

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRSO MARZO DE 2025

Decreto Distrital 371 de 2010

Abril de 2025



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



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS.....	3
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.....	5
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	7
5. VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
6. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR TRASLADO O ASIGNADAS POR BOGOTÁ TE ESCUCHA.....	7
7. PETICIONES CERRADAS.....	8
8. CATEGORIAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	9
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA.....	10
10. CARACTERIZACION POR TIPO DE PETICIONARIO.....	11
11. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS.....	11
12. CONCLUSIONES.....	13



INTRODUCCIÓN

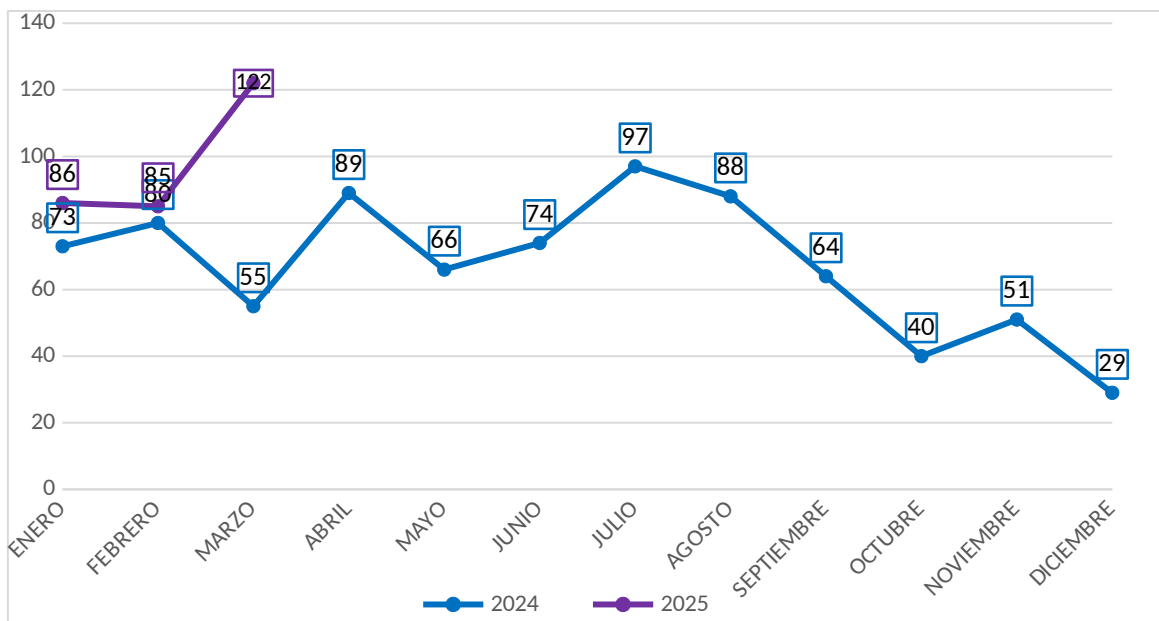
Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el Informe de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en **marzo** de 2025, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS

De acuerdo con la información consolidada en el Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, durante el mes de **marzo de 2025**, ingresaron un total de **ciento veintidós (122)** peticiones ciudadanas a nombre de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, las cuales también se encuentran registradas en Orfeo, herramienta informática del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) de la entidad. De esta manera, la FUGA cumple con lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del precitado decreto.

Gráfica 1. Peticiones registradas





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

Igualmente, podemos indicar que durante el mes de **marzo** hubo un aumento de **121,8%** comparado con el total de peticiones recibidas en el mismo mes del año **2024**. De igual manera, en comparación con el mes inmediatamente anterior (**febrero 2025**), se observa que el número de PQRSD **aumentó en 37**, lo que se traduce en una variación del **43,5%** respecto a este.

Cabe anotar que, durante el mes de marzo se presentaron fallas de interoperabilidad entre el Orfeo como Gestor Documental de la entidad y el Sistema Bogotá Te Escucha, motivo por el cual las siguientes peticiones se radicarón manualmente en cada uno de los sistemas.

Radicado de ORFEO	N° Bogotá Te Escucha
20252300005272	1241402025
20252300005412	1247822025
20252300005922	1359602025

2. CANALES DE INTERACCION

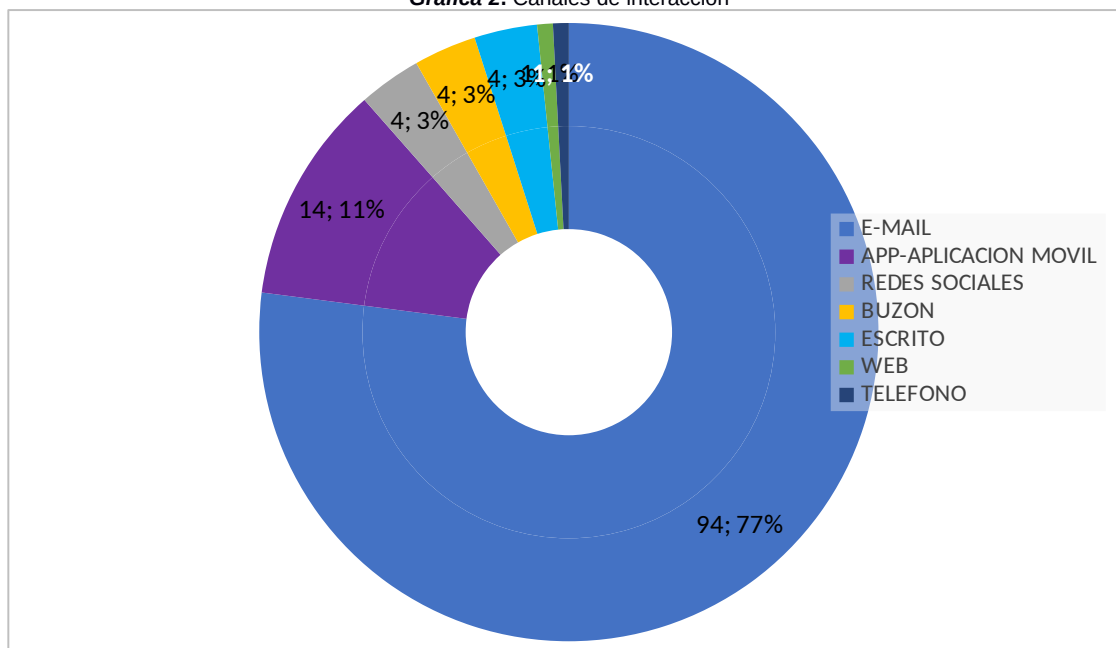
El siguiente análisis corresponde a los canales de interacción contemplados en el Decreto 197 de 2014 - Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, en la que se discrimina el total de peticiones registradas de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el nivel de uso de los canales de recepción propios de la entidad por parte de la ciudadanía.



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



Gráfica 2. Canales de interacción



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

Durante el mes analizado, el canal con mayor participación fue el e-mail (correo electrónico de la oficina virtual de correspondencia atencionalciudadano@fuga.gov.co) con **94** registros, lo cual representa el **77%** del total de peticiones recibidas en el mes; seguido por el aplicativo móvil (WhatsApp) con **14** registros lo que corresponde a un **11%**.

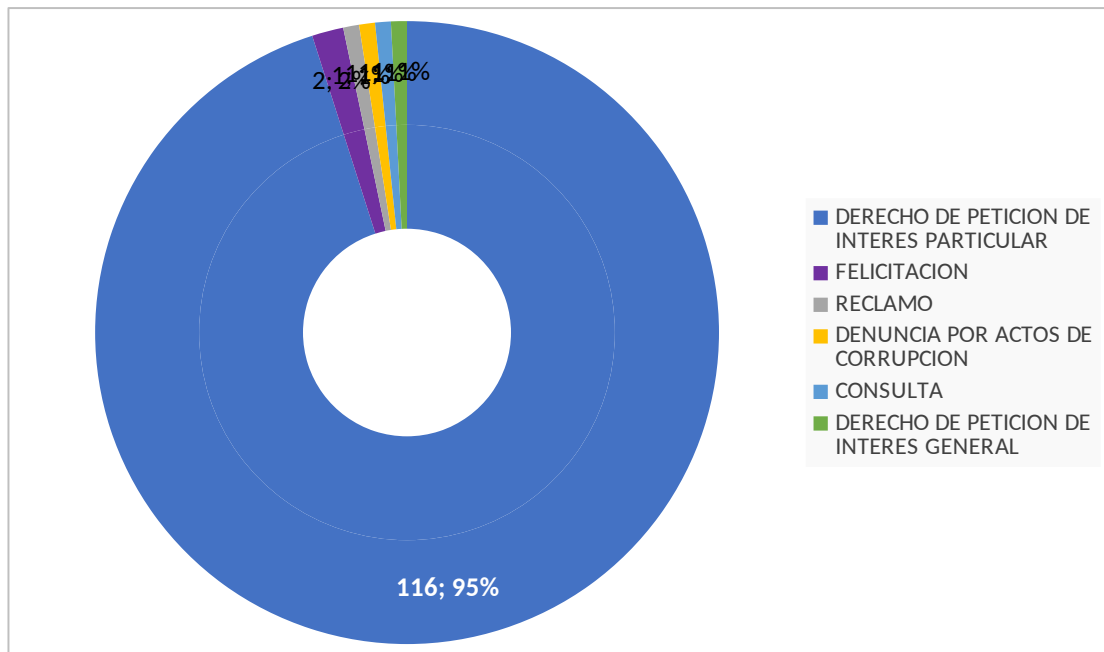
Le siguen los canales de Redes Sociales, Buzón y Escrito, cada uno con **4** registros, lo que representa un **3%** respectivamente. Finalmente, los canales WEB (Bogotá Te Escucha) y telefónico registraron **1** solicitud cada uno, equivalente al **1%** por canal.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

La siguiente gráfica discrimina el total de peticiones registradas por la entidad de acuerdo con su tipología. Según los datos analizados del mes de **marzo**, el **95,08%** de las peticiones registradas corresponden a **derechos de petición de interés particular**. Asimismo, es importante mencionar que se recibió **1** denuncia por presuntos actos de corrupción, la cual conforme al procedimiento interno y a la Directiva Conjunta 001 de 2021 - expedida por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital, fue validada y gestionada por la Oficina de Control Interno Disciplinario, dando traslado a la misma a las entidades competentes para su trámite correspondiente.



Gráfica 3. Peticiones recibidas según tipología



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

En el marco del presente informe, se hace importante tener en cuenta la definición de tipologías definidas dentro del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha:

CONSULTA: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción.

Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

FELICITACIÓN: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

SOLICITUD DE COPIA: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

QUEJAS: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMOS: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

SUGERENCIA: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Para el presente período, no se registró solicitudes de acceso a la información.

5. VEEDURIAS CIUDADANAS

Las Veedurías Ciudadanas tienen como objetivo vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, los cuales

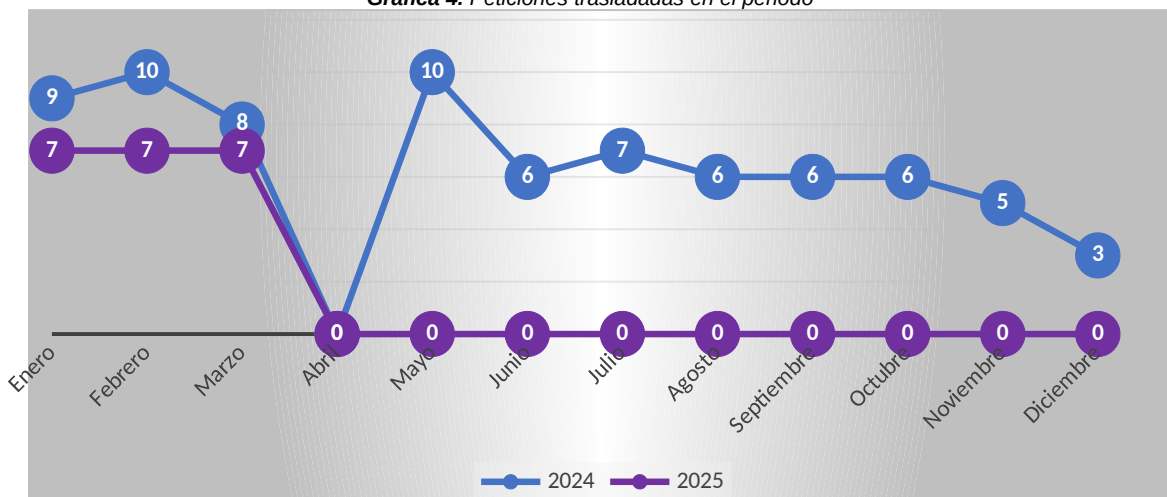


señalan: “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos, esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”. Para el mes de análisis **no se registraron** solicitudes de veeduría ciudadana.

6. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR TRASLADO O ASIGNADAS POR BOGOTÁ TE ESCUCHA

Así mismo, del total de peticiones que ingresaron a la entidad en el mes de **marzo**, **7 peticiones** se recibieron en el Sistema por traslado de otras entidades distritales o fueron asignadas porque el ciudadano las registró y remitió directamente en el aplicativo, las cuales se registraron a su vez de forma manual en el Gestor documental Orfeo con el que cuenta la entidad.

Gráfica 4. Peticiones trasladadas en el periodo



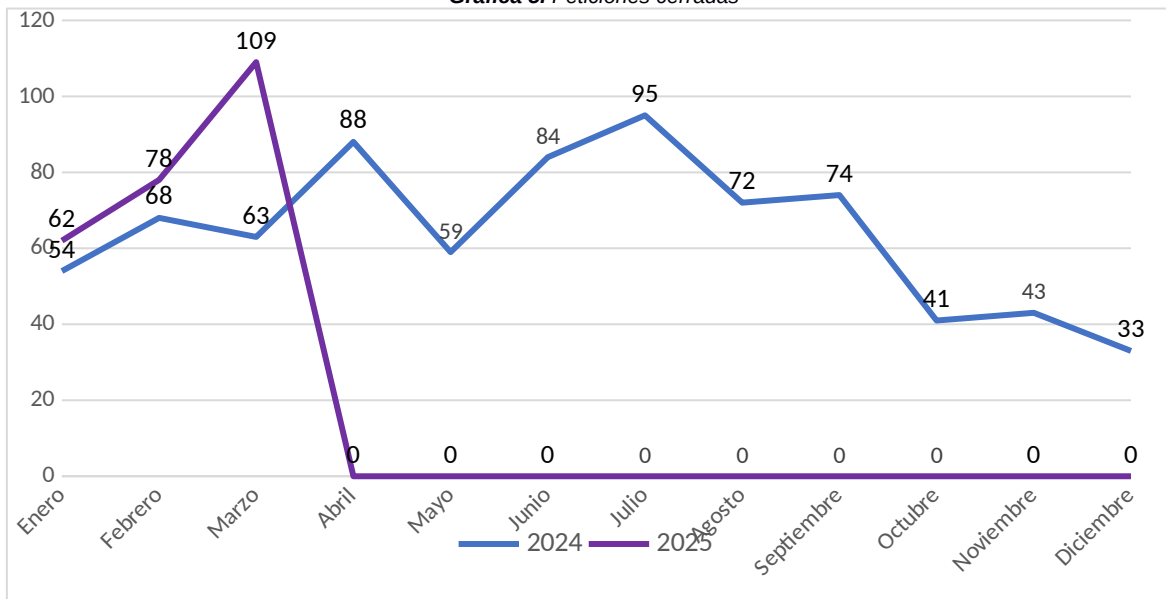
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

7. PETICIONES CERRADAS

Durante **marzo de 2025**, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) respondió un total de **109 peticiones** ciudadanas. Comparativamente, se presentó un aumento del **73%** de peticiones con respecto a **marzo de 2024**. Por otro lado, se evidencia también un aumento de **31** peticiones cerradas en relación con el mes anterior (**febrero de 2025**) lo que equivale a un **39.7%** más en referencia a dicho período, como se observa en el siguiente gráfico:



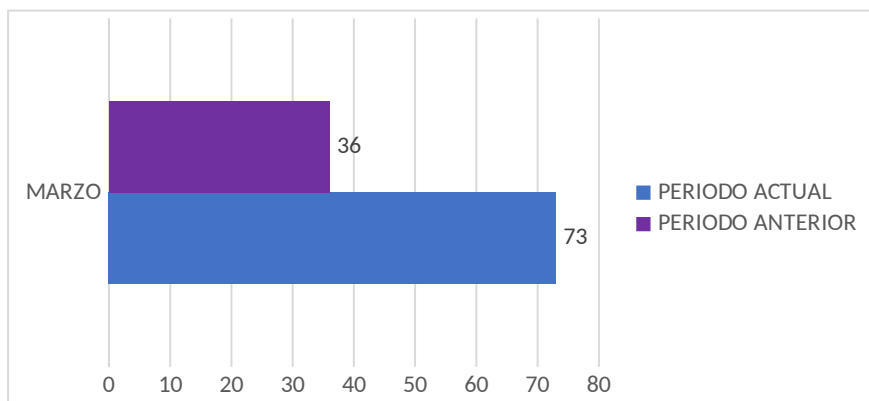
Gráfica 5. Peticiones cerradas



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

La siguiente gráfica nos muestra, del total de requerimientos respondidos (gestionados y cerrados) durante el periodo del presente informe (**marzo de 2025**), cuántos corresponden a requerimientos que llegaron en el mismo mes (**marzo de 2025**) y cuántos a requerimientos que llegaron en el mes anterior (**febrero de 2025**); sin querer esto indicar que se hayan tramitado por fuera de los tiempos normativos de ley.

Gráfica 6 Peticiones tramitadas que se recibieron en el presente periodo o en el periodo anterior



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

8. CATEGORIAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer las categorías y subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, toda vez que reflejan los servicios y procesos administrativos de principal interés para los usuarios y grupos de valor, así como determinar las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a mitigar el impacto proveniente de riesgos materializables asociados a los mismos.

Con base en las **109 respuestas** emitidas durante el mes de **marzo de 2025**, por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA), se detallan las categorías y subtemas más reiterados en la entidad:

Tabla 1. Categorías y subtemas de PQRSD gestionadas por la FUGA en marzo de 2025

Categoría subtema	Subtema	Participación Subtema	Peticiones
CONVOCATORIAS	PROGRAMA DE ESTIMULOS	49,54%	54
OFERTA ARTISTICA Y CULTURAL	PROGRAMACION ARTISTICA Y CULTURAL.	11,01%	12
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	GESTION CONTRATISTAS	6,42%	7
	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4,59%	5
PRESTAMO Y USO DE EQUIPAMIENTOS CULTURALES FUGA	AUDITORIO Y MUELLE	8,26%	9
DISTRITOS CREATIVOS Y ECONOMIA NARANJA	BRONX DISTRITO CREATIVO.	7,34%	8
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	6,42%	7
ARTES PLASTICAS Y VISUALES	COLECCION FUGA	3,67%	4
ASUNTOS FINANCIEROS	TEMAS FINANCIEROS	1,83%	2
GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	0,92%	1
Total general		100,00%	109



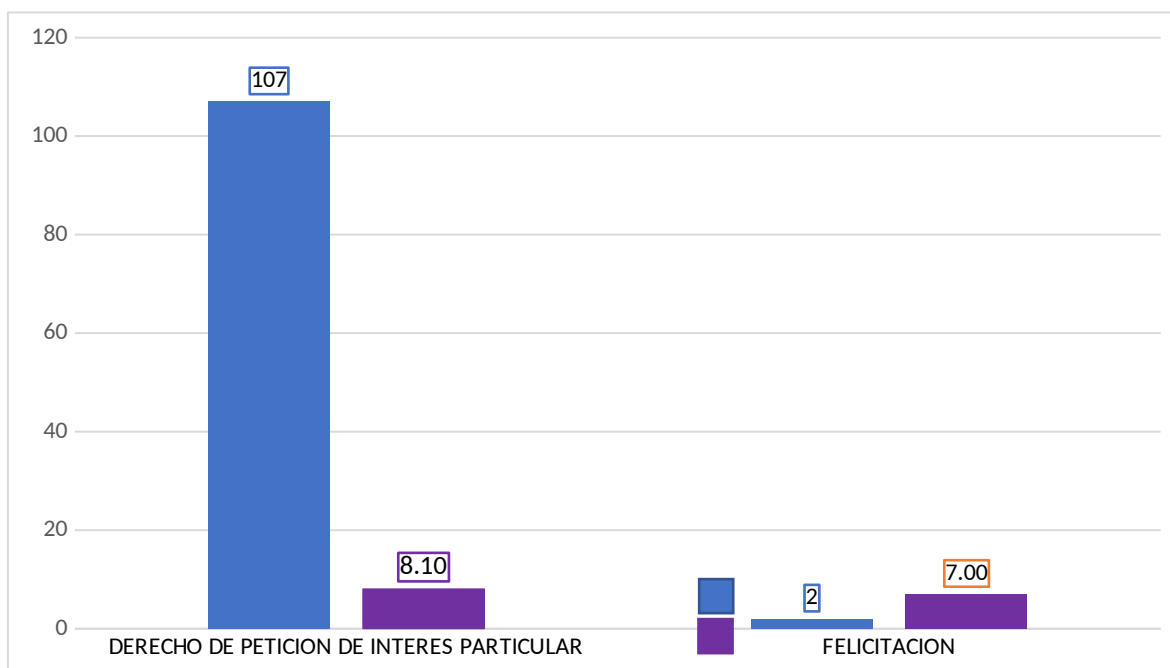
Para la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA), las categorías más reiteradas son, en primer lugar: *Convocatorias*” (**49,54%**), en segundo lugar, *“Oferta artística y cultural”* y *“Talento humano y contratación”* con (**11,01%**) cada uno, y en tercer lugar *“Préstamo y uso de equipamientos culturales fuga”* con (**8,26%**).

En cuanto a los subtemas más reiterados para este mes son *“Programa de estímulos”* (**54 PQRS**; **49,54%**), *“Programación artística y cultural”* (**12 PQRS** **11,01%**), seguido por *“Auditorio y muelle”* (**9 PQRS** **8,26%**).

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA

En este punto se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, la información presentada en la gráfica corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atendieron.

El tiempo promedio total para el cierre de PQRS ciudadanas, correspondientes a este periodo fue de **8,08 días**, lo cual indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.



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

10. CARACTERIZACION POR TIPO DE PETICIONARIO

De las **109 PQRS** objeto de cierre durante el mes de **marzo**, el **88,1%** fueron realizadas por personas naturales y el **11%** por personas jurídicas

Tipo de persona	No. de Peticiones	Participación
Natural	96	88,1%
Jurídica	12	11%
En blanco	1	0,9%
Total general	109	100%

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

11. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, se desarrolló un protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas, con el cual se busca realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna. Para dicho análisis, se tuvo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General, que señala, entre otros aspectos, que las respuestas a las peticiones deben cumplir con los siguientes parámetros:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

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

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



A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas de acuerdo con las respuestas analizadas en el muestreo realizado en el mes de febrero.

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **23** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **0 (0%)** presentaron observaciones, en este orden, el índice de calidad para el mes de febrero es de **100%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2025 es del **100%**.

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS												
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	23	23	0	23	0	23	0	23	0	23	0	0
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		100%	Excelente	INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:				0%	OBSERVACIONES CLICK AQUI PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS			
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA											86%	

Fuente: Evaluación mensual de calidad. Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Secretaría General

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis no presenta peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

12. CONCLUSIONES

1. Tanto el sistema de alertas semanales institucionales como el de alertas individuales diarias sobre PQRSD a punto de cumplir el término legal de resolución, fueron documentadas, aprobadas e incluidas por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), dentro de los instrumentos de control correspondientes a los procedimientos del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, lo cual



formaliza la ejecución de dichas actividades a nivel interno.

2. Desde el área de Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, se continúa utilizando la interoperabilidad entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha y la herramienta informática Orfeo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA), con el fin de generar una sincronía en la fase de radicación de las PQRSD que ingresan a la entidad, de modo tal, que las mismas queden registradas en ambos sistemas, evitando duplicidad en el procedimiento.
3. A partir de la identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas, desde el área de Comunicaciones y Prensa se está realizando la documentación y publicación semanal de la agenda cultural en la página web de acuerdo con los procedimientos y controles del proceso de Gestión de Comunicaciones de la FUGA; lo que garantiza el acceso permanente de esta información para la ciudadanía
4. Por otro lado, en aras de mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía y la posibilidad de solución inmediata de consultas de los ciudadanos, se atendieron **38** peticiones con respuesta inmediata por el canal institucional WhatsApp; no obstante, estas solicitudes no se registran en la plataforma Bogotá te escucha, de acuerdo a lo estipulado en el manual para la gestión de peticiones ciudadanas, el cual establece: "cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública.

Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas".

5. Cada vez es más evidente el posicionamiento de los canales virtuales que ofrece la entidad para que los ciudadanos se comuniquen con la FUGA sin necesidad de desplazarse, ahorrando en costos ambientales, de tiempo y de dinero.
6. En cumplimiento a la acción de mejora formulada para el proceso, durante lo transcurrido del 2025, se han venido realizando capacitaciones dirigidas a los enlaces de PQRS de cada proceso, con el fin de reforzar sus conocimientos en la gestión de PQRS, conforme a la Ley 1755 de 2015. Estas capacitaciones



también incluyen el manejo del sistema de Gestión Documental Orfeo y la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas, basándose en las observaciones realizadas en los informes internos generados por el área y la OCI.

Documento 20252300041523 firmado electrónicamente por:

Liliana Patricia

Hernández Hurtado

Subdirectora de Gestión Corporativa

Subdirección de Gestión Corporativa

Fecha firma: 16-04-2025 19:05:26

Martha Isabel Rivera

Rojas

Contratista

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 21-04-2025 09:19:59

Gala Margarita Forero

Yanquén

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 21-04-2025 09:08:50

Fecha firma: 21-04-2025 09:08:50

Natalia Ybett Lozano

Contratista

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 21-04-2025 09:55:14



b293b718abddb5ab0f4d17254850ab73f2c8f399db57e785128025bd42e13d84

Código de Verificación CV: 41156



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

