

# Carta del Trato Digno de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño

## ¿Quiénes somos?

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño es una entidad pública, descentralizada, adscrita a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte del Distrito Capital, que lidera, articula y fomenta, de manera incluyente y participativa, la actividad artística, la gestión cultural, y las industrias culturales y creativas, potenciando la transformación cultural, social, económica y patrimonial del centro de Bogotá, para avanzar en la garantía de los derechos culturales de la ciudadanía y en la sostenibilidad de los agentes culturales y creativos.

## Nuestro compromiso:

Brindarles un trato digno, considerado y respetuoso, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos y sobre nuestro actuar como entidad.

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño expide esta Carta de Trato Digno al Usuario con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos, de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## Derechos y Deberes de las Personas ante la FUGA

### Derechos

Para nosotros, lo más importante es garantizar de manera efectiva el ejercicio de los siguientes derechos:

1. Ser tratado con respeto y con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costo, de los respectivos documentos.
5. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, conforme al artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, y que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Además, tiene derecho a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### Deberes

Contribuye a una buena prestación de nuestros trámites y servicios al conocer y practicar los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Cuidar, preservar y hacer uso adecuado de las instalaciones, escenarios, enseres y demás recursos físicos de la entidad dispuestos para la ciudadanía.
6. Seguir las indicaciones y recomendaciones dadas por el personal de la entidad y/o logística durante los eventos y actividades culturales, para el buen desarrollo de los mismos.
7. Informar al personal de seguridad del evento si se observa una situación de riesgo o peligro.

**Parágrafo:** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Sin embargo, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso, según la ley.



## Canales de la FUGA

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño cuenta con personal capacitado y dispuesto a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites de la entidad. Para ello, ponemos a disposición de la ciudadanía los siguientes medios para el ejercicio y garantía de sus derechos:

### Atención presencial

- **Oficina de Atención a la Ciudadanía y Radicación:** Calle 10 # 2 - 54, Bogotá, D.C.
- **Horario:** 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- **Buzones de sugerencias ubicados en:**
  - **Sede Casa Amarilla:** Calle 10 # 2 - 54, Bogotá, D.C.
  - **Sede Principal:** Calle 10 # 3-16, Bogotá, D.C

### Atención telefónica

- Llamando al **PBX 432 04 10**, Ext. 104 en Bogotá.
- **Horario:** 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- **Línea 195:** atención 24 horas.
- **WhatsApp para atención y solicitud de citas:** 322 7306238
- **Horario:** 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

### Atención virtual

- **Correo electrónico para PQRS:** [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)
- **Correo electrónico para solicitar citas:** [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co)
- **Correo electrónico para notificaciones judiciales:** [notificacionesjudiciales@fuga.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fuga.gov.co)
- **Formulario de contacto página web:** <https://bogota.gov.co/sdq/>

### Redes sociales

- [fundaciongilbertoalzate](#)
- [FugaBog](#)
- [FugaBogota](#)
- [@fuga\\_bog](#)
- [FundAlzate](#)



FUNDACIÓN  
GILBERTO ALZATE  
AVENDAÑO

