

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

### INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO (IDT)

**OBJETIVO:** Dar a conocer las estrategias del Instituto Distrital de Turismo, en torno a la lucha contra la corrupción, transparencia, acceso a la información y el mejoramiento continuo en la Atención al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos, políticas y estrategias Nacionales y Distritales descritas a continuación.

Fecha de publicación: Enero 31 de 2018.

FUNDAMENTO NORMATIVO	OBJETO DE LA NORMA
Ley No. 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
Ley No. 1474 de 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.”
Ley No. 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
Ley No. 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”
Decreto Nacional No. 1081 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
Decreto Nacional No.1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.”

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1  Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualizar la política de administración del riesgo, teniendo en cuenta los lineamientos del Decreto No. 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Política de gestión del riesgo actualizada y publicada en la Página Web e intranet de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación	02-04-2018 29-06-2018
	1.2	Socializar y sensibilizar a toda la	-Circular informativa de la política.	Oficina Asesora de	02-07-2018- 30-07-2018

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente /procesos</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
		comunidad institucional y partes interesadas sobre la política de administración de riesgo.	-Socialización de la Política en una (1) reunión y su publicación en la página WEB e Intranet de la entidad.	Planeación	
<b>Subcomponente /proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Capacitar a los servidores públicos en la estrategia de identificación, valoración, análisis y plan de manejo de los riesgos de corrupción de acuerdo con la nueva herramienta “Riesgos IDT y los lineamientos establecidos”	15 servidores capacitados en la estrategia.	Oficina Asesora de Planeación	05-03-2018-31-07-2018
	2.2	Consolidar la Matriz de riesgo ajustada, de acuerdo con los lineamientos de la guía para la administración del riesgo de corrupción- Presidencia de la República	Matriz de riesgo de corrupción consolidada y actualizada.	Oficina Asesora de Planeación	01-08-2018-30-11-2018
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Realizar ajustes a la matriz de riesgos de corrupción de acuerdo con las solicitudes y/o modificaciones evidenciadas.	Matriz de riesgos de corrupción actualizada.	Líderes de proceso y/o Líderes operativos  Oficina Asesora de Planeación.	Permanente
	3.2	Publicar en la página Web e intranet de la entidad la matriz de riesgos de corrupción actualizada.	Matriz de riesgos publicada en página web	Oficina Asesora de Planeación	30-09-2018-30/12/2018

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente /procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo y revisión	4.1	Revisar y monitorear de manera cuatrimestral la gestión de los riesgos de corrupción con el propósito de garantizar la efectividad de los controles.	3 Informes de monitoreo a los mapas de riesgos.	Líderes de procesos y/o líderes operativos	15/04/2018-30-04-2018
					15-08-2018-30-08-2018
					14-12-2018 31-12-2018
<b>Subcomponente /proceso 5</b> Seguimiento	5.1	Realizar de manera cuatrimestral el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción para verificar si los controles establecidos son efectivos, conforme a la normatividad vigente.	Tres informes de seguimiento y evaluación del PAAC	Asesoría de Control Interno	Informes de seguimiento: Enero 2018 (informe publicación) Mayo de 2018 (informe de seguimiento) Septiembre de 2018 (informe de seguimiento) Enero de 2019 (informe de seguimiento).

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y el lenguaje comprensible	1.1	Publicar en página web de la entidad el informe de gestión de la vigencia anterior.	Informe de gestión publicado.	Oficina Asesora de Planeación	Enero 2019
	1.2	Realizar la revisión de la caracterización* de usuarios de la entidad.	Documento de caracterización de usuarios revisado.	Subdirección de Gestión de Destino, Subdirección de Promoción y Mercadeo, Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Planeación.	05-02-2018-30-04 2018

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	1.3	Convocar a la ciudadanía y demás entidades y actores estratégicos para los dos (2) ejercicios de rendición de cuentas a través de reuniones zonales, foros, mesas de trabajo, ferias de gestión, entre otros.	Dos (2) Reuniones efectivas de rendición de cuentas realizadas.	Oficina Asesora de Planeación/ Asesoría de Comunicaciones /Subdirección de Gestión del Destino, Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y Subdirección de Promoción y Mercadeo	01-08-2018-30-08-2018 (Primer ejercicio de rendición de cuentas)  04-12-2018-28-12-2018 (Segundo ejercicio de rendición de cuentas )
	1.4	Publicar en los medios de difusión masiva (Redes sociales, página Web, otros) la información presentada de la entidad, para dar cumplimiento a los objetivos de la Estrategia de rendición de cuentas	Documento consolidado de la Rendición de Cuentas de acuerdo con la estrategia establecida en la Entidad	Asesoría de Comunicaciones	01-07-2018-30-07-2018 (Primer ejercicio de rendición de cuentas)  04-11-2018-28-11-2018 (Segundo ejercicio de rendición de cuentas )
<b>Subcomponente 2</b>  Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Rendir cuentas a la ciudadanía de las gestiones desarrolladas por la entidad de acuerdo con su misionalidad, a través de los medios que defina la entidad.	Dos reuniones efectivas de rendición de cuentas realizadas.	Oficina Asesora de Planeación/ Asesoría de Comunicaciones /Subdirección de Gestión del Destino, Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y Subdirección de Promoción y Mercadeo.	01-08-2018-30-08-2018 (primer ejercicio de rendición de cuentas)  04-12-2018-28-12-2018 (segundo ejercicio de rendición de cuentas)
	2.2	Realizar y generar espacios de diálogo con la ciudadanía, en virtud de los dos (2) ejercicios de rendición de cuentas	Dos (2) espacios de diálogos generados.	Director General Subdirección de Gestión del Destino, Subdirección de Promoción y Mercadeo	01-08-2018-30-08-2018 (primer ejercicio de rendición de cuentas)  04-12-2018-28-12-2018 (segundo

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
				ejercicio de rendición de cuentas)	
<b>Subcomponente 3</b>  Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Convocar a la ciudadanía a participar activamente en la jornada de rendición de cuentas motivando a los participantes a usar el derecho del conocimiento y resolver sus inquietudes.	Dos (2) convocatorias realizadas	Subdirección de Gestión del Destino, Subdirección de Promoción y Mercadeo	1-07-2018-30-07-2018 (primer ejercicio de rendición de cuentas)  01-11-2018-29-11-2018 (segundo ejercicio de rendición de cuentas)
	3.2	Realizar una campaña de comunicación interna sobre las normas vigentes aplicables y sus responsabilidades, resaltando la relevancia de los servidores públicos frente a la Rendición de Cuentas.	Dos (2) campañas de comunicación interna a los servidores de la entidad.	Asesoría de Comunicaciones	1-07-2018-30-07-2018 (Primer ejercicio de rendición de cuentas)  01-11-2018-29-11-2018 (Segundo ejercicio de rendición de cuentas)
<b>Subcomponente 4</b>  Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Generar dos espacios para la evaluación de las jornadas de rendición de cuentas	Dos (2) evaluaciones de la rendición de cuentas periódicas.	Oficina Asesora de Planeación	01-08-2018-30-08-2018 (Primer ejercicio de rendición de cuentas)  04-12-2018-28-12-2018 (Segundo ejercicio de rendición de cuentas)
	4.2	Realizar el informe de los dos (2) ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia.	Dos (2) informes de la evaluación del ejercicio de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	01-08-2018-30-08-2018  30-12-2018-10-01-2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	4.3.	Establecer planes de mejoramiento frente a los resultados menos favorables en el ejercicio de rendición de cuentas	Planes de mejoramientos implementados.	Oficina Asesora de Planeación	01-08-2018-30-08-2018 30-12-2018-10-01-2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b>  Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar la documentación de Atención al Ciudadano de acuerdo con los nuevos lineamientos establecidos.	Documentación actualizada y publicada en la intranet y la página web del IDT.	Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Profesional Contratista Atención al Ciudadano y Profesionales Contratistas Sistema Integrado de Gestión	12-02-2018-28-02-2018
	1.2	Desarrollar una estrategia de cliente incognito que permitan evidenciar las oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.	Un (1) informe producto de la estrategia implementada que brinde fortalezas y aspectos por mejorar en los PIT`s.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario y Oficina Asesora de Planeación.	26-02-2018-27-02-2018
<b>Subcomponente 2</b>  Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Contar con un profesional encargado de manera directa del seguimiento y control del proceso Atención al Ciudadano.	Un profesional designado de manera directa al seguimiento y control del proceso de Atención al Ciudadano.	Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	24-01-2018-31-01-2018
	2.2	Fortalecer los canales de atención a los solicitudes de PQRS y SDQS	Canales virtuales mejorados a través de la incorporación del enlace directo	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	01-02-2018-30-03-2018

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 4: Atención al ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
		(Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias) de los ciudadanos	a SDQS en la página web, para realizar el seguimiento de las PQRS.  Canales presenciales mejorados mediante atención profesional al ciudadano.		
	2.3.	Realizar Capacitaciones dirigida a los informadores de los puntos de información turística, para reforzar y actualizar temas concernientes en la prestación del servicio.	Dos (2) capacitaciones desarrolladas durante la vigencia.	Subdirección de Promoción y Mercadeo Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	06-03-2018 15-03-2018 14-08-2018 21-08-2018
	2.4	Divulgación “Guía Ciudadana” para La Gestión de las PQRS a través del sistema de información para la Gestión.	Un espacio de socialización de la guía a los servidores públicos del IDT.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	02-07-2018 28-07-2018
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones para los servidores públicos del IDT, en temas de atención al ciudadano y actividades que desarrollen las áreas misionales a toda la entidad.	Dos (2) capacitaciones realizadas.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.	03-08-2018 30-10-2018
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Realizar campañas informativas sobre “Decálogo del buen trato en atención al	2 campañas informativas dirigidas a los servidores públicos del IDT.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	02-04-2018 30-04-2018 03-09-2018 28-09-2018

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 4: Atención al ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
		ciudadano”, de conformidad con el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.		Asesoría de Comunicaciones	
	4.2	Identificar y documentar las diferentes fases para la gestión de los OPA (Otros procedimientos administrativos) (SUIT y Guía de trámites y servicios distrital).	Otros procedimientos administrativos documentados.	Oficina Asesora de Planeación	03-09-2018 28-09-2018
	4.3	Realizar reunión informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los distintos canales de atención y trámite de las PQRS.	Una (1) reunión realizada a través de medios de difusión.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Asesoría de Comunicaciones	23-07-2018 30-07-2018
<b>Subcomponente 5</b>	5.1	Establecer un mecanismo que permita medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios ofertados por el Instituto.	Encuesta de satisfacción al ciudadano.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Subdirección de Promoción y Mercadeo	20-08-2018 31-08-2018
Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Realizar un control mensual de tiempos de respuesta en el cuadro de control y seguimientos a PQRS donde se evidencia la trazabilidad de los PQRS.	12 reportes de medición de los tiempos de respuestas teniendo en cuenta el cuadro de Control y seguimiento de PQRS.	Subdirección n de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Mensual



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>						
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b>  Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la Matriz de Cumplimiento y Sostenibilidad de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución MinTIC 3564 de 2015 - Índice de Transparencia de Bogotá	Matriz de cumplimiento y sostenibilidad actualizada.	Matriz actualizada	Todas las Dependencias	Durante el año 2018
	1.2	Establecer mediante documento los responsables de cada área de mantener actualizada la información relacionada a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Circular (definición de lineamientos para publicar, asignación de responsables y periodicidad, entre otras)	Circular publicada	Oficina Asesora de Planeación  Todas las dependencias	15-02-2018 30-02-2018
<b>Subcomponente 2</b>  Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Crear alertas mensuales al interior de la Entidad para controlar las solicitudes de información de PQRS de acuerdo con la ley.	Informe mensual de PQRS.	Dos (2) informe de PQRS.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	29-06-2018 30-07-2018  28-12-2018 15/01/2019
<b>Subcomponente 3</b>  Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar y socializar el Programa de Gestión Documental, (PGD).	Documento programa de gestión documental actualizado y socializado.	Programa de gestión documental actualizado	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	23-07-2018 31-07-2018
	3.2	Actualizar las tablas de retención documental de acuerdo con la normatividad vigente.	TRD, aprobadas y convalidadas por el Concejo Distrital de Archivo.	Tablas de retención documental convalidadas	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	30-03-2018 31-12-2018
<b>Subcomponente 4</b>  Criterio	4.1	Revisar y ajustar la plataforma web de los portales de la entidad, incluyendo	Página web ajustada y verificada en nivel AA de	Lista de chequeo verificada	Asesoría de Comunicaciones	01-09-2018 31-09-2018

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>						
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>						
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Diferencial de Accesibilidad		intranet, para dar cumplimiento técnico del nivel AA de accesibilidad y USABILIDAD, W3C.	accesibilidad y usabilidad W3C publicado.			
	4.2	Aumentar el tamaño del home: banner full size, con el fin de facilitar la visibilidad de la página para personas con discapacidad visual.	1 Matriz (Grid), con capacidad de aumento de ancho de 1024px.	1 Matriz implementada	Asesoría de Comunicaciones	17-12-2018 31-12-2018
<b>Subcomponente 5</b>  Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar un monitoreo cuatrimestral a los ítems establecidos en la Matriz de Cumplimiento y Sostenibilidad de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución MinTIC 3564 de 2015 - Índice de Transparencia	Tres (3) Monitoreos realizados a través de matriz unificada, teniendo en cuenta la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución MinTIC 3564 de 2015 -Índice de Transparencia de Bogotá.	Matriz unificada	Oficina Asesora de Planeación	15-04-2018 15-08-2018 15-12-2018
	5.2	Elaborar informe de gestión y desempeño del resultado de las solicitudes de información Peticiones, quejas, reclamos.	2 informes periódicos de desempeño y resultado de las PQRS.	Dos (2) informes realizados	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	02-07-2018 30-07-2018 31-12-2018 30-01-2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b>  Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano	1.1	Socializar e implementar los ajustes realizado al código de ética del IDT.	Código de ética socializado e implementado con la comunidad institucional.	Listado de asistencia de la socialización	Grupo Gestores de Ética	10-04-2018 30-04-2018
	1.3	Socializar los valores éticos en los servidores y contratistas del IDT con el objetivo de fortalecer su apropiación	Tres (3) Socializaciones de valores a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad	Listado de asistencia de la socialización	Grupo Gestores de Ética	02-04-2018 30-04-2018 05-06-2018 29-06/2018 03-09-2018 28-09-2018
	1.4	Establecer una política anticorrupción para dirimir los conflictos de intereses que se generen en el IDT	Política socializada a través de la herramienta seleccionada.	Listado de asistencia de la socialización	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	01-10-2018 30-10-2018
	1.5	Establecer, identificar y socializar la política anti soborno según el Índice de transparencia por Bogotá.	Política socializada a través de la herramienta seleccionada.	Listado de asistencia de socialización	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinaria	07-11-2018 30-11-2018
	1.6	Establecer, identificar y socializar la política Anti piratería según el Índice de transparencia por Bogotá.	Política socializada	Listado de asistencia de socialización	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	07-11-2018 30-11-2018

**\*Palabras Clave:**

**Caracterización:** Hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones en pro de la gestión del IDT.

PQRS: Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias.

Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015.

Encuesta índice transparencia de Bogotá

Encuesta Aplicación google FORMS (En el IDT estamos construyendo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018)

Acompañamiento Recomendaciones para el Fortalecimiento de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC- Secretaría General-DDDI-enero de 2018

Elaboración: Patricia Ballestas-Natalia Beltrán Villalba y Javier Espinel-Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

Revisó: Lorena C. Londoño / - Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Gabriel José Angulo Anaya / Jefe Oficina Asesora de Planeación

Adriana Zambrano Avilán / Asesora Dirección General

Aprobó: José Andrés Duarte García / Director General IDT