

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

INSTITUTO DISTRITAL DE  
TURISMO (IDT)

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

**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.

<b>FUNDAMENTO NORMATIVO</b>	<b>OBJETO DE LA NORMA</b>
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	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

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente/Proceso</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos</b>	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, del DAFP versión 4	Política de Administración de Riesgos actualizada.	Oficina Asesora de Planeación	22/03/2019
	1.2	Aprobar los ajustes realizados a la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos aprobada por el comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Integrantes comité Institucional de Gestión y Desempeño.	29/03/2019
	1.3	Socializar la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos publicada.	Oficina Asesora de Planeación y Asesoría de Comunicaciones.	04/04/2019.
	2.1	Revisar y actualizar los controles y acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción de los procesos del IDT.	Mapas de riesgos de corrupción con controles y acciones actualizadas	Líderes de Procesos Oficina Asesora de Planeación	28/02/2019

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente/Proceso</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.2	Consolidar la Matriz de riesgos ajustada, de acuerdo con los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, del DAFP versión 4	Publicación del mapa de riesgos actualizado.	Líderes de Procesos Oficina Asesora de Planeación	15/03/2019
	<b>Subcomponente/Proceso 3 consulta y divulgación</b>	3.1	Divulgar a nivel interno y externo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para recibir retroalimentación u observaciones.	Publicación en página WEB e Intranet	Oficina Asesora de Planeación y Asesoría de Comunicaciones.
3.2		Publicar y socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a la comunidad institucional del IDT.	Correo electrónico Página Web e Intranet	Oficina Asesora de Planeación y Asesoría de Comunicaciones.	31/01/2019

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente/Proceso</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente/Proceso 4 monitoreo y revisión</b>	4.1	Revisar y monitorear la gestión de los riesgos de corrupción con el propósito de garantizar la efectividad de los controles	Tres (3) monitoreos cada cuatro meses realizados a los mapas de riesgos de corrupción	Líderes de procesos y líderes operativos	15/04/2019-30/04/2019
					15/08/2019-30/08/2019
					15/12/2019-31/12/2019
<b>Subcomponente/Proceso 5 seguimiento</b>	5.1	Realizar el primer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Formato de seguimiento diligenciado.	Jefe de Oficina de Control Interno.	30 de abril de 2019.
	5.2	Publicar primer seguimiento	Seguimiento publicado.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Quince (15) primeros días hábiles del mes de mayo de 2019.
	5.3	Realizar el segundo seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Formato de seguimiento diligenciado.	Jefe de Oficina de Control Interno.	31 de agosto de 2019.
	5.4	Publicar segundo seguimiento.	Seguimiento publicado.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Quince (15) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2019.
	5.5	Realizar el tercer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Formato de seguimiento diligenciado.	Jefe de Oficina de Control Interno.	31 de diciembre de 2019.
	5.6	Publicar tercer seguimiento.	Seguimiento publicado.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	Quince (15) primeros días hábiles del mes de enero de 2020.

Componente 3 - Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Publicar el Informe de Gestión Anual del IDT de finalización de vigencia 2018.	Informe de Gestión Anual Publicado.	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2019
	1.2	Realizar la revisión de la caracterización de usuarios de la entidad.	Documento de caracterización de usuarios actualizado	Subdirección de Gestión de Destino, Subdirección de Promoción y Mercadeo, Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Planeación.	30/04/2019
	1.3	Elaborar y difundir un video que dé cuenta del que hacer de la entidad a través de la ilustración de las principales acciones misionales que adelanta	Un (1) video sobre la misión	Asesor de Comunicaciones- Jefe Oficina Asesora de Planeación - Subdirector de Gestión de Destino – Subdirectora de Promoción y Mercadeo	31/07/2019
	1.4	Convocar a la ciudadanía y entidades al ejercicio de rendición de cuentas a través de reuniones zonales, foros, mesas de trabajo, ferias de gestión, entre otros	Evidencias convocatoria rendición de cuentas de acuerdo con el medio utilizado Un (1) ejercicio de rendición de cuentas de acuerdo con el medio utilizado	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	5/11/2019

<b>Componente 3 - Rendición de Cuentas</b>					
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Rendir cuenta a la ciudadanía de las gestiones desarrolladas por la entidad de acuerdo con su misionalidad, a través de los medios que se defina.	Presentación de rendición de cuentas -Fotografía del evento -Informe de rendición de cuentas -Listados de asistencia de la rendición.	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	19/12/2019
	2.2	Realizar Dialogo Ciudadano con la ciudadanía, en virtud del ejercicio de rendición de cuentas a través de los medios que se defina la entidad.	Memorias y/o actas de las Jornadas Dialogo Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	19/12/2019
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Socializar a los servidores públicos sobre la importancia en la aplicación de procesos y/o procedimientos para la rendición de cuentas.	Memorias y/o actas de las Jornadas de socialización	Oficina Asesora de Planeación Asesoría de Comunicaciones	25/10/2019
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Generar espacios periódicos para la evaluación de la jornada de rendición de cuentas a través de los medios que defina la entidad.	Evaluaciones de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	19/12/2019
	4.2	Realizar el informe del ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia.	Informes de la evaluación del ejercicio de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	30/12/2019
	4.3	Establecer planes de mejoramiento a las áreas implicadas acorde a los resultados menos favorables en el ejercicio de rendición de cuenta, si se requiere.	Planes de Mejoramientos Implementados a las áreas implicadas del IDT.	Líderes de procesos Oficina Asesora de Planeación	5/01/2020

Atención ciudadano

<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>
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1.1	Actualizar el procedimiento de atención de PQRS de acuerdo con los nuevos lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Procedimiento actualizado y publicado en la intranet y en el sitio web de la entidad.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Profesionales Sistema Integrado de Gestión	30/04/2019
	1.2	Socializar los elementos cualificativos, para el adecuado manejo de las PQRS y el aplicativo SDQS, al interior de la entidad.	Memorias y/o listado de asistencia Jornada de socialización y/o Correos	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	31/05/2019
	1.3	Desarrollar una (1) actividad de cliente incógnito que permitan evidenciar las oportunidades de mejora en la atención al ciudadano en los PIT's.	Un (1) informe producto del ejercicio realizado que evidencie las fortalezas y aspectos por mejorar en los PIT's.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	30/05/2019
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Enviar a todos los jefes de área un reporte mensual del estado de respuesta a PQRS	12 reportes	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	01/31/2019 – 31/12/2019
	2.2	Actualizar la información de la página web en relación a los diferentes canales de atención al ciudadano (Puntos de Información Turística fijos, línea gratuita 018000127400 y correo electrónico)	Información Página web actualizada.	Líder Operativa Equipo de coordinación de la Red de Información Turística	31/05/2019
	2.3.	Disponer de información impresa en los Puntos de Información Turística (dependiendo del PIT viabilidad) para dar a conocer a los usuarios los horarios de atención y el cumplimiento a la Política de tratamiento de Datos Personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012	Señalización o información impresa	Líder Operativa Equipo de coordinación de la Red de Información Turística	31/12/2019
	2.4.	Fortalecer los canales de atención a las solicitudes de PQRS Y SDQS ( Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias) de los ciudadanos a través de buzones de sugerencias en los Puntos de Información Turística.	Buzón de sugerencias	Líder Operativa Equipo de coordinación de la Red de Información Turística	31/12/2019



Atención ciudadano

<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>
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1	Programar capacitaciones que fortalezcan a los informadores y guías de los Puntos de Información Turística en materia de cualificación, vocación de servicio y gestión.	Una (1) capacitación semestral relacionada a la atención al ciudadano.	Líder Proceso Líder Operativa Equipo de Red de Información Turística Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	30/06/2019  31/12/2019
	4.1	Adelantar el proceso de formalización de Otros Procedimientos Administrativos (OPA), asociado al programa de Cultura Turística y Apropiación de Ciudad en el SUIT y Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Un OPA documentado ante el SUIT y Guía de Trámites y Servicios	Subdirector Gestión de Destino – Asesor de Planeación	30/04/2019
	4.2.	Revisar y actualizar el OPA “Formación de líderes”	Un OPA revisado y actualizado ante el SUIT y Guía de Trámites y Servicios	Subdirector Gestión de Destino – Jefe Oficina Asesoran de Planeación	30/04/2019
	4,3	Mejorar la visibilidad del link de trámites y servicios en la página web bogotaturismo.gov.co	Un (1) link con mejor visibilidad	Oficina de Comunicaciones	30/04/2019
	4.4.	Ampliar la información relacionada con la inscripción a recorridos a través del formulario dispuesto en la página institucional.	Información actualizada de la sección de Recorridos Turísticos que se encuentra en el ícono Información para el turista en la página web de la entidad.	Líder Operativa Equipo de Red de Información Turística Asesoría de Comunicaciones	31/05/2019

Atención ciudadano

<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>
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.5	Revisión, ajuste y socialización del Instructivo de Servicio de la red de información Turística a los informadores y guías.	Instructivo de Servicio de la Red de Información Turística	Líder Operativa Equipo de Red de Información Turística Asesoría de Comunicaciones	31/12/2019
	4.6.	Actualizar el formato DCS-F04 Encuesta de Satisfacción	1 formato de encuesta de satisfacción actualizado	Subdirector Gestión de Destino Jefe Oficina Asesora de Planeación	28/02/2019
	4.7.	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	1 Política construida e implementada	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Jefe Oficina Asesora Jurídica Subdirector de Gestión de Destino Subdirectora de Promoción y Mercadeo Asesor Observatorio Líder técnico de cada proceso – Profesional atención a PQRS	31/05/2019

Atención ciudadano

<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>
	4.8.	Realizar una muestra mensual de 5 derechos de petición y evaluar la calidad de las respuestas que emite el IDT, de acuerdo con los lineamientos que establece la Subsecretaría del servicio a la ciudadanía de la Secretaría General.	Informe mensual de calidad en la respuesta a los derechos de petición, de acuerdo con la muestra seleccionada	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Se realiza el 15 día hábil de cada mes con relación a las PQRS del mes anterior.
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar el análisis mensual de las encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios de la Red de Información Turística.	Análisis de la encuesta de satisfacción	Equipo de coordinación de la Red de Información Turística.	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019

<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Mantener actualizada 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 en la página web	Matriz actualizada	Todas las dependencias Asesoría de Comunicaciones	Durante el año 2018
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Gestionar y crear alertas oportunas a las respuesta a los Derechos de Petición, asignados por el Proceso de Atención al Ciudadano.	Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V2	Eficacia en la atención de PQRS	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Profesional de Atención al Ciudadano	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Realizar las gestiones para la aprobación de las tablas de retención documental actualizadas de acuerdo a 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	30/11/2019
	3.2	Actualizar el Programa de Gestión Documental de acuerdo con la modificación de las TRD.	Programa de Gestión Documental Actualizado en atención a la modificación de las TRD.	Programa de Gestión Documental actualizado publicado en la página web de la entidad.	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	31/08/2019
	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, para personas en situación de discapacidad.	Divulgación de los formatos alternativos y comprensibles para personas en situación de discapacidad publicado en la página web de la entidad	Número de formato alternativos y comprensibles establecidos página web de la entidad	Asesoría de Comunicaciones	30/11/2019

<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
<b>Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.2	Realizar la señalización para personas que se acerquen a la oficina de atención al ciudadano en el IDT, en condición de discapacidad visual .	Señalización en alto relieve para personas en condición de discapacidad visual en el IDT	Actividad ejecutada/ Actividad ejecutada	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	31/12/2019
	4.3	Mejorar la infraestructura de atención para la prestación del servicio de información al ciudadano en el IDT.	infraestructura mejorada al interior del IDT para la atención al ciudadano.	Actividad programada/ actividad ejecutada	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	31/12/2019
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Realizar el monitoreo 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	Dos(2) Monitoreos realizados a través de matriz unificada, teniendo en cuenta la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución MinTIC 3564	Matriz actualizada	Oficina Asesora de Planeación	30/07/2019 30/12/2019
	5.2	Elaborar informe mensual de la gestión y desempeño del resultado de las solicitudes de información Peticiones, quejas, reclamos.	Informe periódico de desempeño y resultado de las PQRS.	Doce (12) informes realizados y publicados en la página WEB de la entidad	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Durante el año 2019

Integridad

<b>Componente 6: Plan gestión de la Integridad</b>					
<b>Objetivo:</b>	Promover la apropiación de los valores éticos en los servidores públicos del IDT y el fortalecimiento de la cultura de integridad.				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	
<b>Alistamiento</b>	1.1	Publicar en la intranet el "Plan de acción de los gestores de Integridad 2019".	Publicación en Intranet	Grupo Gestores de Integridad	28/02/2019
	1.2	Socializar a la comunidad institucional del IDT, "Plan de acción de los gestores de Integridad 2019".	Lista de asistencia y Presentación	Grupo Gestores de Integridad	15/03/2019
<b>Ejecución</b>	2.1	Realizar actividades para identificar el fortalecer el nivel de apropiación del tema de los "Valores - Código de Integridad", en la comunidad	Aplicación de encuesta	Grupo Gestores de Integridad	30/03/2019
	2.2	Realizar campaña Gestión de Cambio de los Valores del "Código de Integridad" - en medio de comunicación interno.	Publicación en intranet, cartelera y otros medios de difusión campaña de los Valores plasmados en el Código de Integridad	Grupo Gestores de Integridad	1/06/2019
<b>Seguimiento</b>	3.1	Aplicar encuesta para verificar el conocimiento de los Valores contenidos en el "Código de Integridad"	Una (1) encuesta aplicada	Grupo Gestores de Integridad	1/10/2019
	3.2	Comunicar de resultados de la encuesta realizada	Publicación en página web e intranet Campaña de los Valores plasmados en el Código de Integridad	Grupo Gestores de Integridad	1/11/2019
	3.3	Elaborar el informe de las actividades previstas en el Plan de Integridad 2019.	Un (1) informe	Grupo Gestores de Integridad	16/11/2019

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)  
 Recomendaciones Procesos Misionales IDT  
 Acompañamiento Recomendaciones para el Fortalecimiento de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC- Secretaría General-DDDI-enero de 2019

Elaboró: Javier Espinel-Oficina Asesora de Planeación  
 Revisó: Andrés Calderón Guzmán -Jefe Oficina Asesora de Planeación ( E )  
 Aprobó: Diego Bernal Bernal-Asesor Dirección