

Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía

Vigencia 2026

Objetivo General

Definir acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio en los canales de atención y en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, con base en el diagnóstico de las políticas que integran el Modelo, promoviendo su ejecución articulada y el seguimiento a resultados.

Objetivos específicos

1. Mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía mediante la evaluación de los canales de atención, la actualización y aplicación de los lineamientos para la gestión de PQRS y el fortalecimiento de las capacidades del personal, en cumplimiento de la normatividad vigente.
2. Fortalecer los ejercicios de control social, por medio de la publicación y divulgación de los espacios de participación ciudadana de la entidad.
3. Fortalecer e integrar los sistemas de información relacionados con la atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar la calidad, trazabilidad, análisis y uso estratégico de la información para la toma de decisiones institucionales.
4. Establecer las acciones necesarias para el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los grupos de valor a los servicios de la FUGA, mediante la simplificación y optimización de trámites y otros procedimientos administrativos asociados a los programas de estímulos, fomento y demás de carácter misional.

Alcance

La estrategia de relacionamiento con la ciudadanía será aplicable a todos los procesos que involucren interacción con la ciudadanía. Esta comprenderá acciones orientadas al fortalecimiento de la comunicación, la participación, la atención y la escucha activa, a través de los diferentes canales y espacios de relacionamiento, con el propósito de facilitar el acceso a la información, promover una atención oportuna y de calidad, y propiciar el cumplimiento de las políticas que integran el Modelo.

Diagnóstico

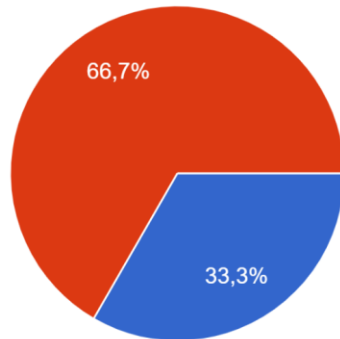
A continuación, se presenta el consolidado de la información recibida en el “Formulario – Construcción colaborativa del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía”, publicado en la página web de la FUGA, el cual tiene como propósito recoger aportes y propuestas de la ciudadanía y demás grupos de valor, que contribuyan a la construcción del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía en la entidad.

En este sentido, con corte al mes de abril, frente a la pregunta “¿Cómo se identifica?”, se registran 18 respuestas, de las cuales 6 (33,3%) corresponden a ciudadanía y 12 (66,7%) a colaboradores de la FUGA. Estos resultados evidencian una mayor participación de personal interno en el diligenciamiento del

formulario. En consecuencia, se han adelantado acciones articuladas con los procesos misionales para fortalecer su divulgación, con el fin de incentivar una mayor participación de la ciudadanía y ampliar la recolección de aportes para la construcción del modelo.

¿Cómo se identifica?

18 respuestas

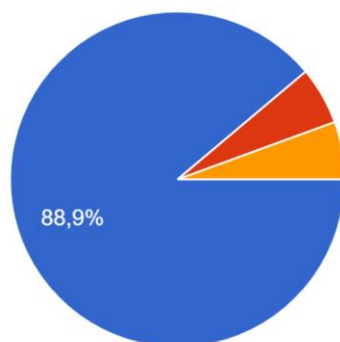


- 1. Ciudadanía: Incluye a todas las personas que habitan o transitan por...
- 2. Colaboradores FUGA: Incluyen a los trabajadores o funcionarios vinculados...
- 3. Agentes del sector cultural y creativo: Grupo de interés conformado por ben...
- 4. Instituciones educativas: Organizaciones públicas o privadas d...
- 5. Sector privado: Organizaciones con...
- 6. Entidades públicas: Entidades u or...

De igual forma, a partir de la caracterización de las personas que diligenciaron el formulario, se identifica que el 89% no se reconoce como parte de un grupo poblacional específico. Por su parte, dos personas manifestaron pertenecer a grupos diferenciales, correspondientes a población con discapacidad y a los sectores LGTBI. Estos resultados evidencian una participación mayoritaria de población general, con una representación puntual de grupos poblacionales que también aportan a la construcción del modelo.

¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos sociales?

18 respuestas



- Ninguno
- Persona con discapacidad
- Persona de los sectores LGTBI (Lesbiana, Gay, Persona Trans)
- Persona víctima de conflicto armado
- Persona rural o persona campesina
- Persona habitante de calle
- Persona migrante
- Persona mayor

En cuanto a la caracterización por pertenencia étnica, el 83,3% de las personas indicó no pertenecer a ningún grupo étnico. Por su parte, el 11,1% (2 personas) se identificó como negro(a), mulato(a), afrocolombiano(a) o afrodescendiente, y el 5,6% (1 persona) como indígena. Estos resultados evidencian una participación mayoritaria de población sin autorreconocimiento étnico, con una representación minoritaria pero relevante de grupos étnicos en el ejercicio.

De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, es o se reconoce como:

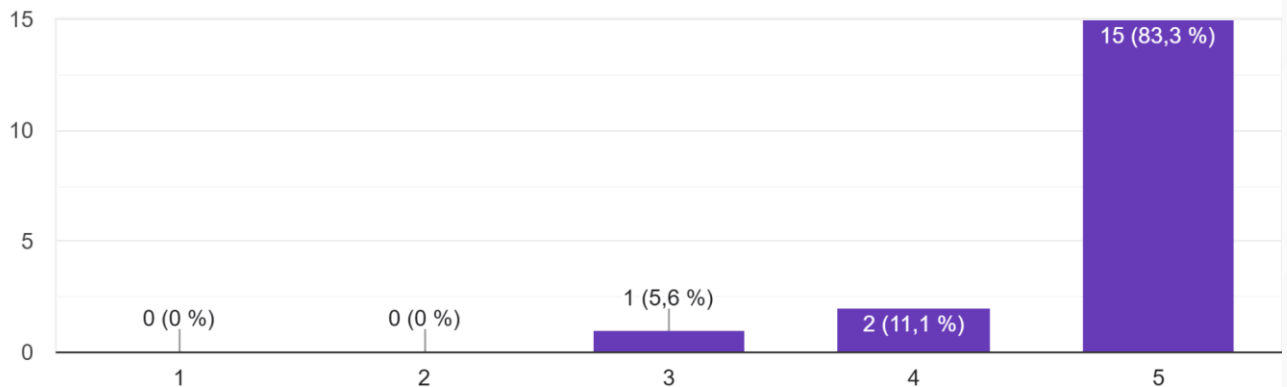
18 respuestas



Del total de personas que diligenciaron el formulario, el 83,3% (15 personas) calificó su experiencia con la FUGA con la máxima valoración (5), lo que evidencia un alto nivel de satisfacción. Por su parte, el 11,1% (2 personas) otorgó una calificación de 4, mientras que el 5,6% (1 persona) evaluó su experiencia con una calificación de 3. En general, los resultados reflejan una percepción positiva por parte de la ciudadanía frente a los servicios y la atención brindada por la entidad.

¿Cómo calificaría su experiencia general de relacionamiento con la FUGA? Por favor, califique en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a deficiente y 5 a excelente.

18 respuestas

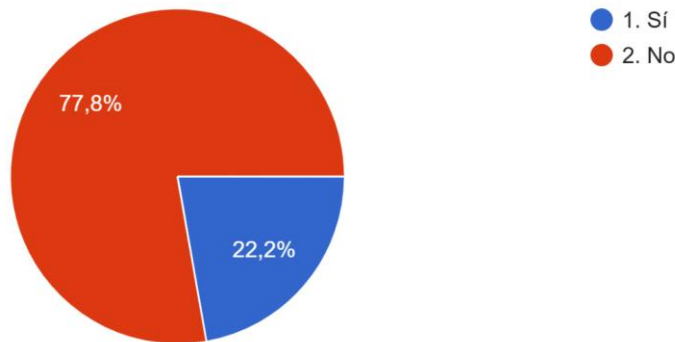


Frente a la pregunta “¿Ha identificado barreras o dificultades en su relacionamiento con la FUGA?”, el 78% de las personas (14) indicó no haber identificado dificultades, mientras que el 22% (4 personas) manifestó haber percibido barreras. De este último grupo, 3 personas ampliaron su respuesta mediante los siguientes comentarios:

1. Desde mi rol de colaboradora que ha tenido acercamiento con grupos poblacionales, siento que no es tan sencillo para personas pertenecientes a estos grupos conocer por medios virtuales la oferta institucional de la FUGA.
2. Más difusión desde los diferentes canales de comunicación y de forma presencial en la organizaciones comunitarias, instituciones, casas culturales y JAC's (Juntas de Acción Comunal).
3. Respuesta oportuna.

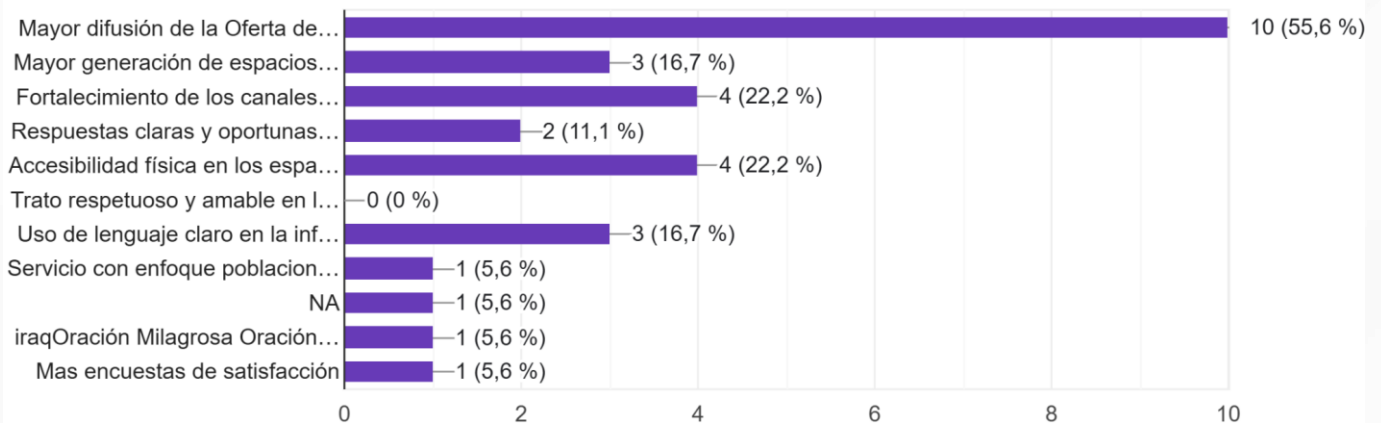
¿Ha identificado barreras o dificultades en su relacionamiento con la FUGA?

18 respuestas



¿Qué aspectos considera prioritarios para mejorar el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía? (Seleccione hasta tres opciones)

18 respuestas



En relación con la pregunta “¿Qué aspectos considera prioritarios para mejorar el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía?”, la cual permitía seleccionar hasta tres opciones, se identificó que la principal prioridad es la mayor difusión de la oferta de servicios, con 10 menciones.

En un segundo nivel de importancia se ubican el fortalecimiento de los canales virtuales de atención y la accesibilidad física en los espacios de la FUGA, con 4 menciones cada uno. Les siguen la generación de espacios de participación ciudadana y el uso de lenguaje claro en la información y comunicaciones institucionales, con 3 menciones respectivamente.

En menor proporción, se señalaron las respuestas claras y oportunas a las PQRSD (2 menciones), así como el servicio con enfoque poblacional-diferencial y la aplicación de más encuestas de satisfacción, con 1 mención cada uno.

Frente a la pregunta abierta “¿Qué necesidad específica considera que podamos atender desde la entidad para la promoción de la actividad artística, la gestión cultural y las industrias culturales y creativas?”, se recibieron 7 respuestas:

1. Articularse con las 5 Casas LGBTI de Bogotá y los CDC's para llegar más allá comunidad y así mismo conocer la oferta de servicios y participar de espacios con la FUGA.
2. Convocatorias y las exposiciones que realizan sean más difundidas.
3. Comunicación clara para algunos de los sectores sociales como personas mayores.
4. Fortalecer la oferta a colegios y universidades.
5. Más divulgación en sitio.
6. Más espacios culturales en las diferentes localidades.
7. Virtual.

A continuación, se presentan los diagnósticos correspondientes a cada una de las políticas, elaborados a partir de diferentes fuentes de información, tales como el FURAG, los resultados del INCIDE y los monitoreos realizados por la Alcaldía a los canales de atención, entre otros ejercicios adelantados en el marco de cada política.

1. Servicio a la ciudadanía

El Plan de Trabajo de Servicio al Ciudadano se formula a partir del análisis integral de las siguientes fuentes de información:

✓ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Como parte del diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, se realizó la revisión de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2025, con el fin de analizar su comportamiento y extraer insumos para la mejora del servicio. Durante este periodo, la entidad recibió un total de 873 peticiones, de las cuales el 97% correspondió a derechos de petición de interés particular y general.

El 3 % restante estuvo conformado por una (1) queja, trasladada por competencia, y tres (3) reclamos, de los cuales uno (1) fue remitido a la entidad competente para su respectiva respuesta, una (1) sugerencia y otras tipologías en menor proporción. Este comportamiento refleja un bajo volumen de reclamos, quejas y sugerencias, lo cual constituye un insumo relevante para el análisis de la percepción ciudadana sobre la prestación del servicio.

Los dos reclamos atendidos directamente por la FUGA estuvieron relacionados con inconformidades frente a procesos institucionales y operativos, frente a las cuales la entidad brindó respuesta oportuna y orientación clara. El primero correspondió al proceso de inscripción y selección del Programa Distrital de Estímulos (PDE), frente al cual se informó dónde se encuentra en paso a paso para una inscripción exitosa, así como los requisitos y restricciones de cada convocatoria. Asimismo, se socializaron los consultorios dispuestos por la entidad para resolver dudas relacionadas con las convocatorias y se recordó la disponibilidad del canal de atención por WhatsApp para la atención de inquietudes. El segundo estuvo asociado a daños y afectaciones a bienes privados derivados del evento *“Hip Hop al Centro”*, frente a lo cual se informó la implementación de una acción de apropiación comunitaria, consistente en la elaboración de un mural en la vivienda afectada, con seguimiento institucional para garantizar su ejecución.

Adicionalmente, se recibió una sugerencia relacionada con el posible cambio de nombre de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA, la cual fue atendida por la Dirección, indicando que, si bien no se descarta esta posibilidad, su materialización depende de un trámite normativo ante el Concejo de Bogotá y de la viabilidad política, teniendo en cuenta antecedentes de intentos previos no exitosos.

En este mismo sentido, durante el año 2025 la entidad recibió seis (6) felicitaciones, las cuales evidencian una percepción positiva del servicio prestado y del quehacer institucional. Dichos reconocimientos resaltaron el esfuerzo, compromiso y dedicación del equipo de la Sala de Exposiciones y del grupo de Artes Plásticas; la excelente organización y logística del Festival Monumentum 2025, valorado como una experiencia cultural de alta calidad; y el valioso apoyo brindado a la Exposición de Afiches por los Derechos LGBTI, destacando su impacto social y cultural.

Asimismo, se destacó la calidez, apertura y oportunidad en la atención, especialmente por parte de la Dirección, en espacio de entrevista sobre la transformación del Bronx, así como el reconocimiento al trabajo institucional orientado a la resignificación, la memoria y la innovación social, y al compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información.

✓ Comentarios en las Encuestas de satisfacción

Del total de las encuestas de satisfacción realizadas durante la vigencia 2025, aproximadamente el 12% de las personas encuestadas registraron comentarios cualitativos, los cuales constituyen un insumo relevante para la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio y la experiencia ciudadana.

Es importante señalar que los comentarios recibidos no se circunscriben exclusivamente a los espacios físicos de la FUGA, sino que también hacen referencia a escenarios al aire libre y espacios culturales de ciudad en los cuales la entidad desarrolla o articula su programación, tales como la Plaza de Bolívar (Monumentum), el Carnaval de Negros y Blancos, el Teatro Delia Zapata, escenarios alternos utilizados para el Festival Centro, la Media Torta y las salas de exposición, entre otros. Esta diversidad de escenarios incide en la naturaleza de los comentarios, en tanto algunas observaciones están asociadas a condiciones logísticas, técnicas o ambientales propias de espacios abiertos o de equipamientos culturales con operación compartida.

Durante los tres primeros trimestres del año, los comentarios fueron socializados en el Comité Institucional, a partir de los cuales se definieron y ejecutaron acciones de mejora, en los espacios de la

FUGA, entre ellos el fortalecimiento de la señalización de los espacios, la habilitación y señalización de los baños accesibles ubicados en el teatro, así como la puesta en operación de los elevadores, lo que permitió la instalación y ajuste de los sistemas de sonido, contribuyendo a la optimización de las condiciones acústicas en el muelle.

En cuanto a los comentarios correspondientes al cuarto trimestre, estos refuerzan tendencias previamente identificadas, especialmente en relación con el confort térmico de algunos espacios, la acústica, la puntualidad en los horarios, la difusión de la programación y la accesibilidad física.

Finalmente, es importante resaltar que desde la Dirección se promueve de manera permanente el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción como un mecanismo clave para fortalecer la retroalimentación ciudadana, orientar la toma de decisiones y consolidar el mejoramiento continuo del servicio, reafirmando el compromiso institucional con una gestión basada en la escucha activa y la experiencia de la ciudadanía.

✓ **Resultados de monitoreos realizados por la Alcaldía**

Durante 2025 se tuvo 1 monitoreo por parte de la alcaldía, en el cual se dejaron acciones de mejora y en las que se trabajaron durante el mismo año, sin embargo, algunas continúan pendientes de ejecutarse en el 2026, como lo son:

1. Aviso exterior en casa amarilla.
2. Mapa en alto relieve en sistema braille.

✓ **Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG**

De acuerdo con los resultados servicio a la ciudadanía durante el 2024, dentro de las brechas encontradas tenemos:

- ❖ Utilizar sistemas de información que guíen a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoren su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding) para garantizar el acceso a derechos y servicios de las comunidades diversas.
- ❖ La entidad no definió el desarrollo o participación en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento con las ciudadanías.

✓ **Resultados del Índice de Servicio a la Ciudadanía – INCIDE-Veeduría**

El análisis del resultado de este Índice permitió identificar el nivel de avance en la implementación del Modelo de Relacionamiento, así como brechas en la gestión del servicio, oportunidades de mejora y acciones para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, entre las cuales se destacan las siguientes:

1. Elaborar una estrategia de servicio a la ciudadanía
2. Actualización de documentos del proceso: manuales incluyendo los protocolos implementados en cada canal con enfoque poblacional y diferencial, procedimientos, etc.
3. Acciones de accesibilidad en los diferentes canales de atención

4. Evaluar y realizar seguimiento a los comportamientos y las actitudes de las y los servidores relacionados con el servicio a la ciudadanía
5. Actualizar el procedimiento de PQRSD incluyendo el protocolo para la denuncia y la protección del denunciante de hechos de corrupción
6. Capacitar a los servidores y contratistas que brindan atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención en atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante (Directiva conjunta 005 de 2023)
7. Realizar campañas de información y divulgación dirigidas a la ciudadanía y grupos de valor sobre sus trámites, servicios y oferta institucional
8. Realizar o participar en ejercicios de lenguaje claro e incluyente en trámites, OPA, consultas de acceso a la información y/o otros servicios

2. Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

La FUGA viene desarrollando acciones para fortalecer la Transparencia y Acceso a la Información que se orientan a propender el ejercicio efectivo del derecho fundamental de acceso a la información pública, promoviendo una gestión institucional abierta, íntegra y centrada en la ciudadanía. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, este componente se articula con la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, fortaleciendo la confianza ciudadana mediante la disponibilidad oportuna, completa y comprensible de la información institucional.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se viene adoptando el principio de máxima publicidad, asegurando que toda la información pública sea accesible, salvo las excepciones legales, y disponible en formatos abiertos, reutilizables y de fácil consulta. Este enfoque implica no solo la publicación de información, sino también su organización, actualización y divulgación bajo criterios de calidad, veracidad y oportunidad, permitiendo a los ciudadanos ejercer control social informado.

De acuerdo con la Resolución 1519 de 2020, la entidad trabaja en pro de implementar estándares de publicación y divulgación de contenidos en su sede electrónica, garantizando la estructuración de la información en menús de transparencia claros y completos. Esto incluye la publicación de información institucional, contractual, presupuestal, de talento humano y de planeación, conforme a los lineamientos definidos para sujetos obligados, facilitando la navegación y localización de contenidos por parte de los usuarios .

En materia de accesibilidad, la FUGA, se viene trabajando progresivamente con los estándares internacionales de accesibilidad digital (WCAG 2.1 nivel AA), buscando que la información pueda ser consultada por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad. Esto implica desarrollar contenidos perceptibles, operables, comprensibles y robustos, así como el uso de lenguaje claro, herramientas de navegación intuitiva y alternativas de acceso como subtítulos, textos alternativos y estructuras organizadas de la información .

Asimismo, la entidad viene trabajando en los mecanismos de interacción con la ciudadanía a través de canales digitales, incluyendo el formulario electrónico de PQRSD, garantizando su disponibilidad, usabilidad y trazabilidad. Este instrumento será clave para promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la mejora continua, permitiendo identificar necesidades, expectativas y oportunidades de optimización en la prestación del servicio.

En línea con la política de Gobierno Digital, desde la FUGA se promueve la apertura y uso de datos abiertos, asegurando la publicación de conjuntos de datos relevantes en formatos estructurados y su integración con el portal nacional de datos abiertos. Esta estrategia permitirá fomentar la transparencia activa, la innovación y la generación de valor público a partir del uso de la información por parte de ciudadanos, academia y sector productivo .

Desde la perspectiva de gestión de mejora, se vienen estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación al cumplimiento de los lineamientos de transparencia y acceso a la información, mediante indicadores, auditorías internas y análisis de experiencia de usuario. Estos ejercicios permitirán identificar brechas, riesgos y oportunidades de mejora, asegurando la sostenibilidad del modelo y su alineación con los objetivos institucionales.

Adicionalmente, la FUGA trabaja en un enfoque de gestión documental alineado con los principios de transparencia, asegurando que la información publicada en medios digitales conserve su integridad, disponibilidad y trazabilidad en el tiempo. En coherencia con la normativa vigente, la entidad garantizará la conservación y consulta de la información previamente divulgada, evitando su eliminación y facilitando su acceso histórico a la ciudadanía. Esto implica la articulación entre las Tablas de Retención Documental, los sistemas de información y los repositorios digitales, fortaleciendo la memoria institucional y el acceso continuo a la información pública.

Es así, como desde la FUGA se promueve la mejora continua de la experiencia del ciudadano en el acceso a la información, mediante el análisis de métricas de uso, comportamiento de los usuarios y niveles de satisfacción. Este enfoque permitirá optimizar permanentemente la arquitectura de la información, los contenidos y los canales de acceso, asegurando que la transparencia no solo cumpla con los requisitos normativos, sino que se traduzca en un servicio efectivo, cercano y orientado a las necesidades reales de la ciudadanía.

3. Racionalización de trámites

La definición de la estrategia anual de racionalización de trámites se basa en los compromisos de la FUGA desde el Plan Distrital de Desarrollo, la operación misional según los trámites y otros procedimientos administrativos identificados y catalogados en el Sistema único de Información de Trámites SUIT y en el análisis de aquellas acciones de racionalización efectuadas en vigencias anteriores.

El Préstamo y uso de salas de exposición FUGA es otro procedimiento administrativo identificado en la FUGA, el cual se encuentra a cargo del proceso de Transformación cultural para la revitalización del centro, es este proceso misional que tiene por objeto desarrollar estrategias para posicionar positivamente el centro de la ciudad, revitalizarlo y transformarlo mediante el apoyo y el fomento, eficaz, de las prácticas artísticas, culturales y del ecosistema creativo, garantizando la participación ciudadana

y grupos de valor, y es desde el proceso misional, donde se han considerado las acciones pertinentes que orientan a la reducción de barreras, digitalización, mejorar la interacción y la experiencia ciudadana en el acceso al servicio misional.

La situación actual de la OPA está directamente articulada al Programa Distrital de Estímulos, estrategia de fomento del sector artístico, creativo, cultural y patrimonial de Bogotá D.C. que integra los esfuerzos de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte- SCRCD, el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC, la Orquesta Filarmónica de Bogotá -OFB y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño- FUGA, para fortalecer los procesos y las iniciativas privadas desarrolladas por agentes artísticos, creativos, culturales y patrimoniales, a través de convocatorias públicas para el desarrollo de propuestas, o para reconocer la excelencia de procesos y trayectorias relevantes de agentes del sector. En dicho programa, se combinan los enfoques, líneas estratégicas y áreas de fomento para ser aplicados en las propuestas a presentar en las convocatorias.

El desarrollo de la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2025 permitió que la OPA opere a través de plataforma tecnológica "Sistema de Convocatorias SICON (https://sicon.scrd.gov.co/admin_SCRD_pv/index.html)" el Programa de Estímulos se realiza en 8 pasos, los cuales son apropiados por la FUGA.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta los resultados del FURAG 2024 desde la Política de Racionalización de trámites, se identificaron las siguientes consideraciones:

- ❖ Análisis multidimensional de trámites y OPA's desde el enfoque de los servicios misionales que presta la entidad
- ❖ Depuración documental, a partir de la visualización de la misionalidad en los procedimientos institucionales
- ❖ Identificación de los medios digitales del sector para disminuir la presencia física de los ciudadanos y la consolidación de ventanillas únicas en el sector
- ❖ Habilitar la trazabilidad de las OPA's desde una integración técnica en el portal web para el seguimiento de los servicios en línea
- ❖ Rediseño de la interacción ciudadana con la mejora de los niveles identificados de la experiencia de las ciudadanías como agente del sector cultura en el centro de Bogotá.

En cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, las acciones para la vigencia 2026 están orientadas a la articulación de los servicios de la FUGA y su oficialización en las plataformas respectivas.

4. Participación ciudadana en la gestión pública

La Política de Participación Ciudadana, implementada por medio del Plan de Participación Ciudadana, fue formulada para la presente vigencia, teniendo en cuenta las siguientes fuentes de información:

- ✓ **Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG**

De acuerdo con los resultados de participación ciudadana durante el 2024, dentro de las brechas se tiene:

- ❖ Formular e implementar actividades con la participación de los grupos valor, para el control social a la gestión pública, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
- ❖ Implementar acciones para la evaluación/seguimiento por parte de la ciudadanía a la gestión, entre otros a través de rendición de cuentas, control social, veedurías, etc.
- ❖ Facilitar espacios de diálogo con la ciudadanía para que ejerza el control social y la veeduría ciudadana a la gestión institucional.
- ❖ Publicar y divulgar información de los ejercicios de rendición de cuentas en el menú participa y otros medios de difusión.
- ❖ Publicar y divulgar información en el menú participa y otros medios de difusión, sobre la convocatoria y desarrollo de los ejercicios de control social a la gestión.
- ❖ Publicar y divulgar información en los espacios de rendición de cuentas y otros medios de difusión sobre los aspectos que dan cuenta del cumplimiento en gestión documental y administración de archivos.
- ❖ Realizar espacios de diálogo con grupos motor, veedurías, representantes de pueblos étnicos y espacios comunitarios, entre otros para la rendición de cuentas sobre cumplimiento del acuerdo de paz.
- ❖ Evaluar los espacios, actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas e incorporar mejoras en la gestión institucional con base en los resultados que se obtengan.
- ❖ Publicar en su portal web en el menú participa y hacer difusión por otros medios de comunicación masiva, la información de interés de las ciudadanías.

Con base en lo anterior, se puede evidenciar que se deben fortalecer los ejercicios de control social y publicación y divulgación de los espacios de participación ciudadana, en el continuo ejercicio de rendición de cuentas.

✓ **Resultados del Índice de Servicio a la Ciudadanía - INCIDE-Veeduría**

En el marco de la dimensión cuatro (4) sobre participación ciudadana en la Gestión Pública, se realizó una análisis de las calificaciones (altas, medio, medio alto, medio bajo y bajo), a lo cual la entidad se enfoca en la revisión y ajuste en aquellas variables que tuvieron baja calificación, a saber:

1. Fortalecer la conformación del grupo que lidere la promoción y garantía de la participación ciudadana en la gestión institucional.
2. Realizar un diagnóstico de los factores que afectan la participación ciudadana.
3. Fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana y control social con los diferentes grupos poblacionales y sectores sociales LGBTI, así como, otros grupos de valor.
4. Publicar en la página web de la entidad el Informe de Rendición de Cuentas 2025 a la ciudadanía

5. Desarrollar cuatro diálogos ciudadanos.
6. Fortalecer la articulación con entidades a nivel local, distrital y nacional para el desarrollo de los ejercicios de participación ciudadana.

Canales de atención

Canales para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

La **Fundación Gilberto Alzate Avendaño** ha puesto a su disposición los siguientes medios de Atención a la Ciudadanía para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, consultas, solicitud de información y denuncias de actos de corrupción:

➤ Atención presencial

- Oficina de Atención a la Ciudadanía y Radicación, ubicada en la Calle 10 # 2-54, Bogotá D.C.
Horario: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- Dos buzones de sugerencias ubicados en:
 - Sede Casa Amarilla – Calle 10 # 2-54
 - Sede Principal – Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C.

➤ Atención telefónica

- PBX 432 04 10 Ext. 104, Bogotá. Horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- Línea Distrital 195: Atención 24 horas.
- WhatsApp para atención y solicitud de citas: 322 7306238. Horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Durante la vigencia 2025, la ciudadanía hizo uso de los diferentes canales dispuestos por la FUGA para la atención y orientación de sus solicitudes. En este periodo, se atendieron aproximadamente **95 personas de manera presencial, 97 ciudadanos a través del canal telefónico** y se gestionaron **245 peticiones mediante WhatsApp**.

Todas las atenciones realizadas por el equipo de Servicio a la Ciudadanía fueron **resueltas con respuesta inmediata**, de acuerdo con la naturaleza de las consultas formuladas por la ciudadanía, garantizando una atención oportuna y efectiva a través de los distintos canales de servicio.

➤ Atención virtual

- Correo para PQRSD o solicitud de citas: atencionalciudadano@fuga.gov.co
- Correo para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@fuga.gov.co
- Formulario de contacto disponible en la página web institucional
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemj60r6sTUCPr2Au8z9blq0EDLa1xOInfH2_pBfONrXKfCrg/viewform
- Enlace de Bogotá Te Escucha <https://www.fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/sistema-distrital-para-la-gestion-de-peticiones-ciudadanas>

➤ Redes sociales

- Instagram: fundaciongilbertoalzate
- Facebook: Fundación Gilberto Alzate Avendaño
- X: FUGABogota
- TikTok: @fuga_bog
- YouTube: FundAlzate

Componente comunicativo para el fortalecimiento para el relacionamiento con la ciudadanía

En el marco de la presente estrategia, la **Fundación Gilberto Alzate Avendaño** incorpora un componente comunicativo orientado a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, facilitando el acceso a la información, promoviendo el uso de los canales de atención y contribuyendo a una experiencia clara, oportuna y acorde con las necesidades de los grupos de valor.

Este componente se desarrolla de manera articulada con el **Plan Anual de Comunicaciones 2026** y se orienta a fortalecer, desde lo comunicativo, las acciones definidas en la presente estrategia, particularmente en materia de difusión, acceso a la información, participación ciudadana y uso de canales de atención.

Enfoques de implementación

- **Lenguaje claro y accesibilidad:** Las acciones de comunicación asociadas al servicio a la ciudadanía se desarrollarán bajo criterios de lenguaje claro, incluyente y accesible, en coherencia con los lineamientos institucionales y las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información.
- **Enfoque pedagógico de la información:** La información relacionada con PQRSD, trámites, servicios y oferta institucional será presentada de manera comprensible y orientada a facilitar su uso por parte de la ciudadanía, contribuyendo a la disminución de barreras de acceso.
- **Articulación con canales institucionales:** Las acciones de difusión contempladas en la estrategia incorporarán de manera consistente los canales de atención dispuestos por la entidad, promoviendo su uso y fortaleciendo la interacción con la ciudadanía.
- **Uso de información para la mejora continua:** Los insumos derivados de PQRSD, encuestas de satisfacción y demás mecanismos de escucha serán tenidos en cuenta para ajustar los contenidos y mensajes institucionales, en función de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **Coherencia institucional:** Las acciones comunicativas se desarrollarán en coherencia con la narrativa institucional y las orientaciones del sector cultura y la Administración Distrital, asegurando unidad de mensaje en la relación con la ciudadanía.

Acciones a realizar

1. Servicio a la ciudadanía

N°	Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Producto
1	Actualizar la documentación referente al manual de servicio a la ciudadanía y el Procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas conforme a los lineamientos dados en la normatividad aplicable.	01/02/2026	30/08/2026	Manual de Servicio a la ciudadanía SC-MN-01 y procedimiento Gestión de peticiones ciudadanas SC-PD-01 actualizado.
2	Socializar el Manual de Servicio al Ciudadano y el procedimiento de gestión de PQRSD actualizados, a los funcionarios y colaboradores de la FUGA	01/05/2026	30/11/2026	Actas de reunión.
3	Implementar la estrategia de Cliente incógnito para la evaluación y seguimiento a los comportamientos y las actitudes de las y los servidores relacionados con el servicio a la ciudadanía.	01/02/2026	30/11/2026	Matriz de monitoreo de cliente incógnito
4	Realizar un diagnóstico a partir del análisis de los resultados de las PQRSD, Encuestas de satisfacción, Ejercicios de cliente incógnito y resultados de monitoreos externos con el fin de identificar acciones de mejora comportamental en atención a la ciudadanía.	01/10/2026	30/11/2026	Documento de diagnóstico realizado
5	Participar en las capacitaciones en temas como: Atención al ciudadano y calidad en el servicio. Gestión de denuncias por posibles actos de corrupción. Inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses. Lineamientos de la Directiva Conjunta 005 de 2023	01/02/2026	30/11/2026	Listado de asistencia y/o registro fotográfico de las capacitaciones

6	Participar y/o realizar ejercicios de revisión de documentos dirigidos a la ciudadanía, con el fin de asegurar el cumplimiento de criterios de lenguaje claro, inclusivo e incluyente.	01/02/2026	30/11/2026	Listado de asistencia y documento revisado
7	Realizar campañas de difusión de los canales de atención, PQRSD, trámites, servicios y oferta institucional.	01/02/2026	30/11/2026	Campañas de difusión elaboradas
8	Desarrollar procesos de planeación participativa mediante la vinculación efectiva de la ciudadanía y los grupos de interés en la construcción colectiva del autodiagnóstico base, incorporando sus aportes, y sugerencias	01/02/2026	30/11/2026	Documento del autodiagnóstico que integra los aportes viables de la ciudadanía recopilados.
9	Difundir la programación de los espacios de diálogo ciudadano para fortalecer la participación de la ciudadanía.	01/02/2026	30/11/2026	Piezas elaboradas y difundidas a través de la página web, redes sociales e invitaciones enviadas a los ciudadanos con PQRSD.
10	Socializar en los espacios de diálogo ciudadano, los avances del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, los canales de escucha, los derechos y deberes de la ciudadanía, la figura del Defensor del Ciudadano y las tipologías de PQRSD, con el propósito de fortalecer los procesos de comunicación e interacción entre la entidad y la ciudadanía.	01/02/2026	30/11/2026	Presentación de los temas socializados y registro fotográfico.

2. Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Con el propósito de validar el cumplimiento de las actividades propuestas para fortalecer la implementación de la política y cerrar posibles brechas, se realiza de manera cuatrimestral un seguimiento, monitoreo y evaluación en el marco del cumplimiento de la Ley de Transparencia - en concordancia con la Resolución 1519 de 2020. La cual puede ser consultada dentro de los informes de la Oficina de Control Interno, dentro del botón de transparencia 4. Planeación, Presupuesto e Informes: Implementación Ley de Transparencia y sus anexos.

Enlace. https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=263

3. Racionalización de Trámites

A partir de la estrategia de racionalización de trámites, la FUGA tiene como propósito garantizar el ejercicio pleno de derechos culturales en el marco del relacionamiento con las ciudadanías en el centro de Bogotá. A continuación la estrategia 2026:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN					
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	73608	Préstamo y uso de salas de exposición FUGA	Inscrito	La FUGA ha sido acogida a través del Programa Distrital de Estímulos, estrategia de fomento del sector artístico, creativo, cultural y patrimonial de Bogotá D.C. Integra los esfuerzos de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte- SCR.D, el Instituto Distrital de las Artes - IDARTEs, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC, la Orquesta Filarmónica de Bogotá -OFB y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño-FUGA, para fortalecer los procesos y las iniciativas privadas desarrolladas por agentes artísticos, creativos, culturales y patrimoniales, a través de convocatorias públicas para el desarrollo de propuestas, o para reconocer la excelencia de procesos y trayectorias relevantes de agentes del sector. Se combinan los enfoques, líneas estratégicas y áreas de Fomento para ser aplicados en las propuestas a presentar en las convocatorias. Se da a través de plataforma tecnológica "Sistema de Convocatorias SICON (https://sicon.scrd.gov.co/admin_SCRD_p_vindex.html)" El Programa de Estímulos se realiza a través de 8 pasos los cuales son apropiados por la FUGA.	Desde la FUGA se solicita la eliminación de la OPA Préstamo y uso de salas de exposición FUGA teniendo en cuenta que se encuentra adscrita al Programa Distrital de Estímulos y que la FUGA ha realizado las acciones de centralización e integración tecnológica de las estrategias de fomento artísticas, creativas, culturales y patrimoniales a la plataforma "Sistema de Convocatorias SICON (https://sicon.scrd.gov.co/admin_SCRD_p_vindex.html)", donde la ciudadanía consulta y accede a la información de las convocatorias dispuestas por la entidad. Cabe mencionar, que quien lidera la plataforma es la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte-SCR.D.	El usuario se ha beneficiado a partir de la implementación de una única plataforma de fomento cultural (ventanilla única https://invitaciones.scrd.gov.co/), que eliminó la dispersión de trámites y redujo los tiempos de búsqueda y postulación a las convocatorias dispuestas por la FUGA y las demás entidades acogidas a través del Programa Distrital de Estímulos. Al hacer parte de esta integración tecnológica, se garantiza al usuario el principio de celeridad con un entorno digital estandarizado, interoperable y transparente, reduciendo los costos de transacción y las barreras de acceso. De esta manera, el ciudadano accede a toda la oferta programática de convocatorias dispuestas del sector cultura, donde se encuentra principalmente la FUGA.	Administrativa	Eliminación del trámite	01/04/2026	30/09/2026		Subdirección Artística Cultural	

* Estrategia de racionalización de trámites aprobada en el Comité de Dirección Nro. 1 (Enero 2026)

Lo anterior en cumplimiento a los principios de transparencia y eficiencia administrativa, garantizando que el ciudadano pueda interactuar y acceder a los servicios misionales que se prestan en la Entidad. Es importante considerar, que desde la FUGA se promueve la gestión cultural del centro de Bogotá como el escenario principal de relacionamiento.

4. Participación ciudadana en la gestión pública

Conforme al diagnóstico presentado anteriormente, se invita a conocer las acciones propuestas para subsanar las brechas existentes, en materia de participación ciudadana, en el Plan de Participación Ciudadana 2026 formulado con el grupo de gestores de participación ciudadana de la entidad, en el siguiente enlace:

https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/participa?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=208

Seguimiento

Se realizará seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades establecidas, en el marco de las reuniones de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, con el fin de verificar avances, identificar alertas y definir acciones de ajuste cuando sea necesario.