

## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

## GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME PQRSD ENERO DE 2026

**Decreto Distrital 371 de 2010**

**Febrero de 2026**



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](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
Teléfono: +60(1) 432 04 10  
Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCION.....	4
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.....	5
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	6
5. VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
6. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR TRASLADO O ASIGNADAS POR BOGOTÁ TE ESCUCHA.....	7
7. PETICIONES CERRADAS.....	7
8. CATEGORIAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	9
10. CARACTERIZACION POR TIPO DE PETICIONARIO.....	11
11. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	11
12. CONCLUSIONES.....	12

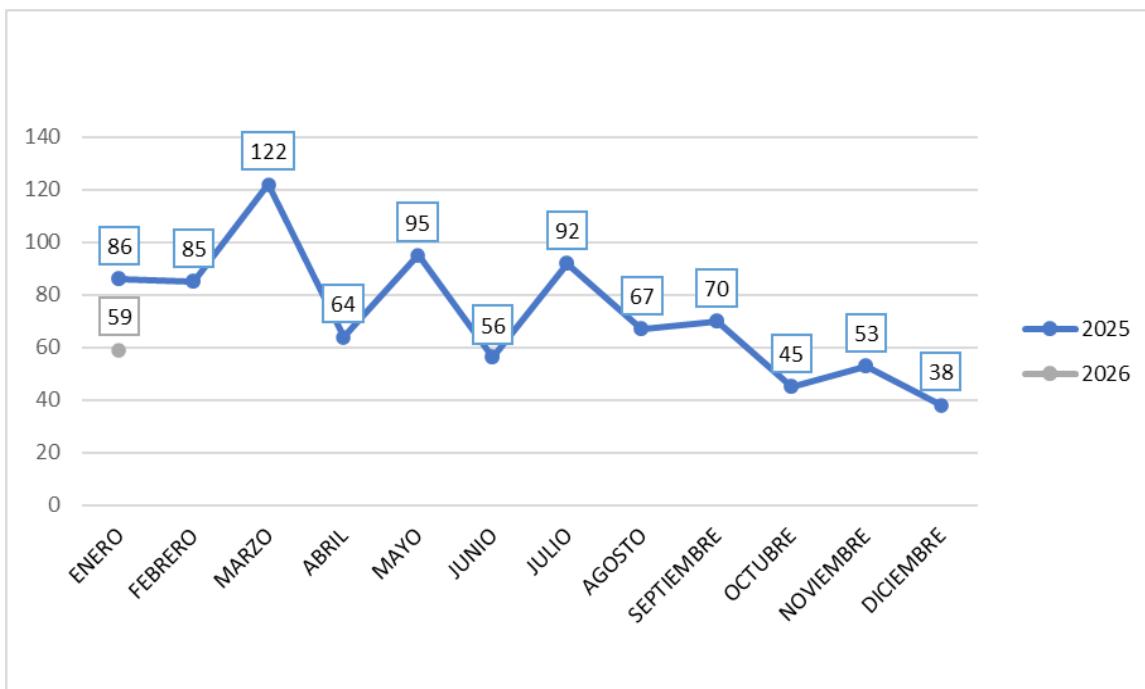
## INTRODUCCIÓN

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 **enero** de 2026, 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 **enero de 2026**, ingresaron un total de **cincuenta y nueve (59)** 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 **enero** hubo una disminución de **31.4%** comparado con el total de peticiones recibidas en el mismo mes del año **2025**. De igual manera, en comparación con el mes inmediatamente anterior (**diciembre 2025**), se observa que el número de PQRSD **aumentó** en **21**, lo que se traduce en una variación del **55.3%** respecto a este.

Cabe anotar que, durante el mes de **enero** no se presentaron fallas de interoperabilidad entre el Orfeo como Gestor Documental de la entidad y el Sistema Bogotá Te Escucha.

## 2. CANALES DE INTERACCION

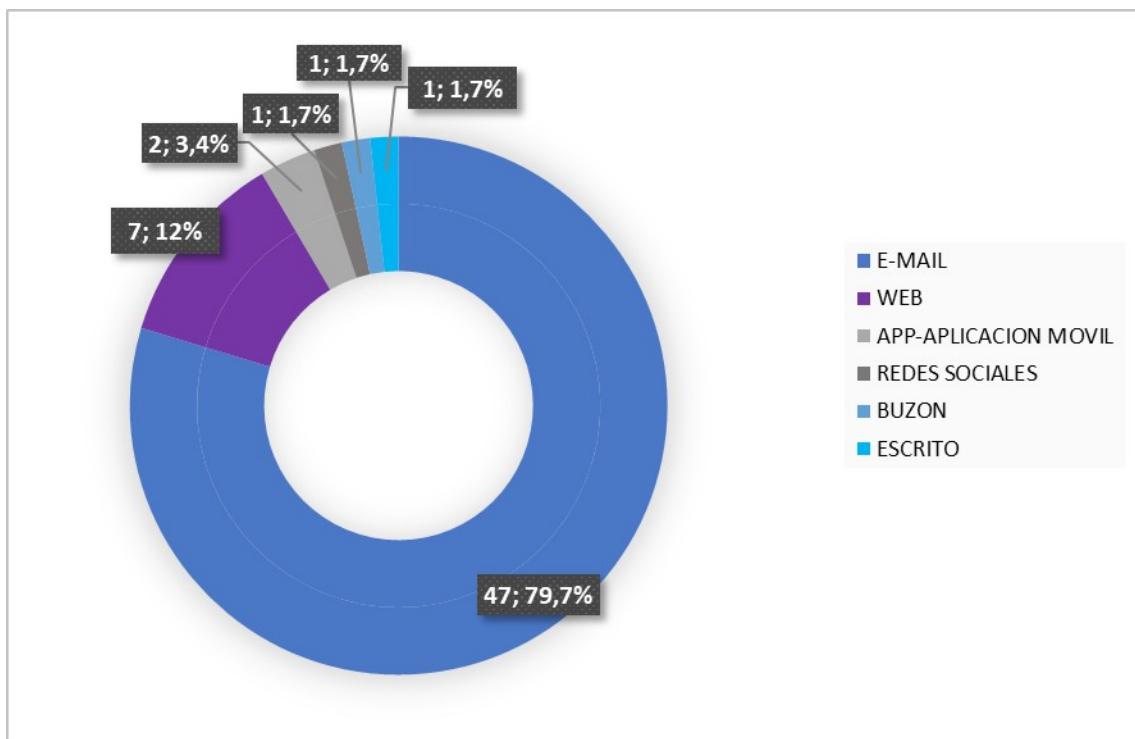
El siguiente análisis corresponde a los canales de interacción contemplados en el Decreto 197 de 2014 - Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, en la que se discrimina el total de peticiones registradas de acuerdo con el canal de ingreso, indicando así el nivel de uso de los canales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

**Gráfica 2.** Canales de interacción



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia  
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp 32227306238  
 Oficina virtual de correspondencia: [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)  
 Teléfono: +60(1) 432 04 10  
 Información: Línea 195  
[www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co)





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

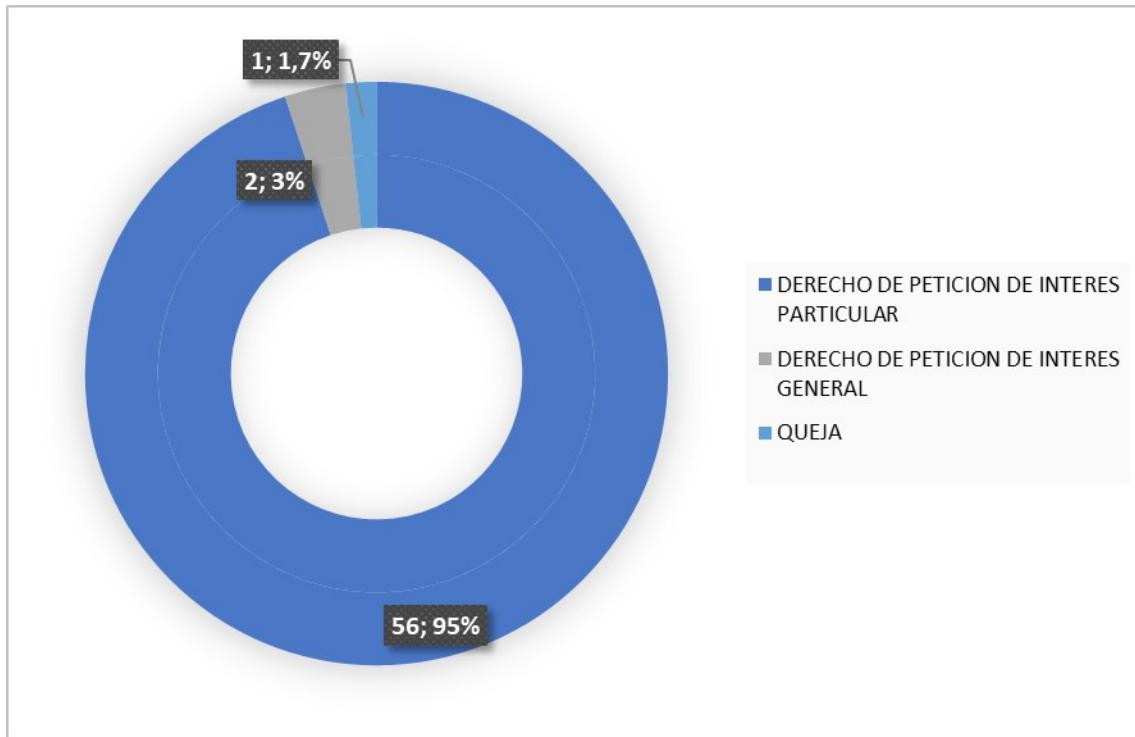
Durante el mes analizado, el canal con mayor participación fue el **e-mail** (correo electrónico de la oficina virtual de correspondencia [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)) con 47 registros, lo que representa el 79,7% del total de peticiones recibidas. En segundo lugar, se ubicó el canal **web** con 7 peticiones, lo que representa el (12%). En tercer lugar, el canal de la aplicación móvil **WhatsApp**, registró 2 solicitudes, lo que representa el (3,4%).

Finalmente, los canales de **redes sociales, buzón y escrito** registraron un (1) solicitud cada uno, equivalente al (1,7%) del total de peticiones, respectivamente.

### 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 **enero**, el 95% de las peticiones registradas corresponden a **derechos de petición de interés particular**.

**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 registraron** solicitudes de acceso a la información.

#### 5. VEEDURIAS CIUDADANAS

Las Veedurías Ciudadanas tienen como propósito ejercer control social sobre la gestión pública, de conformidad con el artículo 270 de la Constitución Política y

con los artículos 100 de la Ley 134 de 1994 y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, los cuales establecen que deben vigilar la administración de los recursos públicos, especialmente su asignación, presupuestación, aprobación y distribución, conforme a la normativa vigente y a los planes adoptados. Para el mes analizado **no se registraron** solicitudes relacionadas con este mecanismo de participación.

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

Gráfica 4. Peticiones trasladadas en el periodo



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

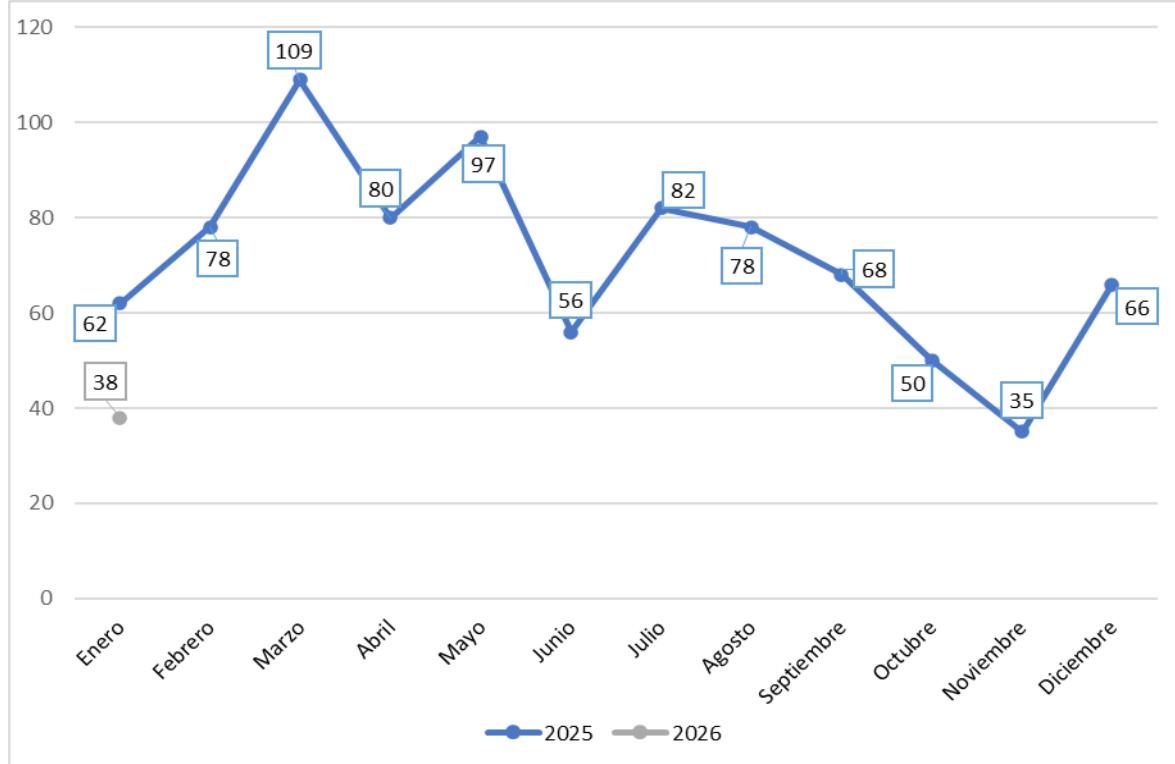
Así mismo, del total de peticiones que ingresaron a la entidad en el mes de **enero**, **8 peticiones** se recibieron en el Sistema por traslado de otras entidades distritales o fueron asignadas porque el ciudadano las registró y remitió directamente en el aplicativo, las cuales se registraron a su vez de forma manual en el Gestor documental Orfeo con el que cuenta la entidad.

## 7. PETICIONES CERRADAS

Durante **enero de 2026**, la Fundación Gilberto Álvarez Avendaño (FUGA) respondió un total de **38 peticiones** ciudadanas. Comparativamente, se presentó una disminución del **38,7%** de respuestas a peticiones con respecto a **enero de 2025**. Por otro lado, se evidencia también una disminución de **28** peticiones cerradas en relación con el mes anterior (**diciembre de 2025**) lo que equivale a un **42,4%** menos en referencia a dicho período, como se observa en el siguiente gráfico:



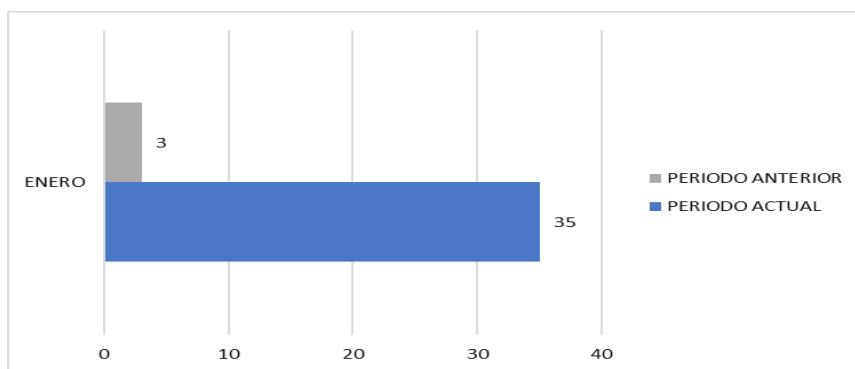
Gráfica 5. Peticiones cerradas



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 (**enero de 2026**), cuántos corresponden a requerimientos que llegaron en el mismo mes (**enero de 2026**) y cuántos requerimientos que llegaron en el mes anterior (**diciembre 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.



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](http://www.fuga.gov.co)



## 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 **38 respuestas** emitidas durante el mes de **enero de 2026**, por la Fundación Gilberto Álzate 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 enero de 2026

Categoría subtema	Subtema	Participación Subtema	Peticiones
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	GESTION CONTRATISTAS	23,7%	9
	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	7,9%	3
CONVOCATORIAS	PROGRAMA DE ESTIMULOS	21,1%	8
OFERTA ARTISTICA Y CULTURAL	PROGRAMACION ARTISTICA Y CULTURAL.	13,2%	5
GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	10,5%	4
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10,5%	4
ASUNTOS FINANCIEROS	TEMAS FINANCIEROS	7,9%	3
DISTRITOS CREATIVOS Y ECONOMIA NARANJA	BRONX DISTRITO CREATIVO.	5,3%	2
<b>Total general</b>		<b>100,00%</b>	<b>38</b>

Para la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA), las categorías más reiteradas son, en primer lugar: “*Talento Humano y Contratación*” (31,6%), en segundo lugar, “*Convocatorias*” (21.1%) y en tercer lugar “*Oferta artística y cultural*” (13,2%). En cuanto a los subtemas más reiterados para este mes son “*Gestión Contratistas*” (9 PQRSD; 23,7%) “*Programa de estímulos*” (8 PQRSD; 21.1%), seguido por “*programación artística y cultural*” (5 PQRSD 13.2%).

De acuerdo con la clasificación de los temas atendidos en los cuatro (4) escenarios de interacción establecidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento

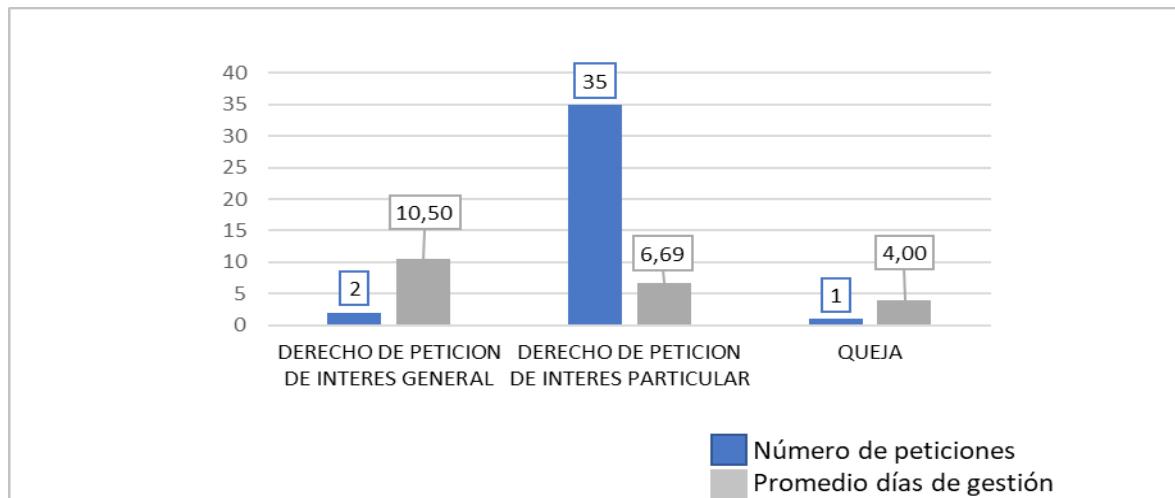


Integral con la Ciudadanía —Información, Consulta, Trámite y Participación—, durante el periodo evaluado no se registraron solicitudes relacionadas con dichos escenarios, evidenciándose que la atención se concentró en otros tipos de requerimientos gestionados por la entidad.

## 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 PQRSD ciudadanas, correspondientes a este periodo fue de **6,8 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.

## 1. CARACTERIZACION POR TIPO DE PETICIONARIO

De las **38 PQRSD** objeto de cierre durante el mes de **enero**, el **84%** fueron realizadas por personas naturales y el **13%** por personas jurídicas

Tipo de persona	No. de Peticiones	Participación
Natural	32	84%
Jurídica	5	13%
En blanco	1	3%

<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>
----------------------	-----------	-------------

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

## 11. CALIDAD 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 **diciembre**.

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de 24 respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales 0 (0%) presentaron observaciones, en este orden, el índice de calidad para el mes de diciembre 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		Total Peticiones con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
FUNDACIÓN GILBERTO	24	24	0	24	0	24	0	24	0	24	0	0
100% INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:		100%	Excelente	INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:				0%	OBSERVACIONES CLICK AQUÍ PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS			
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA							88%					

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 realizan la invitación a mantener las acciones correctivas y preventivas que han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

## 12. CONCLUSIONES

1. El sistema de alertas semanales sobre PQRSD pendientes de respuesta y próximas a cumplir sus términos de ley, se documentó como punto de control en el procedimiento de SC-PD-01 Gestión de Peticiones Ciudadanas del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, formalizando su aplicación



interna.

2. El área de Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño 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), para sincronizar la radicación de las PQRSD, garantizando su registro simultáneo en ambos sistemas y evitando duplicidades
3. A partir de la identificación de las peticiones ciudadanas más recurrentes, el área de Comunicaciones y Prensa publica semanalmente la agenda cultural en la página web, conforme a los procedimientos y controles del proceso de Gestión de Comunicaciones de la FUGA; garantizando así el acceso permanente de esta información para la ciudadanía
4. Con el fin de mejorar la calidad del servicio y brindar soluciones inmediatas a la ciudadanía, se atendieron siete (7) peticiones con respuesta inmediata a través del canal institucional de WhatsApp. Estas solicitudes no se registran en la plataforma Bogotá te Escucha, conforme al manual de gestión de peticiones ciudadanas, que establece que las solicitudes verbales resueltas en primer nivel —en aplicación de los principios de inmediatez y celeridad— no requieren registro en el sistema, lo cual además contribuye a reducir la carga administrativa de las áreas misionales frente a requerimientos reiterativos o de fácil solución.
5. Frente al uso de los canales para la interposición de PQRSD, se evidencia un creciente posicionamiento de los canales virtuales dispuestos por la entidad, los cuales permiten a la ciudadanía comunicarse con la FUGA sin desplazamientos, optimizando tiempos y reduciendo costos económicos y ambientales.
6. Por último, se recomienda revisar oportunamente las peticiones registradas en el aplicativo ORFEO, a fin de asegurar que los traslados a las entidades competentes se realicen dentro del plazo legal de cinco (5) días hábiles, conforme a la normativa vigente.

**Documento 20262300023653 firmado electrónicamente por:**

**Liliana Patricia**

Subdirectora de Gestión Corporativa

**Hernández Hurtado**

Subdirección de Gestión Corporativa

Fecha firma: 16-02-26 20:11:51

**Natalia Ybett Lozano**

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 17-02-26 09:41:50

Fecha firma: 17-02-26 09:41:50

**Martha Isabel Rivera**

Contratista

**Rojas**

Gestión Documental y Atención al Ciudadano



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](http://www.fuga.gov.co)





Radicado: 20262300023653

Fecha: 16-02-2026

Pág. 15 de 15

**Gala Margarita Forero  
Yanquén**

Fecha firma: 17-02-26 08:49:05

Profesional

Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha firma: 17-02-26 08:39:16



b996f5331a23a8580b08f8b8dca6c5288b635025e49876cd9575622a619fea9c

Código de Verificación CV: 685b0



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](http://www.fuga.gov.co)

