

DEFENSOR DEL CIUDADANO FUGA

¿Quién es?

Es el servidor público quien ejerza el cargo de Subsecretario(a) de Gestión Institucional. En el caso de la FUGA es la Subdirectora de Gestión Corporativa:
LICETTE MOROS LEÓN.

Es quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para **garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.**

¿Qué hace?

Además de las establecidas en el Decreto 392 de 2015:

Funciones

Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los **requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos** y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Fundación. Asimismo, las controversias que se generen en las relaciones entre la Fundación y sus usuarios.



Proponer y adoptar las medidas necesarias para **garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos** a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones — SDQS.



Dirigir, en cualquier momento, recomendaciones a la Dirección General de la Entidad, recomendaciones, propuestas y peticiones relacionadas con la actividad propia de la Fundación y, que, a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regular las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre la Administración y sus usuarios.



¿Cuál es su propósito?

Proteger y garantizar los derechos de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios que presta la Fundación Gilberto Alzate Avendaño mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

¿Cómo acceder al Defensor del Ciudadano?

El interesado, **radicará de forma digital al correo defensordelciudadano@fuga.gov.co o de manera física en las instalaciones de la Entidad (Cra. 3ra #10-27),** su solicitud que cumpla con los requerimientos mínimos establecidos en la Resolución No. 197 del 17 de octubre de 2018:

1 **Los datos personales del interesado,** tales como su nombre y apellido, identificación, dirección física o electrónica y teléfono de contacto.

2 **Una descripción clara y precisa de los hechos,** así como de los derechos que considera vulnerados, anexando a la solicitud la documentación o pruebas que soporten los hechos descritos.

3 **La declaración de que los hechos que dieron origen a la solicitud** no han sido expuestos a través de otro mecanismo ante la Entidad, así como tampoco han sido sometidos a un proceso judicial.



Vía telefónica, comunicándose al
PBX: +57 (1) 4 32 04 10
Ext: 601