	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Referencia:

Fecha: **BOGOTA, D.C. 15 de Julio del 2015**

PARA: ADRIANA MARIA MEJIA AGUADO, Directora General FUGA

DE: YOLANDA HERRERA VELOZA, Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral- Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos-Artículo 76, Ley 1474-Estatuto Anticorrupción-I Semestre 2015.


En desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por ley a las Oficinas de Control Interno, y en particular en cumplimiento de su función como dependencia asesora y evaluadora independiente de los procesos y actividades que desarrolla la entidad en todas sus áreas, esta oficina realizó evaluación a las directrices dadas Ley 1474 del 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

INTRODUCCION

La Ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" establece en su artículo 76 que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular"

PERIODO DE EVALUACIÓN

1 de Enero al 30 de Junio de 2015

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

ALCANCE DE LA PRUEBA


La evaluación se realizó teniendo en cuenta las directrices señaladas en el artículo 76 de la Ley 1474/2011-OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar".

De igual manera la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Secretaria General implementó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que a través de los diferentes canales de atención permite evaluar la gestión de las entidades en esta materia.

La información que se evaluó fue suministrada por el área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano y verificada por esta dependencia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


1. OBSERVACIONES A LA EVALUACIÓN

El Profesional de Gestión Documental, fue designado como Defensor del Ciudadano mediante Resolución No 044 del 25 de Febrero del 2014 y en el mes de marzo mediante memorando No 0056 del 3 de marzo del año 2014, suscrito por la Directora de la Fundación de ese momento fue encargado del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones con las siguientes actividades: "1). recibir todos los requerimientos de los ciudadanos por los canales establecidos para tal fin, lo cual implica revisar periódicamente los buzones de sugerencias, el correo electrónico y el SDQD, 2). Registrar el SDQS todos los requerimientos allegados a la Fundación por cualquiera de los canales establecidos, y direccionar vía correo electrónico al responsable de emitir la respuesta, según la competencia, 3) El Responsable de emitir la respuesta al requerimiento, debe hacerlo de forma clara, completa, de fondo y oportuna y remitirla a la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, para que este ejerza control sobre el tiempo de respuesta. 4). La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá registrar la respuesta en el SDQS y tramitar el envío al peticionario. 5). La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano deberá realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta y alertar cuando el plazo esté próximo a vencerse."

De acuerdo con las directrices establecidas en las normas referidas, la Fundación se encuentra articulada con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se cuenta con un procedimiento de Administración de Peticiones, Quejas y Reclamos GAD-PD-01, versión 5, el cual describe los canales por medio del cual se reciben los diferentes requerimientos; por medio escrito, correo electrónico, vía telefónica, vía web, atención personalizada, buzón de sugerencias.

En la actualidad existe un link en la página web denominado "contáctenos" para que los usuarios puedan realizar comentarios sugerencias y reclamos.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

De acuerdo a la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno se habilito un link, para que los ciudadanos pudieran hacer denuncias actos de sobre corrupción.

Se cuenta con un link en la página web, denominado Atención al Ciudadano, el cual incluye información relacionada con: Puntos de atención al ciudadano, Defensor del Ciudadano; Guía de Trámites y Servicios, Mapa Callejero y Sistema Distrital de quejas y soluciones.

**COMUNICACIONES RECIBIDAS
Por Requerimiento
Primer Semestre del 2015**

Tipo de Requerimiento	Cantidad	Porcentaje de Participación
Solicitud de Información Entidades	124	9,2%
Solicitud de Información Personas Naturales	1216	90%
Consultas	0	0%
Peticiones	0	0%
Quejas	2	0.1%
Reclamos	3	0.2%
Sugerencias	5	0.4%
Felicitaciones	2	0.1%
Denuncias	0	0%
Total PQRs (peticiones, quejas y reclamos)	1.352	100%


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

COMUNICACIONES RECIBIDAS, (Por requerimiento)

Para el primer semestre del año en curso se discriminaron las comunicaciones recibidas de acuerdo a los lineamientos dados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la siguiente manera; por *tipo de requerimiento*: un total de mil trescientas cincuenta y dos (1.352), PQRs, de ese total corresponde a solicitud de información personas naturales, mil doscientas dieciseis (1216), con una participación del 90% y ciento veinticuatro (124) corresponden a solicitud de información entidades, con una participación del 9.2.%, seguida de sugerencias, cinco en total (5), con una participación del 0.4% reclamos (3), felicitaciones, dos (2) con una participación del 0.2%, quejas (2), participación del 0.2%, como se evidencia en cuadro adjunto.

Respecto al reclamo que se define como *“la Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público”*, se recibieron tres (3) reclamos durante el primer semestre, así: un (1) reclamo del 19 de Enero del 2015, se presento por *“realizar trabajos de montaje de cableado, haciendo ruido cuando la función ya estaba en pleno desarrollo”* en la respuesta dada, se observa que si bien esta se dio dentro del tiempo establecido, no contemplo una posible corrección para que esa situación no se volviera a presentar.


Dos (2) reclamos de 13 de marzo y 18 de marzo, del año 2015, respectivamente, que corresponden a clubes y talleres, se evidenció que esta respuesta se dio en el tiempo establecido, sin embargo verificando, la respuesta dada al peticionario, se evidencia que a la fecha no se ha tomado una decisión sobre nueva oferta de formación de igual manera no se evidencia ninguna publicación relacionada con el tema en la página web de la entidad, a pesar que la respuesta decía lo siguiente: *“Es de destacar que en este momento nos encontramos en el estudio y formulación de nueva oferta de formación, la cual se irá publicando en la página web de la Fundación”*

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Respecto a la queja que se define como *“Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público”*.

Durante el primer semestre, se recibieron dos quejas, una correspondiente a un anónimo a servidor público de la Entidad, que se recibió el dos (2) de febrero del año 2015, en su respuesta la Entidad dice que *“al respecto la entidad adoptará las acciones a que haya lugar con fundamento en sus funciones y competencias, respetando en todo caso los derechos fundamentales y los principios de la función administrativa que orientan el servicio público”*, sin embargo a la fecha de elaboración de este informe no existe evidencia de su trámite, al indagarse con Control Interno Disciplinario y con el Comité de Convivencia Laboral.


La segunda queja, se recibió con fecha 26 de Junio del año en curso, sobre grupo de vigilancia que presta sus servicios en la Fundación, a esta se le dio respuesta en el tiempo oportuno, y se evidenció que una vez revisada la información con el grupo de seguridad se efectuó la retroalimentación respectiva.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

ACUMULADO ENERO - JUNIO DEL 2015
Tipo de Requerimiento Vs. Dependencia


Área	Solicitud de Información Entidades	Solicitud de Información Personas Naturales	Consultas	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias
Dirección General	24	28	0	0	1	0	4	1	0
Oficina Asesora Jurídica	46	14	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	7	2	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa	39	37	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección Operativa	0	14	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	0	43	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia de Producción y Logística	8	184	0	0	0	1	1	1	0
Comunicaciones	0	36	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteca	0	3	0	0	0	0	0	0	0
clubes y talleres	0	855	0	0	0	2	0	0	0
Total Por Pqrs	124	1216	0	0	1	3	5	2	0

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Como se evidencia en cuadro adjunto sobre acumulado, Enero-Junio del año 2015, tipo de requerimiento por dependencias, de los ciento veinticuatro (124) requerimientos realizados por otras entidades, cuarenta y seis (46) fueron para la Oficina Jurídica, treinta y nueve (39) para la Subdirección Administrativa y veinticuatro (24) para la Dirección General, ocho (8) para la Gerencia de Producción y siete (7) para la Oficina Asesora de Planeación. Se observa que la oficina Jurídica es la dependencia de la cual solicita mayor información las otras entidades del sector, con una participación del 37%, información referida a contratación, seguida de la Subdirección Administrativa con el 31% y la Dirección General con el 19.35%.

Respecto al acumulado de información de personas naturales, se recibieron en total mil doscientos dieciseis (1216), de las cuales ochocientos cincuenta y cinco (855) corresponden a solicitud de información de clubes y talleres, con un porcentaje de participación del 70.3% seguida de la Gerencia de Producción con ciento ochenta y cuatro (184) solicitud de información que corresponde al 15% y la Gerencia de Artes Plásticas y Visuales (43) solicitudes de información, con una participación del 3.5%, comunicaciones con 36 solicitudes de información, que corresponde a un 2.9%, y biblioteca 3 solicitudes de información para una participación del 0.24% , se evidencia que es el área misional de la cual se solicita mayor información por parte de los usuarios de la Fundación con una participación del 91% y las demás dependencias de la entidad suman tan solo el 9%, (Dirección General, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección Administrativa).


	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

**Requerimiento Por Dependencia y Promedio de Respuesta.
Enero-Junio del 2015**

Área	Total de Dependencia	Días promedio de Respuesta
Dirección General	58	3
Oficina Asesora Jurídica	60	5
Oficina Asesora de Planeación	9	6
Subdirección Administrativa	77	6
Subdirección Operativa	14	2
Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	44	3
Gerencia de Producción y Logística	194	3
Comunicaciones	36	1
Biblioteca	3	1
clubes y talleres	857	1
TOTAL	1352	3

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

El promedio de respuesta de las solicitudes de información recibidas por las diferentes dependencias de la entidad estuvo en 3 días, lo cual evidencia eficiencia en el seguimiento que se hace desde el área de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, se puede comprobar igualmente, que clubes y talleres tiene una participación en el total por áreas del 63.43%, seguida de la Gerencia de Producción con una participación del 14.35%

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


MEDIOS DE RECIBO DE LOS REQUERIMIENTOS- PQRs- EN LA FUGA.

Mes	Ventanilla Única de Correspondencia	Sistema Distrital de queja y soluciones	Mail	Buzón	Personal	Teléfono	Facebook	Twitter	Total
Enero	19		107	1	81	205	0	0	
Febrero	31	3	113	0	51	123	0	0	
Marzo	25	2	77	0	23	49	0	0	
Abril	18	2	69	0	21	45	0	0	
Mayo	26	3	48	0	18	55	0	0	
Junio	22	1	38	0	15	60	0	0	
Total	141	11	452	1	209	537			1351
Porcentaje de Participación	10.43%	0.81%	33.45%	0.07%	15.47%	39.74%			

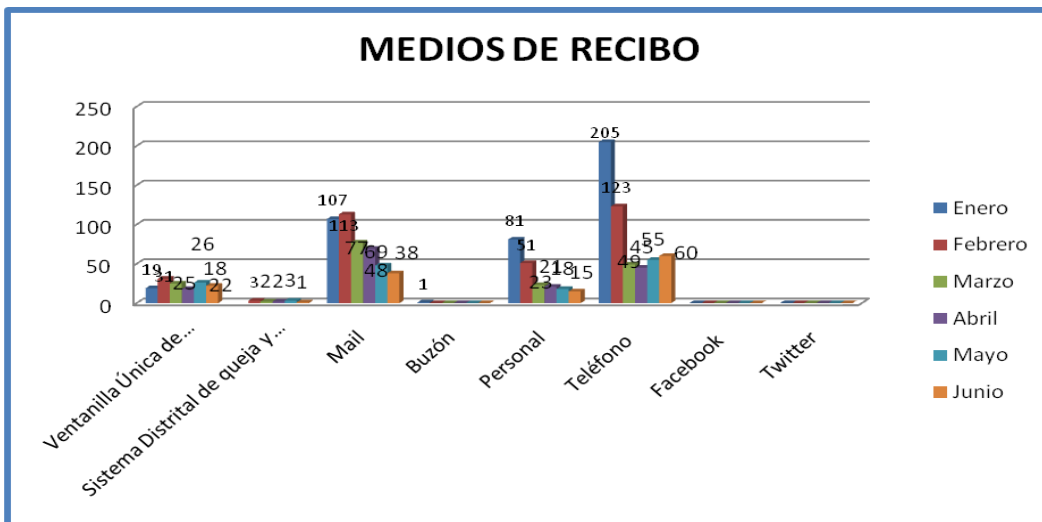
Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

La Fundación recibe sus requerimientos a través de diferentes medios, como se evidencia en cuadro adjunto, por vía mail, mediante el buzón que se encuentra ubicado en la sedes de los grifos, en plataforma y en la sede principal, por vía telefónica, por facebook por twitter, personalmente y a través de la ventanilla única de correspondencia, del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,

Se observa que el medio de recibo que más utilizaron los ciudadanos durante el primer semestre del año 2014, fue el telefónico, con una participación del 39.74% seguido del mail 33.45%, el personal con el 15.47%, ventanilla única de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


correspondencia con el 10.43%, sistema distrital de quejas y soluciones 0.81%, buzón 0.07%, por facebook y twitter no se recibió ninguna solicitud durante el primer semestre del año 2015.



Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.


INFORMACION MENSUAL POR DEPENDENCIA (Promedio de respuesta y PQRs de mayor recurrencia)

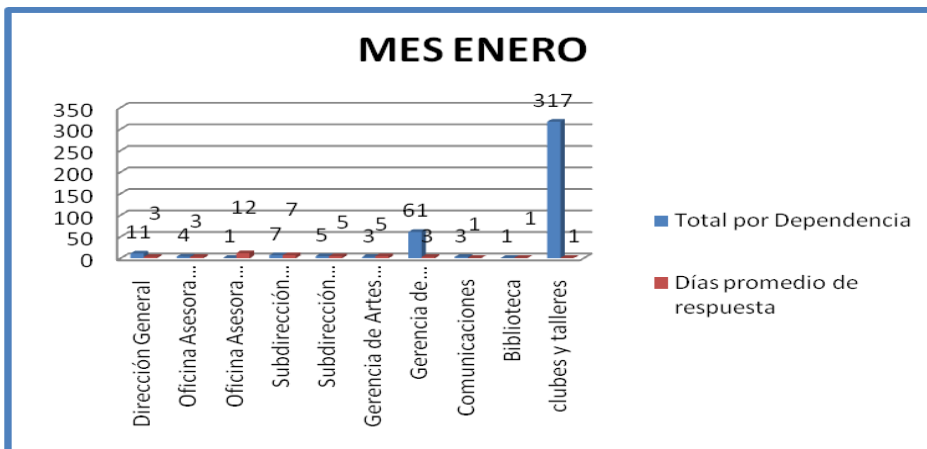
En cuadro adjunto se presenta la información solicitada por los Usuarios de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño de manera mensual, con el promedio de respuesta por cada una de las dependencias y la frecuencia o recurrencia por tipo de información.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

ENERO			
Dependencia	Total por Dependencia	Días promedio de respuesta	PQRs de Mayor Recurrencia
Dirección General	11	3	Solicitud Información Contraloría / Rendición de Cuentas / Apoyo Proyectos Personales
Oficina Asesora Jurídica	4	3	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros
Oficina Asesora de Planeación	1	12	Información Misional Institucional
Subdirección Administrativa	7	7	Planta De Personal / Pasantías / Gestión Documental / Teletrabajo / Comisiones Nal.Int. / Impuestos
Subdirección Operativa	5	5	Apoyo Actividades Culturales Localidades / Ofrecimiento Obras De Artes / Exposiciones
Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	3	5	Vitrinas De Arte / Permiso Publicación / Convocatorias
Gerencia de Producción y Logística	61	3	Festival Centro / Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio / Falta De Planeación Técnica En Escenario / Cobro Pre jurídico Sayco
Comunicaciones	3	1	Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	1	1	Consulta De Texto
clubes y talleres	317	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL	413	41	
Total por Días de Respuesta		4	


Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1



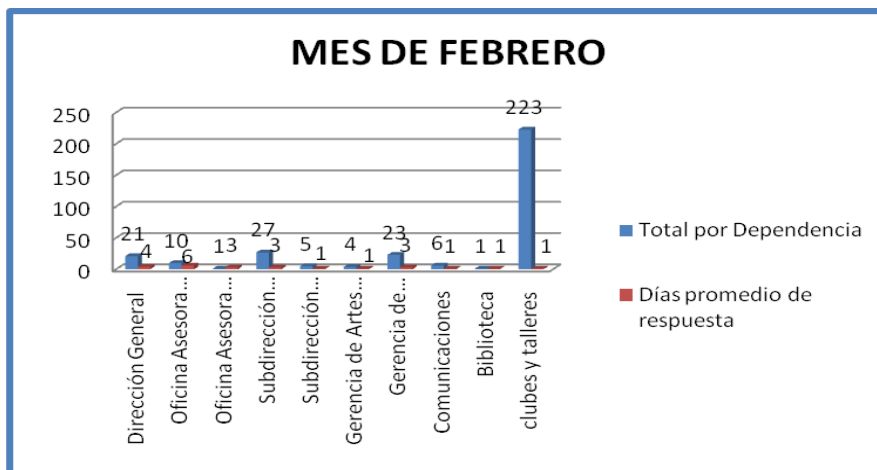
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

FEBRERO			
Dependencia	Total por Dependencia	Días promedio de respuesta	PQRs de Mayor Recurrencia
Dirección General	21	4	Solicitud Información Contraloría / Solicitud De Información Misional Institucional / Queja Contra Funcionario / Solicitud Información Atención Al Ciudadano
Oficina Asesora Jurídica	10	6	Solicitud Información Contraloría / Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros
Oficina Asesora de Planeación	1	3	Información Misional Institucional - Rendición De Cuentas
Subdirección Administrativa	27	3	Planta De Personal / Pasantías / Vacantes / Gestión Documental / Certificados Retenciones
Subdirección Operativa	5	1	Apoyo Actividades Académicas / Apoyo En Publicación / Exposiciones


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	4	1	Convocatorias / Ofrecimiento Obras De Artes
Gerencia de Producción y Logística	23	3	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio / Certificaciones
Comunicaciones	6	1	Envió Programación Vía Mail
Biblioteca	1	1	Solicitud Visita Guiada A La Biblioteca
clubes y talleres	223	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL	321	24	
Total por Días de Respuesta		2	

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano




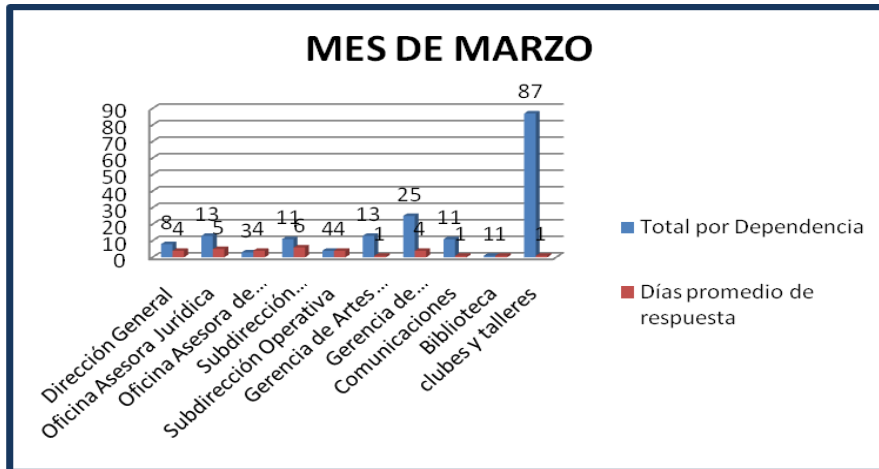
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

MARZO			
Dependencia	Total por Dependencia	Días promedio de respuesta	PQRs de Mayor Recurrencia
Dirección General	8	4	Préstamo De Instalaciones / Apoyo Proyectos Personales
Oficina Asesora Jurídica	13	5	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	3	4	Solicitud Información Contraloría / Información Misional Institucional
Subdirección Administrativa	11	6	Solicitud Información Contraloría / Vacantes / Atención Al Ciudadano Pqrs
Subdirección Operativa	4	4	Apoyo Actividades Académicas / Exposiciones / Alquiler Salas
Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	13	1	Convocatorias / Solicitud Salas De Exposición / Exposiciones / Presentación Artista /
Gerencia de Producción y Logística	25	4	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio /Certificaciones / Solicitud Apoyo Practicas
Comunicaciones	11	1	Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	1	1	Solicitud Visita Guiada A La Biblioteca
clubes y talleres	87	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
TOTAL	176		
Total por Días de Respuesta		3	


Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1



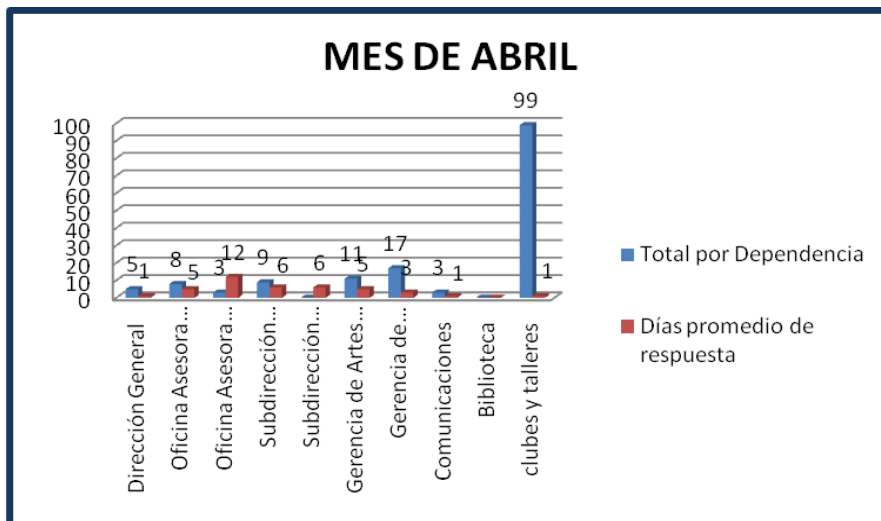
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

ABRIL			
Dependencia	Total por Dependencia	Días promedio de respuesta	PQRs de Mayor Recurrencia
Dirección General	5	1	Solicitud Misional Institucional / Préstamo De Instalaciones
Oficina Asesora Jurídica	8	5	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	3	12	Solicitud Información Misional Institucional
Subdirección Administrativa	9	6	Solicitud Información Contraloría / Vacantes / Atención Al Ciudadano Pqrs
Subdirección Operativa	0	6	Apoyo Actividades Académicas / Exposiciones / Alquiler Salas
Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	11	5	Convocatorias / Solicitud Salas De Exposición / Exposiciones / Presentación Artista /
Gerencia de Producción y Logística	17	3	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio /


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

			Certificaciones / Solicitud Apoyo Practicas
Comunicaciones	3	1	Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	0	0	
clubes y talleres	99	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
Total por Dependencia	155		
Total por Días de Respuesta		4	

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano




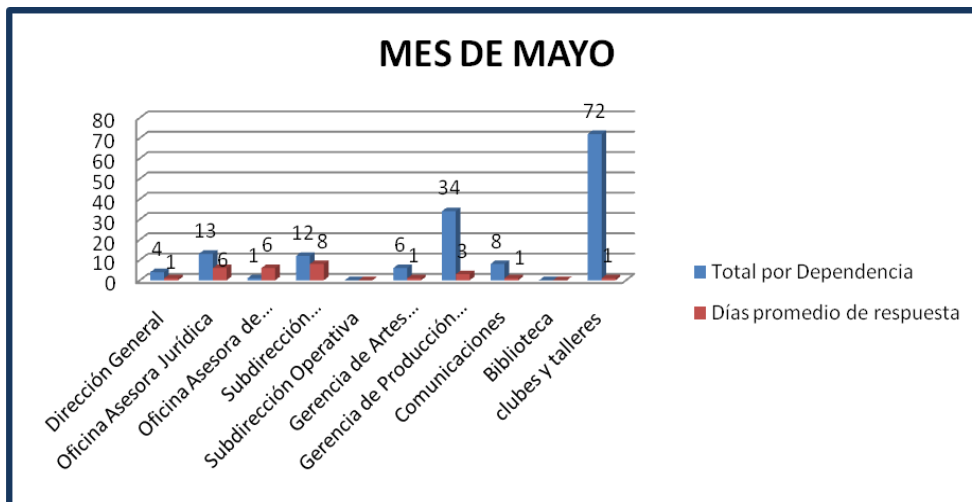
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

MAYO			
Dependencia	Total por Dependencia	Días promedio de respuesta	PQRs de Mayor Recurrencia
Dirección General	4	1	Solicitud De Información Misional Institucional / Apoyo Proyectos Personales
Oficina Asesora Jurídica	13	6	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	1	6	Solicitud Información Ejecución Presupuestal Institucional
Subdirección Administrativa	12	8	Bienestar Laboral / Vacantes / Procesos Disciplinarios / Planta De Personal / Pasantías
Subdirección Operativa	0	0	
Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	6	1	Convocatorias / Publicaciones
Gerencia de Producción y Logística	34	3	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio
Comunicaciones	8	1	Envío Programación Vía Mail
Biblioteca	0	0	
clubes y talleres	72	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
Total por Dependencia	150		
Total por Días de Respuesta		3	


Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1



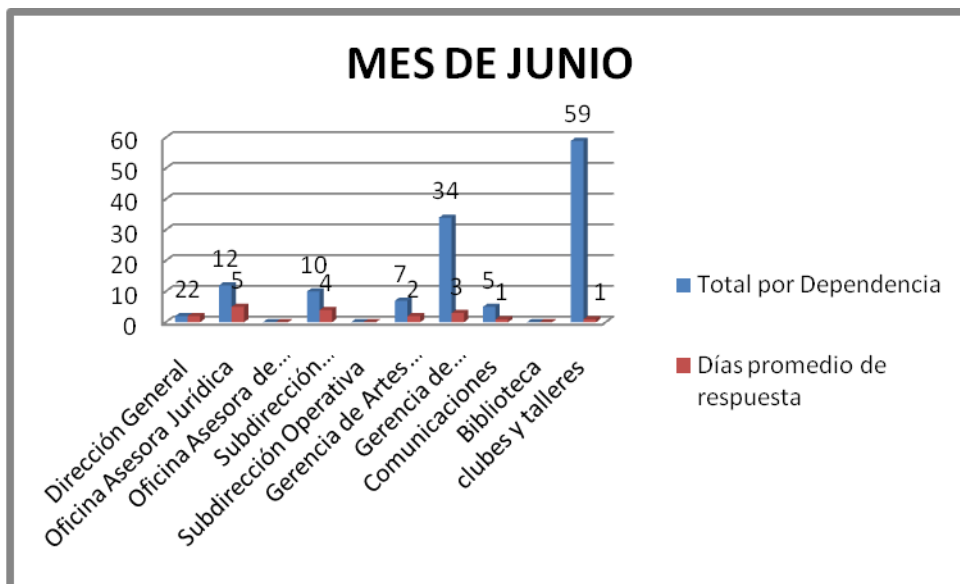
Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

JUNIO			
Dependencia	Total por Dependencia	Días promedio de respuesta	PQRs de Mayor Recurrencia
Dirección General	2	2	Solicitud De Información Misional Institucional / Apoyo Proyectos Personales / Solicitud Información Ejecución Presupuestal Institucional
Oficina Asesora Jurídica	12	5	Contratación / Ejecución Contractual / Contratos Terceros / Certificaciones Contractuales
Oficina Asesora de Planeación	0	0	
Subdirección Administrativa	10	4	Vacantes / Pasantías / Planta De Personal / Solicitud Pago De Liquidaciones
Subdirección Operativa	0	0	
Gerencia de Artes Plásticas Y Visuales	7	2	Certificación Convocatorias / Publicaciones / Apoyo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Fundación Gilberto Alzate Avendaño</p>	<p>INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p>	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1


			Proyectos Personales / Programación
Gerencia de Producción y Logística	34	3	Programación / Convocatorias / Alquiler Auditorio
Comunicaciones	5	1	Envió Programación Vía Mail
Biblioteca	0	0	
clubes y talleres	59	1	Inscripciones / Programación / Certificaciones
Total por Dependencia	129		
Total por Días de Respuesta		2	

Fuente: Gestión Documental y Atención al Ciudadano



Fuente: Gráfico elaborado por la Oficina de Control Interno.

OBSERVACIONES

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSIÓN:	1

FORTALEZAS.


1. El manejo de la información de las PQRs, en la Fundación, por tipo de requerimiento la cual guarda coherencia con la clasificación que viene manejando la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
2. El seguimiento diario que realiza el responsable del proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano a las PQRs, que recibe la Fundación, dando como resultado un promedio de tres (3) días por respuesta, para el primer semestre del año 2015.

DEBILIDADES

1. Se observa que en la actualidad el Profesional que tiene bajo su responsabilidad esta función no cuenta con un apoyo permanente, el cual se hace necesario, pues además es responsable del proceso de Gestión Documental y por acto administrativo fue igualmente delegado como Defensor del Ciudadano, lo que podría ocasionar un riesgo para la Fundación, pues estos procesos tienen acciones y actividades que requieren gestión permanente y se deben desarrollar en tiempos establecidos por la ley.

RECOMENDACIONES

1. Facilitar un apoyo permanente al Profesional responsable del proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
2. Capacitar y/o fortalecer competencias, de los funcionarios que en las diferentes dependencias tienen bajo su responsabilidad el contacto con la ciudadanía
3. Al área misional de la Fundación se recomienda, realizar una evaluación de la información que viene suministrando la Entidad sobre Clubes y Talleres, se evidencia que es sobre este servicio que la ciudadanía solicita mayor información.

	INFORME AL TRAMITE DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	CÓDIGO:	ECO-FT-104
		VERSION:	1

4. Continuar con el seguimiento diario a las (peticiones, quejas y reclamos) PQRs de la Fundación.
5. Que en las respuestas dadas a los peticionarios, la dependencia responsable de la misma verifique que efectivamente se tomen las medidas respectivas.

Cordial Saludo,

 Yolanda Herrera Veloza
 Jefe Oficina Control Interno.

Apoyo: Mónica Campos – Contratista Apoyo Profesional

c.c. Nidia Manosalva Cely-	Subdirectora Administrativa
Jose Rafael Vecino Oliveros	Subdirector Operativo
Gina Patricia Agudelo-	Gerente de Producción
Santiago Echeverri-	Asesor de Planeación
Martha Reyes-	Asesora Jurídica
Juan Alfonso Uribe-	Profesional Gestión Documental y Atención al Ciudadano.