

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRSO AGOSTO DE 2026

Decreto Distrital 371 de 2010

Septiembre de 2026



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS.....	3
2. CANALES DE INTERACCION.....	4
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 DE LAS RESPUESTAS.....	11
12. CONCLUSIONES.....	13



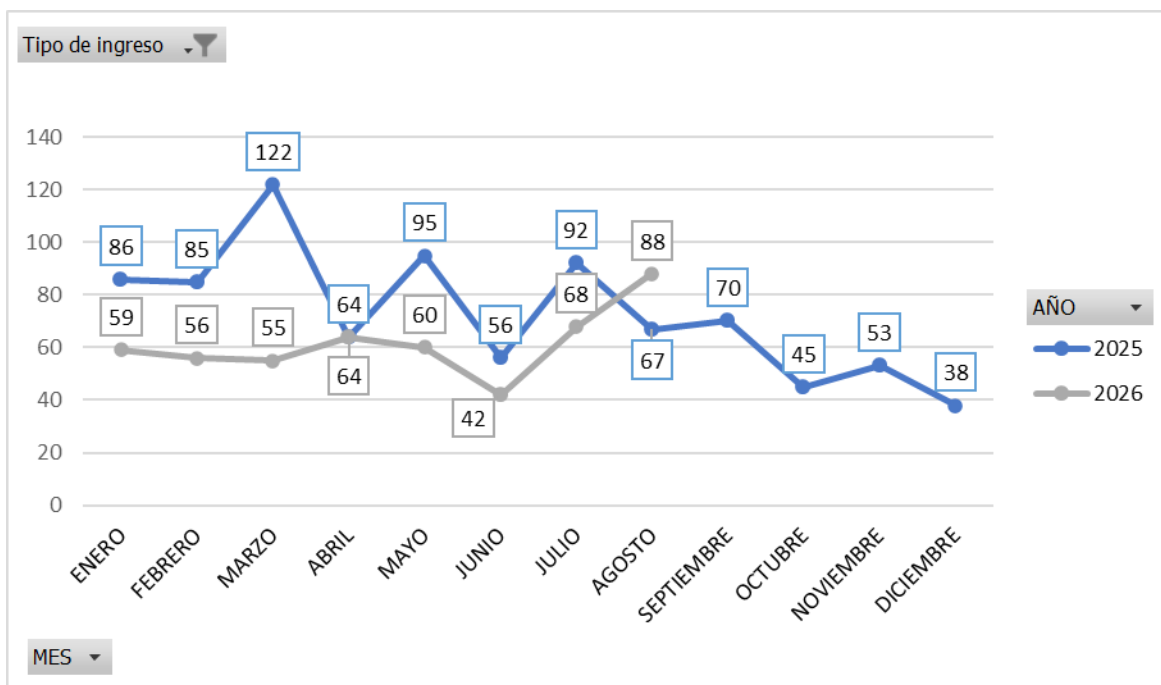
INTRODUCCIÓN

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 **agosto** 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 **agosto de 2026**, ingresaron un total de **ochenta y ocho (88)** 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.



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



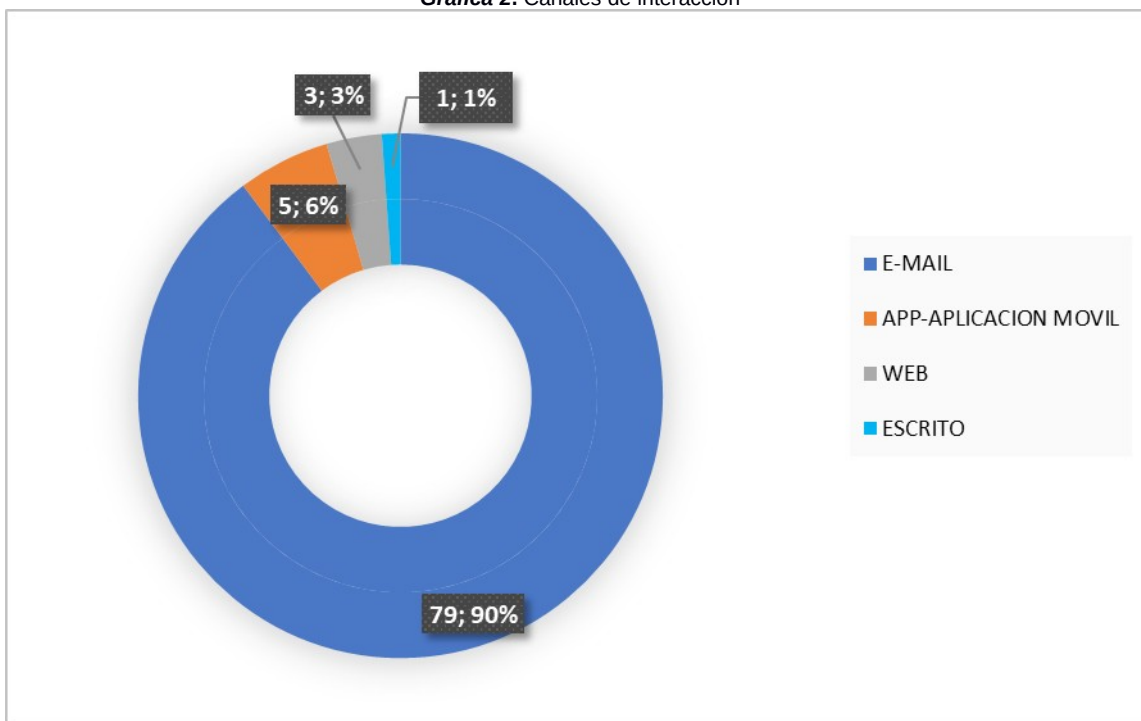
Igualmente, podemos indicar que durante el mes de **agosto** hubo un aumento de **31,3%** comparado con el total de peticiones recibidas en el mismo mes del año **2025**. De igual manera, en comparación con el mes inmediatamente anterior (**julio 2026**), se observa que el número de PQRSD aumentó en **20**, lo que se traduce en una variación del **29,4%** respecto a este.

Cabe anotar que, durante el mes de **agosto** 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



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** (oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co), con **79** registros, equivalente al **90%** del total de peticiones recibidas y, en segundo lugar, se ubicó

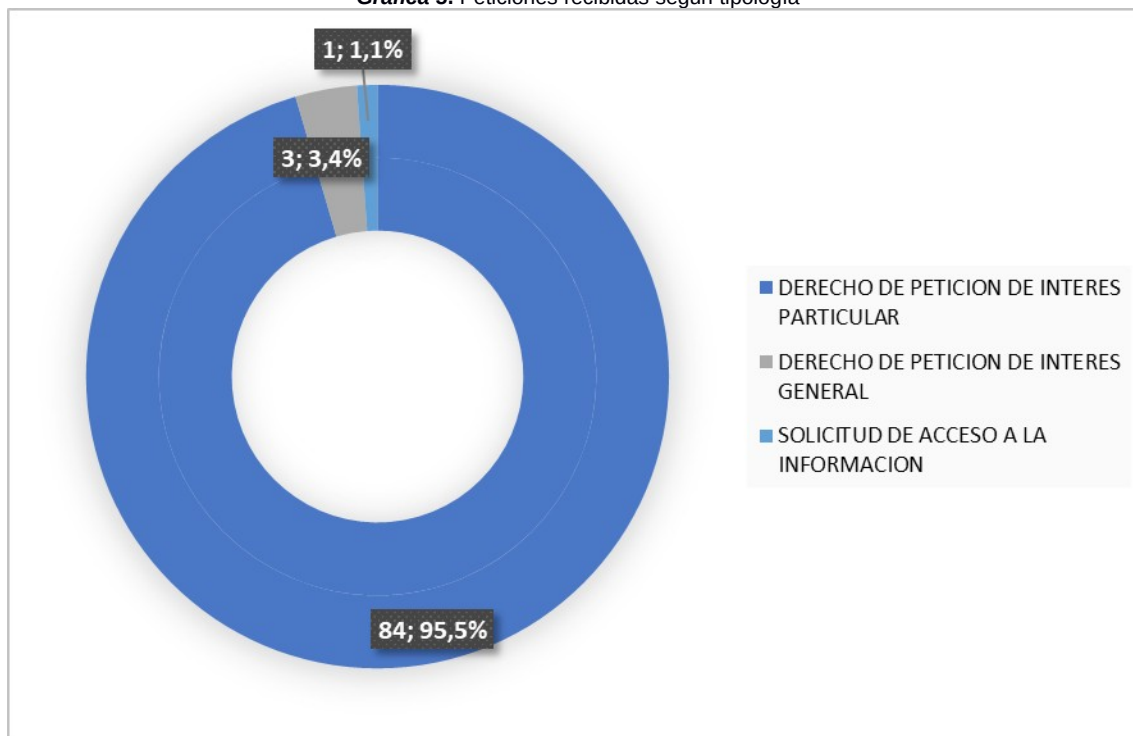


la **aplicación móvil** WhatsApp, con **5** peticiones (**6%**), en tercer lugar, el canal **web**, con **3** peticiones con un (**3%**). Finalmente, el canal **escrito** con **1** petición (**1%**).

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 **agosto**, el **95,5%** 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



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



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

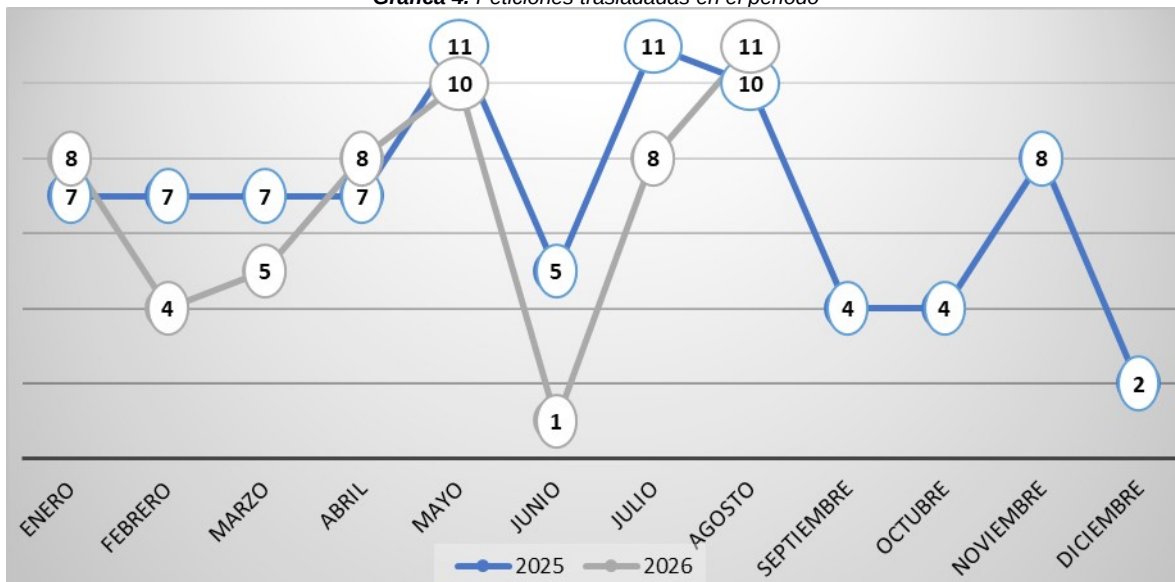
Para el presente período, **se registró 1** solicitud de acceso a la información.

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

Gráfica 4. Peticiones trasladadas en el periodo



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

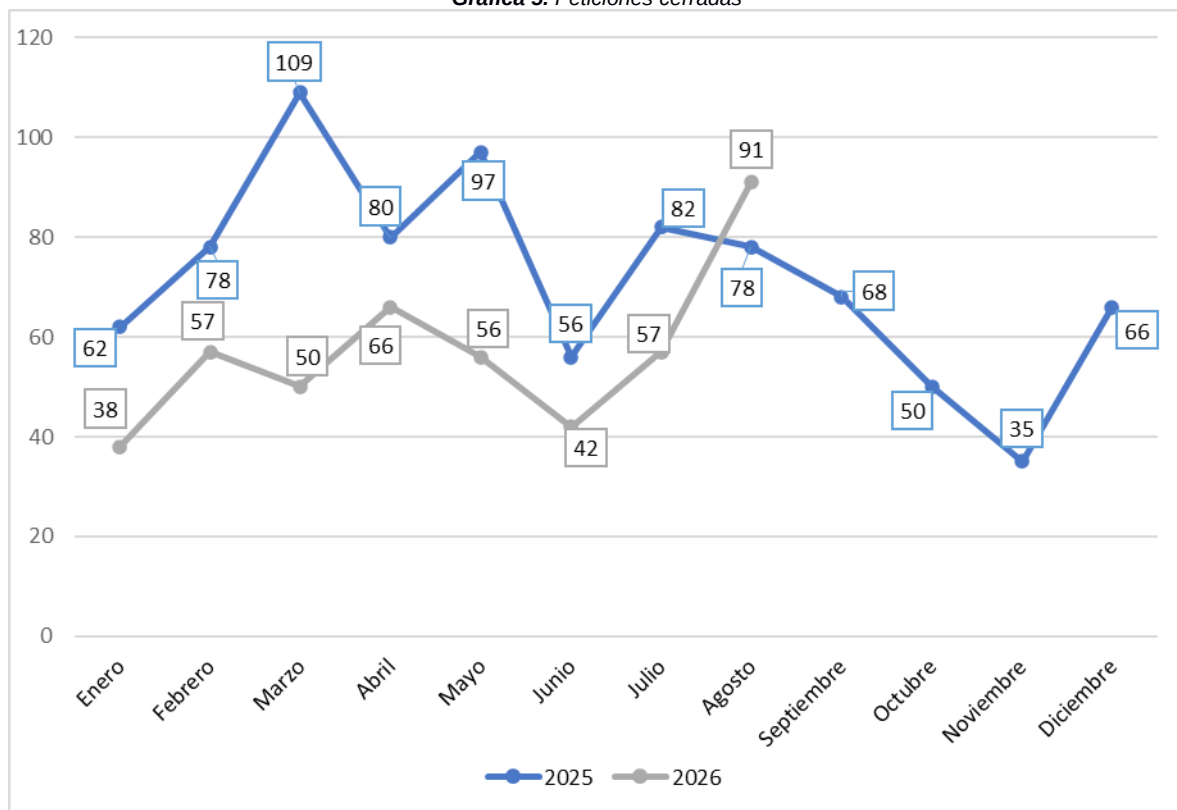


Así mismo, del total de peticiones que ingresaron a la entidad en el mes de **agosto, 11 peticiones** se recibieron en el Sistema por traslado de otras entidades distritales o fueron asignadas porque el ciudadano las registró y remitió directamente en el aplicativo, las cuales se registraron a su vez de forma manual en el Gestor documental Orfeo con el que cuenta la entidad.

7. PETICIONES CERRADAS

Durante **agosto de 2026**, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA) respondió un total de **91 peticiones** ciudadanas. Comparativamente, se presentó un **aumento** del **16,7%** de respuestas a peticiones con respecto a **agosto de 2025**. Por otro lado, se evidencia también un **aumento** de **34 peticiones** cerradas en relación con el mes anterior (**julio de 2026**) lo que equivale a un **incremento** del **59,6%** en referencia a dicho período, como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfica 5. Peticiones cerradas



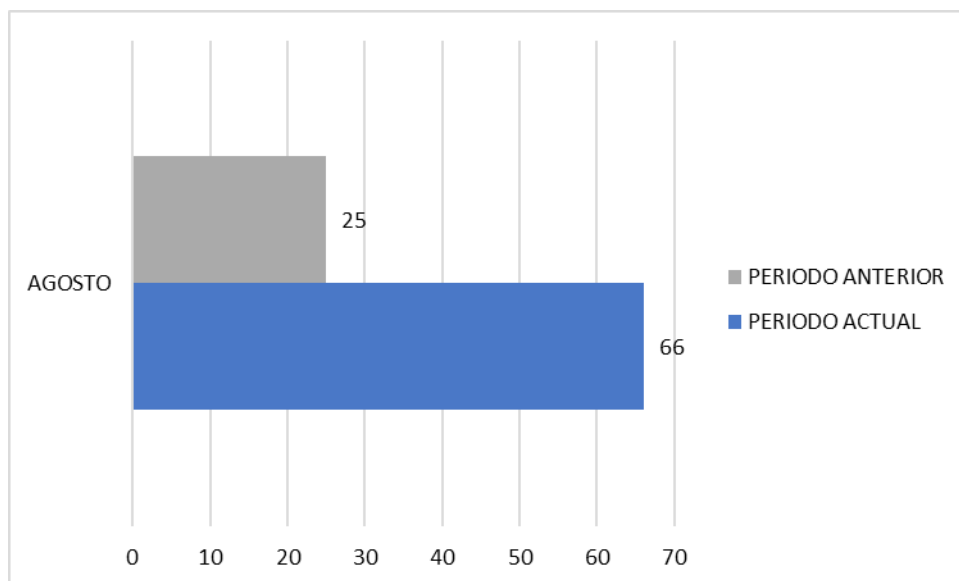
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

La siguiente gráfica nos muestra, del total de requerimientos respondidos (gestionados y cerrados) durante el periodo del presente informe (**agosto de 2026**), cuántos corresponden a requerimientos que llegaron en el mismo mes



(agosto de 2026) y cuántos requerimientos que llegaron en el mes anterior (julio de 2026); 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 **91 respuestas** emitidas durante el mes de **agosto 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 agosto de 2026

Categoría subtema	Subtema	Participación Subtema	Peticiones
-------------------	---------	-----------------------	------------



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



CONVOCATORIAS	PROGRAMA DE ESTIMULOS	45,05%	41
ASUNTOS FINANCIEROS	TEMAS FINANCIEROS	20,88%	19
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	10,99%	10
OFERTA ARTISTICA Y CULTURAL	ARTES VIVAS Y MUSICALES	3,30%	3
	ARTES PLASTICAS Y VISUALES	3,30%	3
	ACTIVACIONES CULTURALES Y CREATIVAS EN TERRITORIO	1,10%	1
PRESTAMO Y USO DE EQUIPAMIENTOS CULTURALES MOBILIARIO EQUIPOS Y ESPACIOS ADMINISTRADOS	SALAS DE EXPOSICION FUGA	2,20%	2
	BRONX	2,20%	2
	PRESTAMO MOBILIARIO Y/O EQUIPOS	1,10%	1
	MUELLE	1,10%	1
TALENTO HUMANO	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3,30%	3
DISTRITOS CREATIVOS Y ECONOMIA NARANJA	ECOSISTEMA CULTURAL Y CREATIVO	2,20%	2
	BRONX DISTRITO CREATIVO	1,10%	1
ASUNTOS JURIDICOS	GESTION CONTRACTUAL	2,20%	2
Total general		100,00%	91

Para la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA), las categorías más reiteradas son, en primer lugar: “Convocatorias” (45,05%), en segundo lugar, “Asuntos financieros” (20,88%) y en tercer lugar “Servicio a la ciudadanía” con (10,99%) para cada uno.

En cuanto a los subtemas más reiterados para este mes son “Programa de estímulos” (41 PQRS; 45,05%), seguido por “Temas financieros” (19 PQRS; 20,88%), y “Atención y servicio a la ciudadanía (10 PQRS; 10,99%).

Con base en la clasificación de las peticiones y su relación con los escenarios del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, durante el mes de agosto no se registraron consultas ni peticiones relacionadas con participación ciudadana.

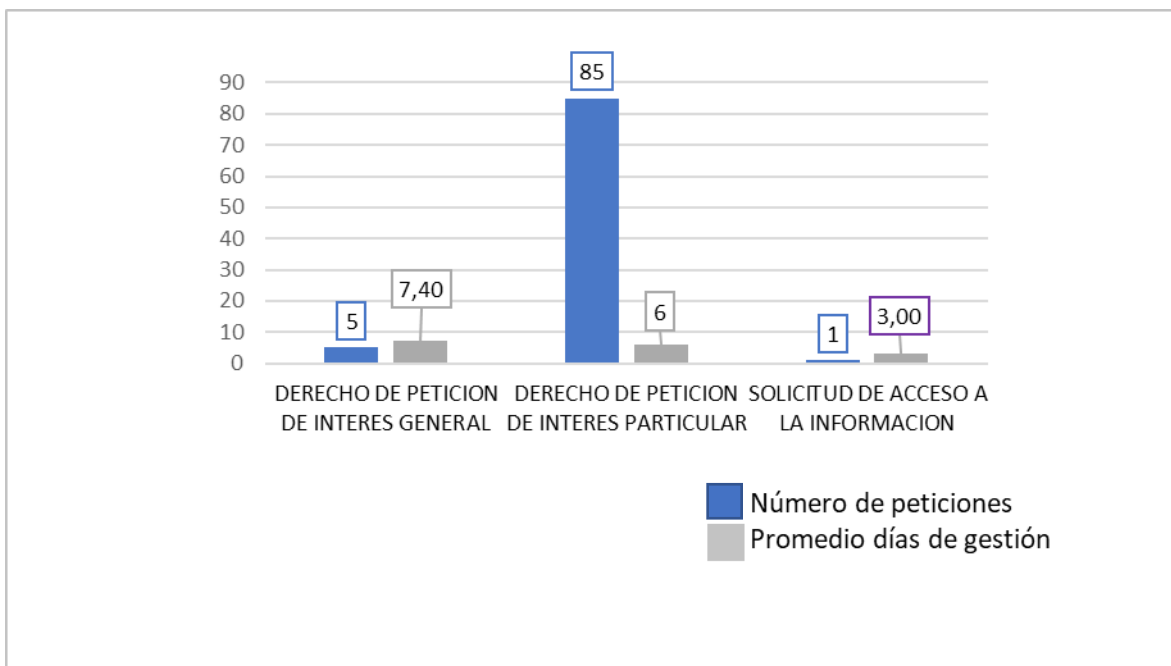
En este período, se registraron dos respuestas asociadas al Otro Procedimiento Administrativo (OPA) denominado “Préstamo y uso de salas de exposición”, así



como una respuesta a una solicitud de acceso a la información pública. Lo anterior, teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con trámites registrados; por tanto, los demás servicios atendidos por la FUGA se gestionan y clasifican de acuerdo con las categorías y los escenarios anteriormente descritos.

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.



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

El tiempo promedio total para el cierre de PQRSD ciudadanas, correspondientes a este periodo fue de **6 días**, lo cual indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

10. CARACTERIZACION POR TIPO DE PETICIONARIO

De las **91 PQRSD** objeto de cierre durante el mes de **agosto**, el **91%** fueron realizadas por personas naturales y el **7%** por personas jurídicas

Tipo de persona	No. de Peticion	Participación
-----------------	-----------------	---------------



	es	
Natural	83	91%
Jurídica	6	7%
Sin identificación	2	2%
Total general	91	100%

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: 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.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía informó la suspensión temporal de la evaluación de la calidad del servicio y de las respuestas a las peticiones ciudadanas, la cual será incorporada al Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0, adoptado mediante la Directiva 001 de 2026, junto con un ajuste en la periodicidad de los informes. Por lo anterior, a la fecha no se cuenta con informes ni resultados de evaluación.



Por otra parte, conforme a la Circular No. 001 de 2022, para el periodo objeto de análisis la entidad no presenta peticiones pendientes del cargue del acto administrativo motivado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

12. CONCLUSIONES

1. El sistema de alertas semanal sobre las PQRSD pendientes de respuesta, fue documentado e incluido como punto de control en el procedimiento SC-PD-01 de Gestión de Peticiones Ciudadanas del proceso de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA, formalizando así la ejecución de esta actividad a nivel interno.

2. Desde el proceso de Atención al Ciudadano, 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 sincronizar la radicación de las PQRSD que ingresan a la entidad, garantizando su registre en ambos sistemas y evitando duplicidad en el procedimiento.

3. A partir de la identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas, el área de Comunicaciones y Prensa realiza la documentación y publicación semanal de la agenda cultural en la página web, 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 **25** 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 son 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. Por último, se recomienda realizar una revisión oportuna de las peticiones registradas en el aplicativo ORFEO, con el fin de garantizar que los traslados a las entidades competentes se efectúen dentro del plazo legal de cinco (5) días hábiles, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Documento 20262300086443 firmado electrónicamente por:

**Liliana Patricia
Hernández Hurtado**

Subdirectora de Gestión Corporativa
Subdirección de Gestión Corporativa
Fecha firma: 11-09-26 19:05:32

Natalia Ybett Lozano

Contratista
Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Fecha firma: 14-09-26 13:52:06

**Martha Isabel Rivera
Rojas**

Contratista
Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Fecha firma: 14-09-26 10:48:36

**Gala Margarita Forero
Yanquén**

Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Fecha firma: 14-09-26 10:14:56
Fecha firma: 14-09-26 10:14:56



13c0d76b9032ed9a79cf4faa3af6c34083163c594f003d2dab89a6e1956e729f

Código de Verificación CV: 0bdf9

