



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Orquesta Filarmónica de Bogotá

## INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO

PERIODO JULIO DICIEMBRE DE 2011

En nuestra condición de defensor del ciudadano principal y suplente, de conformidad con la designación efectuada según la Resolución No. 239 de fecha 12 de agosto de 2011, expedida por la Directora General de la OFB; presentamos el informe, correspondiente al último semestre del año 2011.

Durante el período julio a diciembre de 2011, no se recibieron solicitudes directas al Defensor principal o suplente, sobre quejas, reclamos, etc. Sin embargo, se realizó un seguimiento de todas las solicitudes presentadas a la OFB, tales como derechos de petición, solicitud de información, quejas y reclamos, etc, encontrando que la Entidad dio respuesta oportuna, es decir dentro de los términos legales, a las diferentes solicitudes como se evidencia en las conciliaciones mensuales, adelantadas con el (la) responsable en la Subdirección Administrativa y Financiera de la OFB

Dentro de las recomendaciones, pese al esfuerzo realizado en la vigencia 2011 para la adecuación de la oficina de atención al ciudadano, destinando el espacio, la línea telefónica, los correos, se recomienda, continuar con el proceso de fortalecimiento de la Oficina y de ser posible la reubicación del área, en un espacio que se garantice el ingreso de personas en condición de discapacidad.

Adicionalmente, es necesario que se garantice un servicio continuo en el horario establecido, así como atender todas las reuniones, convocatorias, sugerencias y recomendaciones de la red distrital, promovida por la Veeduría, así como aquellas recomendaciones de las auditorias efectuadas por el Sistema Integrado de Gestión, así como por la Oficina de Control Interno, según el (los) planes de acción, planes de mejoramiento que para el efecto se hayan o lleguen a suscribir, que apuntan al mejoramiento del servicio.

En cuanto a las personas que apoyan las actividades de atención al ciudadano, se recomienda que estén debidamente capacitadas, con disposición permanente de tramitar y dar una excelente atención a los usuarios, para lo cual deberán contar con la información necesaria en cuento a la organización, dinámica, y actividades misionales que adelanta la OFB.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Orquesta Filarmónica de Bogotá

Otro aspecto a considerar, es la ubicación permanente de un punto de atención y de personal idóneo, en los conciertos y eventos que realiza la Entidad, de manera que facilite a los usuarios la presentación de sus inquietudes, reclamos, quejas, solicitud de información, etc.

Se recomienda, de otra parte, que a través de charlas, capacitaciones o los medios que se consideren pertinentes, se informe y se concientice a todos los servidores de la OFB, sobre la importancia, responsabilidad, diligencia, calidad y eficiencia en la atención al ciudadano, bajo los principios orientadores de la función pública, los derechos y deberes de los usuarios.

Bogotá D.C. 10 de enero de 2012

GLORIA MARTHA GAMBA TORRES  
Defensor del Ciudadano OFB

MARTHA YOLANDA SANCHEZ GUASCA  
Defensor del Ciudadano OFB Suplente