

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA



Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

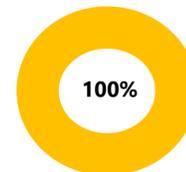


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía de la FUGA ha garantizado el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), ejecutando acciones del plan correspondiente, en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y de la Comisión Intersectorial. En la PPDSC se cumplieron tres acciones clave: establecer un objetivo estratégico, adoptar el Manual de Servicio a la Ciudadanía e incluir un capítulo de servicio a la ciudadanía en la rendición de cuentas. En el PTEP se avanzó en seis subcomponentes relacionados con accesibilidad, canales de escucha, lenguaje incluyente y cualificación en servicio. Para el Plan de Acción de la Comisión Intersectorial se implementó una estrategia de apropiación del protocolo de lengua de señas para mejorar la comunicación con personas sordas. Todas las acciones fueron cumplidas en su totalidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025 se realizaron dos reuniones de seguimiento al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con participación activa de la Defensora. En estas se socializaron los resultados del FURAG y los avances en las políticas de Servicio al Ciudadano (mejoras en la señalética, accesibilidad, documentos web, videos accesibles y resultados de encuestas); Transparencia (97,69% de cumplimiento del PTEP y propuesta de evaluación a la página web); Participación (designación de 8 gestores y revisión del plan); y Racionalización de Trámites (mejora administrativa frente a la OPA).

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

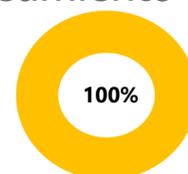


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la FUGA continuó con la contratación del personal para fortalecer el Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con el Plan Anual de Adquisiciones y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral. Se suscribieron 7 contratos (FUGA-31, 57, 85, 96, 24, 88 y 90 de 2025) orientados al desarrollo e implementación de iniciativas del proceso de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, se cuenta con una Profesional Universitaria de carrera administrativa (Grado 1, Código 219) apoya desde planta el cumplimiento de los compromisos institucionales vinculados a los planes y programas de la entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se avanzó significativamente en las recomendaciones relacionadas con accesibilidad e inclusión; se mantuvo el apoyo de una intérprete en Lengua de Señas Colombiana (LSC) en varias actividades y eventos. Se cerraron tres acciones de mejora (accesibilidad física, calidad y atención en redes sociales) y se actualizaron documentos clave del servicio al ciudadano. Se implementaron videos en LSC para la encuesta de satisfacción y canales de escucha, se capacitó al equipo en accesibilidad documental con apoyo del INCI y se actualizó el procedimiento de gestión de comunicaciones. Se recomienda seguir fortaleciendo la accesibilidad física y digital, revisar periódicamente los documentos bajo lenguaje claro, optimizar los canales de PQRS y continuar con el acompañamiento de la intérprete en más espacios. Cumplimiento del 100%.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

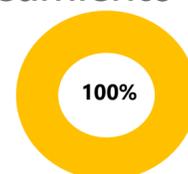


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La FUGA cuenta con el Procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas SC-PD-01), actualizado en el primer semestre de 2025, que establece los canales y la gestión de las PQRSD. En su página web está disponible el botón "Denuncie actos de corrupción", vinculado con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas. En el marco del PTEP, la entidad implementa actividades y estrategias para prevenir actos de corrupción. No se registraron denuncias contra funcionarios o contratistas durante este periodo. Asimismo, aunque se han identificado riesgos de corrupción, no se han materializado ni se evidencian alertas al respecto.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la FUGA actualizó a su versión 14 el procedimiento SC-PD-01 de Gestión de Peticiones Ciudadanas, con el objetivo de mejorar la calidad en las respuestas a las PQRSD. La actualización fue comunicada a todas las áreas y socializada formalmente con los enlaces de PQRSD. Se implementaron alertas semanales sobre peticiones pendientes e informes mensuales sobre la gestión y calidad de las respuestas, con observaciones dirigidas a los líderes de proceso. Estos informes, presentados por la Defensora de la Ciudadanía en reuniones de tráfico y comité directivo, han servido como insumo para generar espacios de retroalimentación, reflexión y mejora continua.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, se elaboró y publicó el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2024, el cual fue presentado ante el Comité Directivo el 27 de febrero. Este informe incluyó recomendaciones y observaciones sobre la calidad de las respuestas a las PQRSD. La Defensora ha promovido espacios de reflexión sobre estas recomendaciones en reuniones semanales con el equipo directivo y ha brindado acompañamiento permanente para asegurar el cumplimiento de los criterios de calidad. También se hizo seguimiento en reuniones periódicas con el equipo de servicio al ciudadano (06/03, 27/03, 03/04, 01/05 y 26/06). Adicionalmente, el 15 de enero se realizó una mesa de trabajo con áreas misionales para mejorar la entrega de información clara y oportuna. Como resultado, la calidad de las respuestas alcanzó un 99% en la evaluación de la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



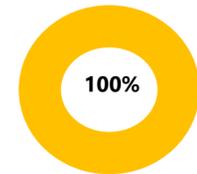
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Defensora de la Ciudadanía continúa en funciones. Sus datos fueron reportados previamente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en el Informe del segundo trimestre de 2024, en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. No ha habido cambios en la designación de la subdirectora de Gestión Corporativa, por lo que sigue vigente la Resolución 19 de 2021 que oficializa dicha designación.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

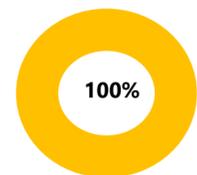


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, se han realizado dos campañas de sensibilización a través de la difusión de dos videos en lengua de señas y con audio sobre los canales de atención y el Defensor de la Ciudadanía. Estos están disponibles en YouTube, Facebook y Twitter así como en la página web institucional y en las pantallas de la FUGA. Asimismo, se actualizó la información sobre atención presencial en la página web, incorporando detalles que facilitan el acceso a personas con movilidad reducida.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la FUGA desarrolló diversas actividades de sensibilización y capacitación en el marco del Plan Estratégico de Talento Humano. Se abordaron temas clave como la elaboración de documentos accesibles, servicio ciudadano incluyente, enfoque diferencial, atención a personas con discapacidad (incluyendo cultura sorda con apoyo del INSOR), lenguaje incluyente, braille y atención a personas con discapacidad visual. También se realizaron inducciones sobre servicio al ciudadano, derechos de petición, calidad de las respuestas, normatividad y gestión de PQRSD. Además, se capacitó al equipo en el Manual de Servicio a la Ciudadanía (07/05) y en la Directiva 004 sobre atención de PQRSD en redes sociales (20/03). De enero a junio, se difundieron frases básicas y de orientación en Lengua de Señas Colombiana a través de la revista interna, para mejorar la atención a personas sordas y entre tanto se establece comunicación con la interprete.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

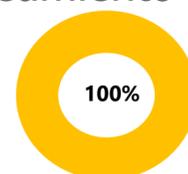


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

1. El equipo de atención al ciudadano ha participado en las sesiones de cualificación de los siguientes ciclos: Conoce y conecta con la ciudadanía, Explorando mis emociones en el servicio, Protocolos de servicio a la ciudadanía, se participó en las capacitaciones del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas: Capacitación funcional para administradores del sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha 28-04-2025, Capacitación de administradores (reportes) del sistema de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha 15-05-2025, Capacitación funcional para administradores del sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha 10-04-2025. Se participó en las Sesiones de Relacionamiento con la Ciudadanía: Generalidades del relacionamiento con la ciudadanía 22-05-2025 y Operación del Modelo distrital de relacionamiento integral con la Ciudadanía 10-06-2025.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La FUGA dispone de los siguientes canales de atención: Presencial (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Ventanilla Única de Correspondencia, Buzones de sugerencias); Virtual (Oficina Virtual de Correspondencia, correo institucional, WhatsApp, formulario web); Redes sociales (Instagram: fundaciongilbertoalzate, Facebook: FugaBog, Twitter: FugaBogota, YouTube: FundAlzate, TikTok: @fuga_bog); y Telefónico (Línea 195 y línea institucional 4320410). Para fortalecer estos canales, se incorporó la grabación de la política de tratamiento de datos en el IVR y se diseñaron encuestas con códigos QR para evaluar la atención. En el Plan de Acción 2025 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía se implementó una estrategia de apropiación del protocolo de lengua de señas, con videos en LSC para la encuesta de satisfacción y el primer contacto en los puntos de servicio con la interprete. Estas acciones fueron socializadas con los colaboradores y se incluirán en el Manual de Servicio al Ciudadano. También se incorporó un sistema de turnos digitales para la atención presencial.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

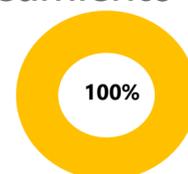


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la FUGA realizó dos reuniones en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con participación de la Defensora de la Ciudadanía. El objetivo fue presentar al comité directivo los avances en cada política. En la primera reunión se revisaron los avances en Racionalización de Trámites, destacando la inclusión de la estrategia OPA (uso de salas de exposición), la mejora del instructivo del banco de proyectos y del procedimiento de exposiciones, y la propuesta de una nueva ruta de acceso a través de la plataforma SICON. En la segunda reunión se socializaron los avances del plan de trabajo de la OPA y los resultados del FURAG, cuyo puntaje fue bajo debido a un error de bloqueo en el aplicativo. A pesar de esto, se están implementando recomendaciones para mejorar el desempeño en 2025.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



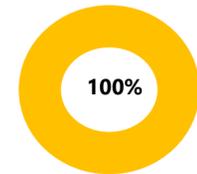
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía participa activamente en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, donde presenta los avances relacionados con las cuatro políticas que integran el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Durante el primer semestre de 2025 se realizaron dos mesas técnicas. Los avances del primer trimestre fueron presentados en la reunión del comité el 30 de abril de 2025 y los del segundo trimestre fueron presentados en la sesión del 31 de julio de 2025. Se anexan actas de las reuniones de la mesa y la del comité del I trimestre.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Se asiste a las dos reuniones de la Comisión intersectorial 18-03-2025 y el 29-05-2025, se anexan actas.