



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Vigencia	2016						
Objetivo	Determinar acciones que permitan mejorar la atención al ciudadano con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		Observaciones	
				Inicio	Finalización		
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Designar como Defensor del Ciudadano a un funcionario del nivel directivo (Parágrafo 1. Artículo 1. Decreto 392 de 2015)	Acto administrativo	Dirección General	01/04/2016	30/04/2016	OK
	1.2	Designar un servidor público responsable de liderar la prestación del servicio de atención al ciudadano	Acto administrativo y publicación página Web	Dirección General y Asesora de Transparencia	01/04/2016	30/04/2016	Se ajustó responsables y meta o producto
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar con la ciudadanía y partes interesadas a través del portal Web institucional y medios físicos en las instalaciones del IDPC, la designación del Defensor del Ciudadano, sus responsabilidades y canales de comunicación.	Publicación portal Web y carteleras	Asesora de Transparencia	01/04/2016	31/08/2016	Se ajustó responsables y meta o producto y fecha
	2.2	Actualizar la información de los trámites y servicios que presta la entidad contenidos en: Guía de tramites y servicios y Mapa Callejero	Información actualizada y publicada en el portal Web del IDPC	Asesora de Transparencia	01/04/2016	31/12/2016	Se ajustó responsables y meta o producto y fecha
	2.3	Publicar a través de la página Web los canales con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos solicitudes de información y/o denuncias de actos de corrupción, al igual que horarios y puntos de atención.	Publicación en la página Web del IDPC	Asesora de Transparencia	01/04/2016	15/06/2016	Se ajustó y meta o producto

	2.4	Gestionar capacitación sobre en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	Capacitación al personal responsable de administrar SDQS	Asesora de Transparencia	01/04/2016	30/11/2016	Se ajustó actividad, responsables y meta o producto y fecha
	2.5	Implementar señalización en las todas las sedes del IDPC donde informe a la ciudadanía los puntos de atención.	Señalética instalada	Asesora de Transparencia, Profesional SDQS y Subdirector Corporativo	01/04/2016	30/09/2016	Se ajustó actividad, responsables y meta o producto y fecha
	2.6	Realizar diagnóstico para facilitar accesibilidad a las personas en condición de discapacidad, de acuerdo con la normatividad vigente	Diagnóstico	Subdirectora de Intervención y Subdirector General	26/04/2016	30/09/2016	Se ajustó actividad, responsables y meta o producto y fecha
3. Talento humano	3.1	Socializar la carta del trato digno y el Manual de Atención a la Ciudadanía	Registro de Asistencia y correo electrónico	Asesora de Transparencia	01/04/2016	17/11/2016	Se ajustó actividad, responsables y meta o producto y fecha
	3.2	Formular estrategia de sensibilización dirigida a los servidores públicos que tienen contacto directo con los usuarios, para promover y fortalecer competencias y habilidades en la prestación del servicio.	Estrategia formulada	Asesora de Transparencia	01/04/2016	30/11/2016	Se ajustó actividad, meta o producto, responsables y fecha
4. Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar el Procedimiento de tramite de los requerimientos presentados por la ciudadanía y partes interesadas, en caso que lo requiera	Procedimiento actualizado	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa Subdirección de Intervención	01/04/2016	20/05/2016	OK
	4.2	Proyectar e implementar mediante acto administrativo la política de protección de datos personales (habeas data)	Acto Administrativo	Asesora Jurídica	01/04/2016	30/09/2016	Se ajustó meta o producto, responsables y fecha
	4.3	Derogar Resolución 170 de 2011 y expedir otra ajustada al Decreto 070 de 2015.	Resolución	Asesora Jurídica y Subdirectora de Intervención	01/08/2016	30/12/2016	Se creó actividad
	4.4.	Actualizar los procedimientos de acuerdo con el Decreto 070 de 2015 ajustados a los trámites de la Entidad.	Procedimientos Actualizados y publicados	Subdirectora de Intervención y Profesionales SIG 2 y 3	01/08/2016	30/12/2016	Se creó actividad

	4.5	Consolidar la información de los requerimientos registrados y tramitados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y elaborar informes mensuales	Informes mensuales	Profesional SDQS, Asesora de Transparencia y Subdirector Corporativo	01/04/2016	30/12/2016	Se ajustó Producto y Meta y los responsables
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas	Caracterización de Usuarios	Subdirectora de Intervención, Subdirectora de Divulgación y Profesional SIG 1	01/04/2016	29/11/2016	Se ajustó fecha y Responsables
	5.2	Aplicar, tabular y generar informe de encuestas de atención a la ciudadanía	Informe semestral con análisis	Profesional SDQS, Equipo de Transparencia y Subdirector General	01/04/2016	29/11/2016	Se ajustó Responsables