**ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019**

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**OCTUBRE 2017 – ABRIL 2018**

Contenido

[**ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019** 5](#_Toc512858684)

[I. OBJETIVO 5](#_Toc512858685)

[II. ALCANCE 5](#_Toc512858686)

[III. MARCO NORMATIVO 5](#_Toc512858687)

[IV. PRINCIPIOS Y VALORES 6](#_Toc512858688)

[A. PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA 7](#_Toc512858689)

[B. PRINCIPIOS ÉTICOS QUE RIGEN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DEL IDPC 7](#_Toc512858690)

[C. VALORES ÉTICOS QUE REGULAN LA CONDUCTA PERSONALE INSTITUCIONAL DEL IDPC 8](#_Toc512858691)

[V. ENFOQUE PLURIDIMENSIONAL 8](#_Toc512858692)

[**VI. EJES TRANSVERSALES** 8](#_Toc512858693)

[VII. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA 9](#_Toc512858694)

[VIII. LÍNEA BASE E INDICADORES BÁSICOS 10](#_Toc512858695)

[IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN 19](#_Toc512858696)

[X. SOSTENIBILIDAD 20](#_Toc512858697)

[XI. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ESTRATEGIA, PLANES DE ACCIÓN, CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES 20](#_Toc512858698)

[**A. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** 22](#_Toc512858699)

[I. OBJETIVO GENERAL 22](#_Toc512858700)

[II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 23](#_Toc512858701)

[III. NORMATIVIDAD APLICADA 23](#_Toc512858702)

[IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES 24](#_Toc512858703)

[V. INDICADORES DE RESULTADO 29](#_Toc512858704)

[VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES 31](#_Toc512858705)

[VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD 31](#_Toc512858706)

[**B. PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** 32](#_Toc512858707)

[I. OBJETIVO GENERAL 32](#_Toc512858708)

[II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 32](#_Toc512858709)

[III. NORMATIVIDAD APLICADA 33](#_Toc512858710)

[IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES 33](#_Toc512858711)

[V. INDICADORES DE RESULTADO 39](#_Toc512858712)

[VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES 40](#_Toc512858713)

[VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD 40](#_Toc512858714)

[**C. MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** 41](#_Toc512858715)

[I. OBJETIVO GENERAL 41](#_Toc512858716)

[II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 42](#_Toc512858717)

[III. NORMATIVIDAD APLICADA 42](#_Toc512858718)

[IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES 43](#_Toc512858719)

[V. INDICADORES DE RESULTADO 55](#_Toc512858720)

[VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES 56](#_Toc512858721)

[VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD 56](#_Toc512858722)

[**D. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA | GEL** 58](#_Toc512858723)

[I. OBJETIVO GENERAL 58](#_Toc512858724)

[II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 58](#_Toc512858725)

[III. NORMATIVIDAD APLICADA 59](#_Toc512858726)

[IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES 60](#_Toc512858727)

[V. INDICADORES DE RESULTADO 67](#_Toc512858728)

[VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES 68](#_Toc512858729)

[VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD 68](#_Toc512858730)

[**E. MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL** 69](#_Toc512858731)

[I. OBJETIVO GENERAL 69](#_Toc512858732)

[II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 70](#_Toc512858733)

[III. NORMATIVIDAD APLICADA 70](#_Toc512858734)

[IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES 70](#_Toc512858735)

[V. INDICADORES DE RESULTADO 79](#_Toc512858736)

[VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES 80](#_Toc512858737)

[VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD 80](#_Toc512858738)

[**F. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN PERMANENTE DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA** 81](#_Toc512858739)

[I. OBJETIVO GENERAL 81](#_Toc512858740)

[II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 82](#_Toc512858741)

[III. NORMATIVIDAD APLICADA 82](#_Toc512858742)

[IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES 83](#_Toc512858743)

[V. INDICADORES DE RESULTADO 90](#_Toc512858744)

[VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES 92](#_Toc512858745)

[VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD 92](#_Toc512858746)

[**ANEXOS** 93](#_Toc512858747)

[ANEXO I. MATRIZ RESPONSABLES POR ACTIVIDAD Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN. (Documento Excel) 93](#_Toc512858748)

[ANEXO II. MAPA DE ARTICULACIONES DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019. (Documento Excel) 93](#_Toc512858749)

## **ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019**

## I. OBJETIVO

La Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación tiene como objetivo fortalecer la gestión institucional y garantizar el pleno cumplimiento de la misión del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC-, por parte de una Administración comprometida con ejercer una labor de alta calidad, eficiente y efectiva, en diálogo permanente con la ciudadanía y en escenarios abiertos en los que priman la confianza mutua y la corresponsabilidad en la valoración, disfrute y salvaguardia del Patrimonio Cultural de Bogotá.

## II. ALCANCE

La Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación involucra a la totalidad de las dependencias del Instituto y a todos los funcionarios, contratistas y demás personas vinculadas a la labor institucional y al logro de los objetivos y metas establecidos por el IDPC en el marco del Plan de Desarrollo 2016-2020 *Bogotá, Mejor para Todos*.

## III. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación se enmarca en los principios de la función pública, establecidos en la Constitución Política, e integra acciones dirigidas al cabal cumplimiento de la normatividad vigente correspondiente a los ámbitos de su aplicación.

En este contexto, se relacionan a continuación las principales normas que sustentan el diseño de la presente Estrategia:

* Constitución Política de Colombia
* Decreto 1081 de 2015 - Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República (en particular los Títulos 1 y 4)
* Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
* Decreto 2641 de 2012 – Estrategia para la construcción del PAAC
* Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública
* Decreto Reglamentario 103 de 2015 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882#0) de 2014
* Resolución 3564 de 2015 del Ministerio Tecnologías de la Información - Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
* Decreto Ley 019 de 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
* Ley 962 de 2005 - Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
* Decreto 4669 DE 2005 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [962](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004#0) de 2005.
* Decreto 197 de 2014 - Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
* Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
* Decreto 1151 de 2008, Reglamentario de la Ley 962 de 2005 - Mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia
* Ley Estatutaria 1266 de 2008 - Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.
* Decreto 2573 de 2014 - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley [1341](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913#0) de 2009 y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 1078 de 2015, Título 9 Políticas y lineamientos de tecnologías de la información, Capítulo 1 Estrategia de Gobierno en Línea - Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
* Ley Estatutaria 1757 de 2015 – Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática
* Decreto Distrital 503 de 2011 - Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital
* Séptimo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital 2014
* CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 - Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva
* Manual Único de Rendición de Cuentas –Departamento Nacional de Planeación –DNP- y Presidencia de la República

Así mismo, desde el ámbito territorial, la Estrategia se enmarca en el Plan de Desarrollo para Bogotá 2016–2020 *Bogotá Mejor para Todos* y en la Resolución interna Nº 1144 del 29 de diciembre de 2016 "Por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico 2016-2020 del IDPC".

## IV. PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores que se describen a continuación constituyen los pilares transversales sobre los cuales está construida la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017-2019 del IDPC.

### PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

El artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de:

* Igualdad
* Moralidad
* Eficacia
* Economía
* Celeridad
* Imparcialidad
* Publicidad

A su vez, la Ley 489 de 1998 amplía los principios de la función administrativa, e incluye los de:

* Buena Fe
* Eficiencia
* Participación
* Responsabilidad
* Transparencia

### PRINCIPIOS ÉTICOS QUE RIGEN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DEL IDPC

En 2016, el IDPC definió su plataforma estratégica y adoptó, mediante Resolución Nº 1144 expedida el 29 de diciembre de 2016, el Plan Estratégico 2016-2020.

En esta plataforma estratégica se incluyen los principios éticos que rigen el ejercicio de las funciones administrativas de competencia del IDPC, los cuales se relacionan a continuación:

* El interés general prevalece sobre el interés particular.
* Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
* Es imperativo de la gestión pública el manejo honrado y pulcro de los bienes públicos.
* La finalidad del estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
* La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
* Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
* Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

### VALORES ÉTICOS QUE REGULAN LA CONDUCTA PERSONALE INSTITUCIONAL DEL IDPC

Así mismo, en el Plan Estratégico 2016-2020 del IDPC se establecen los valores éticos que regulan la conducta personal e institucional del IDPC, así:

* Respeto
* Servicio
* Integridad
* Compromiso
* Confianza
* Eficiencia

## V. ENFOQUE PLURIDIMENSIONAL

Con una visión pluridimensional, la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación del IDPC integra los siguientes enfoques:

* **Enfoque de Derechos**. Las acciones que integran la Estrategia están dirigidas a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía, con la primacía del interés colectivo sobre el particular, para mejorar la calidad de vida de toda la población.
* **Enfoque Diferencial y Poblacional**. El diseño de la Estrategia contempla ejercicios de discriminación positiva que tienen como propósito garantizar los derechos de las personas en estado de vulnerabilidad o discapacidad.
* **Enfoque Anticorrupción**. La Estrategia incorpora un enfoque Anticorrupción, con el cual se prevé la identificación de condiciones y prácticas que favorecen la ocurrencia de hechos de corrupción, entendida ésta como "el abuso de poder o de confianza por parte de un actor para obtener beneficios personales o de un grupo determinado de poder, en detrimento de los intereses colectivos" (definición tomada del Índice de Transparencia de Bogotá).
* **Enfoque de Servicio**. El diseño de la Estrategia parte del reconocimiento de la ciudadanía como eje de la gestión pública, la cual está dirigida a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad, siguiendo lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

## **VI. EJES TRANSVERSALES**

Tomando como base el diseño del Índice de Transparencia para Bogotá, se diseñó la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación articulada alrededor de tres ejes transversales, así:

* **VISIBILIDAD** - **HACER PÚBLICO LO PÚBLICO |** Las acciones incorporadas en la Estrategia están dirigidas a garantizar el derecho a la información pública y a remover los elementos o condiciones de opacidad que puedan llegar a afectar la gestión del Instituto.

* **INSTITUCIONALIDAD** | Para alcanzar el objetivo general de la Estrategia, las acciones definidas están orientadas hacia el fortalecimiento del gobierno corporativo o sistémico del IDPC y la consolidación de sus modelos de operación, que permiten controlar los excesos de discrecionalidad y estandarizar los procesos y procedimientos para hacer más efectiva y eficiente la gestión del Instituto.
* **CONTROL |** La Estrategia incorpora acciones específicas que tienen como propósito fortalecer, por una parte, el sistema de control interno del Instituto, con un énfasis especial en el autocontrol y la responsabilidad colectiva; y, por otra parte, consolidar espacios de diálogo público y control social, que permitan romper la apatía de servidores y ciudadanía y contrarrestar la inercia en el trabajo, para desmontar la desconfianza en la administración distrital y elevar los niveles de participación ciudadana.

## VII. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación articula acciones transversales y de incidencia significativa en el desarrollo institucional, tanto en el mediano como en el largo plazo, que se constituyen en piezas de engranaje dentro de tres **ámbitos estratégicos**, así:

1. Transparencia y Medidas de Lucha Contra la Corrupción
2. Atención a la Ciudadanía
3. Participación Ciudadana y Democrática (Rendición de Cuentas)

En cuyo marco se ejecutan las acciones requeridas para la adopción, implementación y evaluación de seis **instrumentos** esenciales para la gestión del Instituto, que son:

1. Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | PAAC
2. Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública
3. Modelo de Atención a la Ciudadanía
4. Estrategia de Gobierno en Línea | GEL
5. Modelo de Participación Ciudadana y Control Social
6. Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía

Para cada una de estas herramientas se definieron los **componentes**, **líneas de acción** y **actividades**, a través de las cuales se desarrolla de la Estrategia, con acciones medibles que permiten alcanzar productos concretos y resultados evaluables.

## VIII. LÍNEA BASE E INDICADORES BÁSICOS

Para cada una de las seis líneas estratégicas e instrumentos arriba descritos se levantó la información pertinente y se estableció su estado y una línea base con corte al primer semestre de 2017.

Lo anterior, nos permite identificar y medir el avance de las acciones y el logro de los objetivos, a través de los productos entregados y los resultados obtenidos a partir de la implementación de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019.

**1. Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | PAAC.**

* El IDPC publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 el 31 de enero de la presente vigencia; sin embargo, éste hace referencia a un plan de acción que no observa en su totalidad los lineamientos de las entidades rectoras en esta materia, los criterios establecidos por la Veeduría Distrital, así como las variables del Índice de Transparencia de Bogotá.
* De acuerdo con la evaluación realizada por la Veeduría Distrital, con corte a diciembre de 2016, el IDPC alcanzó un 65% de cumplimiento de los criterios establecidos en las disposiciones vigentes sobre el PAAC.
* De acuerdo con el Auto-diagnóstico sobre la implementación del PAAC, realizado con corte a 31 de mayo de 2017 \*(ver Documento, junio 2017, Ángela Castro), el IDPC tiene un promedio de cumplimiento de los componentes del PAAC de 68%.
* Documento elaborado
* El compromiso de todos en el IDPC al implementar la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación es pasar de este nivel medio de cumplimiento a un nivel alto en las vigencias 2018 y 2019.

Detalle del estado de elementos claves:

| **EL IDPC CUENTA CON:** | **NO SE CUENTA CON:** | **SE DEBE COMPLETAR:** |
| --- | --- | --- |
| 1.Plan de Acción PAAC | 1. Documento Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | 1. Estrategia de Racionalización de Trámites |
| 2. Mapa de Riesgos de Corrupción | 2. Metodología participativa para la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de la Estrategia Anticorrupción | 2. Componente de Rendición de Cuentas acorde con la necesidad de garantizar el derecho de acceso a la información pública. |
|  | 3. Indicadores de seguimiento y monitoreo coherentes | 3. Componente de Atención a la Ciudadanía |
|  | 4. Controles preventivos o correctivos acorde a los riesgos identificados | 4. Componente de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública |
|  |  | 5. Medidas adicionales: Código de Ética |

**2. Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.**

* De acuerdo con la evaluación sobre el avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública para la vigencia 2015, realizada por la Veeduría Distrital, el IDPC presentó un 49% de avance.
* En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno en marzo de 2017, se encontró que el IDPC cumple con el 54% de los requisitos de publicidad de la información establecidos en la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.
* Por otra parte, de acuerdo con el auto-diagnóstico realizado con corte a 31 de mayo de 2017, el avance en la implementación se estimó en un promedio de 45%, tomando como base los contenidos mínimos de información pública que deben ser publicados en la página web. \*(ver Documento *Diagnóstico de acceso a la información pública*, junio 2017, Ángela Castro).
* Documento elaborado
* El compromiso de todos en el IDPC al implementar la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación es pasar de este nivel bajo-medio de cumplimiento a un nivel alto en las vigencias 2018 y 2019.

Detalle del estado de elementos claves:

| **EL IDPC CUENTA CON:** | **NO SE CUENTA CON:** | **SE DEBE COMPLETAR:** |
| --- | --- | --- |
| Información de contenidos mínimos publicada en 48.1%. | Información de contenidos mínimos:  1.1. Normatividad: Resoluciones, Notificaciones y Circulares 1.2. Estados financieros  1.3. Control 1.4. Trámites y servicios 1.5. Contratación | Información de contenidos mínimos:  1.1. Estructura orgánica y de talento humano: directorio de funcionarios y contratistas, directorio de grupos o agremiaciones, nombramientos, escala salarial, perfil de los directivos. 1.2. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado: botón SDQS y correo electrónico para notificaciones judiciales. 1.3. Información de interés: preguntas frecuentes, glosario, calendario de actividades. |
| Mecanismos de gestión de información: 2.1. Costos de reproducción de información. | Mecanismos de gestión de información:  2.1. Tablas de Retención Documental 2.2. Esquema de publicación de la información 2.3. Cuadro de clasificación documental 2.4. Registro de publicaciones | Mecanismos de gestión de información: 2.1. Índice de información clasificada y reservada. 2.2. Registro de activos de información.  2.3. Programa de gestión documental. |
|  | Datos abiertos. | Ruta de publicación de la información pública en la página web. |
|  | Mecanismos para la solicitud de información pública | Código de ética y canales de denuncia de hechos de corrupción. |
|  |  | Mecanismos de consulta para la participación de políticas públicas. |

**3. Modelo de Atención a la Ciudadanía.**

* La Ciudadanía tiene información limitada sobre los procedimientos a seguir en torno a los trámites y servicios que ofrece el Instituto; a esto se suma la falta de un mecanismo de seguimiento que facilite conocer el estado de avance de los mismos, y la complejidad de los procesos por la rigurosidad técnica con que se manejan.
* El IDPC no cuenta con la señalización requerida para la atención a la ciudadanía, ni con espacios adecuados para esperar los turnos de atención. Sólo una de las sedes cuenta con rampa de acceso para personas en condición de discapacidad, pero se encuentra deshabilitada; esta situación dificulta la garantía de los derechos de la ciudadanía. En cuanto a la infraestructura tecnológica, existe un acceso limitado a internet y a computadores para consulta de información.
* Las cuatro Subdirecciones del Instituto tienen a su cargo personal que interviene en el proceso de atención a la ciudadanía, que se encuentra vinculado en su mayoría por contrato de prestación de servicios; esta situación dificulta la prestación continua de la atención, dado que en muchos casos el proceso de contratación tarda más tiempo y dificulta la garantía del servicio.
* La atención al ciudadano se percibe como un castigo y no como un proceso fundamental para cumplir la misión institucional y lograr la efectividad de la administración pública.
* Los resultados de la evaluación interna del criterio de oportunidad en el primer cuatrimestre del año son:
  + 2016: 48% (54 requerimientos de 104 recibidos se respondieron fuera de término).
  + 2017: 90% (sólo 42 requerimientos de los 426 recibidos se respondieron fuera de término).
* Nuestros compromisos en el IDPC, como corresponsables de la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía liderado por la Subdirección de Gestión Corporativa, son: 1) Incrementar y mantener la calidad y oportunidad de la atención brindada en las vigencias 2018 y 2019; y 2) Implementar una estrategia de racionalización del 100% de los trámites y procedimientos administrativos del IDPC.

Detalle del estado de elementos claves:

| **EL IDPC CUENTA CON:** | **NO SE CUENTA CON:** | **SE DEBE COMPLETAR:** |
| --- | --- | --- |
| Proceso de atención al cliente y usuario. | Caracterización de ciudadanía, usuarios y grupos de interés del IDPC y del Museo de Bogotá. | El modelo de atención a la ciudadanía, el manual operativo correspondiente, y la encuestas de percepción de la ciudadanía |
| Personal a cargo de la atención a la ciudadanía. | Instructivos en lenguaje ciudadano para la gestión de los trámites que se adelantan en la entidad. | Procesos de contratación estable e incentivos para los servidores que prestan el servicio de atención a la ciudadanía. |
| Seguimiento a la gestión de PQRS | Procedimiento para la atención de denuncias de hechos de corrupción y protección de los datos de los denunciantes. | Documentar y actualizar los procedimientos de: a) Información y atención a la ciudadanía; b) Gestión del sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS); b) Radicación y correspondencia. |
|  | Trámites en línea | Señalización de las sedes. |

**4. Estrategia de Gobierno en Línea | Gobierno Digital**

* El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural no cuenta con una Estrategia de Gobierno en Línea que atienda los lineamientos establecidos en el Decreto 1078 de 2015, e incorpore las tres herramientas transversales a la Estrategia: Gobierno en Línea de excelencia, Mapa de Ruta y Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.
* El IDPC cumple tan sólo con el 35% del total de los sub-criterios definidos para la Estrategia GEL; los déficits más altos se presentan en las acciones de Gobierno Abierto (24%) y de Seguridad y Privacidad de la Información (25%).
* El componente de TIC para Servicios cumple con el 53% de los criterios. Es el mejor calificado para el IDPC y comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, que respondan a las necesidades de los usuarios en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
* En cuanto a TIC para la gestión, el porcentaje de cumplimiento es del 38% de las variables que comprenden la planeación y gestión tecnológica, la mejora de los procesos internos y el intercambio de información.
* Los compromisos de todos en el IDPC al implementar la Estrategia de Gobierno en Línea en el marco de esta Estrategia integral 2017-2019, son: 1) Lograr el cumplimiento del 100% del componente de Gobierno en Línea y TIC para Servicios; y 2) avanzar en las acciones establecidas para mejorar el porcentaje de cumplimiento de TIC para Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información, pasando de un nivel bajo, a un nivel medio-alto.

Detalle del estado de elementos claves:

| **CATEGO-RÍA** | **EL IDPC CUENTA CON:** | **NO SE CUENTA CON:** | **¿SE DEBE COMPLETAR?** |
| --- | --- | --- | --- |
| Gobierno en Línea | 24% de cumplimiento de las variables de Gobierno en Línea. | Información actualizada en página web conforme a los lineamientos de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública. | Publicar los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismos en la página web. |
| Gobierno en Línea | 45% cumplimiento en materia de Transparencia. | El IDPC no cuenta con un conjunto de datos abiertos estratégicos identificados y por consiguiente no ha desarrollado aplicaciones para su uso, no existen publicaciones que hagan uso de datos abiertos, no existe un área o dependencia responsable de gestionarlo y no se realiza monitoreo. | Identificar y publicar datos en formato abierto priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. |
| Colabora-ción |  | Ejercicios de innovación abierta para la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos, y grupos de interés. |  |
| Participa-ción | El IDPC cumple con el 100% de los sub-criterios del logro de participación de Gobierno en Línea, para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de los procesos de rendición de cuentas y la promoción del control social. | Registro de los ciudadanos que participan en la formulación de planes, programas y proyectos de la entidad, ni de cuantos lo hicieron a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones o internet.  Capacidad organizacional para implementar el plan de participación en línea. | Publicar los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. |
| Trámites y servicios en línea | El IDPC cumple con el 53% de los sub-criterios del logro de TIC para Servicios de la Estrategia de Gobierno en Línea. | Caracterización de usuarios ciudadanos y grupos de interés. |  |
| Trámites y servicios en línea |  | Registro de los ciudadanos que realizaron trámites y accedieron a servicios en la entidad.  Registro de ciudadanos que realizaron trámites y servicios presencialmente.  Número de empresas que realizaron trámites y servicios presencial o virtualmente. |  |
| Trámites y servicios en línea |  | Accesibilidad y usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos para que toda la población pueda acceder a ellos. | Habilitar un canal de atención para contacto a través de tecnologías móviles. |
|  |  |  | Formularios descargables, diligenciables y transaccionales. |
|  |  |  | Notificaciones, Certificaciones y Constancias en Línea |
|  |  | Ventanilla Única | Trámites y Servicios en Línea |
| TIC para Gestión | Cumple con el 38% de los logros de TIC para Gestión de la Estrategia Gel. | Diagnóstico del entorno sectorial e institucional que incluya la arquitectura organizacional y análisis del desempeño estratégico. |  |
| TIC para Gestión | Plan Estratégico de TI. |  | Plan Estratégico de TI, socializarlo e implementarlo. |
| Seguridad y Privacidad de la Informa-ción | El IDPC cumple con el 25% de los logros para definir el marco de seguridad y privacidad de la información y de sistemas de información |  | Socializar e implementar la Política de Seguridad y Privacidad de la Información. |
| Informa-ción |  | Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información. |  |

**5. Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.**

* El IDPC cuenta con un procedimiento de participación ciudadana que no contempla algunos de los elementos incluidos en la Ley Estatutaria de Participación.
* Los mecanismos de participación no se encuentran identificados y no existe una caracterización de la ciudadanía que interviene en estos escenarios.   
  Por otro lado, los funcionarios y contratistas son muchas veces ajenos a los programas y proyectos que desarrolla el Instituto, y no participan activamente en estos escenarios.
* El IDPC no cuenta con canales de difusión adecuados a las necesidades de cada grupo de interés, de tal forma que estos puedan conocer de manera fácil, dinámica, interactiva y oportuna los espacios y mecanismos del Instituto para garantizar la participación activa.
* El Instituto carece de ejercicios de innovación abierta que promuevan la participación ciudadana, y permitan que sus grupos de valor participen en la formulación de los planes, proyectos o programas.
* El IDPC incorpora a las veedurías ciudadanas y a grupos de ciudadanos como aliados para hacer control social y evaluar su gestión; sin embargo, los resultados de las consultas no son utilizadas por parte de la entidad en el proceso de planeación, evaluación y mejora del desempeño de la entidad.
* El compromiso de todos en el IDPC al implementar la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación es pasar de un nivel medio de cumplimiento de los requisitos del Componente de Participación del PAAC a un nivel alto en las vigencias 2018 y 2019.

Detalle del estado de elementos claves:

| **EL IDPC CUENTA CON:** | | **NO SE CUENTA CON:** | | **SE DEBE COMPLETAR:** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Procedimiento de participación ciudadana. | | Modelo de participación ciudadana y gestión social. | | Procedimiento de participación ciudadana. | |
|  | | Plan institucional de participación ciudadana. | |  | |
|  | | Caracterización de actores. | |  | |
|  | | Bases de datos de actores y grupos de interés. | |  | |
|  | | Sistematización de la información relativa a los múltiples eventos de participación ciudadana que realiza el IDPC. | |  | |

**6. Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía**

* El proceso de petición y rendición de cuentas se realiza de manera periódica cada año liderado por la Subdirección General.
* Anualmente el IDPC realiza una jornada de rendición de cuentas interna, una sectorial y una audiencia pública con la ciudadanía.
* El componente de Rendición de Cuentas tiene una calificación de 15 sobre 15 en las variables evaluadas por la Veeduría Distrital. Significa que alcanza niveles satisfactorios en la definición de acciones para garantizar el diálogo, la retroalimentación y los incentivos que promuevan escenarios permanentes de rendición de cuentas.
* El IDPC utiliza herramientas TIC para realizar la convocatoria en los escenarios de rendición de cuentas; tales como: redes sociales y página web; sin embargo, estas herramientas deben servir como medio de comunicación permanente con la ciudadanía que ejerce control social.
* El compromiso de todos en el IDPC al implementar la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación es mantener el nivel **alto** de cumplimiento de los requisitos del Componente de Rendición de Cuentas del PAAC durante las vigencias 2018 y 2019, y garantizar que sea un proceso permanente y sostenible, independientemente de la Administración de turno.

Detalle del estado de elementos claves:

| **EL IDPC CUENTA CON:** | | **NO SE CUENTA CON:** | | **SE DEBE COMPLETAR:** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Procedimiento de rendición de cuentas | | Estrategia de rendición permanente de cuentas | | Procedimiento de rendición de cuentas \* interno y \* externo | |
|  | | Caracterización de actores. | |  | |
|  | | Bases de datos de actores y grupos de interés. | |  | |
|  | | Sistematización de la información relativa a los ejercicios de rendición de cuentas que realiza anualmente el IDPC. | |  | |

**7. OTROS INDICADORES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN.**

* Resultados evaluación de implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión - SISIG 2017: 64% de avance.
* Resultados Índice Distrital de Desarrollo Institucional – IDDI- 2015: 51.18%.
* Resultados Evaluación 2016 del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA (Visitas técnicas Secretaría Distrital de Ambiente): 75% de cumplimiento.
* Resultados evaluación de implementación – INTEGRA- 2010: 41% de avance.

## IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo y la evaluación general de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 es de responsabilidad del Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía; para lo cual se diseñará una metodología y los instrumentos correspondientes.

* El seguimiento al avance de las actividades y al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas se realizará semestralmente, dentro de los 45 días siguientes a la finalización del semestre correspondiente.
* Se realizarán dos evaluaciones parciales, con corte a 31 de diciembre de las vigencias 2017 y 2018; y una evaluación final, acumulada, con corte al 31 de agosto de 2019.

Por su parte, el seguimiento a la ejecución, el control del cumplimiento y la evaluación de cada uno de los Planes y Programas que hacen parte integral de la Estrategia es de responsabilidad de los involucrados en su ejecución y de aquellos definidos en las normas que sustentan su formulación e implementación.

* La periodicidad de estas acciones está determinada por la normatividad vigente o por la dinámica particular de su ejecución.
* El Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía brindará apoyo a estos procesos y, si se requiere, acompañará el diseño de las metodologías e instrumentos de monitoreo y evaluación respectivos.

El detalle de estos procesos de seguimiento, control y evaluación se incluye en cada uno de los planes de acción y cronogramas de ejecución descritos en el numeral XI.

## X. SOSTENIBILIDAD

Con el propósito de garantizar la sostenibilidad de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación se desarrollarán las siguientes acciones:

* Proceso interno permanente de información y socialización de las etapas de formulación, implementación, monitoreo y evaluación, que den cuenta de los avances en la implementación de la Estrategia.
* Publicidad y divulgación de logros obtenidos con la implementación de la Estrategia y realización de actividades que permitan la apropiación de dichos resultados por parte de los servidores y contratistas del IDPC, así como de la ciudadanía y los grupos de interés del Instituto.
* Proceso de revisión y retroalimentación de la Estrategia, con base en los resultados de las evaluaciones parciales; y con base en la evaluación final, elaboración y entrega de propuesta con recomendaciones y estructura de la Estrategia para la siguiente Administración.

## XI. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ESTRATEGIA, PLANES DE ACCIÓN, CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES

La Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 se desarrolla en el marco de tres ámbitos estratégicos, relacionados entre sí y que cuentan con elementos compartidos de impacto multidireccional:

* Transparencia y Medidas de Lucha Contra la Corrupción
* Atención a la Ciudadanía
* Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (Participación Democrática)

Estas dimensiones incorporan seis líneas estratégicas que, a su vez, contemplan áreas de interconexión en las que sus elementos se relacionan de manera sistémica, generando con ello un movimiento integral, coherente y sincronizado que sustenta el proceso de mejora continua y optimización de la gestión general del Instituto.

Esta dinámica contribuye, además, al fortalecimiento y democratización de las instancias y procesos para la toma de decisiones que fomentan la valoración, cuidado y disfrute del patrimonio cultural de Bogotá, y que generan un impacto en el bienestar y la calidad de vida de todos sus residentes.

## **A. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

|  |  |
| --- | --- |
| ÁMBITO ESTRATÉGICO: | TRANSPARENCIA Y MEDIDAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN |
| NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | **ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** |
| PROCESO INSTITUCIONAL EN EL CUAL SE ENMARCA LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |
| ÁREAS QUE LIDERAN Y COORDINAN LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | **SUBDIRECCIÓN GENERAL**: PLANEACIÓN; SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.  **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA -** TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| ÁREAS CORRESPONSABLES: | **SUBDIRECCIÓN GENERAL**: PARTICIPACIÓN; PEMP; RENDICIÓN DE CUENTAS.  **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**: TALENTO HUMANO; SISTEMAS; LÍDER GEL.  **SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN**: PARTICIPACIÓN CIUDADANA; MUSEO Y PROGRAMAS PEDAGÓGICOS Y CULTURALES; COMUNICACIONES.  **SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN**: TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS; PROGRAMAS ENLUCIMIENTO DE FACHADAS Y ADOPTA UN MONUMENTO.  **CONTROL INTERNO**  **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**  **ASESORIA JURÍDICA** |

## I. OBJETIVO GENERAL

De acuerdo con la Circular N°003 de 2017, emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, además de ser un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, constituye la estrategia a través de la cual se busca blindar a las entidades y a los organismos de la administración distrital frente a posibles actuaciones o hechos de corrupción…”.

En este contexto, el objetivo general de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017-2019 del IDPC es garantizar escenarios transparentes e invulnerables a la corrupción en torno a la gestión para la preservación y sostenibilidad del patrimonio cultural de los bogotanos, que permitan establecer relaciones abiertas con la ciudadanía y recuperar la confianza en el Gobierno Distrital.

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles.
2. Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los bienes y servicios que ofrece el IDPC.
3. Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión del IDPC.
4. Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad.
5. Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia el IDPC en desarrollo de su misión.
6. Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción en torno a la promoción, protección y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad.

## III. NORMATIVIDAD APLICADA

Las normas que rigen el diseño, la implementación y el control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son:

* Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
* Decreto 2641 de 2012 – Estrategia para la construcción del PAAC
* Decreto 1081 de 2015 - Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República (en particular los Títulos 1 y 4)
* Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI”

Documentos complementarios:

* Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (v2), Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, 2015
* Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República
* Guía Práctica para la Elaboración de Mapas de Riesgos y Planes Anticorrupción, Transparencia por Colombia, 2014
* Guía para la Administración del Riesgo (v3), Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017
* Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación (actualización 2017), Colombia Compra Eficiente.

## IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES

La Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano comprende el conjunto de acciones encaminadas a fortalecer la formulación, ejecución y seguimiento de medidas contra la corrupción y de control del riesgo, así como acciones para el fortalecimiento del autocontrol, la cultura de la legalidad, la cultura ciudadana, la corresponsabilidad y el control social como parte del proceso permanente de petición de cuentas.

La Estrategia se desarrolla en seis componentes, así:

* Gestión del Riesgo - Mapa de Riesgos de Corrupción;
* Racionalización de Trámites;
* Rendición de Cuentas; Atención al Ciudadano;
* Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública; y
* Medidas Adicionales de Lucha contra la Corrupción;

Para los cuales se definieron las líneas de acción y actividades que se describen a continuación.

ACCIÓN PRIORITARIA:

A 31 de diciembre de 2017, implementar las recomendaciones propuestas en el diagnóstico realizado, para dar cumplimiento a la ley. (Ver Diagnóstico Implementación PAAC, IDPC, mayo 2017, AC).

1. **Elaborar, socializar, ejecutar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de cada vigencia.**

0.0.1. Actividad prioritaria:

Elaborar el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, socializarlo y publicarlo en la página web del IDPC, de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea y de Alta Consejería de las TIC´s.

* Documento elaborado

0.0.2. Actividad prioritaria:

Revisar, ajustar y complementar el plan de acción 2017, publicado por el IDPC el 31 de enero de 2017.

0.0.3. Actividad prioritaria:

Socializar al interior del IDPC el documento del PAAC y la versión actualizada del plan de acción.

0.0.4. Actividad prioritaria:

Elaborar los informes de avance cuatrimestrales, de acuerdo con lo establecido en la Ley.

* Informe de avance enero-abril 2017 elaborado

0.0.5. Actividad prioritaria:

Publicar los Informes de seguimiento y evaluación.

* Informe de avance enero-abril 2017 publicado

0.0.6. Actividad prioritaria:

Evaluar la Estrategia de la vigencia actual y estructurar la propuesta para la vigencia 2018.

COMPONENTE 1:

GESTIÓN DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Consolidación de la política y actualización de los instrumentos para la gestión de los riesgos de corrupción.**

1.1.1. Actividad:

Diseñar una Metodología participativa para la identificación de los riesgos de corrupción y la formulación del Plan de Manejo y Control de los riesgos de corrupción, tomando como base los lineamientos establecidos por la Secretaría de la Transparencia (enfoque institucional) y la Corporación Transparencia por Colombia (la cual incorpora el punto de vista de la ciudadanía).

1.1.2. Actividad:

Actualizar la política, los procesos, procedimientos e instructivos asociados a la gestión de los riesgos de corrupción, tomando como base las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de Colombia Compra Eficiente (en materia de contratación) y del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAPF, que buscan que la Administración del Riesgo sea integral para la entidad (articulación con la Administración del Riesgo institucional).

1.1.3. Actividad:

* Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2018.
* Publicarlo para consulta ciudadana e incorporar las recomendaciones recibidas.
* Socializarlo al interior del IDPC.
* Publicarlo en la página web de la Entidad.

1.1.4. Actividad:

Construir indicadores de monitoreo y seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

1.1.5. Actividad:

Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, de manera coordinada con los líderes de los procesos en los cuales fueron identificados riesgos de corrupción, el área de Planeación y la Oficina de Control Interno quien es la encargada de evaluar la efectividad de los controles y determinar si se han materializado o no este tipo de riesgos.

1.1.6. Actividad:

Evaluar los resultados y actualizar el Mapa de Riesgos si se requiere.

COMPONENTE 2:

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Componente articulado con el Modelo de Atención a la Ciudadanía y al primer componente de la Estrategia GEL

LÍNEAS DE ACCIÓN:

1. **Acción prioritaria:**

2.0.1. Elaborar el documento de la Estrategia de Racionalización de Trámites del IDPC, socializarla, incluirla en el SUIT, y publicarla en la página web del IDPC.

* 1. **Normatividad**

2.1.1. Actividad:

Verificar la vigencia normativa de los trámites y hacer los ajustes correspondientes.

* Actividad en proceso

2.1.2. Actividad:

Hacer seguimiento y evaluación a las acciones de racionalización de trámites por normatividad.

* 1. **Administrativa**

2.2.2. Actividad:

Verificar los procesos y procedimientos de los trámites y hacer los ajustes correspondientes.

2.2.3. Actividad:

Hacer seguimiento a las acciones de racionalización de trámites de tipo administrativo.

* 1. **Tecnológica**

2.3.1. Actividad:

Identificar las acciones que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar la eficiencia de los procesos y procedimientos que soportan los trámites.

* Actividad en proceso

2.3.2. Actividad:

Hacer seguimiento a las acciones de racionalización de trámites de tipo tecnológico.

* 1. **Interoperabilidad**

2.4.1. Actividad:

Facilitar el acceso a la información por parte de otras entidades que solicitan información del IDPC para adelantar sus trámites.

2.4.2. Actividad:

Hacer seguimiento a las acciones de interoperabilidad que se realicen.

* 1. **Evaluación de la Estrategia de racionalización de trámites**

2.5.1. Actividad:

Evaluar los resultados y actualizar la estrategia si se requiere.

COMPONENTE 3:

RENDICIÓN DE CUENTAS

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Ejecución del Plan de Acción Anual para la implementación de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.**

Esta Línea de acción se desarrolla con la Línea de Acción 1.8, Componente 1 de la Estrategia de Rendición permanente de Cuentas a la Ciudadanía.

* 1. **Ejecución del Plan Anual de Participación Ciudadana.**

Esta Línea de acción se desarrolla con la Línea 6.3. del Plan anual Institucional de Participación Ciudadana, del Modelo de Participación Ciudadana y Control Social del IDPC.

COMPONENTE 4:

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este Componente se desarrolla con la Línea de Acción 1.4., Componente 1 del Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Ejecución del Plan Anual de Atención a la Ciudadanía del IDPC.**

COMPONENTE 5:

LEY DE TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Este Componente se desarrolla con la Línea de acción 1.3. del Componente 1 del Plan para la implementación de la Ley de Transparencia.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Desarrollo del Plan de Acción para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.**

COMPONENTE 6:

MEDIDAS ADICIONALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Fortalecimiento del Sistema de Control Interno del IDPC.**

6.1.1. Actividad:

Realizar acciones de fortalecimiento de los componentes del Sistema de Control Interno del IDPC.

* 1. **Programa de Ética, Cultura de la Legalidad, Cultura Ciudadana y Valoración del Patrimonio Cultural.**

Esta Línea de acción está articulada con el Componente 5 del Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.

6.2.1. Actividad:

Adelantar un proceso de construcción colectiva del Código de Ética del IDPC (incluye Proclama).

* Documento elaborado

6.2.2. Actividad:

Diseñar los contenidos de actividades de sensibilización en cultura ciudadana, autocontrol, cultura de la legalidad y valoración del patrimonio cultural (en tanto bien común).

Articular este programa al proyecto de formulación de la Política Pública Distrital de Cultura Ciudadana, liderado por la Dirección de Cultura Ciudadana de la Secretaría de Cultura.

6.2.3. Actividad:

Diseñar, adoptar y divulgar un Código de Ética del Patrimonio, bajo los lineamientos de la UNESCO.

6.2.4. Actividad:

Diseñar los instrumentos para la prevención, publicidad y denuncia de conflictos de intereses.

* Actividad en proceso

6.2.5. Actividad:

Estructurar, con base en los numerales anteriores, el Programa de Ética del IDPC.  
Adoptarlo, socializarlo, ejecutarlo y realizar una evaluación anual.

## V. INDICADORES DE RESULTADO

1. **Indicador Objetivo general:**

Incrementar anualmente 15 puntos porcentuales en el cumplimiento de los criterios establecidos para la implementación de la Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía y su respectivo plan de acción anual –PAAC-.

* Meta a 31 de diciembre de 2018: Cumplimiento del 80%.
* Meta a 31 de diciembre de 2019: Cumplimiento entre el 95% y 100%.

1. **Indicadores Objetivos específicos:**

| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **COMPONENTES ESTRATEGIA** | **PRODUCTO ESPERADO / INDICADOR** |
| --- | --- | --- |
| 1. Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles. | GESTIÓN DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | * Mapa de Riesgos de Corrupción elaborado mediante proceso participativo. * Número de riesgos de corrupción materializado durante la vigencia en curso | rango: 0. * Número de denuncias por actos de corrupción trasladadas a la Fiscalía General de la Nación durante la vigencia en curso | rango: 0. |
| 2. Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los bienes y servicios que ofrece el IDPC. | RACIONALIZA-CIÓN DE TRÁMITES | * Estrategia de racionalización de trámites diseñada y ejecutada: * Documento Estrategia; * Número de Trámites revisados y ajustados. |
| 3. Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión del IDPC. | RENDICIÓN DE CUENTAS | * 100% de las actividades del Plan Anual de Rendición de Cuentas ejecutadas y evaluadas. |
| 4. Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad. | ATENCIÓN AL CIUDADANO | * Modelo de Atención a la Ciudadanía diseñado e implementado: * Documento Modelo; * Informe de evaluación anual. * Oportunidad: Reducir al mínimo el número de solicitudes y requerimientos ciudadanos atendidas por fuera de los términos de ley | rango: < 5%. * Número de elementos / condiciones para garantizar la accesibilidad incluidos / aplicados en la infraestructura física y digital del IDPC. |
| 5. Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia el IDPC en desarrollo de su misión. | LEY DE TRANSPAREN-CIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | * Incrementar anualmente 25 puntos porcentuales en el avance en la implementación de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. |
| 6. Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción en torno a la promoción, protección y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad. | MEDIDAS ADICIONALES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN | * Programa de Ética diseñado y ejecutado: * Documento del Programa; * 100% de las actividades ejecutadas; * Informe de evaluación y recomendaciones. * Número de funcionarios y contratistas sensibilizados | rango: > 80%. |

## VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES

En la Matriz de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 del IDPC (documento en Excel, anexo) se incluye el Cronograma de ejecución y los responsables –Coordinadores y demás involucrados- de adelantar las actividades definidas para la implementación de cada uno de los seis Instrumentos de gestión.

## VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Para cada una de las herramientas de gestión se tiene programada una acción de cierre de ciclo anual, la cual incluye la evaluación de su implementación durante la vigencia, la elaboración de un Informe con recomendaciones y la definición de la estructura o del plan de acción para la siguiente vigencia.

Así mismo, contempla la divulgación y socialización de resultados, tanto a nivel interno como con la ciudadanía y los grupos de interés del IDPC, y la generación de espacios de diálogo para la retroalimentación y ajuste de las propuestas presentadas, para garantizar la sostenibilidad de la Estrategia.

## **B. PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

|  |  |
| --- | --- |
| ÁMBITO ESTRATÉGICO: | TRANSPARENCIA Y MEDIDAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN |
| NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | **PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** |
| PROCESO INSTITUCIONAL EN EL CUAL SE ENMARCA LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |
| ÁREAS QUE LIDERAN Y COORDINAN LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA** – TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  **SUBDIRECCIÓN GENERAL** – GESTIÓN DOCUMENTAL |
| ÁREAS CORRESPONSABLES: | **SUBDIRECCIÓN GENERAL**: PLANEACIÓN; PARTICIPACIÓN; PEMP; RENDICIÓN DE CUENTAS; SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.  **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**: TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO; TALENTO HUMANO.  **SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN**: COMUNICACIONES.  **SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN**: TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.  **ASESORIA JURÍDICA** |

## I. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública 2017-2019 es establecer y consolidar las buenas prácticas de una mejor gestión del IDPC, con la garantía plena del derecho de acceso a la información en torno a la promoción, protección y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad.

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar el derecho de acceso a la información pública en torno a la promoción, protección y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad.
2. Consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce y tiene en su custodia el IDPC en desarrollo de su misión.
3. Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción en torno a la promoción, protección y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad.

## III. NORMATIVIDAD APLICADA

* Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública
* Decreto Reglamentario 103 de 2015 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882#0) de 2014
* Decreto 1081 de 2015 - Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República (en particular los Títulos 1 y 4)
* Resolución 3564 de 2015 del Ministerio Tecnologías de la Información - Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
* Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Documentos complementarios:

* Guía de instrumentos de gestión de información pública, Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Presidencia de la República.
* Guía para responder a solicitudes de información pública, Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Presidencia de la República.
* ABC para la implementación de un programa de gestión documental, Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Presidencia de la República.
* Guía *Cómo implementar estándares de transparencia y acceso a la información en entidades territoriales*, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, 2016.
* Documento *ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública*, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, 2015.
* Documento *Transparencia Activa ABC de la divulgación de información pública*, Procuraduría General de la Nación, 2015.
* Declaración conjunta por la Transparencia y la Integridad, Procuraduría General de la Nación - Alcaldía Mayor de Bogotá, 22 de junio de 2017.

## IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES

Para lograr los objetivos enunciados, el Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública se estructura a partir de los siguientes componentes:

* Transparencia Activa;
* Fortalecimiento Institucional;
* Articulación Intra e Interinstitucional;

Para los cuales se definieron las líneas de acción y actividades que se describen a continuación.

ACCIÓN PRIORITARIA:

1. **Implementar las recomendaciones propuestas en el Diagnóstico realizado, a más tardar el 31 de diciembre de 2017.**

(Ver Diagnóstico Implementación PAAC, IDPC, mayo 2017, AC).

* Documento elaborado
* Actividad en proceso

COMPONENTE 1:

TRANSPARENCIA ACTIVA

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Mecanismos de divulgación de la información: disposición de la información que produce el IDPC en desarrollo de su misión, con atributos de calidad, oportunidad, claridad y usabilidad.**

Línea articulada con las Políticas de Divulgación y Comité de publicaciones/comunicaciones del IDPC.

1.1.1. Actividad:

Conformar el Equipo de Transparencia del IDPC, con roles y responsabilidades claramente definidas y acotadas.

1.1.2. Actividad:

Definir lineamientos internos para la divulgación de la información pública, en coordinación con los responsables del proceso de Comunicaciones del IDPC.

1.1.3. Actividad:

Definir una línea editorial para la página web y para la Intranet, y realizar la revisión y corrección formal y de contenidos, y la mejora de las dos plataformas (ver Documento de revisión general de la página web, mayo 2017, CN).

1.1.4. Actividad:

Diseñar y poner en marcha un Proyecto Piloto de accesibilidad de la información pública para personas sordas y ciegas en el Sector Cultura, con el acompañamiento del INSOR y del INCI.

Esta actividad se desarrolla en el Componente 6 del Modelo de Atención a la Ciudadanía.

* 1. **Mecanismos de divulgación de la información: disposición de la información que produce el IDPC en desarrollo de su misión, con atributos de calidad, oportunidad, claridad y usabilidad.**

1.2.1. Actividad:

Elaborar: a) una Matriz del Esquema de Publicación de la Información; b) el Índice de Información Clasificada y Reservada; y c) el Registro de Activos de Información Pública.

1.2.2. Actividad:

Realizar 1 autodiagnóstico al año, utilizando la herramienta creada por el Ministerio Público, y 2 seguimientos semestrales. Elaborar y presentar los informes correspondientes, con recomendaciones para presentar al Comité Directivo.

* Primer Autodiagnóstico con corte a junio de 2017, realizado
  1. **Plan de acción y cronograma de ejecución 2017 para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, con base en el autodiagnóstico realizado.**

Esta Línea está articulada y desarrolla el Componente 5 de la Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía.

1.3.1. Actividad:

Elaborar el plan de acción y cronograma de ejecución para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, en articulación con las acciones requeridas para la aplicación del Índice de Transparencia de Bogotá.

* Actividad en proceso

1.3.2. Actividad:

Ejecutar y hacer seguimiento al plan de acción propuesto.

* Actividad en proceso

1.3.3. Actividad:

Evaluar el plan de acción para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, en articulación con las acciones realizadas en el marco de la aplicación del Índice de Transparencia de Bogotá. Los resultados de esta evaluación constituyen la información base para la realización del segundo autodiagnóstico.

COMPONENTE 2:

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Reglas de juego claras y a la vista de todos: Condiciones institucionales necesarias y suficientes para la garantía del derecho de acceso a la información pública.**

Línea articulada con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2.1.1. Actividad:

Diseñar un Programa de Ética, que incluya:

a) la elaboración/actualización de Código de Ética del IDPC, en articulación con el Código de Integridad y Pacto por la Transparencia impulsado por la Alcaldía de Bogotá; y

b) la elaboración/actualización de un Código de Buen Gobierno, con el acompañamiento de la Secretaría General y la Veeduría Distrital.

Esta actividad se desarrolla en la Línea de Acción 6.2. del Componente 6. Medidas adicionales de lucha contra la corrupción.

* Actividad en proceso

2.1.2. Actividad:

Diseñar un Plan de Acción para el fortalecimiento de la Gestión del Talento Humano, con especial énfasis en el Plan de Capacitación, con la asesoría y acompañamiento del Servicio Civil Distrital.

2.1.3. Actividad:

Actualizar el Mapa de Procesos y consolidar la documentación de los procesos y procedimientos del IDPC, para su publicación en la página web y en la Intranet.

2.1.4. Actividad:

Diseñar y aplicar un procedimiento para la elaboración, salvaguardia y publicación (en los casos en los que se requiera) de los actos administrativos de interés general del IDPC (Resoluciones y Circulares).

2.1.5. Actividad:

Diseñar y ejecutar un Plan de Acción para el fortalecimiento del Proceso de Gestión Contractual.

* 1. **Actualización y consolidación del Sistema de Gestión Documental ORFEO.**

2.2.1. Actividad:

Parametrizar e implementar a partir del 1 de enero de 2018 la versión 2 (completa) de ORFEO, de tal manera que pase de ser un "sello electrónico" a una herramienta de seguimiento de las comunicaciones oficiales, desde su recibo (entrada) hasta su producción (salida) y viceversa, que garantice la trazabilidad del proceso de gestión documental y facilite la gestión de archivos digitales.

1. Elaborar un plan de trabajo detallado del último trimestre del año 2017 para preparar la entrada en funcionamiento de la versión 2 de ORFEO y presentarlo para su aprobación ante el Comité Directivo.

* Actividad en proceso

2.2.2. Actividad:

Aplicar la Tabla de Retención Documental – TRD- del Instituto y articularla con el Sistema ORFEO para estructurar los archivos digitales del IDPC.

2.2.3. Actividad:

Fortalecer la infraestructura tecnológica que soporta al sistema ORFEO, para garantizar la seguridad de la información, el proceso de digitalización de toda la documentación de los procesos de radicación de entrada y salida de comunicaciones oficiales externas e internas, y los procesos de seguimiento a la gestión que se realizan con esta herramienta, en particular atención a PQRs, los Trámites y Procedimientos Administrativos, y las Peticiones entre Autoridades.

2.2.4. Actividad:

Elaborar y ejecutar un programa de capacitación en puesto de trabajo que permita optimizar la utilización del ORFEO por parte de funcionarios y contratistas del IDPC.

* 1. **Fortalecimiento del proceso de atención de PQRS (Transparencia Pasiva)**

Línea articulada y desarrollada con el Modelo de Atención a la Ciudadanía y la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

COMPONENTE 3:

ARTICULACIÓN INTRA E INTERINSTITUCIONAL

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Articulación interna.**

Esta Línea de Acción articula a los seis Instrumentos estratégicos de Gestión.

3.1.1. Actividad:

3.1.1. Diseñar y poner en marcha una estrategia integral de transparencia, atención a la ciudadanía, participación ciudadana, control social y rendición de cuentas, que incluya los mecanismos necesarios para garantizar su sostenibilidad a mediano y largo plazo.

* Documento Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017-2019, versión Final\_OCT2017, elaborado.

1. Elaborar el mapa de articulaciones para la implementación de la estrategia, como anexo a la Estrategia integral en temas de transparencia, atención a la ciudadanía y participación ciudadana, control social y rendición de cuentas.

* Actividad en proceso

1. Elaborar Matriz con líderes coordinadores y responsables de ejecución de las actividades formuladas en la Estrategia, así como cronograma de ejecución, como anexo a la Estrategia integral en temas de transparencia, atención a la ciudadanía y participación ciudadana, control social y rendición de cuentas.

* Matriz en Excel de responsables y cronograma de ejecución de las actividades incluidas en la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017-2019, versión Final\_OCT2017, elaborada.

3.1.2. Actividad:

Alinear la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación 2017-2019 con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en concordancia con los lineamientos que dé la Dirección de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

3.1.3. Actividad:

Esta actividad está articulada con la Estrategia GEL.

Identificar trámites internos, elaborar procedimientos y adoptarlos formalmente.

3.1.4. Actividad:

Realizar el mapeo de instancias de decisión, asesoras, de seguimiento y de control del IDPC; articulación con instancias externas; racionalización.

* 1. **Articulación externa.**

3.2.1. Actividad:

Identificar temas, necesidades e intereses comunes para establecer mecanismos de colaboración horizontal entre entidades distritales y nacionales.

Actividad articulada al Modelo de Atención a la Ciudadanía.

3.2.2. Actividad:

Diseño y ejecución de un plan de actividades para garantizar la interoperabilidad del modelo de atención a la ciudadanía.

Esta actividad se desarrolla en la Estrategia GEL, articulada a su vez al Modelo de Atención a la Ciudadanía.

## V. INDICADORES DE RESULTADO

1. **Indicador Objetivo general:**

Incrementar anualmente 25 puntos porcentuales en el avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

* Meta a 31 de diciembre de 2018: Cumplimiento del 70%.
* Meta a 31 de diciembre de 2019: Cumplimiento entre el 95% y 100%.

1. **Indicadores Objetivos específicos:**

| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **COMPONENTES ESTRATEGIA** | **PRODUCTO ESPERADO / INDICADOR** |
| --- | --- | --- |
| 1. Garantizar el derecho de acceso a la información pública en torno a la promoción, protección y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad. | TRANSPAREN-CIA ACTIVA | * Entre 95% y 100% de la información de los contenidos mínimos publicada | corte a 31 de diciembre de 2018. |
| 2. Consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce y tiene en su custodia el IDPC en desarrollo de su misión. | FORTALECI-MIENTO INSTITUCIONAL | * El IDPC utiliza habitualmente como instrumentos de gestión de la información, los siguientes: * Tabla de Retención Documental; * Registro de Activos de Información; * Esquema de Publicación de la Información; * Índice de Información Clasificada y Reservada; * Programa de Gestión Documental (PGD). |
| 3. Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción en torno a la promoción, protección y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad. | ARTICULACIÓN INTRA E INTERINSTITU-CIONAL | * Estrategia integral de Transparencia, Atención a la ciudadanía y Participación 2017-2019 diseñada e implementada, de acuerdo con los cronogramas de ejecución de actividades establecidos. * Mapa de articulaciones internas para la implementación de la estrategia. * Matriz de seguimiento a la implementación de la Estrategia, que incluye líderes coordinadores y corresponsables de la ejecución de las actividades formuladas y cronograma de ejecución. |

## VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES

En la Matriz de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 del IDPC (documento en Excel, anexo) se incluye el Cronograma de ejecución y los responsables –Coordinadores y demás involucrados- de adelantar las actividades definidas para la implementación de cada uno de los seis Instrumentos de gestión.

## VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Para cada una de las herramientas de gestión se tiene programada una acción de cierre de ciclo anual, la cual incluye la evaluación de su implementación durante la vigencia, la elaboración de un Informe con recomendaciones y la definición de la estructura o del plan de acción para la siguiente vigencia.

Así mismo, contempla la divulgación y socialización de resultados, tanto a nivel interno como con la ciudadanía y los grupos de interés del IDPC, y la generación de espacios de diálogo para la retroalimentación y ajuste de las propuestas presentadas, para garantizar la sostenibilidad de la Estrategia.

## **C. MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

|  |  |
| --- | --- |
| ÁMBITO ESTRATÉGICO: | ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA |
| NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA |
| PROCESO INSTITUCIONAL EN EL CUAL SE ENMARCA LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** |
| ÁREA QUE LIDERA Y COORDINA LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA –** TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA |
| ÁREAS CORRESPONSABLES: | **SUBDIRECCIÓN GENERAL**: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.  **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**: TALENTO HUMANO; SISTEMAS.  **SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN**: TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS; PROGRAMAS ENLUCIMIENTO DE FACHADAS Y ADOPTA UN MONUMENTO.  **SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN**: SERVICIOS OFRECIDOS; MUSEO DE BOGOTÁ. |

## I. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del Modelo de Atención a la ciudadanía del IDPC es garantizar la calidad, oportunidad y efectividad en la atención de los requerimientos y en la prestación de los servicios del IDPC a la ciudadanía, atendiendo criterios diferenciales de accesibilidad, así como facilitar la interlocución efectiva entre la Administración y la ciudadanía para cumplir con las necesidades y expectativas que se generan desde la ciudadanía.

El Modelo prevé el fortalecimiento de las capacidades institucionales, técnicas, operativas y la optimización de los procesos y procedimientos, como condiciones básicas para promover el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a sus necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras, acorde con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2015).

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los bienes y servicios que ofrece el IDPC.
2. Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad.
3. Socializar e impulsar la apropiación de los objetivos de la Ley 19 de 2012 – Anti-trámites:
4. Establecer una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable.
5. Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública.
6. Generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes y eficaces.
7. Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública.

## III. NORMATIVIDAD APLICADA

A continuación, se relacionan las principales normas que sustentan el diseño del Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC:

* Documentos CONPES 3785 de 2015- Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (…).
* Decreto Distrital 197 de 2014 - Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
* Decreto Ley 019 de 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
* Ley 962 de 2005 - Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
* Decreto 4669 DE 2005 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [962](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004#0) de 2005.
* Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
* Decreto 1151 de 2008, Reglamentario de la Ley 962 de 2005 - Mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia.
* Decreto 2573 de 2014 - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley [1341](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913#0) de 2009 y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 1081 de 2015 - Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República (en particular los Títulos 1 y 4)
* Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
* Decreto 2641 de 2012 – Estrategia para la construcción del PAAC
* Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.
* Decreto Reglamentario 103 de 2015 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882#0) de 2014

Documentos complementarios:

* Modelo de Servicio al ciudadano, versión 2, DAPF – EVA, 2017.
* Guía metodológica de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, DNP.
* Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2015.
* Guía de Lenguaje ciudadano para la administración pública colombiana, DAPF, 2011.
* Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados, Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
* Guía para responder a solicitudes de información pública, Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Presidencia de la República.
* Guía metodológica para la evaluación de sistemas de servicio al ciudadano en las entidades del DC y del cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Veeduría Distrital, 2016.
* Manual de atención al ciudadano y grupos de Interés, Veeduría Distrital, 2015.

## IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES

Para lograr los objetivos enunciados, se formuló la siguiente ruta para el diseño y puesta en marcha del Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC, a partir de los siguientes componentes:

* Plataforma estratégica para la estructuración del Modelo de atención a la ciudadanía del IDPC.
* Fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.
* Actualización y mejora de procesos, procedimientos e instrumentos de atención.
* Definición de la Estrategia Anti-trámites
* Plan de mínimos de adecuación de la infraestructura física y tecnológica.
* Diseño y puesta en marcha de un programa piloto de inclusión en el IDPC y sector Cultura, Recreación y Deporte.

Para los cuales se definieron las líneas de acción y actividades que se describen a continuación.

ACCIÓN PRIORITARIA:

1. **Implementar las recomendaciones propuestas en el Diagnóstico realizado de los Componentes ii.-Racionalización de Trámites y iv.-Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a más tardar el 31 de diciembre de 2017.**

(Ver Diagnóstico Implementación PAAC, IDPC, mayo 2017, AC).

* Documento elaborado
* Actividad en proceso

COMPONENTE 1:

PLATAFORMA ESTRATÉGICA PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL IDPC.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Diseño, adopción y socialización del Modelo de atención a la ciudadanía del IDPC.**

Línea articulada con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Etapa I: Diseño

1.1.1. Actividad:

Estructurar la propuesta del Modelo de Atención a la Ciudadanía y elaborar el Manual Operativo correspondiente.

* Documento elaborado, versión 1

1.1.2. Actividad:

Definir los componentes del Modelo y e identificar las Instancias de decisión, asesoras, de seguimiento y de control.

* Actividad finalizada

1.1.3. Realizar la identificación de usuarios y grupos de interés; y establecer los roles e interacción entre el Instituto y los usuarios y grupos de interés identificados.

* Actividad en proceso

1.1.4. Establecer los atributos y condiciones del servicio a la ciudadanía; y las modalidades y canales de Atención.

* Actividad finalizada

1.1.5. Definir procesos, procedimientos e Instructivos para implementar el Modelo de Atención a la Ciudadanía.

* Actividad en proceso

Etapa II: Consulta ciudadana y adopción

1.1.6. Presentar la versión 1 del Modelo de Atención al Comité Directivo, para su publicación en página web para Consulta a la Ciudadanía.

1.1.7. Adelantar los procesos de consulta ciudadana y consulta interna del Modelo de Atención.

1.1.8. Complementar el Modelo con la inclusión de las observaciones presentadas por la ciudadanía y los servidores del IDPC; y presentar la versión revisada del Modelo de Atención al Comité para su aprobación y adopción.

Etapa III: Socialización interna

1.1.9. Socializar la versión final del Modelo adoptado e realizar las acciones pertinentes para su implementación.

* 1. **Fortalecimiento de la ciudadanía para acceder a los bienes y servicios del IDPC.**

1.2.1. Actividad:

Actividad articulada con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Modelo de Participación y la Estrategia permanente de Rendición de Cuentas.

Realizar la Caracterización de usuarios y grupos de interés del Instituto, así como de visitantes del Museo de Bogotá.

1.2.2. Actividad:

Actualizar y mejorar el proceso de evaluación de la satisfacción de la atención a la ciudadanía: actualizar los formatos de encuestas y realizar entrevistas aleatorias a ciudadanos atendidos los días martes.

* Actividad en proceso

1.2.3. Actividad:

Elaborar instructivos en lenguaje ciudadano que contengan información pertinente y útil para la gestión de los servicios y trámites que se adelantan en la entidad.

1.2.4. Actividad:

Realizar una campaña de sensibilización y socialización de la figura del Defensor del Ciudadano, para facilitar la gestión de los requerimientos que presta la ciudadanía.

* 1. **Articulación intra e interinstitucional.**

1.3.1. Actividad:

Revisar y actualizar la caracterización del proceso de atención a la ciudadanía.

* Actividad finalizada

1.3.2. Actividad:

Presentar una propuesta para que el proceso de atención a la ciudadanía y correspondencia tenga el carácter de proceso estratégico y transversal para el Instituto; y elaborar mapa de articulación institucional.

* Actividad en proceso

1.3.3. Actividad:

Coordinar con entidades líderes de la Política Distrital de Atención al Ciudadano la mejora del servicio de atención a la ciudadanía del IDPC.

* Actividad en proceso

1.3.4. Actividad:

Actividad articulada con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Estrategia de Gobierno en Línea.

Coordinar con las entidades distritales y nacionales las acciones pertinentes que garanticen la interoperabilidad de los servicios.

* 1. **Elaboración de plan de acción anual (a partir de la vigencia 2018) de atención a la ciudadanía, en el marco del modelo adoptado. (PAAC)**

Esta línea de acción está articulada y desarrollo el componente de Atención a la Ciudadanía de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.4.1. Actividad:

Elaborar el Plan de Acción Anual de Atención a la Ciudadanía.

1.4.2. Actividad:

Ejecutar y hacer seguimiento al Plan de Acción Anual de Atención a la Ciudadanía.

1.4.3. Actividad:

Evaluar el Plan de Acción Anual de Atención a la Ciudadanía, y preparar propuesta de la vigencia siguiente.

* 1. **Evaluación de la implementación del modelo de atención al ciudadano del IDPC.**

1.5.1. Actividad:

Evaluar el avance en la implementación del Modelo de Atención; Identificar las fortalezas y debilidades; presentar recomendaciones para optimizar el Modelo. (Esta actividad se realizará a partir del último trimestre de 2018).

COMPONENTE 2:

FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Construcción colectiva de la promesa de valor del servicio (articulado al Código de Ética del IDPC).**

Línea articulada con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2.1.1. Actividad:

Realizar un taller para la construcción de la promesa de valor del servicio.

2.1.2. Actividad:

Realizar un acto de compromiso con la promesa de valor del servicio construida, que involucre a todo el IDPC.

2.1.3. Actividad:

Publicar en la página web y en la intranet el registro del acto y la promesa de valor del servicio.

* 1. **Formación y actualización de servidores públicos.**

Línea articulada con el Plan Institucional de Capacitación (PIC).

2.2.1. Actividad:

Llevar a cabo una campaña de sensibilización y formación de todo el personal vinculado a los procesos de atención a la ciudadanía. Esta campaña estará encaminada a fortalecer las competencias de los servidores en pro de garantizar un servicio continuo, oportuno, efectivo y cálido, contando con apoyo de Instituciones que lideran la inclusión de criterios diferenciales de accesibilidad.

2.2.2. Actividad:

Diseñar y poner en marcha un esquema de incentivos para los funcionarios que prestan el servicio de atención a la ciudadanía.

2.2.3. Actividad:

Revisar y ajustar en lo posible el esquema de contratación de las personas que brindan atención a la ciudadanía: i) contratación en cascada para que no se queden períodos de tiempo sin personal de atención; ii) capacitaciones en puesto de trabajo; iii) estabilidad para asegurar los beneficios de las capacitaciones.

2.2.4. Actividad:

Evaluar las actividades de formación y actualización ejecutadas; realizar recomendaciones y presentar propuesta para la vigencia siguiente.

COMPONENTE 3:

ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE ATENCIÓN

Este Componente está articulado con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), y los componentes de Atención a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites del PAAC.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Revisión, actualización y levantamiento de procesos y procedimientos de atención a la ciudadanía.**

3.1.1. Actividad:

Actualizar la caracterización del proceso de Atención a la Ciudadanía y Correspondencia; incluye: indicadores, riesgos y normograma del proceso.

* Actividad en proceso

3.1.2. Actividad:

Documentar y actualizar los procedimientos de:

a) Información y Atención a la Ciudadanía;

b) Gestión del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), incluyendo la gestión de usuarios.

c) Radicación y Correspondencia.

* Actividad en proceso
  1. **Levantamiento de procedimientos complementarios.**

3.2.1. Actividad:

Elaborar un proyecto de Resolución que define el trámite interno de los Derechos de Petición presentados antes el IDPC.

* Actividad finalizada

3.2.2. Actividad:

Elaborar y/o actualizar un procedimiento para la atención de solicitudes de alquiler, préstamo, fotografía de los bienes muebles e inmuebles administrados por el IDPC.

3.2.3. Actividad:

Revisar y actualizar otros trámites internos relacionados con la Atención a la Ciudadanía.

* 1. **Revisión, actualización y levantamiento de procesos y procedimientos misionales que generan servicios a la ciudadanía.**

3.3.1. Actividad:

Revisar, actualizar y levantar los procedimientos misionales de la Subdirección de Intervención en SIG, que son el soporte y generan un trámite u otro procedimiento administrativo.

* Actividad en proceso

3.3.2. Actividad:

Elaborar el inventario de Trámites y Procedimientos Administrativos del IDPC - Subdirección de Intervención, con el normograma respectivo.

* Actividad en proceso

3.3.3. Actividad:

Definir: i) Requisitos, ii) Paso a paso, iii) Tiempo, y iv) Formatos de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) de la Subdirección de Intervención.

3.3.4. Actividad:

Elaborar de proyectos de Resolución de Trámites y OPAs, y presentarlos al Comité SIG para su aprobación y adopción.

3.3.5. Actividad:

Revisar, actualizar y levantar los procedimientos misionales de la Subdirección de Divulgación en SIG, que son el soporte y generan un trámite u otro procedimiento administrativo.

* Actividad en proceso

3.3.6. Actividad:

Elaborar el inventario de Trámites y Procedimientos Administrativos del IDPC - Subdirección de Divulgación, con el normograma respectivo.

* Actividad en proceso

3.3.7. Actividad:

Definir: i) Requisitos, ii) Paso a paso, iii) Tiempo, y iv) Formatos de los Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) de la Subdirección de Divulgación.

3.3.8. Actividad:

Elaborar de proyectos de Resolución de Trámites y OPAs, y presentarlos al Comité SIG para su aprobación y adopción.

3.3.9. Actividad:

Actividad articulada a la línea de acción 2.2. Actualización y consolidación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, del Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia.

Crear un mecanismo de seguimiento a los trámites que se radican en la entidad, para facilitar el acceso a la ciudadanía.

* Actividad en proceso

3.3.10. Actividad:

Presentar los Trámites y OPAs del IDPC ante el DAFP para su inclusión en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

3.3.11. Actividad:

Registrar la información relativa a los Trámites y OPAs del IDPC en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT); mantener actualizado el sistema.

3.3.12. Actividad:

Elaborar el Portafolio de SERVICIOS del IDPC; armonizar la información sobre Trámites y OPAs del IDPC en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT.

* Actividad en proceso
  1. **Información en lenguaje ciudadano.**

3.4.1. Actividad:

Hacer un inventario de documentos (procesos, manuales, instructivos, formatos) y con base en este, identificar aquellos que deben ser “traducidos” a lenguaje ciudadano con miras a facilitar la interacción entre el Instituto y la Ciudadanía.

3.4.2. Actividad:

Realizar la revisión y traducción a lenguaje ciudadano de los documentos identificados y priorizados en el punto anterior.

3.4.3. Actividad:

Dar una amplia divulgación a estos documentos traducidos, a través de todos los medios dispuestos para tal fin en el IDPC.

COMPONENTE 4:

DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Este Componente está articulado con la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL) y el Componente de Racionalización de Trámites de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para la atención a la ciudadanía y la prestación de servicios del IDPC.**

Línea articulada con el Plan Estratégico de Sistemas.

4.1.1. Actividad:

Identificar necesidades y priorizar los requerimientos.

* Actividad en proceso

4.1.2. Actividad:

Incluir recursos en el presupuesto del IDPC para la vigencia 2018.

4.1.3. Actividad:

Ejecutar las acciones prioritarias con recursos del presupuesto de la vigencia actual.

* 1. **Virtualización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs).**

Línea articulada y desarrollada con el Componente de la Estrategia GEL.

4.2.1. Actividad:

Identificar los Trámites y OPAs que puedan ser sujetos de virtualización parcial o total.

4.2.2. Actividad:

Registrar la Estrategia de Racionalización de trámites en el SUIT.

4.2.3. Actividad:

Adelantar la virtualización parcial de los Trámites y OPAs pertinentes.

4.2.4. Actividad:

Adelantar la virtualización total de los Trámites y OPAs pertinentes

4.2.5. Actividad:

Actualizar las piezas de comunicación (boletines, cartillas, etc.) relativas a los Trámites y OPAs virtualizados parcial y totalmente.

4.2.6. Actividad:

Actualizar la información de todas las plataformas dispuestas para tal fin.

4.2.7. Actividad:

Socializar internamente los resultados de la Estrategia de Racionalización de Trámites.

4.2.8. Actividad:

Divulgar los resultados de la Estrategia de Racionalización de Trámites, a través de todos los canales de comunicación e interacción con la ciudadanía establecidos en el IDPC.

COMPONENTE 5:

PLAN DE MÍNIMOS DE ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Diseño y ejecución de un plan de mínimos para el cumplimiento de Ley.**

5.1.1. Actividad:

Realizar un diagnóstico de necesidades en todas las sedes del IDPC y priorizar las acciones, con la asesoría de la Dirección de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía, y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible.

Se deben tener en cuenta los siguientes requisitos para la atención a la ciudadanía:

a) Todas las sedes del Instituto deben estar acondicionadas para atender a la ciudadanía y los grupos de interés, y en particular a la población en condición de discapacidad.

b) Las zonas de atención y espera deben estar señalizadas para que los usuarios tengan claridad sobre los lugares a los que deben dirigirse para solicitar información o adelantar el trámite pertinente.

c) Los funcionarios que prestan el servicio deben portar las chaquetas y el carnet de la entidad para facilitar su identificación.

d) Debe garantizarse la trazabilidad de la gestión de las comunicaciones oficiales externas e internas, recibidas y enviadas, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Actividad articulada a la línea de acción 2.2. Actualización y consolidación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, del Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia.

* Actividad en proceso

5.1.2. Actividad:

Ejecutar las acciones prioritarias con recursos del presupuesto de la vigencia actual.

5.1.3. Actividad:

Proyectar e incluir recursos en el Presupuesto 2018.

5.1.4. Actividad:

Ejecutar las acciones programadas durante la vigencia 2018; y evaluar los resultados.

COMPONENTE 6:

DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA PILOTO DE INCLUSIÓN EN EL IDPC Y SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Sensibilización sobre accesibilidad y lengua de señas básica.**

6.1.1. Actividad:

Realizar un Taller de sensibilización sobre accesibilidad para sordos y elementos básicos de la Lengua de Señas, con el apoyo del INSOR.

* Actividad finalizada

6.1.2. Actividad:

Realizar un Taller de Certificación Accesibilidad / Retos para la Adaptabilidad y Alineación de las políticas del IDPC con la población con discapacidades, con la Secretaría Distrital de Integración Social.

6.1.3. Actividad:

Actividad articulada con el Plan Institucional de Capacitación PIC.

Evaluar la pertinencia de realizar una capacitación de 40 horas en Lengua de Señas dirigido a servidores del Museo y Atención; en caso afirmativo, incluir en el PIC 2018, con los recursos respectivos en el Presupuesto 2018.

* 1. **Videos de trámites y servicios e institucional con Lengua de señas.**

Línea articulada con el Plan para la implementación Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

6.2.1. Actividad:

Realizar un video institucional del IDPC que incluya un traductor en lengua de señas, en colaboración con el INSOR, sin costo.

6.2.2. Actividad:

Realizar un video sobre el Portafolio de Servicios (Trámites y OPAs) del IDPC que incluya un traductor en lengua de señas, en colaboración con el INSOR, sin costo.

6.2.3. Actividad:

Divulgar los videos en todos los canales y plataformas de comunicación del IDPC.

Presentarlos de manera permanente en los puntos de atención presencial del IDPC.

* 1. **Asesoría para la inclusión de elementos de accesibilidad para sordos y ciegos en página web (en colaboración con el INSOR y el INCI; gestión con el Museo Nacional y/o Museo del Oro).**

6.3.1. Actividad:

Realizar talleres y mesas de trabajo conjunto con el INCI e INSOR para implementar los requisitos establecidos en la Ley de Transparencia en la página web del IDPC.

6.3.2. Actividad:

Actualizar la página web del IDPC y evaluar los resultados.

* 1. **Proyecto circuito museos: atención a grupos de sordos (propuesta para el Museo de Bogotá).**

6.4.1. Actividad:

Diseñar y desarrollar un Circuito Cultural para grupos de población sorda (trabajo colaborativo INSOR, Centro de Memoria, Paz y Reconciliación, Museo Nacional, Museos del Banco de La República, MUSA).

6.4.2. Actividad:

Diseño y presentación de una exposición temporal sobre la *Historia de la asociación de sordos* (casa del Distrito).

* 1. **Alianza estratégica IDPC – Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción (CIDCCA).**

6.5.1. Actividad:

Elaborar el proyecto de convenio de asociación entre el IDPC y el CIDCCA, con el propósito de aunar esfuerzos para desarrollar un proyecto piloto colaborativo de accesibilidad en todas las sedes del IDPC, para el período 2017-2019.

Contacto y gestión de su formulación, aprobación, firma y ejecución.

* Actividad iniciada

6.5.2. Actividad:

Ejecutar las acciones programadas para realizar el **Diagnóstico de accesibilidad** en las siguientes sedes del IDPC:

* Casas Fernández y Gemelas
* Palomar del Príncipe
* Casa Sámano y Casa de la Independencia – Museo de Bogotá

6.5.3. Actividad:

Actividad articulada con el Plan Institucional de Capacitación PIC.

Instalar una mesa de trabajo con las áreas técnicas del IDPC para adelantar actividades de **capacitación en Diseño Universal**.

6.5.4. Actividad:

Actividad articulada con la Actividad relativa a la elaboración del Código de Ética del Patrimonio, incluida en el Componente 6 de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Elaborar un documento de **Lineamientos de Accesibilidad en el Patrimonio Cultural**.

## V. INDICADORES DE RESULTADO

**a) Indicador Objetivo general:**

Un (1) Modelo de Atención a la Ciudadanía diseñado y en operación, con evaluación anual de cumplimiento y resultados.

**b) Indicadores Objetivos específicos:**

| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **COMPONENTES ESTRATEGIA** | **PRODUCTO ESPERADO / INDICADOR** |
| --- | --- | --- |
| 1. Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los bienes y servicios que ofrece el IDPC. | PLATAFORMA ESTRATÉGICA PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL IDPC | * Portafolio de servicios a la ciudadanía elaborado y divulgado de manera masiva. * Reducir el número de quejas y reclamos recibidos en la vigencia en curso | Rango: <5% de los requerimientos recibidos. * Reducir el número de requerimientos ciudadanos que se responden por fuera de los términos de ley | Rango: <5% de los requerimientos recibidos. |
| 2. Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad. | FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.  PLAN DE MÍNIMOS DE ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA.  DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA PILOTO DE INCLUSIÓN EN EL IDPC Y SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE. | * Promesa de valor construida colectivamente, adoptada. * Porcentaje de funcionarios y contratistas sensibilizados en cultura del servicio y accesibilidad universal | Rango >85%. * Señalización y adecuaciones mínimas para garantizar la accesibilidad en el 100% de las sedes del IDPC. |
| 3. Socializar e impulsar la apropiación de los objetivos de la Ley 19 de 2012 – Anti-trámites. | ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE ATENCIÓN.  DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES. | * Número de Manuales e Instructivos traducidos a lenguaje ciudadano. * Procedimiento para la atención de denuncias de hechos de corrupción y protección de los datos de los denunciantes. * Estrategia de racionalización implementada con el 100% de los trámites y procedimientos administrativos del IDPC. |

## VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES

En la Matriz de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 del IDPC (documento en Excel, anexo) se incluye el Cronograma de ejecución y los responsables –Coordinadores y demás involucrados- de adelantar las actividades definidas para la implementación de cada uno de los seis Instrumentos de gestión.

## VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Para cada una de las herramientas de gestión se tiene programada una acción de cierre de ciclo anual, la cual incluye la evaluación de su implementación durante la vigencia, la elaboración de un Informe con recomendaciones y la definición de la estructura o del plan de acción para la siguiente vigencia.

Así mismo, contempla la divulgación y socialización de resultados, tanto a nivel interno como con la ciudadanía y los grupos de interés del IDPC, y la generación de espacios de diálogo para la retroalimentación y ajuste de las propuestas presentadas, para garantizar la sostenibilidad de la Estrategia.

## **D. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA | GEL**

|  |  |
| --- | --- |
| ÁMBITO ESTRATÉGICO: | TRANSPARENCIA Y MEDIDAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN |
| NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | **ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA | GEL** |
| PROCESO INSTITUCIONAL EN EL CUAL SE ENMARCA LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | GESTIÓN DE SISTEMAS, INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA |
| ÁREA QUE LIDERA Y COORDINA LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA -** SISTEMAS |
| ÁREAS CORRESPONSABLES: | **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**: TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO; ADMINISTRACIÓN DE BIENES E INFRAESTRUCTURA.  **SUBDIRECCIÓN GENERAL**: GESTIÓN DOCUMENTAL; PLANEACIÓN; SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.  **SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN**: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN; MUSEO Y PROGRAMAS PEDAGÓGICOS Y CULTURALES; COMUNICACIONES.  **SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN**: TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS; PROGRAMAS ENLUCIMIENTO DE FACHADAS Y ADOPTA UN MONUMENTO |

## I. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión del IDPC y garantizar un servicio de atención al ciudadano y a los grupos de interés del IDPC eficiente y efectivo, aprovechando las ventajas y oportunidades que brinda el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Hacer más transparente la gestión del IDPC, impulsando la participación ciudadana y el control social a través del uso de las TIC.
2. Optimizar la atención y los servicios que brinda el IDPC a la ciudadanía a través de la virtualización de los trámites y procedimientos administrativos, y mejorar los niveles de satisfacción de los ciudadanos.
3. Utilizar de manera intensiva la tecnología con miras a hacer más eficaz la gestión del IDPC.
4. Fortalecer las políticas y mecanismos de seguridad y privacidad de la información que produce y tiene bajo su custodia el IDPC.

## III. NORMATIVIDAD APLICADA

* Decreto 1151 de 2008, Reglamentario de la Ley 962 de 2005 - Mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia
* Ley Estatutaria 1266 de 2008 - Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.
* Decreto 2573 de 2014 - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley [1341](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913#0) de 2009 y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 1078 de 2015, Título 9 Políticas y lineamientos de tecnologías de la información, Capítulo 1 Estrategia de Gobierno en Línea - Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
* Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública
* Decreto Reglamentario 103 de 2015 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882#0) de 2014
* Resolución 3564 de 2015 del Ministerio Tecnologías de la Información - Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
* Decreto Ley 019 de 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
* Ley 962 de 2005 - Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
* Decreto 4669 DE 2005 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [962](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004#0) de 2005.

Documentos complementarios:

* Manual de Gobierno en Línea, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7652.html#normatividad>
* Guía de instrumentos de gestión de información pública.: tiene como objetivo presentar una serie de lineamientos prácticos para el desarrollo de los instrumentos de gestión de información pública exigidos por la Ley 1712 de 2014. Secretaría de Transparencia, Min TICs, DNP, DAFP, Archivo General de la Nación, 2016.

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf>

* Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados, Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. <http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf>

## IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES

La Estrategia de Gobierno en Línea del IDPC se desarrolla mediante los siguientes cuatro componentes:

COMPONENTE 1:

TIC PARA SERVICIOS

Componente articulado con la Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía y con el Modelo de Atención a la Ciudadanía.

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

De acuerdo con el Decreto 2623 de 2009 mediante el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el Modelo de Atención debe coordinar con el Programa Gobierno en Línea (GEL) los mecanismos para mejorar la atención en canales no presenciales.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Sistematización y Registro de ciudadanos.**

Teniendo en cuenta que los ciudadanos son los principales beneficiarios de la Estrategia GEL, ya que con ella tienen a su disposición una oferta de trámites, servicios y canales de comunicación en línea para interactuar con el IDPC, es muy importante desarrollar la sistematización de la información y el registro de todos los ciudadanos que acceden a la entidad para realizar un trámite o solicitar un servicio o información pública.

1.1.1. Actividad:

Crear un registro o base de datos unificada de los ciudadanos que han realizado trámites y accedieron a servicios en la entidad presencialmente, durante los dos últimos años; y mantenerlo actualizado consolidando la información consignada en las planillas dispuestas para tal fin en las áreas que brindan atención a la ciudadanía, que serán entregadas semanalmente al área de sistemas.

1.1.2. Actividad:

Una vez establecida la Ventanilla Única Digital (actividad 1.2.4.), crear un segundo registro con la información de los ciudadanos que acceden a los servicios en línea.

1.1.3. Actividad:

Elaborar los procedimientos e instructivos requeridos para realizar la sistematización y registro de ciudadanos que acceden a los servicios que brinda el IDPC.

1.1.4. Actividad:

Actividad articulada adicionalmente con la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía y con el Modelo de Participación Ciudadana.

Homologar la información de todas las bases de datos de registro de ciudadanos, en particular de aquellas creadas para el registro de quienes participan en las acciones de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas.

Cruzar, limpiar-depurar y mantener actualizadas las bases de datos de ciudadanos.

* 1. **Virtualización total o parcial de Trámites.**

1.2.1. Actividad:

Identificación de trámites susceptibles de virtualización:

1. Total
2. parcial

1.2.2. Actividad:

Diseñar la propuesta para bridar atención a la ciudadanía en línea, de acuerdo con el análisis realizado, y presentarla ante el Comité GEL para aprobación.

1.2.3. Actividad:

Desarrollar la propuesta de virtualización de trámites aprobada, con la habilitación de formularios descargables, diligenciables y transaccionales; y realizar las pruebas pertinentes.

1.2.4. Actividad:

Establecer la Ventanilla Única Digital, con la producción y entrada en operación de los trámites en línea desarrollados.

* 1. **Servicios en línea a través de aplicaciones móviles.**

1.3.1. Actividad:

Estudiar la viabilidad para habilitar un canal de atención para contacto a través de tecnologías móviles; y presentar propuesta al Comité GEL.

COMPONENTE 2:

TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO

Componente articulado con el Plan para la implementación de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, con el Componente 1 del Modelo de Participación Ciudadana, y con la Estrategia de Rendición permanente de Cuentas a la Ciudadanía.

Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo, involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Consolidación de la página web.**

2.1.1. Actividad:

Adelantar las acciones pertinentes para consolidar la página web del IDPC, aplicando los siguientes criterios:

1. Usabilidad y amigable al usuario
2. Atractiva y con lenguaje ciudadano
3. Accesibilidad para personas con discapacidad visual
4. Actualización permanente y mejora continua.

* Actividad iniciada.

2.1.2. Actividad:

Evaluar periódicamente el cumplimiento de los criterios arriba señalados en la página web; definir los instrumentos para realizar dicha evaluación; y divulgar interna y externamente los resultados de la evaluación.

* 1. **Articulación página web e intranet, y consolidación de esta última.**

2.2.1. Actividad:

Elaborar un manual de estilo y línea editorial para la intranet, acorde con los criterios de publicación de la página web; e incorporarlo como un capítulo del Manual de Imagen Institucional adoptado en el IDPC.

2.2.2. Actividad:

Realizar las acciones requeridas para adecuar la estructura y la presentación de la intranet, aplicando los lineamientos establecidos en el manual de estilo y línea de la intranet.

* Actividad en proceso.

2.2.3. Actividad:

Homologar la información que debe ser publicada tanto en la intranet como en la página web; y mantener actualizada la información en las dos plataformas.

* Actividad en proceso.
  1. **Consolidación y aplicación del Esquema de Publicación de la Información.**

2.3.1. Actividad:

Actividad articulada con el Plan para la implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho al acceso a la información pública.

Actualizar el Esquema de Publicación de la Información, herramienta básica de gestión documental, de acuerdo con los criterios establecidos en los Manuales desarrollados por el Ministerio de las TICs, en el marco de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

* Actividad en proceso.

2.3.2. Actividad:

Actividad articulada con el Plan para la implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho al acceso a la información pública.

Adelantar las acciones requeridas para garantizar la actualización de la información publicada en la página web conforme a los lineamientos de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

* Actividad permanente.

2.3.3. Actividad:

Actividad articulada con el Componente 1 del Modelo de Participación Ciudadana, y con la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.

Publicar los aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la entidad y las decisiones adoptadas frente a los mismos en la página web, correspondientes a las acciones participativas, de control social y rendición de cuentas realizadas.

* 1. **Fortalecimiento de la participación ciudadana a través de las TICs.**

Línea de acción articulada con el Componente 1 del Modelo de Participación Ciudadana.

2.4.1. Actividad:

Crear y mantener un registro del número de ciudadanos que participan en la formulación de planes, programas y proyectos de la entidad a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones o internet.

2.4.2. Actividad:

Evaluar la capacidad institucional para implementar el Plan Anual de Participación en línea.

2.4.3. Actividad:

Publicar los resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

2.4.4. Actividad:

Impulsar la realización de ejercicios de innovación abierta para la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos, y grupos de interés.

COMPONENTE 3:

TIC PARA LA GESTIÓN

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Datos Abiertos.**

Línea articulada con el Plan para la implementación de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

3.1.1. Actividad:

Identificar y publicar datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

3.1.2. Actividad:

Mantener actualizada la información publicada en formato abierto.

3.1.3. Actividad:

Realizar el monitoreo y evaluación de este proceso; recomendaciones para la mejora continua.

* 1. **Interoperabilidad.**

Línea articulada con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y con el Modelo de Atención a la Ciudadanía (seguimiento, encuestas de satisfacción, evaluación y retroalimentación al líder GEL)

3.2.1. Actividad:

Realizar un diagnóstico del entorno sectorial e institucional con miras a identificar los elementos y condiciones para implementar acciones de interoperabilidad en la gestión de los trámites y servicios que el Instituto ofrece a la ciudadanía.

3.2.2. Actividad:

Elaborar el procedimiento y formatos respectivos para implementar los trámites y servicios en línea, de responsabilidad compartida o complementaria entre el IDPC y las entidades identificadas anteriormente.

3.2.3. Actividad:

Realizar una campaña de divulgación masiva, interna y externa, sobre las acciones de interoperabilidad definidas y los trámites y servicios que operarán de manera conjunta y/o complementaria.

3.2.4. Actividad:

Poner en marcha las acciones de interoperabilidad para garantizar a los ciudadanos la operación conjunta y/o complementaria de los trámites y servicios definidos; hacer control y monitoreo a este proceso.

3.2.5. Actividad:

Evaluar la satisfacción ciudadana y los resultados de las acciones de interoperabilidad implementadas.

* 1. **Sistematización de procesos internos.**

Línea articulada con el Sistema Integrado de Gestión | SIG.

3.3.1. Actividad:

Realizar un diagnóstico y levantar el inventario de procesos y trámites internos susceptibles de ser sistematizados.

3.3.2. Actividad:

Diseñar una propuesta para el desarrollo de procesos internos en línea, de acuerdo con el análisis realizado, y presentarla ante el Comité GEL para aprobación.

3.3.3. Actividad:

Desarrollar la propuesta de sistematización de procesos y trámites internos aprobada; y realizar las pruebas pertinentes.

3.3.4. Actividad:

Poner en operación en la intranet los procesos y trámites internos sistematizados; realizar mantenimiento y actualización permanentes de estos procesos.

3.3.5. Actividad:

Realizar acciones de divulgación y capacitación en puesto de trabajo para la entrada en operación de los procesos y trámites internos sistematizados.

3.3.6. Actividad:

Hacer seguimiento y evaluar los resultados del proceso de sistematización de trámites internos.

* 1. **Base de datos usuarios internos y ciudadanía.**

3.4.1. Actividad:

Consolidar y mantener actualizada una base de datos unificada con la totalidad de los funcionarios y contratistas del IDPC.

Homologar esta base de datos con la base de datos de ciudadanos y grupos de interés desarrollada en la línea de acción 1.1. del componente 1.

COMPONENTE 4:

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Política de seguridad y privacidad de la información.**

4.1.1. Actividad:

Fortalecer la Política de Seguridad y Privacidad de la Información adoptada.

4.1.2. Actividad:

Divulgar y socializar interna y externamente la Política de Seguridad y Privacidad de la Información del IDPC.

4.1.3. Actividad:

Actividad articulada con el Plan para la implementación de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada.

* 1. **Política de seguridad de la información - back ups, etc.**

4.2.1. Actividad:

Ejecutar las acciones programadas para la implementación de la Política de Seguridad de la Información.

4.2.2. Actividad:

Evaluar periódicamente el desempeño y los resultados de las acciones implementadas para garantizar la seguridad y calidad de la información, en el marco de la política adoptada por el IDPC.

* 1. **Plan Estratégico de Sistemas.**

4.3.1. Actividad:

Revisar y actualizar el Plan Estratégico de Sistemas del Instituto, tomando como marco la Estrategia GEL.

4.3.2. Actividad:

Divulgar y socializar interna y externamente la nueva versión del Plan Estratégico de Sistemas.

4.3.3. Actividad:

Ejecutar, hacer seguimiento y evaluar el Plan Estratégico de Sistemas.

* 1. **Desarrollo de infraestructura - servidores y equipos de cómputo requeridos para soportar los sistemas de información en diferentes áreas del IDPC.**

4.4.1. Actividad:

Realizar un diagnóstico de necesidades y elaborar un plan de reposición y mantenimiento para las próximas dos vigencias.

4.4.2. Actividad:

Ejecutar el plan de reposición y mantenimiento 2018-2019; y evaluar los resultados.

## V. INDICADORES DE RESULTADO

**a) Indicador Objetivo general:**

Incrementar anualmente 20 puntos porcentuales en el cumplimiento de los criterios definidos para la Estrategia GEL (promedio de los cuatro componentes).

* Meta a 31 de diciembre de 2018: Cumplimiento del 55%.
* Meta a 31 de diciembre de 2019: Cumplimiento entre el 75% y 80%.

**b) Indicadores Objetivos específicos:**

| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **COMPONENTES ESTRATEGIA** | **PRODUCTO ESPERADO / INDICADOR** |
| --- | --- | --- |
| 1. Optimizar la atención y los servicios que brinda el IDPC a la ciudadanía a través de la virtualización de los trámites y procedimientos administrativos, y mejorar los niveles de satisfacción de los ciudadanos | TIC PARA SERVICIOS | * Lograr el cumplimiento del 100% del componente de TIC para Servicios. * Estrategia de virtualización de trámites y procedimientos administrativos diseñada y ejecutada: * Plan de virtualización; * Número de Trámites y Procedimientos Administrativos virtualizados parcial o totalmente. |
| 2. Hacer más transparente la gestión del IDPC, impulsando la participación ciudadana y el control social a través del uso de las TIC. | TIC PARA EL GOBIERNO ABIERTO | * Lograr el cumplimiento del 100% del componente de Gobierno en Abierto. |
| 3. Utilizar de manera intensiva la tecnología con miras a hacer más eficaz la gestión del IDPC. | TIC PARA LA GESTIÓN | * Incrementar anualmente 20 puntos porcentuales en el cumplimiento de los criterios del componente de TIC para la gestión. * Plan de sistematización de procesos internos diseñado, ejecutado y con evaluación de resultados. |
| 4. Fortalecer las políticas y mecanismos de seguridad y privacidad de la información que produce y tiene bajo su custodia el IDPC. | SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN | * Incrementar anualmente 25 puntos porcentuales en el cumplimiento de los criterios del componente de seguridad y privacidad de la información. |

## VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES

En la Matriz de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 del IDPC (documento en Excel, anexo) se incluye el Cronograma de ejecución y los responsables –Coordinadores y demás involucrados- de adelantar las actividades definidas para la implementación de cada uno de los seis Instrumentos de gestión.

## VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Para cada una de las herramientas de gestión se tiene programada una acción de cierre de ciclo anual, la cual incluye la evaluación de su implementación durante la vigencia, la elaboración de un Informe con recomendaciones y la definición de la estructura o del plan de acción para la siguiente vigencia.

Así mismo, contempla la divulgación y socialización de resultados, tanto a nivel interno como con la ciudadanía y los grupos de interés del IDPC, y la generación de espacios de diálogo para la retroalimentación y ajuste de las propuestas presentadas, para garantizar la sostenibilidad de la Estrategia.

## **E. MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

|  |  |
| --- | --- |
| ÁMBITO ESTRATÉGICO: | PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEMOCRÁTICA (RENDICIÓN DE CUENTAS) |
| NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | **MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL** |
| PROCESO INSTITUCIONAL EN EL CUAL SE ENMARCA LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |
| ÁREAS QUE LIDERAN Y COORDINAN LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | **SUBDIRECCIÓN GENERAL** – PLANEACIÓN  **SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN** - PARTICIPACIÓN |
| ÁREAS CORRESPONSABLES: | **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**: TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO; SISTEMAS; TALENTO HUMANO; RESPONSABLES DE PROYECTO DE INVERSIÓN.  **SUBDIRECCIÓN GENERAL**: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN; GESTIÓN SOCIAL PEMP CENTRO HISTÓRICO; RENDICIÓN DE CUENTAS.  **SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN**: MUSEO Y PROGRAMAS PEDAGÓGICOS Y CULTURALES; COMUNICACIONES.  **SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN**: GESTIÓN SOCIAL PROGRAMAS ENLUCIMIENTO DE FACHADAS Y ADOPTA UN MONUMENTO, Y PROYECTOS DE INVERSIÓN. |

## I. OBJETIVO GENERAL

*Es importante entender el patrimonio como el derecho a la memoria de las generaciones futuras, que se convierte en deber para las generaciones presentes.* Juan Luis Mejía \*Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural, Compendio de políticas culturales, Ministerio de Cultura 2015.

En este contexto, el Modelo de Participación Ciudadana y Control Socialdel IDPC tiene como objetivo garantizar espacios y mecanismos de participación activa e incidente en la gestión de la promoción, conservación y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá.

La sostenibilidad del patrimonio cultural sólo es viable como resultado de la acción combinada de actores públicos, privados y sociedad civil. De aquí la relevancia que tienen las acciones de promoción de la participación ciudadana en los planes, programas y proyectos que adelanta el IDPC en desarrollo de su mandato misional; las cuales, fundamentadas en el reconocimiento del valor de lo público y el interés colectivo, estimulan el conocimiento, la valoración, la apropiación, el cuidado y el disfrute del patrimonio de todos, pilar de nuestra memoria e identidad colectivas.

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar y consolidar escenarios de participación colaborativa, responsable e incidente que fortalezcan la gestión y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá y garanticen el ejercicio pleno del derecho ciudadano.
2. Definir y fortalecer los mecanismos y herramientas de participación ciudadana y control social en el ciclo completo de desarrollo de los planes, programas y proyectos del IDPC.
3. Fortalecer los programas dirigidos al reconocimiento y apropiación de los valores del patrimonio cultural, y ampliar la cobertura y beneficiarios de dichos programas.

## III. NORMATIVIDAD APLICADA

* Ley Estatutaria 1757 De 2015 – Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática
* Decreto Distrital 503 de 2011 - Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital
* Séptimo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital 2014

Documentos complementarios:

* Documento Política para la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural, Juan Luis Mejía, en Compendio de Políticas Culturales, Ministerio de Cultura, 2016.
* Lineamientos para la ejecución de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas, Presidencia de la República, agosto 2017.
* Guía metodológica de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, DNP.
* Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados, Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

## IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES

El Modelo de Participación Ciudadana y Control Social del IDPC se estructura alrededor de los programas y proyectos que se ejecutan en el marco del plan estratégico del Instituto, alineados al Plan de Desarrollo Distrital 2016 - 2020.

“La participación ciudadana es una acción colectiva o individual que les permite a los diferentes actores sociales influir en los procesos, proyectos y programas que afectan la vida económica, política, social y cultural del país.”

COMPONENTE 1:

ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDANA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PROMOCIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL PATRIMONIO CULTURAL DE BOGOTÁ

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Caracterización de los espacios de encuentro entre el IDPC y la ciudadanía.**

Línea articulada con la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía y el Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.

1.1.1. Actividad:

Determinar las características del proceso de interacción con la ciudadanía en los **procesos de direccionamiento y planeación de la gestión del IDPC que se relacionan a continuación**, y definir la finalidad u objetivos de la acción participativa, clasificándola de acuerdo a la tipología presentada en el literal 1.2.

1. Formulación conjunta y ejecución de Políticas de Gestión del Patrimonio Cultural de Bogotá.
2. Definición de Trámites y Servicios relativos a la gestión del Patrimonio Cultural.
3. Diagnóstico de las necesidades de la ciudadanía.
4. Formulación y actualización de Programas y Proyectos de inversión.
5. Elaboración del Presupuesto Anual de Gastos e Inversión, y modificaciones presupuestales (adiciones, recortes y modificaciones en el presupuesto de inversión).
6. Elaboración y modificación del Mapa de Riesgos De Corrupción
7. Proyectos de Resolución de Interés General.

1.1.2. Actividad:

Determinar las características del proceso de interacción con la ciudadanía en la **formulación y ejecución del Plan Especial de Manejo y Protección del Centro Histórico** **–PEMPCH-**, y definir la finalidad u objetivos de la acción participativa, clasificándola de acuerdo a la tipología presentada en la línea de acción 1.2, siguiente.

1.1.3. Actividad:

Determinar las características del proceso de interacción con la ciudadanía en los **Programas** que desarrolla la Subdirección de Intervención que se enuncian a continuación, y definir la finalidad u objetivos de la acción participativa, clasificándola de acuerdo a la tipología presentada en el literal 1.2.

1. **Enlucimiento de Fachadas**.
2. **Adopta un Monumento**.

1.1.4. Actividad:

Determinar las características del proceso de interacción con la ciudadanía durante todas las fases del ciclo de proyectos de las **intervenciones en Sectores de Interés Cultural que ejecuta el IDPC**, a través de la Subdirección de Intervención y que se relacionan a continuación; y definir la finalidad u objetivos de la acción participativa, clasificándola de acuerdo a la tipología presentada en el literal 1.2.

1. Plaza de Toros
2. Concejo de Bogotá
3. Plaza del Chorro de Quevedo
4. Cementerio Central
5. Monumento a Gonzalo Jiménez de Quesada en Plazoleta del Rosario.
6. Plaza de Los Mártires
7. Basílica del Voto Nacional
8. Plaza de La Concordia
9. Parque de Los Periodistas
10. Otros

1.1.5. Actividad:

Determinar las características los **programas y actividades de formación y divulgación del patrimonio cultural** que adelanta el IDPC, a través de la Subdirección de Divulgación, y definir la finalidad u objetivos de la acción participativa, clasificándola de acuerdo a la tipología presentada en el literal 1.2.

* 1. Civinautas
  2. Museo de Bogotá
  3. Exhibiciones internacionales
  4. Dibujatón
  5. Patrimonio Inmaterial
  6. Redes sociales y visitas a la página web y otros canales o plataformas.
  7. Otros

1.1.6. Actividad:

Documentar y compilar la información relativa al **Consejo Distrital de Patrimonio Cultural**, del cual el IDPC ejerce la Secretaría Técnica, teniendo en cuenta que este consejo constituye el escenario rector de la participación ciudadana en la gestión del patrimonio cultural de Bogotá, encargado de asesorar a la Administración Distrital en cuanto a la salvaguardia, protección y manejo del patrimonio cultural del Distrito Capital. (Artículo 7 del [Decreto Distrital 070 de 2015](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60956)).

“El Consejo Distrital de Patrimonio Cultural es un escenario destinado al encuentro, deliberación, participación y concertación de las políticas, planes y programas públicos y privados y las respectivas líneas estratégicas de inversión para el conocimiento, reconocimiento, manejo y valoración del Patrimonio Cultural del Distrito Capital; en el cual participan los agentes culturales, los organismos, organizaciones e instancias públicas y privadas que estén ubicadas en el Subsistema, de acuerdo con los parámetros establecidos en el artículo 4° del Decreto 627 de 2007”. (Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, Subsistema de Patrimonio Cultural, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte).

1.1.7. Actividad:

Documentar y compilar la información relativa al **Consejo Distrital de Asuntos Locales en Arte, Cultura y Patrimonio**, en el que tiene representación el IDPC a través de la Subdirección de Divulgación.

“El Consejo Distrital de Asuntos Locales en Arte, Cultura y Patrimonio es un escenario destinado al encuentro, deliberación, participación y concertación de las políticas, planes y programas públicos y privados y las respectivas líneas estratégicas de inversión para el desarrollo cultural de las localidades y territorios socialmente construidos, en el cual participan los agentes culturales, los organismos, organizaciones e instancias públicas y privadas y se articulan los distintos componentes que estén ubicados en el Subsistema Local de Arte Cultura y Patrimonio, de acuerdo con los parámetros establecidos en el artículo 4 del Decreto 627 de 2007”. (Artículo 4, Decreto Distrital 455 DE 2009, reglamentario del Decreto 627 de 2007).

* 1. **Tipos de escenarios de participación ciudadana en la gestión del IDPC:**
* Informativo
* Consultivo (vinculante o no, de acuerdo al fundamento legal)
* Formativo
* De Movilización
* Para el Control Social
  1. **Caracterización de beneficiarios directos/indirectos y de actores sociales estratégicos en cada uno de los escenarios identificados.**

Línea articulada con la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía y el Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.

1.3.1. Actividad:

Identificar y realizar la caracterización de Actores Sociales Estratégicos y específicos en cada uno de los escenarios de participación ciudadana y control social identificados y caracterizados en el numeral 1.1.

Determinar las características culturales, sociales, económicas, entre otras, de la población beneficiaria o usuarios directos e indirectos, así como las necesidades e intereses de la población o grupos de interés a los cual se dirigen las acciones de participación ciudadana y control social identificadas.

1.3.2. Actividad:

Actividad articulada con la Estrategia de Gobierno en Línea | GEL.

Elaborar, consolidar y mantener actualizadas las Bases de datos de Actores Sociales involucrados en cada uno de los escenarios de participación ciudadana y control social identificados y caracterizados en el numeral 1.1.

Armonizar con las demás bases de datos de actores y grupos de interés que se elaboren en el marco de la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación.

COMPONENTE 2:

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IDPC

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Mecanismos de participación ciudadana y control social.**

Línea articulada con la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.

2.1.1. Actividad:

En la fase de planeación de las acciones participativas, es necesario evaluar y determinar los mecanismos de participación ciudadana y control social que sirven de manera más adecuada a la finalidad de la acción, en el marco de cada uno de los escenarios caracterizados. A continuación, se relacionan algunos de los principales instrumentos, tanto de carácter presencial, virtual o mixto, que pueden ser utilizados para tal fin:

* **Audiencia Pública**: mecanismo de diálogo para la rendición de cuentas, mediante el cual la ciudadanía puede evaluar la gestión institucional y sus resultados.
* **Comité, Asamblea y Mesa de Trabajo**: permite trabajar con las comunidades en determinadas zonas o localidades de la ciudad.
* **Campaña informativa**: divulgación del valor patrimonial de un bien o sector de interés cultural, o de una intervención que realiza el IDPC.
* **Encuestas**: mecanismo que permite conocer y medir la opinión de la gente respecto a un tema específico, lo que permite la toma de decisiones.
* **Talleres de sensibilización**: para el conocimiento, valoración, cuidado y disfrute del patrimonio cultural de la ciudad.
* **Foro**: para el intercambio de opiniones, con la participación de expertos o interesados en un tema en particular.
* **Semilleros**: acciones lúdico-pedagógicas dirigidas a niñas y niños entre 6 y 11 años.
* **Consulta ciudadana**: permite poner a disposición de los usuarios y partes interesadas algún tema prioritario, con el objetivo de recibir retroalimentación al respecto.
* **Ejercicios de colaboración ciudadana**: Son actividades participativas, en las que las dependencias o la entidad en su conjunto propone la realización voluntaria de tareas a un grupo de ciudadanos, a través de una convocatoria abierta. (Tomado de: Lineamientos para la ejecución de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas, Presidencia de la República, agosto 2017).
* **Ejercicios de Innovación abierta**: se realiza cuando se busca la cooperación de entes externos para el desarrollo de acciones coordinadas, buscando alcanzar un objetivo. (Tomado de: Lineamientos para la ejecución de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas, Presidencia de la República, agosto 2017).

COMPONENTE 3:

CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Componente articulado con las Estrategias de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía y Gobierno en Línea GEL - procesos de participación soportados en medios electrónicos.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Canales de comunicación dispuestos para adelantar las acciones de participación ciudadana y control social.**

3.1.1. Actividad:

Determinar a través de qué canales, físicos y/o electrónicos, se ejecutan las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas caracterizadas. A continuación, se relacionan los principales canales de comunicación con que cuenta el IDPC:

* Página web
* Micrositio de Transparencia y Acceso a la Información pública:
* Correo electrónico
* Redes Sociales
* Canal de YouTube
* Carteleras en las diferentes sedes
* Llamadas telefónicas
* Mensajes de texto

COMPONENTE 4:

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADADANA Y CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL PATRIMONIO CULTURAL

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Actualización de procesos y procedimientos.**

4.1.1. Actividad:

Actualizar el procedimiento de participación ciudadana adoptado en el IDPC; y complementarlo con la elaboración de los protocolos de Participación Ciudadana y Control Social, correspondientes a cada uno de los escenarios identificados en el numeral 1.1.

4.1.2. Actividad:

Integrar al Modelo de Participación Ciudadana y Control Social el *Manual de Gestión Social* y demás herramientas metodológicas elaboradas por Clemencia Ibáñez para la Subdirección de Intervención.

Elaborar los procedimientos, instructivos o protocolos de participación ciudadana y control social para cada uno de los escenarios caracterizados, con sus respectivos formatos, de ser requeridos.

En estos protocolos, se pondrá especial atención a la etapa de alistamiento y convocatoria de las acciones de participación ciudadana, para la cual se establecerá el tiempo de anticipación con el que deberá ser publicada en los medios comunicación dispuestos por el Instituto, con amplia cobertura (redes sociales, noticias y micrositio de transparencia y acceso a la información de la página web, entre otros), con el objetivo de que la ciudadanía evalúe si es procedente su participación en los escenarios en los que aplique, y pueda acceder al canal habilitado para su inscripción en caso de necesitarse.

4.1.3. Actividad:

Definir y adoptar los criterios para la sistematización de la información relativa a la implementación del Modelo de Participación Ciudadana y Control Social del IDPC.

4.1.4 Actividad:

Socializar los procedimientos de participación ciudadana y control social, correspondientes a cada uno de los escenarios caracterizados, entre los servidores del IDPC y la ciudadanía y los grupos de interés.

COMPONENTE 5:

SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS

Componente articulado con el Plan Institucional de Capacitación PIC y la Línea de acción 6.2. de la Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | PAAC.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Sensibilización y capacitación de servidores públicos.**

5.1.1. Actividad:

Diseñar, ejecutar y evaluar una campaña de sensibilización y capacitación en Participación Ciudadana y Control Social, en el marco del Modelo estructurado en el IDPC.

COMPONENTE 6:

PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL IDPC

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Actualización, aprobación y socialización del Plan Institucional de Participación Ciudadana –PIPC- de la vigencia actual.**

6.1.1. Actividad:

Revisar, actualizar y presentar para aprobación ante el Comité Directivo el Plan de Participación Ciudadana 2017, con base en el Modelo de Participación Ciudadana y Control Social estructurado.

6.1.2. Actividad:

Socializar el Plan internamente.

6.1.3. Actividad:

Ejecutar, hacer seguimiento y presentar informes de avance.

6.1.4. Actividad:

Sistematizar y publicar la información relativa a los procesos y acciones de participación ciudadana adelantados.

* 1. **Evaluación de resultados y recomendaciones.**

6.2.1. Actividad:

Evaluar los resultados de la implementación del Modelo de Participación Ciudadana del IDPC, así como los resultados de la ejecución del Plan Anual de Participación de la vigencia actual.

Presentar recomendaciones y proponer las acciones pertinentes a ser incluidas en el Plan de Participación de la vigencia 2018.

* 1. **Elaboración del Plan Anual de Participación Ciudadana**

Esta Línea de acción está articulada y desarrolla la Línea 3.2. de la Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía | PAAC.

6.3.1. Actividad:

Elaborar el Plan Institucional de Participación Ciudadana 2018 y presentarlo al Comité Directivo, para su aprobación y publicación en la página web de Instituto para consulta ciudadana.

6.3.2. Actividad:

Adelantar la consulta y complementar el Plan con la inclusión de las observaciones presentadas por la ciudadanía; y presentar nuevamente al Comité para su aprobación y adopción.

6.3.3. Actividad:

Socializar el Plan de Participación Ciudadana 2018 entre los servidores del IDPC y la ciudadanía y los grupos de interés.

6.3.4. Actividad:

Ejecutar, hacer seguimiento y presentar informes de avance.

6.3.5. Actividad:

Actividad articulada con Estrategia GEL: procesos de participación soportados en medios electrónicos

Adelantar la sistematización y publicación de la información relativa a los procesos y acciones de participación ciudadana adelantados durante la vigencia.

* 1. **Evaluación de resultados y recomendaciones.**

6.4.1. Actividad:

Evaluar los resultados de la ejecución del Plan de Participación Ciudadana de la vigencia actual.

Presentar recomendaciones y proponer las acciones pertinentes a ser incluidas en el Plan de Participación de la siguiente vigencia (Propuesta de Plan para la siguiente vigencia).

COMPONENTE 7:

ADOPCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL IDPC

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Adopción y socialización del Modelo de Participación Ciudadana y Control Social del IDPC.**

Línea articulada con la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía y el Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.

7.1.1. Actividad:

Con base en los elementos anteriormente descritos, documentar el Modelo de Participación Ciudadana y Control Social del IDPC.

7.1.2. Actividad:

Presentar la versión 1 del Modelo de Participación Ciudadana al Comité Directivo, para su publicación en página web para Consulta a la Ciudadanía.

7.1.3. Actividad:

Realizar la consulta ciudadana y complementar el Modelo con la inclusión de las observaciones presentadas; y presentar nuevamente al Comité para su aprobación y adopción.

7.1.4. Actividad:

Socializar el Modelo de Participación Ciudadana y Control Social del IDPC.

## V. INDICADORES DE RESULTADO

**a) Indicador Objetivo general:**

100% de los escenarios de participación ciudadana consolidados, con actividad permanente durante la vigencia y con amplia participación, en los que se desarrolla un trabajo colaborativo y corresponsable dirigido a garantizar la sostenibilidad del Patrimonio Cultural de Bogotá.

**b) Indicadores Objetivos específicos:**

| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **COMPONENTES ESTRATEGIA** | **PRODUCTO ESPERADO / INDICADOR** |
| --- | --- | --- |
| 1. Identificar y consolidar escenarios de participación colaborativa, responsable e incidente que fortalezcan la gestión del patrimonio cultural de Bogotá y garanticen el ejercicio pleno del derecho ciudadano. | ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDANA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PROMOCIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL PATRIMONIO CULTURAL DE BOGOTÁ  SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS | * 7 escenarios de participación ciudadana y control social con actividad permanente y ciudadanos proactivos y cuyos aportes contribuyen a fortalecer la gestión del patrimonio cultural de Bogotá. * Funcionarios y contratistas sensibilizados y comprometidos con los procesos de participación ciudadana en la gestión del patrimonio | Rango: >80%. |
| 2. Definir y fortalecer los mecanismos y herramientas de participación ciudadana y control social en el ciclo completo de desarrollo de los planes, programas y proyectos del IDPC. | MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IDPC  CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA  PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADADANA Y CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL PATRIMONIO CULTURAL | * Documentación del 100% de las acciones de participación ciudadana y control social:   + Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.   + Manual Institucional de Participación Ciudadana.   + Procedimientos, instructivos y formatos asociados al Manual. |
| 3. Fortalecer los programas dirigidos al reconocimiento y apropiación de los valores del patrimonio cultural, y ampliar la cobertura y beneficiarios de dichos programas. | PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL IDPC  ADOPCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL IDPC | * Plan Institucional de Participación Ciudadana elaborado, ejecutado y con evaluación de cumplimiento y resultados, para cada una de las vigencias. |

## VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES

En la Matriz de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 del IDPC (documento en Excel, anexo) se incluye el Cronograma de ejecución y los responsables –Coordinadores y demás involucrados- de adelantar las actividades definidas para la implementación de cada uno de los seis Instrumentos de gestión.

## VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Para cada una de las herramientas de gestión se tiene programada una acción de cierre de ciclo anual, la cual incluye la evaluación de su implementación durante la vigencia, la elaboración de un Informe con recomendaciones y la definición de la estructura o del plan de acción para la siguiente vigencia.

Así mismo, contempla la divulgación y socialización de resultados, tanto a nivel interno como con la ciudadanía y los grupos de interés del IDPC, y la generación de espacios de diálogo para la retroalimentación y ajuste de las propuestas presentadas, para garantizar la sostenibilidad de la Estrategia.

## 

## **F. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN PERMANENTE DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**

|  |  |
| --- | --- |
| ÁMBITO ESTRATÉGICO: | PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEMOCRÁTICA (RENDICIÓN DE CUENTAS) |
| NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN PERMANENTE DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA** |
| PROCESO INSTITUCIONAL EN EL CUAL SE ENMARCA LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |
| ÁREA QUE LIDERA Y COORDINA LA APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN: | **SUBDIRECCIÓN GENERAL** – PLANEACIÓN |
| ÁREAS CORRESPONSABLES: | **SUBDIRECCIÓN GENERAL**: PLANEACIÓN-RENDICIÓN DE CUENTAS; SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN; PEMP.  **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**: TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO; PROYECTOS DE INVERSIÓN; TALENTO HUMANO; SISTEMAS.  **SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN**: COMUNICACIONES – WEBMASTER; GRUPOS DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN; MUSEO Y PROGRAMAS PEDAGÓGICOS Y CULTURALES; PROYECTOS DE INVERSIÓN.  **SUBDIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN**: GRUPO GESTIÓN SOCIAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN; PROGRAMAS ENLUCIMIENTO DE FACHADAS Y ADOPTA UN MONUMENTO |

## I. OBJETIVO GENERAL

"La Rendición de Cuentas no es sólo una obligación de las entidades públicas, es un principio en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que cada servidor público de las entidades públicas del país." Derecho a la participación democrática y al control social - Documento CONPES 3654 de 2010.

La Ley 1757 de 2015 define el proceso de rendición de cuentas y establece la obligatoriedad de informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo; de tal manera que se garantice el derecho de los ciudadanos a la participación en la vigilancia de la gestión pública, mediante la petición de información y de las explicaciones sobre los resultados, así como de la evaluación de la gestión, que se constituyen en ejercicios de control social.

Así mismo, establece que la rendición de cuentas debe realizarse “con información clara, concreta, transparente y que dé cuenta de sus actividades y acciones con relación a su naturaleza, objeto misional, planes, programas y proyectos y el avance en la garantía de derechos”.

En este contexto, la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía 2017-2019 del IDPC tiene como objetivo general garantizar escenarios permanentes de información, diálogo y retroalimentación con la ciudadanía sobre la gestión realizada y el cumplimiento de los objetivos del IDPC, centrados en la promoción, valoración, preservación, disfrute y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá. Estos escenarios se fundamentan en los siguientes principios rectores:

* 1. Actitud permanente del servidor público,
  2. Continuidad,
  3. Permanencia,
  4. Apertura y transparencia,
  5. Amplia difusión y visibilidad

## II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés que los incluyan como actores permanentes para la vigilancia y mejoramiento de la gestión del IDPC, en torno a la promoción y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá.
2. Impulsar una cultura institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía, que trascienda la formalidad de la respuesta puntual a los requerimientos ciudadanos y deje instalada en los funcionarios, contratistas y colaboradores del IDPC la capacidad de escuchar, debatir, confrontar con argumentos y valorar los aportes de la ciudadanía y los grupos de interés.
3. Hacer más visible la contribución del IDPC en los procesos de rendición de cuentas sectorial y distrital.

## III. NORMATIVIDAD APLICADA

A continuación, se relacionan las principales normas que sustentan el diseño de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía 2017-2019 del IDPC:

* Ley Estatutaria Nº 1757 De 2015, Título IV – Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática.
* CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 - Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva.
* Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.
* Acuerdo Distrital 131 de 2004 y su Acuerdo modificatorio (parcial) 380 de 2009.
* Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
* Decreto 2641 de 2012 – Estrategia para la construcción del PAAC.

Documentos complementarios:

* Manual Único de Rendición de Cuentas –Departamento Nacional de Planeación –DNP- y Presidencia de la República.
* Documento ABC de la Ley 1757 de 2015. Estatuto de la participación democrática en Colombia, Capítulo IV. Rendición de Cuentas y Control Social – DAFP, 2016.
* Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Guía para autoridades territoriales y ciudadanía – DNP, 2011.
* Lineamientos metodológicos para la realización del proceso de rendición de cuentas de la administración distrital, Veeduría Distrital, 2017.
* Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados -  Observatorio de Transparencia y Anticorrupción, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

## IV. COMPONENTES, LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES

La Estrategia de Rendición de Cuentas del IDPC prevé la consolidación de procesos permanente de diálogo e interacción entre el instituto y la ciudadanía, que, junto con el fortalecimiento de la capacidad del IDPC para cumplir con sus funciones y misión, contribuyen a regenerar la confianza en la administración pública y en la utilización de los recursos públicos para la protección, promoción y sostenibilidad del patrimonio cultural de la ciudad.

La Estrategia integra tres componentes, así:

* Rendición permanente de cuentas a la ciudadanía;
* Rendición de cuentas del Distrito - Sector Cultura, Recreación y Deporte;
* Observatorio ciudadano distrital - Sector Cultura, Recreación y Deporte.

Para los cuales se definieron las líneas de acción y actividades que se describen a continuación.

ACCIÓN PRIORITARIA:

**0.0. A 31 de diciembre de 2017, implementar las recomendaciones propuestas en el diagnóstico realizado sobre el Componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC.** (Ver Diagnóstico Implementación PAAC, IDPC, mayo 2017, AC).

COMPONENTE 1:

RENDICIÓN PERMANENTE DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.

Componente articulado al Plan Estratégico de Comunicaciones y campañas de divulgación y comunicación sobre los logros institucionales (art.7 del Acuerdo 02/2006)

LÍNEAS DE ACCIÓN:

Esta línea de acción se desarrolla en articulación con el Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.

* 1. **Identificación y caracterización de escenarios de diálogo e interacción entre la administración pública y la ciudadanía.**

1.1.1. Actividad:

Adelantar la caracterización de los escenarios naturales de interacción entre el IDPC y la ciudadanía, siguiendo los lineamientos del SIG, en concordancia con los escenarios de participación ciudadana determinados en el marco del Modelo de Participación y Control Social.

* 1. **Identificación y caracterización de actores sociales estratégicos, ciudadanía organizada y demás partes interesadas.**

Esta línea de acción se desarrolla en articulación con el Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.

1.2.1. Actividad:

Identificar y realizar la caracterización (incluida la identificación de necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los actores sociales estratégicos, ciudadanía organizada y demás partes interesadas, en el ámbito de la promoción, valoración, preservación, disfrute y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá, en cada uno de los escenarios de interacción con la ciudadana identificados y caracterizados en el numeral 1.1.

1.2.2. Actividad:

Actividad articulada con la Estrategia de Gobierno en Línea | GEL.

Elaborar, consolidar y mantener actualizadas las Bases de datos de Actores Sociales identificados y participantes en los ejercicios de rendición de cuentas realizados.

Armonizar con las demás bases de datos de actores y grupos de interés que se elaboren en el marco de la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación.

* 1. **Mecanismos para la rendición permanente de cuentas a la ciudadanía.**

Línea de acción articulada con el Componente 2, Mecanismos de Participación Ciudadana en el IDPC, del Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.

Línea articulada con la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.

1.3.1. Actividad:

En la fase de planeación de las acciones de rendición de cuentas a la ciudadanía, es necesario evaluar y determinar los mecanismos de diálogo e interacción con la ciudadanía que sirven de manera más adecuada a la finalidad de la acción, en el marco de cada uno de los escenarios caracterizados. A continuación, se relacionan algunos de los principales instrumentos, tanto de carácter presencial, virtual o mixto, que pueden ser utilizados para tal fin (tomado del Manual Único de Rendición de Cuentas):

* **Audiencia pública participativa**: *es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un período determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos*.
* **Foro**: *es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos de alguna entidad o sector*.
* **Mesa de Trabajo temática**: *a diferencia del foto, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión*.
* **Grupo focal**: *es una agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.*
* **Observatorios ciudadanos:** *son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios.*
* **Jornada / Campaña informativa**: para la divulgación del valor patrimonial de un bien o sector de interés cultural, o de una intervención que realiza el IDPC.
  1. **Elaboración y actualización de los procedimientos e instrumentos para la rendición permanente de cuentas a la ciudadanía.**

Línea de acción articulada con el Plan para la implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública y con el Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.

1.4.1. Actividad:

Revisar los procedimientos y elaborar los Protocolos de Rendición de Cuentas, de acuerdo con los escenarios identificados en 1.1.

1.4.2. Actividad:

Definir los atributos generales y específicos de la información que produce el IDPC y se pone a disposición de la ciudadanía, de acuerdo a los actores identificados en 1.2.

1.4.3. Actividad:

Actividad articulada con Estrategia GEL: procesos de participación soportados en medios electrónicos.

Esta actividad se desarrolla de manera articulada con el Componente 3 Canales de comunicación para la participación ciudadana, del Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.

Determinar a través de qué canales, físicos y/o electrónicos, se ejecutan las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas caracterizadas. A continuación, se relacionan los principales canales de comunicación con que cuenta el IDPC:

* Página web
* Micrositio de Transparencia y Acceso a la Información pública:
* Correo electrónico
* Redes Sociales
* Canal de YouTube
* Carteleras en las diferentes sedes
* Llamadas telefónicas
* Mensajes de texto

1.4.4. Actividad:

Identificar y definir incentivos para la participación activa de la ciudadanía en el proceso de rendición y petición de cuentas (acciones colaborativas, reconocimiento de experiencias de control social, entre otras).

1.4.5. Actividad:

Definir criterios para la sistematización de la información relativa a la implementación del Modelo de Rendición de Cuentas.

1.4.6. Actividad:

Formalizar el procedimiento de rendición de cuentas interna, la cual contribuye al fortalecimiento de la cultura institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía.

* 1. **Sensibilización y capacitación de los servidores públicos y promoción de una cultura institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía.**

Línea de acción articulada con el Plan Institucional de Capacitación (PIC).

1.5.1. Actividad:

Adelantar jornadas de sensibilización y capacitación con funcionarios y contratistas del IDPC.

1.5.2. Actividad:

Realizar reuniones de divulgación de logros y resultados, que permitan reconocer el trabajo realizado por la comunidad institucional y fortalecer el sentido de pertenencia y su compromiso con el IDPC.

* 1. **Capacitación de la ciudadanía para la petición de cuentas y el ejercicio del control social, a través de la Red institucional de veedurías ciudadanas, en el marco de la Ley 850 de 2003.**

Línea de acción articulada con el Modelo de Participación Ciudadana y Control Social.

1.6.1. Actividad:

Adelantar acciones de sensibilización y cualificación de la ciudadanía, que contribuyan a garantizar los derechos de participación democrática establecidos en la Constitución.

* 1. **Adopción y socialización de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.**

Línea articulada con el Modelo de Participación Ciudadana y con el Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.

1.7.1. Actividad:

Con base en los elementos anteriormente descritos, documentar la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.

1.7.2. Actividad:

Presentar la versión 1 de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía al Comité Directivo, para su publicación en página web para Consulta a la Ciudadanía.

1.7.3. Actividad:

Realizar la consulta ciudadana y complementar la Estrategia con la inclusión de las observaciones presentadas; y presentar nuevamente al Comité para su aprobación y adopción.

1.7.4. Actividad:

Socializar la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía del IDPC.

* 1. **Plan de Acción Anual y cronograma para la implementación de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía.**

Esta Línea está articulada y desarrolla el componente de Rendición de Cuentas de la Estrategia Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía; está articulada también con el Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública.

1.8.1. Actividad:

Actualizar y divulgar el plan de acción para la implementación de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía del IDPC, correspondiente a la vigencia actual.

Incluye un componente importante en el Plan de Comunicaciones del IDPC.

1.8.2. Actividad:

Avanzar en la ejecución del plan de acción de la vigencia actual.

1.8.3. Actividad:

Evaluar el avance en la implementación de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía y los resultados del plan de acción de la vigencia actual.

Presentar recomendaciones y una propuesta para la estructuración del plan de acción de la vigencia siguiente.

1.8.4. Actividad:

Con base en el avance en la implementación de la Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas, y el cumplimiento del plan de acción de la vigencia actual, elaborar el plan de acción para la vigencia 2018.

1.8.5. Actividad:

Presentar ante el Comité Directivo el plan de acción para aprobación y publicación en la página web.

1.8.6. Actividad:

Adelantar el proceso de socialización interna del plan de acción aprobado.

1.8.7. Actividad:

Adelantar el proceso de consulta y socialización con la ciudadanía del plan de acción aprobado.

1.8.8. Actividad:

Ejecutar y hacer seguimiento al plan de acción anual.

1.8.9. Actividad:

Evaluar los resultados del plan de acción anual y reiniciar el proceso para la vigencia siguiente.

COMPONENTE 2:

PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL DISTRITO - PARTICIPACIÓN CON EL SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Preparación y presentación de los informes requeridos para el evento anual de Rendición de Cuentas del Distrito.**

2.1.1. Actividad:

Coordinar la elaboración del Informe de avance y cumplimiento de Metas del Plan de Desarrollo Distrital, consolidando los informes parciales entregados por los responsables de la ejecución de los proyectos de inversión y el cumplimiento de las metas estratégicas del IDPC.

2.1.2. Actividad:

Socializar interna y externamente el Informe consolidado.

COMPONENTE 3:

OBSERVATORIO CIUDADANO DISTRITAL - PARTICIPACIÓN CON EL SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.

LÍNEAS DE ACCIÓN:

* 1. **Adelantar las acciones pertinentes para fortalecer la participación del IDPC en el proceso de petición-rendición de cuentas distritales que realizan los Observatorios Ciudadanos Locales y el Distrital.**

3.1.1. Actividad:

En coordinación con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, cabeza de sector, participar en las mesas de pactos y verificación de los Observatorios Ciudadanos Distritales o Locales, según se requiera.

3.1.2. Actividad:

Socializar interna y externamente el Informes presentados a los OCD/L.

3.1.3. Actividad:

Socializar los resultados de los procesos de verificación e Informes presentados por parte de la Veeduría Distrital y los OCD/L, en particular los aspectos relativos al patrimonio cultural.

* Actividad en proceso

## V. INDICADORES DE RESULTADO

**a) Indicador Objetivo general:**

100% de los escenarios de rendición permanente de cuentas a la ciudadanía consolidados, es decir que aplican los principios de:

* Actitud permanente del servidor público,
* Continuidad,
* Permanencia,
* Apertura y transparencia, y
* Amplia difusión y visibilidad.

**b) Indicadores Objetivos específicos:**

| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **COMPONENTES ESTRATEGIA** | **PRODUCTO ESPERADO / INDICADOR** |
| --- | --- | --- |
| 1. Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés que los incluyan como actores permanentes para la vigilancia y mejoramiento de la gestión del IDPC, en torno a la promoción y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá. | RENDICIÓN PERMANENTE DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA. | * Proceso de caracterización de actores realizado. * Registro del 100% de los participantes en los ejercicios de rendición de cuentas durante la vigencia en curso; y base de datos unificada de actores y grupos de interés. |
| 2. Impulsar una cultura institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía, que trascienda la formalidad de la respuesta puntual a los requerimientos ciudadanos y deje instalada en los funcionarios, contratistas y colaboradores del IDPC la capacidad de escuchar, debatir, confrontar con argumentos y valorar los aportes de la ciudadanía y los grupos de interés. | RENDICIÓN PERMANENTE DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA. | * 4 Ejercicios de rendición de cuentas y de difusión masiva de resultados de la gestión al interior del IDPC realizados durante la vigencia en curso | presenciales y virtuales. * Campaña de sensibilización en temas participación, control social y rendición de cuentas de la gestión del patrimonio cultural, diseñada, ejecutada (100% de sus actividades programadas) y evaluada durante la vigencia en curso. |
| 3. Hacer más visible la contribución del IDPC en los procesos de rendición de cuentas sectorial y distrital. | RENDICIÓN DE CUENTAS DEL DISTRITO - SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.  OBSERVATORIO CIUDADANO DISTRITAL – SECTOR CRD. | * Divulgación masiva (interna y externa) de la participación del IDPC y de los documentos e Informes presentados en los ejercicios de rendición de cuentas convocados por la Alcaldía Mayor, la Secretaría de Cultura, el Consejo Distrital de Patrimonio y el Observatorio Ciudadano Distrital. * Mantener o elevar el nivel alto de evaluación que dio el Observatorio Ciudadano Distrital a los indicadores relativos al Patrimonio Cultural, en su ejercicio de control social de la vigencia 2016.   “**Avanza (Verde):** De los 53 subindicadores dictaminados en este eje, 40 de ellos fueron semaforizados en verde por el OCD. Desde la perspectiva de los ciudadanos, entre los temas que más han avanzado se encuentran:   * Mantenimiento de la infraestructura y preservación del patrimonio cultural tangible; difusión del inventario del patrimonio cultural tangible e intangible; (…)”.   Informe de *Resultados de la aplicación de la Herramienta de Seguimiento a la Gestión Distrital. Enero-junio de 2017*. Veeduría Distrital, julio de 2017. |

## VI. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y RESPONSABLES

En la Matriz de la Estrategia de Transparencia, Atención al Ciudadano y Participación 2017-2019 del IDPC (documento en Excel, anexo) se incluye el Cronograma de ejecución y los responsables –Coordinadores y demás involucrados- de adelantar las actividades definidas para la implementación de cada uno de los seis Instrumentos de gestión.

## VII. EVALUACIÓN, RETROALIMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Para cada una de las herramientas de gestión se tiene programada una acción de cierre de ciclo anual, la cual incluye la evaluación de su implementación durante la vigencia, la elaboración de un Informe con recomendaciones y la definición de la estructura o del plan de acción para la siguiente vigencia.

Así mismo, contempla la divulgación y socialización de resultados, tanto a nivel interno como con la ciudadanía y los grupos de interés del IDPC, y la generación de espacios de diálogo para la retroalimentación y ajuste de las propuestas presentadas, para garantizar la sostenibilidad de la Estrategia.

## **ANEXOS**

## ANEXO I. MATRIZ RESPONSABLES POR ACTIVIDAD Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN. (Documento Excel)

Ámbito Estratégico: Transparencia y Medidas de Lucha Contra la Corrupción

Instrumentos de Gestión:

1. Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | PAAC
2. Plan para la Implementación de la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública

Ámbito Estratégico: Atención a la Ciudadanía

Instrumentos de Gestión:

1. Modelo de Atención a la Ciudadanía
2. Estrategia de Gobierno en Línea | GEL

Ámbito Estratégico: Participación Ciudadana y Democrática (Rendición de Cuentas)

Instrumentos de Gestión:

1. Modelo de Participación Ciudadana y Control Social
2. Estrategia de Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía

## ANEXO II. MAPA DE ARTICULACIONES DE LA ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN 2017-2019. (Documento Excel)