



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO
2015**

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	Fortalecer las acciones institucionales orientadas a luchar contra la corrupción y elevar los índices de calidad en la Atención a la Ciudadanía, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y al Decreto 264 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 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 parámetros establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República 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	2015
		ENERO	abr-30	ago-31	dic-31	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento	
METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1. Actualizar del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2015	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2015	Se verifico que los Líderes de Proceso y la Profesional del SIG, realizaron la actualización de los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la Guía de Administración del Riesgo, Versión 4-CEM-GU-02, que contempla en la clasificación del Riesgo el concepto de "Riesgos de Corrupción".	La actualización del mapa de riesgos de corrupción se realizó siguiendo los lineamientos dados, en la Guía Administración del Riesgo. Versión 4-CEM-GU-02-FUGA.	La actualización del mapa de riesgos de corrupción se realizó siguiendo los lineamientos dados, en la Guía Administración del Riesgo. Versión 4-CEM-GU-02-FUGA.	Líderes de Procesos Profesional SIG	Plazo hasta 16/03/2015	
	2. Socialización mapa de riesgos corrupción		En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que a la fecha no se ha realizado la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción, la Profesional del SIG, informo a esta Oficina que no ha sido posible llevar a cabo su socialización por externalidades que afectaron la agenda prevista en esta materia, informó que durante los meses de Enero y Febrero se dio prelación a la visita realizada por la Contraloría Distrital en desarrollo de la Auditoría Regular y que igualmente durante los meses de marzo y abril ha venido trabajando conjuntamente con cada uno de los procesos para su respectiva actualización de acuerdo a memorando adjunto. Recomendación: La Oficina de Control Interno recomienda realizar el seguimiento respectivo, para que durante el segundo trimestre del año en curso se realice la socialización de los Mapas de Riesgos de Corrupción.	La Oficina de Control Interno, dentro de su rol de autocontrol, viene realizando a través del correo electrónico una jornada de socialización del Mapa de Riesgos de la FUGA, que empezó el 10 de Julio del 2015, en el cual se encuentran los Riesgos de Corrupción, de igual manera en el informe de gestión del primer semestre que se presentó en Comité Directivo de 22 de Junio del 2015, se relacionó el seguimiento a la matriz de riesgos, que contempla "riesgos de corrupción".	La Oficina de Control Interno, dentro de su rol de autocontrol, realizo una campaña a través del correo electrónico sobre la socialización del Mapa de Riesgos de la FUGA, sobre " Recuerden-revision y actualización de riesgos-vigencia 2015" ,	Profesional SIG Comunicaciones	Plazo hasta el 31/03/2015	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	2015
		ENERO	abr-30	ago-31	dic-31	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento
METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	3. Ejecución de las acciones para mitigar riesgos de corrupción planteadas en el mapa de riesgos de 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 2015	En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que de acuerdo a la metodología establecida por la FUGA, para la clasificación de los riesgos de corrupción, procesos como el de Jurídica, Gestión Contractual, Gestión de Tecnología, atención al ciudadano y gestión documental, vienen ejecutando las acciones respectivas para mitigar estos riesgos, se evidenció que respecto a los procesos de recursos físicos, gestión financiera y comunicaciones existen acciones que a la fecha no se han cumplido, respecto al proceso de talento humano no se pudo verificar el cumplimiento de las acciones debido a que el responsable del proceso se encontraba de permiso. Esta Oficina realizará este seguimiento en la primera semana de mayo. Recomendación: Dar cumplimiento a las acciones establecidas por cada uno de estos procesos con el fin de evitar que se pueda materializar el riesgo correspondiente.	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las acciones establecidas en la matriz de riesgos de corrupción de los procesos: Gestión de Comunicaciones, Asesoría Jurídica, Gestión Contractual, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Financiera, Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Gestión del Talento Humano, el 24, 25, y 26 de agosto del 2015, el resultado de este seguimiento se publica en la página web de la entidad.	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las acciones establecidas en la matriz de riesgos de corrupción de los procesos: Gestión de Comunicaciones, Asesoría Jurídica, Gestión Contractual, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Financiera, Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Gestión del Talento Humano, el día 17 y 21 de diciembre de 2015.	Líderes de Procesos	Plazo hasta el 31/12/2015
	4. Seguimiento a las acciones del mapa de riesgos de corrupción		La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los riesgos que fueron clasificados como de corrupción, de los procesos de Comunicaciones, Gestión Contractual, Jurídica, Recursos Físicos, Gestión de Tecnología, Gestión Financiera, Atención al Ciudadano, Gestión Documental, durante la tercera semana del mes de abril, queda pendiente el seguimiento al proceso de Talento Humano que se realizará la primera semana de mayo.	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las acciones establecidas en la matriz de riesgos de corrupción de los procesos: Gestión de Comunicaciones, Asesoría Jurídica, Gestión Contractual, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Financiera, Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Gestión del Talento Humano, el 24, 25, y 26 de agosto del 2015, el resultado de este seguimiento se publica en la página web de la entidad.	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las acciones establecidas en la matriz de riesgos de corrupción de los procesos: Gestión de Comunicaciones, Asesoría Jurídica, Gestión Contractual, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Tecnologías de la Información, Gestión Financiera, Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Gestión del Talento Humano, el día 17 y 21 de diciembre de 2015.	Control Interno	Plazo hasta el 31/01/2016
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	1. Mantener actualizado en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios, los servicios que presta actualmente la FUGA		Se pudo comprobar que a la fecha del presente seguimiento se ha actualizado permanentemente la información relativa a los servicios que presta en la actualidad la FUGA, en los sistemas de información SUIT y Guía de Trámites y Servicios.	La oficina de Control Interno verifico que el responsable de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, realizó seguimiento mensual, a las PQRs, mediante el Sistema Unico de Información de Tramites y la Guía de Trámites y Servicios (SUIT), se evidencia en el "Certificado de confiabilidad de la información publicada por las entidades en la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero"	Se verifico que el responsable de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, realizó actualización al Sistema Unico de Información de Tramites (SUIT) acorde con los lineamientos del DAFP con relación a la definición de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS; de igual manera la Guía de Trámites y Servicios se mantiene actualizada y se evidencia en el "Certificado de confiabilidad de la información publicada por las entidades en la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero."	Responsable Atención al Ciudadano (Responsable SUIT) con la colaboración de líderes de procesos misionales	Plazo hasta el 31/12/2015

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION				AÑO	2015
		ENERO	abr-30	ago-31	dic-31		
RENDICION DE CUENTAS	1. Actualización permanente de la oferta cultural en la página web de la FUGA	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2015.	<p>En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se pudo evidenciar que a la fecha no se cuenta con dos profesionales del área de comunicaciones (el Coordinador de comunicaciones y el profesional editor web-y community manager) lo cual ha afectado los procesos de divulgación de la oferta artística y cultural, que se ha visto disminuida, al publicarse solamente en este momento, en la página web, más no en las redes como facebook y twitter de la FUGA, esto conlleva un riesgo alto para la entidad al no generar información de manera oportuna, afectando tanto a los usuarios como a la población que se beneficia de estos programas. Se pudo evidenciar, que por ejemplo la programación artística y cultural del mes de mayo no ha sido publicada en ninguno de los medios previstos para tal fin, solamente se tendrá en impreso la programación en la primera semana del mes de mayo, una vez la entregue la imprenta, se reitera que la falta de oportunidad en la publicación de la</p> <p>información afecta igualmente la asistencia a los eventos de la Fundación por falta de divulgación, (este seguimiento se realizó el día 27 de abril) Recomendación. La Oficina de Control Interno verificará en qué estado se encuentra el proceso de selección de las vacantes de comunicaciones y lo informará en Comité Directivo, al mismo tiempo realizará el respectivo seguimiento con el fin de verificar que su subsanen estas debilidades.</p>	Se verifico, que la oferta cultural de la FUGA, se encuentra publicada y actualizada en la página web de la entidad, al igual que en las redes sociales: facebook y twitter. Respecto a la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el área ya cuenta con el Coordinador de comunicaciones que se posesiono el 17 de julio de 2015 y el profesional editor web se posesiono el 11 de mayo de 2015.	Se evidenció la actualización permanente del sitio web de FUGA, con la oferta cultural. Se evidencia que el área ya cuenta con el webmaster que se posesiono como contratista el 23 de septiembre de 2015, desespeñando la estructuración, desarrollo y actualización del sitio web de FUGA y Festival centro2016 y el realizador audiovisual que se posesiono el 18 de noviembre de 2015, alimentando las páginas con contenidos fotográficos y audiovisuales. Las redes sociales facebook, twitter e instagram de la FUGA y Festival centro publican y actualizan permanentemente la agenda cultural de la entidad.	Líderes de procesos Comunicaciones	Plazo hasta el 31/12/2015
	2. Participar en las diferentes instancias del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio		La Dirección General de la Fundación tiene asiento en el Consejo Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, durante este cuatrimestre este Consejo ha sesionado el 18 de Febrero, el 28 de Febrero, el 12 de Marzo y el 30 de Abril, sesiones que se encuentran documentadas en las actas respectivas. Este Consejo ha contado con la participación de la Directora (E) de La Fundación.	La Dirección General de la Fundación tiene asiento en el Consejo Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, el cual sesionó, el 16 de julio y 12 de agosto del 2015, sesiones que se encuentran documentadas en las actas respectivas. Este Consejo ha contado con la participación de la Directora de la Fundación y el Asesor de Planeación .	La Dirección General de la Fundación tiene asiento en el Consejo Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, la cual no participo en las sesiones respectivas de este periodo	Dirección General	Plazo hasta el 31/12/2015

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION			ACTIVIDADES REALIZADAS			AÑO	
		ENERO	abr-30	ago-31	dic-31	RESPONSABLES	2015 ANTACIONES: Seguimiento		
RENDICION DE CUENTAS	3. Convocar a audiencias públicas en los procesos de contratación que se requieran y convocar a las veedurías ciudadanas dentro de los procesos contractuales		Se evidencia que en los pliegos de condiciones se contempla la realización de Audiencias Públicas e invitaciones a Veedurías Ciudadanas, a la fecha se han convocado en el proceso de modalidad concurso abierto de méritos número 001 del 2015 y en los diez procesos de mínima cuantía que se han realizado durante este cuatrimestre.	Se evidencia que se sigue convocando a la Veedurías ciudadanas en el proceso Selección Abreviada PSAMMC-002-2015 a folio 279 FUGACMA- 003-2015, en la página 10 del proyecto de pliego de condiciones, verificado en el SECOP.	Se evidencia que en los pliegos de condiciones se contempla la realización de Audiencias Públicas e invitaciones a Veedurías Ciudadanas. En el periodo se han convocado en el proceso de modalidad concurso abierto de méritos número 004 del 2015 y en el proceso de selección abreviada por subasta inversa No. FUGA-PSASI-005-2015.de igual manera, en los procesos de mínima cuantía Nos. FUGA-PMC-021, 022, 024, 026, 027, 029, 030 y 031 que se han realizado durante este cuatrimestre.	Asesor Jurídico	Plazo hasta el 31/01/2015		
	4. Publicar en la página web de la FUGA consolidado de los contratos suscritos		se evidenció que se publica mensualmente el consolidado de los contratos en la página web de la Entidad, aparece en el link "Información Jurídica y Legal-lista de contratos adelantados-2015" adjuntos en PDF a 28 de Febrero y 31 de marzo del 2015.	Se verificó en la página web de la entidad en el el link "Información Jurídica y Legal-lista de contratos adelantados-2015" que se ha publicado la contratación hasta mayo de 2015, por su parte se evidencia la solicitud de publicación de contratos de junio de 2015, que realizó la Oficina Asesora Jurídica al área de Comunicaciones con fecha 2 de julio del 2015, pero no se evidencia su publicación. En el mes de julio no se suscribió ningún contrato. Recomendación de la Oficina de Control Interno: 1) Que la Oficina Asesora Jurídica realice la respectiva verificación de la solicitud de publicación de la información que es de interés general tanto para los funcionarios como para los usuarios externos, caso puntual, "publicación de los contratos suscritos en el mes de Junio del 2015". 2) que la Oficina de comunicaciones verifique que da respuesta oportuna a la solicitud de publicación, de las diferentes dependencias en la página web en la Entidad, pues se evidencia que la Oficina Asesora Jurídica solicito la publicación con fecha 2 de Julio del listado de contratos suscritos a 30 de Junio del 2015.	Se evidenció que de conformidad con la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia", se creo un link para dar cumplimiento a esta Ley. Contratos de prestación de servicios: contratos de prestación de servicios a 31 de octubre de 2015, Contratos de Prestacion de servicios suscritos a 30 de noviembre de 2015. Contratación de Obras Públicas: Contratacion de obras publicas suscritas a 31 de octubre de 2015, Contratacion de obras publicas suscritas a 30 de noviembre de 2015. Contrataciones adjudicadas: Procesos de selección adjudicados y suscritos a 31 de octubre de 2015 Procesos de seleccion adjudicados y suscritos a 30 de noviembre de 2015. Lo anterior	Asesor Jurídico	Plazo hasta el 31/12/2015		
	5. Contribuir con la rendición de cuentas de la Alcaldía Mayor a través de la presentación oportuna de los informes de la entidad	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2015.	Se evidenció que la Fundación contribuyo con información para la Rendición de Cuentas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que se realizó el 26 de marzo del año en curso, adicionalmente participó en la Rendición de Cuentas del Sector Cultura Recreación y Deporte realizada el 27 de marzo del 2015 y transmitida en vivo por Canal Capital. En esta última Rendición de Cuentas la Fundación dio cuenta de la Gestión realizada durante la vigencia 2014, la cual se encuentra publicada en la página web de la Entidad.	La fundación participo en la rendición de cuentas de la Alcaldía Mayor de Bogota 26 de marzo de 2015 y participó en la Rendición de Cuentas del Sector Cultura Recreación y Deporte realizada el 27 de marzo del 2015, gestión realizada durante la vigencia 2014	La fundación participo en la rendición de cuentas de la Alcaldía Mayor de Bogota 26 de marzo de 2015 y participó en la Rendición de Cuentas del Sector Cultura Recreación y Deporte realizada el 27 de marzo del 2015, gestión realizada durante la vigencia 2014	Asesor de Planeación	Plazo hasta el 31/03/2015		

<p>6. Publicar planes e informes en la página 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)</p>	<p>Se evidencia que se encuentran publicados el Plan de Acción FUGA 2015, el Plan Anual de Adquisiciones FUGA 2015, Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2015, Plan de Desarrollo Distrital 2015, Informes de Gestión y Resultados 2014, Rendición de Cuentas fuga-2014, plan de mejoramiento-Auditoria Regular a la vigencia 2014, informe de los seguimientos realizados a la fecha por la Oficina de Control Interno, informes presupuestales-ejecuciones presupuestales 2015. Recomendación: Esta Oficina recomienda reubicar en la página web, la publicación de los informes de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión y Resultados, que se encuentran en la carpeta "Informes de Gestión 2014" y se deben ubicar en una carpeta que se denomine "Informes de Gestión 2015".</p>	<p>Se evidenció que se encuentran publicados los siguientes informes: * Plan de Acción FUGA 2015. * Plan Anual de Adquisiciones FUGA 2015. * Seguimiento a 30 de abril Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2015. * Plan de Desarrollo Distrital 2015. * Informes de Gestión y Resultados 2014. * Rendición de Cuentas fuga-2014. * Plan de mejoramiento-Auditoria Regular a la vigencia 2014-seguimiento Plan de Mejoramiento vigencia 2014 * Informe de los seguimientos realizados a la fecha por la Oficina de Control Interno. "Informe del Sistema de Control Interno." * Informes presupuestales-ejecuciones presupuestales 2015.</p>	<p>Se evidencia la creación de un link en el menú principal del sitio web de FUGA, denominado "Transparencia" y dónde se encuentra una tabla con todos los informes y documentos: Contratación de Obras publicas suscritas a 31 de suscritas a 31 de octubre de 2015 - Contratos de prestación de servicios suscritos a 31 de octubre de 2015 - directorio de contratistas a 31 de octubre de 2015 - procesos de selección adjudicados y suscritos a 31 de octubre de 2015- *Informes presupuestales - ejecucion ingresos reservas septiembre, ejecucion de ingresos a septiembre, ejecucion de reservas presupuestales a septiembre, ejecucion del presupuesto de gastos e inversion a septiembre, ejecucion ingresos reservas octubre, ejecucion presupuestal de gastos e inversion a octubre, ejecucion presupuestal de ingreso a octubre, ejecucion presupuestal de reservas de gastos e inversion a octubre. Informe verificación "Pago sin Respaldo Presupuestal". Verificación al cumplimiento de las Normas de Austeridad del Gasto (Julio -septiembre), Informe Cuatrimestral Sistema Control Interno, (Julio 10 a noviembre 10 del 2015), Seguimiento Directiva 003 de 2013 "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos (12 de noviembre de 2015), Empalme: Acta Empalme No 1. 12 nov, Acta Empalme No 2. 13 nov, Informe de Empalme Fundación Gilberto Alzate Avendaño (Revisar)http://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica</p>	<p>Subdirección Administrativa Asesor de Planeación Jefe Control Interno Con la colaboración de Comunicaciones</p>	<p>Plazo hasta el 31/12/2015</p>
---	---	--	--	--	----------------------------------

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION				AÑO	2015
		ENERO	abr-30	ago-31	dic-31		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	1. Actualizar y publicar en la pagina WEB el portafolio de bienes y servicios.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2015.	Se pudo evidenciar que en la página web existe un link que se denomina "Programación" en donde se hace un breve resumen de los bienes y servicios que ofrece la Fundación como Parqueadero, Plataforma Bogotá, Cabezaderatón, Estación CKWEB, Vitrina de Arte, Errata, en Escena con su respectiva programación, página www.fuga.gov.co	Se evidenció que en la página web existe un link denominado "Programación" en donde se publica los bienes y servicios que ofrece la Fundación como Parqueadero, Plataforma Bogotá, Cabezaderatón, Estación CKWEB, Vitrina de Arte, Errata, en Escena con su respectiva programación, página www.fuga.gov.co	Se evidenció, que el sitio web de FUGA se habilitó un nuevo enlace en el menú principal denominado "Artes Escénicas" con el propósito de mostrar los programas y servicios de la gerencia de producción. http://fuga.gov.co/artes-escenicas	Lideres de procesos misionales Comunicaciones	Plazo hasta el 31/12/2015
	2. Elaborar y socializar protocolo para la atención al ciudadano		Esta acción se encuentra en ejecución y el protocolo se está elaborando con la colaboración con la profesional del sistema integrado de gestión.	Se verificó que el protocolo para la Atención al Ciudadano, se elaboró en el mes de mayo y se revisó con la profesional del Sistema Integrado de Gestión, esta pendiente su socialización, la cual se realizará en el mes de septiembre, en el marco de la inducción y reinducción	En el marco de las mesas de trabajo de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía se elaboró y aprobó el <i>MANUAL DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA - Protocolos de Servicio al Ciudadano</i> el cual se establece como único protocolo de uso unificado en todas las entidades del distrito y fue publicado en la página web de la FUGA en el link de <i>TRANSPARENCIA</i> . El protocolo elaborado con anterioridad fue socializado en el mes de septiembre en la jornada de inducción y reinducción.	Responsable Atención al Ciudadano Profesional SIG	Plazo hasta el 31/12/2015
	3. Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes mensuales		Se evidenció que mensualmente el responsable del proceso elabora un informe consolidado de PQRS el cual es producto del control diario establecido para la trazabilidad de gestionar las PQRS en el cual se evidencia: número de PQRS gestionados por periodo, por dependencia, por tiempos promedios de respuesta, por canales de atención y por temáticas de mayor recurrencia a los requerimientos de la ciudadanía en general y demás entidades del sector público.	La Oficina de Control Interno, verificó que el responsable del proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, realiza seguimiento semanal a las PQRS y producto de esta análisis elabora un informe mensual sobre los tiempos de respuesta de cada una de las dependencias de la FUGA, el cual sirve de insumo para la elaboración del informe cuatrimestral del Sistema de Control Interno, se verifico en la página web y solamente se encuentran publicados los informes del 2014. Recomendación de la Oficina de Control Interno: Publicar de manera cuatrimestral en la página web de la Entidad el resultado del informe de las PQRS.	Se verificó que el responsable del proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, realiza seguimiento periódico a las PQRS; producto del análisis a la gestión elabora un informe mensual sobre los tiempos de respuesta de cada una de las dependencias de la FUGA, el cual sirve de insumo para la elaboración del informe cuatrimestral del Sistema de Control Interno, se verifico en la página web y se encuentran publicados los informes de los años 2014 y 2015.	Responsable Atención al Ciudadano (Responsable SDQS)	Plazo hasta el 31/12/2015
	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.		Se evidenció que el responsable del proceso tiene establecido un control diario sobre la gestión a las PQRS que llegan a la Fundación, generando alertas recurrentes sobre aquellas que no se han gestionado de manera oportuna, recordando a cada dependencia y/o funcionarios los días corridos desde el recibo del requerimiento evitando con esto que se generen respuestas por fuera de los términos normativos de ley.	Se evidencia un control diario sobre las PQRS, realizado por el responsable del proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, a través de esta dependencia, se enfatiza y recuerda a los funcionarios la responsabilidad disciplinaria por respuestas fuera de los términos normativos ratificados por la Ley 1755 de 2015 - "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"	Se evidencia la continuidad en el control diario de las PQRS, realizado por el responsable del proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, a través del correo electrónico por donde se canalizan y monitorea la gestión a los PQRS se reitera a los funcionarios la responsabilidad disciplinaria por respuestas fuera de los términos normativos ratificados por la Ley 1755 de 2015 - "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"	Control Interno	Plazo hasta el 31/12/2015

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS				AÑO	2015
		ENERO	abr-30	ago-31	dic-31	RESPONSABLES	ANTACIONES: Seguimiento	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	5. Continuar aplicando las encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios que preste la Entidad.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2015.	Se evidenció que en la vigencia 2015 se están aplicando encuestas de satisfacción en los diferentes servicios ofertados por la FUGA. De igual manera se pudo verificar que desde la Oficina Asesora de Planeación y con la participación de la profesional SIG, se revisó y estandarizó la metodología de medición de satisfacción y se determinó la muestra para cada uno de los servicios, lo cual se documentó en la guía para la medición de la satisfacción del usuario, aprobada el 06 de abril de 2015 y socializada mediante memorando interno 267 del 13 de abril de 2015.	Se evidenció que en el primer semestre de 2015 se aplicaron 60 encuestas de satisfacción a los usuarios de los diferentes servicios de la FUGA las cuales fueron tabuladas, analizadas y sus resultados presentados a la Subdirección Operativa, a las Gerencias y a comunicaciones	La oficina de Control Interno verifico que se continua aplicando las encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Entidad.	Lideres de procesos misionales Profesional SIG	Plazo hasta el 5 31/12/2015	
	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)		Esta acción se encuentra en plazo de ejecución, a la fecha no se pudo verificar su avance.	Se evidenció que en la construcción del Plan Institucional de Capacitación- PIC , se consideraran estas temáticas como insumos las cuales serán incluidas en el - PIC, además este tema sera abordado en la inducción y reinducción institucional que se realizará en el mes de septiembre del 2015.	En la Reinducción del 03 de Septiembre de 2015 se socializó dentro del Subsistema Interno de Gestión y Archivo la Guía de Atención a la Ciudadanía. La capacitación de Competencias Comportamentales realizada el 15 y 16 de Diciembre de 2015, tuvo como objetivo fortalecer las competencias de Trabajo en Equipo, Comunicación asertiva, Relaciones Interpersonales, orientación y Servicio al Ciudadano en los servidores FUGA para contribuir al cumplimiento de la Misión de la Fundación.	Responsable de Recursos Humanos	Plazo hasta el 31/12/2015	
	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.		Se evidencia que en las carteleras de la entidad y en sus diferentes sedes se encuentra publicada 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. Esta misma información se tiene publicada en la página web de la FUGA y en cada programación mensual impresa también es divulgada.	Se comprobó que en las carteleras de la entidad y en sus diferentes sedes se encuentra publicada 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. Esta misma información se tiene publicada en la página web de la FUGA y en cada programación mensual impresa también es divulgada.	Se verificó que en las carteleras de la FUGA se encuentra publicada la información actualizada sobre: * Medios de atención para la recepción de PQRS y denuncias de actos de corrupción. * Tiempos de respuesta. * Horarios y puntos de atención. * Dependencia, nombre y cargo del Defensor del Ciudadano. Esta información se tiene publicada en la página web de la FUGA y en cada programación mensual impresa también es divulgada. Igualmente y en el marco de implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información fue publicada por la oficina de Comunicaciones en el link de "Transparencia". Estadísticas PQRS Punto de Atención y Defensor del Ciudadano Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Mapa Callejero	Responsable Atención al Ciudadano Comunicaciones	Plazo hasta el 31/12/2015	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	COMPONENTE	PUBLICACION				AÑO	2015
		ENERO	abr-30	ago-31	Diciembre	RESPONSABLES	ANTICIONES: Seguimiento
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	8. Publicar en carteleras información acerca del uso adecuado de las instalaciones.	La oficina de Control Interno verifico la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus cuatro (4) componentes para la vigencia 2015.	Se pudo verificar que en la página web de la Entidad existe una link "Atención al ciudadano" que contiene información sobre punto de atención e información al ciudadano, que contiene entre otros: ubicación de la oficina de atención a la ciudadanía, línea telefónica, correo electrónico, buzones de sugerencias, tiempos de respuesta, horario de atención y datos del Defensor del Ciudadano y en carteleras de la entidad y en sus diferentes sedes se encuentra publicada 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. Esta misma información se tiene publicada en la página web de la FUGA y en cada programación mensual impresa también es divulgada.	Se observo en la página web de la Entidad el link "Atención al ciudadano" que contiene información de : *Punto de atención e información al ciudadano. *Ubicación de la oficina de atención a la ciudadanía. *línea telefónica. *correo electrónico. *buzones de sugerencias. *Tiempos de respuesta. *Horario de atención. *Datos del Defensor del Ciudadano. En carteleras de la entidad y en sus diferentes sedes se encuentra publicada 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. Esta misma información se tiene publicada en la página web de la FUGA y en cada programación mensual impresa también es divulgada.	Se evidencia la creación de un link en el menú principal del sitio web de FUGA, denominado "Transparencia", donde se encuentra la Información del Servicio al Ciudadano, trámites y mecanismos de atención y de participación; que contiene la siguiente información: Ubicación de sedes y dependencias, Horarios de atención al público por sedes, Defensor al ciudadano, contacto, canales de atención, Directorio Servidores (art. 5 decreto 103 de 2015) y Directorio Contratistas (art. 5 decreto 103 de 2015)	Subdirección Operativa	Plazo hasta el 31/12/2015
	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 FUGA		Esta acción tiene fecha de inicio a partir del 1 de julio de 2015, sin embargo se evidencia que la Oficina Asesora de Planeación conjuntamente con la Coordinadora del SIG, realizaron retroalimentación de los resultados de las encuestas de satisfacción 2014 a los funcionarios y contratistas de los procesos misionales el día 27 de febrero de 2015, en la cual se presentó el consolidado de sugerencias por cada uno de los servicios evaluados.	Se evidencia que la Oficina de Planeación teniendo en cuenta el resultado de las encuestas de satisfacción y las PQRs presentadas en el primer semestre de 2015, consolido las sugerencias por cada uno de los servicios, las cuales fueron presentadas a la Subdirección Operativa, a las Gerencias y a comunicaciones en donde se analizo su pertinencia. Estas dos acciones llenan como soporte, el informe de satisfacción del cliente, el cual contiene los tanto los resultados obtenidos en cada servicio, como las sugerencias consolidadas.	La oficina de Control Interno verifico que se continua aplicando las encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Entidad y que en el momento se encuentra en el atubulacion de las mismas par aser presentada en la proxima vigencia	Líderes de procesos misionales Profesional SIG	Plazo hasta el 31/12/2015

CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño será responsabilidad del Asesor de Planeación y su seguimiento y control se realizará por parte del Jefe de Control Interno.

El presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se expide en Bogotá el 31 de enero de 2015

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

SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO	
	NOMBRE	Yolanda Herrera Vebz
	FIRMA	Yolanda Herrera Vebz