peticionario también es notificado por ese medio para que pueda realizar su seguimiento.
Mensaje de falla en el sistema: En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que		<p>Durante las pruebas realizadas no se presentó esta situación.</p> <p>En la entrevista realizada al equipo auditado se indica que no se han reportado caídas de la página (hosting).</p>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud.		
Integración con el sistema de PQRSD de la entidad:	C	Las solicitudes de información pública están vinculadas como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.
Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles:	C	El formulario está disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles.

Fuente: Evaluación OCI a <https://fuga.gov.co/>

En entrevista del 24/06/2024, se precisa que las peticiones que ingresan por correo electrónico y contacto web se radican en Bogotá Te Escucha y por Orfeo y se aclara que todo formulario se tiene en cuenta como petición y luego de enviar la petición llega un correo de Bogotá Te Escucha al petionario con la confirmación de los datos de registro de la petición. Se indica que, si la petición ingresa por correo, redes sociales o llamada y se resuelve inmediatamente, no se registra.

Condiciones de Acceso a la Información:

criterio	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.	C	Menú Transparencia y acceso a la información pública, numeral 1.8 (Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención) ⁴ . Menú Atención y Servicio a la ciudadanía: Se evidencia la publicación de los canales de atención, tiempos de respuesta, vinculación con https://bogota.gov.co/sdqqs/ ⁵

Fuente: Evaluación OCI a <https://fuga.gov.co/>

⁴ <https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-entidad/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion>

⁵ <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Si bien se cumple el criterio, frente a los mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, en el formulario se hace la siguiente precisión: “*Podrá consultar el estado de su PQRSD a través de un número de radicado que llegará al correo suministrado en su registro*”; observándose en las 3 pruebas realizadas que no se remite al petionario el número de registro o radicado de la petición.

Condiciones del formulario:

Criterio	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Seleccione opción de su PQRSD * Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.	C	Sin Observación.
Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa *	C	Sin Observación.
¿Cuál es el tipo de su documento de identidad o el de su empresa? * (Si es anónima no requiere identificación)	C	Sin Observación.
Número de su documento de identidad o NIT de la empresa * (Si es anónima no requiere identificación)	C	Sin Observación.
Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. (Si es anónima no requiere la información)	C	Sin Observación.
Correo electrónico * (Si es anónima no requiere la información)	C	Sin Observación.
Dirección de correspondencia (Si es anónima no requiere la información)	C	Sin Observación.
Número de contacto (Si es anónima no requiere la información)	C	Sin Observación.
Objeto de su PQRSD*	C	Sin Observación.
Adjuntar documentos o anexos	C	Sin Observación.
Aviso de aceptación de condiciones	C	Sin Observación
En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page	CP	El formulario dispuesto en la página si bien referencia la normatividad vigente, no incluye esta alerta en la información vinculada al mismo.
Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005	C	Sin Observación.
Botón enviar	C	Sin Observación.

Fuente: Evaluación OCI a <https://fuga.gov.co/>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

De igual manera se valida las recomendaciones sugeridas por el Departamento Nacional de Planeación en la *Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente*⁶, respecto a:

criterio	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
La información disponible en la página web se encuentra en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y es constantemente actualizada.	C	Sin Observación.
Se evita el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.	C	Sin Observación.
Se dispone de un ícono en la página web en donde se informe que es un sitio accesible	CP	<p>Si bien se identifican en el margen derecho de la página íconos relacionados con contratos, reducción y aumento de letra y enlace al centro de relevo, no se incluye el ícono que la identifica como un sitio accesible:</p>  <p>No se evidencia la inclusión de opciones como el resalte de enlaces, espaciado de texto, detener animaciones, ocultar imágenes, entre otras, que puedan ser de utilidad dentro de un menú de accesibilidad incluyente.</p>
Se incorporan tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.	C	Sin Observación.
Se habilitan otras posibles opciones de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otras.	C	<p>Sin Observación.</p> 

6

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Se implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC (Lengua de Señas Colombiana)	C	Se evidencia el vínculo al Centro de Relevo de MinTIC: 
--	---	--

Fuente: Evaluación OCI a <https://fuga.gov.co/>

1.3. Accesibilidad en Canal Telefónico:

Conforme lo dispuesto en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2*, se valida la implementación de los siguientes criterios:

Criterio	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Quando la entidad cuente con IVR (del inglés Interactive Voice Response) en la línea de atención, se recomienda tener un menú de opciones corto, los mensajes deben estar en lenguaje claro, y se deben grabar con un tono de voz y velocidad del habla que permitan a cualquier persona comprender las opciones disponibles.	C	Sin Observación
Utilizar el servicio de relevo de llamadas del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual una persona sorda, puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio, para lo cual es indispensable que la persona sorda se encuentre registrado en el Centro de Relevo y cuente con su usuario y contraseña personal	C	Sin Observación

Si bien se cumplen los criterios, se observa que el mensaje tanto en el guion del *Manual de Servicio a la Ciudadanía Fuga Versión 4* como en la grabación, en algunos apartes se dirige en segunda persona en pronombre informal (Tu) y en otros en segunda persona en pronombre formal (usted)⁷.

⁷ “Gracias por **comunicarte** con la fundación Gilberto Álzate Avendaño, **recuerde** que el horario de atención por este canal es de lunes a viernes de 9 a.m. a 1 p.m. y de 2pm a 5:30 pm, si **desea** realizar algún requerimiento fuera de horario de oficina **puede** marcar a la línea distrital 195 o **puede** escribirnos al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co

Para conocer nuestra agenda cultural y convocatorias **ingresa** a nuestro sitio web www.fuga.gov.co

Si **conoce** el número de la extensión **márquelo** ahora, de lo contrario marque 1 para recibir información general o realizar una petición, queja, reclamo o denuncia, **espere** en la línea para ser atendido por la operadora. o **puede** comunicarse a través de WhatsApp al número 3227306238” (Subrayado y negrilla fuera de texto)

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

1.4. Perspectiva de interseccionalidad

La sentencia T-145 de 2015 define el concepto de interseccionalidad como *“paradigma de análisis y una herramienta para la justicia racial y de género que propone examinar las situaciones de en las que convergen distintos tipos de discriminación, generando una intersección o superposición de identidades y, con ello, muy diversas maneras de experimentar la vivencia de la discriminación.”*

Enfoque poblacional diferencial y de género:

La secretaria Distrital de planeación centra el enfoque preferencial con la atención diversa de todos los ciudadanos, de tal manera que se establezcan acciones que materialicen el goce efectivo de sus derechos sin discriminación y exclusión social.

El Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13 expresa *“Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.*

El acuerdo 761 de 2020 define Enfoque de género como *“relaciones de poder y desigualdad desde una perspectiva de interseccionalidad que por razones de género existen entre mujeres y hombres y que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos que afianzan las brechas de desigualdad e impiden el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, en las diferentes dimensiones del desarrollo y la vida social y comunitaria. Su fin es promover la igualdad de género y el goce efectivo de sus derechos.”*⁸

Teniendo en cuenta la aplicación de las listas de verificación al equipo auditado y la validación normativa existente sobre análisis de los diferentes protocolos de atención para los grupos poblacionales (Personas mayores, con discapacidad (auditiva, visual, física, intelectual, psicosocial (mental), pertenecientes a una comunidad étnica, víctimas del conflicto armado, campesinos-campesinas y LGBTIQ) y atención con enfoque de género se presentan los siguientes resultados:

Criterio	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
----------	--	-----------------

⁸ Decreto Distrital 581 de 2023 *Por medio del cual se establece e implementa el mecanismo “En Igualdad: Sello Distrital de Igualdad de Género”*

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

3.3.1. Protocolo de atención a personas mayores	CP	<p>Si bien las personas que prestan servicio a la ciudadanía hacen uso del Manual de Servicio al Ciudadano V4, no se hace uso del protocolo de atención para personas mayores.</p> <p>En redes sociales, al inicio de la conversación no se pregunta qué tipo de población se está comunicado con la entidad, con el fin de activar el protocolo previsto.</p>
3.3.2. Protocolo de atención a personas con discapacidad	C	<p>Se cuenta con el protocolo interno documentado (Manual de Servicio al Ciudadano V4.) En caso de requerir un trámite adicional en canal virtual y si la persona lo requiere, la persona de atención al ciudadano realiza el acompañamiento necesario.</p> <p>Se cuenta con servicios de apoyo que favorecen la atención, como sillas de ruedas en cada sede.</p> <p>En entrevista realizada el 24 de junio el equipo auditado informó que de presentarse una persona con alguna discapacidad se activa el protocolo del manual de servicio al ciudadano y se hace la articulación con las áreas misionales para que su atención sea prioritaria.</p>
3.3.3. Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica	C	<p>Se cuenta con el protocolo interno documentado (Manual de Servicio al Ciudadano V4.) Si se debe diligenciar algún formato la persona encargada de atención al ciudadano verifica que la información registrada sea correcta, pues en ocasiones el nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir.</p> <p>Como la Fuga no cuenta con intérprete para traducción, se deja constancia de ese hecho, se graba la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico y se envía al Ministerio de Cultura, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.</p>
3.3.4. Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado	C	<p>Si bien no se cuenta con un módulo específico para tal fin, se cuenta con condiciones de privacidad y seguridad según el protocolo de atención con enfoque diferencial documentado en el Manual de Servicio al Ciudadano V4.</p>
3.3.5. Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos	C	<p>Se pregunta al ciudadano cual es el medio por el cual desea ser notificado, si no cuenta con medios electrónicos se hará el envío de la respuesta a la dirección física que aporte según lo documentado en el Manual de Servicio al Ciudadano V4.</p>
3.3.6. Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI	C	<p>En entrevista al equipo auditado se informó que se activan los protocolos siguiendo el Manual de atención a la ciudadanía vigente.</p>
3.4 Enfoque de género	NC	<p>El manual de servicio a la ciudadanía Fuga Versión 4 no incluye protocolo específico de atención con enfoque de género.</p>

Verificación de implementación en visitas in situ a eventos:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- Biental de artes plásticas y visuales Fuga, medicación artística para grupos poblacionales con capacidad auditiva 13 de junio de 2023.

Estaba programado para las 10:00 am en las salas de exposición; no obstante, no hubo participación de la ciudadanía.

Desde la Subdirección Artística y Cultural se explicó que no asistió público y se haría una nueva planeación en redes sociales para asegurar el acceso de este tipo de población. Se realizaron tomas para Instagram en las que mostraron el contenido de las exposiciones, con apoyo de la interprete en lengua de señas.

Posteriormente, se realizaron pruebas de observación de los eventos realizados en agosto y septiembre con el fin de analizar la atención al ciudadano frente al enfoque poblacional, a saber:

- Conversatorio Intergeneracional 20 de agosto de 2024:

En virtud del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 3.3.1. Protocolo de atención a personas mayores, se observó que los servidores de la FUGA usaron la expresión personas mayores para referenciar el grupo de ciudadanos que se recibió en el evento.

Se usó lenguaje incluyente para dirigirse a las mujeres y se explicó el contexto del evento, se dio la bienvenida y articulación con otras entidades.



No se evidenció una atención proteccionista desde los funcionarios de la FUGA, tampoco en los ciudadanos asistentes se observó el uso de expresiones con prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Teniendo en cuenta lo anterior, se resalta el cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y el Manual de servicio a la ciudadanía SC-MN-01 V4.

Sin perjuicio de la anterior se observó que:

Los funcionarios de la Fuga indicaron que se debían usar las escaleras y no la rampa de acceso para evitar golpes o accidentes con los calentadores, lo que dificultó la movilidad de algunos adultos mayores.

Teniendo en cuenta el apartado de accesibilidad, los asistentes al evento se tropezaban con los calentadores que se encuentran en el muelle, como se observa en el registro fotográfico.



- Franja con memoria. Proyecto documental "Por cielo y tierra, la búsqueda de las víctimas de desaparición forzada" 24 de agosto de 2024:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



El evento estaba programado para iniciar a las 6:00 pm, por lo cual el personal de vigilancia recibió a los asistentes indicándoles el nombre del evento y la hora de inicio (6:20 pm).

La programación inició con el documental *“Por cielo y Tierra”*, posteriormente un conversatorio con la Directora de participación, contacto con las víctimas y enfoques diferenciales de la Unidad De Búsqueda De Personas Dadas Por Desaparecidas, una persona víctima de desaparición forzada y vocera del Movimiento Nacional De Víctimas De Crímenes De Estado y, la guionista del documental. Se usó lenguaje incluyente.

Los funcionarios de la Fuga usaron lenguaje claro, sencillo, sin tecnicismos para dirigirse a la víctima y a los demás participantes, no hicieron preguntas sobre los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno y asumieron una postura de humanidad al momento de realizar las preguntas.

Los participantes escucharon y respondieron con claridad y honestidad las inquietudes de los asistentes.



	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Por último, una funcionaria de la Fuga relató su experiencia como víctima de desaparición, por lo que los asistentes y participantes escucharon la narrativa de forma respetuosa y fueron empáticos.

La vocera del Movimiento Nacional De Víctimas De Crímenes De Estado se dirigió en privado a la persona referenciada anteriormente, para ofrecerle orientación e intentar restablecer y garantizar sus derechos como persona víctima de desaparición.

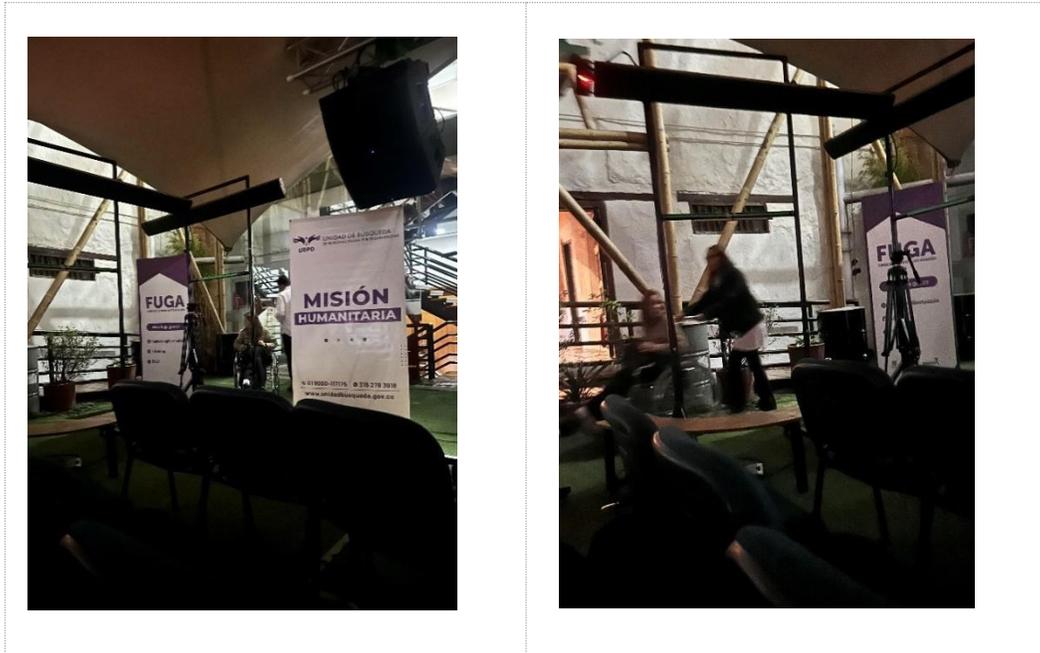
Finalmente, se observó que no es fácil el acceso al muelle para las personas en silla de ruedas que ingresan desde el parqueadero, teniendo en cuenta que el evento contaba con vayas de publicidad, calentadores y sillas ubicadas por todo el espacio, asimismo la señalización e imágenes no cuentan con iluminación.

Acceso Sótano	Acceso ascensor Sótano	Escalera acceso muelle
		

Muelle

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

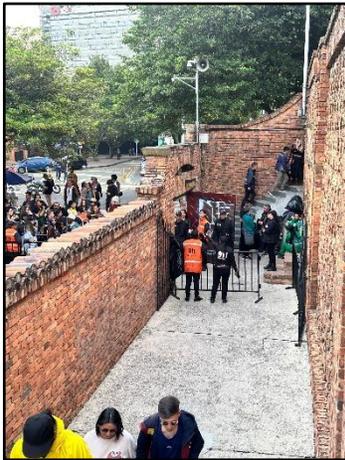


- Petronio Álvarez Plaza Cultural. La Santa María 31 de agosto de 2024.

El evento contaba con dos entradas, la primera para público general y la segunda para invitados, colaboradores y funcionarios de la Fuga y, otras entidades del Distrito.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



De la entrada principal a las graderías no había rampas solo escaleras, por lo cual no era posible el acceso de personas con discapacidad. El equipo de logística informó que la entrada era por la segunda puerta.



La segunda entrada conecta con la ubicación más cercana al escenario, en donde se observó un área exclusiva para personas con discapacidad, sin embargo, no es fácil el acceso, pues al llegar todo está rodeado de arena, lo que dificulta el paso de sillas de ruedas, bastones, muletas etc.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



Por último, se evidenció un baño para personas con discapacidad, no obstante, se encontraba cerrado y la persona de logística indicó que no contaba con las llaves y que si era necesario usarlo se debía llamar al supervisor.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



Se recomienda en la planeación de eventos, revisar las observaciones realizadas por la OCI, teniendo en cuenta lo enunciado en el acápite de accesibilidad y buscar estrategias para cumplir con los requisitos descritos.

1.5. Capacitación

El artículo 2.2.9.1 del Decreto 1083 de 2015 establece que *“Los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales.”*

En la estructura del Plan Institucional de Capacitación PIC aprobado por el Comité Directivo, expediente 202328005001900001E y 202428005001900001E, se evidenció un cronograma de 3 actividades para el 2023 y 7 para el 2024:

Capacitación	Fecha de ejecución	Observación OCI
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	22 de marzo 2023	Sin Observación
Cualificación en Comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente	28 de junio de 2023	Sin Observación
Responsabilidad de los servidores frente a las PQRS, calidad de las respuestas	3 de octubre de 2023	Sin Observación

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Gestión Documental y Atención al Ciudadano - Charla sobre el proceso de servicio al ciudadano, Socialización del Manual de servicio a la ciudadanía, responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas.	22 de mayo 2024. Semana de inducción y reinducción	Sin Observación
Enfoque a la atención de los grupos poblaciones, étnicos y sectores sociales.	22 de mayo 2024. Semana de inducción y reinducción	Sin Observación
Convocatoria a realizar curso virtual de transversalización del enfoque de género y conceptos básicos del trazador presupuestal ofertado por la Secretaría Distrital de la Mujer	Por ejecutar	Capacitación programada vigencia 2024. Plazo máximo de ejecución 30-11-2024
Taller en lengua de señas dirigido a los servidores públicos de todos los niveles	16 de julio de 2024	Sin Observación
Capacitación en lengua de señas para el grupo de atención al ciudadano	19 de julio de 2024	Sin Observación
Capacitación en temas lactantes, en los términos de la Resolución 2423 de 2018 para servidoras embarazadas y/o lactantes.	22 de agosto de 2024	Sin Observación
Sensibilización a la comunidad institucional relacionada con la no discriminación por razones de sexo, edad, raza, afinidad política, sindical o religiosa, entre otras, con el fin de mitigar el riesgo de estigmatización al interior y exterior de la entidad.	Por ejecutar	Capacitación programada vigencia 2024. Plazo máximo de ejecución 30-11-2024.

De la verificación a los Planes Institucionales de Capacitación se observa:

- No se evidencia capacitación y/o sensibilización dirigidos al personal de apoyo en vigilancia sobre aspectos y competencias para atención a la ciudadanía, puesto que, según el ciclo de servicio establecido en la Fuga, los guardas de seguridad son el primer contacto con la ciudadanía al momento de su ingreso.
- No se identifican mecanismos de monitoreo al comportamiento y actitud de los servidores al momento de la atención al ciudadano.

Se sugiere a la Entidad coordinación con entidades líderes en cuanto al manejo adecuado de personas con discapacidad y vulnerabilidad, para realizar actividades de sensibilización y capacitación a funcionarios y contratistas.

1.6. Canales de atención

Teniendo en cuenta los informes presentados por el proceso auditado relacionados con las peticiones que ingresaron a la entidad en el periodo evaluado, se observa el siguiente comportamiento frente a los canales de atención más utilizados:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Canal de Atención	2023	2024 (i Semestre)	Total	% Participación
E-mail	645	358	1003	76.92%
APP-Aplicación Móvil	121	48	169	12.96%
Web	51	15	66	5.06%
Escrito	42	13	55	4.22%
Buzón	6	3	9	0.69%
Presencial	1	0	1	0,08%
Redes Sociales	1	0	1	0,08%
Total	867	437	1304	100%

Fuente: Reportes consolidados i y ii semestre 2023 y i semestre 2024 PQRS

Frente a estas estadísticas es importante señalar que para la vigencia 2024 el proceso aporta como evidencia la relación de las peticiones recibidas por redes sociales en un total de 36 peticiones (Radicado 20241100056343 Anexo 7) y WhatsApp en un total de 109 peticiones (Radicado 20241100056343 Anexo 5).

En entrevista realizada el 24/06/2024 el proceso señala que estas peticiones tienen respuesta inmediata por lo cual no se registran en Bogotá Te Escucha.

Conforme lo anterior, se realiza la validación de la atención de las peticiones que ingresan a la entidad teniendo en cuenta lo dispuesto en el *Manual de Servicio a la Ciudadana del Distrito Capital Versión 2* y el *Manual de Servicio a la Ciudadanía Fuga Versión 4*, con el siguiente resultado:

1.6.1. Atención canal virtual

Es el servicio de atención a la ciudadanía mediante tecnologías de la Información TIC en el que se puede realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Los medios virtuales que ha dispuesto la Entidad son Chat (WhatsApp) y Redes Sociales (Instagram, Facebook y Twitter).

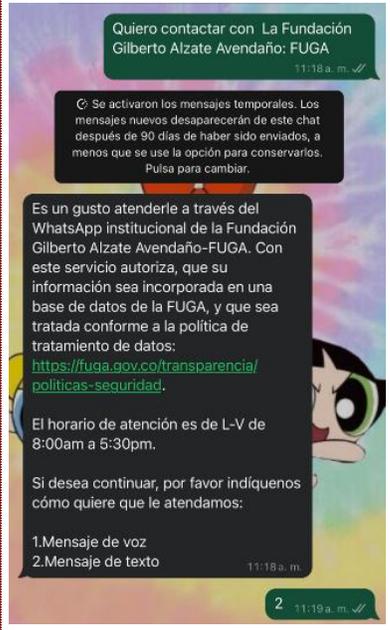
a. Chat (WhatsApp):

Se realizó prueba el 18 y 19 de junio para verificar el cumplimiento del *Manual de Servicio a la Ciudadana del Distrito Capital Versión 2*, encontrando lo siguiente:

Protocolos Generales:	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Es atendido por la persona encargada de prestar el servicio	C	Sin Observación

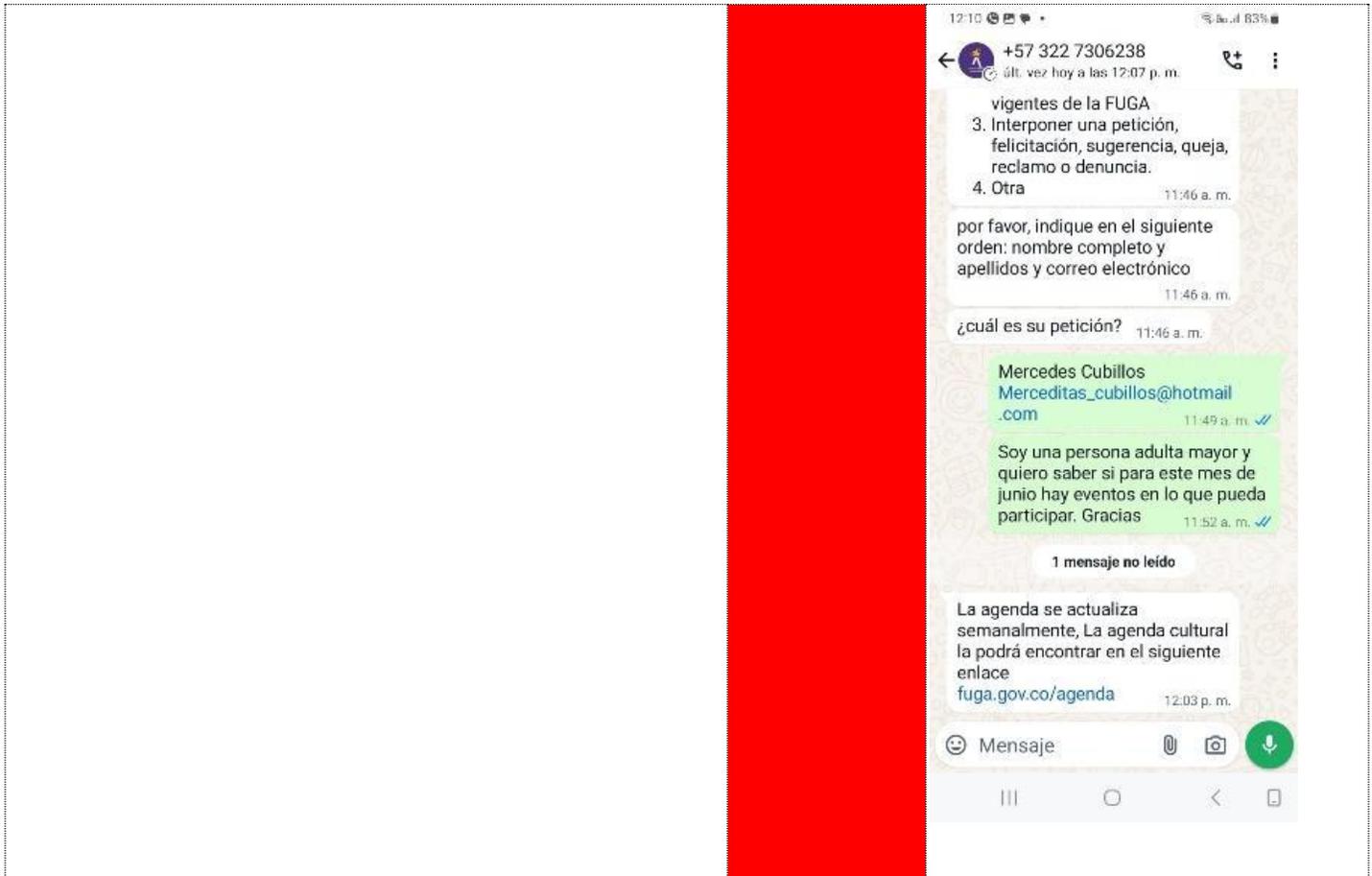
	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Respuesta a la solicitud de la ciudadanía	C	Sin Observación
Finalización del servicio - El ciudadano o ciudadana sale del chat o de la videollamada	NC	<p>No se agradeció el uso del servicio y tampoco se terminó y/o despidió según el protocolo de la Entidad.</p> 
Encuesta de Satisfacción	NC	No se remitió el link de encuesta de satisfacción.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



Teniendo en cuenta que en la base de datos de las peticiones que ingresaron por WhatsApp se referencia el expediente (202423004900100001E) y número de radicado, se realiza una validación aleatoria a 10 peticiones, evidenciándose:

Radicado Orfeo	Fecha Radicado	Asunto	Observación OCI
20242300011102	26/06/2024	Quisiera saber, es que hace unos días se realizó la inscripción para las ferias de hecho en Bogotá y no hemos tenido ninguna respuesta	<p>En la respuesta se indica que no es de competencia de la entidad, pero no se hace el traslado.</p> <p>El equipo auditado en la socialización del informe señala:</p>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

			<p><i>“Las peticiones con respuesta inmediata no se trasladan, en este caso se envió el link de inscripción al ciudadano para la respectiva inscripción en hecho en Bogotá, una actividad de la Secretaría de Desarrollo Económico”</i></p> <p>Si bien se responde de manera inmediata, la respuesta no es coherente con la solicitud; el peticionario manifiesta que ya se encontraba inscrito. Para dar respuesta de fondo se debía hacer traslado a la Secretaría de Desarrollo Económico.</p>
20242300010562	18/06/2024	Quería saber a quién me dirijo para el tema de una grabación en la biblioteca de la Fuga	<p>En la respuesta se referencia el correo electrónico al que debe dirigirse freddy.quitian@biblored.gov.co</p>
20242300007722	30/04/2024	Es que me dijeron que en esta fundación hay oportunidades como para actuar o hacer actividades relacionadas y estoy interesada.	<p>Se referencia el enlace donde puede consultar las convocatorias. (https://www.fuga.gov.co/convocatorias)</p> <p>El equipo auditado en la socialización del informe señala:</p> <p><i>“Es el protocolo de respuesta inmediata, se les envía el link para que verifiquen a que programa puede aplicar”.</i></p>
20242300007322	27/04/2024	Necesito saber si debido a la caída de la plataforma SICON va a haber aplazamiento de las convocatorias ofertadas en el programa distrital de estímulos de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño	En la respuesta se indica que los términos quedan pendientes en las 3 convocatorias y que una vez funcione el aplicativo se modifican los cronogramas.
20242300005212	27/03/2024	Solicitud de información de clases Para niños de 12 años	En la respuesta se indica que la fundación no dicta clases y se indica el enlace de Idartes.
20242300005032	22/03/2024	Solicitud de espacio para grabación de video	No se da respuesta de fondo, se le solicita enviar las inquietudes al área, pero no se indica cual es esa área, la peticionaria señala que esta en las instalaciones de la entidad y se le indica que averigüe en portería.
20242300004722	19/03/2024	¿Para la convocatoria de arte para jóvenes se puede tener 35 años?	Se da respuesta de fondo (Si. Incluye hasta los 35 años)

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

20242300003082	20/02/2024	Mi hija es cantante de música popular de 15 años ya puedo escribirla	En la respuesta se le indica el enlace para consultar las convocatorias y se indica que puede consultar también las páginas de Idartes y Secretaría de Cultura
20242300001512	26/01/2024	Soy estudiante de artes escénicas quisiera saber el proceso para hacer la solicitud de la ficha técnica del teatro para una presentación	Se solicita enviar la información completa por este medio

Fuente: Expediente 202423004900100001E de Orfeo

Conforme lo anterior, se observa que no todas las respuestas son de fondo o son trasladadas conforme el asunto de la petición.

El equipo auditado en la socialización del informe señala: *“Las peticiones con respuesta inmediata estas se resuelven en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública”*.

b. Redes sociales

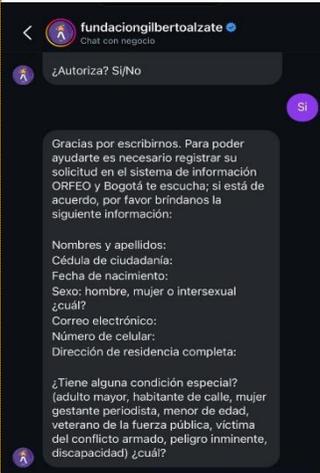
A través de la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes recibidas por este medio.

Se valida el cumplimiento de la citada norma y del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 mediante prueba realizada por Facebook el 18 de junio e Instagram el 19 de junio bajo los siguientes aspectos:

Protocolos Generales:	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Identificación de las peticiones recibidas a través de redes sociales	C	Sin Observación
Solicitud de datos para el registro de las peticiones	C	Sin Observación
Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema	C	Sin Observación

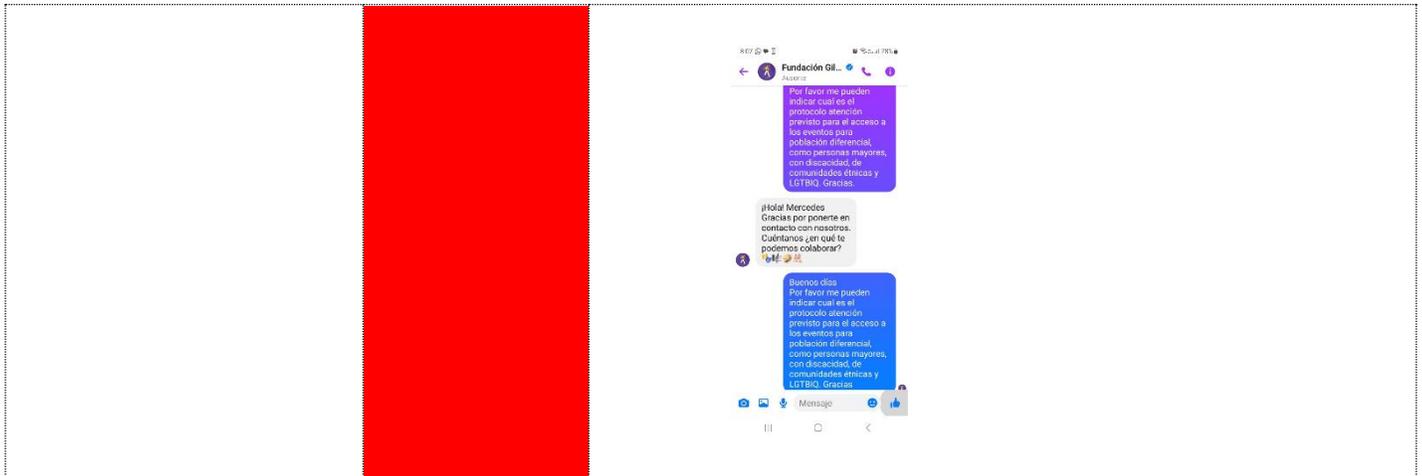
	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)		
Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales	C	Sin Observación
Tratamiento y protección de datos del ciudadano	C	Sin Observación
Uso de lenguaje claro e incluyente	CP	<p>Al iniciar la conversación en Facebook no se solicita el reconocimiento en razón a sus diferencias poblacionales y de género, con el fin de tener claridad sobre la forma de comunicación, como si sucede en Instagram.</p> 
Cierre de la interacción	NC	No se finaliza la conversación. En las pruebas realizadas se generaron dos opciones de respuesta: se responde a la solicitud o solo se solicitan datos sin contestar la petición.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



En general en el ejercicio realizado de pruebas en redes sociales se evidenció que se deja transcurrir mucho tiempo para otorgar respuesta. No se genera justificación ante la espera. En Instagram se envió pregunta el 18 de Junio a las 11:26am y se recibió respuesta el 20 de Junio a las 18:03pm. Mediante la prueba en Facebook no se recibió respuesta inmediata ni el correo con la información del registro de la petición.



	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

No se realiza la confirmación con la persona sobre la información recibida, si está fue clara y si el trámite fue atendido en su totalidad.

c. Formulario de contacto

El ciudadano puede interponer su PQRSD en la página web de la FUGA. <https://fuga.gov.co/form/formulario-de-contacto>, posteriormente debe recibir un correo en el cual se informe el número de radicado con el que va a ser gestionada la solicitud y los tiempos de respuesta de acuerdo a lo requerido. El desarrollo integral del cumplimiento del protocolo para este canal de atención se desarrolló en el ítem 1.2. del presente informe.

1.6.2. Atención canal presencial: Ventanilla Única de Correspondencia (VUC).

Corresponde a la atención física en la cual el ciudadano presencialmente solicita información y/u orientación, para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la normatividad externa e interna:

Teniendo en cuenta que según las estadísticas solo se presentó un usuario por este canal, el protocolo se activa en el momento que la persona solicita la atención, de acuerdo a lo manifestado en la implementación de la lista de chequeo del 26 de junio de 2024.

Protocolos Generales:	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público. Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.	C	Sin observación
Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.	C	Sin observación
Tener en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas, por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se destine un espacio físico (cubículo u oficina exclusiva) que cumpla con condiciones de privacidad y seguridad donde la persona pueda exponer su caso o solicitud y donde se puedan generar espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad.	C	Sin observación

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.	C	Sin observación
Priorice las variables de acuerdo a la necesidad del servicio de cada entidad, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la Caracterización de la Ciudadanía y grupos de valor.	C	Sin observación
Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.	C	Sin observación
Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.	C	Sin observación
Explicar al ciudadano o ciudadana la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá. En caso de haber registrado una petición, brinde el número de radicado y explique cómo puede hacer seguimiento.	C	Sin observación

1.6.3. Atención Canal presencial: Buzón de Sugerencias:

Teniendo en cuenta que en los reportes de PQRSD aportados como evidencia se registran peticiones que fueron recibidas a través del Buzón de la entidad, se realiza la validación del cumplimiento del protocolo conforme lo establecido en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía Fuga Versión 4*, observándose:

Protocolos Generales:	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Revisar semanalmente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.	CP	Se verifica en los dos puntos referenciados en la página web (Buzón de sugerencias: Sede Casa Amarilla Calle 10 # 2 - 54. Sede Principal Carrera 3 # 10 – 27), la disponibilidad de formatos, evidenciándose: * Casa Amarilla: Disponible de manera inmediata, solo se contaba con 1 formato. * Sede Principal no se ubicó fácilmente el formato y solo se contaba con uno.
La apertura de los buzones de sugerencias se realizará semanalmente, en presencia de al menos 2 funcionarios de la entidad.	C	Se realiza la validación a través de una muestra aleatoria de las actas dispuestas en Orfeo, observándose que se cumple con el criterio evaluado. Muestra: Actas 7, 17, 27, 37, 47 y 52 de 2023 (Expediente 202323003102600001E y 10, 20 y 24 de 2024 (202423003102600001E).

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Extraer los formatos diligenciados y elaborar el Acta de apertura y revisión del buzón de sugerencias (SC-FT-01), en la que se señale el número y tipología de documentos encontrados	C	De la muestra seleccionada solo se registran peticiones que ingresaron a través de buzón en el Acta 37 de 2023 (20232300095073), en ella se indica la tipología de la petición y el número de peticiones encontradas.
Firmar el acta por Orfeo, agregar el subtema "Seguimiento al Proceso" y Tipo documental "Acta"	CP	De la verificación realizada a la TRD del proceso auditado no se identifican las actas en la subserie Seguimiento del Proceso y Tipo documental Acta , conforme lo señala el manual de la Fuga. En entrevista realizada con el proceso se aclara y valida que las actas se están incluyendo en la Serie Informes, Subserie Informe PQRS de la dependencia 230 – Gestión Documental.
Radical en el Sistema de Gestión de Documental las peticiones encontradas en el Buzón y traslado a Bogotá te Escucha	C	Sin Observación

Adicionalmente se verifica el cumplimiento de las siguientes actividades relacionadas en el flujo de los roles establecidas en el manual (numeral 8.2):

Protocolos Generales:	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Semanalmente se verifican los buzones y se diligencia el acta.	C	Se verifican aleatoriamente las siguientes semanas: * 2a y 3a. Semana de marzo de 2023 (3 y 10/03/2023) * 2a y 3a. Semana de abril de 2023 (14 y 21/04/2023) * 5a. Semana de junio de 2023 (26/06/2023) * 2a. Semana de agosto de 2023 (8/08/2023)) * 3a. Semana del septiembre de 2023 (15/09/2023) * 2a. semana de febrero de 2024 (06/02/2024) * 3a. semana de marzo de 2024 (12/03/2024) * 4a. semana de abril de 2024 (26/04/2024) * 5a. semana de mayo de 2024 (30/05/2024) Lo anterior dando cumplimiento a lo normado.
Diligencia el SC-FT02 Atención de PQRS	C	Se verifican los radicados registrados por este canal, evidenciándose que en los siguientes no se diligencia el formato: 20232300013912 (2023) y 20242300002162, 20242300004302, 20242300009412 (2024); sin embargo, en entrevista con el proceso auditado del 24/06/2024 se valida en los

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

		aplicativos ORFEO y Bogotá Te Escucha que estas peticiones corresponden a peticiones trasladadas por otras entidades, razón por la cual no están en el formato referenciado.
Se envían al correo de atención al ciudadano las PQRSD que se encontraron en los buzones	CP	En el desarrollo de la entrevista realizada al proceso Auditado (24/06/2024), se evidencia que no se está realizando esta actividad. En entrevista del 24/06/2024 el proceso aclara que actualmente la actividad se desarrolla registrando primero la petición y luego generando el acta que incluye ya el número de radicación en Orfeo, por lo que no se envía el correo tal como se señala actualmente en el manual ⁹ .
Informar número de radicado al ciudadano	C	En entrevista realizada al proceso auditado se confirma que se realiza directamente a través del sistema Bogotá Te Escucha una vez se ingresa la petición. Se verifican in situ las peticiones: 20232300004412 (Bogotá Te Escucha 1304212023), 20232300016962 (Bogotá Te Escucha 3920492023) y 20242300004302 (Bogotá Te Escucha 1586282024).

Por último y teniendo en cuenta que dentro de la muestra se evidenció que una de las peticiones interpuestas fue realizada por un anónimo (Requerimiento 1304212023 Orfeo 20232300004412), se verifica que la respuesta se dio a través de aviso (20234000006781). En entrevista del 24/06/2024 se indica que la publicación se realiza en la cartelera ubicada en sede principal en las fechas indicadas en el aviso; sin embargo, la única evidencia es el radicado del aviso por lo cual no es posible realizar la correspondiente validación.

Teniendo en cuenta que la apertura del buzón se realiza semanalmente, se valida el inicio de los términos de respuesta de las peticiones que ingresaron al buzón directamente, con el siguiente resultado:

No. Radicado Orfeo	Tipología	Fecha del formato	Fecha de Respuesta	Días de gestión
20232300004412	Queja	6/03/2023	31/03/2023	18
20232300003912	Reclamo	25/02/2023	08/03/2023	7
20232300006352	DPIP*	13/04/2023	02/05/2023	11
20232300016962	DPIP*	12/09/2023	22/09/2023	7

Fuente: Orfeo

- DPIP: Derecho de Petición de Interés Particular

El equipo auditado en la socialización del informe señala: “20232300004412 se radico el 10 de marzo fecha en que se realiza la apertura de buzón, de esa fecha en adelante correr los términos, se dio respuesta el día 15”.

⁹ “Se envían al correo de atención al ciudadano las PQRSD que se encontraron en los buzones. Registrar petición en ORFEO y Bogotá te escucha – según tipología y canal”

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

<small>Sus funciones:</small> RECLAMOS: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Facultades que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. SUGERENCIA: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	
FECHA DE DELIENCIAMIENTO: 6 de marzo FIRMA: @nani111111	Porque el Guavio donde esta el CAI DESEA RECIBIR RESPUESTA AL CORREO ELECTRONICO: SI_ NO_

Es importante tener en cuenta que la fecha de ingreso de una petición corresponde a la fecha en que el peticionario hace la solicitud; los trámites internos, como la apertura posterior del buzón no pueden afectar o incidir en los tiempos de respuesta.

De acuerdo a lo evidenciado y teniendo en cuenta que las tres tipologías referenciadas establecen como plazo de respuesta 15 días, se observa que una de las peticiones se respondió de manera extemporánea.

1.6.4. Atención Canal telefónico:

Se realizó la verificación de lo dispuesto en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2* y el *Manual del Servicio al Ciudadano Fuga Versión 4*, respecto a la implementación del protocolo de atención telefónica a través de una prueba realizada el 21/06/2024 a las 10:49 am, donde se señaló que era una consulta sobre cómo se podía hacer uso de una de las salas de exposición de la entidad, interpuesta por un adulto mayor. La llamada se realizó al número publicado en la página web de la entidad 601 432 0410 Extensión 401, fue grabada y esta identificada como Prueba 5 en los papeles de trabajo del equipo auditor.

Adicionalmente, se realizó otra llamada el domingo 23/06/2024 a las 10:29 am., para evidenciar la atención fuera del horario establecido por la entidad.

De la atención recibida por este medio se observa:

Protocolos Generales¹⁰:

criterio	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Tono y volumen de voz.	C	El tono y volumen fue adecuado.

¹⁰ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Vocalización adecuada.	C	La pronunciación fue clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.	C	No se percibieron sonidos incómodos.
Transmitir la información al ritmo del interlocutor.	C	La velocidad con que se brindó la información fue acorde con la capacidad de comprensión del interlocutor.
Atender la llamada de manera amable y respetuosa.	C	Sin observación
Utilizar los guiones establecidos por la Entidad: durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.	CP	Si bien se sigue en términos generales el guion respecto al saludo de bienvenida, no se indica lo establecido respecto al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. No se solicita la autorización de tratamiento de datos y no se solicita la información para registrar la llamada.
Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.	C	Se realiza verificación in situ el 24/06/2024
Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.	C	Las novedades son informadas a través de los grupos de WhatsApp creadas con las áreas misionales y comunicaciones (verificación in situ en entrevista del 24/06/2024).
Documentos: Se recomienda elaborar protocolos de atención, acordes a cada proceso de las entidades distritales.	C	Los protocolos de la entidad se articulan conforme sus necesidades según lo observado en la verificación de cumplimiento de la política distrital y el manual interno de la FUGA.

Ciclo de servicio centros de contacto¹¹:

Criterio	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
----------	--	-----------------

¹¹ Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad	La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio. Si no se tiene establecido un tiempo se recomienda hacerlo.	CP	No se identifican tiempos establecidos para contestar la llamada en la documentación interna. En la prueba realizada ésta se realizó después del 4º. Timbre.
	No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.	C	Sin observación
2. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía	Guiones establecidos.	CP	Si bien se sigue en términos generales el guion respecto al saludo, no se lee en la llamada lo establecido en el guion respecto a la autorización del tratamiento de datos en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el registro de la llamada.
	Personalizar la llamada: Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.	CP	Al inicio de la llamada se refería como “señora”, posteriormente y durante el resto de la llamada se dirigió de manera informal (Tu).
3. Requerimiento de la ciudadanía	Prestar total atención a la persona.	C	Sin observación
	Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.	CP	Una vez realizada la consulta se responde “okey” y empieza a brindar la información para resolver la solicitud.
	Interrumpir de forma respetuosa.	C	No se presentó interrupción.
	Transmitir seguridad a la ciudadanía.	C	No se presentaron titubeos o silencios durante la llamada.
	Controlar la llamada.	C	Se evidenció la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma.
	Realizar filtros adecuados.		No aplica
4. Validación de Información	Tiempo de espera:		No aplica. No se presentaron tiempos de espera durante el desarrollo de la llamada.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

5. Transferenci a de llamada	Identificar de acuerdo con el relato de la persona, si es necesario transferir la llamada y realice la transferencia de manera correcta		No aplica. No se hizo transferencia de llamada. Fue atendida directamente desde Atención al ciudadano.
6. Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía	Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.	C	Explica el procedimiento del banco de proyectos, horarios y demás, abriendo la opción del correo para seguir el proceso de manera más específica.
	Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.	C	Sin observación
	Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.		No aplica
	Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.	C	Sin observación
	Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.	CP	La respuesta se da en términos de ir a la página web de la entidad para seguir el proceso consultado, no se indica el área de respuesta ni tiempos de la misma. De la consulta realizada a la página web https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/prestamos-y-uso-de-salas-de-exposicion-fuga , se evidencia que la información no está actualizada "Nota: El banco de proyectos se encontrará activo desde el 1 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2023."

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

	<p>Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.</p>		<p>En la prueba realizada no se indica número de radicado. En la entrevista realizada el 24/06/2024 se precisa que si la petición se responde de manera inmediata no se ingresa al sistema, la radicación se realiza a las peticiones técnicas sobre la cual no se pueda dar respuesta inmediata o si no es posible dar respuesta de fondo.</p>
	<p>Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas.</p>		<p>En entrevista del 24/06/2024 se indica que no se tiene un sistema de información conforme se señala en el criterio, teniendo en cuenta que la entidad no recibe mayor volumen de peticiones por este canal. Lo anterior en coherencia con las estadísticas presentadas donde se registra la recepción de 0 peticiones por medio de este canal en el periodo auditado (2023 y I Semestre 2024).</p>
<p>7. Finalización de la llamada.</p>	<p>Despedirse de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad. Preguntar si le puedes ayudar en algo más.</p>	<p>CP</p>	<p>Si bien la finalización de la llamada fue cordial, no se cumplió de manera integral lo establecido en el guion. No se preguntó si la información suministrada había sido clara ni se finalizó con el guion de despedida: <i>"Gracias por llamar a la Fundación Gilberto Álvarez Avendaño, recuerde que habló con XXXXX, que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche)"</i></p>
<p>8. Encuesta de satisfacción</p>	<p>Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.</p>	<p>NC</p>	<p>No se realizó la solicitud de evaluación del servicio.</p> <p>En el Manual de Servicio a la Ciudadanía Fuga Versión 4, no se incluye.</p>

La prueba realizada se llevó a cabo manifestando que la realizaba un adulto mayor pintor interesado en saber podría presentar sus obras en las salas de exposición de la entidad. La respuesta se orientó a indicarle al

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

petionario consultar en la página web, el procedimiento para la inscripción en el banco de proyectos (no se le indica donde puede encontrar la información dentro de la página) o enviar correo electrónico atenciónalciudadano@fuga.gov.co. En la entrevista realizada el 24/06/2024 se solicita indicar con este mismo ejemplo si se gestiona o no como petición, a lo cual se responde que como se dio respuesta inmediata no se realiza su registro en Bogotá Te Escucha y Orfeo.

En la muestra realizada se observó como oportunidad de mejora identificar el tipo poblacional que se atiende para asegurar atención cumpliendo con los enfoques poblacionales descritos en la normatividad y documentación vigente, igualmente se observó que no se está evaluando el servicio prestado (encuesta de satisfacción), no se utilizan de manera integral los guiones establecidos (protocolo general) y no se tienen tiempos establecidos para contestar las llamadas, no se verifica que se entendió la necesidad del usuario, entre otros (Ciclo de Servicio Centro de Contacto).

1.6.5. Atención por Correo Electrónico:

Se valida el cumplimiento del protocolo recomendado en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2*, a través de las pruebas realizadas por el equipo auditor, con el siguiente resultado:

Prueba 1: Mensaje enviado el 17/06/2024: Correo enviado por contratista solicitando la certificación del contrato ejecutado en la vigencia. En la misma fecha se recibe a través de correo electrónico la confirmación del recibido y se indica el número del radicado de Orfeo asignado (20242300010502). La respuesta se recibe por el mismo medio el 25/06/2024 (20241300011331), observándose que fue firmada por Orfeo el 24/06/2024. Prueba 2: Mensaje enviado el 18/06/2024: Correo enviado por un ciudadano interponiendo una queja por la falta de baños inclusivos y la imposibilidad de presentarla por la red social X. Se recibe a través del correo electrónico avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, la notificación de la recepción de la petición a través de e-mail y se informa el número de radicado:

- Petición No. 3084782024 Bogotá Te Escucha
- Radicado No. 20242300010682 del 19/06/2024 de Orfeo (FUGA)

En el documento recibido de “Registro exitoso de petición”, se indica desde Bogotá Te Escucha que la petición fue trasladada a la **Fundación Gilberto Álzate Avendaño** y que el tiempo de respuesta empieza a contar desde el día siguiente hábil de la fecha en la cual fue asignada (19/06/2024).

La respuesta se da en términos (20242700011301 del 24/06/2024). De la verificación realizada al reporte de peticiones de junio de 2024 (20241100063933 Anexo 4), se observa que se registra como fecha de finalización de la actividad el 03/07/2024, lo cual es coherente con la trazabilidad de la gestión realizada.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Recomendaciones generales para dar respuesta	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "Asunto".	C	Sin observaciones
Iniciar la comunicación con una frase como "según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."	CP	Si bien ambas respuestas inician con la frase "Adjunto a este correo se encuentra ...", no se indica la fecha en que se realizó la solicitud como se indica en el protocolo.
Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad		No aplica en las pruebas realizadas.
Ser conciso.	C	Sin observaciones
Evitar utilizar mayúsculas sostenidas ..., en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos	C	Sin observaciones
Tener en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por el destinatario, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.	C	Sin observaciones
Seguir el protocolo con relación al uso de plantillas y firmas para dar respuesta.	C	Sin observaciones
Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "enviar".	C	Sin observaciones
Si la ciudadanía envía algún Derecho de Petición a un correo institucional, inmediatamente debe reenviarse a la persona encargada del registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en ningún caso debe darse respuesta por este medio.		De la verificación realizada a la muestra aleatoria 2023 se observa que, de las 35 peticiones evaluadas, 17 se registran con ingreso por correo electrónico, evidenciándose que todas se reciben directamente en el correo de atencionalciudadano@fuga.gov.co . Igual situación se presentó en la muestra del 2024, observándose que, de las 24 peticiones revisadas, 14 se recibieron por correo

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

	electrónico y su totalidad en el de atención al ciudadano.
--	--

Conforme lo anterior, frente a la evaluación del servicio a la Ciudadanía, de manera general se recomienda:

- Revisar y ajustar la información publicada en la página web de la entidad en cumplimiento de los criterios de accesibilidad, específicamente en lo relacionado con la utilización de instrucciones expresas y claras (CC25 del Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020). Ver numeral 1.2 del presente informe.
- Articular los nombres de los formularios publicados en la página web con la gestión que se describe, de tal manera que las instrucciones no den lugar a confusiones por parte de la ciudadanía. (Ver criterio 2.2.3.6 numeral 1.2 del presente informe).
- Implementar en la página web la visibilidad del ícono de sitio accesible e incorporar opciones adicionales (Ver Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del DNP). Ver numeral 1.2 del presente informe.
- Si bien dentro de las condiciones técnicas no fue posible validar la implementación del *mensaje de falla en el sistema*, por cuanto en el desarrollo de la auditoría no hubo caídas de la página web; se recomienda revisar con los procesos de TIC o Comunicaciones (web master), la implementación del mecanismo que permita generar el mensaje con las características señaladas en el criterio evaluado. Ver numeral 1.2 del presente informe.
- Incluir en el formulario de contacto la alerta relacionada con la solicitud de información de naturaleza de identidad reservada, teniendo en cuenta las condiciones del formulario definidas en la Resolución 1519 de 2020 Anexo 2 e implementar el acuse de recibido conforme se señala en esta misma norma. (Ver numeral 1.2 del presente informe).
- Revisar la periodicidad de la apertura de los buzones de la entidad para asegurar que se atiende oportunamente la petición y/o de ser posible cambiar los buzones de madera por transparentes para identificar de manera fácil la recepción de peticiones por este canal. (Ver numeral 1.6.3 del presente informe).
- Aplicar la TRD del proceso o realizar los ajustes conforme la realidad institucional.
- Revisar y ajustar el *Manual de Servicio a la Ciudadanía Fuga Versión 4*, específicamente en lo relacionado con el ciclo del servicio del Numeral 8.2 Canal Presencial – Buzón de Sugerencias, de tal manera que este corresponda a la gestión que se adelanta actualmente en la entidad. (Ver numeral 1.6.3 del presente informe).
- Garantizar que la tipificación respecto al canal de recepción de la petición si corresponda a la registrada, lo anterior en razón a que de la muestra verificada se evidenció que varias de las peticiones registradas con ingreso a través de buzón correspondían a traslados de otras entidades. (Ver numeral 1.6.3 del presente informe).
- Evaluar la pertinencia de implementar un mecanismo de fijación de los avisos de respuesta de las peticiones en cartelera, que permita validar posteriormente la publicación y el tiempo de fijación (cartelera digitales o página web), independientemente de lo expuesto en el aviso mismo. (Ver numeral 1.6.3 del presente informe).

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- Si bien se evidencian los mecanismos implementados por el proceso de Atención al Ciudadano para mantenerse informados de las novedades del servicio, se recomienda a los procesos misionales y comunicaciones, actualizar la información de manera inmediata de tal manera que esta pueda ser gestionada de manera oportuna una vez es requerida por el ciudadano o peticionario. (Ver numeral 1.6.4 del presente informe).
- Implementar de manera integral los guiones establecidos en el manual frente a la atención telefónica y establecer los tiempos para contestar la llamada en la atención telefónica. (Ver numeral 1.6.4 del presente informe).

2. Verificación gestión PQRSD:

Se determinó como muestra aleatoria, un porcentaje del 4% del total de las peticiones recibidas en el 2023: 35 Peticiones y del 5% del total de peticiones recibidas en el primer semestre del 2024: 24 Peticiones; dentro de las cuales se incluyeron en su totalidad las presentadas por Quejas, Reclamos y Denuncias por Actos de Corrupción. La verificación se realiza respecto al cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 1¹². y el Manual Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas V3, sobre las cuales se evaluaron los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad¹³, con el siguiente resultado:

2.1. MUESTRA 2023

Tipo de Petición	E n e	F e b	M a r	A b r	M a y	J u n	J u l	A g o	S e p	O c t	N o v	D i c	T o t a l
Derecho de Petición de Interés Particular	62	80	82	60	84	54	72	101	97	54	38	30	814
Derecho de Petición de Interés General	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1		18
Solicitud de Acceso de Información		1	2	1		2	1	1		2			10
Consulta	1	2	1	1	1	2	1	1					10
Reclamo			2				2		1	1			6
Denuncia por Actos de Corrupción							2	1					3
Queja			1	1				1					3

¹² Decreto 371 de 2020: 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

¹³ Manual Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas V3:

- Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.
- Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.
- Oportunidad: Hace relación a que la respuesta generada por la entidad se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición)

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

21	4055062023	20232300017482	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	NO	SI	SI
22	3901402023	20232300016862	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	NO	SI	SI	SI
23	4472712023	20232300018502	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
24	4426752023	20232300018312	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
25	4916242023	20232300019912	CHAT	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
26	4853642023	20232300019692	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	NO	SI	SI	SI
27	5540112023	20232300021532	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
28	5469752023	20232300021322	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
29	5468732023	20232300021312	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
30	5419992023	20232300021132	APP-APLICACIÓN MOVIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	NO	SI	SI	SI
31	4206472023	20232300017852	WEB	D.P DE INTERES GENERAL	SI	SI	SI	SI	SI
32	2781922023	20232300010392	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SI	SI	SI	SI	NO
33	3392632023	20232300013972	WEB	CONSULTA	SI	SI	SI	SI	SI
34	2479652023	20232300009342	WEB	CONSULTA	SI	SI	SI	SI	SI
35	4450822023	20232300018382	E-MAIL	SOLICITUD DE COPIA	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Reporte PQRS 2023 aportada por el proceso auditado

Resumen Cumplimiento:

De acuerdo a lo observado se evidencia que la entidad mantuvo en el 2023, la calidad de sus respuestas de PQRS por encima del 94% en los aspectos evaluados; destacándose la calificación del subcriterio de calidez que le permitieron tener una evaluación del 100% en la muestra aleatoria validada por la OCI. Lo anterior también en articulación con el resultado de las evaluaciones reportadas en los informes mensuales “*Gestión de Peticiones Entidades Distritales*”, publicados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General¹⁴, que para el 2023 fue:

2023	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	% de Incumplimiento	% de Cumplimiento
------	------------------------	--------------------------------	---------------------	-------------------

¹⁴ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0?page=>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Enero	19	1	5%	95%
Febrero	23	0	0%	100%
Marzo	23	0	0%	100%
Abril	23	0	0%	100%
Mayo	30	0	0%	100%
Junio	34	0	0%	100%
Julio	24	0	0%	100%
Agosto	23	0	0%	100%
Septiembre	23	1	4%	96%
Octubre	22	0	0%	100%
Noviembre	23	0	0%	100%
Diciembre	23	0	0%	100%

Fuente: Informes Secretaría General publicados en <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0?page=>

Se observa que el proceso realiza la evaluación de estos criterios al 100% de las peticiones registradas en la base de datos 2023 aportada como evidencia, de conformidad con lo dispuesto en la *Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA*¹⁵ (20242300067123 Anexo 5).

Resultado de la Verificación:

Ítem 1: 20232300004412: La petición ingresó por Buzón con fecha de diligenciamiento el 06/03/2023, quedo incluida en el acta de apertura No. 10 de fecha 10/03/2023 (20232300030333) y radicada en la misma fecha en Orfeo. La respuesta se fija a través de Aviso por cuanto fue una petición anónima (Radicado Orfeo 20234000006781 de fecha 31/03/2023). Se presenta extemporaneidad de 3 días.

El equipo auditado en la socialización del informe señala: “*Observación: Conforme al procedimiento de gestión de PQRS, la apertura de buzón se realiza semanalmente los días viernes, en este sentido la petición 20232300004412 se radicó el día viernes 10 de marzo, fecha en la que se realizó la apertura de buzón y desde la cual se empezaron a contar los términos de respuesta.*”

Es importante tener en cuenta que la fecha de ingreso de una petición corresponde a la fecha en que el peticionario hace la solicitud; los trámites internos, como la apertura posterior del buzón no pueden afectar o incidir en los tiempos de respuesta.

¹⁵ **Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA** SC-GU-02, en el ítem 7. Análisis de las respuestas a PQRS: El contratista o profesional a cargo de los temas de servicio al ciudadano debe consultar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá Te Escucha): cada una de las peticiones elevadas a la entidad, revisar la tipología que asignó a cada área, realizar la lectura de la petición y de la respuesta emitida por el área, analizar el contenido con el fin de verificar si cumplen con los criterios antes mencionados y con el adecuado manejo del sistema Orfeo. **Para verificar la oportunidad de la respuesta, se revisa la fecha de recepción de la petición en la entidad y a partir del siguiente día hábil se contabiliza el tiempo de respuesta de conformidad con el tipo de petición, comparándola con la fecha de emisión de la respuesta.**

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Ítem 8: 20232300016802: No se registra de manera correcta la inclusión en el expediente correspondiente. La petición ingresa a través del expediente **202323001900100001E Consecutivo de Comunicaciones Oficiales Recibidas 2023**, sin realizarse la inclusión posterior al expediente **202323004900100001E PQRS - peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – 2023**, subcriterio incluido en la *Guía para la evaluación de la Calidad de las Respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA, SC-GU-02*, numeral 6 Criterios y Subcriterios de Evaluación, componente Manejo de Sistema¹⁶.

Ítem 13. 20232300000502: La petición indica “(...) *¿Ustedes me podrían compartir el registro visual y escrito que tengan de esas exposiciones? (...)*”. En efecto, se otorgó una primera respuesta el 24 de enero en la cual se indicó “(...) *En cuanto tengamos los documentos, con mucho gusto daremos respuesta definitiva a su solicitud (...)*”

No se evidenció que se informara al ciudadano el plazo para otorgar respuesta de fondo, como lo establece el criterio de oportunidad en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, “*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*”, y el procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas SC-PD-01 V13.

La respuesta definitiva, clara y de fondo se otorgó el 13 de febrero mediante radicado 20233000003151, en la misma fecha fue comunicada al ciudadano, cumpliendo con términos de oportunidad.

Ítem 14. 20232300001132: Mediante petición la ciudadana solicitó “*Me interesaría atender el festival el domingo, sobre todo para poder ver a Lido Pimienta en acción.*”

En el histórico en Orfeo se evidenció que se radicó una primera respuesta el 9 de febrero Radicado 20232300001132, el cual fue eliminado para ajustar y complementar, sin embargo, no fue anulado.

Ítem 18: 20232300013812: Si bien se cumple en términos, se observa que la petición está clasificada como un Derecho de Petición de Interés Particular presentada por un anónimo; sin embargo, corresponde a una solicitud anónima, que se presenta para que se preste o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario, es decir un Derecho de Petición de Interés General.

Ítem 21: 20232300017482: Petición reiterada (20232300016802), en la cual se ratifica la respuesta al peticionario. Se dan dos respuestas en términos similares gestionadas por la Subdirección Centro:

¹⁶ Guía para la evaluación de la Calidad de las Respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA, SC-GU-02, numeral 6 Criterios y Subcriterios de Evaluación, componente Manejo de Sistema: Subcriterios: No usa la plantilla para responder a los ciudadanos; No responde dentro del radicado padre (radicado inicial); No anexa los soportes que se enuncian en la respuesta; y *No verifica la correcta inclusión en el expediente correspondiente (Subrayado y cursiva fuera de texto)*

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- 20233000018131 con fecha de radicado 29/09/2023 firmada el 03/10/2023
- 20234000018591 de fecha 06/10/2023.

En ambos casos dentro de los plazos establecidos. En el histórico del radicado padre se observa la anotación de fecha 03/10/2032 donde Servicio al Ciudadano devuelve el primer radicado para ajustar la respuesta, lo cual genera el segundo radicado.

En el documento respuesta se hace referencia a: - Propuesta código 2166-001 – Titulada “xxxxxxx”; sin embargo, en la Resolución No. 225 de 2023 “**20232300017482** convocatoria “Beca LEP La Escena en el Centro” de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño y se ordena el desembolso de los estímulos económicos a las propuestas seleccionadas como ganadoras”, no se evidencia la referencia a esta propuesta. Adicionalmente no se evidencia que se dé respuesta a cada uno de los ítems de la petición, incumpliendo con el criterio de claridad.

Ítem 22: 20232300016862: La petición ingresa por correo electrónico el 13/09/2023; la respuesta no es coherente por cuanto en el documento de respuesta (20234000017541) si bien se realizan precisiones de lo expuesto en la petición, en el numeral 2 de la respuesta se indica: "2. Las razones del rechazo de la propuesta del colectivo La Llave Creativa son exclusivas del Instituto Distrital de las Artes -IDARTES, a quien deben elevar esta consulta pues es la entidad encargada de esta convocatoria, por lo que la FUGA no tiene injerencia alguna en ese proceso.", no se gestiona el traslado de petición a esa entidad conforme lo señala la norma (Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015).

Ítem 26. 20232300019692: El ciudadano solicitó: “Buenas noches; soy docente en un colegio privado del municipio de Sibaté, Cundinamarca. Deseo llevar a mis estudiantes a hacer un recorrido por sus instalaciones. La intención es hacer una visita para el próximo viernes 10 de noviembre, la hora estaría a disposición de su agenda. Es un grupo de 115 estudiantes”

La respuesta no guarda relación con la petición, incumpliendo con el requisito de coherencia, pues se le indicó “Dando respuesta a su comunicación, me permito sugerirle que se ponga en contacto con Carolina Santos, líder del, área de artes vivas y musicales, para revisar con algo más de detalle su solicitud y conversar con ella sobre nuestras instalaciones y lo que podríamos ofrecerle. El correo de ella es csantos@fuga.gov.co. Carolina estará atenta a su comunicación y a conversar con usted sobre su interés en visitarnos y recorrer nuestra sede.”

La solicitud y respuesta no guardan relación con el Reporte de Excel consolidado de PQRSD 2023, pues se indica fecha de inicio y de registro 07/11/2023 y fecha de finalización 03/11/2023.

El equipo auditado en la socialización del informe señala: “Observación: Conforme a los criterios de calidad de la respuesta que se describen en la SC-GU-02 1 Guía de evaluación de calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA, se considera que el criterio que no se cumple en la respuesta emitida, es el de claridad,

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

por cuanto no se da respuesta de fondo a la solicitud presentada por el ciudadano y se traslada al ciudadano la carga administrativa de contactar a un servidor de la entidad para la revisión de su solicitud”.

Desde la OCI, consideramos importante recordar los conceptos definidos en el *Manual para la gestión de peticiones ciudadanas orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas* Versión 3 de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y la Guía de evaluación de calidad de las respuestas a PQRSD SC-GU-02 V1 de la FUGA:

Coherencia: Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene como criterio incumplido la coherencia, pues la respuesta se dio en términos comprensibles, pero no tiene relación directa con la solicitud.

El equipo auditado en la socialización del informe señala: *“En relación con las fechas reportadas en la base de excel, nos permitimos aclarar que la fecha de registro fue el día 03/11/2023 y la fecha de finalización registrada hace referencia a la actividad del evento de “registro” y no la fecha de finalización del evento de “respuesta” tal y como se puede observar en la siguiente imagen de la plataforma Bogota Te Escucha”.*

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

DATOS BASICOS DE LA PETICION			
Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
4853642023	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Solicitud de informacion para llevar a mis estudiantes a hacer un recorrido por sus instalaciones.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
	ARTE - CULTURA - PATRIMONIO	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico	
		eloctavo@hotmail.es	
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Jaime Andres		Lopez	Garzon
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2023-11-07	2023-11-03 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
SERVICIO WEB FUGA ORFEO	2023-11-03 08:30 AM	2023-11-03 08:30 AM	2023-11-08 11:59 PM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Registro para asignación	Solucionado - Registro con preclasificación		

Ítem 28: 20232300021322: Esta petición llega trasladada de la Personería delegada para los Sectores de la Educación y Cultura, Recreación y Deporte, dirigida directamente al Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, por presuntas irregularidades por falta de respuestas a derechos de petición (Edgardo Bassi Burgos). La comunicación recibida registra la siguiente precisión: *"Por consiguiente, le solicito atender la petición en el marco de sus competencias, dar respuesta de fondo y remitir copia a este órgano de control para su seguimiento, con copia a esta delegada a través de los correos: institucional@personeriabogota.gov.co y pd_educacion@personeriabogota.gov.co";* sin embargo la petición fue clasificada como Derecho de Petición de Interés Particular y adicionalmente en el histórico del radicado se evidencia que la comunicación fue enviada inicialmente a la Oficina Jurídica (06/12/2023), la cual reasigna a la OCID el 07/12/2023.

Se evidencia que la Subdirección Artística y Cultural gestiona las respuestas a la Personería de Bogotá (20233000022931 del 18/12/2023) y a la Contraloría de Bogotá (20233000022941 del 18/12/2023) y la OCID remite al peticionario la respuesta final el 20/12/2023 con el radicado 20231400023121 señalando: *"...se pudo confirmar por parte de esta oficina, una vez revisado cada uno de los derechos de petición, que los mismos fueron resueltos por la subdirección artística y cultural de la entidad, dentro de los términos legales dispuestos*

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	--

por la Ley 1755 de 2015, por tal razón no encontramos elementos facticos que infieran que se incurrió en una falta disciplinaria que deba ser investigada por el operador disciplinario de la FUGA en relación con una respuesta extemporánea a las peticiones relacionadas"

Ítem 29: 20232300021312 Esta petición llega trasladada de la Personería delegada para los Sectores de la Educación y Cultura, Recreación y Deporte, dirigida directamente al Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, por presuntas irregularidades en el desarrollo de la convocatoria Beca LEP (Luis Mina). La comunicación recibida registra la siguiente precisión: "*Por consiguiente, le solicito atender la petición en el marco de sus competencias, dar respuesta de fondo y remitir copia a este órgano de control para su seguimiento, con copia a esta delegada a través de los correos: institucional@personeriabogota.gov.co y pd_educacion@personeriabogota.gov.co*". En el histórico del radicado se evidencia que la comunicación fue enviada directamente a la Subdirección Centro, quien da respuesta al peticionario el 18/12/2024 (20234000022961) y el 20/12/2023 (20234000023081), con copia a la Personería.

Ítem 30: 20232300021132: La petición se realiza a través de WA manifestando: "*... nos gustaría donar un show en vivo que sea de completa entrada libre a todo público. En dicho concierto, mostramos ritmos en torno a la Cumbia sin dejar de lado el toque futurista de Digital Charanga, totalmenteailable, familiar y formativo*"; sin embargo, la respuesta está orientada a informar sobre las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos y señala de manera puntual: "*Con base en lo anterior, mi principal sugerencia es que esté atento a la publicación de las convocatorias del PDE a comienzos de 2024 para acceder a las oportunidades que este ofrece desde todas las entidades artísticas y culturales del distrito a los artistas y agentes de los sectores artístico y cultural que viven en la ciudad de Bogotá. En caso de que ustedes no residan en esta ciudad, les recomiendo que revisen las convocatorias de entidades distintas a la FUGA que, en ocasiones, abren convocatorias de orden nacional*". Conforme lo anterior, no es coherente la respuesta pues no se le indica al peticionario si se acepta la donación.

Ítem 32: 20232300010392: No se registra de manera correcta la inclusión en el expediente correspondiente. La petición ingresa a través del expediente **202323001900100001E Consecutivo de Comunicaciones Oficiales Recibidas 2023**, sin realizarse la inclusión posterior al expediente **202323004900100001E PQRS - peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – 2023**, subcriterio incluido en la *Guía para la evaluación de la Calidad de las Respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA*, SC-GU-02, numeral 6 Criterios y Subcriterios de Evaluación, componente Manejo de Sistema.

Conforme lo expuesto; se configura un hallazgo, en la muestra seleccionada no se dio cumplimiento total a los criterios de oportunidad coherencia, claridad y manejo del sistema (Hallazgo 2).

2.2. Muestra 2024:

Tipo de Petición	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Total
Derecho de Petición de Interés Particular	68	78	54	84	62	74	420

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Derecho de Petición de Interés General		1	1	3	2		7
Consulta	1	1			1		3
Solicitud de Acceso de Información	2						2
Queja	1			1			2
Sugerencia	1						1
Reclamo				1			1
Felicitación					1		1
Total	73	80	55	89	66	74	437

Fuente: Reporte Consolidado PQRS 2024

Ítem	Número petición Bogotá Te Escucha	Número radicado entrada Orfeo	Canal	Tipo petición	Oportunidad	Coherencia	Claridad	Calidez	Manejo del Sistema
1	29992024	20242300000232	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
2	514722024	20242300000802	E-MAIL	QUEJA	SI	SI	SI	SI	SI
3	1998242024	20242300005422	E-MAIL	QUEJA	SI	SI	SI	SI	SI
4	541582024	20242300000932	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
5	562842024	20242300000972	APP- APLICACION MOVIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
6	2703472024	20242300008852	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
7	694602024	20242300001472	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
8	723522024	20242300001592	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
9	22024	20242300000042	WEB	SUGERENCIA	SI	SI	SI	SI	SI
10	5587072023	20232300021972	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
11	2236172024	20242300006342	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
12	722302024	20242300001582	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
13	652242024	20242300001332	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
14	853472024	2024230000222	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
15	954872024	20242300002492	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

16	1039772024	20242300003172	ESCRITO	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
17	1061052024	20242300002792	ESCRITO	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
18	1847662024	20242300004902	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
19	2847252024	20242300009552	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
20	2805702024	20242300009182	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
21	2855932024	20242300009512	APP- APLICACION MOVIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
22	2588052024	20242300008392	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI
23	2647332024	20242300008812	WEB	CONSULTA	SI	SI	SI	SI	SI
24	2239312024	20242300006452	E-MAIL	D.P DE INTERES PARTICULAR	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Reporte enero-junio PQRS 2024 aportada por el proceso auditado

Resumen Cumplimiento:

De acuerdo a lo observado se evidencia que la entidad mantiene en el 2024, la calidad de sus respuestas de PQRS en 100% en los aspectos evaluados en el primer semestre. Lo anterior también en articulación con el resultado de las evaluaciones reportadas en los informes mensuales “*Gestión de Peticiones Entidades Distritales*”, publicados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, que hasta junio 2024 presenta el siguiente resultado:

2024	# Peticiones Evaluadas	# Peticiones con Observaciones	% de Incumplimiento	% de Cumplimiento
Enero	24	0	0%	100%
Febrero	24	0	0%	100%
Marzo	24	0	0%	100%
Abril	24	0	0%	100%
Mayo	24	0	0%	100%
Junio	24	0	0%	100%

Fuente: Informes Secretaría General publicados en <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0?page=>

Resultado de la Verificación:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

Ítem 6: 20242300008852: En el histórico del radicado no se encuentra anotación de notificación de la respuesta al ciudadano, por lo que en virtud de la Sentencia T-149 del 2013 se establece que “el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo, por lo que corresponde a la entidad ante la cual se eleva la solicitud notificar la respuesta al interesado”. Igualmente, se observa en Orfeo la anotación “Por favor enviar el radicado 2024300001039...”; sin embargo, no se evidencia el envío de la respuesta.

El proceso evaluado precisó: *“Respuesta: La respuesta al requerimiento 20242300008852 se tramitó con el radicado de salida 20243000010391, el cual fue notificado al peticionario vía correo electrónico el día 12 de junio como se evidencia a continuación:*



Cabe anotar que, en el informe mensual de Calidad de las respuestas del mes de junio, con radicado 20242700066063, se realizó de igual manera la respectiva observación al área correspondiente:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

La respuesta con número de radicado en Orfeo **20243000010531**, a la petición de radicado **20242300008852**, **no cumple con el criterio de coherencia, en cuando emiten comunicado sin datos de contacto en el encabezado**, razón por la cual no se podría constatar que la respuesta a dicha petición se haya notificado de manera efectiva. Se recomienda utilizar los datos de contacto que registra el peticionario en el formato de la petición realizada por la plataforma Bogotá te escucha o, en su defecto, utilizar los datos de contacto que se encuentran relacionados en Orfeo.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalcidudano@fuga.gov.co
Teléfono: +50(1) 432 04 10
Información: Línea 155
www.fuga.gov.co





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO





Radicado: **20242700066063**
Fecha: 17-07-2024
Pág. 5 de 10

Adicionalmente **no cumple con el manejo del sistema Orfeo** debido a que no se utilizó la plantilla en blanco y al reutilizar un formato con otro número de radicado anterior, el oficio se traslapa con el radicado de respuesta **20243000010391**, de forma tal que no se visualiza el número correcto, y quedan aparentemente dos oficios con el mismo radicado.

Ítem 8: 20242300001592: Se evidencia que se presentó una primera solicitud el 24 de enero de 2024 la cual no fue registrada ni resuelta. La segunda solicitud se radicó el 29 de enero, la cual cumple con los criterios de evaluación. Es importante resaltar que la solicitante hace referencia a que necesita la certificación por un trámite interno requerido por la misma unidad de gestión que debe tramitar la certificación.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Certificado laboral 2023
2 mensajes

Jimena Castillo Triana <jimena.castillo.triana@gmail.com> 24 de enero de 2024, 20:44
 Para: "atencionalciudadano@fuga.gov.co" <atencionalciudadano@fuga.gov.co>

Reciban un cordial saludo.

Mediante este correo hago formalmente la solicitud del certificado laboral del año 2023 como coordinadora del espacio de Memoria del Bronx Distrito Creativo La Esquina Redonda.

Mi nombre es Ximena Castillo Triana. Cédula: 53065685.

Adjunto el contrato y la prórroga del año pasado.

Muchas gracias por su ayuda

2 adjuntos

-  **adicion ximena castillo 72-2023.pdf**
289K
-  **28. Contrato No. FUGA-72-2023 (1).pdf**
328K

Jimena Castillo Triana <jimena.castillo.triana@gmail.com> 29 de enero de 2024, 10:05
 Para: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Reciban un cordial saludo.

Mediante este correo hago nuevamente la solicitud del certificado laboral del año 2023 como coordinadora del espacio de Memoria del Bronx Distrito Creativo La Esquina Redonda, me lo están solicitando para poder realizar el contrato de este año.

[El texto citado está oculto]

5.3 Criterios para el registro de peticiones

1. De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades: teniendo claro que la razón de ser del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el registro de las peticiones ciudadanas, automáticamente **quedan excluidas** aquellas presentadas por otras entidades.



Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se esté dando traslado por competencia sobre una petición de la ciudadanía. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre de la persona solicitante y no de la entidad que traslada o del directivo que remite, a menos que lo realice una entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se formule en garantía del cumplimiento de sus derechos, como es el ejemplo de la acción que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en cumplimiento con lo establecido en el decreto 780 de 2016 y la Ley 1098 de 2006, cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Se realizó verificación en tiempo real de gestión de peticiones recibidas de julio a agosto de 2024, el 2 de septiembre se solicitó por correo electrónico al proceso de servicio al ciudadano informar si se detectaron internamente peticiones que incumplieran con los criterios de calidad, oportunidad, calidez y coherencia, fecha en la cual se recibieron las peticiones, área responsable de otorgar respuesta, fecha en la cual se dio respuesta y las alertas generadas.

En ese orden, desde el proceso auditado se remitió la evidencia de los radicados 20242300011992 y 20242300012882 de julio y agosto respectivamente:

Ítem 25: Julio: Radicado 20242300011992 y Bogotá te escucha No. 3360662024, cuya respuesta solicitando aclaración al peticionario se emitió fuera de los 10 días hábiles según los términos de ley.

Corresponde a una petición anónima que llegó por redes sociales (Facebook), se recibió al correo de atención al ciudadano el viernes 5 de julio, luego se solicitó al área de Comunicaciones la cadena de la conversación en PDF, como se indica en el procedimiento, la respuesta de dicha área la enviaron el 9 de julio, el día siguiente se radicó en el gestor documental Orfeo, se asignó al área competente, la Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá.

De acuerdo al seguimiento del proceso a continuación se relacionan las evidencias presentadas:

- El 12 de julio se envió primer correo de alertas semanal como se evidencia en el la imagen del excel y correo anexo.

Radicado Bogotá te escucha	Radicado ORFEO	Tipología	Fecha de asignación	Fecha de inicio de términos	Días hábiles gestión	Fecha vencimiento PQRS	Días hábiles antes de vencimiento	Responsable	Dependencia
3171532024	20242300011062	DERECHO DE	26/06/2024	27/06/2024	15	18/07/2024	15	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural
3208762024	20242300011302	DERECHO DE	28/06/2024	2/07/2024	15	22/07/2024	15	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3229012024	20242300011332	DERECHO DE	28/06/2024	2/07/2024	15	22/07/2024	15	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3234582024	20242300011382	DERECHO DE	2/07/2024	3/07/2024	15	23/07/2024	15	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3285102024	20242300011802	DERECHO DE	5/07/2024	8/07/2024	15	26/07/2024	15	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural
3297522024	20242300011852	DERECHO DE	8/07/2024	9/07/2024	15	29/07/2024	15	Nilson Alfonso Aguirre Daza	Oficina Jurídica
3360662024	20242300011992	QUEJA	5/07/2024	8/07/2024	15	26/07/2024	15	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3339222024	20242300012052	DERECHO DE	9/07/2024	10/07/2024	15	30/07/2024	15	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3339322024	20242300012062	DERECHO DE	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	15	Nilson Alfonso Aguirre Daza	Oficina Jurídica
3341772024	20242300012122	DERECHO DE	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	15	María del Pilar Salgado Hernández	Talento Humano - Nomina
3344412024	20242300012172	DERECHO DE	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	15	Carolina Santos Velasquez	Subdirección Artística y Cultural
3348562024	20242300012212	DERECHO DE	9/07/2024	10/07/2024	15	30/07/2024	15	Hernán Alberto Ayala Moreno	Subdirección Artística y Cultural
3353702024	20242300012242	DERECHO DE	11/07/2024	12/07/2024	15	1/08/2024	15	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural
3326102024	20242300012272	DERECHO DE	11/07/2024	12/07/2024	15	1/08/2024	15	María del Pilar Salgado Hernández	Talento Humano - Nomina
3363852024	20242300012282	DERECHO DE	11/07/2024	12/07/2024	15	1/08/2024	15	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3368942024	20242300012292	DERECHO DE	12/07/2024	15/07/2024	15	2/08/2024	15	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- El 19 de julio se envió segundo correo de alertas semanal de acuerdo al seguimiento la imagen del excel y correo anexo.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Radicado Bogotá te escucha	Radicado ORFEO	Tipología	Fecha de asignación	Fecha de inicio de términos	Días hábiles gestión	Fecha vencimiento PQRS	Días hábiles antes de vencimiento	Responsable	Dependencia
3234582024	20242300011382	DERECHO D	2/07/2024	3/07/2024	15	23/07/2024	3	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3360662024	20242300011992	QUEJA	5/07/2024	8/07/2024	15	26/07/2024	6	Ana Lizeth Quintero Galvis	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3339222024	20242300012052	DERECHO D	9/07/2024	10/07/2024	15	30/07/2024	8	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3341772024	20242300012122	DERECHO D	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	9	María del Pilar Salgado Hernández	Talento Humano - Nomina
3344412024	20242300012172	DERECHO D	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	9	Carolina Santos Velasquez	Subdirección Artística y Cultural
3348562024	20242300012212	DERECHO D	9/07/2024	10/07/2024	15	30/07/2024	8	Hernán Alberto Ayala Moreno	Subdirección Artística y Cultural
3368942024	20242300012292	DERECHO D	12/07/2024	15/07/2024	15	2/08/2024	11	Giselle Paola Barbosa Hurtado	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3376842024	20242300012352	DERECHO D	12/07/2024	15/07/2024	15	2/08/2024	11	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3405142024	20242300012372	DERECHO D	15/07/2024	16/07/2024	15	5/08/2024	12	Manuel Torralvo Morato	Oficina Jurídica
3406042024	20242300012382	DERECHO D	16/07/2024	17/07/2024	15	6/08/2024	13	Oneida Florez Peña	Subdirección Artística y Cultural
3420152024	20242300012402	DERECHO D	14/07/2024	15/07/2024	15	2/08/2024	11	Jonathan Duque Castellanos	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3420252024	20242300012412	DERECHO D	16/07/2024	17/07/2024	15	6/08/2024	13	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3420262024	20242300012432	DERECHO D	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	14	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3387122024	20242300012502	DERECHO D	16/07/2024	17/07/2024	15	6/08/2024	13	Juan Pablo Jiménez Ortiz	Oficina Jurídica
3425982024	20242300012522	DERECHO D	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	14	Leidy Carolina Cruz Fandiño	Subdirección Artística y Cultural
3436432024	20242300012532	DERECHO D	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	14	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3437782024	20242300012542	DERECHO D	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	14	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3444982024	20242300012562	DERECHO D	18/07/2024	19/07/2024	15	9/08/2024	15	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3450452024	20242300012582	DERECHO D	18/07/2024	19/07/2024	15	9/08/2024	15	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá

- El 26 de julio se envió el tercer correo de alertas semanal de acuerdo al seguimiento como se evidencia en el la imagen del excel y correo anexo.

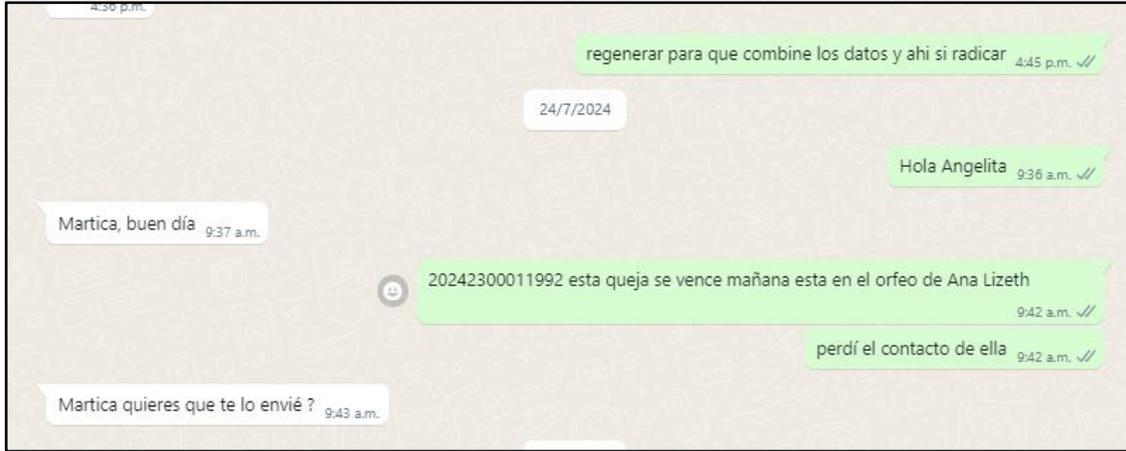
Radicado Bogotá te escucha	Radicado ORFEO	Tipología	Fecha de asignación	Fecha de inicio de términos	Días hábiles gestión	Fecha vencimiento PQRS	Días hábiles antes de vencimiento	Responsable	Dependencia
3360662024	20242300011992	QUEJA	5/07/2024	8/07/2024	15	26/07/2024	4	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3344412024	20242300012172	DERECHO D	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	4	Carolina Santos Velasquez	Subdirección Artística y Cultural
3368942024	20242300012292	DERECHO D	12/07/2024	15/07/2024	15	2/08/2024	6	Giselle Paola Barbosa Hurtado	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3387122024	20242300012502	DERECHO D	16/07/2024	17/07/2024	15	6/08/2024	8	Juan Pablo Jiménez Ortiz	Oficina Jurídica
3425982024	20242300012522	DERECHO D	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	9	Leidy Carolina Cruz Fandiño	Subdirección Artística y Cultural
3436432024	20242300012532	DERECHO D	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	9	Angela Maria Reyes	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3437782024	20242300012542	DERECHO D	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	9	Lucas Mateo Sánchez Torres	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3444982024	20242300012562	DERECHO D	18/07/2024	19/07/2024	15	9/08/2024	10	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3450802024	20242300012612	SOLICITUD	19/07/2024	22/07/2024	10	2/08/2024	6	Nilson Alfonso Aguirre Daza	Oficina Jurídica
3476802024	20242300012802	DERECHO D	22/07/2024	23/07/2024	15	13/08/2024	12	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3480052024	20242300012812	DERECHO D	22/07/2024	23/07/2024	15	13/08/2024	12	Delmi Joanna Martínez Albarraquín	Subdirección Artística y Cultural
3495482024	20242300012872	DERECHO D	23/07/2024	24/07/2024	15	14/08/2024	13	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural
3459622024	20242300012882	DERECHO D	22/07/2024	23/07/2024	15	13/08/2024	12	Yeimi Tatiana Osorio Galindo	Oficina Jurídica
3523242024	20242300013022	DERECHO D	24/07/2024	25/07/2024	15	15/08/2024	14	Yeimi Tatiana Osorio Galindo	Oficina Jurídica
3533012024	20242300013042	DERECHO D	25/07/2024	26/07/2024	15	16/08/2024	15	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3546022024	20242300013082	DERECHO D	25/07/2024	26/07/2024	15	16/08/2024	15	Judy Milena Murcia Pineda	Gestión Financiera - Contabilidad
3547442024	20242300013092	DERECHO D	26/07/2024	29/07/2024	15	20/08/2024	16	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3550662024	20242300013102	DERECHO D	26/07/2024	29/07/2024	15	20/08/2024	16	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural

De igual forma desde la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General emitieron informe con Radicado 20242300015152.

- Conversaciones por whatsapp

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión: 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---



De igual forma en el informe interno de calidad de las respuestas se realizó la respectiva observación con radicado. 20242300080903

Ítem 26 Agosto: Radicado 20242300012882 y Bogotá te escucha No.3459622024, cuya respuesta fue emitida el día 15 fecha de vencimiento en horas de la noche y el cual se envió el día 16 como se evidencia en histórico de Orfeo y en el correo adjunto.

- El 26 de julio se envió el primer correo de alertas semanal como se evidencia en el la imagen del excel y correo anexo.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Radicado Bogotá te escucha	Radicado ORFEO	Tipología	Fecha de asignación	Fecha de inicio de términos	Días hábiles gestión	Fecha vencimiento PQRS	Días hábiles antes de vencimiento	Responsable	Dependencia
3360662024	20242300011992	QUEJA	5/07/2024	8/07/2024	15	26/07/2024	1	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3344412024	20242300012172	DERECHO DE	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	4	Carolina Santos Velasquez	Subdirección Artística y Cultural
3368942024	20242300012292	DERECHO DE	12/07/2024	15/07/2024	15	2/08/2024	8	Giselle Paola Barbosa Hurtado	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3387122024	20242300012502	DERECHO DE	16/07/2024	17/07/2024	15	6/08/2024	8	Juan Pablo Jiménez Ortiz	Oficina Jurídica
3425982024	20242300012522	DERECHO DE	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	9	Leidy Carolina Cruz Fandiño	Subdirección Artística y Cultural
3436432024	20242300012532	DERECHO DE	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	9	Angela Maria Reyes	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3437782024	20242300012542	DERECHO DE	17/07/2024	18/07/2024	15	8/08/2024	9	Lucas Mateo Sánchez Torres	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3444982024	20242300012562	DERECHO DE	18/07/2024	19/07/2024	15	9/08/2024	10	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3450802024	20242300012612	SOLICITUD DE	19/07/2024	22/07/2024	10	2/08/2024	8	Nilson Alfonso Aguirre Daza	Oficina Jurídica
3476802024	20242300012802	DERECHO DE	22/07/2024	23/07/2024	15	13/08/2024	12	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3480052024	20242300012812	DERECHO DE	22/07/2024	23/07/2024	15	13/08/2024	12	Delmi Joanna Martínez Albarracín	Subdirección Artística y Cultural
3495482024	20242300012872	DERECHO DE	23/07/2024	24/07/2024	15	14/08/2024	13	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural
3459622024	20242300012882	DERECHO DE	22/07/2024	23/07/2024	15	13/08/2024	12	Yeimi Tatiana Osorio Galindo	Oficina Jurídica
3523242024	20242300013022	DERECHO DE	24/07/2024	25/07/2024	15	15/08/2024	14	Yeimi Tatiana Osorio Galindo	Oficina Jurídica
3533012024	20242300013042	DERECHO DE	25/07/2024	26/07/2024	15	16/08/2024	15	Sindi Yohana Martínez Ortiz	Subdirección Artística y Cultural
3546022024	20242300013082	DERECHO DE	25/07/2024	26/07/2024	15	16/08/2024	15	Judy Milena Murcia Pineda	Gestión Financiera - Contabilidad
3547442024	20242300013092	DERECHO DE	26/07/2024	29/07/2024	15	20/08/2024	16	Iván Darío Morales Caicedo	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3550662024	20242300013102	DERECHO DE	26/07/2024	29/07/2024	15	20/08/2024	16	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural
3551562024	20242300013112	DERECHO DE	26/07/2024	29/07/2024	15	20/08/2024	16	Susana Ivette León Jaimes	Subdirección Artística y Cultural

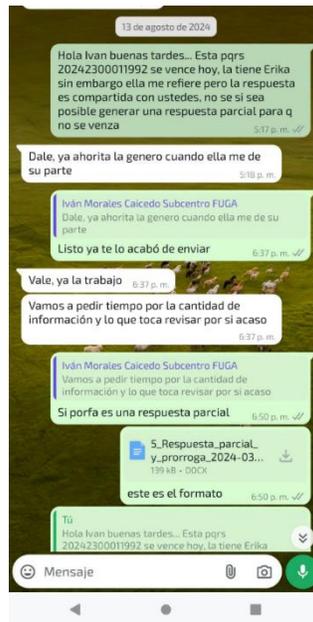
	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- El 13 de agosto se envió segundo correo de alertas semanal de acuerdo al seguimiento como se evidencia en el la imagen del excel y correo anexo.

Radicado Bogotá te escucha	Radicado ORFEO	Tipología	Fecha de asignación	Fecha de inicio de términos	Días hábiles gestión	Fecha vencimiento PQRS	Días hábiles antes de vencimiento	Responsable	Dependencia
3344412024	20242300012172	DERECHO DE	10/07/2024	11/07/2024	15	31/07/2024	-9	Olga Carolina Morales	Subdirección Artística y Cultural
3444982024	20242300012562	DERECHO DE	18/07/2024	19/07/2024	15	9/08/2024	-3	Adriana Katherine Gutiérrez Torres	Subdirección Artística y Cultural
3459622024	20242300012882	DERECHO DE	22/07/2024	23/07/2024	15	13/08/2024	4	Erika Viviana Rios	Comunicaciones y Prensa
3523242024	20242300013022	DERECHO DE	24/07/2024	25/07/2024	15	15/08/2024	8	Juan Pablo Jiménez Ortiz	Oficina Jurídica
3533012024	20242300013042	DERECHO DE	25/07/2024	26/07/2024	15	16/08/2024	8	Adriana Katherine Gutiérrez Torres	Subdirección Artística y Cultural
3595012024	20242300013322	DERECHO DE	30/07/2024	31/07/2024	15	22/08/2024	7	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3595622024	20242300013342	DERECHO DE	30/07/2024	31/07/2024	15	22/08/2024	7	Catalina Esquerro Moreno	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3608652024	20242300013422	DERECHO DE	31/07/2024	1/08/2024	15	23/08/2024	8	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3639972024	20242300013492	DERECHO DE	31/07/2024	1/08/2024	15	23/08/2024	8	Tomas Santiago Muñoz Zerda	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá
3635422024	20242300013552	DERECHO DE	31/07/2024	1/08/2024	15	23/08/2024	8	Olga Carolina Morales	Subdirección Artística y Cultural
3627692024	20242300013562	DERECHO DE	1/08/2024	2/08/2024	15	26/08/2024	9	Oneida Florez Peña	Subdirección Artística y Cultural
3648132024	20242300013602	DERECHO DE	1/08/2024	2/08/2024	15	26/08/2024	9	Juan Pablo Jiménez Ortiz	Oficina Jurídica
3648112024	20242300013642	DERECHO DE	2/08/2024	3/08/2024	15	27/08/2024	10	Olga Carolina Morales	Subdirección Artística y Cultural
3659632024	20242300013652	DERECHO DE	2/08/2024	3/08/2024	15	27/08/2024	10	Erika Viviana Rios	Comunicaciones y Prensa
3659892024	20242300013662	DERECHO DE	5/08/2024	6/08/2024	15	28/08/2024	11	Daniela Jiménez Quiroga	Subdirección Artística y Cultural
3690752024	20242300013712	SOLICITUD D	2/08/2024	3/08/2024	10	20/08/2024	5	María del Pilar Salgado Hernández	Talento Humano - Nomina

- Conversaciones por WhatsApp



Conforme lo expuesto; se configura un hallazgo, en la verificación en tiempo real no se dio cumplimiento total en términos de oportunidad. (Hallazgo 2).

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Frente a lo evidenciado se recomienda:

- Revisar si es pertinente incluir el soporte de envío de la respuesta al ciudadano en Orfeo; puesto que solo se deja la anotación “*documento enviado*”, en el entendido que la constancia que logre obtener la entidad de la notificación de la respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre el cumplimiento real y efectivo de una PQRSD. (ver numeral 2.2. del presente informe)
- No se evidencia registro sobre las peticiones verbales, por tanto, se recomienda que se deje constancia de fecha, hora, datos del ciudadano, identificación de la solicitud y el funcionario que la recibe. De no recibirse petición alguna, se sugiere que se deje registro. (ver numeral 2.2. del presente informe)
- Tener en cuenta la recomendación realizada por la OCI tendiente a la suscripción de un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información suministrada por la nueva Directora General de la Entidad.
- Se recomienda que las áreas misionales atiendan de manera estricta las alertas realizadas por el equipo de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta que debe existir colaboración armónica dentro de la Entidad, con la finalidad de ejercer adecuadamente la labor de servicio al ciudadano, en tanto cada derecho de petición presentado se debe responder de forma coherente, claro y en término de oportunidad; y de conformidad con la normatividad vigente respecto a la gestión de traslados, ampliación de plazos y aclaraciones.
- Revisar la pertinencia de incluir en el control de los tiempos de respuestas de las peticiones que ingresan por buzón, los tiempos de apertura de éste y el registro en el acta correspondiente. (Ítem 1, 4, 19 y 20 Muestra 2023).
- Revisar los lineamientos internos y externos de los criterios que se están considerando para realizar la clasificación de la tipología de las peticiones tanto en Orfeo como en Bogotá Te Escucha, de tal manera que esta sea coherente con lo normado. (ítem 18 Muestra 2023).

Por último y teniendo en cuenta la evaluación realizada a las muestras 2023 y 2024, se verifica lo dispuesto en la **Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA SC-GU-02**, respecto al cumplimiento de la generación mensual del reporte y su radicación en Orfeo (ítem 7.2. Evaluación y emisión del informe¹⁷), con el siguiente resultado:

Mes	2023		2024	
	No. Orfeo	Fecha Radicación	No. Orfeo	Fecha Radicación
Enero	2023200021833	13/02/2023	20242700017763	15/02/2024
Febrero	20232300030683	13/03/2023	20242700025673	12/03/2024

¹⁷ “El funcionario o contratista a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano en la emisión de informes, una vez se cuente con los resultados del análisis en Excel, en el cual se filtra la información, deberán realizar la respectiva tabulación y cuantificación, generando gráficas explicativas como apoyo; posteriormente, se realiza el respectivo “Informe interno mensual de medición de calidad para las respuestas a PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y se radica a través de Orfeo, éste deberá asociarse en el sistema, a la dependencia gestión documental y atención al ciudadano/ serie informes/subserie informes de PQRSD/ en la respectiva vigencia, tener en cuenta que para la presentación de dicho informe se debe descargar una plantilla de comunicación interna, alojada en el Orfeo Socializar a través de la opción informar de Orfeo a los jefes de dependencia y líderes de Procesos...”

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Marzo	20232000040423	14/04/2023	20242700039653	19/04/2024
Abril	20232000050323	15/05/2023	20242700048833	16/05/2024
Mayo	20232000067363	14/06/2023	20242700057563	17/06/2024
Junio	20232300076273	12/07/2023	20242700066063	17/07/2024
Julio	20232700084783	11/08/2023		
Agosto	20232000094543	13/09/2023		
Septiembre	20232000104413	12/10/2023		
Octubre	20232700115923	15/11/2023		
Noviembre	20232700130483	15/12/2023		
Diciembre	20242300001173	9/01/2024		

Fuente: Orfeo Expedientes 20232300310260001E y 20242300310260001E

Si bien se evidencia el cumplimiento de lo dispuesto frente a la generación del informe, estos no fueron informados como lo establece la Guía: Ninguno se informó a la Oficina de Control Interno, en algunos no se informaron a la OAP (enero, abril, mayo, julio, agosto, noviembre y diciembre de 2023 y abril y mayo de 2024), a Comunicaciones (julio, agosto, septiembre 2023 y febrero, abril y mayo de 2024), solo uno se informó a Control Interno Disciplinario (abril 2023), uno que solo se informó a la Subdirección de Gestión Centro (octubre 2023) y 3 que no se les informó a ninguno de los líderes de procesos o jefes de dependencias (marzo 2023 y marzo y junio 2024).

El equipo auditado en la socialización del informe señala: “*Observación: El informe interno de calidad de la respuesta del mes de enero de 2023 con No de rad. 20232000021833, no se informó a la OAP, debido a que no tienen observaciones en dicho mes. En este sentido se puede constatar con el Rad abril 20232000050323, si se informó a la OAP, por cuanto en este mes si se presentaron observaciones relacionadas en el informe como se evidencia en la imagen*”

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá	29-12-2023 15:13 PM	Borrar Informado	Maria del Pilar Maya Herrera	(MMAYA) Enterada, Gracias
Oficina Asesora de Planeación	09-06-2023 21:32 PM	Borrar Informado	Luis Fernando Mejía Castro	(LMEJIA) ENTERADO
Subdirección Artística y Cultural	15-05-2023 09:16 AM	Borrar Informado	Daniela Jiménez Quiroga	(DJIMENEZ) Enterada.
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	15-05-2023 17:00 PM	Finalizar	Gala Margarita Ferero Yanquén	Informe socializado y con solicitud de publicación
Subdirección de Gestión Corporativa	15-05-2023 09:54 AM	Borrar Informado	Edgar Leonardo Barbosa Trujillo	(LEBARBOSA) Enterado
Comunicaciones y Prensa	16-05-2023 06:22 AM	Borrar Informado	Ana María González Ibarra	(AGONALEZ) Enterada muchas gracias
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	15-05-2023 18:08 PM	Informar	Gala Margarita Ferero Yanquén	A: María del Pilar Maya Herrera - Se retroalimenta Informe de evaluación a la calidad de las respuestas
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	15-05-2023 18:08 PM	Informar	Gala Margarita Ferero Yanquén	A: Daniela Jiménez Quiroga - Se retroalimenta Informe de evaluación a la calidad de las respuestas
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	15-05-2023 18:08 PM	Informar	Gala Margarita Ferero Yanquén	A: Luis Fernando Mejía - Se retroalimenta Informe de evaluación a la calidad de las respuestas
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	15-05-2023 18:08 PM	Informar	Gala Margarita Ferero Yanquén	A: Edgar Leonardo Barbosa Trujillo - Se retroalimenta Informe de evaluación a la calidad de las respuestas
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	15-05-2023 18:08 PM	Informar	Gala Margarita Ferero Yanquén	A: Ana María González Ibarra - Se retroalimenta Informe de evaluación a la calidad de las respuestas
Subdirección de Gestión Corporativa	15-05-2023 16:27 PM	Reasignación	Martha Lucía Cardona Visbal	Reasignado a Gala Margarita Ferero Yanquén. Favor continuar trámites.
Subdirección de Gestión Corporativa	15-05-2023 16:27 PM	Firma Electrónica	Martha Lucía Cardona Visbal	Documento 20232000050323 firmado electrónicamente

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

2.3. Redes sociales

Muestra 2023

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
ENERO	31	2
FEBRERO	11	0
MARZO	9	1
ABRIL	11	2
MAYO	12	3
JUNIO	2	5
JULIO	2	1
AGOSTO	2	1
SEPTIEMBRE	10	0
OCTUBRE	9	0
NOVIEMBRE	8	0
DICIEMBRE	2	0

En relación con la verificación realizada al cumplimiento del ciclo de la Gestión de PQRSD en redes sociales, de conformidad con los siete aspectos descritos en la directiva, para el año 2023 se evaluaron las 114 peticiones, evidenciando que en 43 peticiones se solicitó enviar la petición a la cuenta de correo prevista para la atención al ciudadano y en otras 6 se solicitó enviar la petición a la cuenta de correo electrónico de la persona competente para brindar respuesta, como se puede observar en las siguientes imágenes:

5-jul Willan Salazar	Hola buen día cómo van soy Willan Salazar Hago parte de la cuenta Que hacer Bogotá Me gustaría incluir en el video de hoy de agenda pea el fin de semana la Noche de Cortos en la Candelaria Me podrías regalar más información y algunas fotos o videos	...ría, gracias por escucharnos, para esta información y demás que necesites, además de acreditaciones y accesos a eventos como prensa te invitamos a comunicarte con el correo electrónico rcortes@fuga.gov.co Muestra de cortos: La comunidad de las ideas y los amantes del cine se sumergirán en un espacio lleno de creatividad, innovación y mucha inspiración a través de la muestra de cortos SMARTFILMS®. Los mejores cortometrajes recorrerán cada localidad de Bogotá, la capital de las grandes ideas.
----------------------	---	---

24-abr-23 Alejandro Trujillo Moreno	Quisiera presentarles estas 3 propuestas musicales para que consideren en la agenda cultural de sus espacios.	tus inquietudes, enviando tus preguntas junto a tus datos de contacto y otros detalles que consideres, al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co
5-abr-23 FERIA Creativa Mentas Sin Espacio	Queríamos resolver unas dudas sobre una convocatoria a la cual estamos aplicando	...ría, gracias por escucharnos, para resolver tus dudas puedes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co o asistir a nuestras consultorios virtuales y

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

25-sep	badancingman	<p>Hola, estoy interesado en esta convocatoria pero no encuentro información por ningún lado, donde será la audición??</p> <p>¡Hola buena día!</p> <p>Nosotros estamos adelantando en este momento un proyecto en alianza con la SCR D en el distrito creativo Centro Internacional. Con la beca de intervenciones de arte urbano en gran formato.</p> <p>Les escribo, porque una de las cosas que tenemos planeada es hacer una exposición de 7 u 8 obras de tamaño pliego sobre la riqueza biocultural del país, pintadas durante el proyecto.</p> <p>Una primera parte de esta exposición se hará en la calle donde pintaremos el mural, sin embargo para estas fechas</p>	<p>responsable de la convocatoria ya que es un agente externo el encargado por ser parte de una de las convocatorias de la entidad. Por lo tanto, debes comunicarte con ellos directamente. Sin embargo, puedes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus inquietudes.</p>
25-sep	soybengy	<p>Una primera parte de esta exposición se hará en la calle donde pintaremos el mural, sin embargo para estas fechas</p>	<p>Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus datos de contacto, portafolio, inquietudes y demás detalles que consideres.</p>

En ese sentido, las peticiones restantes son sobre los eventos realizados por la Entidad o de información general a la que se le dio respuesta de forma inmediata por la misma red social.

Muestra 2024

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
ENERO	2	0
FEBRERO	2	0
MARZO	10	0
ABRIL	9	3
MAYO	8	0
JUNIO	31	0

Mediante información recibida, se evidenció que a través de las redes FUGA se recibieron 67 PQRS, y en las redes Bronx 3 PQRS.

En relación con la verificación realizada al cumplimiento del ciclo de la Gestión de PQRS en redes sociales, de conformidad con los siete aspectos descritos en la Directiva 004 de 2021, se evaluaron las 67 peticiones informadas por el proceso de Gestión de comunicaciones, evidenciando que en 24 de ellas se solicitó enviar la petición a la cuenta de correo prevista por la FUGA para la atención al ciudadano, como se muestra a continuación como ejemplo:

23-ene	YURI CASTAÑEDA	<p>Muchas gracias</p> <p>Mira mucho gusto mi nombre es yuri castañeda soy artista cantante de música llanera del dpto del</p>	<p>Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co</p>	Instagram
--------	----------------	---	--	-----------

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

4 feb	bragecreative	Hola buena tarde . Deseo saber qué se requiere para que nos presten un auditorio para realizar una conferencia este 25 de febrero para 300 personas aproximadamente	Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus datos de contacto, portafolio y demás detalles que consideres.	Instagram
-------	---------------	---	---	-----------

14 mar	Tlato_Lli	Soy rodrigo director del proyecto Tlatolli música con la prehispanicos. Estoy participando en la convocatoria proyecta	Agradecemos tu interés en nuestra entidad; para esta información debes comunicarte con el correo electrónico:	Instagram
--------	-----------	--	---	-----------

25-abr	Procesos Incluyer	saludo. Cuento con experiencia como gestor comunitario, en procesos de Rehabilitación Basada en Comunidad, procesos de inclusión a personas con discapacidad familias y cuidadores por más de 14	Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Pronto estaremos en contacto para colaborararte. Recuerda que también puedes resolver tus inquietudes, enviando tus preguntas junto a tus datos de contacto y otros detalles que cosideres, al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co	Facebook
--------	-------------------	--	---	----------

9-may	Renato Chavarro Garcia	Wilmer Chavarro coordinador de convenios de la Universidad INCCA de Colombia, queremos reconocer la gran labor de su entidad, por esta razón nos gustaría poder ofrecer una serie de beneficios para sus funcionarios y familias. Mi	Hola, gracias por escribirnos, para esta información debes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus datos de contacto, portafolio y demás detalles que consideres.	Instagram
-------	------------------------	--	---	-----------

9-jun	Nico Sabatelli / soynicow	Hola Buenos días ! como estan ? estoy realizando el proceso de inscripción y en el documento, Formato para la presentacion en el apartado inscripción de equipo estamos como persona natural pero quisiera saber si se puede inscribir FT gracias!	Hola, gracias por escribirnos, para esta información puedes comunicarte con el correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con tus inquietudes y detalles que consideres.	
-------	---------------------------	--	--	--

En tanto, las peticiones restantes son sobre información pública a la que se le dio respuesta de forma inmediata por la misma red social.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Ahora bien, de la revisión a las peticiones presentadas por medio de las redes sociales se evidenció que no se cumple con el procedimiento de servicio al ciudadano SC-PD-01 V13, comoquiera que las PQRSD que no fueron resueltas en el primer nivel, como lo indica la Directiva, debieron ser remitidas directamente por la Entidad al correo de atencionalciudadano@fuga.gov.co para estudiar el requerimiento y otorgar respuesta, igualmente cumplir con la radicación en Orfeo y en Bogotá te escucha.

La directiva 004 establece *“No es posible redireccionar al ciudadano/a a través de redes sociales para que utilice otros canales de atención, ya que esta carga le corresponde a la entidad, a través de la ruta interna”*

Conforme lo expuesto; se configura hallazgo por incumplimiento a lo establecido en la Directiva 004 de 2021, frente al Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, adicionalmente no se han acatado las recomendaciones realizadas por la OCI en los informes de PQRSD. (Hallazgo 3).

2.4. Denuncias por posibles actos de corrupción

En desarrollo de lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del Decreto Distrital 189 de 2020 y la Directiva 006 de 2022, se expide la Directiva 005 de 2023 en relación con los esquemas de denuncias y la protección de identidad del denunciante.

Se definen en esta Directiva (I) los canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, (II) el registro de estas denuncias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha", recibidas a través de los diferentes canales de atención, (III) el seguimiento de estas denuncias por parte de las Oficinas de Control Interno Disciplinario, (IV) la protección de identidad del denunciante y medidas de protección adicionales y (V) implementación.

Se evidencia que el link de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses incluido en la página web <https://fuga.gov.co/>, dirige las solicitudes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" y que se encuentra dentro de la clasificación de las peticiones la tipología "Denuncias por actos de corrupción", cumpliendo con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).



	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

En el 2023 se encontraba vigente la Directiva 001 de 2021, normativa que indicaba que las Oficinas de Control Interno Disciplinario debían remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital un informe semestral, antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año, sobre las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses tramitados a través de Bogotá Te Escucha.

En cumplimiento de lo anterior, la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Fuga con radicado 20231400019061 del 13/10/2023 remitió el mencionado informe en el que indicó lo siguiente:

“De manera atenta y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3° de la Directiva No. 001 de 2021, referente al “Seguimiento a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” y en relación con el compromiso señalado de remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, un informe periódico acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, así como de informar cada una de las acciones, adelantadas en cada caso, me permito comunicar que, de acuerdo con la Información suministrada por el profesional del área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA, dentro del período comprendido entre el 16 de abril de 2023, hasta la fecha, se puede observar que durante ese tiempo se registraron dos (2) denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”

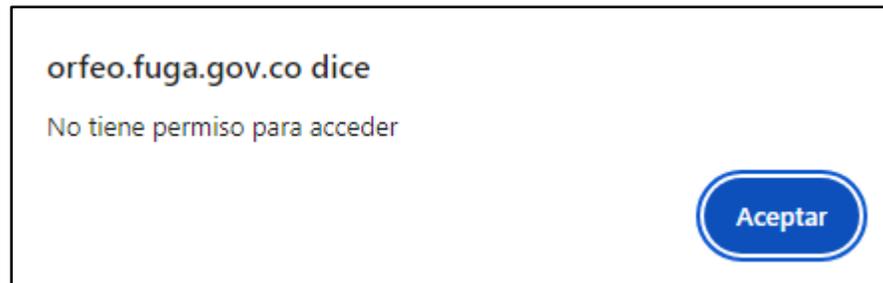
De acuerdo con la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, se realizaron las siguientes observaciones frente a las denuncias recibidas por presuntos actos de corrupción en el año 2023 y en el I semestre del 2024:

Muestra 2023: 20232300012372: Petición presentada de forma anónima el 13 de julio mediante la página Bogotá te escucha en la cual se indicó **“CONTRATOS FUGA 2020-2021-2022, SE GENERAN SOSPECHAS DE ACTOS DE CORRUPCION EN ALGUNOS CONTRATOS DE ESA ENTIDAD EN LOS AÑOS MENCIONADOS ANTERIORMENTE, LOS ENTES DE CONTROL NO REVISARON DE MANERA CORRECTA LOS CONTRATOS Y FALLARON EN ANALIZAR LA INFORMACION.”**

No fue posible la verificación de la respuesta por parte de la OCI, ya que no se cuenta con permiso para acceder, sin embargo, se revisa el AUTO 01 DE 2023 *“Por medio del cual se decreta el desistimiento tácito y*

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

ordena el archivo de la petición radicada bajo el número 20232300012372 y radicado en la Plataforma de Bogotá te Escucha con número 304570223”.



Muestra 2023: 20232300015832: Solicitud por presuntos actos de corrupción recibida el 29 de agosto de 2023 mediante la cuenta notificacionesjudiciales@fuga.gov.co. Al día siguiente se trasladó al jefe de la oficina jurídica para el respectivo trámite. Fue radicado en Orfeo el 31 de agosto y se asignó para respuesta al jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, en ese orden se presentaron las siguientes actuaciones:

- Radicado 20231400090563 Fecha: 01-09-2023 se solicitó información a la Oficina Jurídica Fuga.
- Radicado 20231400090163 Fecha: 31-08-2023 se solicitó información a la oficina de Talento Humano de la Fuga.
- Radicado 20231400016201 Fecha: 05-09-2023 se otorgó respuesta a la Fundación Somos Colombia.
- Radicado 20231400016161 Fecha: 05-09-2023 se comunicó a la Personería de Bogotá.
- Radicado 20231400016141 Fecha: 05-09-2023 se comunicó a la Procuraduría General de la Nación.

Muestra 2024:

En particular, se evidenció que las peticiones con radicado **20242300005422** y **20242300000802** fueron clasificadas como queja, no obstante, se observa que se realizó el seguimiento a las solicitudes en virtud de la Directiva 005, y fueron resueltas por la Oficina de Control Interno Disciplinario dentro de la oportunidad prevista para ello.

2.5. Otras validaciones:

2.5.1. Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas (SC-PD-01):

- **Política 18.** Semestralmente el proceso de Servicio al Ciudadano deberá solicitar al proceso de Gestión de las Comunicaciones, la publicación en redes sociales y página Web de la entidad, de piezas o campañas en donde se dé a conocer a la ciudadanía la línea de WhatsApp y los canales institucionales implementados

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

en donde podrán realizar, consultar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias verbales:

Se aporta como evidencia la gestión realizada en las dos vigencias, así:

2023: Se realizaron dos campañas a través de redes sociales, se aportan los pantallazos de la gestión realizada el 23 de septiembre (Instagram) y el 5 de octubre (Facebook y X), la solicitud de elaboración de una pieza con un código QR con el cual la ciudadanía podía conectarse directamente con la línea de WhatsApp de Servicio al Ciudadano, el diseño del sticker y el registro fotográfico de la socialización. En la visita in situ del 24/06/2024 se evidenció la implementación de los stickers.

2024: Se realizó la solicitud de elaboración de un video con los diferentes canales de atención haciendo uso de lengua de señas, ayudas visuales y CC. El video está en proceso de publicación por redes sociales. Se aporta como evidencia correos electrónicos y el video.

- **Política 19.** La Fundación realizará las configuraciones técnicas requeridas para el almacenamiento de llamadas o menús interactivos en la línea de atención telefónica PBX, una vez se determine una muestra significativa de peticionarios con las siguientes características: - Usuarios(as) que hablen otras lenguas o idiomas (ej. etnias) - Usuarios(as) con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.

En la aplicación de la lista de verificación del 24/06/2024 se indica que las llamadas se graban cuando se presenta una caída del PBX; en este evento las grabaciones llegan directamente a la responsable operativa del proceso. Se aporta como evidencia grabación del 19/04/2024 recibida del número celular 314 2324013 a las 15:28 de un docente de un colegio Distrital, solicitando información para que los estudiantes tengan la oportunidad de asistir a una obra de teatro en la FUGA.

En las llamadas de prueba no se evidenció la opción alternativa de menús en otras lenguas o idiomas ni se identifican opciones en un menú interactivo para usuarios con discapacidad, adultos mayores, entre otros.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se recomienda revisar los lineamientos relacionados con la configuración técnica del PBX para implementar menús interactivos de acuerdo a la caracterización de los ciudadanos que se contactan por este medio (Política 19 del Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas).

2.5.2. Guía para medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA (SC-GU-01):

Teniendo en cuenta que en la guía se hace referencia a la medición de la percepción de la calidad de los servicios prestados por la entidad a través de encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, se presenta el resultado de las evaluaciones recibidas en el periodo auditado, de conformidad con las evidencias aportadas (Orfeo 20241100063933 Anexo 3):

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

a. **Encuesta de satisfacción virtual frente a la calidad de la respuesta recibida.** (Beneficiarios: Usuarios que reciben una respuesta de PQRS de la FUGA. Tipo de Interacción: Atención a la ciudadanía).

2023: De acuerdo a la matriz “2023 Encuesta de satisfacción (respuestas PQRS)”, se observa que el 66.15% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta (de los 65 registros en la matriz), calificaron como **Excelente** el nivel de satisfacción, en tanto que el 10.77% lo calificó como **Malo**.

Frente a los criterios del Decreto 371 de 2010, se observa que en promedio el 38.08% calificaron con un nivel **Excelente** las respuestas en términos de coherencia, claridad, oportunidad y calidez, frente a un 9.23% que lo calificó como **Malo**.

De las observaciones presentadas por los ciudadanos en la encuesta, se registran como oportunidades de mejora:

- Corrijan oportunamente los errores. Escuchen las sugerencias, trabajen en equipo para facilitar la gestión cultural. Contraten a alguien en medios que les ayude con gestión, que le interese el arte, quiera dar a conocer los conceptos, las obras, los artistas.
- Informar de forma directa a los ganadores sobre los tiempos y documentación a entregar cuando se es ganador.
- La plataforma para hacer las peticiones no es fácil de navegar. Me dice que la petición ya fue solucionada y que la respuesta está adjunta, pero no hay ningún documento adjunto. No sé cuál es la respuesta. Por otro lado, la plataforma hacer que las respuestas sean más demoradas. La supuesta respuesta fue enviada el 31 de agosto, día en que ya se había vencido la convocatoria.
- Llegar al certificado que solicitaba fue complejo, dentro de la página de peticiones hay que navegar mucho por prueba y error hasta llegar al PDF que necesitaba.
- Me envían un email por ahora sin respuesta a mi pregunta.

2024: De acuerdo a la matriz “2024 Encuesta de satisfacción (respuestas PQRS)”, se observa que el 55.17% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta (de los 29 registros en la matriz), calificaron como **Excelente** el nivel de satisfacción, en tanto que el 10.34% lo calificó como **Malo**.

Frente a los criterios del Decreto 371 de 2010, se observa que en promedio el 38.79% calificaron con un nivel **Excelente** las respuestas en términos de coherencia, claridad, oportunidad y calidez, frente a un 6.90% que lo calificó como **Malo**.

De las observaciones presentadas por los ciudadanos en la encuesta, se registran como oportunidades de mejora:

- Esta encuesta es muy extensa muchos de estos datos están en Bogotá te escucha
- Hola, se demoraron mucho para igual negarme la petición y no negocian otras fechas.
- Las certificaciones deberían entregarlas apenas se terminan los contratos.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	--

- Por lo menos contesten el correo diciendo que como ya no trabajo en la Fuga no me pondrán atención
- Responder los mensajes de WhatsApp.

Teniendo en cuenta lo evidenciado en los ítems 1.6.1 (literal a.) y 1.6.4, no hay claridad de cómo se están gestionando las encuestas de satisfacción para los canales Chat (WhatsApp) y Canal Telefónico.

b. Encuesta de Satisfacción del Servicio Técnico de los Escenarios (SC-FT-05):

2023: En la matriz *Resultados encuestas de satisfacción SAC 2023* que hace parte del anexo 3 del radicado 20241100063933 *Hoja Servicio Técnico 2023*, se observa el registro de 58 eventos de los cuales 57 son en el Muelle y 1 en la Sala 1, evaluados con la siguiente escala: 1. Extremadamente insatisfecho, 2. No cumplió las expectativas, 3. Cumplió parcialmente las expectativas, 4. Cumplió las expectativas, 5. Superó las expectativas, frente a los criterios:

Luces: De las 57 encuestas diligenciadas en este aspecto, en promedio el nivel de satisfacción en **5. Superó las expectativas**, correspondió al 85.96%; mientras que el 1.75% registró un nivel de satisfacción en **1. Extremadamente insatisfecho**. Se destaca que todos los comentarios registrados son positivos frente al servicio prestado.

Sonido: 55 encuestas incluyen este criterio, evidenciando un nivel de satisfacción promedio en **5. Superó las expectativas** del 80.91% frente a un 1.82% evaluado en **1. Extremadamente insatisfecho**. Los comentarios en su mayoría son de felicitación, solo se registra una recomendación “*más micrófono*” en las evaluadas en 4. Cumplió las expectativas.

Escenario: El nivel de satisfacción en **5. Superó las expectativas** sobre 52 encuestas que evaluaron este criterio, corresponde en promedio al 78.85% respecto a un 1.92% con evaluación en **1. Extremadamente insatisfecho**. Se destaca que todos los comentarios registrados son positivos frente al servicio prestado.

Logística: En este aspecto el nivel promedio de satisfacción en **5. Superó las expectativas** de las 35 encuestas diligenciadas es del 72.86%, mientras que el de satisfacción en **1. Extremadamente insatisfecho** es del 2.86%. Todos los comentarios registrados son positivos frente al servicio prestado.

Exposiciones: Se observa frente a las 8 encuestas diligenciadas que el nivel de satisfacción en **5. Superó las expectativas** correspondió al 75%, frente a un 12.50% de satisfacción en **1. Extremadamente insatisfecho**.

No se evidencian comentarios negativos. Las evaluaciones calificadas como en extremadamente insatisfecho (1) en los criterios evaluados, no registran la situación por la cual se califica en ese nivel.

2024: En la matriz *2024 SAC SC-FT-05 Encuesta de Satisfacción del Servicio Técnico de los Escenarios (respuestas)* que hace parte del anexo 3 del radicado 20241100063933, se observa el registro de 9 eventos

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	--

de los cuales 5 son en el Muelle y 4 en Salas de exposición, evaluados con la siguiente escala: 1. Extremadamente insatisfecho, 2. No cumplió las expectativas, 3. Cumplió parcialmente las expectativas, 4. Cumplió las expectativas, 5. Superó las expectativas, frente a los criterios:

Luces: En promedio el nivel de satisfacción en **5. Superó las expectativas** correspondió al 38.89% y el 61.11% registro un nivel de satisfacción de **4. Cumplió las expectativas**.

Sonido: Respecto al Sonido se evidencia un nivel de satisfacción promedio en **5. Superó las expectativas** del 11.11% frente a un 88.89% de satisfacción evaluado en **4. Cumplió las expectativas**.

Escenario: El nivel de satisfacción en **5. Superó las expectativas** corresponde en promedio al 22.22% respecto a un 77.78% con evaluación en **4. Cumplió las expectativas**.

Logística: En este aspecto el nivel promedio de satisfacción en **5. Superó las expectativas** es del 36.11% mientras que el de satisfacción en **4. Cumplió las expectativas** es del 63.89%

Se resalta que en las encuestas del 2024 no se evidencian calificaciones en los niveles 1, 2 y 3. Tampoco se registran observaciones frente al servicio.

c. Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales (SC-FT-04)

2023: En la matriz *Resultados encuestas de satisfacción SAC 2023* que hace parte del anexo 3 del radicado 20241100063933 *Hoja Oferta Artística 2023*, se observan 290 registros de eventos realizados en la vigencia, calificados en los rangos: 1. Extremadamente insatisfecho, 2. No cumplió las expectativas, 3. Cumplió parcialmente las expectativas, 4. Cumplió las expectativas, 5. Superó las expectativas; evidenciándose que el promedio de evaluación que **Superó las expectativas** fue del 48.93%, el 36.24% considera que se **Cumplieron las expectativas**, mientras que el 1.76% calificó como **Extremadamente insatisfecho**.

De las observaciones presentadas por los ciudadanos en la encuesta, se registran como oportunidades de mejora:

- El espacio del muelle se quedó pequeño para la cantidad de público que hubo. Estaría bien, abrir otros escenarios más amplios para atender a más personas en los eventos. Por supuesto decir, que se agradece el espacio diverso que se da en la Fuga.
- Difundir por más canales estos espacios.
- Un calentador de gas para la zona abierta.
- Espacio más grande.
- Podrían de pronto hacer una prueba de sonido un poco más larga.
- No hay rampa para discapacitados.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- El evento espectacular... la calidad de la producción y los artistas. Mi sugerencia no es sobre el evento sino del lugar... en los letreros baños deberían usar lengua de señas colombiana. En general me encanta el lugar gracias por abrir estos espacios
- Mejorar los pufs.
- Dar un poco más de cierre al muelle, mucho ruido de la calle.
- De pronto un poco más de puntualidad para iniciar. De resto, todo muy agradable.
- Organizar de mejor forma los asientos.
- Deberían tener acceso para personas en situación de discapacidad (silla de ruedas) para el ingreso al auditorio.
- Mas señalización en la parte de afuera.
- Que nos lleguen eventos o programación por correo gracias.
- Tengan una estación de bebidas calientes.
- Aumentar el espacio.
- Mas conciertos semanales.
- El espacio es muy apropiado para estos eventos, podrían poner más sillas en la parte de afuera para esperar.
- Mayor difusión.
- Puntualidad.

No se aporta evidencia de la medición del nivel de satisfacción de los eventos realizados por la Subdirección para la Gestión del Centro.

2024: Se aporta como evidencia la matriz *2024 SAC -SC-FT-04 Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales* que hace parte del anexo 3 del radicado 20241100063933, donde se observan 24 registros de eventos realizados entre enero y junio de 2024 a cargo de la Subdirección Artística y Cultural, calificados en los rangos: 1. Extremadamente insatisfecho, 2. No cumplió las expectativas, 3. Cumplió parcialmente las expectativas, 4. Cumplió las expectativas, 5. Superó las expectativas; evidenciándose que el promedio de evaluación que **Superó las expectativas** fue del 67.59%, el 24.90% **Cumplió las expectativas**, mientras que el 0.76% calificó como **No cumplió las expectativas**.

La Subdirección para la Gestión del Centro aporta la matriz *2024 CENTRO SC-FT-04 Encuesta de Satisfacción Público Eventos Artísticos y Culturales (respuestas)*, en la cual se observan 14 registros de eventos realizados en junio, donde se observa que el promedio de evaluación que **Superó las expectativas** fue del 51.79% y el 23.21% en **Cumplió las expectativas**, en tanto que el 4.46% calificó como **No cumplidas las expectativas**.

Los aspectos que fueron evaluados en las encuestas para las dos vigencias fueron: Calidad artística, Incluyente, Apropiada para todas las edades, Trato del personal que lo atendió, Instalaciones (comodidad, aseo, acceso), Horarios de la actividad, Calidad Sonido, Calidad del Montaje, Calidad de la Iluminación, Calidad de las Ayudas Audiovisuales y Puntualidad de la actividad.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Si bien se resalta que la mayoría de las recomendaciones registradas corresponden a felicitaciones, se destacan las siguientes oportunidades de mejora:

- Subdirección Artística y Cultural: en los talleres garantizar un público específico si el artista no es de la ciudad.
- Subdirección para la Gestión del Centro: Mesita de dibujo para papas e hijos.

Por último, se evidencia la generación semestral de los “Informe de Encuestas de Satisfacción” en el 2023, en cumplimiento a lo dispuesto en la *Guía para medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA* (SC-GU-01). Radicados 20232300076833 Informe resultados encuestas de satisfacción primer semestre 2023 FUGA y 20242300011863 Informe resultados encuestas de satisfacción segundo semestre 2023 FUGA los cuales en el aparte de Conclusiones señalan las principales recomendaciones frente a los resultados de las encuestas; sin embargo, no se evidencia como se lleva a cabo la socialización de estos.

De la verificación realizada a Orfeo el 26/08/2024, no se evidencia el informe del 1er. Semestre de 2024.

- En términos generales sobre las encuestas de satisfacción se recomienda:
- Socializar los informes de evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD a las unidades de gestión establecidas en la Guía.
- A la Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá, aportar la evidencia de la medición de satisfacción de los eventos ejecutados, de conformidad con los lineamientos establecidos en la *Guía para medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA* (SC-GU-01). Lo anterior en razón a que, en el desarrollo del presente ejercicio de auditoría, sólo allego la medición de satisfacción de *Encuesta Público Eventos Artísticos y Culturales* (SC-FT04) correspondiente a junio de 2024.
- Tener en cuenta los comentarios y sugerencias registradas en las encuestas de satisfacción y documentar las acciones realizadas para subsanar estas observaciones.

3. Defensor del Ciudadano

El artículo 13 del Decreto 847 de 2019 establece que en todas las entidades del Distrito se debe implementar la figura del Defensor del Ciudadano quien debe ser un servidor público del más alto nivel dentro de estructura jerárquica de la entidad.

Mediante Resolución interna No. 199 de 2021 se designa como Defensor de la Ciudadanía al subdirector/a de Gestión Corporativa. Se resalta que mediante este acto administrativo se deroga la Resolución No. 197 de 2018, que regulaba anteriormente esta figura con base en el Decreto 392 de 2015 el cual fue derogado por el Decreto 847 de 2019.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

En el 2023 se evidenció que la Subdirección de Gestión Corporativa publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la Vigencia 2023 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>.

Sin perjuicio de lo anterior, para el periodo correspondiente de enero a junio de 2024, se observó que La Subdirección de Gestión Corporativa tiene la obligación de publicar el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2024 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>, sin embargo con corte a 29 de agosto no se evidenció la publicación de la ejecución de las funciones del Defensor del Ciudadano correspondiente al periodo de enero a junio de 2024.

El proceso evaluado precisó en la socialización del informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2024:

“Respuesta: Conforme a la Circular 003 de 2024 emitida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía -Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, recibida en la entidad bajo el radicado 20242300013532, se amplió la fecha de presentación del Informe semestral del Defensor a la Ciudadanía del primer semestre de 2024, dada la actualización que se realizó al Modelo Distrital de Relacionamiento y al Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía V2, como se evidencia a continuación.”

Este documento, a raíz de la expedición del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía fue actualizado, recibiendo diferentes observaciones, las cuales fueron analizadas en dos talleres adelantados los días 26 y 31 de julio de 2024 y que fueron contempladas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía V2, en pdf adjunto. El Excel para la remisión del reporte, será enviado a cada uno de los correos electrónicos de los Defensores de la Ciudadanía y sus enlaces.

Teniendo en cuenta lo anterior, por esta única vez, se amplía el plazo de presentación del informe correspondiente al primer semestre de 2024, hasta el 30 de agosto de 2024.

El informe objeto de publicación, tal y como se acordó en las sesiones presenciales, será el PDF que se genere a través del Power BI a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El 4 y 18 de septiembre el equipo auditor nuevamente revisó la página web de la entidad, evidenciando que no se realizó la publicación del informe del Defensor del Ciudadano el 30 de agosto de 2024.

El equipo auditado en la socialización del informe señala:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

“Hallazgo 4. No se acepta el hallazgo. El informe del Defensor de la ciudadanía se elaboró y remitió a la Secretaría general y Veeduría Distrital bajo los radicados 20242300016461 y 20242300016451, el día 30 de agosto de 2024 dentro de los tiempos establecidos en la Circular 003 de 2024 recibida con el radicado 20242300013532, por medio de la cual se realizan los ajustes al Manual operativo del defensor de la Ciudadanía, se amplía el plazo para la presentación del mismo y se especifica que para la publicación, tal y como se acordó en las sesiones presenciales, será el PDF que se genere a través del Power BI a cargo de la Secretaría General”.

Teniendo en cuenta la respuesta del equipo auditado se revisaron los soportes presentados y según los lineamientos de la Circular 003 de 2024, se cumplieron los tiempos y se presentó el informe según lo establecido.

4. Trámites y Servicios (caracterización bienes y servicios):

4.1. Caracterización de Bienes y Servicios:

De acuerdo a la verificación realizada a la información publicada en la página web de la entidad, se evidencia que en el menú principal *Atención y Servicio a la Ciudadanía*, micrositio *Trámites, OPAS y Servicios FUGA-Bienes y Servicios FUGA*, se encuentra disponible en datos abiertos para la consulta ciudadana, la matriz *Caracterización, bienes y servicios* (PN-FT-14) desde la vigencia 2016 al 2023¹⁸.

La información registrada en el 2023, identifica:

- Bienes: Contenidos, Publicaciones, Colección y Portafolio de Estímulos: todos disponibles para la vigencia 2023
- Servicios: Ofertas de circulación artística y cultural (Artes vivas y musicales, Artes plásticas y visuales y artes interdisciplinarias); uso de equipamientos culturales y Espacios Administrados (Auditorio y Muelle, Salas de Exposición y Bronx Distrito Creativo); Procesos de Creación, Mediación y Reflexión; Activaciones culturales y creativas en Territorio – Urbanismos Tácticos; Circulación y promoción de bienes y servicios culturales y creativos; y Procesos de cualificación de agentes del sector. Dos de ellos (Uso de equipamientos del Auditorio y Bronx) no disponibles en el 2023 por procesos de intervención y adecuación.

La información dispuesta respecto a las Salas de Exposición es coherente con lo registrado en el SUIT y se encuentra actualizada (Convocatoria Banco de Proyectos FUGA 2024 - 1 de agosto al 30 de septiembre).

¹⁸ <https://fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/tramites-y-servicios/caracterizacion-de-bienes-y-servicios>.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

En la matriz se observa adicionalmente la identificación de los usuarios y partes interesadas y las características vinculadas al tipo de requisitos de cada una de ellas, señalando igualmente el criterio de aceptación.

Lo anterior en articulación con lo dispuesto en la política de operación 2 y Actividad 2 del procedimiento *Gestión de trámites, OPAs y servicios en la FUGA* (PN-PD-08).

Adicionalmente en este mismo sitio de la página web, se evidencia la publicación del documento “*Portafolio de Servicio*”, el cual contiene una descripción más detallada de los servicios ofrecidos por la entidad para esa vigencia.

4.2. Caracterización de Usuarios:

De lo observado en la información publicada en la página web de la entidad, se evidencia en el menú principal *Atención y Servicio a la Ciudadanía*, micrositio *Trámites, OPAs y Servicios FUGA- Caracterización de Usuarios*, la publicación de la *Caracterización Ciudadanía y Partes Interesadas FUGA* desde la vigencia 2021 hasta 2023 (**Último publicado web mayo 2023¹⁹**), con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)* frente al deber de caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera.

El documento del 2023 contiene de manera general los aspectos señalados en la *Guía de Caracterización de Ciudadanía y grupos de valor Versión 5* (noviembre de 2022) del DAFP; sin embargo, no se identifica la gestión adelantada frente a las conclusiones generales, recomendaciones y retos del documento y la articulación de éstos con lo dispuesto en la Política 15 del Procedimiento *Gestión de Peticiones Ciudadanas*: 5. “*Para la formulación de estrategias en el fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía, identificación de problemáticas de los ciudadanos y/o grupos de valor, y garantizar la entrega adecuada de bienes y servicios se deberán tener en cuenta la " Caracterización de Usuarios de la FUGA", vigente*”-

Ahora bien, de acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano desarrollados en el *Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)*, no se identifica frente al resultado de la caracterización de usuarios 2023, la gestión adelantada respecto a: ▪ Diseñar productos y servicios. ▪ Ampliar canales institucionales. ▪ Realizar un rediseño institucional. ▪ Fortalecer los escenarios de relacionamiento. ▪ Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor. ▪ Retroalimentar la gestión interna.

Respecto a estas dos situaciones el proceso auditado, a través de correo electrónico de fecha 16/09/2024, realiza las siguientes precisiones:

¹⁹ <https://fuga.gov.co/participa/caracterizacion-de-usuarios-fuga>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

“Para estos dos puntos, nos permitimos informar que durante este año se han realizados 2 reuniones con la oficina de Planeación y las áreas misionales los días 19 de junio y 11 de julio con el fin de revisar y priorizar las variables de identificación y caracterización con grupos de valor para las diferentes encuestas y medios de recolección de datos de tal manera que se puedan estandarizar para el análisis de datos y toma de decisiones.

Adicionalmente el día 12 de abril se realizó reunión con las áreas misionales para el proceso de recolección de la información, actualizando los formatos para la realización de las encuestas, así como el medio de consolidación de estas a través de Google Forms. Actualmente estas se encuentran en proceso de aprobación por parte de la Subdirección Corporativa y la Oficina Asesora de Planeación.

Cabe anotar que la caracterización de usuarios está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, quienes han liderado el desarrollo de este proceso con las reuniones realizadas”.

Frente a la caracterización de usuarios diferenciales étnicos señalados en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2*, se observa en el documento de caracterización, la priorización de esta variable (numeral 12 Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor por variables Priorizadas ítem 7 Población), observándose que la mayor participación corresponde a indígenas (incluidos los Emberá), seguidos de afrodescendientes y palenqueros y una menor participación de Raizales y ROM; sin embargo no se identifica de manera clara como se lleva a cabo el proceso de adecuación sociocultural desde el enfoque diferencial étnico que incluye entre otros aspectos, las estrategias de identificación efectiva para superar el subregistro, su georreferenciación, articulación intersectorial y sistemas de información.

Conforme lo anterior, de manera general se recomienda:

- Revisar las versiones publicadas de la caracterización de usuarios tanto en la web como en la intranet y unificar las versiones vigentes, lo anterior en razón a que la caracterización publicada en la intranet (micrositio MIPG – Dimensión Gestión de Valores para el Resultado – Política Servicio al Ciudadano²⁰, corresponde a la versión de noviembre de 2021, en tanto que la publicada en la web es de mayo de 2023.
- Actualizar el portafolio de servicios y relacionar los pasos y acciones que se deben surtir para acceder al servicio registrado como OPA en SUIT.
- Atender lo dispuesto en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2* respecto al proceso de adecuación sociocultural desde el enfoque diferencial étnico y documentarlo.

²⁰ <https://intranet.fuga.gov.co/politica-servicio-al-ciudadano>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- Frente a la calificación de 51.7²¹ de la Política de Racionalización de Trámites, registrada en el Formato Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y de acuerdo a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, se recomienda:
 - Caracterizar los usuarios de la OPA registrada en SUIT.
 - Realizar los ajustes de accesibilidad web frente a la utilización de instrucciones expresas y claras identificadas en el numeral 1.2. del presente informe.
 - Teniendo en cuenta la mejora registrada en SUIT para el 2024, se recomienda revisar la implementación de los requisitos de la ISO 14289 Guía Accesibilidad de Documentos.

5. MIPG

La evaluación de este componente se realiza de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, a través de correo electrónico el 01/08/2024, con el siguiente resultado:

2023:

Ítem	Producto	Atributos del Producto	C (Cumple) NC (No cumple) CP (Cumple Parcialmente)	Observación OCI
1	Diagnóstico de implementación de la norma (ISO 14289-1)	Elaborado y socializado con el líder de política de Atención al Ciudadano con las siguientes características: - para la mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos y que garantice el acceso a la información de personas con discapacidad.	C	Se evidencia la gestión de elaboración y socialización del diagnóstico a través del radicado 20232300120833 del 24/11/2023. En el documento se identifican adicionalmente las principales conclusiones y recomendaciones dadas por el Proceso de Gestión TI, frente al cumplimiento de la norma. El avance de la gestión realizada se expone en el ítem 1.2 del presente informe.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

2	Mecanismos de atención especial y preferente	<p>Implementados:</p> <p>a) Para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.</p> <p>b) Utilizando e implementando modelos itinerantes como las ferias y unidades móviles, para que los ciudadanos gestionen sus trámites y servicios en el territorio.</p> <p>c) Con aplicaciones móviles, de acuerdo con las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos.</p>	C	<p>Frente al literal a) Se evidencia la incorporación en el Manual de Servicio a la Ciudadanía – FUGA, numeral 9 <i>Protocolo de atención con enfoque preferencial</i>, la incorporación de recomendaciones y generalidades de accesibilidad para esta población. La implementación del protocolo de atención a personas mayores se evaluó en el numeral 1.4. del presente informe.</p> <p>Respecto a los modelos itinerantes indicados en el literal b) se reporta la socialización y visibilización de del código QR para facilitar la accesibilidad a la atención de requerimientos desde el primer nivel de servicio. Se aporta como evidencia de la implementación, registro fotográfico del uso de los stickers y banners adquiridos para tal fin en algunos eventos de la entidad.</p> <p>En cuanto el literal c) se cumple con la implementación del código QR que permite interactuar directamente vía WhatsApp (+57 322 7306238).</p>
3	Presupuesto con recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad	<p>Con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar ajustes razonables en infraestructura física para facilitar el acceso de personas con discapacidad y para la adecuada gestión documental. ● Baños públicos con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad. ● Señalización inclusiva (imágenes en lengua de señas, braille, Wayfinding, pictogramas, en otra lengua o idioma). 	CP	<p>Si bien se reporta la programación en el PAA 2023 de recursos para la contratación para la atención de los distintos canales de comunicación y la disposición de recursos para el mantenimiento de la infraestructura física (FUGA-207-2021), conforme lo observado en el ítem 1.1 (Accesibilidad en espacios físicos) del presente informe, se evidencia que no se cumplieron de manera integral los atributos del producto.</p>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de requisitos de accesibilidad física en los espacios de atención al ciudadano contemplados en la norma NTC 6047. ● Implementar paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad, para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad. ● Tecnología que facilite la comunicación de personas con discapacidad visual. ● Tecnología que facilite la comunicación de personas con discapacidad auditiva. ● Contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor. 		
4	Línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> a. Atendido por Operadores capacitados en servicio y lenguaje claro. b. Con capacidad de grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción. c. Operadores que pueden brindar atención a personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej.: etnias). d. Cuenta con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor. e. Atendido por operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevo o Sistema de Interpretación en línea - SIEL para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad. 	CP	<p>Si bien se tiene implementado en el PBX un audio de respuesta de voz interactiva (IVR) en español y en inglés, éste solo orienta frente a la extensión a la cual comunicarse, no permite elegir entre diferentes opciones de menú de voz o interactuar mediante la voz y el teclado numérico, en especial para la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor.</p> <p>Se evidenció que se pueden grabar llamadas; sin embargo, esta opción se activa cuando se cae el sistema, no se evidencia que se pueda acceder a grabar las llamadas en otras lenguas o idiomas para ser atendidas posteriormente, así como tampoco los operadores que las reciben las hablan.</p>

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

				Lo anterior aunado a lo evidenciado en los ítems 1.3 Accesibilidad en Canal Telefónico y 1.6.4 Atención Canal Telefónico, del presente informe, califica el cumplimiento parcial este atributo.
5	Documentos, traducidos a lenguaje claro (PNSC-DNP)	Publicados y facilitados a los ciudadanos en a. Guías b. Formatos c. Piezas informativas d. Manuales e. Normas f. Respuestas a PQRSD	CP	Si bien se evidencia la gestión para la actualización de fichas de trámites y OPAS haciendo uso de lenguaje claro, la implementación de plantillas para dar respuesta a PQRS y la actualización de los documentos SIG del proceso, que hacen referencia a la inclusión de políticas, actualización de actividades e incorporación de nuevas preguntas en las encuestas; no se identifican los documentos publicados y facilitados a los ciudadanos.
6	Registro cuantificado sobre las consultas de datos abiertos publicados, con número de descargas y visitas	Cuantificado, y soportando en las imágenes consultadas de los datos abiertos de la entidad, publicados en portal de www.datos.gov.co	C	Si bien se cumple con el producto se recomienda generar los informes en los formatos de la entidad, lo anterior en razón a que la evidencia aportada es un documento sin membrete institucional.
7	Registro de uso de datos abiertos que generen Publicaciones o aplicaciones por la ciudadanía.	O por otros actores o grupos de interés (academia, centros de investigación, medios de comunicación, empresas, entre otros) con soportes	CP	Se aporta como evidencia documento sin membrete de la entidad, en el cual se indican los niveles en la FUGA para la toma de decisiones basada en datos, las fases del ciclo de vida del dato y los datos maestros; sin embargo, no se identifica como esta información se vincula con el atributo del producto establecido (aplicaciones o publicaciones por la ciudadanía).
8	Página web con recursos disponibles para el acceso	(ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos)	C	Sin observaciones.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

	a la información de la población con discapacidad			
9	Espacios físicos adecuados y fácilmente accesibles para personas en condición de discapacidad	* Señalización inclusiva (con lenguaje braille, pictograma y en otra lengua o idioma)	CP	Tanto el monitoreo como la evidencia de ejecución da cuenta de la gestión de señalización para los baños de Casa Amarilla; sin embargo, teniendo en cuenta también lo expuesto en el presente informe en el ítem 1.1. se observan oportunidades de mejora frente al cumplimiento de este producto.
10	Políticas y/o estrategia de servicio ciudadano	Alineada con el plan sectorial, actualizada y aprobada por el líder de proceso	C	Sin observaciones.
11	Definir Manuales y/o formularios y/o guías y/o respuestas tipo a derechos de petición	Que permitan caracterizar los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor, de acuerdo a su complejidad o tipologías existentes.	C	Sin observaciones.

Fuente: Seguimiento 31122023 Plan de Acción MIPG V28 2023

Conforme lo anterior se observa un cumplimiento integral de 6 de los 11 productos de MIPG vinculados al proceso auditado. Los restantes 5 productos se cumplen de manera parcial.

De los productos evaluados con cumplimiento parcial, solo el de Señalización Inclusiva tiene continuidad en el plan formulado para el 2024.

6. Gestión de Riesgos:

Para evaluar la gestión de riesgos se toma como referencia los riesgos identificados por el proceso, consultados desde las bases remitidas por la OAP a través de correo electrónico, así: III Cuatrimestre 2023: correo electrónico 11/12/2023; I Cuatrimestre 2024: correo electrónico 12/04/2024 y los drives compartidos por esa oficina para su consulta (<https://drive.google.com/drive/folders/1PHd1gKhQS0Daab1YzICAFuaPacPZbWw6> y https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1K0HpBH6UZCEjmST83v_eh6eLqQx1Y9wN):

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

RIESGO	CAUSA RAIZ ¿Porqué?	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	ZONA DE RIESGO RESIDUAL
Riesgo de Gestión: 1. *La posibilidad de afectación reputacional por respuestas a PQRSD que incumplen los criterios de calidad determinados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y adoptados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, debido a la falta de planificación en los tiempos de respuesta e inadecuado manejo del sistema Orfeo por parte de las áreas	Falta de planificación en los tiempos de respuesta e inadecuado manejo del sistema Orfeo por parte de las áreas	Moderado	Control 1: El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a la calidad en las respuestas a PQRSD emitidas por los funcionarios de la entidad, a través de un informe mensual interno que da cuenta del nivel cuantitativo y cualitativo de cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema de las mismas. En dicho documento, también se señalan las malas prácticas detectadas y se imparten recomendaciones puntuales sobre acciones correctivas; este informe se comunica a las áreas misionales y estratégicas a través de la Intranet y ORFEO. Control 2: El Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa semanalmente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta y envía por medio de correo electrónico alertas a los líderes de procesos y/o responsables de dar la respuesta. Si se evidencia peticiones por fuera de los tiempos establecidos en la ley, se remitirá por correo electrónico el caso al profesional de Control Interno Disciplinario para que sea evaluado.	Moderado
Riesgo de Seguridad Digital: 2. Pérdida de la disponibilidad Activo: Información de PQRSD	Ausencia identificación autenticación usuarios	Alto	Control 1: Durante el proceso de radicación de PQRSD Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano verifica radicación automática en ambos sistemas (Orfeo y Bogotá te escucha) de forma tal que si no hay interoperabilidad entre estos se haga la radicación manual teniendo en cuenta que debe asociarse en el campo "asunto" de Orfeo, el número consecutivo generado por Bogotá te escucha; evitando la duplicidad de las peticiones. Como evidencia, mensualmente en el informe de PQRSD se relacionarán el porcentaje de peticiones que debieron ser cargadas manualmente por falla en el sistema.	Alto

La redacción de los riesgos está basada en responder las preguntas ¿qué?, ¿cómo? Y ¿por qué? Identificando de manera clara el impacto, causa inmediata y la causa raíz.

En el Análisis y Evaluación de los riesgos se evidencia la calificación del impacto y la probabilidad siguiendo la metodología DAFP.

Se observa monitoreo de primera y segunda línea de defensa dando cumplimiento a lo establecido en la política de administración del riesgo y se hace referencia a los componentes establecidos.

Respecto a la implementación de los controles y plan de acción se evidencia:

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

Riesgo 1: (De Gestión) Se determina una causa raíz, tiene vinculados dos controles (uno preventivo y uno correctivo), que describen responsable de ejecutar el control, acción y complemento.

Control 1: Dentro de las verificaciones hechas por el equipo auditor se evidenció que el equipo del proceso realiza el seguimiento mensual a la calidad de las respuestas de las PQRSD como se evidenció en el numeral 2.1. y 2.2. del presente informe y se socializó con algunas unidades de gestión; sin embargo, según lo establecido en el control se debe informar a "... las áreas misionales y estratégicas a través de la Intranet y ORFEO", y la *Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA* Código: SC-GU-02 establece: "Socializar a través de la opción informar de Orfeo a los jefes de dependencia y líderes de procesos, realizar la solicitud de publicación en intranet, conforme con el CO-PD-01-procedimiento gestión de comunicaciones" (Subrayado fuera de texto), por lo que el control no está articulado en las herramientas internas.

Teniendo en cuenta que el control no describe que hacer en caso de detectar desviaciones en su implementación, se recomienda incluirlo dentro de su descripción.

En el plan de acción del tratamiento, se estableció incluir en las jornadas de inducción y reinducción una charla sobre el proceso de servicio al ciudadano, socialización del Manual de servicio a la ciudadanía, responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de petición y calidad de las respuestas. Se verificó el acta de inducción y reinducción del 22/05/2024 dando cumplimiento a lo formulado.

Control 2: Dentro de las evidencias y lo informado por el proceso, se observa que se revisa semanalmente el estado de las peticiones y se envían alertas por correo electrónico y WhatsApp a los líderes de procesos y/o responsables de dar la respuesta, de las que se encuentran pendientes por responder o vencidas, se remite por correo electrónico el caso al profesional de Control Interno Disciplinario para que sea evaluado.

En ese sentido, el 9 de septiembre por correo electrónico se solicitó al equipo auditado el soporte de los correos enviados a Control Interno Disciplinario, como indica el procedimiento, de las peticiones resueltas por fuera de los tiempos establecidos en la ley. Las evidencias se recibieron el 16 de septiembre, en las que se verificaron el efectivo cumplimiento de lo establecido.

En el plan de acción del tratamiento, se estableció actualizar el procedimiento de gestión de peticiones ciudadanas, incluyendo el punto de control descrito en este riesgo. Se verificó el procedimiento vigente observándose que el punto de control se incluyó en la actualización del 27/10/2023 (versión 13); teniendo en cuenta que se cumplió en octubre 2023, para 2024 se recomienda actualizar y/o depurar las acciones que ya fueron cumplidas.

En el monitoreo presentado por 1ª. y 2ª. Línea de defensa no se reportan materializaciones del riesgo en la vigencia 2023; sin embargo, teniendo en cuenta el numeral 2.1 del presente informe se evidencia que se ha

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

materializado la causa inmediata. Desde la Oficina de Control Interno no se puede asegurar la materialización de la posible afectación reputacional; sin embargo, se recomienda revisar la administración de este riesgo.

En la matriz, en los reportes de materialización se observa que se mantiene lo registrado en la vigencia 2022 sobre los hallazgos hechos por la OCI; es importante mantener actualizada esta información para definir las acciones de tratamiento.

Se reporta medición del indicador clave hasta noviembre de 2023, con un resultado en condición satisfactoria correspondiente al 95%; sin embargo, no es claro si se presenta un porcentaje inferior al 100% por qué no se reporta como materializado el riesgo o materialización de causas. Se recomienda revisar la meta del indicador pues en este caso específico estar pro debajo de 100% significa incumplimientos.

Riesgo 2: (Seguridad Digital) Evaluado en el desarrollo de la Auditoría al Proceso TIC (Radicado 20241100053543):

Se determina dos causas raíz, tiene vinculado un control preventivo, que describe responsable de ejecutar el control, acción y complemento:

A continuación, se relacionan las situaciones evidenciadas en la auditoría al Proceso TIC referenciada anteriormente:

- *No se identifica este activo en los inventarios de información publicados por la entidad. El activo señalado en la matriz corresponde a "Información de PQRS"*
- *Se identifican dos amenazas vinculadas al riesgo (Cambio de objetos dentro de la integración de los sistemas que afecten la interoperabilidad y Afectación de Orfeo) y dos causas o vulnerabilidades (Acceso restringido a las aplicaciones desarrolladas por la Secretaría General y que la Fuga tiene con interoperabilidad (SDQS) y Falta de comunicación oficial), las cuales se articulan con el factor de riesgo asociado con la disponibilidad. Sin embargo, no se evidencia como se articulan las vulnerabilidades con las amenazas.*
- *Se identifica una consecuencia (Incumplimiento normativo).*
- *No se identifica la metodología empleada en el análisis de causas, por lo cual no es posible evaluar que la causa identificada corresponda a la causa raíz.*
- *Se observa que en la fase de análisis de riesgo éste se ubica en la zona alto del riesgo inherente y un nivel de riesgo residual también en alto, con un plan de tratamiento de Reducir, que identifica una acción a ejecutar, relacionada con capacitación a los colaboradores de la entidad respecto a los tiempos de respuesta de las peticiones; sin embargo, esta acción si bien se vincula con el control, no se articula con el riesgo.*
- *Respecto a la evaluación de la probabilidad, se observa que se identifica un total de 2.500 número de veces que se realiza la actividad al año; sin embargo, no se identifica como se efectúa el cálculo ni la fuente de información que permita validar la información registrada.*

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- Frente a la valoración del criterio de impacto (Afectación económica) se reporta en 500 “Entre 100 y 500 SMLMV: El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal”; sin embargo, no se identifica las variables con las cuales se hace el cálculo.
- En la Evaluación del riesgo – Valoración de los controles se identifica un control preventivo; sin embargo, este no se articula con la amenazas y vulnerabilidades identificadas.
- No se observa la implementación de un plan de contingencia.
- Se reporta en el seguimiento de 1ª. y 2ª. línea de defensa que el riesgo no se materializo.
- Adicionalmente se observa en el inventario de Bases de Datos, que se identifican más activos con nivel de criticidad alta (Encuestas Satisfacción - Oferta Artística, Cultural y Académica FUGA) del proceso de Servicio al Ciudadano, que no se encuentran gestionados como riesgos.

7. Indicadores

2023: La verificación se realiza sobre la información dispuesta en Orfeo Expediente 202312006700100001E Matriz de indicadores de gestión por proceso 2023 radicado 20241200046783 anexo 2 (matriz indicadores monitoreo iii cuatrimestre 2da línea) y lo dispuesto en el link <https://drive.google.com/drive/folders/1VQ1xzXWpKAliHKZFacrt37A6mW2VORFO>; observándose:

Nombre del Indicador	Fórmula	Tipo	Meta	Resultado 2023
1. Porcentaje de PQRSD gestionadas bajo criterios de calidad.	(Número de PQRSD gestionadas, que cumplen criterios de calidad en el periodo/Número de PQRSD gestionadas en el periodo) *100	Calidad	95%	95% (*)
2. Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la oferta de servicios ofrecidos por la FUGA	(Número de ciudadanos satisfechos con la oferta de servicios y actividades misionales y estratégicas ofrecidas por la FUGA / Número de encuestas de satisfacción diligenciadas) *100	Calidad	80%	92% (**)

En la matriz de indicadores III Cuatrimestre 2023 se reporta la información hasta noviembre (*) para el indicador 1 y del 1er semestre (**) para el indicador 2.

Indicador 1. Porcentaje de PQRSD gestionadas bajo criterios de calidad:

Las variables del indicador se encuentran claras y acordes a la realidad institucional.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

En los datos de medición se registra un resultado final de 90% frente a una meta de 95% ubicándose en una condición normal para el I trimestre. El porcentaje de enero presentó mayor índice de falencias en las respuestas otorgadas a la ciudadanía, teniendo en cuenta que se analizó un total de 42 requerimientos, de los cuales 7 respuestas no cumplen con el manejo de Orfeo. El resultado es coherente con el informe interno de calidad de las respuestas dadas por la FUGA a las PQRSD, se indicó que el 100% cumple con los criterios de coherencia, calidad, calidez, y oportunidad, pero persiste recomendación sobre el manejo de Orfeo.

En el análisis de datos para el II, III y IV trimestre se presenta condición satisfactoria. Se genera la verificación total de los requerimientos que no cumplen con los criterios de coherencia, calidez, claridad, oportunidad y con el manejo del sistema, por lo cual no se afectan los criterios de las respuestas porque se hace un análisis separado.

En términos generales es importante recordar que los indicadores se establecen con el fin de verificar el cumplimiento de objetivos y metas, así como tomar decisiones frente a los resultados. En la hoja de vida del indicador en el numeral de análisis no quedan claras las decisiones o acciones que se han tomado al hacer la medición y el impacto que han tenido estas para mejorar las estadísticas y lograr el 100% en el indicador.

Se recomienda revisar el alcance de los resultados propuestos y tomar decisiones o ajustes cuando se observen desviaciones en las metas proyectadas u oportunidades de mejora.

Adicionalmente se recomienda revisar si los porcentajes de cumplimiento de condición satisfactoria.

Indicador 2. Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la oferta de servicios ofrecidos por la FUGA:

Las variables del indicador se encuentran claras y acordes a la realidad institucional.

En los datos de medición se registra un resultado al corte del 1er. Semestre de 92% frente a una meta de 80% ubicándose en una condición satisfactoria para ese periodo.

No se presenta la medición correspondiente al 2º. Semestre. Lo anterior de acuerdo a lo observado en el drive referenciado por la OAP el 17/06/2024, el expediente de Orfeo 202312006700100001E (Matriz de indicadores de gestión por proceso 2023) y la página web.

La fuente de datos correspondiente al “Informe de encuestas de satisfacción consolidado por servicio al ciudadano” no precisa el número de encuestas aplicadas; la información se presenta en términos porcentuales, situación que no permite validar de la medición reportada.

Si bien los resultados reportados superan la meta establecida, es importante que la fuente de información permita validar la medición registrada.

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

2024: De la consulta realizada al aplicativo PANDORA se evidencia el cargue de la Hoja de Vida de los dos indicadores que se mantienen frente a los del 2023.

A la fecha de verificación de la OCI (26/08/2024) no se han registrado los seguimientos correspondientes, gestión que depende de los lineamientos de la OAP.

Frente a lo observado, de manera general se recomienda revisar la formulación de los indicadores, teniendo en cuenta las situaciones evidenciadas.

8. Planes de Mejoramiento

8.1. Plan de Mejoramiento Institucional:

Se verificó la información cargada en la plataforma SIVICOF de la Contraloría de Bogotá y en la plataforma interna PANDORA, identificando que el proceso auditado no tiene hallazgos y acciones correctiva abiertas bajo su responsabilidad.

8.2. Plan de Mejoramiento por Procesos:

De la verificación realizada por la OCI en el seguimiento realizado en diciembre a la gestión de los Planes de Mejoramiento por Procesos reportada a través del aplicativo interno PANDORA, se evidenció que el proceso auditado no tiene acciones en ejecución.

Respecto a la efectividad del plan de mejoramiento suscrito a partir de los resultados de la auditoría realizada en 2020 (radicado 20201100023773), se observa que para los 7 hallazgos identificados se suscribieron 17 actividades:

Hallazgo 1: *Cumplimiento parcial de los requisitos relacionados con infraestructura física y Atención a población vulnerable expuestos en los numerales 1.1 y 1.2 del presente informe.*

Si bien se destacan las acciones relacionadas con la reubicación de la oficina de servicio al ciudadano con el fin de brindar un fácil acceso y la formulación de 3 acciones de mejora para el hallazgo; en desarrollo del presente informe se evidencia que aún persisten situaciones referenciadas en la norma técnica que no se están cumpliendo, por lo cual se genera nuevamente un hallazgo relacionado con accesibilidad. (Ítem 1.1)

Las acciones de mejora implementadas sobre el resultado de la auditoría 2020 fueron direccionadas a elaborar la caracterización de usuarios, un informe solicitando la evaluación de las condiciones para la adecuación de la infraestructura física y un diagnóstico de implementación de la NTC 6047; acciones evaluadas por la OCI en noviembre de 2021, dos de ellas fueron calificadas como abiertas incumplidas y

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

una cerrada. En dicho informe se recomendó en términos generales revisar y ajustar lo relacionado con población vulnerable y asegurar que las acciones formuladas atienden la causa raíz identificada.

Hallazgo 2: *El Plan Institucional de Capacitación aprobado para la vigencia 2020 no cumple con los requisitos establecidos en el Acuerdo 51 de 2001 Art. 3: “Se incluirán en sus planes de capacitación de que trata el Decreto Ley 1567 de 1998, los programas necesarios para preparar a los funcionarios que deban atender en las ventanillas u oficinas dispuestas en el artículo primero del presente Acuerdo.” Y el Decreto 847 de 2019: Parágrafo 3. “Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización.*

Sobre este hallazgo se formularon 2 acciones de mejora dirigidas a establecer lineamientos relacionados con la revisión de la normatividad para fortalecer el PIC en los temas de política pública de servicio al ciudadano, las cuales fueron cerradas en la evaluación de la OCI en noviembre de 2021 y que de acuerdo a lo evidenciado en el ítem 1.5. del presente informe, si bien se identifican oportunidades de mejora, la causa raíz identificada se subsanó.

Hallazgo 3: *Teniendo en cuenta lo evidenciado en el Numeral 2.1 del presente informe: No se está dando cumplimiento al registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. En el mes de febrero no se remitió a la Secretaría General, el informe estadístico mensual de PQRS.*

Para este hallazgo se identificaron 2 acciones de mejora relacionadas con la actualización del procedimiento incluyendo un punto de control y ajustar los riesgos y los controles existentes. Estas acciones fueron evaluadas por la OCI en noviembre de 2021 y 2022 como cerradas.

Conforme lo expuesto en el ítem 2 del presente informe se evidencia que las acciones implementadas fueron efectivas por cuanto en el periodo evaluado todas las peticiones fueron registradas en Bogotá Te Escucha y se enviaron todos los informes mensuales.

Hallazgo 4: *De acuerdo al numeral 2.2 del presente informe: No se han habilitado los medios tecnológicos o electrónicos que permitan la recepción de peticiones verbales por fuera de las horas de atención al público No se deja constancia, ni se radican la totalidad de las peticiones verbales que ingresan a la entidad No se evidenció el registro de las respuestas dadas por la entidad a las solicitudes de información que ingresaron en el periodo auditado.*

Se formularon 2 acciones de mejora para este hallazgo, relacionadas con actualización del procedimiento frente al uso de medios tecnológicos para el registro de peticiones verbales y sus respuestas fuera de los horarios establecidos de atención a la ciudadanía, de los lineamientos del Manual para la Gestión de

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

Peticiones Ciudadanas y la actualización del guion del conmutador, evaluadas en noviembre del 2021 como cerradas por la OCI.

Frente a la efectividad de las acciones, se observa que, si bien se tiene un guion actualizado, se presentan oportunidades de mejora en la implementación de los protocolos generales, de acuerdo a lo expuesto en el numeral 1.6.4 del presente informe.

Hallazgo 5: *De conformidad con la verificación realizada a la muestra seleccionada en el desarrollo de la presente auditoría, se observó que 2 peticiones fueron respondidas de manera extemporánea de conformidad con los plazos requeridos por las entidades solicitantes de la información. (Ver numeral 2.4 del presente informe).*

Se formularon 3 acciones de mejora para este hallazgo, vinculadas a la actualización del procedimiento incluyendo mecanismos de alertas, términos y acciones a tomar, ajuste de los riesgos y controles y documentar el lineamiento para poner en conocimiento a Control Interno Disciplinario los posibles incumplimientos de términos, de las cuales 2 se cierran en la evaluación de noviembre de 2021 y una se cierra con baja efectividad en noviembre de 2022, por cuanto no fue posible evidenciar la participación de otras áreas con contacto directo con la ciudadanía que participara en el ajuste de los riesgos del proceso de atención ciudadana.

En ese sentido y si bien es importante resaltar los controles internos establecidos por el proceso para garantizar el cumplimiento en términos de oportunidad de las PQRSD; conforme lo observado en el ítem 2.1 se evidencia que persisten oportunidades de mejora.

Hallazgo 6: *No se evidenció el cumplimiento de las funciones establecidas en los numerales 1, 2 y 6 del artículo 14 del Decreto 847 de 2019, expuestos en el acápite 3 del presente informe “Defensor del Ciudadano”.*

Para este hallazgo se formularon 2 acciones de mejora vinculadas a la actualización del procedimiento respecto a la incorporación de mecanismos de escalabilidad al Defensor al Ciudadano conforme la normatividad vigente y la estandarización en el SIG y el proceso de Atención al Ciudadano de los contenidos mínimos del informe del Defensor del Ciudadano, las cuales se evaluaron por la OCI como cerradas en noviembre del 2021 y 2022; de acuerdo a lo observado en el ítem 3 del presente informe se evidencia que estas fueron efectivas en la gestión del 2023 pero inefectivas para el 2024.

Hallazgo 7: *El componente 2 Estrategia Antitrámites, aprobada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC vigente, no se encuentra registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.*

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

Frente a este hallazgo se formularon 3 acciones de mejora, vinculadas a normalizar los lineamientos y actividades para administrar, controlar, racionalizar y mantener actualizada la OPAs en el SUIT, gestionar la asignación de roles y responsabilidades y participar en jornadas de capacitación del DAFP, cerradas por la OCI en las evaluaciones de noviembre de 2021 y junio de 2022.

Conforme lo evidenciado en los seguimientos y reportes realizados por la OCI a la información reportada en SUIT en las vigencias 2022 y 2023, se evidencia que las acciones fueron efectivas.

Eliminación de Hallazgos Informe Preliminar:

De conformidad con la respuesta del equipo auditado al informe preliminar radicada el 27/09/2024 Orfeo 20242300092983, se elimina el hallazgo 4.

De acuerdo al resultado de la evaluación expuesta en los ítems desarrollados en el presente informe, se configuran los siguientes hallazgos:

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS		
No.	Requisito	Descripción hallazgo
1	Norma Técnica Colombiana 6047.	Cumplimiento parcial de los requisitos de accesibilidad al medio físico y aspectos de servicio al ciudadano en la administración pública descritos en la Norma Técnica Colombiana 6047. (Ver numeral 1.1 Accesibilidad en espacios físicos)
2	Ley 1755 de 2015 Artículo 1 que sustituye el Título II Derecho de Petición, Capítulo I Derecho de petición ante autoridades – Reglas generales, artículo 14. Decreto 371 de 2010.	Falencias en las respuestas dadas por las unidades de gestión a las PQRSD, frente al cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia y claridad señalados en la Ley 1755 de 2015 y manejo del sistema descrito en el Decreto 371 de 2010 evidenciadas en los ítems 1, 8, 21, 22, 26, 30 y 32 de la muestra 2023 y los ítems 25 y 26 de la verificación en tiempo real 2024. (Ver numerales 2.1 Muestra 2023 y 2.2 Muestra 2024).
3	Directiva 004 Directiva 004 de 2021. Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. Manual	Incumplimiento de los lineamientos descritos en la Directiva 004 de 2021 y Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. (Ver numerales 1.6.1 Atención canal virtual literal b redes sociales y 2.3 Redes Sociales).

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: : 6
INFORME DE AUDITORÍA		*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024		

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Adelantar acciones en el marco de la implementación de la NTC 6047 en materia de accesibilidad para atención del ciudadano en puntos físicos, teniendo en cuenta la realidad institucional de la Fuga y lo implementado por el proceso en la actualidad.
- Teniendo en cuenta las pruebas in situ de los recorridos a eventos, se recomienda establecer estrategias para garantizar la aplicabilidad de la NTC 6047 en campo teniendo en cuenta las sugerencias hechas por la OCI en el subtítulo *Verificación de implementación en visitas in situ a eventos* del presente informe.
- En la próxima actualización de caracterización continuar articulando los diferentes lineamientos sobre el tema y las observaciones específicas hechas por la OCI en el presente informe en el numeral 4.2.
- Revisar e implementar el acuse de recibido en el Formulario de Contacto de la página web, de conformidad con las condiciones técnicas establecidas en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.
- Implementar las acciones identificadas en el *Diagnóstico Aplicación de Gestión de documentos. Mejora del formato de archivo de documentos electrónicos para su accesibilidad Norma Técnica Colombiana ISO-14289-1 2021* realizado por el proceso TI, relacionado con la accesibilidad al contenido en la web y PDF/UA. (Ver numeral 1.2 del presente informe).
- Conforme lo señalado en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2*, se recomienda evaluar el servicio prestado en la atención del Canal Telefónico (Ciclo de servicio de centros de contacto) y documentarlo en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía Fuga*. Ver numeral 1.6.4 del presente informe.
- Analizar las oportunidades de mejora y recomendaciones presentadas en este informe e implementar las mejoras que se consideren pertinentes.
- Revisar y ajustar la gestión de riesgos de acuerdo a las situaciones evidenciadas en el ítem 6 del presente informe.
- Asegurar la implementación integral de los controles asociados a los riesgos del proceso, de tal manera que se minimice la probabilidad de su materialización.
- Revisar y ajustar los riesgos siguiendo los lineamientos establecidos y las recomendaciones dadas por la OCI.
- Revisar los resultados de esta auditoría en conjunto con los diferentes procesos que interactúan con la atención al servicio al ciudadano, apropiando el concepto de gestión por procesos para lograr una coordinación armónica que permita mejorar la gestión institucional.
- En términos generales se recomienda revisar las observaciones específicas que realizó el equipo auditor en el presente informe y en auditorías pasadas, para así realizar los ajustes o correcciones que se consideren pertinentes.

FICHA TÉCNICA:

Herramientas Utilizadas:

- Lista de Verificación

	Proceso:	Evaluación Independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informe de Auditoria	Código: EI-FT-03	Versión: : 6

INFORME DE AUDITORÍA	*20241100093663* Radicado: 20241100093663 Fecha: 30-09-2024
-----------------------------	---

- Actas de Reunión
- <https://www.fuga.gov.co/transparencia>
- <https://intranet.fuga.gov.co/node/23>

Muestra:

- PQRS 2023
- PQRS 2024
- Actas Apertura Buzón 2023 y 2024
- Eventos 2024

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

En el desarrollo de la auditoria se presentan oportunidades de mejora en términos de eficacia y eficiencia en la gestión del proceso.

ANEXOS:

Este documento corresponde a los resultados del Informe Preliminar presentado y aprobado mediante acta radicada con el No. 20241100091773 de fecha 23/09/2024 con el Líder del Proceso y el equipo auditado.

MARÍA JANNETH ROMERO MARTÍNEZ LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS
EQUIPO AUDITOR
ANGELICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

El Documento 20241100093663 fue firmado electrónicamente por:

Laura Juliana Fandiño Cubillos

Contratista,

Oficina de Control Interno ,

ID: 1016004056,

lfandino@fuga.gov.co,

Fecha de Firma: 30-09-2024 15:07:09

Maria Janneth Romero

Contratista,

Oficina de Control Interno ,

ID: 51841680,

mromero@fuga.gov.co,

Fecha de Firma: 30-09-2024 14:57:00

Angélica Hernández Rodríguez

Jefe Oficina Control Interno,

Oficina de Control Interno ,

ID: 1016009105,

ahernandez@fuga.gov.co,

Fecha de Firma: 30-09-2024 15:14:02



c512eccfee166fcb46cc9d0c7c6d01c95b5026cb3c57f6e3e8f5361f769445ef

Codigo de Verificación CV: 135ff