

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Agosto de 2024



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



Introducción

En cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y como parte de las funciones establecidas para el defensor del ciudadano, se elabora el presente informe donde se recopilan las buenas prácticas desarrolladas e implementadas en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, mediante las cuales se busca fortalecer y crear acciones para:

- Ampliar la visibilidad de los canales en la entidad.
- Cumplir con los criterios de calidad a las respuestas de PQRS
- Fomentar el lenguaje claro e incluyente.
- Mejorar las capacidades de los colaboradores de la entidad en temas de servicio a la ciudadanía, con el fin de proporcionar un servicio más eficiente y equitativo.
- Gestionar desarrollos para mejorar la interoperabilidad de Bogotá te Escucha con el sistema de gestión documental interno Orfeo
- Aumentar la oferta cultural tanto para los artistas y público con discapacidad

La programación y seguimiento de las actividades se desarrolla dentro del marco de MIPG y PAAC del presente año.

Para ello, en esta vigencia se han adelantado las siguientes buenas prácticas tales como:

Seguimiento a PQRS

- a) Adicional al seguimiento y gestión de las PQRS, mensualmente se elabora, socializa y publica en la intranet, el informe interno de calidad de las respuestas a PQRS emitidas por la entidad, en donde desde atención al ciudadano de la Fundación se evalúan los criterios de calidad al 100% de las respuestas generadas y se brindan observaciones y/o recomendaciones como retroalimentación a todas las áreas y/o procesos.
- b) Semestralmente, se revisan los principales motivos de PQRS con el fin de actualizar, tanto en el panel de preguntas frecuentes como a demás la información que se publica en la página web y redes de la entidad, fortaleciendo así la transparencia activa de la Fundación.

Canales de atención

- a) Con el fin de garantizar la accesibilidad de la información a la población con discapacidad auditiva, se elaboró un video subtulado y con lengua de señas, en el cual se dan a conocer los diferentes canales de atención de la entidad. Este se difundió a través de la página web, redes sociales y se proyecta diariamente



en las pantallas de las porterías de la entidad.

- b) Se cuenta con códigos QR en el mobiliario dentro de la entidad y en los eventos misionales realizados en el territorio, para la socialización del canal de Whatsapp para la atención al ciudadano, el cual permite una atención inmediata y oportuna, reduciendo a su vez los tiempos de atención y los costos de traslado.



- c) Conforme al seguimiento de las PQRS, se evidenció que dentro de las principales motivos se encontraban las inquietudes de los ciudadanos interesados en participar en las convocatorias y estímulos que desarrolla la entidad. En este sentido, se desarrolló la estrategia de realizar días antes y durante la apertura de cada convocatoria, la atención directa a los ciudadanos a través de consultorios presenciales y virtuales para aclarar dichas inquietudes o ampliar información necesaria.

Capacitaciones y Mejoras tecnológicas

- a) Se realizó una sensibilización con los colaboradores y directivos por medio de programas de formación en lengua de señas, cultura sorda y de accesibilidad.
- b) Se realizaron modificaciones razonables al mobiliario de la oficina y sala de espera de atención al ciudadano, para la atención presencial a grupos poblacionales tales como personas mayores, mujeres en estado de embarazo y personas con discapacidad
- c) Se realizaron mesas de trabajo con el área de Tecnología para el levantamiento de requerimientos para el desarrollo de software de semaforización de los tiempos de respuesta de PQRS en el sistema de Gestión Documental Interno – Orfeo.
- d) La entidad ha aunado esfuerzos para promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, de conformidad con lo dispuesto a la Resolución MinTIC 1519 del 2020, con el fin de garantizar la accesibilidad web de las personas con discapacidad, aplicando el estándar AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos (Web Content Accessibility Guidelines WCAG) 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), cumpliendo los criterios relacionados al lenguaje claro, elementos multimedia, documentos accesibles, formularios de diligenciamiento y estructuración del contenido.

Accesibilidad – Servicios con Inclusión

- a) Se realizó la contratación de un profesional para prestar los servicios de interpretación de lengua de señas Colombiana - LSC - a español y viceversa, en las actividades, eventos y/o programas realizados por la entidad.



b) Se diseñó la convocatoria "El Escenario es el Centro" - Beca LEP, que incluyó lineamientos que reconocen las características y necesidades de la población con discapacidad, puesto que propicia el diseño e implementación de proyectos de circulación y producción de las artes escénicas (teatro, música, danza y circo), que vinculen a la población con discapacidad, ya sea desde el componente artístico o de producción.



c) La FUGA ha diseñado una convocatoria, ofertada a través del Portafolio Distrital de Estímulos, para garantizar que se realice la circulación de prácticas artísticas y culturales creadas y ejecutadas por población con discapacidad. En esta convocatoria se otorgó el Premio Somos Centro Diverso al Colectivo Entrelazados en la categoría de Personas con Discapacidad, con el objetivo de reconocer, promover, fortalecer y visibilizar experiencias de inclusión social y de ejercicio de derechos sociales y culturales de diversos grupos sociales y etarios.

d) El 17 de febrero se realizó el lanzamiento del Premio Somos Centro Diverso para 2024. Este tiene un estímulo para personas con discapacidad y su convocatoria cerró el 25 de abril de 2024. Con la Resolución No.100 del 4 de julio, se dio a conocer como ganador al Colectivo Cununo Sound 2.0

e) En el marco de la FILBO 2024, se realizó la *Fiesta por la Inclusión* la cual consistió en una mezcla musical extraordinaria que fusiona electrónica y rock con el talentoso grupo TU TARIMA.ORG, donde jóvenes con y sin discapacidad se unen en una experiencia de disfrute, participación e inclusión.



f) En la celebración del *Día Mundial del Teatro*, en el cual se desarrolló una franja exclusiva sobre teatro incluyente. En esta jornada, se presentó la obra de teatro musical *Estaciones*, en la que participan artistas con discapacidad.



El Documento 20242300076813 fue firmado electrónicamente por:

Néstor Julián Rosas González **SUBDIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA,**
Subdirección de Gestión Corporativa,
ID: 88270889,
nrosas@fuga.gov.co,
Fecha de Firma: 09-08-2024 15:25:39

Gala Margarita Forero Yanquén **Profesional Universitario,**
Gestión Documental y Atención al Ciudadano,
ID: 1010201314,
gforero@fuga.gov.co,
Fecha de Firma: 08-08-2024 15:21:03

Aprobó: Jesus David Lopez Camargo - Apoyo contrato - Recursos Físicos - Almacén General



296662db271cfd744b95fbf3ea36d28c4803a9a1507bc20ff839450559c9d82b

Código de Verificación CV: 28a82