



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

DEFENSOR AL CIUDADANO

INFORME DEFENSOR AL CIUDADANO PARA PRIMER SEMESTRE 2021

Julio 2021



Calle 10 # 3 - 16
Teléfono: +57(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co
Oficina Virtual de Correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Atención Virtual al Ciudadano: videollamada por Google meet al anterior correo



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....	6
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	6
☐ Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	6
☐ Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	6
☐ Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.....	7
☐ Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.....	10
☐ Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.....	11
☐ Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	11
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....	12
☐ Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.....	12
☐ Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.....	13
☐ Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.....	13
☐ Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.....	13
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.....	14

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:.....	19
<input type="checkbox"/> Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.....	19
<input type="checkbox"/> Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.....	19
<input type="checkbox"/> Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.....	20
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.....	20
<input type="checkbox"/> Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....	20
<input type="checkbox"/> Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....	21
<input type="checkbox"/> Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha	21
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.....	21
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	22
<input type="checkbox"/> Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.....	22
<input type="checkbox"/> Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.....	23

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a las funciones establecidas para el defensor al ciudadano y cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por esta figura en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

La figura del defensor del ciudadano y sus funciones se fundamentan constitucionalmente en el artículo 209, en el cual la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998.

En el artículo 3, del Decreto 371 de 2010, indica que, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

- El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Ahora bien, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá. D. C., adoptada a través del Decreto Distrital 197 de 2014 y modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019¹, señala las líneas y principios estratégicos para dotar al Distrito Capital de un nuevo enfoque de servicio, establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública; así mismo, determina que todas las entidades y organismos del Distrito deben implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, estableciendo igualmente sus funciones.

Así mismo, en el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, se detalla en el artículo 13 que, todas las entidades deberán implementar esta figura, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o

¹ Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.

estratégica, facultando la creación de un grupo interno de trabajo para que lidere la estrategia del defensor de la ciudadanía, cuyas funciones fueron determinadas en su artículo catorce (14), así:

1. Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la oficina de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

En la Fundación Gilberto Álzate Avendaño fue designado como Defensor del Ciudadano el (la) funcionario(a) a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa de la entidad, por medio de la Resolución No. 019 del 18 de febrero de 2016 modificada por la Resolución No. 197 del 17 de octubre de 2018.

La estructura y desarrollo del presente informe se deriva y enfoca hacia el reporte de las acciones y actividades que evidencian los avances y cumplimientos de cada uno de las funciones otorgadas por las normas mencionadas, así como la integración de otras herramientas institucionales de suma importancia para la evaluación y monitoreo del proceso de servicio al ciudadano desde la influencia y control del Defensor del Ciudadano en la Entidad.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

En el documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, "Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía"; establece que la política debe contar con un Plan de Acción con metas, indicadores, presupuestos y responsables del cumplimiento de los objetivos específicos definidos a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política, los cuales fueron concertados con las entidades distritales.

En este sentido, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cuenta con 5 indicadores de producto, en los que contribuye en el Plan de Acción.

- Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Fundación Gilberto Álzate Avendaño, ha realizado el reporte trimestralmente de los avances cuantitativos y cualitativos, que permiten observar el progreso que ha tenido la entidad en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Teniendo como resultado que, a corte de junio de 2021, de los 5 indicadores de producto en los que la entidad tiene compromiso en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, ya cumplió dos de ellos y, por otro lado, las actividades planeadas para los tres indicadores restantes serán ejecutados en el segundo semestre del 2021.

- Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía

En el Plan Anual de Adquisiciones para el primer semestre del 2021 se suscribieron los siguientes contratos con el objeto de garantizar el servicio y atención a la ciudadanía, así como en el desarrollo de las actividades del proceso y aquellas integradas a sus diferentes planes, programas y proyectos.

FUGA-54-2021: Prestar los servicios profesionales a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño en el mantenimiento y actualización de las herramientas informáticas del sistema de gestión documental.

En desarrollo de la ejecución contractual y en cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se considera necesario el desarrollo de las siguientes obligaciones:

1. Verificar el funcionamiento de las aplicaciones relacionadas con gestión documental a través de acciones preventivas y correctivas, tales como logs del sistema y servicio web, utilización y dimensionamiento de discos, crons, backups, actualizaciones de paquetes, errores en código fuente, consistencia de la información en base de datos y bodega de documentos.
2. Realizar la migración a los nuevos dispositivos de la información relacionada con el sistema de gestión documental, así como velar por su adecuado funcionamiento bajo los parámetros establecidos.
3. Realizar el desarrollo de software necesario que permita mejoras, ajustes, estabilización, nuevas funcionalidades e integración con otros aplicativos, del sistema de gestión documental de la entidad.
4. Apoyar el soporte técnico y funcional, de tercer nivel de las herramientas de gestión documental.
5. Apoyar en la realización de las capacitaciones a gestión documental y gestión de tecnología que se deriven de las nuevas actualizaciones implementadas.
6. Elaborar y actualizar la documentación técnica y de usuario final, de acuerdo a los nuevos componentes, desarrollados para aplicación del sistema de gestión documental.
7. Participar en reuniones, sesiones de trabajo, eventos y actividades organizadas y/o delegadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato.
8. Cumplir las demás actividades y obligaciones designadas por el supervisor, acordes con el objeto contractual.

FUGA-55-2021: Prestar servicios de apoyo a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño en el proceso de Gestión Documental en los temas relacionados con el manejo de correspondencia y del SDQS de la entidad.

En desarrollo de la ejecución contractual y en cumplimiento del objeto descrito anteriormente, se considera necesario el desarrollo de las siguientes obligaciones:

1. Apoyar la gestión y asignación a la dependencia correspondiente la correspondencia y PQRS allegados a la entidad.
2. Realizar la revisión e indexación de documentos digitales en los expedientes respectivos en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo ORFEO.
3. Apoyar el diligenciamiento y envío de correspondencia y documentos físicos por medio del servicio de mensajería con el que cuente la Fundación.
4. Apoyar la gestión de radicación externa y diligencias requeridas por la entidad, de acuerdo a solicitud del supervisor del contrato.
5. Apoyar a los usuarios de la entidad en el suministro de la información requerida, de acuerdo a la solicitud realizada por el supervisor del contrato.
6. Apoyar la revisión y actualización de los inventarios documentales en el archivo de gestión centralizado, así como en el archivo central en custodia.
7. Participar en reuniones y actividades programadas por el supervisor del contrato.
8. Cumplir las demás obligaciones designadas por el supervisor en relación con el objeto contractual.

- Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se incluyó dentro de las actividades establecidas para el indicador 3.1.7 “Servidores Públicos Cualificados, para atender la población con discapacidad auditiva”, una capacitación para la atención a personas en condición de discapacidad visual y auditiva que está establecida en el Plan Estratégico de Talento Humano 2021 de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño.

Así mismo, desde la Subdirección Gestión Corporativa se realizó la Ficha técnica para recibir cotizaciones y realizar el estudio de mercado que permitirá iniciar el proceso de contratación de el "Diseño y desarrollo del Portal Web FUGA y la Intranet sobre Drupal 8 o Superior"; en el numeral 6, se encuentra la actividad de ACCESIBILIDAD en el que se deberá implementar el nivel de accesibilidad dando cumplimiento a los 4 principios fundamentales del estándar WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) para la accesibilidad: perceptible, operable, comprensible y robusto y sus requisitos estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C).

A continuación, se relacionan los indicadores de producto en los que contribuye la Fundación Gilberto Álzate Avendaño en el plan de acción y las acciones realizadas en el primer semestre del 2021:

No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones Primer Semestre 2021
1.1.1	Alinear los instrumentos de planeación de la Entidad con la PPDSC	1/08/2019	31/12/2028	<p>CUMPLIDO: Con corte a 30 de junio del 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando la siguiente acción:</p> <p>Mediante la resolución No. 035 del 19 de marzo 2021 "Por la cual se adopta la actualización de la Plataforma Estratégica de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño y se derogan la Resolución 160 de 2018 y Resolución 184 de 2019", se establece en uno de sus objetivos estratégicos, el mejoramiento orientado al servicio a la ciudadanía, alineado con la PPDSC, que se relaciona a continuación:</p> <p>"Consolidar modelos de gestión, desarrollando capacidades del talento humano y optimizando los recursos tecnológicos, físicos y financieros para dar respuesta eficaz a las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor".</p>

No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones Primer Semestre 2021
1.1.3	Adoptar e implementar el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 30 de junio de 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño avanzó en el indicador, adelantando la siguiente acción:</p> <p>Se llevó a cabo el análisis del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito expedido por la Secretaría General y se dispusieron recursos para el cumplimiento de la elaboración del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la FUGA que debe alinearse con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito; el contrato será ejecutado en el segundo semestre del 2021 (Julio-diciembre).</p> <p>Los retrasos presentados corresponden a la revisión del Manual de servicio a la Ciudadanía del Distrito, pues se identificó que el mismo no se ajusta a la operación y/o atención que se presta en el punto de servicio a la ciudadanía de la FUGA, y no reconoce las particularidades de la Entidad. Para su adopción requiere ajuste y adaptación.</p>
3.1.2	Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha"	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 30 de junio de 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño avanzó en el indicador, adelantando la siguiente acción:</p> <p>Además de llevar a cabo el seguimiento periódico a la calidad y oportunidad en las respuestas a la PQRS de la ciudadanía y los informes mensuales, se realizó un ajuste al formato de comunicaciones externas dirigidas a ciudadanía y entidades incluyendo parámetros de calidez a partir de las recomendaciones de los seguimientos de la Secretaría General y la Veeduría Distrital.</p>
3.1.4	Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental	1/08/2019	31/12/2028	<p>CUMPLIDO: Con corte a 30 de junio del 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando las siguientes acciones:</p> <p>Reunión virtual de pruebas Web Service de integración para paso a producción de los Sistemas Bogotá te escucha y radicación "Orfeo" Con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA realizada el día 20 de noviembre de 2020. Posteriormente, se realizó la integración del sistema de gestión documental ORFEO y el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en ambiente de producción el día 11 de diciembre de 2020.</p>

No. Indicador de producto	Objetivo Específico	Inicio Ejecución Compromiso	Finalización Ejecución Compromiso	Acciones Primer Semestre 2021
3.1.7	servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva	1/08/2019	31/12/2028	<p>Con corte a 30 de junio de 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño avanzó en el indicador, adelantando las siguientes acciones:</p> <p>Se realizó la Ficha técnica para recibir cotizaciones y realizar el estudio de mercado que permitirá iniciar el proceso de contratación de el "Diseño y desarrollo del Portal Web FUGA y la Intranet sobre Drupal 8 o Superior"; en el numeral 6, se encuentra la actividad de ACCESIBILIDAD en el que se deberá implementar el nivel de accesibilidad dando cumplimiento a los 4 principios fundamentales del estándar WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) para la accesibilidad: perceptible, operable, comprensible y robusto y sus requisitos estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Wide Web Consortium (W3C). Finalmente, se programaran sensibilizaciones a funcionarios y contratistas para una adecuada atención a personas en condición de discapacidad.</p>

- Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

- ✓ De acuerdo a la Resolución MinTIC 1519 del 2020, la entidad se encuentra realizando la actualización, estandarización y divulgación de la información de la página web; en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014, parágrafo 3 del artículo 9, define que los sujetos obligados deben observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea en cuanto a la publicación y divulgación de la información.
- ✓ En cumplimiento de lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en relación con la gestión de peticiones ciudadanas, se encuentra diseñando unas sensibilizaciones, que serán realizadas en el segundo semestre a las personas que operan el sistema de gestión documental y Bogotá te escucha sobre el **Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a los funcionarios sobre el manejo interno de las peticiones.
Lo anterior, teniendo en cuenta que el derecho fundamental de petición es el principal mecanismo de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración; el cual se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

- ✓ **Directiva 004 de 2021** de la Secretaría General, por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales”. En este sentido, se encuentra en desarrollo la creación del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad, en el cual, se adoptará los lineamientos acá establecidos.
- Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

A través del presente informe del Defensor del Ciudadano se realiza el seguimiento al proceso de atención al ciudadano desde la gestión institucional realizada a las respuestas oportunas a las PQRS allegados en el periodo, así como a las actividades identificadas en los diferentes planes institucionales como lo es el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a las Acciones Correctivas y de Mejora derivadas de la auditoría interna al proceso de atención al ciudadano, y externos a la Entidad como el Plan de Acción para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Durante el primer semestre de 2021, se adelantaron actividades de diagnóstico actualización e identificación de nuevos trámites y Opas. Para lo cual se realizó revisión y actualización del [portafolio de bienes y servicios](#) insumo para proceder con la identificación y actualización de trámites y Opas.

Mediante el cruce de servicios, se identificaron dos (2) Opas y un trámite, los dos OPAS corresponden al préstamo y uso de salas de exposición y a la oferta de actividades de formación artística, cultural y patrimonial, mientras que el trámite corresponde al préstamo y uso temporal de los espacios del auditorio y el muelle.

En lo que corresponde al opa denominado clubes y talleres se realizó la actualización en nombre cambiando a cursos de formación artística, cultural y patrimonial, los requisitos se actualizaron eliminando los trámites presenciales de radicación de documentos dejando únicamente el registro y postulación al curso de interés por parte del ciudadano y posterior revisión y validación por parte de la fundación.

En ambos casos se realizó actualización normativa, requerimientos, fechas y horarios de atención.

<http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=73608>

<http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=73551>

Así mismo, se identificaron como consultas de información a las interacciones realizadas a través de la biblioteca especializada de historia política de la Fuga.

En el mismo sentido ocurre con las publicaciones de libros y contenidos editados, creados por la fuga en el marco de la oferta del portafolio distrital de estímulos o de las metas de proyecto de inversión asociadas con las publicaciones de contenidos culturales. Los mismos no requieren ningún requisito para acceder, únicamente ser consultados a través de la página web de la Fuga.

<https://fuga.gov.co/publicaciones>

<https://fuga.gov.co/biblioteca>

El préstamo y uso de espacios a cargo de la fuga se actualizó separando aquellos que generaban cobro de los espacios que no requieren ningún pago. De donde se deriva la necesidad de solicitar la creación de un trámite asociado al préstamo y uso del auditorio y muelle, por los cuales si se genera cobro y una relación contractual, actualmente se encuentra en etapa de diagnóstico.

Así mismo, se adelantó la estrategia de diagnóstico de racionalización de trámites (evidencia adjunta) dando lugar a la formulación de tres acciones de racionalización dos de ellas asociadas al OPA denominado préstamo y uso de espacios expositivos a cargo de la fuga la primera de estas dos está relacionada con la actualización del procedimiento que reglamenta el OPA definiendo etapas de difusión inscripción evaluación de propuestas comunicación de listado de admitidos y habilitados lo anterior para garantizar la transparencia y el acceso a los ciudadanos.

Del mismo modo, se definió una acción de racionalización asociada con el OPA de actividades de formación artística, cultural y patrimonial en donde se definió la creación y actualización de un canal de contacto para la postulación de propuestas para el préstamo y uso de los espacios expositivos a cargo de la entidad.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

- Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

En cuanto a las recomendaciones realizadas para dar cumplimiento a las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se solicitó por parte del Defensor al Ciudadano, la adecuación de la página web para la atención de personas en condición de discapacidad. Para lo cual, se diseñó la ficha técnica con la que se solicitarán cotizaciones y se realizará el estudio de mercado. Esta actividad está proyectada para el segundo semestre del 2021.

Así mismo, Tecnologías de la información se encuentra en el desarrollo de la ampliación de la Oficina Virtual, adecuándola para la atención por videollamada. La prueba piloto será desarrollada en el segundo semestre del 2021.

- Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Desde el equipo de gestión documental y atención al ciudadano, se implementó un sistema de alerta dentro de ORFEO, con el fin de alertar al funcionario responsable de responder de fondo la solicitud, el tiempo restante para enviar la respuesta al peticionario.

Lo que permite cumplir con los tiempos establecidos en el *Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: NOTA: El artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 (aparte subrayado) amplía los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, a treinta (30) días siguientes a su recepción.*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

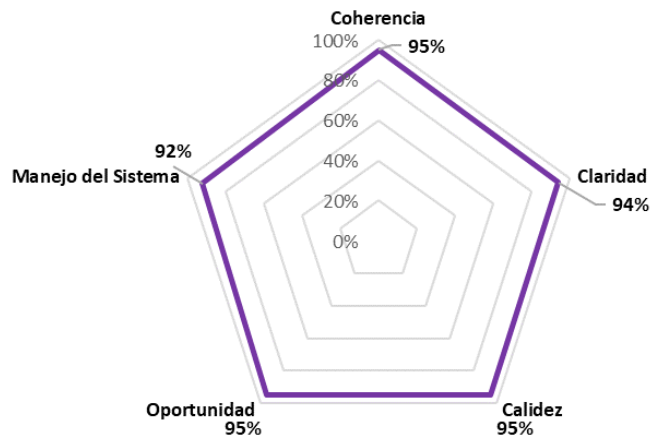
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

- Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

En cuanto a este punto, se contempla dentro de las actividades del segundo semestre del 2021, la revisión y actualización de todos los documentos relacionados al proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad, buscando minimizar los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

- Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

En lo referente a las recomendaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidencia que en los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema se realizó una muestra de 64 peticiones en el periodo de enero a mayo del 2021, en el que la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, obtuvo observaciones en 6 de esos requerimientos, logrando así, una calificación general del 91%; a continuación, en la gráfica, se discrimina cada uno de los criterios:



Gráfica 1. Evaluación de calidad y calidez.

Fuente: Evaluación realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Secretaría General

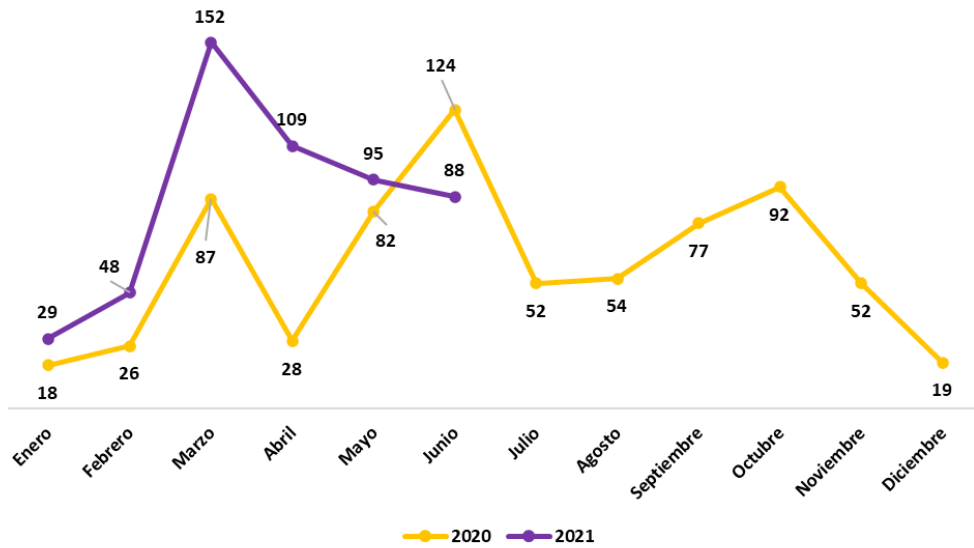
Teniendo en cuenta lo anterior, se programarán sensibilizaciones con los funcionarios encargados de la gestión documental y Bogotá te escucha, teniendo en cuenta que la mayoría de observaciones son relacionadas al manejo del sistema.

- Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS Y REGISTRADAS

La siguiente gráfica y análisis corresponden al número *total* de requerimientos recibidos y gestionados en la entidad, enmarcados en la *Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y referencia en el uso del *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha* según el *Decreto 371 de 2010 - Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*.

Dicho lo anterior, las cifras muestran que, durante el primer semestre del 2021, se registraron un total de 521 peticiones ciudadanas. Lo que equivale un aumento de 42.74% respecto al mismo periodo del año 2020 que fue de 365 solicitudes.

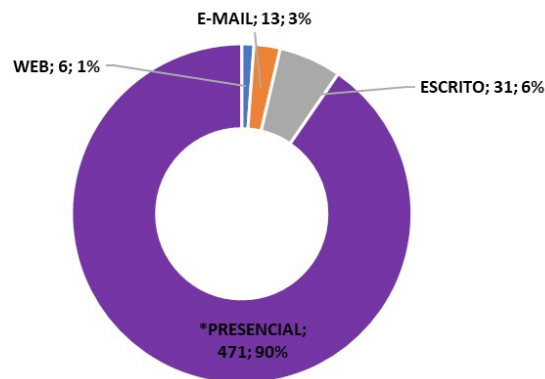


Gráfica 2. *Peticiones recibidas y registradas.*

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

CANALES DE INTERACCIÓN

En la siguiente gráfica se observa que, en el primer semestre del 2021, el 96% de las peticiones registradas, se concentran en 2 canales; el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones fue el presencial con 471 peticiones que equivalen al 90% (corresponden a los registros de correos electrónicos radicados en la entidad desde el Orfeo) y el canal escrito con 31 solicitudes (6%).



Gráfica 3. *Peticiones recibidas según canal de interacción.*

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

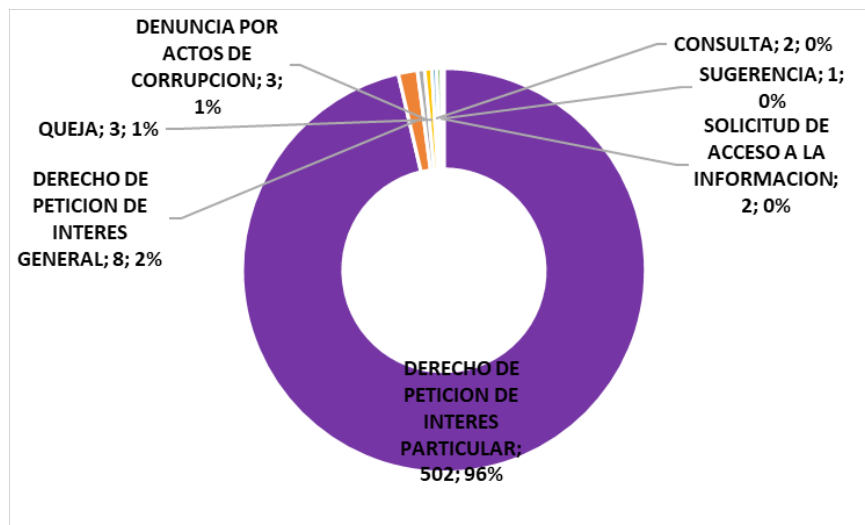
*Aunque en la gráfica se observa que, en el primer semestre del 2021, el canal por el cual se recibieron el 90% de las peticiones ciudadanas fue el presencial, es importante señalar que estas corresponden a las solicitudes realizadas por correo electrónico y radicadas por Orfeo.

En la actualidad los requerimientos recibidos por cualquier medio son radicados a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo Orfeo y controlados mediante la herramienta de *Agendados* del sistema desde donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta recibidos en la entidad.

TIPOLOGIAS O MODALIDADES

La siguiente gráfica y análisis discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando así una primera caracterización del tipo de petición.

Por lo anterior, es importante indicar que, de las 521 peticiones registradas de enero a junio de 2021, 502, es decir, el 96% corresponden a Derecho de petición de interés particular; seguido de Derecho de petición de interés general con 8 (2%), quejas y denuncias por actos de corrupción que representan el 1% cada una.



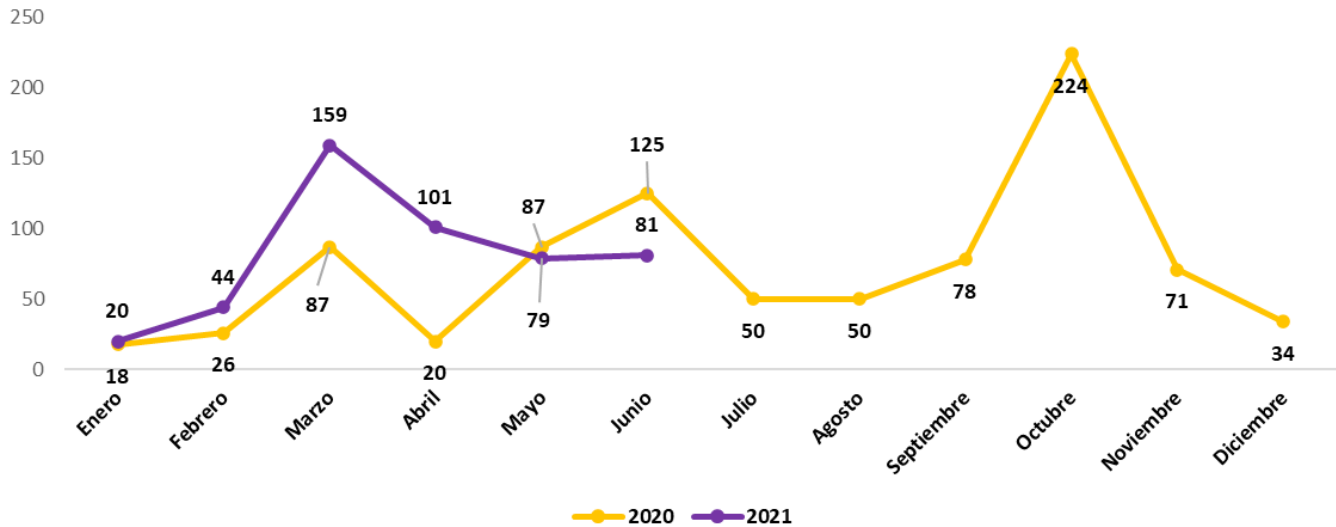
Gráfica 4. Peticiones recibidas según tipología.

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

PETICIONES CERRADAS

Durante el primer semestre del 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, respondió un total de 484 peticiones ciudadanas, de los cuales a 159 peticiones se les dio respuesta en el mes de marzo, lo que equivale a un 33%.

Respecto al mismo periodo del 2020, se han aumentado el número de peticiones cerradas en un 33.33%, pasando de 363 a 484 solicitudes de origen ciudadano.



Gráfica 5. Peticiones cerradas.

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	No. Peticiones	Participación
PROGRAMA DE ESTÍMULOS	315	65,08%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	56	11,57%
PROGRAMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	29	5,99%
TEMAS DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	22	4,55%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	22	4,55%
TALLERES DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	12	2,48%
BRONX DISTRITO CREATIVO	7	1,45%
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACIÓN DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	6	1,24%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5	1,03%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	4	0,83%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	0,41%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,21%
EVENTOS DE FORMACIÓN DEMOCRÁTICA	1	0,21%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,21%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	1	0,21%
TOTAL	484	100,00%

Tabla 1. Peticiones registradas según condición del peticionario

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

En este punto se analizan la gestión de los requerimientos discriminando por los subtemas más reiterados y/o barreras de acceso de la información más requerida en el periodo por la ciudadanía.

Durante el primer semestre del 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño respondió un total de 484 peticiones ciudadanas, se evidencia que el 91,74% de ellas se concentran en 5 subtemas: en primera posición se encuentra el Programa de estímulos 315 (65,08%), en segunda posición la administración de talento humano con 56 respuestas, lo que representa un 11,57%, la tercera posición la ocupó la programación artística y cultural con 29 respuestas (5,99%), en la cuarta posición se ubican los temas de lectura y bibliotecas con 22 respuestas, equivalente al 4,55% y finalmente, en el top cinco, se ubica los temas administrativos y financieros con 22 respuestas a la ciudadanía lo que representa 4,55%.

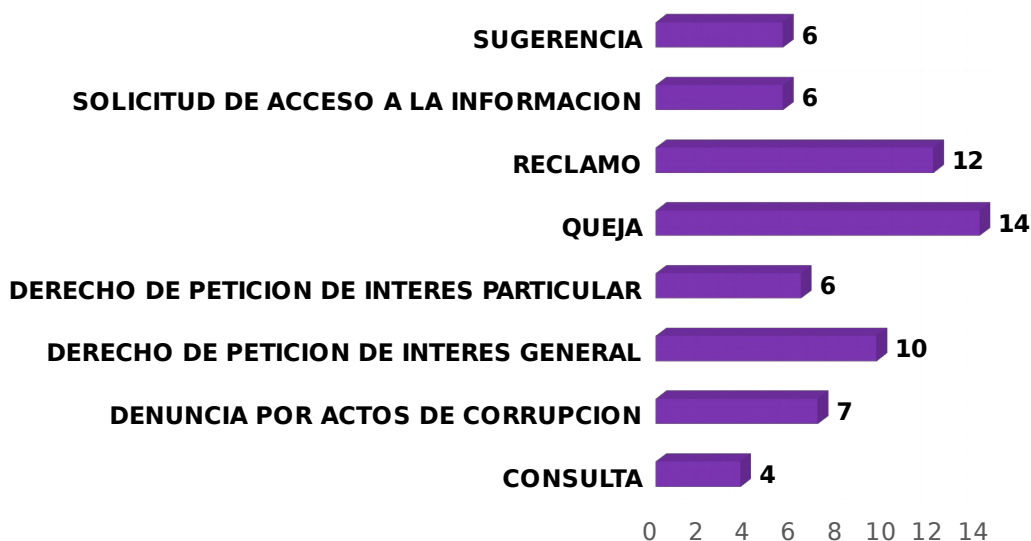
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

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.

Se debe anotar que, desde el mes de marzo de 2020, se realizó la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020:

“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)”

Es importante resaltar que de conformidad con la normatividad vigente Art. 5 del Decreto Nacional 491 de 2020, como se observa en gráfica, en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño los tiempos promedio de respuesta en todas las tipologías se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente.



Gráfica 6. Tiempo promedio de respuesta por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

- Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Se realizó actualización de la información relacionada con la sección de Atención al Ciudadano, actualizando los datos de los canales de atención, así como de los tiempos de respuesta para la atención de peticiones ciudadanas.

Igualmente, mensualmente, se han subido a la página web, los informes de PQRS solicitados por el Decreto Distrital 371 de 2010; en el que se muestra a la ciudadanía la gestión de peticiones en la plataforma Bogotá te escucha.

- Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Dentro de las jornadas de inducción y reinducción, se contemplan diferentes temáticas de la entidad, en las que se encuentra el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, contemplado en la Ley 1474 de 2011. Artículo 73 : “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

En el caso de la FUGA, está compuesto por 7 componentes en los que las diferentes áreas aportan:

Gestión de riesgo de corrupción
Estrategia de racionalización de trámites
Estrategia de rendición de cuentas
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
Ley de transparencia
Plan de integridad
Plan de participación ciudadana

Dentro de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se contemplan las acciones a tomar para dar cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

De acuerdo a la Resolución MinTIC 1519 del 2020, la entidad se encuentra realizando la actualización, estandarización y divulgación de la información de la página web; en desarrollo a lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014, parágrafo 3 del artículo 9, define que los sujetos obligados deben observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

Por otro lado, desde la Subdirección Gestión Corporativa se realizó la Ficha técnica para recibir cotizaciones y realizar el estudio de mercado que permitirá iniciar el proceso de contratación de el "Diseño y desarrollo del Portal Web FUGA y la Intranet sobre Drupal 8 o Superior"; en el numeral 6, se encuentra la actividad de ACCESIBILIDAD en el que se deberá implementar el nivel de accesibilidad dando cumplimiento a los 4 principios fundamentales del estándar WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) para la accesibilidad: perceptible, operable, comprensible y robusto y sus requisitos estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C).

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

- Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

En cumplimiento de las medidas tomadas por los Gobiernos Nacional y Distrital en el marco de la Emergencia Sanitaria decretada con ocasión de la pandemia generada por el coronavirus Covid 19, se recomendó la implementación de un piloto de oficina cero papel, que trajo consigo la implementación de canales virtuales de comunicación con el ciudadano que permitieran a la entidad tener un contacto directo más rápido con sus usuarios.

Se implementó la Oficina Virtual de Correspondencia que ha sido divulgado tanto internamente, por intranet, formatos de correspondencia y circulares, como externamente, por la página web de la entidad, así como por las cartillas del Programa Distrital de Estímulos y la información que lleva toda la correspondencia de la Fundación. El 9 *20212300010223* Radicado:20212300010223 Fecha: 01-02-2021 Pág. 10 de 18 resultado del piloto de la oficina cero papel, que inició el 23 de junio de 2020 y termina el 30 de junio de 2021, será el instrumento que orientará el establecimiento de lineamientos precisos para interactuar de una manera confiable, eficaz, efectiva y eficiente con el ciudadano.

Así mismo, se publicaron los trámites y servicios tanto en la página web de la entidad como en la página de guía de trámites del Distrito.

- Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Se fortalece el canal de atención virtual a través del correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co en el cual se centraliza toda la recepción y respuestas a los requerimientos de la ciudadanía; de igual manera se identifican los correos electrónicos creados para el contacto con la ciudadanía en cada uno de los procesos institucionales, los cuales son canalizados al correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co con el fin de garantizar la atención y gestión oportuna de los requerimientos por allí recibidos.

Así mismo, en el marco del compromiso de la FUGA con el Gobierno Abierto, se está gestionando la implementación del chat virtual en la página web para fortalecer la atención a la ciudadanía.

- Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Con corte a 30 de junio del 2021, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño cumplió en el indicador, adelantando las siguientes acciones:

Reunión virtual de pruebas Web Service de integración para paso a producción de los Sistemas Bogotá te escucha y radicación "Orfeo" con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA realizada el día 20 de noviembre de 2020. Posteriormente, se realizó la integración del sistema de gestión documental ORFEO y el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en ambiente de producción el día 11 de diciembre de 2020.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

- *Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio*

En la Circular 014 de 2020, se establecen los lineamientos para la realización de un Piloto de Oficina "cero papel", en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño. Estos lineamientos han servido particularmente en las estrategias de gobierno asociadas a la austeridad en el gasto público, el gobierno digital, la modernización de la gestión institucional y la gestión documental, orientadas a una mejor prestación del servicio al ciudadano y a la protección del medio ambiente.

Entre los lineamientos que se establecen en la circular, a continuación, se relacionan los más destacados y que han mejorado la prestación del servicio:

- ✓ La firma de los documentos será electrónica, a través de Orfeo.
- ✓ La correspondencia interna será 100% digital y se comunicará al destinatario a través de Orfeo.
- ✓ La correspondencia de salida se remitirá a los destinatarios únicamente por el correo electrónico de la "Oficina Virtual Correspondencia FUGA" (atencionalciudadano@fuga.gov.co). Sólo cuando el destinatario lo requiera, la correspondencia se remitirá en soporte físico (entes de control, Concejo, Congreso, Alcaldía, Tribunales, Juzgados, entidades de gobierno, entre otros).
- ✓ Se promoverá con los usuarios externos, a través de la página web, el uso de la "Oficina Virtual Correspondencia FUGA" (atencionalciudadano@fuga.gov.co), para el envío de correspondencia a la entidad, así como la utilización de los canales virtuales dispuestos para la comunicación e interacción con los ciudadanos.
- ✓ Para la notificación de todo acto administrativo de la entidad, se solicitará la autorización escrita (por correo electrónico) de los destinatarios, para su realización por correo electrónico. Obtenida la autorización, la notificación se realizará desde el correo electrónico de la "Oficina Virtual

Correspondencia FUGA” (atencionalciudadano@fuga.gov.co). De no obtenerse autorización, la notificación se hará por correo postal.

- ✓ Quien elabore un oficio o documento para remitir a un usuario externo, conseguirá el correo electrónico del destinatario y lo incluirá, junto con la dirección física, para facilitar el envío a través de la Oficina Virtual de Correspondencia de la FUGA.
- ✓ Se implementará el servicio de correo electrónico certificado para garantizar que los destinatarios reciban la correspondencia enviada por la entidad desde la Oficina Virtual de Correspondencia.

Con el fin de mejorar la calidez de las respuestas que se envían a los ciudadanos y a las entidades, se realizó el diseño e implementación de plantillas, que facilita a los funcionarios la redacción del encabezado, saludo y despedida de las comunicaciones; las plantillas se pueden descargar en Orfeo.

- Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

El equipo de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, participó en la sesión de la comisión intersectorial llevada a cabo en el mes de junio del 2021. El objetivo de la sesión fue dar a conocer diferentes aspectos en materia de servicio a la ciudadanía que serán necesarios para el desarrollo y fortalecimiento de dicha labor en cada una de las entidades.

En cuanto a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se resalto los avances significativos que han tenido las entidades del distrito en la ejecución del Plan de Acción de la PPDSC. Así mismo, se informó sobre la actualización de nombre y formula de algunos indicadores (2.1.2, 3.1.7, 6.1.1, 6.1.3). Y se mencionaron los indicadores que han tenido la ejecución más baja en el Distrito.

Se dio a conocer la Directiva 001 de 2021, en la que se imparten directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencias de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

Adicionalmente, se explicó la Directiva 004 de 2021, por la cual se establecen los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.

Elaboró: Ricardo de los Ríos Hernández – Contratista Atención al Ciudadano.

Documento 20212000064013 firmado electrónicamente por:

Martha Lucía Cardona Visbal, Subdirectora de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión Corporativa, Fecha firma: 27-07-2021 20:54:23



5d07a5f5de652087fc5c5670cae65152122a03a1b00f238f5c2a4485c63cde9b

4ad59