



AL Contestar Cite Este Nr.:2015IE149 O 1 Fol:1 Anex:0
 DE BOGOTÁ
 DESARROLLO ECONÓMICO
 Instituto Distrital de Turismo

ORIGEN: Origen: Sd:4 - DIRECCION GENERAL/PIÑEROS LAVERDE TATI
DESTINO: Destino: ASESOR DE PLANEACION Y SISTEMAS/GAITÁN SÁNCHEZ
ASUNTO: Asunto: OFICIALIZACION PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
OBS: Obs.: PROYECTO: ANA MARIA SOLANO

CIRCULAR No. 01 DE 30 ENE. 2015

10000

PARA: SUBDIRECTORES: GESTIÓN DE DESTINO, PROMOCIÓN Y MERCADEO Y GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO, ASESORES: DE DIRECCIÓN, PLANEACIÓN Y SISTEMAS, COMUNICACIONES, OBSERVATORIO TURÍSTICO, JURÍDICO Y DE CONTROL INTERNO

DE: DIRECCIÓN GENERAL

ASUNTO: Oficialización del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015”

En cumplimiento de los artículos 73, 74 y siguientes de la Ley 1474 de 2011, los cuales ordenan que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deben elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, a través de la presente circular se oficializa, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015”, conforme con la guía metodológica contenida en el Decreto No. 2641 de 2012.

Con la expedición del Decreto Reglamentario 2641 de 2012, proferido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, se diseñó una metodología que contiene cuatro componentes a saber; I) El mapa de riesgo de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos II). Las medidas antitrámites, III). La rendición de cuentas y IV). Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Componentes que se trabajaron al interior del Instituto Distrital de Turismo, con la participación del Asesor de Planeación y Sistemas y los diferentes procesos de acuerdo a las competencias y abordaje sobre los mismos.

Estos fueron socializados a todas las áreas del IDT, con el fin de analizar su contenido y recibir retroalimentación.





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

La entidad aprobó Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para el año 2015, por parte de la Director(a) General.

Atentamente,

JULIO ROBERTO GARZON PADILLA
Director General (E)
Instituto Distrital de Turismo
julio.garzon@idt.gov.co

Anexo No. 1. "Mapa de riesgos de corrupción IDT 2015".
Anexo No. 2. "Cronograma de actividades 2015".

| | Nombres completos y apellidos | Cargo, Dependencia | Firma | Fecha |
|---|---|---|-------|----------|
| Proyectado Por: | Ana Maria Solano Eduardo Navarro Patricia Ballestas | Contratista. Planeación y Sistemas. Contratista. Planeación y Sistemas. Contratista. Planeación y Sistemas. | | |
| Revisado Por: | Carlos Alfonso Gaitán Sánchez | Asesor. Planeación y Sistemas. | | 30-11-15 |
| Aprobado para firma por: | Carlos Alfonso Gaitán Sánchez | Asesor. Planeación y Sistemas. | | 30-11-15 |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales. Así mismo, la información contenida en él, es precisa, correcta, veraz y completa, y por lo tanto, lo presentamos para firma de la Directora del Instituto Distrital de Turismo. | | | | |

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

Código: AD-F12
Versión: 09
Fecha vigencia: 5-12-2014



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

PRESENTACIÓN

El programa Distrital de Transparencia, Probidad, Lucha Contra la Corrupción y Control Social Efectivo e Incluyente, en el cual se enmarca el “Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía en la Bogotá Humana, tiene como fin esencial promover un cambio cultural de rechazo a la corrupción y de corresponsabilidad en la construcción de probidad y defensa de lo público en el que intervienen el sector público, privado y la ciudadanía en general.

Para la vigencia 2015, se establecen acciones tendientes a prevenir la materialización de los riesgos de corrupción, realizando el seguimiento a los identificados en cada proceso y monitoreando los controles previstos en los mismos. De igual forma se da continuidad a la estrategia antitrámites que pretende avanzar en el proceso de divulgación de los servicios con que cuenta y presta el IDT. Así mismo se avanza en la preparación del informe de gestión que presentará el IDT a sus partes interesadas, antes de control y ciudadanía de acuerdo a su misionalidad, y en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con oportunidad, veracidad y coherencia de acuerdo con lo solicitado.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 2015

Bogotá, Enero 30 de 2015.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA

Código: AD-F12
Versión: 09
Fecha vigencia: 5-12-2014



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

CONTENIDO:

| | Página No. |
|--|------------|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 2015. | 5 |
| INTRODUCCIÓN. | 7 |
| OBJETIVO. | 8 |
| ALCANCE. | 8 |
| DESARROLLO. | 8 |
| I. Riesgos de corrupción y acciones para su manejo. | 8 |
| II. Racionalización y Estrategia Antitrámites. | 10 |
| III. Rendición de Cuentas. | 11 |
| IV. Atención al Ciudadano. | 12 |
| ANEXOS. | 15 |

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 2015.

El turismo se ha venido posicionando en el ámbito internacional, como un renglón de servicios atractivos para la generación de desarrollo económico y social; bajo este contexto y el potencial turístico con que cuenta Bogotá, se ha apostado a este sector, para generar más oportunidades de impulso para la ciudad.

Lo anterior, se ve reflejado en la reforma administrativa para el Distrito Capital, aprobada por el Concejo de Bogotá mediante el Acuerdo 257 de noviembre de 2006, en el cual se incluye el sector de Desarrollo Económico, Industria y Turismo, reconociéndole al turismo su carácter sectorial.

El Instituto Distrital de Turismo (IDT), se crea mediante el Acuerdo 275 de 2007, como un establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, cuyo objeto es "... la ejecución de las políticas y planes y programas para la promoción del turismo y el posicionamiento del Distrito Capital como destino turístico sostenible..."¹

Valores Institucionales²:

- **JUSTICIA:** Equilibrio que se establece entre la causa y el efecto entre una acción y sus resultados, en desarrollo de los principios de igualdad y dignidad que garantizan a cada cual lo que necesita y requiere para desarrollarse como sujeto autónomo y digno.
- **HONESTIDAD:** Actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, procediendo acorde con las reglas, valores y buenos principios adoptados por la sociedad.
- **EQUIDAD:** Las actuaciones de las servidoras y los servidores públicos del IDT deben estar orientadas hacia el interés general, sin privilegios otorgados a grupos especiales.
- **PROBIDAD:** Es la cualidad que caracteriza al servidor o la servidora como una persona justa, íntegra y recta.
- **RESPECTO:** Es el principio por el cual las servidoras y los servidores expresan un trato humano a los ciudadanos y ciudadanas y a sus compañeras y compañeros de trabajo, reconociéndolos como sujetos de derechos sin ninguna discriminación.

¹ Concejo de Bogotá. Acuerdo 275 de 2007, Bogotá D.C., Febrero 27, "Por el cual se crea el Instituto Distrital de Turismo".

² Instituto Distrital de Turismo. Resolución No. 105 de diciembre 11 de 2007. "Por el cual se adopta el Ideario ético del Instituto Distrital de Turismo." Bogotá D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

- **RESPONSABILIDAD:** Es el principio por el cual las servidoras y los servidores se hacen cargo de las consecuencias de sus acciones, decisiones, palabras, actuaciones y en general de todos los actos libres que realicen, no solamente cuando de ellos se deriven consecuencias buenas y gratificantes, sino también cuando éstas sean adversas e indeseables. Ello supone responder por los propios actos y enmendar los errores cuando sea posible.

- **SOLIDARIDAD:** Es el valor que surge del reconocimiento de la igualdad entre los seres humanos. En tal sentido los servidores y servidoras comprenden el dolor, la pena y la desventura de los demás, por lo tanto su quehacer se dirigirá de manera especial a los grupos y personas más vulnerables y desprotegidas.

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Es el valor por el cual las servidoras y servidores coordinarán e integrarán esfuerzos para obtener mayores niveles de productividad, lograr los objetivos institucionales, mejorar la prestación del servicio y garantizar la materialización de los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas de Bogotá, haciendo que el aprendizaje individual sea también colectivo e institucional.

- **SERVICIO:** Es el valor por el cual los servidores y las servidoras que tienen el encargo constitucional y legal de administrar lo que es de todos y para todos, facilitan el cumplimiento de las responsabilidades del Distrito Capital, ofrecen respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilitan el cumplimiento de los deberes y la realización efectiva de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas de la Capital. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública, y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

INTRODUCCIÓN:

El Instituto Distrital de Turismo, ha diseñado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, buscando fortalecer y promover la cercanía con la ciudadanía y brindarles los mecanismos y garantías de la ejecución transparente de la Administración Distrital. Siendo un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, el cual se fundamenta sobre la base de cuatro componentes: (I) Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, (II) Estrategia antitrámites, (III) Rendición de cuentas y (IV) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para la construcción de la estrategia de los cuatro componentes se tuvo en cuenta lo siguiente: para el primero que obedece a la identificación de riesgos de corrupción se tomo como punto de partida al Modelo Estándar de Control Interno – MECI, los fundamentos para la administración de riesgos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Para el segundo componente, se determinan los parámetros generales para la racionalización de trámites en la entidad, en el marco de la política liderada por el Departamento Administrativo de

la Función Pública – DAFP, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa para la gestión pública y privada.

El Instituto es conocedor sobre la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión administrativa por lo cual se desarrolla de forma eficiente, eficaz y efectiva la rendición de cuentas, tercer componente; la cual se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. Garantizando la transparencia en el accionar de su gestión administrativa.

Para abordar el cuarto componente el IDT, desarrolla una estrategia de servicio al ciudadano donde se tiene en cuenta la secuencia de actividades que se debe desarrollar a su interior con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos para garantizar su satisfacción. En el marco de la estrategia propuesta por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En virtud de lo anterior y dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el IDT se encarga de asegurar, controlar y gestionar todo lo referente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a través de las dependencias encargadas.

OBJETIVO:

Desarrollar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del IDT, que contenga actividades y estrategias encaminadas a optimizar la lucha contra la corrupción.

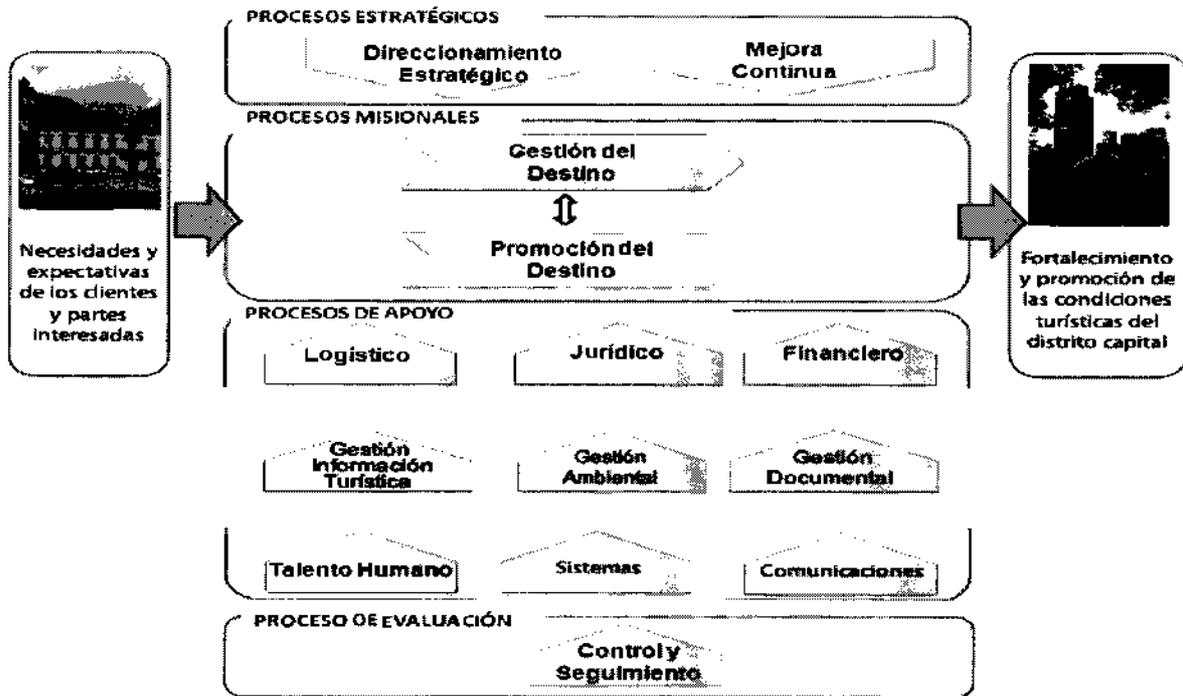
ALCANCE:

Inicia con la identificación de los riesgos de corrupción por proceso del IDT y termina con la implementación de actividades y estrategias que permitan mitigar los riesgos, optimizar los trámites y servicios, la oportuna rendición de cuentas y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

DESARROLLO:

1. Riesgos de corrupción y acciones para su manejo:

El Instituto Distrital de Turismo, desarrolla acciones encaminadas a la administración, validación y depuración del mapa de riesgo asociado a los procesos susceptibles de corrupción, con fundamento en su mapa de proceso:



Se entiende como riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.³

En el marco de la conferencia, orientación y recomendaciones impartidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el IDT adelanto jornadas de participación con cada uno de los Líderes de Proceso y sus Líderes Operativos con el fin de identificar los riesgos de corrupción asociados a sus procesos teniendo en cuenta el análisis, valoración, impacto, tratamiento y control a través del formato MC-F22 “Matriz de identificación de riesgos”.

Anexo No. 1. “Mapa de riesgos de corrupción IDT 2015”.

El seguimiento y control al mapa se deberá realizar tres veces al año en los siguientes cortes: 30 abril, 30 agosto y 31 de diciembre del año en curso por cada Líder de Proceso, con el apoyo del Asesor de Planeación y Sistemas.

³ Secretaria de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013. Página 9.



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

II. Racionalización y Estrategia Antitrámites:

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada Entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias afectan la eficiencia y transparencia de la administración pública.⁴

El Instituto Distrital de Turismo en cada una de sus áreas y en el desarrollo de sus actividades, busca garantizar a los ciudadanos la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios, esto a través de la creación, modificación y/o eliminación de trámites y/o servicios innecesarios que faciliten y simplifiquen la relación Ciudadano-Estado-IDT.

Revisión de los procesos:

El IDT, adelantó actividades de cara a la identificación de trámites y procedimientos administrativos que se desarrollan a través de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento.

Para ello se desarrollaron jornadas participativas entre todos los servidores públicos del IDT con el fin de identificar los trámites y servicios a través de los procesos todo lo anterior en el marco de la construcción de la Plataforma Estratégica del Instituto.

Identificación de trámites y servicios:

El Instituto con base en los resultados (caracterización) del ejercicio de Planeación Estratégica, contó con la asesoría, orientación y acompañamiento por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP para identificar sus posibles trámites y servicios, el cual identificó que para el IDT a la fecha, no se contempla *trámites* y sí un único *servicio*, que se presta al interior del proceso misional “Promoción del Destino” gestionado al interior de la Subdirección de Promoción y Mercadeo, obedeciendo a: *Recorridos Turísticos*.

Caracterización:

* **Recorridos turísticos peatonales gratuitos para visitantes y residentes ofrecidos por guías profesionales.**

⁴ Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013. Página 14.



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

- * Recorridos Regulares en La Candelaria: Español: lunes, miércoles, viernes, sábados y domingos 10 am y 2 pm; Martes y Jueves 2 pm. Inglés: Martes y Jueves - 10 am.
- * Recorridos Temáticos: Horarios por temporada.

Normatividad relacionada: Manual de servicio en Puntos de Información Turística PD-M01 IDT.

Ruta de acceso, cómo llega el usuario al servicio: Inscripción personal en cualquiera de los Puntos de Información, o vía telefónica o por correo electrónico con el nombre, documento, localidad y un teléfono o correo electrónico de contacto. La inscripción se puede realizar hasta 30 minutos antes de iniciar el recorrido, sujeto a la disponibilidad de cupos.

Dando cumplimiento a la Ley 962 de 2005 y al Decreto 019 de 2012, se tiene previsto para el 2015 registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT www.suit.gov.co, en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>, Mapa Callejero, Pagina Web, Intranet y documentos que contengan esta información para guardar la coherencia informativa institucional.

El IDT en materia de la priorización, racionalización, optimización y simplificación de trámites, no tiene previsto a la fecha adelantar actividades con ocasión al concepto impartido por el DAFP.

III. Rendición de Cuentas:

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.⁵

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio orientado para afianzar la relación Ciudadano-Estado-IDT, en ambos sentidos, buscando un interés colectivo en la administración de la gestión pública.

Con relación a la rendición de cuentas, el Instituto Distrital de Turismo presenta informe de gestión ante la Secretaría de Desarrollo Económico –SDDE, quien es cabeza de sector, para la rendición de cuentas anual del Alcalde Mayor de Bogotá.

El IDT tiene previsto para el 2015, presentar información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa la cual se contempla los logros y dificultades de la gestión de la vigencia anterior, con el ánimo de afianzar su relación y fomentar el dialogo y la transparencia ante la Ciudadanía, Sociedad Civil, Organismos de Control, Gremios y Asociaciones públicos y privados

⁵ Documentos Conpes 3654 del 12 abril de 2010. Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013. Página 17.



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

y demás entes convocados. Lo anterior se desarrollara después de la fecha prevista para la rendición de cuenta del Alcalde Mayor de la Ciudad de Bogotá D.C.

La Entidad dispone de toda la información misional, administrativa y de gestión que se requiera por parte de la ciudadanía y de las entidades de gobierno en su página web institucional: www.bogotaturismo.gov.co, donde se pueden consultar los informes desarrollados en la vigencia y años anteriores como: informes financieros, de contratación, de normatividad, de rendición de cuentas, de control interno y demás; promoviendo la participación ciudadana y el control social en la relación de la ciudad con su gobierno.

Para complementar ésta labor, el Instituto cuenta con el proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición por los cuales la ciudadanía tiene la posibilidad de consultar de forma escrita y/o verbal sobre sus temas de interés e información de la Entidad.

De igual manera, la información estará disponible para ser consultada cuando los entes de control lo consideren pertinente o cualquier ciudadano que quiera ejercer sus derechos de participación ciudadana, salvo la información que tiene reserva legal.

En este mismo sentido, los informes elaborados por el IDT serán publicados en los diferentes portales distritales y pagina web, de acuerdo con la normativa legal vigente aplicable, para ser consultados en cualquier momento.

Por lo anterior el IDT cuenta con los siguientes sistemas mediante los cuales se le brinda atención al ciudadano sobre la gestión de la entidad:

- Página web: www.bogotaturismo.gov.co.
- Redes Sociales: Facebook: IDT Bogotá y Twitter: @BogotáTurística.
- Links a entidades aliadas, de control y de reporte de información.
- Sistema de Contratación a la Vista.
- SECOP.
- Plan Operativo Anual POA IDT 2015.
- Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

IV. Atención al Ciudadano:

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y la accesibilidad de los tramites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANA

Código: AD-F12
Versión: 09
Fecha vigencia: 5-12-2014



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

La Atención al Ciudadano busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.⁶

El IDT, de acuerdo a su misionalidad brinda atención a la ciudadanía por medio de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS y a través de los Puntos de Información Turística –PIT.

Para tal fin, el IDT de acuerdo con su estructura organizacional cuenta con el Asesor de Planeación y Sistemas quien lidera y gestiona el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias donde se reciben y tramitan todos los requerimientos interpuestos por los ciudadanos y las entidades.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS es un programa que permite el registro ciudadano de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones a las diferentes entidades distritales, el cual permite registrar, recibir y dar respuesta por un sistema confiable, segura, eficaz, organizada y de fácil manejo permitiendo de manera oportuna tramitar los requerimientos para los dos actores, ciudadano y Entidad.

De igual manera, la Alta Dirección en el marco de la Resolución 074 del 2011 emanada por el Instituto Distrital de Turismo, establece la figura del Defensor del Ciudadano y delegó las funciones al Asesor(a) de Planeación y Sistemas, y como suplente al Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario; el cual debe proteger los derechos de la ciudadanía ante la Entidad.

Para reforzar la estrategia de la atención ciudadana, en la página web del instituto, en el siguiente link, se puede consultar y conocer la cartilla de los Derechos y Deberes de los Ciudadanos <http://www.bogotaturismo.gov.co/derechos-y-deberes-del-ciudadano>.

Cabe anotar que la página web del IDT está diseñada en dos secciones la superior como información turística de la ciudad, donde se publican temas de interés al turista; y la sección inferior que contiene información institucional. Así mismo, con el fin de mantener el óptimo funcionamiento de la misma, el IDT adelanta actividades de actualización y rediseño.

En el marco de participación y atención ciudadana, el IDT cuenta con diferentes tipos de encuestas establecidas que permiten según el perfil de la actividad, realizar de forma permanente registros de información que permiten medir la satisfacción y la calidad de los servicios que brinda el Instituto a sus usuarios.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, el IDT promueve a través de su Plan Operativo Anual -POA el manejo, control y evaluación del

⁶ Secretaria de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013. Página 19.



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

procedimiento de Atención al Ciudadano y PQRS, Puntos de Información Turística que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión establecido por el Instituto.

Para ello se diseñan e implementan mecanismos bajo la normativa legal vigente para el servicio al ciudadano:

- Difundir el servicio “Recorridos Turísticos” identificado por el DAFP en los canales determinados.
- Medir la satisfacción del ciudadano con relación a las respuestas dadas a partir de las PQRS.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna a partir de de las PQRS y de los Puntos de Información Turística –PIT.
- Mantener actualizados toda la documentación asociada a las PQRS y los Puntos de Información Turística.
- Desarrollar actividades encaminadas a fortalecer la cultura institucional a través de programas de capacitación y sensibilización para todos los servidores públicos del IDT.
- Generar incentivos y reconocimientos para los servidores públicos que atienden los Puntos de Información Turística.
- Fortalecer e integrar los canales de información y atención que permitan la comunicación ciudadana.

Así mismo, el Instituto Distrital de Turismo cuenta con diferentes mecanismos de consulta de información, con el fin de asegurar la existencia de un registro y/o número de radicado de las comunicaciones que faciliten el control y seguimiento de las actividades relacionadas con la recepción, radicación y registro de documentos en las PQRS.

Por lo anterior el IDT cuenta con los siguientes canales de comunicación para recepcionar las diferentes inquietudes y/o necesidades de la ciudadanía:

- Página web: www.bogotaturismo.gov.co.
- Sede: Avenida Carrera 24 No. 40 – 66.
- Línea institucional: 2170711.
- Líneas de Atención: 123 y 195.
- Línea gratuita de atención al turista: 018000127400.
- Línea fax: 2170711 Ext. 180.
- Correo Electrónico: info@bogotaturismo.gov.co.
- Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co





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

- Defensor(a) del Ciudadano(a).
- Puntos de Información Turísticas (PIT).
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Redes Sociales: Facebook: IDT Bogotá y Twitter: @BogotáTurística.
- InformaT. Boletín electrónico de comunicación institucional interna.
- Links a entidades aliadas, de control y de reporte de información.

Con base en lo anterior, el Instituto velará por que la información suministrada sea real, oportuna, confiable, actualizada y articulada para cumplir con las expectativas y necesidades de las partes interesadas y de la estrategia de Gobierno en Línea. Para cumplir con esto, los líderes de cada proceso deberán suministrar la información de forma continua y oportuna a cada canal según sus mecanismos de acción.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, se publica en la página web de la Entidad en el siguiente link: <http://www.bogotaturismo.gov.co/rendici-n-de-cuentas> el día 31 de enero del 2015. Anexo No. 2. Cronograma de actividades y control de avance 2015.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Teléfono: 2170711
Fax.2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
HUMANANA