

Defensor de la Ciudadanía

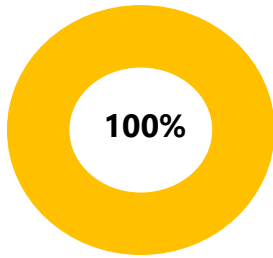
Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA



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



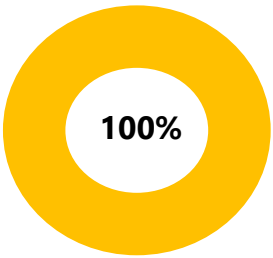
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La entidad avanzó en la implementación de las acciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía en el PTEP y el MIPG, alcanzando un cumplimiento del 100 %. En el monitoreo realizado el 9 de julio por la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor, se obtuvieron los siguientes resultados por canal de atención: presencial 93,9 %, virtual 87,5 % y telefónico 88,2 %, para un cumplimiento global del 89,9 %.

Con base en estos resultados, se formuló un plan de trabajo bajo el liderazgo de la Defensora de la Ciudadanía, del cual se ejecutó el 80% de las acciones, quedando una en proceso a enero de 2026 (mapas en alto relieve). En relación con la PPDSC, para el segundo semestre se reportó el 100 % de cumplimiento de las tres acciones estratégicas, las cuales ya habían sido ejecutadas y cumplidas durante el primer semestre.

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

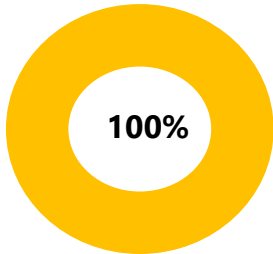
Durante el segundo semestre se realizó la tercera reunión de la Mesa de relacionamiento para el seguimiento, en la cual se presentaron los avances por política: Servicio al Ciudadano, con mejoras en los canales, espacios de relacionamiento y procesos de cualificación en servicio; Trámites, con avances en la estrategia de racionalización de la OPA y seguimiento a la brecha identificada en el FURAG; Transparencia, con avances en el PTEP y Participación con la ejecución del plan de participación. La reunión de cierre de la vigencia 2025 de la Mesa de Relacionamiento está programada para el 29 de enero de 2026, debido a temas de contratación de los representantes designados por cada política.

Adicionalmente, se midió el Índice INCIDE, cuyos resultados por dimensión fueron: Modelo de Relacionamiento 73,56 %, Acceso a la Información Pública 77,20 %, Acceso a Bienes y Servicios 48,54 % y Participación Ciudadana en la Gestión Pública 38,37 %, los cuales constituyen insumos para el fortalecimiento del modelo en 2026.

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

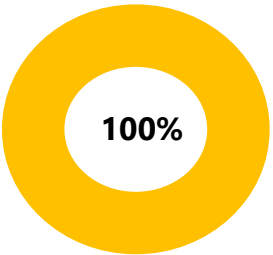


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, la FUGA mantuvo la contratación de 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 ocho contratos (FUGA-31, 57, 085, 154, 88, 90, 148 y 96 de 2025) orientados al desarrollo e implementación de iniciativas del proceso de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, una profesional universitaria de carrera administrativa (Grado 1, Código 219) apoyó desde la planta el cumplimiento de los compromisos institucionales. Los presupuestos asignados fueron: Servicio a la Ciudadanía \$262.377.348; Transparencia y Acceso a la Información Pública \$64.713.000; Participación Ciudadana \$60.860.000; y Racionalización de Trámites \$83.949.667, para un total aproximado de \$471.900.015. Los indicadores asociados corresponden al PTEP con un cumplimiento de 98%, Plan de Participación con un cumplimiento del 100%, Plan de trabajo estrategia Racionalización de Trámites y OPA cumplido al 100% y MIPG con un cumplimiento de 97,2%

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

Lineamiento 1

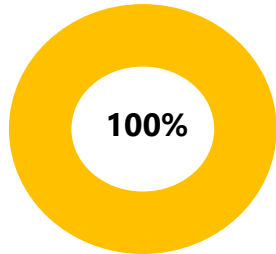


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad fortaleció la accesibilidad mediante capacitaciones del INCI para la elaboración de documentos compatibles con lectores de pantalla, lo cual se implementó con la publicación en la página web de la FUGA de la Carta del Trato Digno en formato accesible. En la Mesa de Relacionamiento, la Defensora de la Ciudadanía informó que Planeación definirá el lineamiento para priorizar documentos accesibles. Asimismo, el 100 % del equipo de Servicio a la Ciudadanía fue capacitado en lenguaje incluyente. Se elaboraron contenidos audiovisuales accesibles (subtítulos y lengua de señas) difundidos en televisores de las sedes y en las redes sociales. También se incorporaron códigos QR y videos en lengua de señas en las encuestas de satisfacción. En los monitoreos de la Dirección Distrital de Calidad se obtuvo un 87,5 % de accesibilidad al ingreso y un 96,7 % dentro del punto de atención. Se avanza en señalética accesible con braille y la instalación del aviso exterior. Adicionalmente, el Manual de Servicio a la Ciudadanía incluye recomendaciones para garantizar una comunicación clara y el Programa de Transparencia y Ética Pública contempla un subcomponente de lenguaje claro con un cumplimiento del 100 %.

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

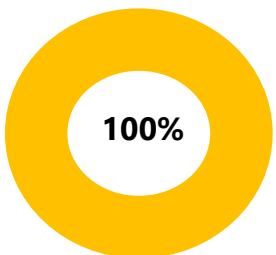
Durante el segundo semestre de 2025 se recibió una denuncia en julio, la cual fue validada y gestionada por la Oficina de Control Interno Disciplinario. Tras su validación, se re clasificó como derecho de petición de interés particular, ajuste reflejado en la base de datos de Bogotá Te Escucha en agosto, teniendo en cuenta que la solicitud fue radicada el 31 de julio.

Durante el segundo semestre, los canales más utilizados para la recepción de peticiones fueron el correo electrónico, con un 82,2 %, seguido del canal web, con un 7 %, y la aplicación móvil WhatsApp, con un 6 %. El tiempo promedio de respuesta a las PQRS fue de 7,9 días.

Asimismo, se continuó con la socialización de los canales de escucha a través de redes sociales y televisores institucionales. Se participó en un diálogo ciudadano realizado el 2 de diciembre y se brindó acompañamiento en dos espacios adicionales, efectuados el 16 y el 31 de julio, con el fin de orientar a la ciudadanía sobre su uso. Se socializaron los canales de interposición de denuncias mediante pieza gráfica remitida por comunicaciones vía correo electrónico.

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

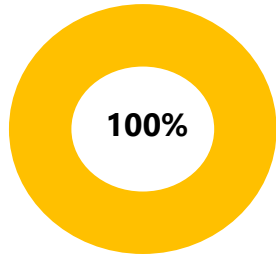
Durante el II semestre se gestionaron 379 respuestas a peticiones, todas solucionadas mediante respuesta definitiva. Los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor reflejaron un cumplimiento acumulado del 100 %.

De manera interna, la FUGA elaboró informes mensuales de calidad sobre las respuestas a las PQRSD, en los que se evaluó la totalidad de las respuestas, se formularon recomendaciones y se midió el cumplimiento de los criterios establecidos. Para este semestre se alcanzó un 96 % de cumplimiento.

El informe fue socializado por la Defensora de la Ciudadanía en las reuniones de tráfico con los directivos, con el fin de fortalecer la calidad de las respuestas. Adicionalmente, desde el proceso de Servicio al Ciudadano y atendiendo las recomendaciones de la Defensora, se realizaron capacitaciones al 100 % de los enlaces responsables. Asimismo, se desarrolló una pieza comunicativa difundida por correos institucionales y una publicación en la revista interna, con tips orientados a incentivar el cumplimiento de los criterios de calidad.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre, la FUGA recibió conforme a los 4 escenarios: cinco (5) solicitudes de información, una (1) consulta. La entidad no cuenta con trámites; sin embargo, dispone de una OPA para el préstamo y uso de las salas de exposición, de la cual se atendieron 16 peticiones. En materia de participación ciudadana, se atendió una (1) petición de veeduría ciudadana.

Para las convocatorias, se realizaron consultorios virtuales y presenciales con el fin de resolver inquietudes de la ciudadanía interesada. Asimismo, a través del canal de WhatsApp se gestionaron peticiones, brindando respuesta inmediata o realizando la radicación correspondiente según su complejidad.

Con el propósito de garantizar la oportunidad en las respuestas, se mantuvo la generación de alertas semanales sobre las peticiones pendientes mediante correo electrónico. Durante el periodo, se emitieron respuestas oportunas a las peticiones ciudadanas y se capacitó al cien por ciento (100 %) de los enlaces de PQRS, fortaleciendo el cumplimiento de los criterios de calidad en la emisión de respuestas.

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

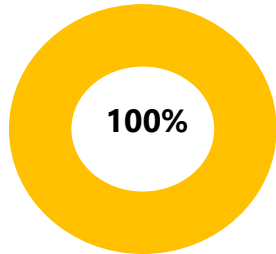


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Liliana Patricia Hernández Hurtado
Número de teléfono: 3118976788
defensordelciudadano@fuga.gov.co

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



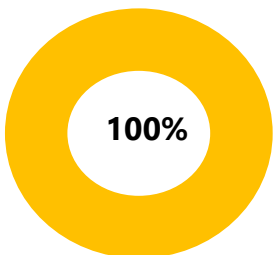
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025, la FUGA contó con una intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) vinculada al equipo de comunicaciones, lo que permitió fortalecer la accesibilidad en la divulgación de derechos, deberes y canales de atención. Gracias a esta estrategia, se desarrollaron espacios culturales con apoyo en lengua de señas y se produjeron contenidos audiovisuales accesibles, que incorporaron audio, subtítulos y traducción en LSC.

En este periodo se elaboraron tres videos orientados a la atención de personas con discapacidad auditiva a través de WhatsApp; un video de orientación y ubicación de la sede principal, proyectado en los televisores institucionales; y un video sobre los canales de comunicación, difundido en X, Instagram, YouTube y Facebook, y publicado en el sitio web institucional, en la sección de Atención y Servicio a la Ciudadanía. Asimismo, en noviembre se diseñó y difundió una pieza comunicativa sobre la Carta de Trato Digno a través de redes sociales la cual se encuentra en formato accesible publicado en página web. La socialización de la Carta de Trato Digno alcanzó 4.919 visualizaciones; los videos y piezas comunicativas registraron 409 visualizaciones, y el sitio web recibió 800 visitas.

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



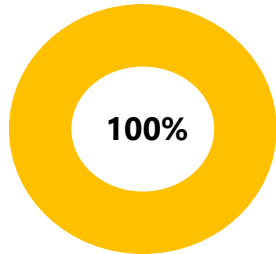
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, el equipo de Servicio al Ciudadano continuó la difusión de información clave a través de la revista interna de la FUGA, con el fin de fortalecer la apropiación institucional de la Política de Servicio al Ciudadano. En este periodo se abordaron temas como la satisfacción de la ciudadanía, el rol de la Defensora de la Ciudadanía, los términos de ley y enlaces oficiales de PQRS, los canales de comunicación y las encuestas de satisfacción. De igual manera, se realizaron capacitaciones presenciales dirigidas a los 17 enlaces de PQRS de los diferentes procesos de la entidad, orientadas a mejorar la calidad y coherencia de las respuestas institucionales, con evaluación de los aprendizajes en cada jornada. Adicionalmente, se socializó el proceso de Servicio al Ciudadano a tres funcionarios que ingresaron a la entidad, mediante una jornada virtual el 22 de julio y el 19 de septiembre y una sesión presencial el 20 de noviembre.

En materia de accesibilidad, se desarrollaron tres jornadas de capacitación con el INCI: dos virtuales, realizadas el 11 de julio sobre documentos accesibles (19 participantes) y el 25 de julio sobre interacción con personas con discapacidad visual (8 participantes), y una presencial el 20 de agosto sobre elaboración de documentos digitales accesibles en Word, con la participación de 25 colaboradores y funcionarios.

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

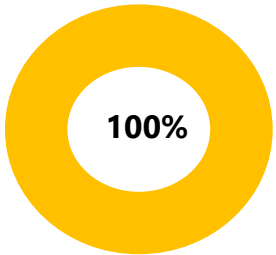


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, el equipo de Servicio al Ciudadano continuó participando en las capacitaciones lideradas por la Secretaría General, logrando la certificación de once (11) colaboradores y funcionarios como Cuidadores de la Confianza. Estas jornadas fueron programadas mediante el calendario institucional y socializadas a través de piezas comunicativas de invitación. En este periodo se participó en las jornadas de formación Expertos del Servicio, con cinco (5) asistentes; Protocolos del Servicio a la Ciudadanía, con quince (15) participantes; Conoce y Conecta con la Ciudadanía, con dieciséis (16); y Explorando mis Emociones, con once (11) participantes. Adicionalmente, se asistió a las capacitaciones del BTE de reportes, realizadas los días 13 y 20 de noviembre, así como a la capacitación en manejo funcional el 14 de agosto y a la dirigida a administradores, el 21 de agosto. En relación con el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se participó en las jornadas de Operación del Modelo Distrital (22 de julio), Programa de Transparencia (29 de julio), Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor (27 de agosto) y Gestión del Conocimiento e Innovación en el Servicio (24 de septiembre de 2025). Finalmente, (3) colaboradores obtuvieron la certificación en Herramientas de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), fortaleciendo las capacidades institucionales en control y prevención del riesgo.

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

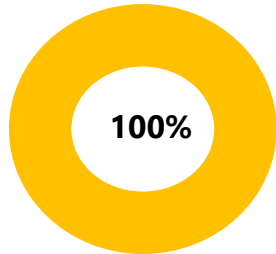


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el II semestre, la FUGA garantizó la atención a la ciudadanía a través de sus diferentes canales de servicio. En el punto de atención presencial de la Oficina de Atención a la Ciudadanía se atendieron 38 personas con respuesta inmediata y se dispuso de 2 buzones de sugerencias ubicados en la sede Casa Amarilla y en la sede Principal. En el canal telefónico se brindó atención inmediata a 70 personas mediante el PBX institucional. A través de WhatsApp se gestionaron 22 peticiones radicadas y 116 orientaciones con respuesta inmediata. En el canal virtual se atendieron 300 peticiones recibidas por el correo institucional, todas dentro de los términos de ley; no se registraron peticiones a través del formulario web. Adicionalmente, se atendieron 8 peticiones por redes sociales. Asimismo, se realizaron ajustes al IVR incorporando el tratamiento de datos personales, y se implementaron códigos QR y videos accesibles con audio, subtítulos y LSC para la aplicación presencial de encuestas de satisfacción. Para verificar el cumplimiento de los protocolos distritales se implementó la estrategia de cliente incógnito. En el 3 trimestre, 61 personas participaron en la encuesta de satisfacción a través de los canales WhatsApp, telefónico y presencial; el 92 % calificó el servicio como excelente y el 8 % como bueno. La FUGA cuenta con un Manual de Servicio a la Ciudadanía. Durante el semestre, el horario de atención presencial se modificó durante 2 días por motivos administrativos, manteniendo la atención por WhatsApp y correo electrónico, lo cual fue informado oportunamente en el banner del sitio web institucional.

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

La FUGA actualmente no cuenta con con servicios clasificados como trámites, tiene una OPA de Préstamo y uso de Salas de exposición FUGA a la cual durante el II semestre de 2025, cuya estrategia se actualizó en el mes de septiembre en la plataforma SUIT, reflejando los siguientes ajustes: Inclusión de la nueva ruta de acceso a través de la plataforma Invitación Cultural, cambio de tipología de la estrategia de administrativa a tecnológica y ajuste en la mejora planteada. A cierre de 2025 el plan se cumplió al 100%.

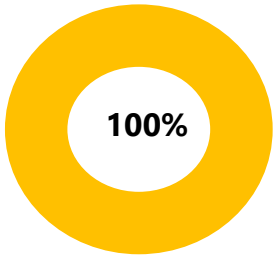
En cuanto a los servicios ofrecidos por la FUGA se realizaron las siguientes acciones para disminuir las PQRS relacionadas a estos:

*Oferta Cultural y Artística: Se realiza publicación en página web de la oferta a través del enlace agenda cultural y redes sociales.

*Portafolio de estímulos de la FUGA – Convocatorias: Se realizan consultorios virtuales y presenciales con el fin de resolver inquietudes de la ciudadanía interesada. Asimismo, a través del canal de WhatsApp se gestionaron peticiones, brindando respuesta inmediata o efectuando la radicación según su complejidad.

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

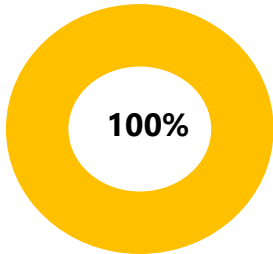


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía participa activamente en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño, siendo un miembro de esta con voz y voto; donde se presentan los avances relacionados con las cuatro políticas que integran el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Durante el II semestre se realizó la tercera reunión de la mesa el 1 de octubre de 2025. La última reunión de cierre queda programada para el mes de enero 2026.

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

Durante el segundo semestre de 2025, la Defensora de la ciudadanía participó en la reunión de la Comisión Intersectorial realizada el 28 de agosto, en la segunda reunión del 11 de diciembre por calamidad se presentó delegado para la asistencia y recepción de los certificados de Cuidadores de la Confianza.