

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño busca fortalecer la gestión transparente e integra al servicio a ciudadano a través de acciones para la prevención de actos de corrupción							
OBJETIVO GENERAL	Fortelecer las acciones institucionales orientadas a luchar contra la corrupción y elevar los índices de calidad en la Atención a la Ciudadania, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y al Decreto 264 de 2012, por el cual se reglamentan los articulos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	*Establecer acciones de racionalización de trámites que permitan facilitar el acceso a los servicios.						
	*Definir acciones que fortalezcan los mecanismos de participación, rendición de cuentas y acceso a la información.						
	*Determinar acciones que permitan mejorar la atención al ciudadano con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la FGAA.						
*Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y las medidas para controlarlos y evitarlos.							
Este plan fue elaborado cumpliendo los parametros establecidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica y se centra en el desarrollo de estrategias en 4 componentes descritos a continuación, con las respectivas acciones a desarrollar en cada uno							
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"							
Entidad:	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO						
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013
METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1. Actualizar del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2014			Teniendo en cuenta que la oficina de Planeación actualizará la guía de administración del riesgo, esta actividad se realizará en el mes de septiembre, una vez se lleve a cabo la respectiva socialización de la nueva guía.		Líderes de Procesos Profesional SIG	Plazo hasta el 07/09/2014
	2. Validación y aprobación del mapa de riesgos de corrupción		Con el fin de hacer una adecuación identificación de los riesgos de corrupción se programaron y realizaron varios talleres con la Veeduría, específicamente para evaluar el proceso contractual de la Entidad. Dichos talleres se realizaron los días: 26 de febrero, 6 marzo , 13 marzo 27 de marzo y 3 de abril de 2014.	De acuerdo a las directrices dadas por la Oficina de Planeación, esta actividad se realizará en el mes de octubre		Comité de Coordinación del SIG	Plazo hasta el 07/10/2014
	3. Socialización mapa de riesgos corrupción	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.	Adicionalmente se realizo seguimiento a los riesgos de als vigencias 2011. y 2012 por parte de la Oficina de Control Interno y un diagnostico de la gestión de los mismos y de la aplicabilidad de la metodología del DAFP con acompañamiento de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el día 24 de abril de 2014. Teniendo como insumos el resultado de los talleres, de la evaluación del mapa de riesgos de corrupción desde mayo y junio de 2014.	De acuerdo a programación de la Oficina de Planeación, esta socialización con los ajustes realizados por esta dependencia ,se realizará en el mes de Octubre para todas las dependencias de la Fundación	A la fecha se encuentra actualizado en nuestros canales de comunicación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad. http://fgaa.gov.co/plan-anticorrupci%C3%B3n-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-2014#.Vlh589KUESo	Profesional SIG Comunicaciones	Plazo hasta el 07/10/2014
	4. Ejecución de las acciones para mitigar riesgos de corrupción planteadas en el mapa de riesgos de corrupción			En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al mapa de riesgos de la vigencia 2013, se evidencia que se han realizado actividades tendientes a mitigar estos riesgos, sin embargo se hace necesaria su actualización, la cual se realizará en el mes de septiembre, con todos los responsables de proceso.		Líderes de Procesos	Plazo hasta el 31/12/2014
	5. Seguimiento a las acciones del mapa de riesgos de corrupción			La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento durante el mes de julio a los riesgos de proceso y de corrupción, de la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología adoptada por la entidad para tal fin.		Control Interno	Plazo hasta el 31/01/2015

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"								
Entidad:	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO							
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION		ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	1. Actualizar el inventario de trámites y/o servicios de todos los procesos de la FGA y publicarlo en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios, en caso de ser necesario.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.	Para la implementación del nuevo SUIT, hay plazo hasta el 30 de mayo de 2014 en la que se debiera realizar la migración de los trámites y servicios, por lo cual la Fundación esta trabajando articuladamente con el Departamento Administrativo de la Función Pública y siguiendo sus lineamientos para realizar esta actividad.	En el mes de Julio en reunion con la responsable de comunicaciones, Lucia Camargo, se definio alinear la información de la página web de la FUGA, con la del SUIT y con la de la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, y se aclaro que la Fundación dentro de su misionalidad solamente tiene servicios y no genera trámites hacia la ciudadanía. Entre los mes de junio y julio se participo en dos capacitaciones que realizó el DAFP, en el cual se dieron instrucciones para el cargue de información que debían realizar todas las entidades del sector estatal, sobre tramites y servicios. A finales de Julio se realizó el primer cargue de información del área misional en el SUIT, agrupado en cinco líneas: 1. Programación de artes plásticas y visuales, 2. Programación artística y cultural, 3. Talleres de formación artística, 4. Biblioteca especializada en historia política, 5. Foros y debates de formación democrática, información que además es la misma que aparece en la página web de la Fundación, sobre el particular el DAFP, realizo recomendaciones a la Fundación para puntualizar de manera más clara y directa a los ciudadanos como pueden acceder a la programación de la fundación y participar en la misma. La Fundación se comprometió a realizar esos ajustes a más tardar a mediados de septiembre. En cuanto a la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el mes de agosto se reporto la información de los servicios de la fundación para que estos sean incorporados en la nueva plataforma, que se proyecta hacia el año 2015.	En el mes de octubre se participo en una reunión convocada por el DAFP, en el cual se aclararon instrucciones para el cargue y actualización de información que debían realizar todas las entidades del sector estatal, sobre tramites y servicios. A finales del mes de septiembre del mismo mes se realizaron correcciones de información del área misional en el SUIT acorde a las recomendaciones realizadas por el DAFP. La Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, continúa actualizada con la información vigente de la FUGA la cual es certificada mensualmente por requerimiento de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Calidad del Servicio en la Secretaria General - Alcaldía Mayor de Bogotá.	Profesional de Gestión Documental & Atención al Ciudadano (Responsable SUIT)	Plazo hasta el 31/12/2014	

Entidad:		FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO					
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	2. Análisis de los tramites y/o servicios con el fin de establecer posibles acciones de racionalización	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.		Desde el mes de julio de 2013 se automatizo el proceso de inscripción a Clubes y Talleres el cual requería de largas filas y tiempos a la ciudadanía para obtener el cupo solicitado. El proceso actual de inscripción es a través de la página web; y en la actualidad se analiza la viabilidad de realizar el pago de la inscripción por medio electrónico haciendo aún más eficiente el proceso.	La viabilidad de realizar el pago de la inscripción por medio electrónico haciendo aún más eficiente el proceso no fue posible de establecer en la presente vigencia dado los costos bancarios lo que encarecería el valor actual de inscripción.	Subdirección Operativa Gerente de Artes Plásticas Gerente de Producción Profesional de Gestión Documental & Atención al Ciudadano	Plazo hasta el 31/12/2014
	1. Actualización permanente de información en la página web de la FGAA		Se publica la programación y se toma como insumo las actividades planificadas mes a mes, ejemplo, para el mes de mayo, se publicó la programación de artes escénicas, Peña de Mujeres, talleres y clubes artísticos, y en la biblioteca especializada recomendados sobre intervenciones de conservación, reprografía, saneamiento y encuadernación de las colecciones de la Biblioteca Especializada en Historia Política de Colombia, programación de artes plásticas y visuales, programación en el parqueadero, programación en plataforma, vitrina de arte, coloquio errata No 8-Éticas y Estéticas y programa Distrital de Estímulos.	Se encuentra actualizada la página web de la FUGA con la programación mensual de cada uno de los espacios y dependencia de la entidad. La información se encuentra como noticia, banner principal, programación en escena, programación El Parqueadero, Plataforma, Salas de exposición, calendario de eventos, galerías fotográficas, convocatorias, recomendados biblioteca, documentos oficiales, revistas y publicaciones, foros y encuentros, y talleres y clubes artísticos. Con el fin de brindar una información oportuna a toda la ciudadanía y ofrecer una amplia programación cultural. www.fuga.gov.co	Líderes de procesos Comunicaciones	Plazo hasta el 31/12/2014	
	2. Participar en las diferentes instancias del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio		La Fundación participa en las diferentes instancias de este sistema cuando así se requiere. En este periodo ha participado en las diferentes reuniones sectoriales: Mayo 8, Julio9, julio 29 y agosto 25.	La Dirección General de la Fundación tiene asiento en el Consejo Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio. En 2014 ha participado en la sesión del 26 de noviembre. Adicionalmente, en el mes de octubre, la Fundación apoyó con 10 de sus funcionarios la jornada de elecciones de los nuevos representantes a los diferentes consejos que conforman el sistema.	Dirección General	Plazo hasta el 31/12/2014	
	3. Convocar a audiencias públicas en los procesos de contratación que se requieran y convocar a las veedurías ciudadanas dentro de los procesos contractuales		En los procesos de contratación que la Fundación ha adelantado se han realizado audiencias públicas e invitaciones de Veedurías Ciudadanas, lo cual se consigna en los pliegos de condiciones.	En los pliegos de condiciones se contemplan la realización de Audiencias Públicas e invitaciones a Veedurías Ciudadanas. Dentro de los procesos contractuales adelantados bajo la modalidad de selección abreviada para la contratación de servicios de seguridad y vigilancia, servicios de aseo y cafetería, suministro de papel bond, contratación de las pólizas de seguros, así como el proceso para seleccionar el intermediario de seguros de la entidad bajo la modalidad de concurso de méritos, se convocaron a las veedurías ciudadanas con el fin de que efectuaron control y seguimiento a los referidos procesos durante este periodo.	En los pliegos de condiciones se contemplan la realización de Audiencias Públicas e invitaciones a Veedurías Ciudadanas. Dentro de los procesos contractuales adelantados bajo la modalidad de selección abreviada para la contratación de servicios de seguridad y vigilancia, servicios de aseo y cafetería, suministro de papel bond, contratación de las pólizas de seguros, así como el proceso para seleccionar el intermediario de seguros de la entidad bajo la modalidad de concurso de méritos, se convocaron a las veedurías ciudadanas con el fin de que efectuaron control y seguimiento a los referidos procesos durante este periodo.	Asesor Jurídico	Plazo hasta el 31/01/2014
RENDICION DE CUENTAS	4. Contribuir con la rendición de cuentas de la Alcaldía Mayor a través de la presentación oportuna de los informes de la entidad		La FGAA participó en la rendición de cuentas del sector cultura realizada el 25 de marzo de 2014.	Dentro de los procesos contractuales adelantados bajo la modalidad de selección abreviada para la contratación de servicios de seguridad y vigilancia, servicios de aseo y cafetería, suministro de papel bond, contratación de las pólizas de seguros, así como el proceso para seleccionar el intermediario de seguros de la entidad bajo la modalidad de concurso de méritos, se convocaron a las veedurías ciudadanas con el fin de que efectuaron control y seguimiento a los referidos procesos durante este periodo.	En los procesos contractuales adelantados bajo la modalidad de selección abreviada para la contratación de servicios de seguridad y vigilancia, servicios de aseo y cafetería, suministro de papel y pólizas de seguros, así como el proceso para seleccionar el intermediario de seguros de la entidad bajo la modalidad de concurso de méritos, se convocaron a las veedurías ciudadanas con el fin de que efectuaron control y seguimiento.	Asesor de Planeación	Plazo hasta el 31/03/2014

Entidad:		FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO					
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013
RENDICION DE CUENTAS	5. Publicar planes e informes en la pagina web de la entidad, según su periodicidad (Plan de acción, Plan anual de adquisiciones, informe de gestión, informe del sistema de control interno, plan de mejoramiento, informe de avance de metas e indicadores, estados financieros, ejecución presupuestal)	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.	La Fundación publicó en su pagina web: Plan de Acción. Plan Anual de Adquisiciones 2014. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014	Los informes que se publicaron en la pagina web fueron: presupuesto orientado a resultados por-pmr- indicadores de productos- junio de 2014, presupuesto orientado a resultados por-pmr- indicadores de objetivos- junio de 2014, plan de acción Bogotá humana-territorialización- junio de 2014, plan de acción Bogotá humana-componente de inversión y gestión- junio de 2014, informe austeridad del gasto, seguimiento riesgos 2011-2012 fgaa, auditoria de cumplimiento de las normas establecidas en la ley 909 de 2004, decreto 1227 de 2005 y decreto 2842 de 2010, informe final del proceso de liquidación de contratos, informe pomenorizado del estado de control interno (12 marzo - 11 julio 2014), fase diagnóstico meci_fgaa, informe de ejecución reservas presupuestales julio 2014, informe de ejecución del presupuesto de rentas e ingresos junio 2014, informe de ejecución del presupuesto de gastos e inversiones junio 2014, informe de ejecución reservas presupuestales junio 2014, informe de ejecución de ingresos reservas presupuestales junio 2014, informe de ejecución del presupuesto de rentas e ingresos mayo 2014, informe de ejecución del presupuesto de gastos e inversiones mayo 2014, informe de ejecución reservas presupuestales mayo 2014. Informe Semestral- Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos-Artículo 76. Ley 1474-Estatuto Anticorrupción-II Semestre 2014.	A la fecha se ha dado cumplimiento con la publicación, actualización de todos los planes e informes que oportunamente envían las dependencias.	Subdirección Administrativa Asesor de Planeación Jefe Control Interno Con la colaboración de Comunicaciones	Plazo hasta el 31/01/2014

Entidad:		FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO						
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014	
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	1. Actualizar y publicar en la pagina WEB el portafolio de bienes y servicios.			<p>Se publica la programación y se toma como insumo las actividades planificadas mes a mes, ejemplo, para el mes de mayo, se publicó la programación de artes escénicas, Peña de Mujeres, talleres y clubes artísticos, y en la biblioteca especializada recomendados sobre intervenciones de conservación, reprografía, saneamiento y encuadernación de las colecciones de la Biblioteca Especializada en Historia Política de Colombia, programación de artes plásticas y visuales, programación en el parqueadero, programación en plataforma, vitrina de arte, coloquio errata No 8-Éticas y Estéticas y programa Distrital de Estímulos.</p> <p>En el mes de Junio en la línea biblioteca especializada en historia política se hizo alusión al mes del medio ambiente con publicaciones recomendados como Sociedad y Medio Ambiente, instrumentos económicos de la gestión ambiental en Colombia y Fundamentos Constitucionales del Derecho Ambiental en Colombia.</p>		<p>Se encuentra actualizada la página web de la FUGA con la programación mensual de cada uno de los espacios y dependencia de la entidad. La información se encuentra como noticia, banner principal, programación en escena, programación El Parqueadero, Plataforma, Salas de exposición, calendario de eventos, galerías fotográficas, convocatorias, recomendados biblioteca, documentos oficiales, revistas y publicaciones, foros y encuentros, y talleres y clubes artísticos. Con el fin de brindar una información oportuna a toda la ciudadanía y ofrecer una amplia programación cultural. www.fuga.gov.co</p>	Líderes de procesos Comunicaciones	Plazo hasta el 30/06/2014
	2. Socializar el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos a los responsables.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.	La Fundación realizo una mejora en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al centralizar al administración de las herramientas dispuestas para ello y así atender oportunamente los diferentes requerimientos de los usuarios. La socialización de procedimiento de Atención a PQRs, se realizo con los responsables directos del mismo el día 18 de febrero de 2014. Se realizó socialización del procedimiento y de los terminos para resolver peticiones a todos los funcionarios y contratistas mediante memorando DG- 005 de marzo de 2014	En este periodo no se planifico socializacion de este procedimiento	<p>Desde el pasado 03 de marzo de 2014 que se inicio la integración de los sistemas y canales de Atención a la Ciudadanía en la oficina de Gestión Documental, se emite por la Dirección General de la Fundación el memorando DG-0056 ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.</p> <p>Mediante el seguimiento a la gestión de PQRS y la emisión de alertas periódicas de aquellos requerimientos a los que no se les ha dado trámite se pone en práctica la recordación de los tiempos normativos de respúestas y la calidad de respuesta a la ciudadanía y entidades que diariamente llegan a la Fundación por los diferentes canales.</p> <p>Igualmente se viene reforzando con cada dependencia en la calidad de las respuestas dadas a los correos electrónicos para que estas sean optimas, amables, y satisfagan completamente los requerimientos de la ciudadanía, siendo el correo electrónico el canal de solicitudes de información, reclamos y quejas más utilizado.</p>	Profesional SIG	Plazo hasta el 28/02/2014	
	3. Consolidar la información de Atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes mensuales			A partir del mes de marzo se envia por correo electrónico a todas las dependencias el informe consolidado mensual de PQRS, y se informa en el mismo los requerimientos que a corte del mes se encuentran sin respuesta ó gestión.	Se continua mes tras mes enviando por correo electrónico a todas las cabezas de área el informe consolidado mensual de PQRS con el analisis de clasificación, tipologias, dependencias y canales de recepción.	Profesional de Gestión Documental & Atención al Ciudadano (Responsable SDQS)	Plazo hasta el 31/12/2014	

Entidad:		FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO					
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4. Realizar seguimiento el cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.		Diariamente se envían a través del correo electrónico institucional recordatorios sobre los PQRS que están sin respuesta ó gestión; seguido de llamadas telefónicas reforzando la atención a los PQRS y semanalmente o de acuerdo a la necesidad un informe a las altas gerencias para que se apoye la oportunidad en las respuestas. Respecto al Artículo 76 de la ley 1474. Con fecha 15 de Julio del 2014, la Oficina de Control Interno remitió a la Directora General de la Fundación, el informe semestral de atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos artículo 76, ley 1474 –Estatuto Anticorrupción, correspondiente al primer semestre del año en curso, Enero-Junio del 2014, de igual manera dicho informe se publicó en la página web de la entidad.	Debido al comportamiento positivo de los últimos dos trimestres en los tiempos oportunos de respuesta a los requerimientos recibidos por los canales institucionales de recepción establecidos, la periodicidad del informe vía correo electrónico se varios y desde el mes de noviembre se envía un informe recordatorio cada tercer día que ALERTA y consolida los requerimientos que a corte se encuentran sin respuesta ó gestión. Existe mucha receptividad y compromiso por parte de las cabezas de área en la gestión oportuna de pqrs.	Control Interno Profesional de Gestión Documental & Atención al Ciudadano	Plazo hasta el 31/12/2015
	5. Continuar aplicando las encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios que preste la Entidad.			Las encuestas se vienen aplicando de acuerdo a los lineamientos dados para tal fin.	La FUGA continua con la evaluación al nivel de satisfacción de nuestros usuarios a través de la aplicación de encuestas para cada uno de los servicios ofertados: clubes y talleres, programación artística y cultural, exposiciones, parqueadero, plataforma y biblioteca. A la fecha se han aplicado 571 encuestas.	Líderes de procesos Misionales Profesional SIG	Plazo hasta el 31/12/2014

Entidad:	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO						
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	6. Realizar sensibilizaciones/ capacitaciones para desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servicios públicos (personal que atiende al ciudadano, defensor del ciudadano, procesos misionales)	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.		Dentro del plan de capacitación para el presente año se estableció un rubro para un primer taller de sensibilización en atención al ciudadano el cual está planeado realizarse en el mes de septiembre.	Por circunstancias coyunturales del area contractual no fue posible realizar la contratación prevista con una entidad calificada en capacitación de servicio al cliente a fin de fortalecer la atención digna, calida y eficiente al ciudadano por parte de los funcionarios de la entidad.	Responsable de Talento Humano	Plazo hasta el 31/12/2014
	7. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre: * Medios de atención con los que cuenta la Entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción. * Tiempos de respuesta a solicitudes de información. * Horarios y puntos de atención. * Dependencia, nombre y cargo del Defensor del Ciudadano.			En la pagina web de la fundación, en link de Punto de Atención y Defensor del Ciudadano, se colgó la información actualizada sobre: * Medios de atención con los que cuenta la Entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción. * Tiempos de respuesta a solicitudes de información. * Horarios y puntos de atención. * Dependencia, nombre y cargo del Defensor del Ciudadano. Igualmente en las carteleras de acceso a la Fundación y en la del patio principal de la pileta.	En la página web de la FUGA se encuentra el link actualizado donde la ciudadanía puede encontrar de manera detallada los puntos de atención, teléfonos, direcciones, buzones de sugerencias y correo electrónico. *En la programación impresa a la ciudadanía en todos los meses se encuentra una sección llamada "Atención al ciudadano". http://www.fgaa.gov.co/punto-de-atenci%C3%B3n-y-defensor-del-ciudadano	Subdirección Administrativa Comunicaciones	Plazo hasta el 31/12/2014
	8. Publicar en carteleras y pagina web información sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.			En la pagina web de la Entidad se encuentra un link " Contacto" en el cual permite enviar comentarios, quejas, reclamos , sugerencias y denuncias de actos de corrupción	En las carteleras institucionales está actualizada la información para que el usuario tenga claridad de los puntos de atención al ciudadano y los derechos de los usuarios. *En la página web se cuenta con el canal de atención donde la ciudadanía puede enviar sus inquietudes, reclamos o aportes y contactarse con el defensor del ciudadano de la entidad. http://www.fgaa.gov.co/contacto#.Vlh3htKUeSo	Dirección General Comunicaciones	Plazo hasta el 31/12/2014

<p>9. Consolidar las sugerencias por cada uno de los servicios evaluados en la Entidad, con el fin de determinar necesidades, expectativas e intereses de los usuarios de los servicios de la FGAA.</p>			<p>Desde el mes de marzo y de acuerdo al análisis diario de las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios y visitantes de la Fundación, se vienen adelantando acciones para mejorar el servicio y la atención al ciudadano. Acorde a esto se ha reforzado con el grupo de vigilancia el redireccionamiento para que sea en un solo punto la recepción de quejas y el suministro de información bajo un mismo criterio.</p>	<p>Desde el pasado 03 de marzo de 2014 se dio inicio a la integración de los sistemas y canales de Atención a la Ciudadanía en la oficina de Gestión Documental, desde donde se registran, canalizan y monitorean todos los requerimientos catalogados como PQRS hechos por la ciudadanía y otras entidades a la Fundación.</p> <p>Se emite por la Dirección General de la Fundación el memorando DG-0056 ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.</p> <p>Una de las actividades principales ha sido el seguimiento a la gestión de PQRS emitiendo alertas periódicas de aquellos requerimientos a los que no se les ha dado trámite, y se generan mensualmente un informe consolidado en el cual se evidencia las mejoras en el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y entidades que diariamente llegan a la Fundación por los diferentes canales; este tiempo promedio de respuesta se ha logrado reducir sistemáticamente de (8) ocho a (5) cinco días.</p> <p>El tiempo promedio de respuesta se ha logrado reducir hasta en (3) días; lo anterior se a dado, por que el mayor numero de requerimientos de solicitud de información de carácter general recibidos a través del correo electrónico</p>	<p>Líderes de procesos Misionales Profesional SIG Profesional de Gestión Documental & Atención al Ciudadano</p>	<p>Plazo hasta el 31/12/2014</p>
---	--	--	---	---	---	----------------------------------

Entidad:		FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO					
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento 30/04/2013
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	9. Consolidar las sugerencias por cada uno de los servicios evaluados en la Entidad, con el fin de determinar necesidades, expectativas e intereses de los usuarios de los servicios de la FGAA.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.		Desde el mes de marzo y de acuerdo al analisis diario de las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios y visitantes de la Fundación, se vienen adelantando acciones para mejorar el servicio y la atención al ciudadano. Acorde a esto se ha reforzado con el grupo de vigilancia el redireccionamiento para que sea en un solo punto la recepción de quejas y el suministro de información bajo un mismo criterio.	<p>Desde el pasado 03 de marzo de 2014 se dio inicio a la integración de los sistemas y canales de Atención a la Ciudadanía en la oficina de Gestión Documental, desde donde se registran, canalizan y monitorean todos los requerimientos catalogados como PQRS hechos por la ciudadanía y otras entidades a la Fundación.</p> <p>Se emite por la Dirección General de la Fundación el memorando DG-0056 ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.</p> <p>Una de las actividades principales ha sido el seguimiento a la gestión de PQRS emitiendo alertas periódicas de aquellos requerimientos a los que no se les ha dado trámite, y se generan mensualmente un informe consolidado en el cual se evidencia las mejoras en el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y entidades que diariamente llegan a la Fundación por los diferentes canales; este tiempo promedio de respuesta se ha logrado reducir sistemáticamente de (8) ocho a (5) cinco días.</p> <p>El tiempo promedio de respuesta se ha logrado reducir hasta en (3) días; lo anterior se a dado, por que el mayor numero de requerimientos de solicitud de información de carácter general recibidos a través del correo electrónico atencionalciudadano@fgaa.gov.co son respondidos de forma inmediata desde la oficina de Gestión Documental & Atención al Ciudadano, por el funcionario responsable de su administración.</p> <p>Igualmente se viene reforzando con cada dependencia en la calidad de las respuestas dadas a los correos electrónicos para que estas sean optimas, amables, y satisfagan completamente los requerimientos de la ciudadanía, siendo el correo electrónico el canal de solicitudes de información, reclamos y quejas más utilizado.</p> <p>De Igual manera, la comunicación permanente con el grupo de Vigilancia nos ha permitido canalizar la Atención e Información a la Ciudadanía en un solo punto, identificando aspectos que progresivamente hemos ido mejorando.</p> <p>El número total de PQRS tuvo un notorio crecimiento como consecuencia de las siguientes variables:</p> <p>A partir del mes de julio se lleva un registro aproximado de llamadas telefónicas atendidas por la oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, ya que la extensión telefónica fue incluida en el la grabación del conmutador de la Fundación.</p>	Líderes de procesos Misionales Profesional SIG Profesional de Gestión Documental & Atención al Ciudadano	Plazo hasta el 31/12/2014

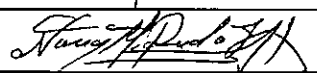
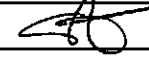
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"

Entidad:	FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO						
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION		ACTIVIDADES REALIZADAS		AÑO	2014
		ENERO	abr-30	ago-31	31-dic	RESPONSABLES	ANTICIONES: Seguimiento 30/04/2013
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	9. Consolidar las sugerencias por cada uno de los servicios evaluados en la Entidad, con el fin de determinar necesidades, expectativas e intereses de los usuarios de los servicios de la FGAA.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2014.		Desde el mes de marzo y de acuerdo al analisis diario de las quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios y visitantes de la Fundación, se vienen adelantando acciones para mejorar el servicio y la atención al ciudadano. Acorde a esto se ha reforzado con el grupo de vigilancia el redireccionamiento para que sea en un solo punto la recepción de quejas y el suministro de información bajo un mismo criterio.	Desde el mes de Julio también se incluyeron registros determinados como PQRS en las Redes Sociales Facebook y Twitter. Estos registros constituyen los comentarios publicados por la ciudadanía seguidores de las redes, como reclamos derivados de algún de los servicios prestados por la Fundación o felicitaciones del mismo entorno.	Líderes de procesos Misionales Profesional SIG Profesional de Gestión Documental & Atención al Ciudadano	Plazo hasta el 31/12/2014

CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño sera responsabilidad del Asesor de Planeación y su seguimiento y control se realizara por parte de la Oficina de Control Interno

El presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se expide en Bogotá el 31 de enero de 2014

** Nota: El documento original con la firma reposa en el Dirección General de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño

CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO	CARGO	Profesional SIG
	NOMBRE	Nancy Milena Pineda Jaimes
	FIRMA	
REVISION DEL DOCUMENTO	CARGO	Asesor Planeacion
	NOMBRE	Santiago Echeverri
	FIRMA	
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO	
	NOMBRE	Yolanda Herrera Lebze
	FIRMA	