



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

1.1. PROCEDIMIENTO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

1.2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Promover de forma permanente la participación ciudadana y control social en la gestión institucional de conformidad con la normatividad vigente.

1.3. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: Inicia en garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos para el logro de una retroalimentación que permita mejorar la toma de decisiones.

2. GLOSARIO:

- **Participación ciudadana:** Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.
- **Instancias de Participación:** Mecanismo establecido orgánicamente en la institucionalidad pública, que se ofrece como un espacio generado y regulado oficialmente para la participación de representantes de la ciudadanía o de diversos sectores en la gestión pública. Estos pueden tener una vigencia indefinida o ser constituidos para una tarea precisa en un plazo determinado.
- **Plan institucional de acción de Participación Ciudadana:** Documento que resume y consolida los principales aspectos que se deben llevar a cabo en la entidad, para el desarrollo de la participación ciudadana, el cual incluye las temáticas priorizadas, el objetivo, el alcance, el cronograma de trabajo, entre otros.
- **Control Social:** Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública de la Entidades del Estado.
- **Rendición de Cuentas:** Es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.
- **Piezas Comunicacionales:** Documentos Informativos (actas, memorandos, oficios), Comunicados de prensa; Contenidos informativos, periodísticos y documentales como: entrevistas, reportajes, publireportajes, crónicas e informes; Discursos; Pauta publicitaria como avisos.
- **Canales:**
Internos: Presencial sede IDT; Boletín informativo masivo interno; Correos Electrónicos Institucionales; Intranet; Carteleras.
Externos: Pagina web; Redes Sociales Institucionales; Telefónico; Medios de comunicación: masivos, alternativos y/o comunitarios; Versiones impresas, digitales y/o audiovisuales; relaciones publicas con medios de comunicación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCEDIMIENTO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

- **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción de Mejora:** Acción tomada para planificar e implementar una optimización dentro de un proceso.

3. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones mínimas para ejecutar el procedimiento es analizar e identificar en los diferentes procesos de la entidad las instancias o los aspectos cómo: políticas públicas, proyectos existentes y por desarrollar, aspectos presupuestales, resultados del PQRS, resultados de anteriores ejercicios de participación ciudadana y de Rendición de Cuentas; en los que sea necesario contar con la opinión y participación de la ciudadanía y además de ser incidentes en la toma de decisiones directivas que impacten a la ciudadanía; estableciendo lo anterior en el Plan institucional de acción de Participación Ciudadana y en el Cronograma de eventos de Participación Ciudadana.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema grafico de la relación del procedimiento con otros procedimiento y/o procesos del IDT

- Todos los procesos de la entidad.
- Congreso de la Republica.
- Alcaldía Mayor de Bogotá.

Lineamientos que promuevan la Participación Ciudadana en la Comunidad Institucional.

Participación Ciudadana en la gestión institucional

Plan institucional de acción de Participación Ciudadana

- Todos los procesos de la entidad.
- Ciudadanía

Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, documentadas en el SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL


CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02


FECHA: 20-05-2015

4.1 CONVENCIONES: Iconografía asociada al procedimiento

 :Procedimiento principal

 :Procedimiento o instancia relacionada

 :Proceso relacionado

 :Insumo o producto

5. ICONOGRAFIA DEL DIAGRAMA DE FLUJO:

INICIO O FIN

DECISION

ACTIVIDAD

PAG.

PROCESO

DOCUMENTO

PUNTO DE CONTROL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

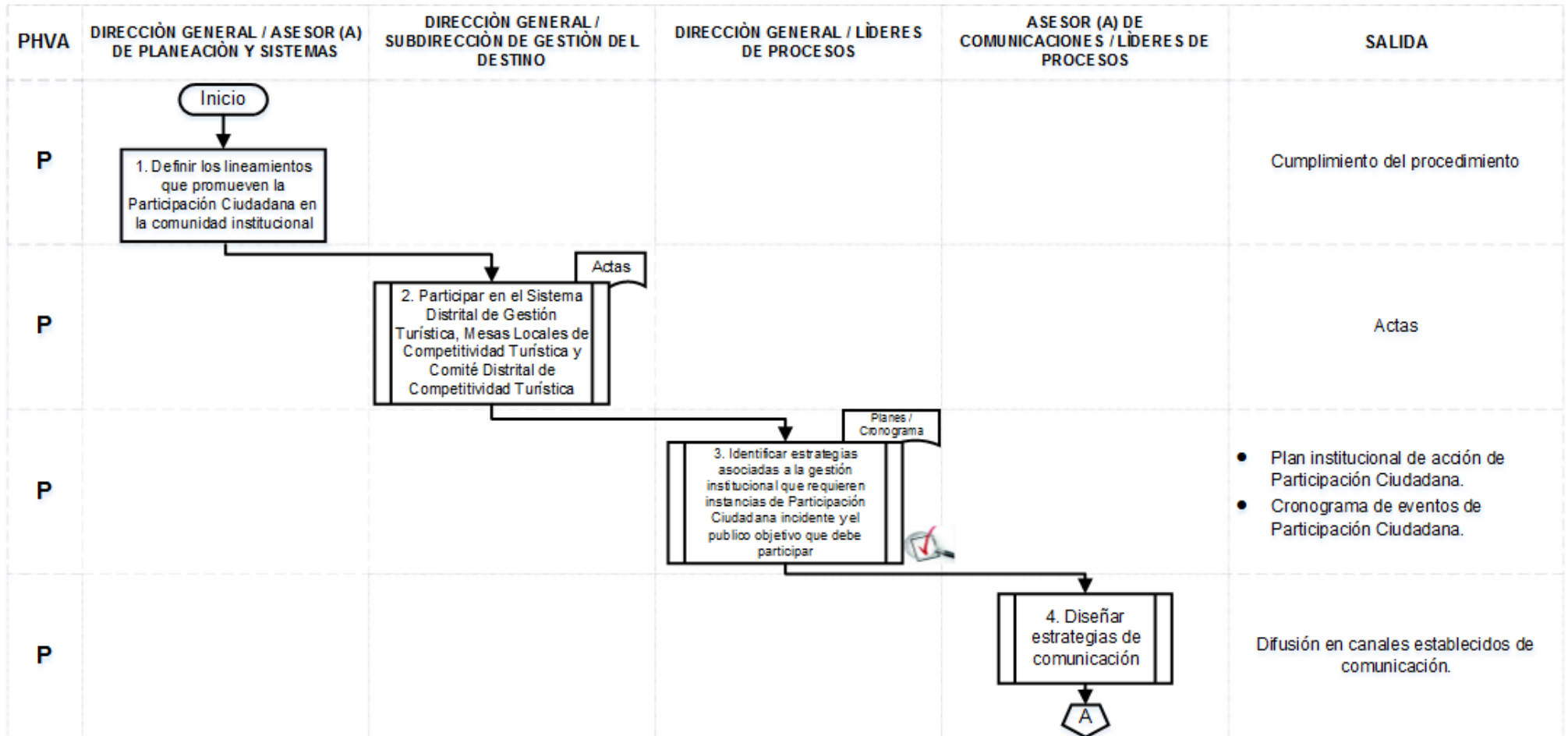
**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

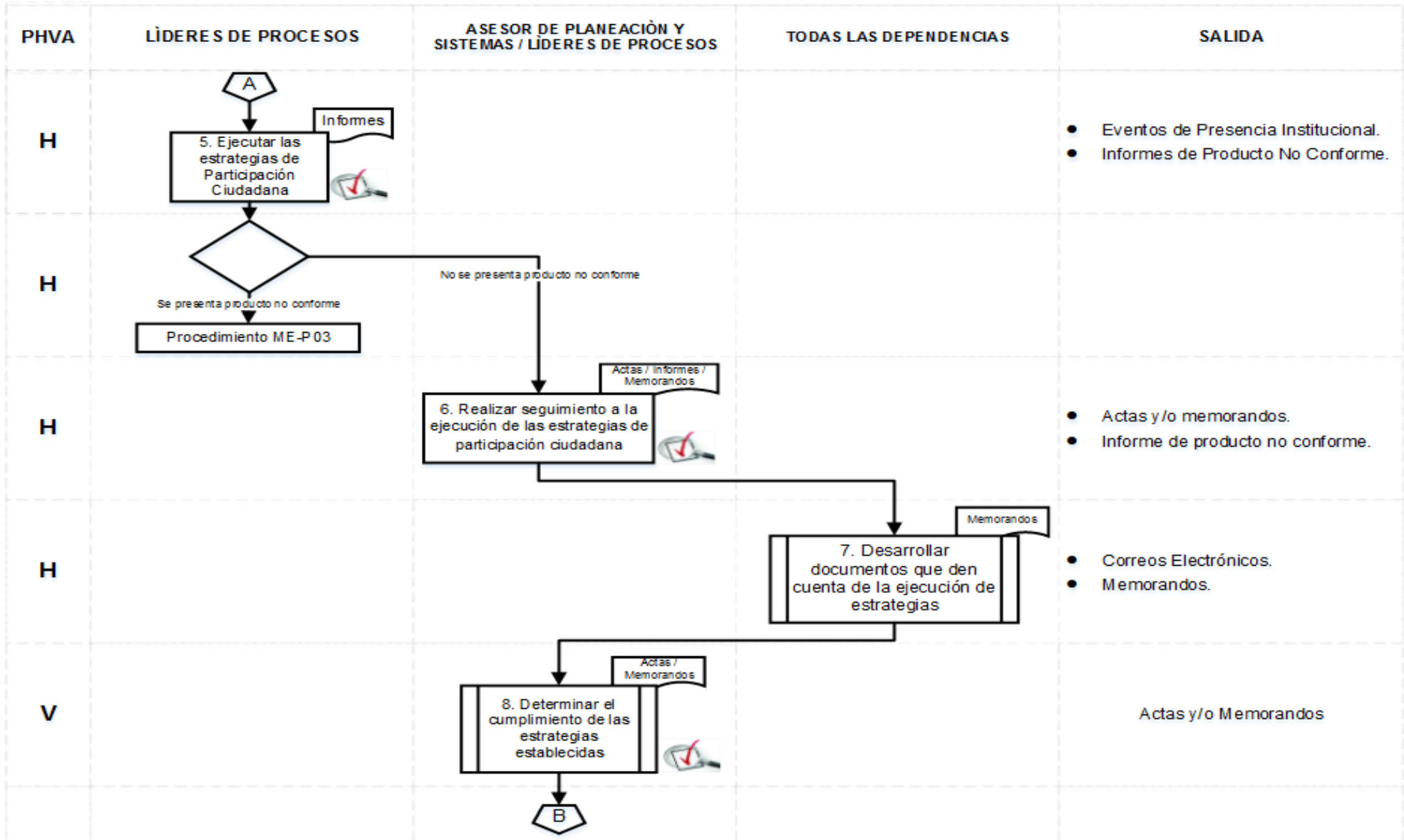
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

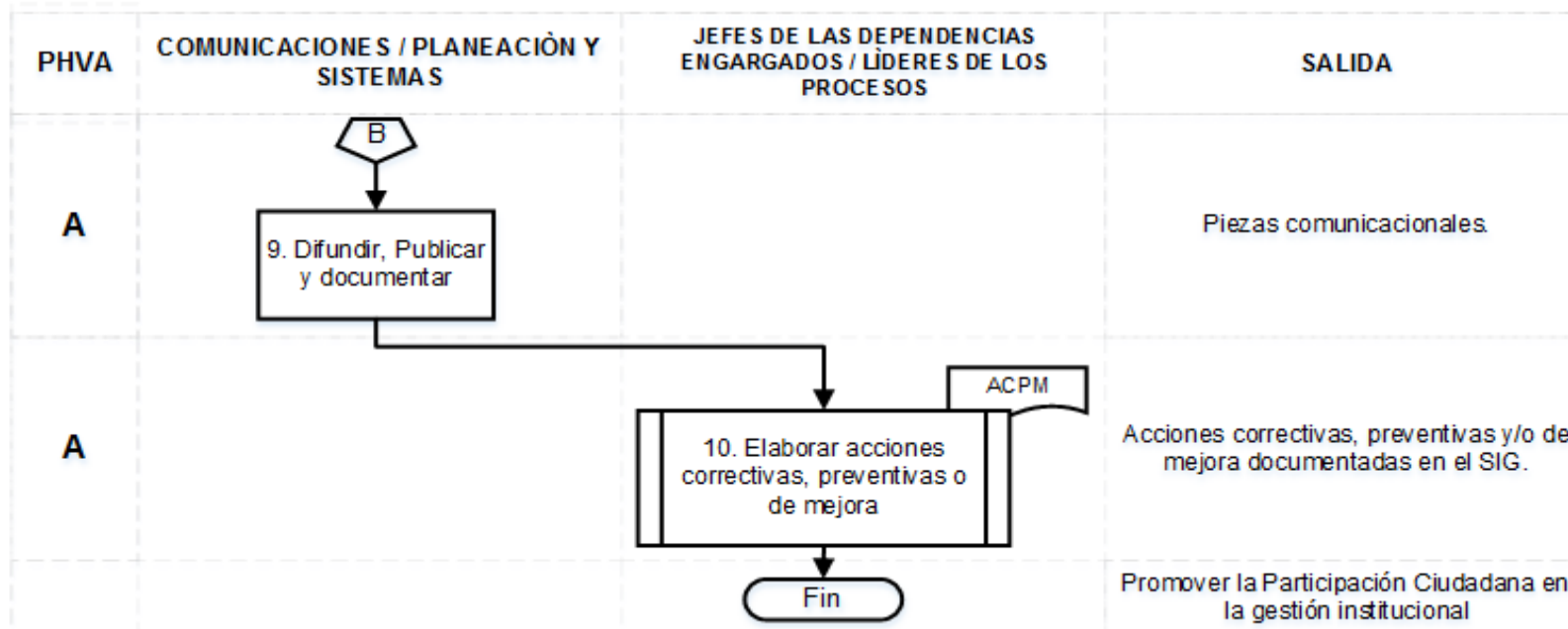
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015



6. ACLARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

Actividad No. 1: Garantizar que se apliquen y cumplan los mecanismos para la promoción de la participación ciudadana de la entidad mediante la implementación y ejecución del procedimiento.

A su vez, vigilar la gestión administrativa y contractual con miras a ejercer control social.

Actividad No. 2: Participar y asistir técnicamente; además como Secretaría Técnica; la gestión general y apoyar en la asignación de un "Promotor de Competitividad Turística"

Apoyar al Comité Distrital de Competitividad Turística y en la coordinación de los planes y acciones a nivel regional y nacional relacionados con turismo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

Lo anterior se debe determinar en las Zonas de Interés Turístico y sus localidades, las cuales están definidas en el Plan Maestro de Turismo.

La Subdirección de Promoción y Mercadeo podrá participar como invitado para apoyar el cumplimiento de ciertos objetivos de competitividad turística que se determinen en esas mesas locales y en el Comité Distrital de Competitividad Turística.

Actividad No. 3: Analizar e identificar en los diferentes procesos de la entidad las instancias o los aspectos cómo: políticas públicas, proyectos existentes y por desarrollar, aspectos presupuestales, resultados del PQRS, resultados de anteriores ejercicios de participación ciudadana y de Rendición de Cuentas; en los que sea necesario contar con la opinión y participación de la ciudadanía y además de ser incidentes en la toma de decisiones directivas. Se deben priorizar las instancias teniendo en cuenta el impacto que ellas generarían en la ciudadanía. Esta actividad debe realizarse anualmente.

Establecer los actores que deben participar en el ejercicio de participación teniendo en cuenta el público objetivo y partes interesadas como gremios, entidades e instituciones tanto públicos como particulares e internos o externos a la entidad. Tener en cuenta la participación de grupos poblacionales como actores importantes en la definición e implementación de políticas.

Establecer un Plan institucional de acción de Participación Ciudadana y un cronograma de actividades en razón a las estrategias identificadas.

Actividad No. 4: Identificar estrategias de comunicación que permitan informar a la comunidad sobre propósitos, objetivos, responsabilidades, competencias, proyectos y actividades de la entidad mediante los canales establecidos de forma semestral y actualizada para garantizar la acertada, eficaz y efectiva comunicación sobre la forma en que estos afectan su medio social, cultural y económico a las partes interesadas.

Actividad No. 5: Desarrollar las estrategias de Participación Ciudadana según lo establecido en el Plan institucional de acción de Participación Ciudadana y cronograma atendiendo los diferentes escenarios y/o temáticas en los cuales se desarrollan dicha actividad.

En caso de presentarse un producto no conforme se identifica y se le da tratamiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento ME-P03.

Actividad No. 6: Desarrollar el informe semestral de estrategias y sus actividades desarrolladas de Participación Ciudadana y comparar con las actividades establecidas en el numeral 5.

De presentarse en el desarrollo productos no conformes diligenciar el formato ME-P03 y realizar el análisis respectivo.

Actividad No. 7: Documentar de carácter institucional la información identificada en el numeral 5 de cara a la ciudadanía en un lenguaje claro, cálido, común e incluyente.

Actividad No. 8: Evaluar la efectividad y cumplimiento de las estrategias establecidas en los numerales 3 ,4 y 5 y retroalimentar a los líderes de proceso para la planeación de la vigencia siguiente según los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

Actividad No. 9: Aprobar y publicar los documentos informativos en los diferentes medios definidos en el numeral 4. Difusión en canales de comunicación internas y externas.

Documentar los ejercicios de Participación Ciudadana para determinar el impacto de su gestión en la ciudadanía con miras al mejoramiento del Plan Estratégico Institucional, según lo establecido en el proceso MC-P07.

Actividad No. 10: Formular acciones correctivas, preventivas y de mejora a que haya lugar de acuerdo con los aspectos evaluados en el numeral 6.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. Aplicar las políticas y normas establecidas para articular el derecho a la participación ciudadana incidente con otras entidades y organismos distritales y del nivel local.
2. Todas las actividades de Participación Ciudadana deben estar articuladas con los planes operativos de la entidad.
3. Participar en vigilancias ciudadanas promoviendo espacios como redes y asociaciones de usuarios o aquellas convocadas por la Veeduría Distrital, con el fin de ejercer control social sobre los procesos del IDT.
3. La divulgación de los espacios de participación se realizará de acuerdo a las características del público objetivo.
4. Es un deber administrativo de responder ante la ciudadanía por el uso de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en la vigencia anterior, mediante el ejercicio de Rendición de Cuentas, en audiencia pública, con información actualizada, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad. Planear el flujo de información, la interlocución y la participación ciudadana coincidiendo con la formulación del Plan Estratégico Institucional.
5. Para las diferentes comunicaciones y canales que utilice la entidad, es menester construir la información en lenguaje ciudadano: claro, cálido, común e incluyente.
6. Publicación y difusión permanente de las piezas comunicacionales en todos los canales en el desarrollo del procedimiento.
7. Revisar y actualizar periódicamente y/o cuando sea necesario los diferentes canales informativos de la entidad para garantizar una inmediata, veraz, oportuna y eficaz información a la ciudadanía permitiendo la participación constante.
8. Garantizar que la información publicada en la página web del IDT cumpla con los estándares determinados en la Ley 1712 de 2014 de tal forma que cualquier ciudadano tenga elementos suficientes para realizar control, participar activamente y hacer veeduría a la gestión de la entidad.
9. Gestionar el proceso de Rendición de Cuentas mediante las siguientes fases: 1. Planeación 2. Consulta y convocatoria 3. Dialogo y 4. Valorización y ajuste.
- 9.1. Se deben documentar todos los registros derivados del ejercicio de Rendición de cuentas: convocatorias y registros de divulgación e invitación; lista de invitados y listas de asistencia; presentación de la rendición de cuentas e informes; intervenciones de invitados / grupos de interés / ciudadanos; preguntas,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

dudas y PQRS y las respuestas dadas derivadas de la misma; brochures y/o cartillas. Lo anterior en medios físicos (escrito) y electrónicos (audio o video o streaming)

9.2 De generarse, se debe realizar el seguimiento a los compromisos y PQRS derivados de la jornada de rendición de cuentas e informarlo a los interesados.

9.3 los registros derivados del ejercicio de Rendición de cuentas deben publicarse en la página web del instituto para consulta de la ciudadanía en general.

8. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME

ACTIVIDAD	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	CORRECCIÓN	REGISTRO
3. Identificar estrategias asociadas a la gestión institucional que requieran instancias de Participación Ciudadana incidente y el público objetivo que debe participar.	Incumpliendo de la Ley 134 de 1994.	Cumplimiento del Plan institucional de acción y ejecución del cronograma de eventos de Participación Ciudadana.	Establecimiento del Plan institucional de acción de Participación Ciudadana y del cronograma de eventos de Participación Ciudadana.	Acta de reuniones Plan institucional de acción de Participación Ciudadana y cronograma de eventos de Participación Ciudadana.

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Procedimientos:

- ME-P03 Procedimiento de Planificación y Seguimiento de los Servicios (Incluye Servicio no Conforme).
- ME-P04 Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.
- CO-P01 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa.
- MC-PO7 Procedimiento Organización Documental.
- ME-P01 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora - ACPM.

Formatos:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

- AD-F06 Formato Acta.
- AD-F07 Formato Memorando.
- ME-F11 Formato Evaluación de Actividades, Proyectos o Programas.
- ME-F12 Formato Evaluación de Eventos o Actividades de Formación.

Manuales:

- CO-M01 Manual Política de Comunicación Externa.

10. NORMATIVA ASOCIADA

- Ver Normograma.

11. RECURSOS

Físicos:

- Mobiliario.

Tecnológicos e informáticos:

- Páginas web: Instituto Distrital de Turismo - www.bogotaturismo.gov.co / Contratación a la Vista - www.contratacionbogota.gov.co / Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias SDQS - www.sdqsbogota.gov.co
- Correo electrónico: defensorciudadano@idt.gov.co.
- Redes sociales.
- Sistema Integrado de Gestión -SIG-Intranet.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO:
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

CÓDIGO: MC-P03

VERSIÓN: 02

FECHA: 20-05-2015

CONTROL DE APROBACIÓN			
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
Ana María Solano Contratista Planeación y Sistemas	Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Asesor Planeación y Sistemas Representante de la Alta Dirección – SIG		20-05-2015
Ing. Luis Alejandro Reyes Martínez Contratista Planeación y Sistemas	Ing. Eduardo Navarro Téllez. Coordinador SIG	Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Asesor Planeación y Sistemas Representante de la Alta Dirección – SIG	