

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

<b>Vigencia</b>	2017
<b>Fecha de publicación:</b>	31/01/2017

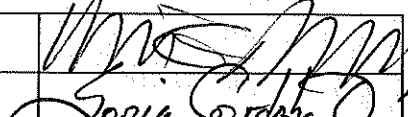
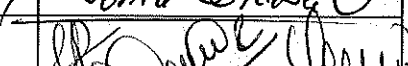
<b>Objetivo:</b>	Determinar acciones que permitan mejorar la atención al ciudadano con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la FUGA.
------------------	---

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1 Presentar los informes cuatrimestrales de seguimiento a la implementación de la Política de Servicios a la Ciudadanía	Informes de seguimiento	Defensor del Ciudadano (Subdirectora Administrativa)	01/04/2017	31/12/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	1 Continuar con la actualización de manera permanente de la 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	01/02/2017	31/12/2017
	2 Adecuar de espacios para personas en condición de discapacidad (rampa para Biblioteca y Librería; identificación de sitios públicos para personas con discapacidad visual).	Espacios adecuados para la accesibilidad de personas en condición de discapacidad	Subdirección Administrativa	01/02/2017	31/12/2017
	3 Continuar con disposición en lugares visibles a la ciudadanía de información 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. * Uso adecuado de las instalaciones. * Carta de trato digno	Información publicada	Gestión Documental & Atención al Ciudadano	01/02/2017	31/12/2017
Talento Humano	1 Realizar sensibilizaciones/capacitaciones para desarrollar y/o fortalecer competencias y habilidades en temas de Servicio al Ciudadano a los funcionarios y contratistas de la Fundación. ( Incluir en el PIC )	Socializaciones y/o Capacitaciones realizadas	Gestión Documental & Atención al Ciudadano Recursos Humanos	01/03/2017	31/12/2017

Vigencia	2017
Fecha de publicación:	31/01/2017

Objetivo:	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	1 Aprobar y diseñar la política de protección de datos personales (habeas data).	Política implementada	Subdirección Administrativa/ Tecnología/ Gestión Humana/ Jurídica	01/02/2017	30/06/2017
	2 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	01/02/2017	31/12/2017
Relacionamiento con el Ciudadano	1 Continuar con la aplicación de 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	01/02/2017	31/12/2017
	2 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	

APROBÓ:	MÓNICA MARÍA RAMÍREZ HARTMAN DIRECTORA GENERAL	
REVISÓ:	SONIA CÓRDOBA ALVARADO ASESORA DE PLANEACIÓN	
ELABORÓ:	MARGARITA DÍAZ / MARÍA CECILIA QUIASÚA / JENNY PEÑA DURÁN SUBDIRECTORA OPERATIVA / SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA / PROFESIONAL PLANEACIÓN	