

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO. SEGUIMIENTO DEL 11 DE ABRIL AL 22 AGOSTO DE 2014

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES (Estas actividades se tomaron del cronograma de actividades 2014 adjunto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	PUBLICACIÓN		ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 22	DICIEMBRE 31		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Ajustar el mapa de riesgos de corrupción según la guía de administración del riesgo DAFP.	SI	SI	De la indagación realizada se detectó que la profesional de Planeación y Sistemas quien apoya lo relacionado con el plan anticorrupción envió correo electrónico de fecha 21 de agosto de 2014 a la Secretaría de General solicitando una charla relacionada con la identificación de riesgos anticorrupción y actualmente se busca un encuentro con la Veeduría Distrital para asesoría al respecto	N/A	Planeación y Sistemas	<p>Actividad No. 1. Observación: La actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano "Cronograma de actividades 2014" se efectuó el 19 de agosto de 2014, esta actividad estaba programada inicialmente para el mes de febrero de 2014, se replanteó para el mes de agosto y septiembre de 2014. Por esta razón a la fecha persisten las observaciones del anterior informe:</p> <p>1. Los riesgos detectados son los mismos planteados para la vigencia 2013. Adicionalmente, se observó que solamente en tres (3) de los catorce (14) procesos de la entidad se identificaron riesgos anticorrupción, siendo que la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano señala que se deben asociar a cada uno de los procesos de la entidad. En lo que respecta al análisis del riesgo se observa que en cuanto al impacto se califica como moderado, sin embargo, de acuerdo con la estrategia, los riesgos de corrupción son de único impacto, es decir, alto, debido a las consecuencias que genera la materialización. En cuanto al indicador diseñado para medir la ejecución de la acción prevista para mitigar el riesgo "Desviación de recursos públicos" fue reformulado, incluyendo a Control Interno, sin embargo, dicha situación no fue informada a la Asesora de Control Interno.</p> <p>2. El mapa de riesgos asociado a actos de corrupción se maneja como un documento independiente y no se articula con el mapa de riesgos institucional .</p> <p>Recomendación: La Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano expedida por la Secretaría de Transparencia, adoptada mediante el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 precisa la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y su manejo, por lo tanto este es el documento que se debe consultar para ajustar el mapa de riesgos anticorrupción. Es importante resaltar como se señaló anteriormente que este tipo de riesgo es de único impacto y que para identificarlos se deben propiciar espacios participativos que involucren a cada líder de proceso, con la coordinación de Planeación y Sistemas.</p> <p>Considerando que la situación detectada es la misma identificada en el mes de abril de 2014, es conveniente implementar acciones para dinamizar el mapa de riesgo anticorrupción, de tal manera que sea el instrumento que permita generar alertas frente a posibles actos de corrupción.</p>

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO. SEGUIMIENTO DEL 11 DE ABRIL AL 22 AGOSTO DE 2014

<p>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>2. Seguimiento y control al mapa de riesgos de corrupción tres veces al año en los siguientes cortes: 30 abril, 30 agosto y 31 de diciembre del año en curso.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>El día 11 de julio de 2014, se efectuó reunión entre Planeación y Sistemas y Jurídica para efectuar revisión de los riesgos asociados a actos de corrupción, de conformidad con el acta de reunión No 01, se detecta un avance mínimo frente a las acciones contempladas para atacar los riesgos. Además, el día 15 de agosto de 2014, un contratista que apoya las actividades de talento humano y la profesional de Planeación y Sistemas quien apoya lo relacionado con el plan anticorrupción se reunieron con el fin de hacer seguimiento al riesgo anticorrupción identificado en el proceso talento humano.</p>	<p>N/A</p>	<p>Jurídica, Talento Humano, Financiero Planeación y Sistemas</p>	<p>Actividad No. 2 Observación: Se sigue evidenciando debilidad en lo referente al seguimiento del plan de acción de los riesgos anticorrupción por parte de los líderes de proceso, esta actividad no queda plasmada en el mapa de riesgos anticorrupción, dicha situación puede obedecer a que la herramienta no cuenta con un espacio para tal efecto. Recomendación: Como se señala en la primera actividad, es indispensable revisar la metodología que se viene empleando para el manejo de los riesgos y realizar un estricto seguimiento de acuerdo con lo ordenado por la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. Literal E). Se confirma la recomendación emitida en el anterior informe de seguimiento, relacionada con la actualización de los riesgos asociados a actos de corrupción y su inclusión en el aplicativo de administración de riesgos adoptado por la entidad, así como la importancia de resaltar en todos los niveles que los líderes de proceso con la coordinación de Planeación y Sistemas son quienes identifican los riesgos y efectúan seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para cada uno de los riesgos. Considerando que la situación detectada es la misma identificada en el mes de abril de 2014, es urgente implementar acciones para dinamizar el mapa de riesgo anticorrupción, de tal manera que sea el instrumento que permita generar alertas frente a posibles actos de corrupción y no se constituya solamente en el cumplimiento de un requisito.</p>
<p>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>3. Establecer y documentar el procedimiento de arqueo de caja menor por parte del proceso Financiero. Según lo establecido en el mapa de riesgos de corrupción.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>En la actualidad se construye el procedimiento de "Manejo y control de la caja menor", en el que se tiene contemplado incluir una actividad relacionada con el arqueo de la caja menor.</p>	<p>N/A</p>	<p>Subdirección de Gestión Corporativa Control Disciplinario</p>	<p>Actividad No. 3 Recomendación: Adoptar formalmente el procedimiento de "Manejo y control de la caja menor" en el Sistema Integrado de Gestión y socializarlo entre los servidores de la entidad.</p>

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO. SEGUIMIENTO DEL 11 DE ABRIL AL 22 AGOSTO DE 2014

<p>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>4. Capacitación de la Veeduría delegada para la contratación "Mapa de riesgos de la gestión contractual" para el implemento de la herramienta al mapa de riesgos de corrupción.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Con ocasión de los talleres realizados por la Veeduría Distrital para el levantamiento de los riesgos contractuales, el Instituto Distrital de Turismo firmó con esta entidad un acuerdo de desempeño. Comunicación No. 2014EE1331 radicada el 08 de agosto de 2014. Se efectuó seguimiento a las estrategias y fechas establecidas efectuando en ciertos casos ajustes, los cuales fueron informados a la Veeduría Distrital. Se evidenció que la actividad " Actualizar el manual de contratación", se ejecutó en la nueva fecha propuesta por el IDT. En lo relacionado con la actividad de determinar en los estudios previos los requisitos técnicos exigentes y puntuales que garanticen la selección de la oferta de mayor calidad, se observó la actualización de los siguientes formatos : 1. JU-F33 Formato estudios previos para contratación directa V07 (24-07-2014). 2. JU-F34 Formato anexo técnico V08 (24-07-2014). 3. JU-F35- Formato estudios previos para procesos de mínima cuantía V05 (24-07-2014) En lo que respecta a la actividad: "Realizar seguimiento mensual de los contratos pendientes por liquidar en Comité Directivo", del seguimiento efectuado se verificó que desde el proceso jurídico se ha requerido a los supervisores con el fin de que informen sobre los contratos que deben ser liquidados.</p>	<p>N/A</p>	<p>Planeación y Sistemas , Jurídica, Observatorio de Subdirección de Gestión Corporativa Control Disciplinario, Subdirección de Gestión de Destino, Subdirección de Promoción y Mercadeo</p>	<p>Actividad No. 4 Recomendación: A partir de lo dispuesto en el acuerdo de desempeño suscrito por la Directora del IDT y la Veeduría Distrital- Veedor Distrital Delegado para la contratación, continuar con el desarrollo de las estrategias contenidas en el "Mapa de Riesgos de la Gestión Contractual" elaborado con el acompañamiento de la Veeduría Distrital , se debe tener presente que dicho ente realizará monitoreo al cumplimiento de este instrumento. Con respecto al informe anterior, presentado con corte a abril de 2014: Se evidenció que el 28 de julio de 2014, fue revisado por la Asesora Jurídica, la Asesora de Planeación, el Subdirector de Gestión de Corporativa y Control Disciplinario, la Coordinadora del SIG y Control Interno, en dicha reunión con el fin de optimizar el instrumento se replantearon estrategias y se definieron nuevas fechas, como se ha dejado evidenciado esta situación se informó a la Veeduría Distrital. En lo que respecta a la inclusión de los riesgos contractuales en el aplicativo de riesgos del IDT, se evidencia que se sigue manejando como un documento aparte, se reitera la sugerencia que para facilidad de la comunidad institucional se debe implementar una sola herramienta de riesgos en donde se incluyan los riesgos estratégicos, operativos, financieros, anticorrupción y de la gestión contractual.</p>
<p>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p>	<p>5. Redefinir la acción asociada al riesgo de concentración de las labores de supervisión contractual en tanto al personal asignado. Se realizará ésta actividad en las sesiones de capacitación de la Veeduría delegada "Mapa de riesgos de la gestión contractual".</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Ver columna de "Anotaciones"</p>	<p>N/A</p>	<p>Jurídica Corporativa</p>	<p>Actividad No. 5 Observación: Inicialmente el desarrollo de esta actividad se planteó para el mes de febrero y marzo de 2014, en ese orden de ideas en el informe de seguimiento con corte a abril de 2014 presentado por Control Interno, se señaló que en el ejercicio realizado con la Veeduría Distrital para construir el mapa de riesgos de la gestión contractual se detectó que la concentración de funciones de supervisión de contratos en algunos funcionarios de planta, obedece a una causa del siguiente riesgo "Incumplimiento a la ejecución contractual", por lo que se recomendó comparar los riesgos contractuales con los asociados a actos de corrupción con el fin de verificar la coherencia entre uno y otro haciendo énfasis en las causas y los riesgos identificados, replicar este ejercicio con los riesgos incluidos en el aplicativo mediante el cual se administran los riesgos de la entidad. De la revisión efectuada se evidencia que el 19 de agosto de 2014 se replanteó la fecha de ejecución para los meses de agosto y septiembre de 2014. Adicionalmente, con respecto al informe anterior se evidenció la necesidad de actualizar el procedimiento de Administración del Riesgo, no obstante, a la fecha de la revisión se observa que se encuentra en proceso de revisión y no ha sido adoptado formalmente. Recomendación: Es indispensable efectuar una revisión de la política de administración de riesgos de la entidad y la metodología que se viene empleando para el seguimiento y actualización de los mismos, con el fin de mantener controladas aquellas situaciones que pueden llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales</p>

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO. SEGUIMIENTO DEL 11 DE ABRIL AL 22 AGOSTO DE 2014

<p>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</p>	<p>1. Revisión, actualización y divulgación en los diferentes medios del portafolio de servicios y trámites del IDT.</p>		<p>SI</p>	<p>El día 9 de mayo de 2014 se asistió a una reunión al Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP para efectuar la revisión de los productos del IDT, en la que participaron funcionarios y contratistas del IDT (Observatorio, Subdirección de Gestión de Destino y Planeación) y un profesional especializado del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>El 28 de julio de 2014 la profesional responsable de la administración, actualización, seguimiento y mantenimiento al plan anticorrupción y ley antitrámites del IDT remitió por correo electrónico a la profesional especializada del Departamento Administrativo de la Función Pública asignada a la entidad, una relación de servicios del proceso Gestión de Destino y Promoción del Destino, en él se señala por cada uno la descripción, normatividad y la ruta de acceso. En este correo se informa que por la misionalidad del IDT no se presta ningún trámite.</p> <p>Posteriormente, el 11 de agosto de 2014, la profesional del DAFP señala mediante correo electrónico que el inventario propuesto fue ingresado al listado de las propuestas realizadas por las instituciones para evaluar si se registran en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, señalando que en la revisión preliminar de la información se identificaron dos propuestas que deberían registrarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recorridos turísticos - Bilingüismo <p>La profesional responsable del IDT, solicitó mediante correo electrónico de fecha 12 de agosto de 2014 a la Asesora del DAFP informe sobre la ruta para solicitar el proceso de asignación de usuario, clave y capacitación para el registro de la información en el SUIT.</p>		<p>Planeación y Sistemas- SIG</p>	<p>Actividad No.1 Observación: Nuevamente se evidencia una reprogramación de las fechas , entre los meses de mayo a octubre de 2014, no obstante se han adelantado gestiones para la identificación de servicios.</p> <p>Recomendación: Previo al diligenciamiento del Sistema Único de Información de Trámites- SUIT se recomienda validar con las dependencias misionales la información que se reportará a través de dicho aplicativo. Hecha esta tarea se recomienda efectuar una revisión de los instrumentos en los que se hace mención al portafolio de servicios como la página web y la Guía de Trámites y Servicios, con el fin de que guarden coherencia con la información disponible en el SUIT</p>
<p>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</p>	<p>2.Revisión y actualización de la Guía de Tramites y Servicios Distritales y del Sistema Único de Información y Tramites SUIT, en tanto al portafolio de servicios y tramites de la entidad.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Remitirse a la actividad Número 1 de la Estrategia Antitrámites</p>		<p>Planeación y Sistemas- SIG</p>	<p>Actividad 2 Observación y recomendación: Ver actividad No. 1</p>

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO. SEGUIMIENTO DEL 11 DE ABRIL AL 22 AGOSTO DE 2014

<p>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</p>	<p>3. Continuar con la implementación del Decreto 019 de 2012 en las áreas susceptibles a la racionalización de tramites y las directrices del DAFP.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Ver columna de "Anotaciones"</p>	<p>N/A</p>	<p>Jurídica, Talento Humano y Planeación y Sistemas</p>	<p>Actividad No. 3 Observación: Existe un cronograma con el fin de implementar el Decreto 019 de 2012 en el que se contempla como actividades a desarrollar las siguientes: 1. Revisión de procesos y procedimientos frente a la normatividad vigente y divulgación de los mismos, la fecha programada se fijó para el mes de abril y agosto de 2014, se evidenció que se han venido actualizando ciertos procedimientos, sin embargo, en el desarrollo de las auditorías se ha observado desactualización de procedimientos relacionados con los siguientes procesos: Comunicaciones, Financiero, Logístico, Jurídica ,Promoción del Destino (Manual de Servicios en Puntos de Información Turística) . 2. Por otra parte se observa que se señala que se continuará con el cumplimiento de la Directiva Presidencial No. 04 de 2012 sobre lineamientos de política de cero papel en la Administración Pública, al analizar las entidades a las que se dirige se detecta que hace referencia a las entidades del nivel nacional, en ese orden de ideas los lineamientos no aplicarían a esta entidad descentralizada del nivel Distrital. Recomendación: Es necesario verificar la utilidad del cronograma para implementar el Decreto 019 de 2012 y el valor agregado de este, como quiera que algunas de las actividades se encuentran descritas en el cronograma del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, por otra parte se evidencia retrasos en la ejecución. Adicionalmente, se sugiere revisar los términos en los que se definieron las actividades, pues no es claro cómo la Directiva Presidencial 04 de 2012, sobre lineamientos de política de cero papel en la Administración Pública, contribuye a la implementación del citado Decreto, más aun cuando aplica a entidades del orden Nacional.</p>
<p>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</p>	<p>4. Seguimiento y actualización del cronograma de actividades del Decreto 019 de la entidad.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>En cuanto al seguimiento se evidencia acta No. 2 de fecha 15 de agosto de 2014 suscrita entre el contratista que apoya las actividades de talento humano y la profesional de Planeación y Sistemas quien apoya lo relacionado con el plan anticorrupción, en lo que respecta al Decreto 019 de 2012 , se señala que la consulta de los antecedentes judiciales de los funcionarios se efectúa desde Talento Humano.</p>		<p>Jurídica Planeación y Sistemas</p>	<p>Observación y recomendación: Ver actividad No. 1</p>
<p>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>1. Publicar en la pagina web los informes de Gestión de la Entidad, que se presentan ante la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para la rendición de cuentas del sector.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Al revisar la pagina web del Instituto Distrital de Turismo en el vínculo "Rendición de cuentas", se evidencia que se encuentran publicados los siguientes informes correspondientes a la vigencia: 1. Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014. 2. ISO/IWA 4 en 9 localidades 3. ISO/IWA 4 en 11 localidades 4. Informe rendición de cuentas 5. Informe Pormenorizado de control interno del 12 de marzo al 10 de julio, Ley 1474 de 2011. 6. Informe Quejas y reclamos -primer semestre, Ley 1474 de 2011 artículo 76. 7. Documentos Control Interno 8. Plan Operativo Anual 2013-2014. (Enero a Julio de 2014) 9. Información Financiera (ejecuciones presupuestales mayo, junio y julio de 2014) 10. Estados financieros a junio 30 de 2014. 11. Informes de gestión y resultados IDT 2012 y 2013, enviados a la Contraloría de Bogotá D.C.</p>		<p>Planeación y Sistemas, SIG y Comunicaciones</p>	<p>Actividad No.1 Observación: La página web dispone del siguiente vínculo "Quienes somos/Documentos informes/Documentos" para publicar, entre otra la siguiente información contable, financiera, Planes Operativos Anuales, Informes Ley 1474 de 2011, sin embargo, por fallas técnicas presentadas, fue necesario crear un vinculo en la página principal denominado "Rendición de Cuentas" en donde actualmente se publica la información referente a la gestión realizada por la entidad y de interés de la ciudadanía. La anterior situación, puede afectar la consulta de las personas interesadas o de entes de control que requieren de la información disponible en la página web, considerando que existen dos espacios con los reportes mencionados en donde uno está más actualizado que el otro. Recomendación: Revisar los reportes publicados en cada uno de los vínculos , su pertinencia y el nivel de actualización. Hecha esta tarea albergar la información en un solo lugar en la página web, es importante verificar la manera como se pone a disposición los reportes generados por la entidad, el escaneo debe ser claro y la presentación del documento debe contribuir a su comprensión .</p>

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO. SEGUIMIENTO DEL 11 DE ABRIL AL 22 AGOSTO DE 2014

<p>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>2. Optimizar la pagina web de la entidad en tanto los ciudadanos puedan acceder de forma fácil y rápida a la información de la entidad. Bajo las directrices de Gobierno en línea.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Control Interno en el informe de seguimiento con corte a abril de 2014 observó que la publicación en la página web del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con sus anexos podía ser objeto de mejoramiento, como quiera que no se encontraban consolidados en un solo archivo y la calidad del escaneo dificultaba su comprensión. Frente a esta situación se observa que se efectuaron ajustes y en el vínculo de la página principal "Rendición de Cuentas" reposa el Plan Anticorrupción, el mapa de riesgos anticorrupción y el cronograma de actividades 2014.</p>	<p>N/A</p>	<p>Planeación y Sistemas y Comunicaciones</p>	<p>Actividad 2. Observación: En lo que respecta a la observación contenida en el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano del mes de enero de 2014 relacionada con la publicación de manera mensual de los informes de gestión, al momento de la revisión (22 de agosto de 2014) se consultó la página web, evidenciando los Planes Operativos Anuales-POA de enero a marzo de 2014. Sin embargo, hoy en día (1 de septiembre de 2014) se observa la publicación de los POA del mes de enero a julio de 2014. Al revisar el cronograma, se observa que la ejecución de esta actividad se planteó para el mes de abril de 2014, sin embargo, se reprogramó para septiembre de 2014 tal y como se evidencia en la actualización del cronograma realizada el 19 de agosto de 2014. Recomendación: 1. Cumplir con los términos establecidos en el cronograma toda vez que la actividad fue reprogramada. 2. Aun cuando la información de los Planes Operativos Anuales se encuentra publicada en la página web con corte a julio de 2014, se evidencia la necesidad de implementar un control (alerta temprana) que permita efectuar las publicaciones oportunamente, toda vez que al momento de la revisión se detectó que dicha información correspondía a los meses de enero a marzo de 2014. 3. Para optimizar la publicación de la información en la página web se debe consultar el manual 3.1 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea. Anexo 2 en el que se relaciona la información mínima a publicar en los sitios web.</p>
<p>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>1. Actualizar procedimientos, protocolos y formatos de acuerdo a la normatividad y al SIG para los PQRS y Buzón de Sugerencias.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Control Interno realizó auditoría al trámite de las peticiones, quejas y reclamos y la atención a los ciudadanos, producto de esta evaluación se formularon planes de mejoramiento con el fin de eliminar las causas de las situaciones detectadas. Por otra parte, el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS se actualizó, hoy en día corresponde a la versión 06 del 27 de mayo de 2014, en este documento, entre otras modificaciones, se incluyeron aspectos referidos al trámite de las peticiones a través del buzón de sugerencias. Es de anotar que frente al procedimiento de PQRS se han formulado las siguientes acciones: (Acción de mejora ME AM14), (Acciones correctivas: ME-AC15 y ME-AC16.)</p>	<p></p>	<p>Planeación y Sistemas</p>	<p>Actividad 1. Observación: Al verificar la efectividad de la acción de mejora ME-AM14, relacionada con el trámite de las peticiones a través del buzón de sugerencias se evidenció que entre el formato "Registro PQRS" y el procedimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias existen diferencias en la manera cómo se clasifica el requerimiento. Adicionalmente, se observa que se debe hacer una revisión de acuerdo con lo previsto en la normatividad legal vigente, esto es, Ley 1437 de 2011, considerando que aquella contempla únicamente las siguientes tipologías: Derechos de petición: 15 días (quejas, reclamos, sugerencias) Petición de documentos: 10 días. Consulta: 30 días. Peticiones entre autoridades: 10 días. Recomendación: Hacer revisión, ajuste y actualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, al realizar esta actividad se debe entonces ajustar el formato ME-F13 "Registro de PQRS" y las políticas de operación en el numeral 2) del procedimiento citado. Todos los documentos que orienten sobre la atención de peticiones, quejas y reclamos, deben guardar coherencia con la clasificación del requerimiento; El trámite de las acciones de tutela se maneja desde Jurídica debe tener un trámite prioritario, por lo tanto no es procedente clasificarlo dentro de este tipo.</p>
<p>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>2. Unificar en el link "Atención y Defensor del Ciudadano" de la pagina web del IDT todos documentos relacionados.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Se consultó la página web del Instituto Distrital de Turismo, el link "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y atención al ciudadano"-Servicio al cliente, se evidenció que allí reposa información general relacionada con: 1. Defensor al ciudadano. 2. Derechos y deberes del ciudadano entre otros. 3. Registro mensual de las peticiones, quejas y reclamos.</p>	<p></p>	<p>Planeación y Comunicaciones</p>	<p>Ninguna</p>

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO. SEGUIMIENTO DEL 11 DE ABRIL AL 22 AGOSTO DE 2014

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	3.- Actualizar los documentos relacionados a las PQRS en los diferentes medios en los que se encuentren publicados.	SI	SI	Ver columna de "Anotaciones"		Planeación y SIG	Ver recomendación actividad No. 1- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.- Actualizar los documentos relacionados al Defensor del Ciudadano en los diferentes medios en los que se encuentren publicados.	SI	SI	En el seguimiento realizado con corte a abril de 2014, se evidenció que se publicó un documento actualizado, a través del cual ilustra sobre dicha figura, las funciones asignadas al servidor público que ejerce como tal, tanto el lugar como el horario de atención del Defensor del Ciudadano, se realizó un ajuste indicando no el nombre del funcionario sino el cargo en el cual recae.		Planeación	Ninguna
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	5. Alinear el documento "Derechos y Deberes de los ciudadanos" de conformidad con lo previsto en el artículo 5 y 6 de la Ley 1437 de 2011	SI	SI	El documento de derechos y deberes de los ciudadanos se actualizó de acuerdo con lo previsto en la Ley 1437 de 2011. En la página web del Instituto se encuentra publicado en el siguiente vinculo: "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO" Esta actividad se verificó en el informe realizado con corte a abril de 2014.		Planeación	Ninguna
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	6.Publicación del cuadro control de PQRS en la pagina web según lo requerido en la circular externa No. 001 de 2011.	SI	SI	Ver columna de "Anotaciones"	N/A	Planeación y Sistemas	Actividad No 6. Observación: Revisado el link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se evidenció que el registro de requerimientos, se encuentra publicado hasta el mes de junio de 2014, de acuerdo con lo indagado se informó que esta situación se debe a que el último requerimiento del mes se recepcionó el 25 de julio de 2014, no obstante, la revisión se efectuó después de los 15 días hábiles. Recomendación: Incluir en el procedimiento el término máximo para publicar el registro de requerimientos en la página web
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	7.-Implementar, actualizar y optimizar los tramites y servicios de la entidad en los diferentes medios en los que se encuentren publicados.	SI	SI	Ver columna de "Anotaciones"		Planeación y sistemas, SIG y comunicaciones	Ver observación y recomendación. Actividad No. 1 Estrategia Antitrámites
OTRAS: OBSERVACIONES	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	Con respecto al último seguimiento realizado, se observa que se han venido realizando actividades para dar cumplimiento a lo planteado en el Plan Anticorrupción, sin embargo, se observa la modificación periódica del cronograma de actividades
CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO	CARGO: CONTRATISTA CONTROL INTERNO / ASESORA DE CONTROL INTERNO NOMBRE: HERNANDO TELLEZ VILLAMIL/ BIBIANA QUESADA MORA FIRMA: ORIGINAL FIRMADO						
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	ASESORA DE CONTROL INTERNO NOMBRE: BIBIANA QUESADA MORA FIRMA: ORIGINAL FIRMADO						