

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 2014.

El Instituto Distrital de Turismo, ha diseñado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 buscando fortalecer y promover la cercanía con la ciudadanía y brindarles los mecanismos y garantías de la ejecución transparente de la administración distrital.

El Plan Anticorrupción del IDT ha sido establecido con los siguientes cuatro componentes: (I) Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos. (II) Ley antitrámites. (III) Rendición de cuentas. (IV) Atención a la ciudadanía.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano. ¹

Este Plan 2014 será publicado en la página web del Instituto y en los medios internos de divulgación como la Intranet y el boletín InformaT.

INSTITUCIONAL

EL INSTITUTO

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

¹ Secretaria de Transparencia, Presidencia de la Republica. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013. Página 14.

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..."²

MISIÓN

Impulsar el desarrollo económico de Bogotá, a través de la promoción y posicionamiento de la actividad turística de la Ciudad y de gestionar las condiciones de competitividad y sostenibilidad turística del destino.

VISIÓN

Posicionar a Bogotá en el 2020, como destino turístico sostenible y al sector turístico como uno de los principales dinamizadores del desarrollo económico y social para la ciudad.

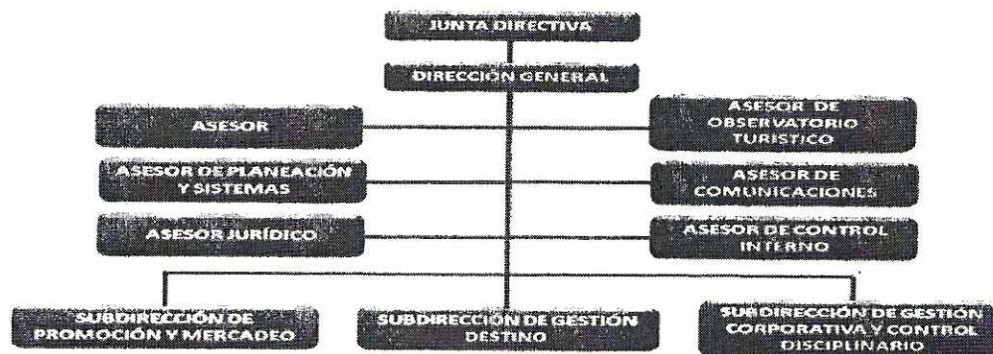
OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y DE CALIDAD

- Aumentar el flujo de turistas hacia Bogotá -Región, con el fin de que la actividad turística estimule el desarrollo económico y social de la ciudad.
- Mejorar las condiciones de competitividad turística de la ciudad para consolidar y posicionar a Bogotá – Región como un destino líder de talla mundial.
- Fortalecer la cadena de valor asociada al turismo con el fin de mejorar las condiciones de sostenibilidad económica, social, ambiental y cultural de Bogotá como Destino Turístico.
- Incidir favorablemente sobre los indicadores de desarrollo económico y social de la ciudad, directamente relacionados con las actividades del sector turismo, con el fin de visibilizar su importancia para la ciudad.

² Concejo de Bogotá. Acuerdo 275 de 2007, Bogotá D.C., Febrero 27, "Por el cual se crea el Instituto Distrital de Turismo".

- Lograr la articulación interinstitucional que contribuya al desarrollo turístico de las Localidades de la Ciudad.
- Fortalecer continuamente la gestión institucional implementando el Sistema Integrado de Gestión - SIG.
- Posicionar al Instituto Distrital de Turismo como Entidad rectora de la actividad Turística.

ORGANIGRAMA



MAPA DE PROCESOS



VALORES INSTITUCIONALES³

- 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.

- RESPETO:

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.

- 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.

³ 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.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

- 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.

Cabe anotar que, durante el último trimestre del año 2013 la Entidad desarrolló mesas de trabajo donde se revisaron y ajustaron los componentes de la plataforma estratégica. Los resultados de ésta se presentaron al comité directivo en diciembre del mismo año y se tiene proyectado formalizarlo, instituirlo y divulgarlo en el mes de enero del 2014.

COMPONENTES

El Instituto Distrital de turismo teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al usuario, la cual contempla las medidas que se deben de tener en cuenta para mitigar los riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con relación a las peticiones quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones.

OBJETIVOS

- Constituir en el Instituto Distrital de Turismo, sus servidores públicos, contratistas y ciudadanía una administración de transparencia y legalidad mediante la prevención, acción y mitigación de actos de corrupción en todas las funciones y gestiones internas y externas de la Entidad.



- Definir los posibles riesgos de corrupción a través de la identificación, análisis y valoración para desarrollar alternativas de acciones de mitigación de los mismos.
- Establecer mecanismos para la aplicación efectiva de las normas con lo relacionado al tema del autocontrol y antitrámites a través de acciones preventivas y de mejora de los procesos del Instituto Distrital de Turismo (IDT), para fortalecer la gestión de la Entidad.
- Garantizar que la información producida por el Instituto Distrital Turismo en cumplimiento de su misionalidad, se encuentre publicada y actualizada en las herramientas tecnológicas para promover la participación ciudadana y dar cumplimiento a la Ley Anticorrupción.
- Promover el uso efectivo de las herramientas tecnológicas de consulta e interacción a través de los diferentes canales para lograr la transparencia, calidad de la información, atención a la ciudadanía y las fases de Gobierno en línea.

I. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

El Instituto Distrital de Turismo, ha desarrollado acciones encaminadas a la administración, validación y depuración de los mapas de riesgos asociados a los posibles procesos susceptibles de corrupción tales como talento humano, jurídico y financiero.

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.⁴

Se evaluó el aplicativo de riesgos y se ajustó de acuerdo al manual sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de ejercer controles efectivos en las diferentes etapas: identificación, análisis, valoración, tratamiento y control.

Es importante tener en cuenta que este aplicativo está a disposición de las diferentes entidades del Estado especialmente las del Distrito Capital desde el 2009, año en que tuvimos un reconocimiento por este avance tecnológico para el manejo de los riesgos por parte de los

⁴ Secretaría de Transparencia, Presidencia de la Republica. 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

organizadores del Premio a la Gestión de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Dirección de Desarrollo Institucional.

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION:

Identificando los posibles riesgos de corrupción se construyó el “mapa de riesgos” del IDT, en el cual se evidencian los procesos y focos susceptibles mediante el análisis de cada uno de los procesos, la identificación y descripción de los riesgos, las causas y efectos del suceso; para desarrollar la matriz de impacto y evaluación que permite identificar las acciones e indicadores y las opciones de manejo de los riesgos en la Entidad.

El seguimiento y control al mapa de riesgos de corrupción 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 responsable de área y siendo liderado por la oficina de Planeación.

Anexo No. 1. “Mapa de riesgos asociados a actos de corrupción”.

APLICACIÓN DE NORMAS

La Entidad dispone de un Normograma en el cual se encuentra toda la normatividad vigente que sustenta cada proceso del Instituto Distrital de Turismo (IDT), para ello, cada líder de proceso, el Asesor de Planeación y Sistemas articulado con el Asesor Jurídico garantizarán su permanente revisión y actualización para que se constituya una herramienta de consulta de lineamientos para los servidores públicos del IDT.

En ese mismo sentido es importante anotar que el Normograma ha sido objeto de revisión y evaluación por parte de la Asesora de Control Interno de la Entidad.

II. RACIONALIZACION 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.⁵

Se identificaron y establecieron los principales servicios y trámites de la Entidad, estableciendo los siguientes:

- Atención a través de los Puntos de Información Turística, PIT.
- Información y Atención Turística:
 - Red de información turística.
 - Recorridos turísticos peatonales.
 - Directorio de prestadores de servicios turísticos.
- Mercadeo y Promoción Turística:
 - Promoción comercial – diseño y distribución de material promocional general y especializado para apoyar las diversas actividades de promoción turística de la ciudad.
 - Promoción comercial – viajes de familiarización.
 - Promoción comercial – workshop y misiones comerciales en mercados nacionales e internacionales de interés para la ciudad.
- Asistencia Técnica y Cultura Turística:
 - Asistencia técnica para la competitividad empresarial.
 - Asistencia técnica para la aplicación de criterios y requisitos hacia práctica socialmente responsables.
 - Cultura Turística.
- Asesoría para el Desarrollo Turístico:
 - Fortalecer y facilitar la puesta en marcha de nuevas ideas de negocio en turismo (Emprendimientos).
 - Asesoría para el mejoramiento de la gestión empresarial de las mipymes prestadoras de servicios turísticos.
- Información Técnica y Comercial:
 - Banco de Imágenes.

⁵ Secretaría de Transparencia, Presidencia de la Republica. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013. Página 14.



- Publicaciones especializadas.

Es de tener en cuenta que existe un plan de acción desde los procesos misionales y la oficina de Planeación donde se tiene proyectado el ajuste de los procesos de producto no conforme y por ende el portafolio de servicios; el cumplimiento de éste se inició en el mes de diciembre de 2013 en una reunión con el Asesor de la Dirección de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor de

Bogotá y los jefes de cada uno de estos procesos donde se comenzó la definición de los servicios que presta el IDT.

Estos servicios son reportados y publicados periódicamente en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT www.suit.gov.co y en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>

Respecto a los trámites, por la naturaleza y misionalidad de la Entidad, estos no se tienen establecidos.

Regido bajo el decreto 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"⁶ y la Circular 016 de 2012 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor "Implementación de procedimientos y actuaciones administrativas en cumplimiento de los (sic) dispuesto en el decreto ley no. 0019 de 2012".⁷

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

PLAN DE ACCION DECRETO 019:

A partir de ello, se identificaron los principales procesos y procedimientos internos que sean susceptibles de simplificación como lo son las áreas de Jurídica y Talento Humano, estableciendo un cronograma plan de acción que permite estructurar los procesos en tanto a tiempo y avances, para lograr la meta de racionalización.

⁶ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=45322>

⁷ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=45963>



Anexo No. 2. "Cronograma Plan de acción Decreto 019, Ley Antitrámites"

INFORMACIÓN PRODUCIDA:

El Instituto Distrital de Turismo respondiendo a la Ley 1474 de 2011 y a los valores Institucionales se compromete a que toda la información que se genere a través de los diferentes procesos de contratación será publicada en el Portal Único de Contratación Estatal www.contratos.gov.co y en la página web del Distrito Capital www.contratacionbogota.gov.co.

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. Para dar cumplimiento a lo anterior, la Alta Dirección delega la responsabilidad en el Asesor(a) Jurídico de la Entidad, quien es el responsable del manejo y publicación de dicha información.

En este mismo sentido, los informes elaborados por el IDT serán publicados en los diferentes portales distritales y página web, de acuerdo con la normatividad aplicable, para ser consultados por la ciudadanía interesada.

III. RENDICION 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.⁸

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.

El Instituto Distrital de Turismo pertenece al sector económico distrital bajo la dirección de la Secretaria de Desarrollo Económico quien como cabeza de sector realiza la rendición de cuentas de sus entidades al gobierno.

⁸ Documentos Conpes 3654 del 12 abril de 2010. Secretaria de Transparencia, Presidencia de la Republica. 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

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 la página web del IDT 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 presentados ante la SDDE, 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.

IV. ATENCION AL CIUDADANO:

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.⁹

Para ello se diseñan e implementan mecanismo que permitan el desarrollo institucional regido bajo la Ley 1437 de 2011, para el servicio al ciudadano:

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.
- Implementar y optimizar procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano; de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; descripción de los procedimientos; trámites

⁹ Secretaria de Transparencia, Presidencia de la Republica. 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

y servicios de la Entidad; tiempos de entrega de cada trámite o servicio; requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos; horarios y puntos de atención; dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de queja o reclamo.

- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.¹⁰

Así mismo, el Instituto Distrital de Turismo cuenta con diferentes mecanismos de consulta con información relacionada:

- 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 Sugerencias, Quejas y Reclamos en la sede.
- El Defensor del Ciudadano.
- Puntos de Información Turísticas (PIT).
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Redes Sociales: Facebook: IDT Bogotá y Twitter: @BogotáTurística
- Aplicativo para Smartphone: Vive Bogotá.
- 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.

¹⁰ Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 2013. Página 19.

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



BOGOTÁ
HUMANANA

MC-F12
Fecha vigencia: 2013-01-15



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

El IDT cuenta con once (11) Puntos de Información Turística PIT, los cuales están dispuestos en puntos estratégicos de la ciudad por zonas atendiendo a todos los turistas, visitantes, residentes y público en general interesado en obtener información turística precisa y oportuna sobre la ciudad.

La Entidad ha establecido un manual de servicio en los PIT, que ha permitido gestionar con oportunidad y calidad las solicitudes de información realizada por los residentes y turistas.

A la fecha se encuentran en funcionamiento los siguientes:

Puntos de Información Turística (PIT) fijos:

1. Centro histórico.
2. Corferias.
3. Terminal de transporte – Salitre.
4. Muelle Nacional.
5. Muelle Internacional.
6. Quiosco de la Luz.
7. Puente Aéreo.
8. Terminal Sur.
9. Centro Internacional.
10. Hacienda Santa Bárbara.
11. Unicentro.

En el mismo sentido el IDT garantizará el cabal cumplimiento de los horarios establecidos de los PITS los cuales pueden ser consultados en el siguiente link <http://www.bogotaturismo.gov.co/puntos-de-informacion-turistica-pit>

El Instituto cuenta con el área de Planeación y Sistemas quien tiene a su cargo la oficina de atención a peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, donde se reciben y tramitan todos los requerimientos interpuestos por los ciudadanos y las entidades, regida en procedimiento, tiempos y términos bajo la Ley 1437 de 2011.

Además de contar con un constante acompañamiento de los entes de control como los son la Veeduría Distrital y de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General quien velan por la constante comunicación, capacitación y actualización de todos los temas y plataformas (SDQS) implicadas en la atención ciudadana y del proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y derechos de petición PQRS.

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



BOGOTÁ
HUMANANA

MC-F12
Fecha vigencia: 2013-01-15

La atención a PQRS en el IDT cuenta con protocolos establecidos que garantizan el cumplimiento en términos de tiempo, calidad y oportunidad donde lo primordial es la claridad, sencillez, calidez y probidad en las respuestas emitidas buscando una relación directa y amable con el ciudadano.

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 parte inferior es en razón de información de la Entidad.

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 tanto a la Satisfacción de los Usuarios, la Entidad cuenta con un grupo de encuestas aplicadas a los usuarios externos de los eventos y de los PIT que permite medir la percepción frente a los servicios que ofrecen los procesos misionales. Esto al ser tabulado y analizando genera los porcentajes de satisfacción y por ende el análisis que permite identificar las oportunidades de mejora.

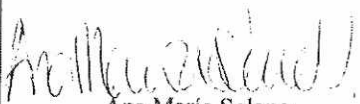
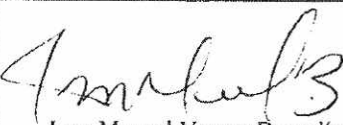
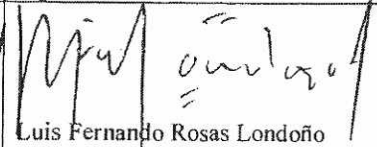


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

A su vez, en el interior de la Entidad se aplican también encuestas de satisfacción internas por procesos como salud ocupacional, sistemas y ambiente laboral; las cuales permiten conocer la relación de los funcionarios con estos servicios.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 se publica en la página web de la Entidad en el siguiente link: <http://www.bogotaturismo.gov.co/documentos/218> el día 31 de enero del 2014.

La oficina de control interno de la Entidad realizara auditorías internas que permitan evidenciar el cumplimiento de éste y del cronograma de actividades.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 Ana María Solano Contratista, Planeación y Sistemas Instituto Distrital de Turismo	 Juan Manuel Vargas Buendía Asesor, Planeación y Sistemas Instituto Distrital de Turismo	 Luis Fernando Rosas Londoño Director General Instituto Distrital de Turismo

Anexo No. 1. "Mapa de riesgos asociados a actos de corrupción".

Anexo No. 2. "Cronograma Plan de acción Decreto 019, Ley Antitrámites".

Anexo No. 3. "Cronograma de actividades 2014. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".

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



BOGOTÁ
HUMANANA

MC-F12
Fecha vigencia: 2013-01-15



MAPA DE RIEGOS ASOCIADOS A ACTOS DE CORRUPCION 2014

FINANCIERO: Administrar los recursos financieros del IDT contribuyendo a la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades de la entidad y al cumplimiento de la misión institucional.	Desviación de recursos públicos	Realizar desembolsos de recursos públicos a favor de terceros que no corresponden o sin la debida justificación.	*Cuentas o facturas radicadas a última hora. *No tener en cuenta la actualización del beneficiario en casos de cesación de contratos de prestación de servicios. *El beneficiario no informa el cambio de la cuenta bancaria.	* Sanciones disciplinarias o fiscales. *Pagos a beneficiarios que no corresponden. *Dificultad en la recuperación de los dineros desembolsados. *Afectación presupuestal. *Demoras en el pago a beneficiarios.	Financiero	3	3		*Certificado de cumplimiento expedido y firmado por el supervisor del contrato. *Verificación de los beneficiarios. *Procedimientos documentales.	1	3	Moderada	Evitar	*Verificar la validación de beneficiarios a nivel contable y presupuestal. *Actualizar los procedimientos del proceso. *Enviar correo electrónico a los supervisores, solicitando informar al proceso financiero acerca de los cambios relacionados con los beneficiarios.	*POA de Financiera. *No. de auditorías realizadas (sobre giros realizados) / No. de auditorías programadas (sobre giros realizados).
	Inadecuado uso de los recursos de caja menor.	Utilizar los recursos de la caja menor a beneficio propio o no acorde con el objeto de su creación.	*Insuficientes controles. *Compras no contempladas en el manual de caja menor.	*Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto. * Sanciones disciplinarias o fiscales.	Financiero	3	2	Moderada	*Arqueos de caja menor. *Verificación de la solicitud de caja menor frente al manual.	1	3	Moderada	Evitar	*Establecer el procedimiento para el arqueo de la caja menor. *Implementar el formato estandarizado de solicitud de elementos por caja menor.	*Procedimiento documentado. *Formato estandarizado.
JURIDICO: Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, en todas las actividades que se ejecuten en los procesos del IDT.	Incumplimiento de los requisitos precontractuales y contractuales.	Contratar la prestación de servicios sin cumplir los requisitos exigidos.	*Desconocimiento de los requisitos contractuales que aplican conforme a la naturaleza de la contratación. *Ausencia de herramientas de autocontrol en los procesos para la preparación documental precontractual y contractual.	* Sanciones disciplinarias y penales. *Incumplimiento de requisitos contractuales.	Cumplimiento	3	3		*Listas de chequeo para las diferentes modalidades de contratación. *Procedimientos documentados. *Normas claras y aplicadas.			Moderada	Evitar	*Actualizar los procedimientos del proceso jurídico. *Revisión del 100% de la documentación exigida.	*No. de procedimientos actualizados / No. total de procedimientos del proceso jurídico. *No. de carpetas del archivo contractual revisadas / No. total de carpetas del archivo contractual.
	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función y/o concentración de las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	Inadecuada supervisión a interventora de los contratos.	*Falta de análisis en los conocimientos requeridos para la interventora de los contratos. *Falta de canales de comunicación con los supervisores para resolver asuntos relacionados con dicha responsabilidad.	*Incumplimiento al régimen contractual vigente. * Sanciones disciplinarias y fiscales.	Cumplimiento	3	3		*Seguimiento a los procesos contractuales. *Identificación de perfiles con el cumplimiento de requisitos para la designación como supervisor. *Manual de supervisor e interventor.	2	3	Moderada	Evitar	*Actualizar el manual del supervisor e interventor actualizado y socializado.	*Manual de supervisor e interventor actualizado y socializado.

TALENTO HUMANO: Gestionar el desarrollo del talento humano que realiza actividades en el IDT.	Nombramiento sin diligenciar los requisitos de perfiles o legales aplicables.	Nombrar a un servidor publico que no cumple con el total de los requisitos del cargo.	*Faltas en las verificación de los requisitos. *Desactualización de los perfiles y competencias aplicables. *Desconocimiento de los requisitos legales aplicables por desactualización en la base normativa del proceso. *Premura en la designación del personal.	*Sanciones administrativas y/o disciplinarias al representante legal de la entidad.	Cumplimiento	3	4		*Lista de chequeo de requisitos para la incorporación del personal. *Procedimientos documentados. *Manual de funciones.	3	2	Moderada	Evitar	*Realizar la validación de los documentos de la hora de vida aportados por los servidores públicos.	No. De hojas de vida validadas/ No. Total de servidores públicos del IDT
	Deficiencia en el manejo documental y de archivo.	Perdida de la información de los soportes de las historias laborales.	*Desorden administrativo. *Desconocimiento de la normativa sobre la conservación de estos registros.	*Falsedad por ocultamiento. *Sanciones administrativas y/o disciplinarias al responsable de la custodia de estos documentos.	operativo	3	3		*Tablas de retención documentales.	2	3	Moderada	Reducir	*Elaborar catalogo de las carpelas que conforman las historias laborales. *Digitalización las historias laborales.	*No. De historias laborales registradas en el catalogo/No. Total de historias laborales del IDT. *No de historias laborales digitalizadas/ No. Total de historias laborales del IDT.



BOGOTÁ
HUGO BOGOTÁ

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Cronograma de actividades 2014



COMPONENTE	LÍNEAS DE ACCIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Elaboración y consolidación	Plan Anticorrupción 2014 del IDT.	Planeación												
	Divulgación	Publicación del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014" en la página web del IDT en el siguiente link: http://www.bogotaturismo.gov.co/documentos/218 y en la Entidad por medio de correos institucionales, carteleras, boletín interno e intranet.	Planeación y Comunicaciones												
	Seguimiento	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción de conformidad con lo dispuesto en la normatividad legal vigente.	Control Interno												
Componente I: Riesgo de corrupción y acciones para su manejo.	Administración y mitigación de riesgos.	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción según la Guía de Administración del Riesgo DAPP.	Planeación												
		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.	14 Procesos de la entidad.												
		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.	Corporativa												
		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.	Planeación, Corporativa, Jurídica, Observatorio, Promoción, Destino y Comunicaciones.												
		Redefinir la acción asociada al riesgo de concentración de las labores de supervisión contractual en tanto al personal asignado. Se realizará esta actividad en las sesiones de capacitación de la Veeduría delegada "Mapa de riesgos de la gestión contractual".	Jurídica y Corporativa												
Componente II: Racionalización y Estrategia Antitrámites.	Actualización de servicios y trámites.	Revisión, actualización y divulgación en los diferentes medios del portal de servicios y trámites del IDT.	Planeación y SIG.												
		Revisión y actualización de la Guía de Trámites y Servicios Distritales y del Sistema Único de Información y Trámites SUIT, en tanto al portal de servicios y trámites de la entidad.	Planeación y SIG.												
		Continuar con la implementación del Decreto 019 de 2012 en las áreas susceptibles a la racionalización de trámites y las directrices del DAPP.	Jurídica, Talento Humano y Planeación.												
		Seguimiento y actualización del cronograma de actividades del Decreto 019 de la entidad.	Planeación.												
Componente III: Rendición de Cuentas.	Transparencia de la información.	Publicar en la página web los informes de Gestión de la Entidad, que se presentan ante la SDDE para la rendición de cuentas del sector.	Planeación y Comunicaciones.												
		Optimizar la página 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.	Comunicaciones, Planeación y SIG.												
		Publicar en la página web la consolidación anual del Plan Operativo Anual POA.	Planeación y Comunicaciones.												
Componente IV: Atención al Ciudadano.	Elaboración, actualización y fortalecimiento del procedimiento de Atención al Ciudadano.	Actualizar procedimientos, protocolos y formatos de acuerdo a la normatividad y al SIG para los PQRS y Buzón de Sugerencias.	Planeación y SIG.												
		Unificar en el link "Atención y Defensor del Ciudadano" de la página web del IDT todos documentos relacionados.	Planeación y Comunicaciones.												
		Actualizar los documentos relacionados a las PQRS en los diferentes medios en los que se encuentren publicados.	Planeación.												
		Actualizar los documentos relacionados al Defensor del Ciudadano en los diferentes medios en los que se encuentren publicados.	Planeación												
		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.	Planeación												
		Publicación del cuadro control de PQRS en la página web según lo requerido en la circular externa No. 001 de 2011.	Planeación												
		Implementar, actualizar y optimizar los trámites y servicios de la entidad en los diferentes medios en los que se encuentren publicados.	Planeación, SIG y Comunicaciones.												
		Publicar en la página web los datos y análisis realizados a las encuestas de satisfacción ciudadana en el IDT.	Planeación, SIG y Comunicaciones.												

Proyecto: Ana María Solano, Contratista, Planeación y Sistemas.
Revisó: Carmen Elena Martínez García, Asesora, Planeación y Sistemas.
Ojala Lucía Bolaños, Contratista, Planeación y Sistemas.
Fecha de actualización: Agosto 18 de 2014.



BOGOTÁ
HUMANANA

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Implementación del Decreto 019 de 2012
Cronograma de actividades 2014



FASES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	RESPONSABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Levantamiento e identificación de los principales trámites y servicios de la entidad, procesos y procedimientos internos susceptibles de simplificación.	Continuar con la implementación del Decreto 019 de 2012 en las áreas susceptibles a la racionalización de trámites y las directrices del DAFF.		Planeación y SIG												
	Revisión de procesos y procedimientos frente a la normatividad vigente.		Planeación y SIG												
	Revisión y actualización de la Guía de Trámites y Servicios Distritales y del Sistema Único de Información y Trámites SUIT, en tanto al portafolio de servicios y trámites de la entidad.		Planeación y SIG												
	Revisión, actualización y divulgación en los diferentes medios del portafolio de servicios y trámites del IDT.		Planeación y SIG												
	Solicitud de modificación de procesos y procedimientos internos a fin de ajustarlos de acuerdo a lo establecido en Decreto 019 de 2012.	Modificación de manual de contratación de la entidad.	Jurídica, Planeación y Comité directivo.												
Socialización, divulgación e implementación.	Divulgación, socialización e implementación de los procesos y procedimientos modificados al interior de la entidad.		Planeación y SIG												
Monitoreo y seguimiento.	Seguimiento a las actividades desarrolladas frente a la implementación de la estrategia antrámites, por las áreas responsables.	Documentación y evidencias.	Jurídica y Planeación												
Autoevaluación y verificación de la eficacia de las actividades.	Realizar las autoevaluaciones de las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas de la Auditoría Interna.	Autoevaluación de la entidad y sus procesos.	Planeación y Control Interno												
	Verificación de la eficacia de las acciones.	Acciones adelantadas.	Planeación y Control Interno												

Proyectó: Ana María Solano, Contralista, Planeación y Sistemas.
Revisó: Carmen Elena Martínez García, Asesora, Planeación y Sistemas.
Olga Lucía Bolaños, Contralista, Planeación y Sistemas.
Fecha de actualización: Agosto 19 de 2014