



FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA


GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRSD MES DE DICIEMBRE 2021

Decreto Distrital 371 de 2010

Enero de 2022



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co






FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS	4
2. CANALES DE INTERACCIÓN	5
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES	5
4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	8
5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
6. VEEDURIAS CIUDADANAS	8
7. PETICIONES CERRADAS	9
8. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS.....	10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA.....	11
10. TIPO DE PERSONA	13
11. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS	13
12. CONCLUSIONES	15



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co






FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en Diciembre de 2021 a través de Bogotá Te Escucha, como herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.



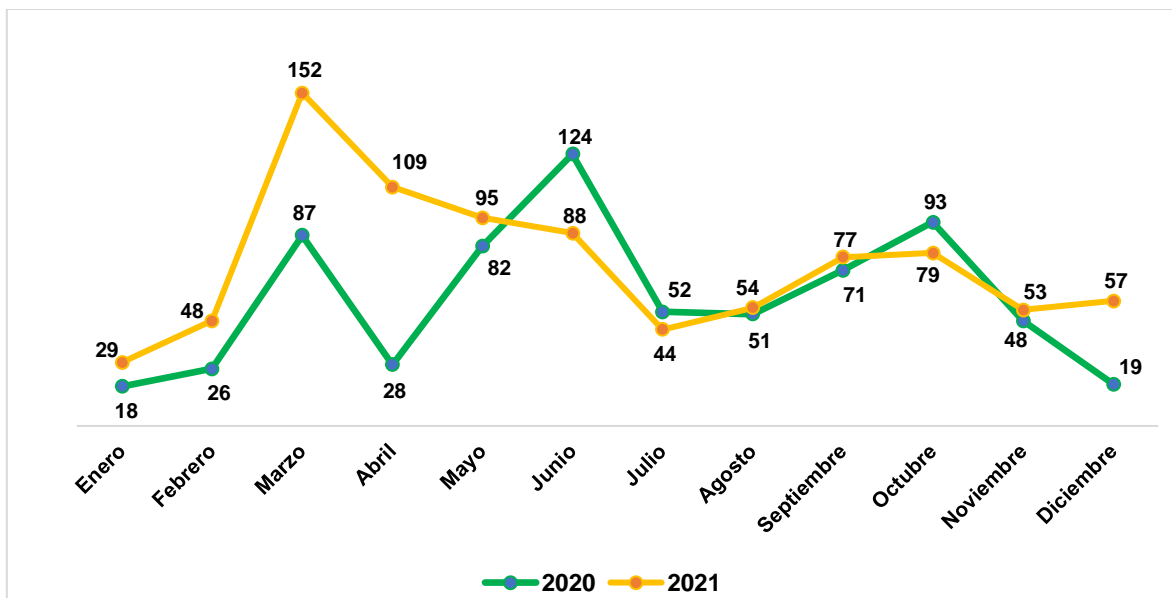
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS

De acuerdo con la información consolidada en el Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, durante el mes de diciembre de 2021 se registró un total de cincuenta y siete (57) peticiones ciudadanas a nombre de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, las cuales también se encuentran registradas en el sistema de gestión documental de la entidad ORFEO. De esta manera, la FUGA cumple con lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Gráfica 1. Peticiones registradas.



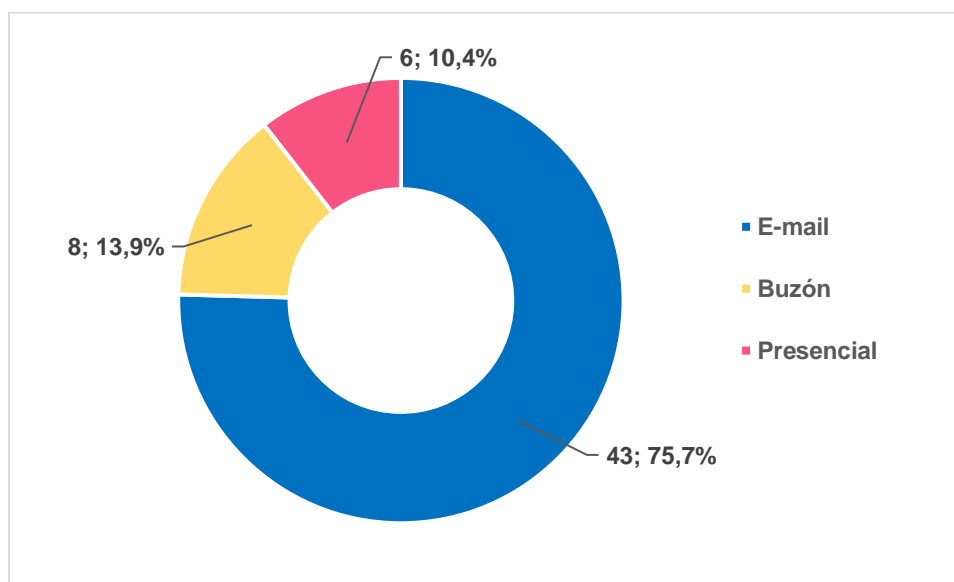
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Igualmente, podemos indicar que durante el mes se generó un aumento del número de peticiones en 38, lo que representa un 66,6% más respecto a diciembre del año 2020. Adicional a ello, se observa el registro de 9 solicitudes más en comparación al mes anterior (noviembre), reflejando un incremento del 15,8% respecto a este.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El siguiente análisis corresponde a los canales de interacción contemplados en el Decreto 197 de 2014 - Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía; en la que se discrimina el total de peticiones registradas de acuerdo al canal de ingreso, indicando así el uso de los canales de recepción propios de la entidad, por parte de la ciudadanía.

Gráfica 2. Canales de interacción.



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

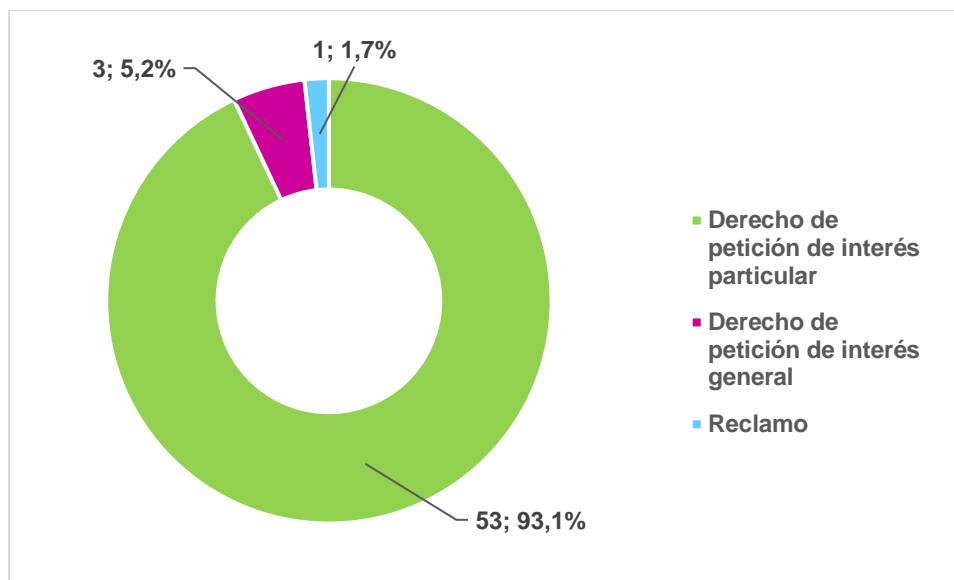
Durante el mes de diciembre el canal más utilizado fue el e-mail con un 75,7% de participación, seguido respectivamente por el buzón, que representa el 13,9% del total y el canal presencial con el 10,4% restante.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la siguiente gráfica se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad de acuerdo a su tipología. Para el periodo analizado, el 93% de las peticiones registradas en diciembre corresponden a derechos de petición de interés particular.



Gráfica 3. *Peticiones recibidas según tipología*



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

En el marco del presente informe, se hace importante tener en cuenta la definición de tipologías definidas dentro del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha:

CONSULTA: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.


FELICITACIÓN: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

SOLICITUD DE COPIA: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

QUEJAS: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMOS: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

SUGERENCIA: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Para este período no se recibió ninguna solicitud de acceso a la información pública.

5. TOTAL DE PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA


En el presente periodo se realizaron 3 traslados por no competencia al Instituto Distrital de Recreación y Deporte, la Defensoría Distrital del Espacio Público y la Secretaría Distrital de Gobierno.

6. VEEDURIAS CIUDADANAS

Las Veedurías Ciudadanas tienen como objetivo vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, los cuales señalan: “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos, esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Durante el mes de diciembre no se registraron solicitudes de veedurías ciudadanas.



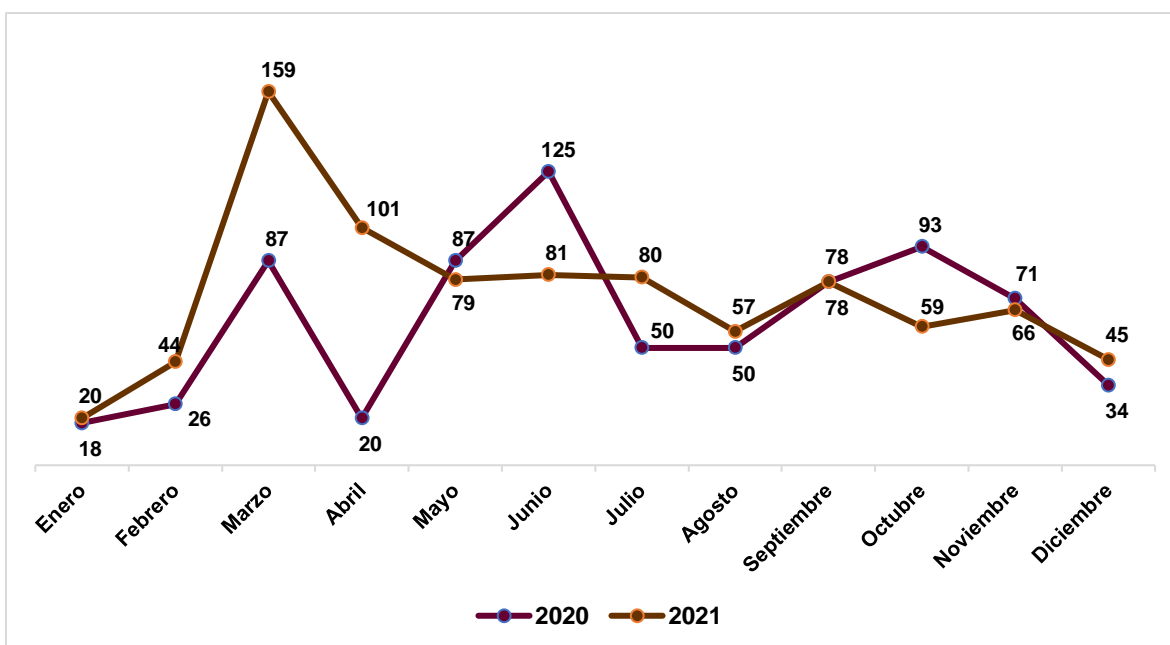
Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



7. PETICIONES CERRADAS

Durante el mes de diciembre del 2021, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño respondió un total de 45 peticiones ciudadanas. Comparativamente, el número de peticiones solucionadas aumentó en 11, lo cual representa un aumento del 24,4% respecto al mismo mes del año pasado. Igualmente se evidencia una reducción de 21 peticiones en comparación al mes anterior, lo que equivale a 31,8% del total, como se observa en el gráfico.

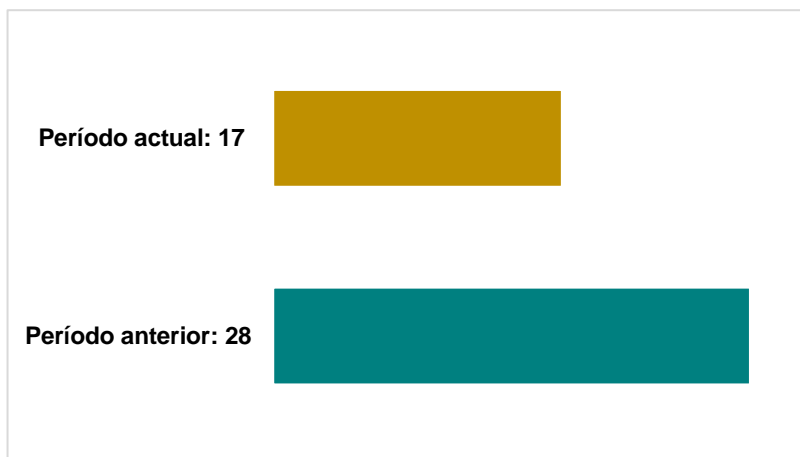
Gráfica 4. Peticiones cerradas.



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

La siguiente gráfica nos muestra el total de requerimientos recibidos, gestionados y cerrados durante el periodo del presente informe (Diciembre), y aquellos que fueron gestionados de periodos anteriores, sin querer esto indicar que se hayan tramitado fuera de los tiempos normativos de ley.

Gráfica 5. Peticiones tramitadas por períodos



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

8. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La identificación de las peticiones ciudadanas más reiteradas permite evaluar y establecer las categorías y subtemas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos en caso de requerirse.

Con base en las 45 respuestas emitidas durante el mes de diciembre de 2021 por la Fundación Gilberto Álzate Avendaño FUGA, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

Tabla 1. Categorías y subtemas de PQRS gestionadas por la FUGA en 2021

Categoría subtema	Subtema	Cantidad	Participación
Oferta artística y cultural	Programación artística y cultural	11	24,4%
Asuntos administrativos	Temas administrativos	11	24,4%
Talento Humano y contratación	Administración del talento humano	7	15,6%
	Gestión contratistas	4	9%
Convocatorias	Programa de Estímulos	5	11,1%

Préstamo y uso de equipamientos culturales FUGA	Auditorio y muelle	3	6,7%
Gestión lectura y bibliotecas	Temas de lectura y bibliotecas	2	4,4%
Asuntos jurídicos	Convenios interadministrativos/interinstitucionales de cooperación, desempeño y rentabilidad social	1	2,2%
Servicio a la ciudadanía	Atención y servicio a la ciudadanía	1	2,2%
Total general		45	100%

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

A partir de la información anterior se puede afirmar que las tres categorías de subtemas más reiteradas para la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA son: 1) Oferta artística y cultural; 2) Asuntos administrativos, así como 3) Talento Humano y contratación.

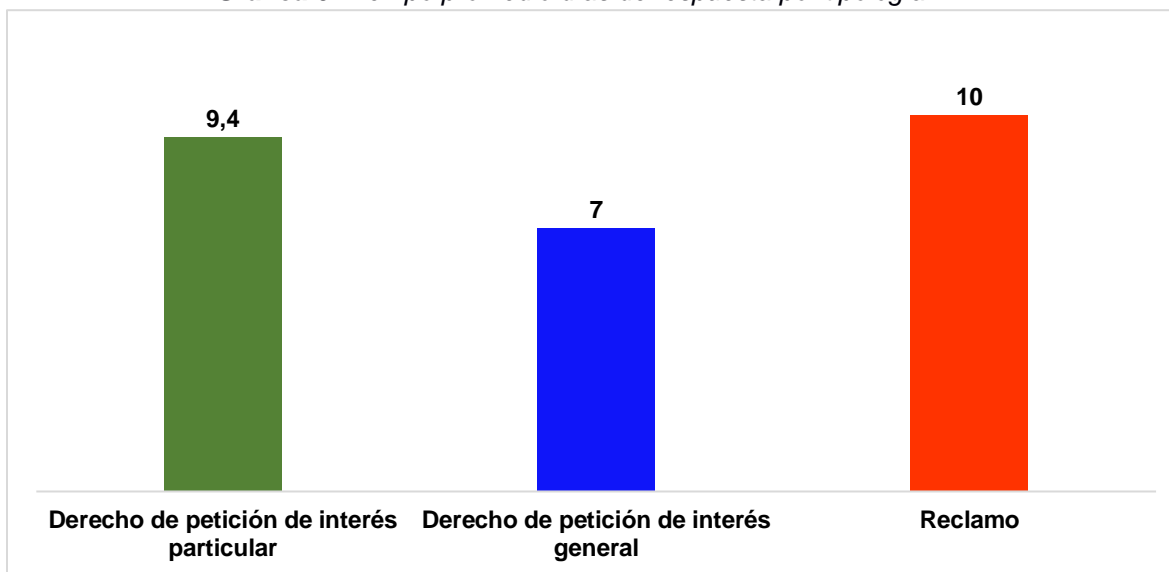
En cuanto a los subtemas pertenecientes a cada una de las categorías mencionadas se encuentra respectivamente que *Programación artística y cultural* registra 11 PQRS, equivalente al 24,4% de la participación global, mientras que *Temas administrativos* presenta 11 PQRS, que equivale a otro 24,4% del total. Para la tercera categoría, el número de PQRS se distribuye en los subtemas *Administración del Talento Humano* con siete (7), que equivale al 15,6% y *Gestión contratistas* que presenta cuatro (4), representando el 9%, ambos porcentajes en relación al total de peticiones cerradas por la FUGA durante el mes.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

A continuación, se presentan los tiempos promedio de las respuestas definitivas emitidas por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño FUGA, ponderados según su tipología:



Gráfica 6. Tiempo promedio días de respuesta por tipología



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

Es importante señalar que la ampliación de términos para atender peticiones establecido en el Decreto 491 de 2020 aún continúa vigente:

“(...) 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. (...)”.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 8,1 días, lo que indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.



10. TIPO DE PERSONA

De las 45 PQRS objeto de cierre durante el mes de diciembre, 38 (84,4%) fueron realizadas por personas naturales, 6 (13,3%) por personas jurídicas y 1 (2,2%) no especifica ningún tipo de persona.

Tabla 2. Tipos de persona

Tipo de persona	No. de peticiones	Participación
Natural	38	84,4%
Jurídica	6	13,3%
Sin especificar	1	2,2%
Total general	45	100%

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

11. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, se desarrolló un protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas, con el cual se busca realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

Para dicho análisis, se tuvo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas* de la Secretaría General, que señala, entre otros aspectos, que las respuestas a las peticiones deben cumplir con los siguientes parámetros:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

* Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Versión 3, noviembre 2020, https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf



CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA (MS): Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó un informe de estudio a las respuestas de PQRSD mensual a través de la evaluación del muestreo aleatorio para los requerimientos cerrados en el mes de diciembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño. Para este mes se llevó a cabo el análisis de 24 respuestas emitidas por la Entidad, cuyos resultados se ilustran a continuación:

Tabla 3. Resultados cuantitativos evaluación calidad y oportunidad de respuestas.

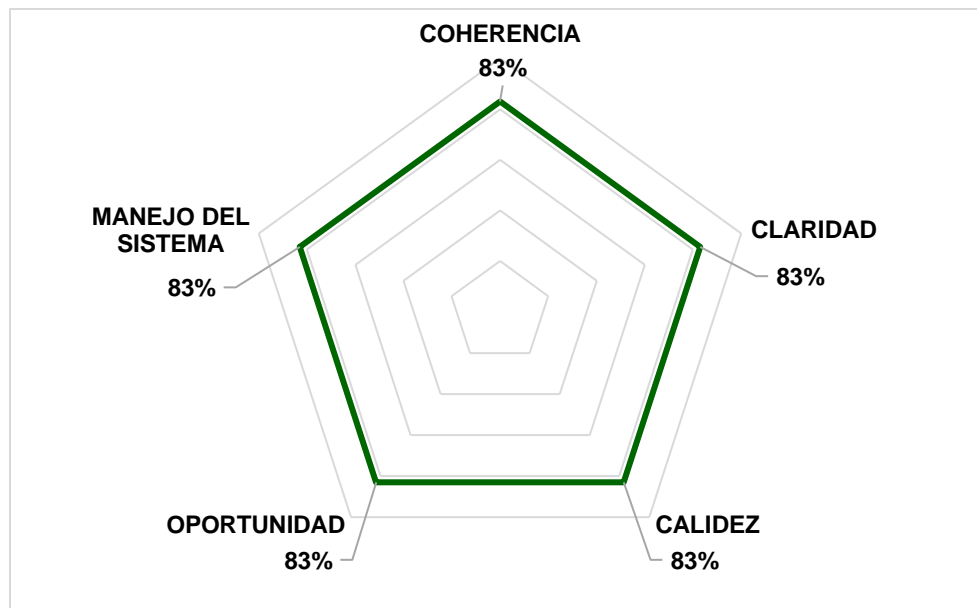
POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
45	24	20	4	20	4	20	4	20	4	20	4
		83%	17%	83%	17%	83%	17%	83%	17%	83%	17%

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

Del total de respuestas analizadas, 4 (17%) presentan observaciones relacionadas a su tipología, ya que el registro de las mismas no cumple con el lineamiento establecido en los numerales 5.3 y 5.4, *Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*, por consiguiente, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha en el mes de Diciembre para la Fundación Gilberto Alzate Avendaño es del 83% y el porcentaje consolidado de cumplimiento acumulado para el año 2021 es de 87%, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



Gráfica 7. Resultado porcentual evaluación mensual calidad y oportunidad de respuestas



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

12. CONCLUSIONES

- Se implementó un sistema de alertas de periodicidad semanal por medio de correo electrónico, con el fin de establecer un control y seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, para que los funcionarios y colaboradores responsables de dar trámite a los requerimientos ciudadanos den respuesta dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Se implementó un indicador interno que mide la calidad de las respuestas, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.
- En el marco del Procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas se ha ejecutado un nuevo lineamiento, el cual indica que el cargue y cierre de las peticiones en Bogotá Te Escucha se debe realizar el mismo día o a más tardar el día hábil siguiente al que llega la solicitud o que se carga la





FUNDACIÓN
GILBERTO ALZATE
AVENDAÑO




respuesta por las diferentes áreas en Orfeo.

- Se implementaron el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas y el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad, ambos documentos actualizados con la información establecida en la Directiva 001 de 2021 expedida por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital.
- En cumplimiento a la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General, se recomienda establecer en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad, el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales” en lo que aplique a la red de canales de atención que la Fundación Gilberto Alzate Avendaño maneje al presente y busque diversificar o actualizar en el futuro.
- Con base en los datos y estadísticas correspondientes al año 2021, se hace necesario incluir en el plan de acción institucional (MIPG, PAAC) un programa de inducción y capacitaciones periódicas sobre servicio al ciudadano, así como el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito y manejo apropiado del sistema de gestión documental electrónica de la FUGA, con el propósito de orientar de forma clara y concreta en el manejo interno de las PQRSD que se presenten ante la misma.

Elaboro: Sergio Yesid Sandoval Díaz.

Profesional Universitario - Servicio al Ciudadano.



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co





Radicado: **2022300026703**

Fecha 19-02-2022 22:31

Documento 20222300026703 firmado electrónicamente por:

Sergio Yesid Sandoval Díaz, Profesional Universitario 219 -01, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 19-02-2022 22:34:30



f2b3499e9b112606d0e64415d6da8ba6b3b2f7bd78f3684c19a4bb05e73b6a41

