

Carta del Trato Digno de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño

¿Quiénes somos?

Somos una entidad pública del Distrito Capital. Trabajamos para articular, fomentar y liderar actividades artísticas, culturales y creativas. Nuestro objetivo es transformar el centro de Bogotá y garantizar tus derechos culturales.



Nuestro compromiso:

Brindarte un trato digno, respetuoso y considerado.

Facilitamos todos nuestros canales para que presentes tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. Mejoramos nuestra interacción contigo cumpliendo las normas legales vigentes.

Canales de la FUGA

La Fundación Gilberto Alzate Avendaño cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la entidad, para lo cual pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios para el ejercicio y garantía de sus derechos:

Atención presencial

- En la Oficina de Atención a la Ciudadanía y radicación ubicada en la **Calle 10 # 2 - 54 Bogotá, D.C.**
Horario: **8:00** a.m. a **5:30** p.m.
- **Contamos con dos buzones de sugerencias, ubicados en las siguientes sedes:**
Sede **Casa Amarilla Calle 10 # 2 - 54** y sede **Principal Calle 10 # 3 - 16 Bogotá, D.C.**

Atención virtual

- Correo electrónico para PQRS y solicitar citas: **atencionalciudadano@fuga.gov.co**
- Correo electrónico para notificaciones judiciales: **notificacionesjudiciales@fuga.gov.co**
- Accediendo al Formulario de contacto disponible en nuestra **página web** o directamente a través de la página: **Bogotá Te Escucha.**

Atención telefónica

- Llamando al PBX **432 04 10**
Extensión. **104** en Bogotá.
Horario: **8:00** a.m. a **5:30** p.m.
- Línea Distrital 195: atención 24 horas.
- WhatsApp para atención y solicitar citas: **322 730 62 38.**
Horario: **8:00** a.m. a **5:30** p.m.

Redes sociales

-  fundaciongilbertoalzate
-  FugaBog
-  FugaBogota
-  @fuga_bog
-  FundAlzate

Carta del Trato Digno de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño

Derechos y Deberes de las Personas ante la FUGA

Recuerda que ante nuestra entidad tienes derecho a:

1. **Recibir un trato digno:** Recibir un trato amable, respetuoso e incluyente.
2. **Presentar solicitudes:** Hacer peticiones verbales o escritas a través de cualquiera de nuestros canales de atención sin necesidad de apoderado o persona que lo represente (abogado).
3. **Obtener respuestas:** Recibir contestación oportuna, y de fondo y dentro de los plazos legales.
4. **Acceder a información:** Acceder a archivos públicos, salvo reserva legal y solicitar copias de los mismos asumiendo el valor que se genere de acuerdo a los costos de reproducción.
5. **Consultar registros:** Conocer el número de radicado para realizar seguimiento al estado de su solicitud.

6. **Atención preferencial:** Recibir atención prioritaria para personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores y demás personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta y definidos por la ley.
7. **Exigir calidad:** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores y colaboradores de la entidad.
8. **Participar:** Aportar pruebas en actuaciones donde tengas interés y conocer el resultado de tu gestión, así como conocer y hacer parte de los espacios de participación ciudadana, veeduría y rendición de cuentas.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Para una mejor convivencia, te invitamos a:

1. **Respetar la ley:** Acatar la Constitución, las leyes vigentes y demás reglamentos institucionales.
2. **Actuar con honestidad:** Obrar de buena fe, evitando declaraciones falsas o sin pruebas.

3. **Ejercer con responsabilidad:** Presentar solicitudes de manera respetuosa, responsable, evitando repetir aquellas que ya fueron atendidas, salvo que existan nuevos hechos o información.
4. **Trato cordial:** Mantener un trato cordial y respetuoso con los servidores públicos y demás personas durante la prestación del servicio.
5. **Cuidar el entorno:** Preservar y hacer uso adecuado de las instalaciones, escenarios y bienes de la entidad.
6. **Seguir instrucciones:** Atender las indicaciones y recomendaciones que se den durante el desarrollo de los eventos y/o actividades culturales.
7. **Reportar riesgos:** Informar al personal de seguridad sobre situaciones de riesgo o peligro.

Nota:

El incumplimiento de estos deberes no anula tu derecho a reclamar, pero podría generar sanciones legales.

