



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

## ***SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA***

### ***DEFENSOR DEL CIUDADANO***

### ***INFORME JULIO - OCTUBRE DE 2017***

***Decreto 392 de 2015, Resolución No. 019 del 18 de febrero de 2016***

***Bogotá, D.C., Noviembre de 2017***





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

Mediante el Decreto 392 de 2015 "*Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones*", la Administración Distrital fortaleció, al interior de cada una de las entidades distritales, la figura del Defensor de la Ciudadanía, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Este papel lo ejercerá el Representante Legal de cada una de las entidades y su función sólo podrá ser delegada en servidores del nivel directivo.

Las funciones del Defensor del Ciudadano son:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna y eficaz a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

En la Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA fue designado como Defensor del Ciudadano el funcionario a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa de la entidad, por medio de la Resolución No. 019 del 18 de febrero de 2016 y se le asignaron las funciones a las que hace referencia el Decreto 392 de 2015.

El defensor del ciudadano busca la protección de los derechos de los usuarios, en cada uno de los servicios que presta la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, y la resolución de controversias que se presente entre las partes interesadas.

La estructura del proceso de atención al ciudadano en la FUGA es acorde con el *Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía*, implementado la atención a los requerimientos ciudadanos a través de diversos canales de atención, y adoptando los diferentes protocolos de servicio que garanticen y satisfagan los requerimientos ciudadanos dentro de los parámetros de eficiencia y calidez.

El número total de requerimientos en el periodo del presente informe, recibidos y gestionados por la entidad, enmarcados en la Ley 1755 de 2015 - *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, fue de 364 requerimientos gestionados; 303 (83%) de las peticiones fueron recibidas y/o registradas en el SDQS, mientras que 61 (17%) peticiones fueron radicadas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia en el Sistema de Gestión Documental Orfeo-Gpl y corresponden en su mayoría a requerimientos de otras entidades distritales y/o entes de control y vigilancia.

El porcentaje de participación de atención a los requerimientos ciudadanos a través de nuestros diversos canales en el periodo del presente informe fueron los siguientes: el *telefónico* con un 43% de participación, el *correo electrónico* con un 29% incluyendo el canal web o página de la entidad, seguido del *canal escrito* (radicados en la Ventanilla Única de Correspondencia) con un 26%, y finalmente el *canal presencial* y el buzón con un 2%.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

Del total de requerimientos gestionados en el periodo, la **Solicitud de Información** con un **81%** es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida del **Derecho de Petición de Interés Particular** con un **15%**, el **Derecho de Petición de Interés General** con un **2%**, la **Consulta** con un **1%**, el **Reclamo** y la **Sugerencia** con un **0.5%** cada una.

El subtema de **Atención y Servicio a La Ciudadanía** con un **70%** es el más reiterativo, para el periodo del informe contiene la totalidad de requerimientos relacionados con temas institucionales y misionales como las convocatorias desarrolladas por la entidad dentro del programa distrital de estímulos, los requerimientos de información en el proceso de reapertura del programa de clubes & talleres y demás información misional relacionada con biblioteca, publicaciones, salas de exposición, la programación artística y cultural en general de la entidad; seguido en este periodo por el subtema de **Infraestructura e Instalaciones** con un **11%** el cual registra las solicitudes de préstamo o alquiler del auditorio o espacios de la entidad; el subtema de **Traslado por no competencia** con un **10%** registra las solicitudes de información allegadas por otras entidades por ser competencia de la FUGA, y finalmente el subtema **Administración del Talento Humano** con un **9%** el cual registra las solicitudes de empleo realizadas a la entidad.

El **tiempo promedio** de en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **4,25 días**, lo que indica que la entidad está dando respuesta dentro de los términos estipulados por la Ley.

## CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de la información registrada en el periodo del presente informe, la Fundación Gilberto Álzate Avendaño ha venido cumpliendo con los requisitos establecidos en el Decreto 197 de 2014 "*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*", y se ha focalizado en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la entidad y el ciudadano, incentivando la creación de mecanismos de participación y coordinación en sus diferentes instancias.

El Servicio a la Ciudadanía en la FUGA está orientado y soportado en los principios





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

adoptados en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito, y en los lineamientos para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social. La ciudadanía como razón de ser, el respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación, oportunidad.

Se han implementado características de la Atención a la Ciudadanía que reflejan las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así: *Cálido y Amable*, brindando a nuestros ciudadanos y usuarios el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato; *Rápido*, el servicio es ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado; *Respetuoso, digno y humano*, el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades; *Efectivo*, el servicio responde a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, enmarcadas dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público; *Confiable*, el servicio se presta de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Sobre los contenidos de los informes de PQRS que menciona la Ley de Transparencia y puntualmente la Resolución Min. TIC 3564 de 2015 Anexo 1 Núm. 10.10

*“Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información”.*

Con relación a lo anterior el presente informe cumple con los parámetros establecidos por la resolución indicada.

Por otra parte y respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe discriminar la siguiente información mínima:



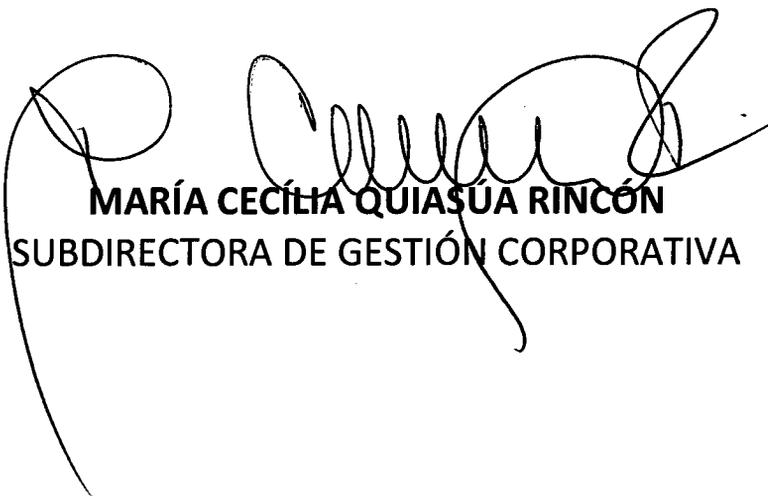
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Álzate Avendaño

- a. El número de solicitudes recibidas.
- b. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- c. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2004, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995."

Los elementos de análisis que se derivan del presente informe de quejas y reclamos de la Entidad son:

- ✓ Recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos Disponibles.
- ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.



**MARÍA CECILIA QUIASÚA RINCÓN**  
SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA