



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO**  
**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>Vigencia</b>	2016
<b>Fecha de publicación:</b>	23/02/2016 a consideración de la ciudadanía

<b>Objetivo:</b>	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 FUGA.
------------------	---

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1 Designar como Defensor al Ciudadano a un funcionario del nivel directivo (Paragrafo 1, articulo 1, Decreto 392 de 2015)	Defensor del Ciudadano del nivel directivo	Dirección General	05/02/2016	29/02/2016
	2 Adoptar por resolución interna la designación del Defesor del Ciudadano, las responsabilidades y lineamientos que permiten el actuar del mismo.	Resolución interna	Dirección General	16/02/2016	29/02/2016
	3 Socializar a la ciudadanía la figura del Defensor al Ciudadano, sus responsabilidades y forma de contactarlo, a través de la página web institucional	Información del Defensor del Ciudadano en pagina web	Dirección General Comunicaciones	01/03/2016	30/03/2016
Fortalecimiento de los canales de atención	1 Actualizar de manera permanente información de los servicios que presta la entidad (portafolio - oferta cultural) en la página web	Página web con información de los servicios actualizada	Subdirección Operativa Gerencia de Artes Plásticas y Visuales Gerencia de Producción Biblioteca Comunicaciones	Permanente	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO**  
**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>Vigencia</b>	2016
<b>Fecha de publicación:</b>	23/02/2016 a consideración de la ciudadanía

<b>Objetivo:</b>	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 FUGA.
------------------	---

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa	
Fortalecimiento de los canales de atención	2	Adecuar de espacios para personas en condición de discapacidad (Accesibilidad)	Espacios adecuados para la accesibilidad de personas en condición de discapacidad	Dirección General Subdirección Administrativa	01/10/2016	30/06/2017
	3	Administrar el SDQS de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	SDQS actualizado	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano	Permanente	
	4	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.	Información publicada	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano	15/02/2016	15/03/2016
	5	Publicar en carteleras información acerca del uso adecuado de las instalaciones	Información publicada	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano Subdirección Operativa Gerencia de Artes Plásticas y Visuales Gerencia de Producción Biblioteca	15/02/2016	30/03/2016



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO**  
**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>Vigencia</b>	2016
<b>Fecha de publicación:</b>	23/02/2016 a consideración de la ciudadanía

<b>Objetivo:</b>	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 FUGA.
------------------	---

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
Talento Humano	1 Socializar a los servidores públicos que tienen contacto directo con usuarios el protocolo distrital de atención al ciudadano	Soporte de socialización	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano Recursos Humanos	01/03/2016	30/06/2016
	2 Realizar sensibilizaciones/capacitaciones para desarrollar y/o fortalecer competencias y habilidades para el servicio al ciudadano a los servidores públicos que tienen contacto directo con los usuarios	Soporte de sensibilizaciones/capacitaciones	Subdirección Recursos Humanos	01/04/2016	31/12/2016
Normativo y procedimental	1 Revisar y actualizar procedimiento de Admistración de quejas, reclamos y sugerencias, en caso que aplique	Soporte de revisión Procedimiento actualizado (si aplica)	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano Planeación	01/03/2016	30/03/2016
	2 Elaborar campaña informativa sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Piezas informativas	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano Comunicaciones	01/04/2016	31/12/2016
	3 Implementar política de protección de datos personales (habeas data)	Política implementada	Subdirección Administrativa Tecnología	15/02/2016	30/04/2016
	4 Elaborar y publicar en página web y en cartelera Carta del trato digno	Carta de trato digno publicada	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano	01/03/2016	30/03/2016

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO**  
**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>Vigencia</b>	2016
<b>Fecha de publicación:</b>	23/02/2016 a consideración de la ciudadanía

<b>Objetivo:</b>	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 FUGA.
------------------	---

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
Normativo y procedimental	5 Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes mensuales	Informes PQRS	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano	Permanente	
	6 Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015	Sistema de alertas por correo electrónico	Subdirección Administrativa Gestión Documental & Atención al Ciudadano	Permanente	
Relacionamiento con el Ciudadano	1 Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas	Caraterización de Usuarios	Subdirección Operativa Gerencia de Artes Plásticas y Visuales Gerencia de Producción Biblioteca Planeación	01/03/2016	30/06/2016
	2 Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la entidad	Resultado de la medición de la satisfacción del usuario	Subdirección Operativa Gerencia de Artes Plásticas y Visuales Gerencia de Producción Biblioteca Comunicaciones	Permanente	
	3 Consolidar 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	Informe de satisfacción por servicios	Planeación	Semestral, con corte a 30 de junio y a 31 de diciembre	