

Defensor de la Ciudadanía

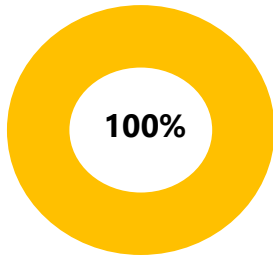
Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA



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



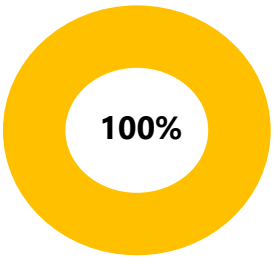
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la entidad avanzó en el cumplimiento de las metas institucionales relacionadas con el servicio a la ciudadanía. En el Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) alcanzó un cumplimiento del 100 % de las actividades programadas para el primer cuatrimestre. Asimismo, la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía registra un avance del 57,5 %, correspondiente a diez (10) actividades programadas, de las cuales una (1) presenta un cumplimiento del 100 %, una (1) del 75 % y ocho (8) del 50 %, conforme al cronograma establecido.

La gestión de las PQRSD obtuvo un resultado del 92 % en el Indicador de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas emitidas de la FUGA. En cuanto a la percepción ciudadana sobre la atención brindada, en el primer trimestre (36) personas participaron en la encuesta de satisfacción aplicada en los canales presencial, telefónico y WhatsApp, de las cuales el 92 % calificó el servicio como excelente y el 8 % como bueno. En el segundo trimestre lo evaluaron (60) personas, de los cuales el 93 % calificó el servicio como excelente y el 7 % como bueno, evidenciando un alto nivel de satisfacción con el servicio prestado por la entidad. Respecto a los productos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se informa que, debido a la expedición del nuevo CONPES Distrital y del Decreto Distrital de Servicio a la Ciudadanía, publicados durante el segundo trimestre de 2026, la Secretaría General se encuentra adelantando el proceso de implementación y socialización de los nuevos lineamientos. En consecuencia, a la fecha no se ha efectuado el primer reporte de seguimiento bajo este nuevo marco normativo.

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

Lineamiento 2



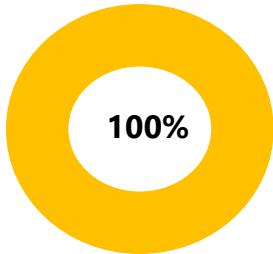
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 se realizaron cuatro (4) sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía para hacer seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. En estas sesiones se monitorearon los resultados de INCIDE por política, el formulario de construcción colaborativa del modelo, las cualificaciones de Cuidadores de la Confianza, las acciones de lenguaje claro y la simplificación de documentos. Como resultado, ocho (8) Cuidadores de la Confianza fueron certificados, dos (2) documentos fueron revisados para fortalecer su claridad y el formulario de construcción colaborativa recibió diecinueve (19) aportes. La Estrategia de Relacionamento registra un avance del 57,5 % frente a las actividades programadas, correspondiente a una (1) actividad con cumplimiento del 100 %, una (1) con avance del 75 % y ocho (8) con un avance del 50 %. Como acciones de seguimiento y mejora se realizaron mesas de trabajo con la Veeduría Distrital, una mesa sectorial y se participó en el Laboratorio de Participación Ciudadana INCIDE.

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

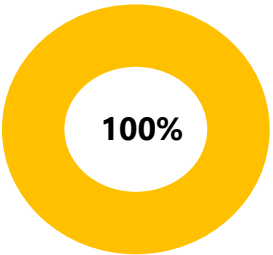


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la FUGA mantuvo la contratación de personal, de acuerdo con el Plan Anual de Adquisiciones. Se suscribieron ocho contratos, orientados al desarrollo e implementación del cumplimiento de las metas del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Los presupuestos asignados por política fueron: Servicio a la Ciudadanía (073, 029, 090 de 2026) \$127.836.706 incluida una profesional universitaria de carrera administrativa (Grado 1, Código 219) apoyó desde la planta el cumplimiento de los compromisos institucionales; Transparencia y Acceso a la Información Pública (FUGA-030,027,013 de 2026) \$141.663.933; Participación Ciudadana (FUGA 024 de 2026) \$38.700.200; y Racionalización de Trámites (FUGA 036 de 2026) \$39.600.360, para un total aproximado de \$347.801.199. Los indicadores asociados En el Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) alcanzó un cumplimiento del 100 % de las actividades programadas para el primer cuatrimestre, Plan de Participación presenta un avance del 58,8 %, correspondiente al cumplimiento de diez (10) de las diecisiete (17) acciones programadas, de acuerdo con el cronograma establecido para su ejecución, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía registra un avance del 57,5 %, correspondiente a diez (10) actividades programadas, de las cuales una (1) presenta un cumplimiento del 100 %, una (1) del 75 % y ocho (8) del 50 %, conforme al cronograma establecido y El Plan de Trabajo de la Estrategia de Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) contempla 15 actividades, de las cuales al cierre del primer cuatrimestre de 2026 se había ejecutado el 20 %. La estrategia se desarrollará entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2026, y su avance puede consultarse en el aplicativo SUIT de la Función Pública. Actualmente, la entidad adelanta las acciones previstas para la racionalización de la OPA vigente, con el propósito de cumplir la estrategia definida y avanzar hacia su eliminación.

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

Lineamiento 1



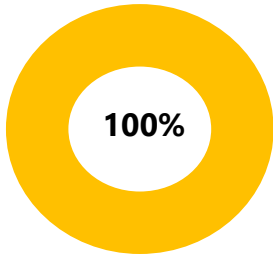
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la FUGA fortaleció la implementación del lenguaje claro, la accesibilidad y el enfoque de derechos mediante acciones de capacitación, revisión documental y fortalecimiento de sus canales de atención. Como resultado, ocho (8) Cuidadores de la Confianza fueron certificados y participaron en temáticas relacionadas con lenguaje claro, accesibilidad y atención con enfoque diferencial; se realizó una (1) asistencia técnica con el INCI sobre elaboración de documentos accesibles y cuatro (4) sesiones de acompañamiento de la Veeduría Distrital de Lenguaje Claro. En materia de resultados, se simplificaron dos (2) documentos institucionales: la Carta de Trato Digno y el formato de PQRSD; se divulgó por redes sociales 1 video de canales de atención con subtítulos, audio y Lengua de Señas Colombiana (LSC); se contó con (1) intérprete de LSC en los eventos institucionales que lo requirieron; se fortaleció la accesibilidad física mediante la instalación de señalética en braille; se continúa con el uso de códigos QR para facilitar el acceso a las encuestas de satisfacción; y se publicaron cápsulas mensuales en la revista interna sobre lenguaje claro, enfoque diferencial, servicio a la ciudadanía y respuestas a las PQRSD. Asimismo, se realizó (1) ejercicio de cliente incógnito en los 4 canales: (telefónico, presencial, correo y WhatsApp), y una (1) jornada práctica de sensibilización en Lengua de Señas Colombiana para fortalecer la atención incluyente. Como parte del proceso de mejora continua, la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía avanza en la estructuración de la Estrategia de Lenguaje Claro, orientada a establecer lineamientos institucionales para la simplificación de documentos, promover el uso de un lenguaje comprensible e incluyente y fortalecer la accesibilidad de la información para las personas con discapacidad y demás grupos poblacionales que enfrentan barreras de acceso. En este marco, se presentó a la Mesa Técnica el documento de bienes y servicios de la entidad para verificar el cumplimiento de los principios de lenguaje claro, formulando observaciones y recomendaciones encaminadas a mejorar su claridad, comprensión y accesibilidad.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA

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

Lineamiento 2

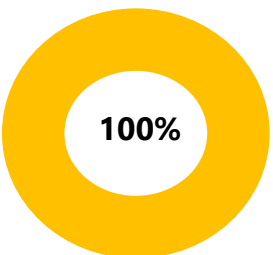


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 la FUGA no recibió denuncias por presuntos actos de corrupción, conflictos de intereses, inhabilidades o incompatibilidades; en consecuencia, no se generaron investigaciones, medidas correctivas o disciplinarias ni aplica el cálculo del tiempo promedio de respuesta para denuncias. Como acciones de prevención, el 5 y 26 de marzo de 2026 se realizaron las jornadas de inducción y reinducción, en las que se socializaron el valor de Integridad, la Guía de Conflicto de Interés, los deberes y responsabilidades de los servidores públicos, la prevención del cohecho y soborno, los actos de corrupción, las inhabilidades e incompatibilidades, así como el canal de denuncias y la ruta para reportar posibles casos. También se cuenta con el botón de denuncias público en página web y a través de la revista interna en abril, mayo y junio se realizaron campañas para la prevención de las prácticas de acoso laboral y sexual y los medios de protección con las que cuentan para la denuncia de estas situaciones. Respecto a las PQRSD recibidas, el 82,7 % de los requerimientos ingresó por correo electrónico (278), el 8 % por WhatsApp (27), el 6 % por Bogotá Te Escucha (20), el 1,8 % por canales escritos (6), el 0,9 % por redes sociales (3) y el 0,6 % por buzones físicos (2). El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD fue de 8 días. Además, para fortalecer la confianza ciudadana, se divulgaron los canales para presentar PQRSD y denuncias a través de piezas informativas con 1.640 visualizaciones en Instagram, 277 en Facebook, 235 en X, 74 en Threads y 216 en LinkedIn, así como un video en Facebook con 144 visualizaciones. Igualmente, se instalaron piezas informativas en los dos (2) buzones físicos de la entidad, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los canales institucionales de atención. Adicionalmente, se realizó un (1) espacio de diálogo ciudadano en el cual se divulgó los canales de atención.

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

Lineamiento 3



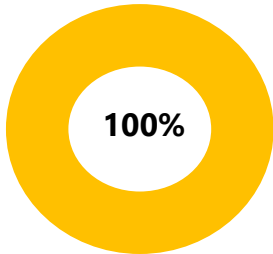
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 309 respuestas a peticiones, todas atendidas mediante respuesta definitiva. La FUGA elaboró informes internos mensuales de calidad sobre las respuestas a las PQRSD, evaluando el 100 % de las respuestas emitidas, formulando recomendaciones y verificando el cumplimiento de los criterios de calidad, con un resultado del 92 % de cumplimiento del Indicador de Porcentaje respuestas a las PQRSD gestionadas cumpliendo con los criterios de calidad definidos Secretaria General. Como parte del seguimiento a la gestión de las PQRSD, la entidad realizó 26 alertas semanales semaforizadas dirigidas a los responsables de emitir respuestas, con el fin de prevenir vencimientos y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Los resultados de los informes fueron socializados por la Defensora de la Ciudadanía en las reuniones de seguimiento con los directivos para fortalecer la gestión de las peticiones. Como estrategia complementaria, cada proceso de la entidad designó un enlace de PQRSD, encargado de articular y apoyar la gestión de estos asuntos. En atención a las recomendaciones formuladas, el proceso de Servicio a la Ciudadanía capacitó al 100 % de los enlaces responsables y divulgó, mediante correo institucional pieza comunicativa de Términos de ley y publicaciones en la revista interna (enero, febrero, marzo, abril y mayo), recomendaciones sobre tiempos de respuesta, lenguaje claro y criterios de calidad para la atención de las PQRSD. Adicionalmente, el proceso de Servicio a la Ciudadanía mantiene un seguimiento y acompañamiento permanente a las dependencias para fortalecer la oportunidad, la calidad y la coherencia de las respuestas emitidas a la ciudadanía.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la FUGA recibió 336 PQRSD. Del análisis de las peticiones clasificadas conforme a los escenarios del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, se identificó una (1) solicitud de Información y una (1) en Consulta, ambas trasladadas por competencia. En el escenario de Trámite, la entidad no cuenta con trámites; sin embargo, dispone de Otro Procedimiento Administrativo (OPA) para el préstamo y uso de las salas de exposición, mediante la cual se atendieron siete (7) solicitudes. En el escenario de Participación, se gestionaron tres (3) peticiones relacionadas con veeduría ciudadana. Para fortalecer el acceso a la información y la participación, se realizaron consultorios presenciales y virtuales sobre las convocatorias institucionales, así como orientación permanente a través del canal de WhatsApp, a través del cual se brindaron durante el semestre 85 respuestas inmediatas y se efectuaron 27 radicaciones de las solicitudes según su complejidad. Como parte del seguimiento a la gestión de las PQRSD, la entidad generó 26 alertas semanales sobre las peticiones pendientes mediante correo electrónico para prevenir vencimientos. El tiempo promedio de respuesta fue de 8 días y se obtuvo un resultado del 92 % del Indicador de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas emitidas. Adicionalmente, se capacitó al 100 % de los enlaces responsables de PQRSD para fortalecer la calidad y oportunidad de las 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



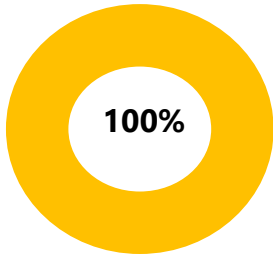
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Nombre completo: Liliana Patricia Hernández Hurtado
correo electrónico: defensordelciudadano@fuga.gov.co
Teléfono conmutador Fundación Gilberto Alzate Avendaño: +57 (601) 4320410

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

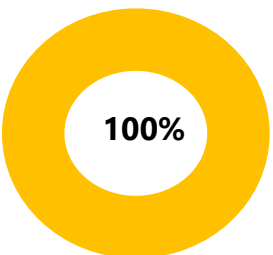


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el I semestre, la FUGA fortaleció la divulgación de los derechos, deberes y canales de atención mediante una estrategia de comunicación accesible. Para ello, contó con una intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC), lo que permitió elaborar contenidos audiovisuales con audio, subtítulos y traducción en LSC, así como apoyar los eventos institucionales. Se elaboraron y difundieron tres (3) piezas comunicativas: un video con subtítulos, audio y LSC sobre los canales de atención publicado en Facebook, con 144 visualizaciones; un carrusel sobre los canales de atención, que alcanzó 1.640 visualizaciones y 1.180 cuentas alcanzadas en Instagram, 277 visualizaciones en Facebook, 235 en X, 74 en Threads y 216 en LinkedIn; y una publicación de la Carta de Trato Digno en Instagram, con 1.640 visualizaciones y 940 cuentas alcanzadas, como evidencia del alcance de la estrategia de divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía. La página web institucional registró 381 visitas al enlace de Canales de Atención, 122 al de Defensor de la Ciudadanía y 138 a la Carta de Trato Digno. Además, dispone de herramientas de accesibilidad que permiten ajustar el contraste y el tamaño de la letra para facilitar la consulta de la información. En los canales de atención se brindó respuesta inmediata a 61 personas de manera presencial y a 54 por vía telefónica; mediante WhatsApp se gestionaron 27 peticiones y 85 orientaciones; por correo electrónico se atendieron 278 peticiones dentro de los términos legales; y se radicaron 3 peticiones recibidas por redes sociales. Asimismo, la entidad dispuso de dos (2) buzones de sugerencias en sus sedes. En articulación con el proceso de Comunicaciones, se estableció un cronograma para la publicación periódica de contenidos de servicio a la ciudadanía, en el sitio web institucional, las redes sociales y los canales de comunicación interna, con el fin de fortalecer la divulgación de información a la ciudadanía y a los servidores de la entidad.

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



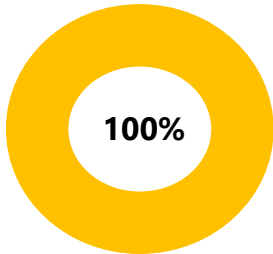
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el I semestre de 2026, el equipo de Servicio a la Ciudadanía continuó la divulgación de información a través de la revista interna mensual. Con temas como: las buenas prácticas implementadas en 2025, recomendaciones para la elaboración de respuestas a las PQRS, lenguaje claro, enfoque diferencial y canales de atención. Como parte del fortalecimiento de capacidades institucionales, se realizó la jornada de inducción y reinducción en Servicio a la Ciudadanía, con la participación de 42 colaboradores y servidores, donde se socializó el procedimiento y el Manual de Servicio a la Ciudadanía, las responsabilidades de los servidores públicos frente al derecho de petición, la normatividad aplicable, la gestión de PQRS, protocolos de atención diferencial e incluyente para todos los canales. Adicionalmente, se capacitó a 27 enlaces de PQRS de los diferentes procesos, orientados a fortalecer la calidad, oportunidad y coherencia de las respuestas institucionales. Aplicando una evaluación de conocimientos y retroalimentación de los aspectos con oportunidad de mejora, con el fin de cerrar brechas y fortalecer las competencias de los participantes. En materia de accesibilidad, con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), se capacitó sobre elaboración de documentos accesibles, con la participación de 8 colaboradores. Así mismo, 8 colaboradores y servidores obtuvieron la certificación en la estrategia Cuidadores de la Confianza. En el marco de la Estrategia de Lenguaje Claro, la entidad participó en 4 jornadas lideradas por la Veeduría Distrital: con 23 asistencias en total. Finalmente, se realizó una (1) jornada práctica de sensibilización en Lengua de Señas Colombiana (LSC), con la participación de 6 colaboradores y servidores, orientada a fortalecer las competencias para una atención incluyente mediante la práctica de expresiones básicas de atención a la ciudadanía.

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

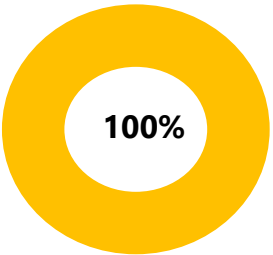


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, el equipo de Servicio a la Ciudadanía promovió y participó en los espacios de formación liderados por la Secretaría General, orientados al fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de servicio a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”. En el marco de estas actividades, ocho (8) colaboradores y funcionarios de la entidad participaron en el proceso de formación y obtuvieron la certificación como Cuidadores de la Confianza. Estas jornadas fueron programadas y divulgadas mediante el calendario institucional, facilitando la participación de los integrantes involucrados en la atención y relacionamiento con la ciudadanía. Adicionalmente, se participó en las jornadas de capacitación relacionadas con el funcionamiento, gestión y administración del sistema “Bogotá Te Escucha”, así: Capacitación en manejo funcional del sistema: realizada los días 11 de febrero, 11 de marzo y 6 de mayo de 2026, con la participación de tres (3) asistentes en total (un asistente en marzo y dos asistentes en mayo). Capacitación sobre reportes del sistema: realizada el 13 de mayo de 2026, con la participación de un (1) asistente. Capacitación dirigida a administradores del sistema: realizada el 17 de junio de 2026, con la participación de un (1) asistente. Estos espacios de formación permitieron fortalecer los conocimientos relacionados con la gestión, seguimiento, consulta y generación de reportes de las peticiones ciudadanas, contribuyendo a mejorar la trazabilidad, oportunidad y calidad en la atención de las solicitudes recibidas por la entidad. De igual forma, se publicaron cápsulas mensuales en la revista interna con orientaciones prácticas para fortalecer la calidad de las respuestas a las PQRSD gestionadas a través de Bogotá te Escucha, incluyendo contenidos relacionados con lenguaje claro, enfoque diferencial y servicio a la ciudadanía.

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



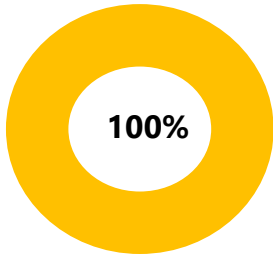
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el I semestre de 2026, la FUGA garantizó la atención a la ciudadanía a través de los canales presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico, formulario web, redes sociales y buzones de sugerencias. En los diferentes canales se dio respuesta inmediata así: presencial a (61) personas y se dispuso de (2) buzones de sugerencias en las sedes de la entidad; por vía telefónica se orientó a (54) ciudadanos; mediante WhatsApp se radicaron (27) peticiones y se brindó (85) orientaciones; por correo electrónico se atendieron (278) peticiones dentro de los términos legales; y se radicaron (3) solicitudes recibidas por redes sociales. En la encuesta de satisfacción aplicada en los canales presencial, telefónico y WhatsApp, durante el I trimestre participaron (36) personas, de las cuales el 92 % calificó el servicio como excelente y el 8 % como bueno. En el II trimestre respondieron (60) ciudadanos, con un 93 % de calificaciones excelentes y un 7 % buenas. Como parte de la divulgación de los canales de atención y de los derechos y deberes de la ciudadanía, se elaboraron y difundieron tres (3) piezas comunicativas: un video sobre los canales de atención, un carrusel informativo y una publicación de la Carta de Trato Digno. El horario de atención presencial se modificó únicamente durante medio día el 13 de marzo de 2026 por mantenimiento de la infraestructura tecnológica y eléctrica, garantizando la continuidad del servicio mediante los canales de WhatsApp y correo electrónico. Asimismo, la entidad cuenta con un Manual de Servicio a la Ciudadanía y realizó un ejercicio de cliente incógnito en los cuatro (4) canales de atención (presencial, telefónico, correo electrónico y WhatsApp) para evaluar la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos.

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

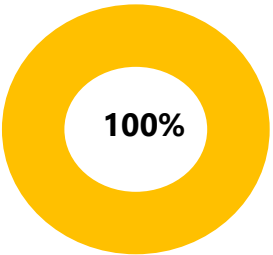


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La FUGA no cuenta con servicios clasificados como trámites; actualmente dispone de un (1) Otro Procedimiento Administrativo (OPA) denominado Préstamo y uso de salas de exposición. Para su racionalización, la entidad formuló el Plan de Trabajo de la Estrategia de Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA), conformado por quince (15) actividades, de las cuales al cierre del primer cuatrimestre de 2026 se había ejecutado el 20 %. Esta estrategia se desarrollará entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2026, y su avance puede consultarse en el aplicativo SUIT de la Función Pública. Actualmente se ejecutan las acciones previstas para optimizar el procedimiento, simplificar su gestión y avanzar hacia la eliminación de la OPA, conforme a la estrategia definida. De manera complementaria, la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía revisó el documento de bienes y servicios de la entidad para verificar el cumplimiento de los principios de lenguaje claro, formulando observaciones y recomendaciones orientadas a mejorar su claridad, comprensión y accesibilidad. Con el propósito de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales y reducir las solicitudes recurrentes de información, la entidad fortaleció las acciones de divulgación y orientación. La oferta cultural y artística se difundió permanentemente a través de la página web institucional, mediante el enlace de Agenda Cultural, y de las redes sociales. Para el Portafolio de Estímulos de la FUGA se realizaron consultorios virtuales y presenciales dirigidos a la ciudadanía interesada en las convocatorias, mientras que el canal de WhatsApp brindó orientación inmediata y gestionó la radicación de solicitudes cuando fue necesario.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

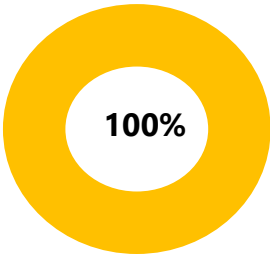


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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 presenta los avances relacionados con las cuatro políticas que integran el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Durante el primer semestre de 2026 se realizaron cuatro (4) sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía para hacer seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se presentaron avances en el Comité de Gestión y desempeño del 28 de enero y el 30 de abril.

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 primer semestre de 2026, la Defensora de la ciudadanía participó en la reunión de la Comisión Intersectorial realizada el 22 de mayo y a la sesión Extraordinaria Virtual Asincrónica realizada el 4 de marzo de 2026