

## SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

### GESTIÓN DOCUMENTAL & SERVICIO AL CIUDADANO

#### INFORME PQRS MES DE OCTUBRE 2021

Decreto Distrital 371 de 2010

Noviembre 2021



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



## INDICE

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                   | 3  |
| 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS .....                                   | 4  |
| 2. CANALES DE INTERACCIÓN .....                                                      | 5  |
| 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES .....                                                    | 6  |
| 4. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR TRASLADO O ASIGNADAS POR BOGOTÁ TE ESCUCHA..... | 8  |
| 5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....                                              | 9  |
| 6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....                             | 9  |
| 7. VEEDURIAS CIUDADANAS .....                                                        | 9  |
| 8. PETICIONES CERRADAS .....                                                         | 9  |
| 9. CATEGORÍAS Y SUBTEMAS MÁS REITERADOS .....                                        | 11 |
| 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA .....                                 | 12 |
| 11. TIPO DE PERSONA.....                                                             | 13 |
| 12. CALIDAD Y CALIDEZ DE LAS RESPUESTAS .....                                        | 14 |
| 13. CONCLUSIONES.....                                                                | 16 |



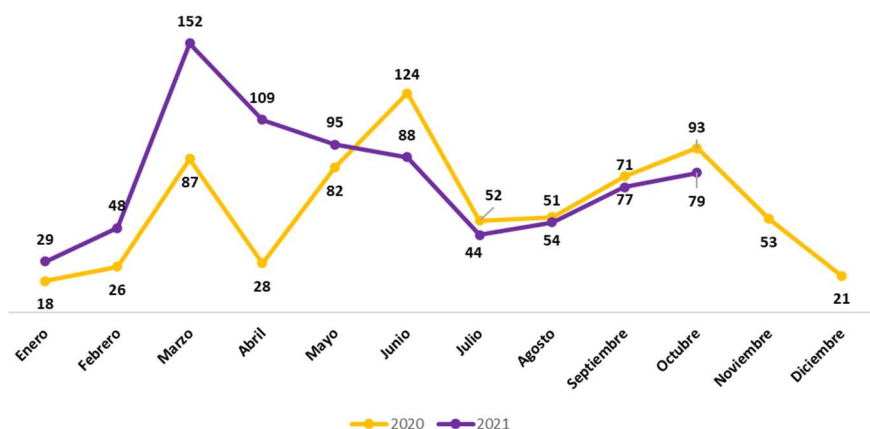
## INTRODUCCIÓN

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 Alzate Avendaño sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en **Octubre 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.



## 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS

De acuerdo con la información consolidada en el Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas, durante el mes de Octubre se registraron en Bogotá Te Escucha a nombre de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño un total de setenta y nueve (79) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental de la entidad. De esta manera, la FUGA cumple con lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010<sup>1</sup>.



**Gráfica 1. Peticiones registradas.**

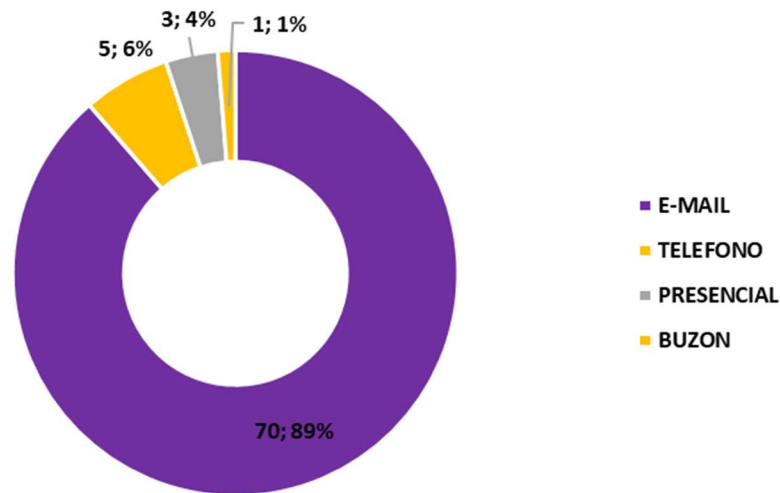
**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

Adicionalmente, podemos indicar que se disminuyó en 14 peticiones, lo que representa un 15,05% menos respecto al mismo mes del año 2020. Así mismo, se evidencia un aumento en 8 solicitudes respecto al mes anterior (Septiembre), lo que representa un incremento del 11,27%.

<sup>1</sup> Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad 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: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

La siguiente gráfica y 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.*

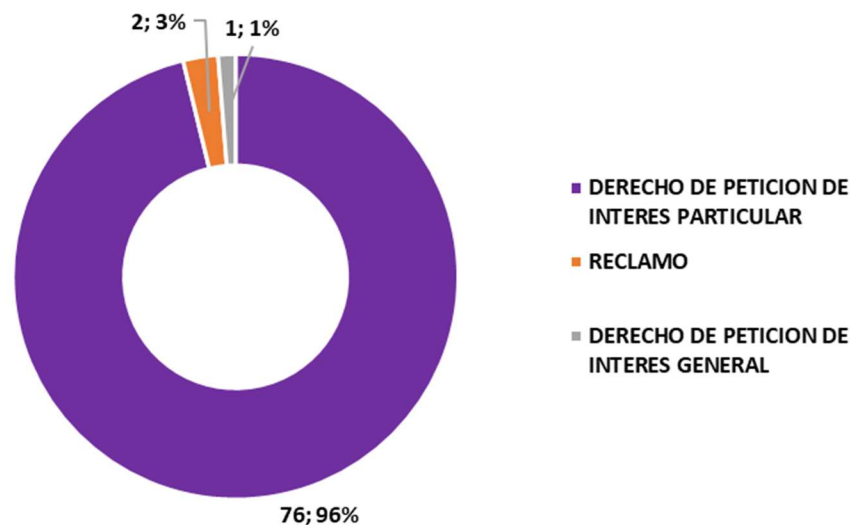
**Fuente:** Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

En este periodo el canal más utilizado fue el email con un 89% de participación, seguido respectivamente por el telefónico con el 6%, el canal presencial 4% y el buzón con el 1%.

### 3. 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, para el periodo el 96% de las peticiones registradas en Octubre, corresponden a Derecho de petición de interés particular.



**Gráfica 3.** Peticiones recibidas según tipología.

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

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.

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

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

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

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

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

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

**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas,

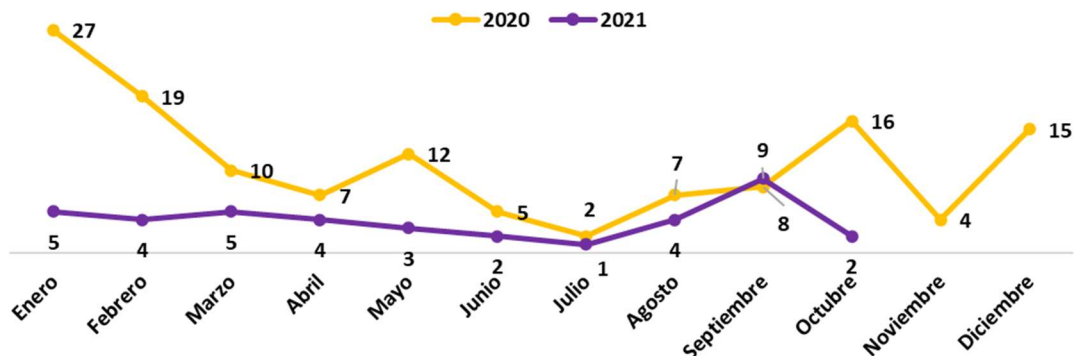


solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

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

#### 4. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR TRASLADO O ASIGNADAS POR BOGOTÁ TE ESCUCHA

Así mismo, la entidad recibió 2 peticiones adicionales por traslado de otras entidades distritales o porque el ciudadano las registró directamente en el aplicativo.



**Gráfica 4.** Peticiones recibidas por Bogotá te escucha

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

## **5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

En este periodo no fue recibida ninguna solicitud de acceso a la información pública.

## **6. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

En el presente periodo se realizó dos traslados por no competencia a IDARTES y a la Cámara de Comercio de Bogotá.

## **7. 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, en los cuales señala expresamente "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".

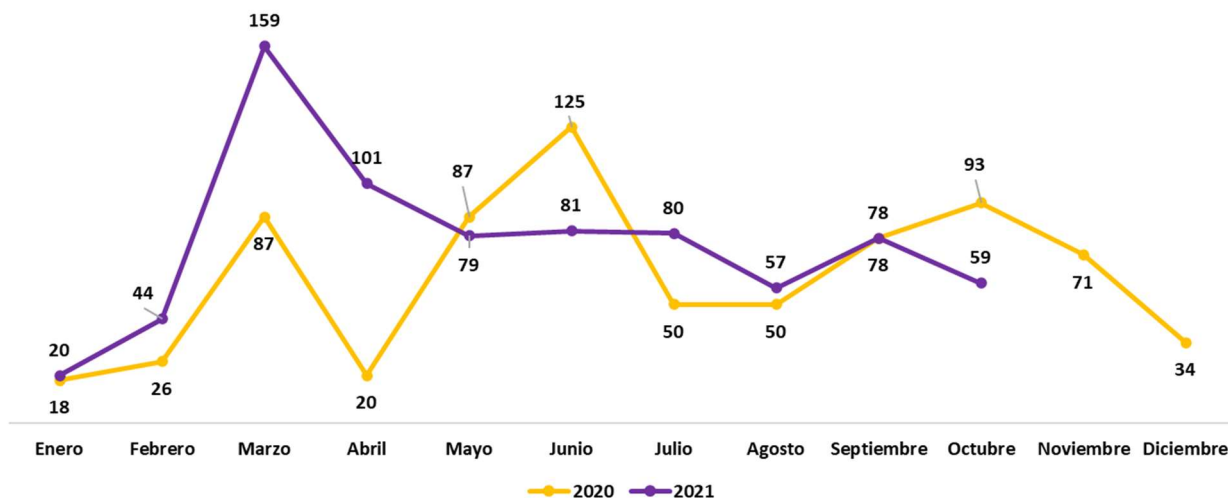
En el presente periodo no se recibieron solicitudes de veedurías ciudadanas.

## **8. PETICIONES CERRADAS**

Durante el mes de Octubre de 2021, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, respondió un total de 59 peticiones ciudadanas.

Respecto al mismo periodo del 2020, disminuyó el número de peticiones gestionadas en 34 solicitudes, lo que representa una disminución de 36,56%. Así mismo, se evidencia una disminución de 19 peticiones respecto al mes anterior, lo que equivale a 24,36%.

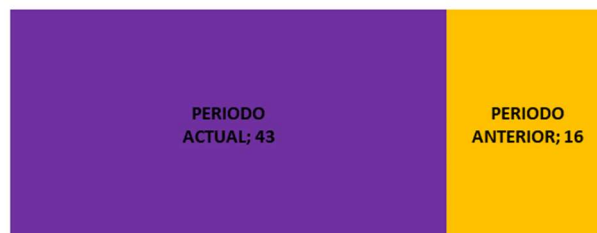




**Gráfica 5.** Peticiones cerradas en el periodo.

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

La siguiente gráfica nos muestra la información del total de requerimientos recibidos, gestionados y cerrados durante el mismo periodo del informe (Octubre), y aquellos que fueron gestionados de periodos anteriores, sin querer decir que se gestionaron fuerade los tiempos normativos de ley.



**Gráfica 6.** Peticiones cerradas por periodo.

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

## 9. 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.

Tomando como base las 59 respuestas emitidas en el mes de Octubre de 2021 por la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes en la entidad:

| Categoría Subtema                                   | Subtema                                     | Cantidad  | Participación |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|---------------|
| Convocatorias                                       | Programa De Estímulos                       | 27        | 46%           |
| Gestión De Comunicaciones<br>Eventos O Invitaciones | Campañas Eventos Invitaciones Publicaciones | 10        | 17%           |
| Asuntos Administrativos                             | Temas Administrativos Y Financieros         | 6         | 10%           |
|                                                     | Centro De Documentación - Radicación        | 1         | 2%            |
| Gestión Lectura Y Bibliotecas                       | Temas De Lectura Y Bibliotecas              | 4         | 7%            |
| Economía Naranja                                    | Bronx Distrito Creativo                     | 4         | 7%            |
| Talento Humano Y Contratación                       | Administración Del Talento Humano           | 4         | 7%            |
| Sistemas De Información                             | Consulta De Datos Habeas Data               | 2         | 3%            |
| Educación Y Formación                               | Talleres De Formación Artística             | 1         | 2%            |
| <b>Total General</b>                                |                                             | <b>59</b> | <b>100%</b>   |

**Tabla 1:** Categorías y subtemas

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

La tabla anterior, permite concluir que la Categoría “Convocatorias” es la más reiterada en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño con 27 peticiones que representan el 46% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la entidad; en esta categoría se observa que el subtema “programa de estímulos” ocupó la primera posición con el mismo número de solicitudes.

En segundo lugar, se ubica la Categoría “Gestión de Comunicaciones, eventos o invitaciones” con 10 peticiones que representan el 17% del total de peticiones con respuesta definitiva en las dependencias de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño; en esta categoría, el subtema “campañas, eventos, invitaciones y publicaciones” fue el de mayores solicitudes.

## 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

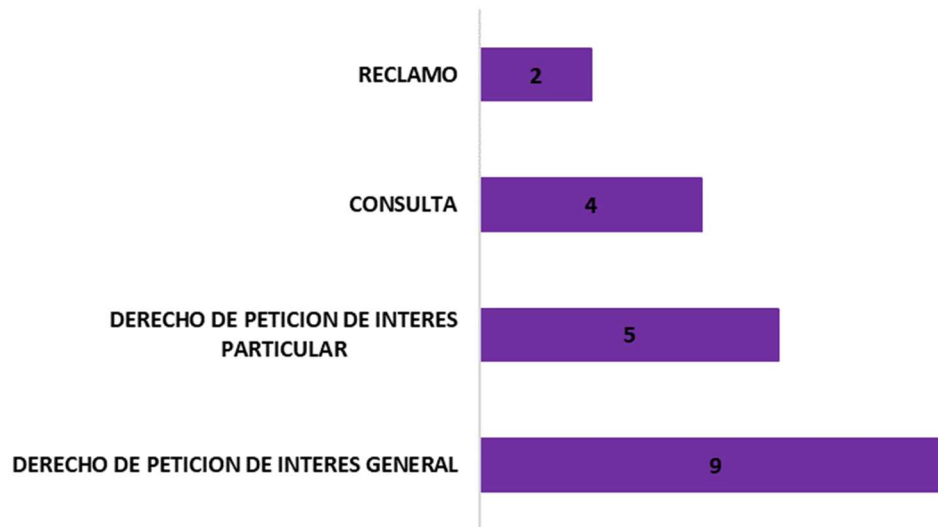
En este punto se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, la información presentada en la gráfica corresponde a promedios ponderados según el número de peticiones que se atendieron.

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 Alzate Avendaño los tiempos promedio para el mes de Octubre, se encuentran dentro de los términos establecidos legalmente.





**Gráfica 7.** Tiempo promedio de respuesta por tipología.

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

El tiempo promedio total de en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 5,4 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.

## 11. TIPO DE PERSONA

| TIPO PERSONA | No. PETICIONES | PARTICIPACIÓN |
|--------------|----------------|---------------|
| Jurídica     | 11             | 18,6%         |
| Natural      | 48             | 81,4%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>59</b>      | <b>100%</b>   |

**Tabla 2:** Tipo de persona

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

Del total de peticiones gestionadas, 59 peticiones, el 81,4% fueron realizadas por personas naturales y el 18,6% por personas jurídicas.



## 12. 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 lo que 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. En razón al análisis mencionado, se tienen en cuenta los criterios de coherencia, claridad calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

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

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

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

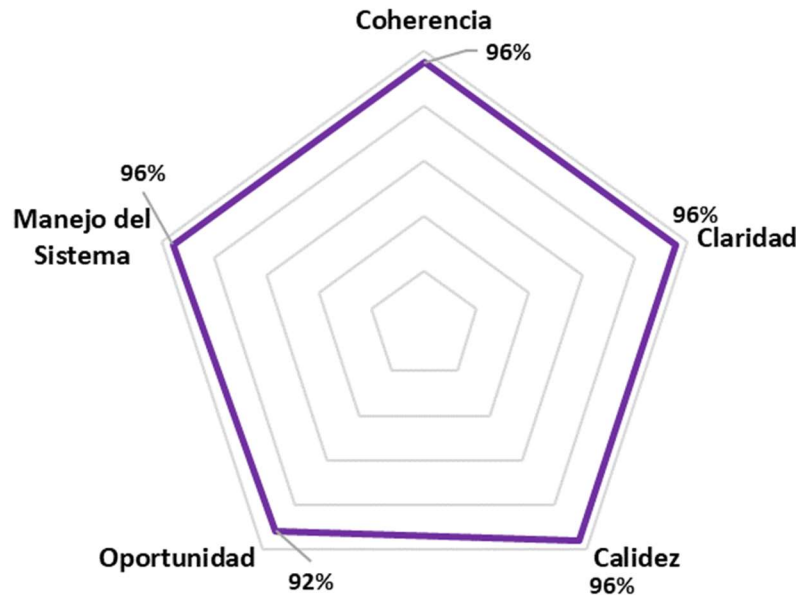
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**MANEJO DEL SISTEMA (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.

Teniendo en cuenta lo anterior, del total de respuesta emitidas por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, la Secretaría General evaluó 24 durante el periodo de Septiembre 2021 (el análisis de este indicador llega mes vencido)



y el resultado se muestra en la siguiente gráfica.



**Gráfica 8.** Resultado calidad y calidez.

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

| POBLACIÓN | MUESTRA | COHERENCIA |          | CLARIDAD |          | CALIDEZ |          | OPORTUNIDAD |          |
|-----------|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|
|           |         | Cumple     | Incumple | Cumple   | Incumple | Cumple  | Incumple | Cumple      | Incumple |
| 78        | 24      | 23         | 1        | 23       | 1        | 23      | 1        | 22          | 2        |
|           |         | 96%        | 4%       | 96%      | 4%       | 96%     | 4%       | 92%         | 8%       |

Del total de respuestas analizadas, 2 (8%) presentan observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el mes de Septiembre para la Fundación Gilberto Álzate Avendaño es del 92% y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de 86%, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

### 13. CONCLUSIONES

- Con el fin de establecer un control para el seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, se implementará un sistema de alertas por medio de correo electrónico, para que los funcionarios y colaboradores responsables de dar trámite a los requerimientos ciudadanos, den respuesta dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Así mismo, dentro del Procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas, se estableció 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 a que llega la solicitud o que se carga la respuesta por las diferentes áreas en Orfeo.
- Se realizó la inclusión de lo establecido en la Directiva 001 de 2021 expedida por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas y en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad.
- En cumplimiento a la 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", se recomienda establecer en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad, los lineamientos allí establecidos.
- Se sugiere han adelantado sensibilizaciones a los colaboradores de Gestión Documental y Atención al Ciudadano sobre el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito con el propósito de orientar de forma clara y concreta en el manejo interno de las peticiones.

**Elaboro:** Ricardo de los Ríos Hernández – Servicio al Ciudadano.





Radicado: **20212300097243**

Fecha 05-11-2021 09:22

**Documento 20212300097243 firmado electrónicamente por:**

**Ricardo de los Ríos H**, Contratista, Gestión Documental, Fecha de Firma: 05-11-2021 09:23:50



870fc23a979de4b75f8fbb8ed2f4d3b9ece76faf0711e669c70477a37d6307d4

