	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Referencia: 0034

Fecha: Bogotá, D.C. Enero 25 del 2016

PARA: YANETH SUAREZ ACERO, Directora General (e)

DE: YOLANDA HERRERA VELOZA, Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral- Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos-Artículo 76, Ley 1474-Estatuto Anticorrupción-II Semestre 2015.


En desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por ley a las Oficinas de Control Interno, y en particular en cumplimiento de su función como dependencia asesora y evaluadora independiente de los procesos y actividades que desarrolla la entidad en todas sus áreas, esta oficina realizó evaluación a las directrices dadas Ley 1474 del 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 76 .

INTRODUCCION

La Ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" establece en su artículo 76 que "la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular"

PERIODO DE EVALUACIÓN

1 de Julio al 31 de diciembre de 2015

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

ALCANCE DE LA PRUEBA


La evaluación se realizó teniendo en cuenta las directrices señaladas en el artículo 76 de la Ley 1474/2011-OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar".

De igual manera la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Secretaria General implementó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que a través de los diferentes canales de atención permite evaluar la gestión de las entidades en esta materia.

La información que se evaluó fue verificada con el área de Gestión Documental y Atención al ciudadano.


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

1. OBSERVACIONES A LA EVALUACIÓN

La Entidad designó como Defensor del Ciudadano al Profesional de Gestión Documental y atención al ciudadano, mediante resolución No 044 del 25 de Febrero del 2014, de acuerdo al artículo 3 de esta resolución el período del defensor del Ciudadano es de dos años *"ARTICULO TERCERO: Periodo de ejercicio. El periodo del ejercicio del Defensor del Ciudadano y de su suplente será de dos (2) años, término que podrá ser prorrogado por un (1) año más a discreción del Director General de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño o quien haga sus veces,* de igual manera el *ARTICULO QUINTO reza: Terminación de la designación: El Defensor al Ciudadano cesará en sus funciones por las siguientes razones: 1. Expiración del plazo para el que fue designado, a menos que sea ratificado mediante un nuevo acto administrativo por el Director General de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño o quien haga sus veces.*

Sin embargo en el 5 de octubre el Alcalde Mayor expidió el Decreto 392 del 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"*, dando un plazo de cuatro meses a las Entidades del Distrito para su adopción, contados a partir de la fecha de su publicación, por tanto esta Oficina recomienda aplicar lo preceptuado en esta norma.

En el mes de marzo mediante memorando No 0056 del 3 de marzo del año 2014, suscrito por la Directora de la Fundación de ese momento fue encargado del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones con las siguientes actividades: "1). recibir todos los requerimientos de los ciudadanos por los canales establecidos para tal fin, lo cual implica revisar periódicamente los buzones de sugerencias, el correo electrónico y el SDQD, 2). Registrar el SDQS todos los requerimientos allegados a la Fundación por cualquiera de los canales establecidos, y direccionar vía correo electrónico al responsable de emitir la respuesta, según la competencia, 3) El Responsable de emitir la respuesta al requerimiento, debe hacerlo de forma clara, completa, de fondo y oportuna y remitirla a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, para que

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

este ejerza control sobre el tiempo de respuesta. 4). La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá registrar la respuesta en el SDQS y tramitar el envío al peticionario. 5). La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta y alertar cuando el plazo esté próximo a vencerse."

De acuerdo con las directrices establecidas en las normas referidas, la Fundación se encuentra articulada con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se cuenta con un procedimiento de Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos GAD-PD-01, versión 4, el cual describe los canales por medio del cual se reciben los diferentes requerimientos; por medio escrito, correo electrónico, vía telefónica, vía web, atención personalizada, buzón de sugerencias.


En la actualidad existe un link en la página web denominado "contáctenos "para que los usuarios puedan realizar comentarios sugerencias y reclamos.

Se evidencia que se cuenta con un link para que los ciudadanos puedan hacer denuncias sobre actos de corrupción.

Se cuenta con un link en la página web, denominado Atención al Ciudadano, el cual incluye información relacionada con: Puntos de atención al ciudadano, Defensor del Ciudadano; Guía de Trámites y Servicios, Mapa Callejero y Sistema Distrital de quejas y soluciones.

COMUNICACIONES RECIBIDAS, (Por requerimiento)

Las comunicaciones recibidas durante el segundo semestre del 2015, se discriminaron por tipo de requerimiento siguiendo los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la siguiente manera; por tipo de requerimiento se recibieron un total de 650 PQRS (peticiones, quejas, reclamos


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

y solicitudes de información), de ese total quinientas sesenta y dos (562) correspondieron a solicitud de información personas naturales, con una participación del 86.46%, ochenta y tres (83) corresponde a solicitud de información que hacen otras entidades a la Fundación, con una participación del 12.77%, reclamos dos (2), con una participación del 0,307%, sugerencias (3), participación del 0.462%, no se realizó sobre consultas y peticiones ninguna solicitud de información, al igual que no se presento ninguna queja, ni se realizó ninguna felicitación, como se evidencia en cuadro adjunto.

Realizando un comparativo con el segundo semestre del 2014, del total de PQRS, se recibieron novecientas sesenta y cuatro (964) en total y para el segundo semestre del 2015, se recibieron seiscientos cincuenta (650) PQRs, lo cual evidencia una reducción de trescientas catorce (314) PQRs para el segundo semestre del 2015, respecto al segundo semestre del 2014.

**COMUNICACIONES RECIBIDAS
Por Requerimiento
Segundo Semestre del 2015**

Tipo de Requerimiento	Cantidad	Porcentaje de Participación
Solicitud de Información Entidades	83	12,77%
Solicitud de Información Personas Naturales	562	86,46%
Consultas	0	0%
Peticiones	0	0%
Quejas	0	0%
Reclamos	2	0.307%
Sugerencias	3	0,462 %
Felicitaciones	0	0%
Total PQRs (peticiones, quejas y reclamos)	650	100%


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Respecto al reclamo que se define como *“la Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público”*, se recibieron dos (2) reclamos durante el segundo semestre, así: uno de ellos por votaciones concurso para jóvenes talentos y el segundo por concertación para realizar el evento de la comunidad negra denominado *Septimafro*, se evidencia que a estas dos solicitudes, se les dio respuesta dentro de los términos de Ley.

Acumulado Julio Diciembre por tipo de Requerimiento: Como se evidencia en cuadro adjunto sobre acumulado, de PQRs por tipo de requerimiento, correspondientes al segundo semestre del 2015, *solicitudes de información de otras entidades*; de ochenta y tres (83) solicitudes de información en total; treinta y nueve (39) corresponden a la Oficina Asesora Jurídica, veintisiete (27) a la Subdirección Administrativa, diez (10) a la Dirección General, tres (3) a la Oficina Asesora de Planeación, dos (2) a la Gerencia de Producción, una (1) a la Subdirección Operativa y una (1) a la biblioteca.

Se observa que la oficina Jurídica es la dependencia de la cual solicitan mayor información de las otras entidades del sector, con una participación del 46.98%, información referida a contratación, seguida por la Subdirección Administrativa con una participación del 32.5% y la Dirección General con un 12.04%.

Respecto al acumulado de información de personas naturales, se recibieron en total quinientas sesenta y dos (562) solicitudes de información, de las cuales doscientas ochenta y seis (286) corresponden a solicitud de información sobre programación, convocatorias, alquiler, auditorio, certificaciones, solicitud de apoyo prácticas culturales de la Gerencia de Producción, con un porcentaje de participación del 50.88%, seguida de clubes y talleres con 152 solicitudes de información que corresponden al 27.04%, Subdirección Administrativa con 48 solicitudes de información que corresponde al 8.54%, treinta y cinco (35) solicitudes de información para artes plásticas con una participación del 6.22%, 14

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


solicitudes de información de la Oficina de Comunicaciones que corresponden al 2.49%, Oficina Jurídica con una participación del 1.42%

Se evidencia que la solicitud de información sobre el Programa de Clubes y Talleres, sigue teniendo una participación alta dentro del promedio de solicitudes de información, a pesar de no haberse llevado a cabo ninguna actividad durante el año 2015, como se evidencia en cuadro adjunto.

ACUMULADO JULIO - DICIEMBRE DEL 2015 Tipo de Requerimiento Vs. Dependencia

Dependencia / Tipologías Pqrs	S. I. Entidades	S. I. Personas Naturales	Consultas	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias
Dirección General	10	11	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	39	8	8	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa	27	48	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Operativa	1	6	0	0	0	0	1	0	0
Gerencia de Artes Plásticas y Visuales	0	35	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia de Producción y Logística	2	286	0	0	1	0	0	0	0
Comunicaciones	0	14	0	0	0	0	1	0	0
Biblioteca	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Clubes Y Talleres	0	152	0	0	0	0	0	0	0
Total Por Pqrs	83	562	8	0	1	0	3	0	1

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano-Enero del 2016


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Requerimiento por Dependencia por Promedio de Respuesta: El promedio de respuesta de las solicitudes de información recibidas por las diferentes dependencias de la entidad fue de tres (3) días para el segundo semestre del 2015, lo cual sigue evidenciando la eficiencia en el seguimiento que realiza el Profesional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, (ver cuadro adjunto)

**Requerimiento Por Dependencia y Promedio de Respuesta.
Julio-Diciembre del 2015**

DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
DIRECCION GENERAL	23	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	47	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	75	6
SUBDIRECCION OPERATIVA	8	3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	35	3
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	289	2
COMUNICACIONES	15	1
BIBLIOTECA	2	1
CLUBES Y TALLERES	152	1
TOTAL POR PQRS	650	3

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


Medios de Recibo de los requerimientos PQRs: Se evidenció que los requerimientos que recibe la Fundación se realizan por vía mail, mediante el buzón que se encuentra ubicado en la sedes de los grifos, en plataforma y en la sede principal, por vía telefónica, por facebook por twitter, personalmente y a través de la ventanilla única de correspondencia, del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

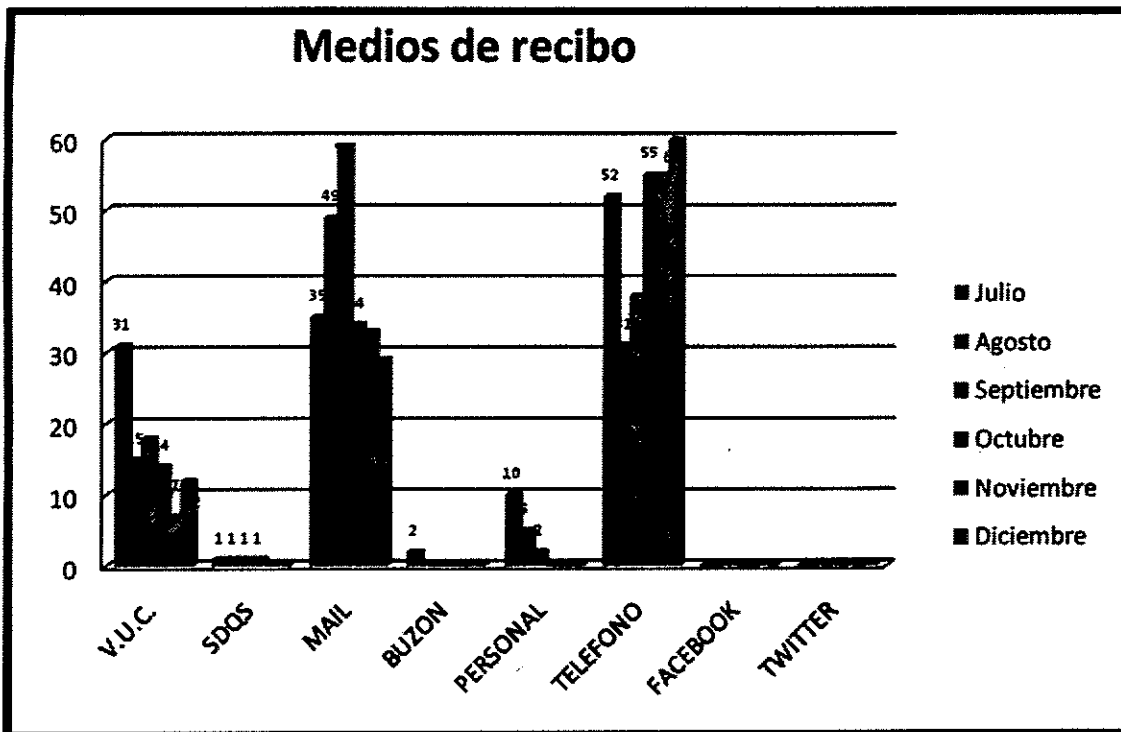
Se observó que el medio de recibo que más utilizaron los ciudadanos durante el segundo semestre del 2015, siguió siendo el telefónico, con una participación del 44.8% seguido del mail 36.8%, ventanilla única de correspondencia con el 14.9%, el personal con el 2.62%, sistema distrital de quejas y soluciones 0.62%, buzón 0.31%, por redes sociales (facebook y twitter) no se recibió ninguna solicitud de información durante el segundo semestre del año 2015, como se evidencia en cuadro adjunto.

MEDIOS DE RECIBO DE LOS REQUERIMIENTOS- PQRs- EN LA FUGA.

MES	VUC	SDCS	Mail	Buzón	Personal	Teléfono	Facebook	Twitter
Julio	31	1	35	2	10	52	0	0
Agosto	15	1	49	0	5	31	0	0
Septiembre	18	1	59	0	2	38	0	0
Octubre	14	1	34	0	0	55	0	0
Noviembre	7	0	33	0	0	55	0	0
Diciembre	12	0	29	0	0	60	0	0
Total	97	4	239	2	17	291	0	0
Porcentaje de Participación	14,9%	0,62 %	36,8%	0,31%	2,62%	44,8%	0%	0%


Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano-Enero del 2016.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1



Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

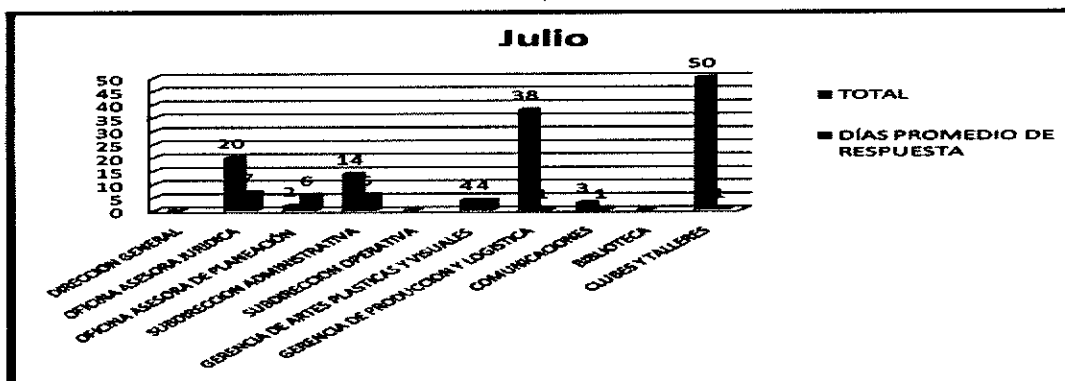
Información Mensual por Dependencias: En cuadro adjunto se presenta la información solicitada por los Usuarios a las diferentes Dependencias de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño de manera mensual, con el promedio de respuesta por cada una de las dependencias y la frecuencia o recurrencia por tipo de información.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


**INFORMACION MENSUAL POR DEPENDENCIA
(Promedio de respuesta y PQRs de mayor recurrencia)**

JULIO			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRs	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRs DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
DIRECCION GENERAL	0	0	PRESTAMO DE INSTALACIONES / APOYO PROYECTOS PERSONALES
OFICINA ASESORA JURIDICA	20	7	CONTRATACION / EJECUCION CONTRACTUAL / CONTRATOS TERCEROS / CERTIFICACIONES CONTRACTUALES
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	6	INFORMACIÓN MISIONAL INSITUCIONAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	14	6	SOLICITUD INFORMACION CONTRALORIA / VACANTES / PROCESOS PERSONERIA / CERTIFICACIONES CONTABLES Y TRIBUTARIAS / LIQUIDACIONES LABORALES
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	4	4	CONVOCATORIAS / SOLCITUD SALAS DE EXPOSICION / ESPOSICIONES / PRESENTACION ARTISTA / PUBLICACIONES
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	38	1	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / CERTIFICACIONES / SOLICITUD APOYO PRATICAS CULTURALES
COMUNICACIONES	3	1	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL
BIBLIOTECA	0	0	
CLUBES Y TALLERES	50	1	INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / CERTIFICACIONES
TOTAL POR PQRs	131	4	

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

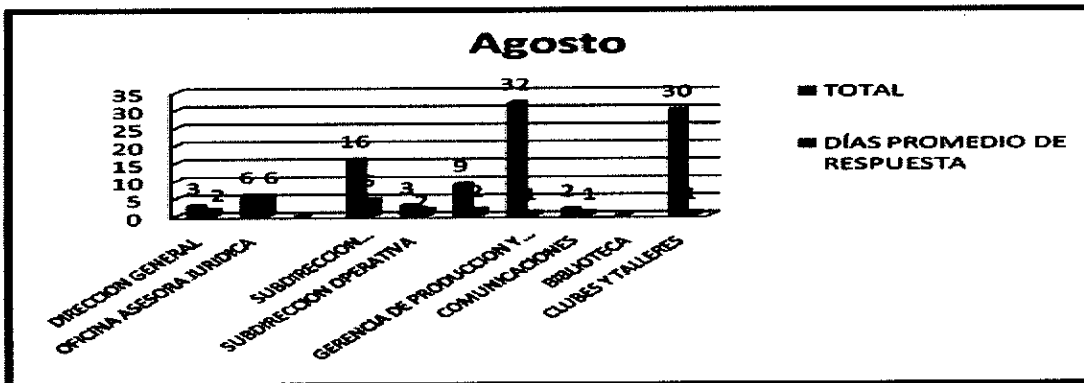


Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

AGOSTO			
Dependencia / Tipologías PQRS	TOTAL	Días Promedio De Respuesta	PQRS de Mayor Recurrencia / Canales De Recepción
DIRECCION GENERAL	3	2	Información Cátedras / Información Misional Institucional
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	6	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	16	5	Vacantes / Procesos Personería / Certificaciones Contables Y Tributarias / Pasantías
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	2	Apoyo Actividades Académicas
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	9	2	Convocatorias / Solicitud Salas De Exposición / Exposiciones / Presentación Artista / Publicaciones
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	32	1	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio / Certificaciones / Solicitud Apoyo Practicas Culturales
COMUNICACIONES	2	1	Envío Programación Vía Mail
BIBLIOTECA	0	0	
CLUBES Y TALLERES	30	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL POR PQRS	101	3	TOTAL POR PQRS

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

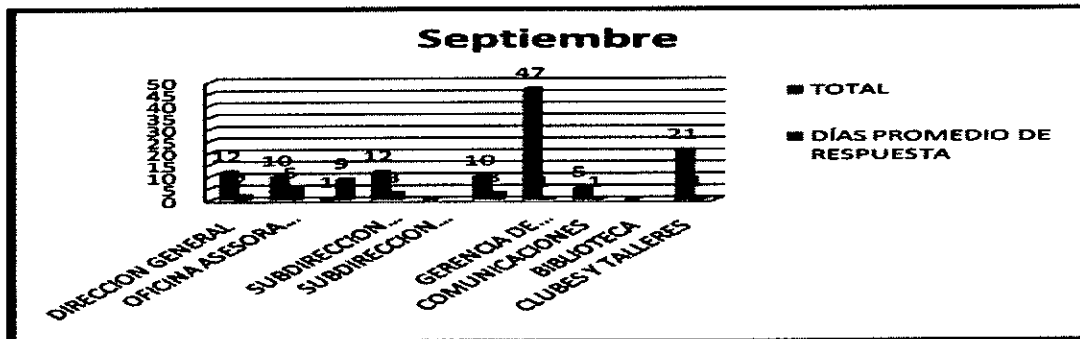


Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

SEPTIEMBRE			
Dependencia / Tipologías PQRS	Total	Promedio De Respuesta	PQRS De Mayor Recurrencia / Canales De Recepcion
Dirección General	12	2	información misional institucional
Oficina Asesora Jurídica	10	5	contratación / ejecución contractual / contratos terceros / certificaciones contractuales
Oficina Asesora De Planeación	1	9	PIGA
Subdirección Administrativa	12	3	vacantes / procesos personería / certificaciones contables y tributarias / pasantías
Subdirección Operativa	0		
Gerencia De Artes Plásticas Y Visuales	10	3	convocatorias / solicitud salas de exposición / exposiciones / presentación artista / publicaciones
Gerencia de producción y logística	47	1	convocatorias / solicitud salas de exposición / exposiciones / presentación artista / publicaciones
Comunicaciones	5	1	programación / convocatorias / alquiler auditorio / certificaciones / solicitud apoyo prácticas culturales
Biblioteca	0		envió programación via mail / solicitud de entrevista
Clubes y talleres	21	1	inscripciones / programación / certificaciones
TOTAL POR PQRS	118	3	TOTAL POR PQRS

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano




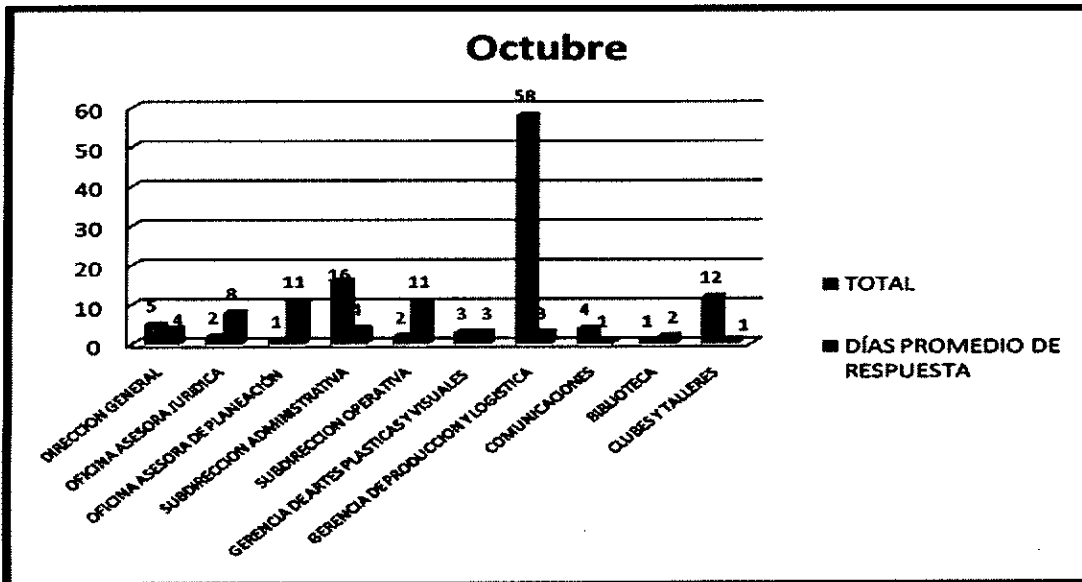
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. OFICINA DE REGISTRO Y DEPOSITO (Fundación Gilberto Alzate Avendaño)</p>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

OCTUBRE			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
DIRECCION GENERAL	5	4	APOYO PROYECTOS PERSONALES / INFORMACIÓN MISIONAL INSITUCIONAL / SOLICITUD INFORMACIÓN EJECUCION PRESUPUESTAL INSITUCIONAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	8	CONTRATACION / EJECUCION CONTRACTUAL / CONTRATOS TERCEROS
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	11	INFORMACIÓN MISIONAL INSITUCIONAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	16	4	VACANTES / PROCESOS PERSONERIA / CONCURSO DE MERITOS CNSC / SINDICATOS / PLANTAS DE PERSONAL
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	11	APOYO ACTIVIDADES ACADEMICAS / EXPOSICIONES
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	3	3	CONVOCATORIAS / SOLCITUD SALAS DE EXPOSICION / EXPOSICIONES / PRESENTACION ARTISTA /
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	58	3	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / COMPRA DE BOLETERIA / SOLICITUD APOYO PRATICAS CULTURALES // VOTACIÓN POR PAGINA WEB
COMUNICACIONES	4	1	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL / VOTACIÓN POR PAGINA WEB
BIBLIOTECA	1	2	COMPRA LIBRO
CLUBES Y TALLERES	12	1	INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / CERTIFICACIONES
TOTAL POR PQRS	104	5	TOTAL POR PQRS


Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1



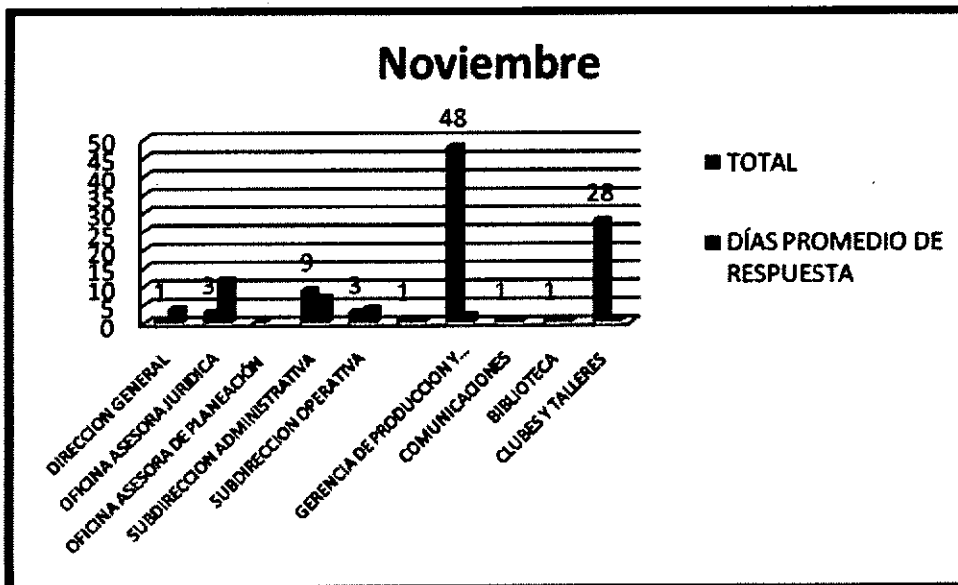
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

NOVIEMBRE			
DEPENDENCIA / TIPOLOGÍAS PQRs	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRs DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
DIRECCION GENERAL	1	4	SOLICITUD INFORMACIÓN EJECUCION PRESUPUESTAL INSITUCIONAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	12	CONTRATACION / EJECUCION CONTRACTUAL / CONTRATOS TERCEROS
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	9	7	VACANTES / SINDICATOS / PLANTAS DE PERSONAL
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	4	APOYO ACTIVIDADES ACADEMICAS / EXPOSICIONES / convocatorias


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	1	1	CONVOCATORIAS / SOLCITUD SALAS DE EXPOSICION / EXPOSICIONES / PRESENTACION ARTISTA /
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	48	2	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / COMPRA DE BOLETERIA / SOLICITUD APOYO PRATICAS CULTURALES
COMUNICACIONES	1	1	ENVIO PROGRAMACIÓN VIA MAIL
BIBLIOTECA	1	1	COMPRA LIBRO
CLUBES Y TALLERES	28	1	INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / CERTIFICACIONES
TOTAL POR PQRS	95	4	TOTAL POR PQRS

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano




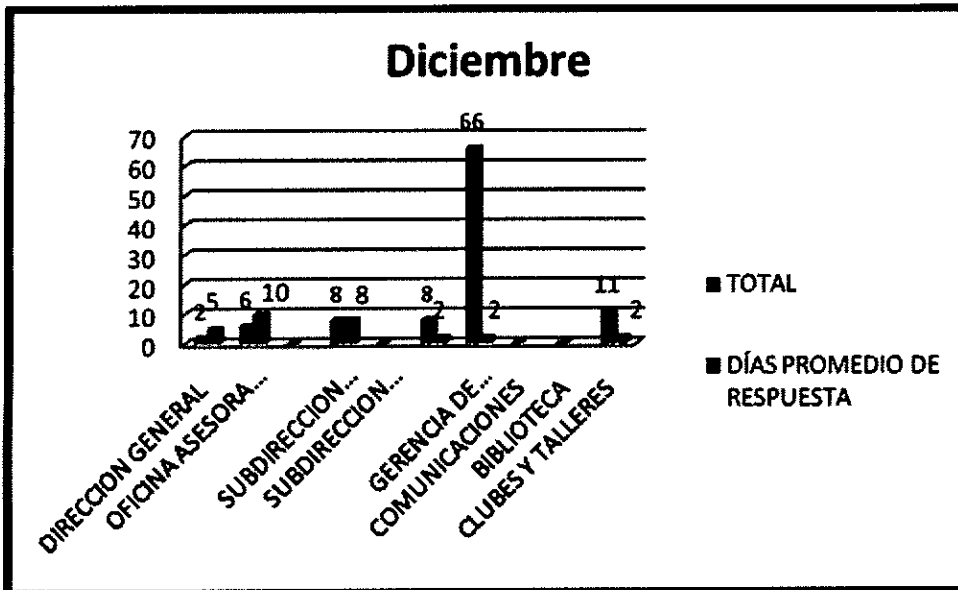
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

DICIEMBRE			
DEPENDENCIA / TIPOLOGIAS PQRS	TOTAL	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	PQRS DE MAYOR RECURRENCIA / CANALES DE RECEPCION
DIRECCION GENERAL	2	5	EVENTO SEPTIMAFRO
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	10	CONTRATACION / EJECUCION CONTRACTUAL / CONTRATOS TERCEROS
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	8	8	VACANTES / PLANTAS DE PERSONAL
SUBDIRECCION OPERATIVA	0		
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS Y VISUALES	8	2	CONVOCATORIAS / SOLCITUD SALAS DE EXPOSICION / EXPOSICIONES / PRESENTACION ARTISTA / PUBLICACIONES
GERENCIA DE PRODUCCION Y LOGISTICA	66	2	PROGRAMACION / CONVOCATORIAS / ALQUILER AUDITORIO / COMPRA DE BOLETERIA / SAYCO
COMUNICACIONES	0		
BIBLIOTECA	0		
CLUBES Y TALLERES	11	2	INSCRIPCIONES / PROGRAMACION / CERTIFICACIONES
TOTAL POR PQRS	101	5	TOTAL POR PQRS

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1



Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

FORTALEZAS.

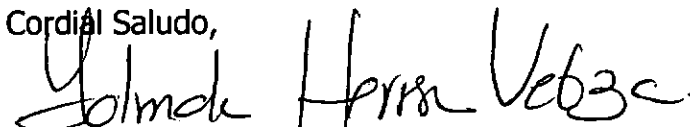
1. El manejo de la información de las PQRs, en la Fundación, por tipo de requerimiento la cual guarda coherencia con la clasificación que viene manejando la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
2. El seguimiento que realiza el responsable del Proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano a las Peticiones, Quejas y Reclamos que recibe la Fundación, dando como resultado un promedio de tres (3) días por respuesta para los usuarios que solicitan información de la Entidad.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

RECOMENDACIONES

1. Capacitar y/o fortalecer competencias, de los funcionarios que en las diferentes dependencias tienen bajo su responsabilidad el contacto con la ciudadanía.
2. Se ratifica la recomendación al área misional de la Fundación de tomar una decisión respecto a si se continuará con el programa de Clubes y Talleres, pues se evidencia que en la clasificación que se realiza en "Tipología por Dependencia de Peticiones, Quejas y Reclamos-Solicitud de Información de Personas Naturales", para el segundo semestre del 2015, tuvo una participación del 27.04% del total de las solicitudes de información, a pesar de no haberse realizado ninguna actividad.
3. Dar cumplimiento a lo preceptuado en el Decreto 392 del 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"*
4. Continuar con el seguimiento diario a las (peticiones, quejas y reclamos) PQRs de la Fundación.

Cordial Saludo,



Yolanda Herrera Veloza
Jefe Oficina Control Interno.

c.c. María Cecilia Quiasua Rincón- Subdirectora Administrativa
Ana María Lozano- Subdirectora Operativa
Gina Patricia Agudelo- Gerente de Producción
Santiago Echeverri- Asesor de Planeación
Alex Cotes --Jefe Oficina Jurídica (E)
Juan Alfonso Uribe- Profesional Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

Todos los funcionarios de la Entidad.