

Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

Entidad: INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Año: 2013

Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades	Indicador	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
				Diciembre 27 de 2013	% de cumplimiento a Dic /2013		
1. Mapa de riesgos de corrupción	Actualizar y ajustar el mapa de riesgos institucional y por proceso	1.Socialización de la Metodología para la administración del riesgo	Mapa de riesgos actualizado y ajustado	<p>Para ejecutar la anterior estrategia el grupo de SIG, realizo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La socialización de la metodología de la administración del riesgo se realizó por parte de la Subdirección General - Profesional SIG - Se han realizado reuniones con los líderes de proceso y con el equipo operativo SIG -Se llevó a actualizado el Mapa de Riesgos -Se ha venido trabajando con los responsables de cada proceso / procedimiento del SIG en la Definición y actualización del Contexto Estratégico. - En cuanto al seguimiento a la efectividad de los controles, la Asesoría de Control Interno, realizó el ejercicio correspondiente en diciembre de 2013 como lo registra el Mapa de riesgos <p>Teniendo en cuenta las anteriores actividades se proyecta avalar los Riesgos por proceso e Institucionales, el Contexto Estratégico y la Política de Riesgos durante el mes de diciembre de 2013</p>	95%	Proceso Mejoramiento Continuo - Responsable SIG	Actualización del Mapa de Riesgos al 95% de los procesos del SIG
		2. Reuniones con los líderes de proceso y con el equipo operativo SIG				Proceso Mejoramiento Continuo - Responsable SIG	
		3. Actualización del Mapa de Riesgos				Procesos Misionales: (Protección del Patrimonio Cultural, Intervención del Patrimonio Cultural; Divulgación del Patrimonio Cultural) ; Proceso de Evaluación y Seguimiento:- Asesoría Control Interno	
		1 Actualización de trámites y servicios que actualmente se encuentran en la página del Portal Bogotá y el SUII.	Página Portal Bogotá y SUII actualizado	Teniendo en cuenta que todos los trámites deben ser publicados en el SUII (Sistema Único de Información tributaria), el IDPC ha realizado reuniones con el Departamento Administrativo de la Función Pública con el fin de hacer la migración de la información de la versión 2.0 a la versión 3.0.	100%	Proceso Atención a Clientes y Usuarios - Responsable PQRS	

Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades	Indicador	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
				Diciembre 27 de 2013	% de cumplimiento a Dic /2013		
2. Estrategia Anti trámites	Diseñar e Implementar una herramienta de medición que contribuya a la reducción en un 80% de los tiempos de respuesta a las solicitudes de intervención en BIC	2.Racionalizar los trámites existentes en la entidad (simplificar, estandarizar, eliminar y automatizar).	# de trámites racionalizados / # de trámites que presta la entidad	<p>Con el fin de facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad, los responsables de servicio al ciudadano con apoyo de las diferentes áreas misionales de la entidad, ha llevado a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificaron los trámites con los que cuenta la entidad y los procedimientos administrativos, (PQRS) -Enviaron comunicaciones electrónicas a las diferentes áreas, solicitando los ajustes a los trámites tales como: simplificación, estandarización y/o eliminación de los trámites innecesarios con el fin de brindar una mejor atención y aumentar la eficiencia del servicio a prestar a los ciudadanos y ciudadanas como insumo para el ajuste de la herramienta SDQS. -Se alineó el SUIT con la guía de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública -Los trámites ajustados fueron publicados en la página del Portal Bogotá y en el de la entidad los cuales se encuentran enlazados con la misma información. -Los trámites que han sido ajustados corresponden a la Subdirección Técnica e Intervención en BIC -Por otra parte se realizó la actualización de formatos de atención al Usuario (Formatos 10: códigos IPF03 aIPF12 Total 10 formatos) <p>Teniendo en cuenta el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" Se actualizaron y se crearon los siguientes servicios :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Préstamo de Imágenes de la Colección del Museo de Bogotá (adición) -Solicitud de Información sobre la Categoría de Conservación para Tramitar la Exención de Impuestos (Adición) <p>Entre los 17 procedimientos vigentes en el año 2013, a la fecha se han actualizado 10, esto dentro del plan de mejoramiento continuo en Sistema Integrado de Gestión, buscando la racionalización de los diferentes trámites de la entidad e igualmente actualizándolos y ajustándolos entre otros aspectos a la nueva normatividad. De igual modo se está actualizando el contexto estratégico de la Entidad, se levantó el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción y por cada uno de nuestros 17 Procesos, con su respectivo Plan de Manejo. Se encuentra definido un responsable de Sistema integrado de Gestión -SIG, el cual asignado a la Subsecretaría General, para la administración de los planes de mejoramiento y Mapas de Riesgo, realizando el seguimiento respectivo por parte de la Asesoría de Control Interno.</p>	85%	<p>Proceso Mejoramiento Continuo - Responsable SIG</p> <p>Proceso Atención a Clientes y Usuarios - Responsable PQRS</p>	Porcentaje de avance en la actualización de procedimientos del SIG contemplando la simplicidad de tareas y trámites
Estrategia de Información:	1 Seguimiento a la construcción y publicación de informes normados: CBN-1103 Informe Balance Social. - Plan de Contratación. - Plan de Acción Presupuesto de Inversión. - CBN -1090 Informe de Gestión y Resultados. - Informe Cuatrimestral del Sistema de Control Interno. - Informes de gestión contractual y presupuestal, entre otros.	Informe de seguimiento a la construcción y publicación de informes normados	La Oficina de Control Interno desde su designación en oct de 2013 ha realizado el seguimiento a la construcción y publicación de los siguientes informes normados:, evaluación del sistema de control interno contable, Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno, Verificación, , informe pormenorizado del sistema de control interno. Los informes se evidencian en la página web de la entidad en los siguientes links: http://www.patrimoniocultural.gov.co/nosotros/informes-de-gestion.html	100%	<p>Proceso Mejoramiento Continuo - Responsable SIG</p> <p>Procesos Misionales: (Protección del Patrimonio Cultural, Intervención del Patrimonio Cultural; Divulgación del Patrimonio Cultural) ;</p> <p>Proceso Direccionamiento estratégico - Subdirección General</p>	<p>RECOMENDACIONES: Incluir dentro del Plan estratégico de Corrupción - Estrategia de Información, la publicación en los portales de (SECOP y Contratación a la vista:1.Publicar en los portales de (SECOP y contratación a la vista) la siguiente contratación: Contratación Directa, prestación de servicios o de apoyo a la gestión, concurso de méritos, licitaciones publicas, procesos de selección abreviada por menor cuantía, procesos de selección abreviada por subasta inversa, proceso de mínima cuantía, convenios. Igualmente Publicar y mantener actualizado en los portales el Plan de contratación de la Vigencia.</p>	

Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades	Indicador	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
				Diciembre 27 de 2013	% de cumplimiento a Dic /2013		
3. Estrategia de rendición de cuentas	Estrategia Diálogo	<p>1 Desarrollar 8 talleres con la comunidad de los sectores de interés cultural de la ciudad y usuarios interesados en los temas sobre patrimonio cultural y manejo de la normativa que lidera el IDPC</p> <p>Nota: (t8 talleres proyectados para el periodo de gobierno del 2012-2016 (2 por año)</p>	<p>Nro. Talleres ejecutados en la vigencia /total de talleres proyectados para la vigencia</p>	<p>Los 8 talleres se proyectan para el 2012-2016 con un cumplimiento anual de 2 talleres; Sin embargo, en la vigencia del 2013 la Subdirección Técnica de Intervención desarrollo 9 Talleres divulgando el Plan de revitalización a la comunidad;, manteniendo la evidencia documental correspondiente</p>	450%	Proceso Direccionamiento estratégico - Subdirección General	RECOMENDACIÓN Evaluar la meta anual propuesta ya que la ejecución no corresponde a lo planeado , reevaluar la planeación o replantear el indicador
		<p>2 Repotenciar en un 90% los sistemas de información para fortalecer la comunicación y participación de la ciudadanía en las decisiones y actuaciones misionales (mediante el diseño de herramientas de participación ciudadana virtual y monitoreo a la participación de los mismos)</p> <p>Nota: La meta planteada del 90 % es cuatrienal , distribuida anualmente para el 2013 15%, 2014 15%, 2015 15% y 2016 45%</p>	<p>Cálculo Línea Base (visitantes)</p>	<p>Para la vigencia la entidad fortaleció los Sistemas de Información con la Página Web e Intranet, el Mapa callejero, Redes sociales, prensa interactuando con los directores de medios para divulgar el impacto político social y económico. realizando seguimiento cualitativo y cuantitativo a los servicios publicados por estos medios Registrando a l 30 nov 2013 283.842 visitantes</p>	NA	Proceso Gestión de Comunicaciones;	
		<p>3 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de cuentas (anual) y retroalimentación de las partes interesadas, a fin de establecer acciones de mejoramiento</p>	<p># de solicitudes de la ciudadanía atendidas / total de solicitudes presentadas por la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas</p>	<p>En la vigencia del 2013 no se realizó ningún ejercicio de Rendición de Cuentas de la Administración</p>	0%	Proceso Direccionamiento Estratégico - Subdirección General	RECOMENDACIONES: Realizar procesos de rendición de cuentas garantizando la vigencia del principio de publicidad y de transparencia que deben regir las actuaciones de los servidores públicos, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales son formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades	Indicador	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
				Diciembre 27 de 2013	% de cumplimiento a Dic /2013		
	Estrategia de Incentivos	1 Identificar conductas adecuadas/inadecuadas en los servidores de la entidad, como insumo para la toma de decisiones y acciones de mejora de los procesos de talento humano y control interno disciplinario	# de acciones inadecuadas de los SP en investigación/ Total de Acciones inadecuadas de los SP identificadas	Teniendo en cuenta las directrices impartidas por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios en la Directiva 003 de 2013 se identificaron las conductas de mayor ocurrencia en el sector distrital, las cuales se concretan en : - Perdida de Elementos - Pérdida de Documentos - Incumplimiento de Manual de Funciones y Procedimientos. En tal sentido, al interior de l IDPC se han establecido estrategias encaminadas a contrarrestar la ocurrencia de dichas conductas. En la actualidad en el IDPC se adelantan 10 procesos disciplinarios con ocasión a incumplimiento de Funciones y Procedimientos; 3 relacionados con pérdida de elementos y/o documentos y 1 relacionado con una falta gravísima para una totalidad de 14 procesos en curso cumpliendo así con el 100% del indicador	100%	Proceso Control Interno Disciplinario	
		1 Actualización de la parametrización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Garantizando la completitud de información hacia la ciudadanía y fortalezcan los canales de atención	Página Portal Bogotá y SUIT actualizado	Herramienta SDQS parametrizada una vez al año para que cada área le dé el cierre correspondiente a PQRS. Herramienta SDQS actualizada diariamente por el personal soporte de las diferentes áreas y bajo el control y seguimiento del responsable de la administración del SQSD de la entidad	100%	Proceso Atención a Clientes y Usuarios - Responsable PQRS	
		2 Actualización del portafolio de productos y servicios de la entidad.	Página Portal Bogotá y SUIT actualizado	Teniendo en cuenta el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" Se actualizaron y se crearon los siguientes servicios en el SUIT : -Préstamo de Imágenes de la Colección del Museo de Bogotá (adición) -Solicitud de Información sobre la Categoría de Conservación para Tramitar la Exención de Impuestos (Adición)	100%	Proceso Atención a Clientes y Usuarios - Responsable PQRS Proceso Mejoramiento Continuo - Responsable SIG	
		3 Actualización documental del proceso de atención a clientes y usuarios.	Página Web - intranet actualizada	Entre los 17 procedimientos vigentes en el año 2013, a la fecha se han actualizado 14, esto dentro del plan de mejoramiento continuo en Sistema Integrado de Gestión, buscando la racionalización de los diferentes trámites de la entidad e igualmente actualizándolos y ajustándolos entre otros aspectos a la nueva normatividad. De igual modo se está actualizando el contexto estratégico de la Entidad, se levantó el Mapa de Riesgos Institucional, Corrupción y por cada uno de nuestros 17 Procesos, con su respectivo Plan de Manejo. Se encuentra definido un responsable de Sistema integrado de Gestión -SIG, el cual asignado a la Subsecretaria General, para la administración de los planes de mejoramiento y Mapas de Riesgo, realizando el seguimiento respectivo por parte de la Asesoría de Control Interno	82%	Proceso Mejoramiento Continuo - Responsable SIG	RECOMENDACIONES: Continuar con el proceso de actualización e implementación de procesos del SIG

Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades	Indicador	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
				Diciembre 27 de 2013	% de cumplimiento o a Dic /2013		
4. Mecanismos para atención al ciudadano	Servicio al Ciudadano	4. Actualización del portal web institucional, Divulgación permanente de las cuentas institucionales, redes sociales.	Reportes de tráfico	<p>En la página Web de la entidad http://www.patrimoniocultural.gov.co/ de la entidad existen enlaces permanentes de atención al ciudadano, desde donde se brindan servicios y atención a los usuarios: http://www.patrimoniocultural.gov.co/programas/index.php?option=com_jforms&view=form&id=147 (Atención al Ciudadano) http://www.patrimoniocultural.gov.co/programas/index.php?option=com_jforms&view=form&id=145 (Defensor del ciudadano) http://www.patrimoniocultural.gov.co/component/content/article/302.html (preguntas frecuentes) http://portal.bogota.gov.co/portal/libreria/php/decide.php?patron=01_0115 (Línea 195)</p> <p>Finalmente se encuentra a disposición de los visitantes el documento de consulta del plan anticorrupción de la entidad en el enlace que tiene acceso directo desde el home http://www.patrimoniocultural.gov.co/nosotros/informes-de-gestion/532-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-idpc.html</p> <p>PAG WEB Y REDES SOCIALES: La publicación de información en la página web y el trabajo en redes sociales se realiza con la finalidad de informar la labor realizada por el IDPC, así como los eventos y programaciones especiales realizadas por la entidad.</p> <p>A continuación se relaciona el "tráfico" creciente de Visitantes a la página y redes sociales (fanpage) con 283.842 usuarios.</p>	100%	Proceso Gestión de Comunicaciones;	
		5 Adelantar una capacitación en temas relacionados con atención a la ciudadanía, enmarcada en el Plan Institucional de Capacitación.	# capacitaciones realizadas/ total de capacitaciones programadas	Capacitación realizada a funcionarios de Atención al Ciudadano el 13 de septiembre de 2013 sobre el manejo del SDQS	50%	Proceso Gestión del Talento Humano	RECOMENDACIONES: Programar capacitación en temas relacionados con atención a la ciudadanía, en el marco del Plan Institucional de Capacitación.

Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades	Indicador	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
				Diciembre 27 de 2013	% de cumplimiento a Dic /2013		
		<p>6 .Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en Asesorías técnicas para intervención de BIC Y Acceso a material documental del IDPC disponible en el Centro Documental de la entidad</p> <p>Aplicando encuestas de satisfacción a la ciudadanía.</p>	<p>Cálculo Línea Base (# de solicitudes con seguimiento a respuesta/ # solicitudes recibidas)</p>	<p>1.1. REGISTRO, ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN</p> <p>El periodo analizado recopila el proceso de las quejas que son recibidas por los diferentes canales de comunicación de acceso a la entidad del 1 de enero a 27 dic 2013, estos canales son: telefónico, correo electrónico (web), Oficina de radicación y el aplicativo Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS. Esta información es registrada, clasificada en el aplicativo SDQS , para posteriormente ser asignada a las diferentes dependencias por el área de Quejas y Reclamos.</p> <p>Desde el procedimiento de quejas y/o reclamos se han recibido, clasificado, asignado y realizado el seguimiento al trámite y/o cierre de los Derechos de petición (quejas y/o reclamos, consultas, solicitud de información, solicitud de información y Asesorías Técnicas, intervención en BIC) (268) 01 de enero y 27 de diciembre de 2013.</p> <p>1.2. SEGUIMIENTO A TRÁMITE Y/O CIERRES DE REQUERIMIENTOS para el periodo de 01 de enero y 27 de diciembre de 2013 se cuenta con 12 casos que equivalen a un 4% de la totalidad de PQRS sin contestar y disponen de un tiempo apropiado para generar respuesta.</p> <p>En el plan anticorrupción y de servicio al Ciudadano, por cada componente se proporcionan estrategias a las cuales se les relacionan las actividades generales que permitan su operatividad, en ese sentido para el seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la entidad, desde el procedimiento de quejas y/o reclamos AU-P01, se realiza en forma mensual el seguimiento al Indicador de tiempos e respuesta generado por la herramienta SQSD</p> <p>Por lo anterior El responsable de quejas y soluciones ha realizado el seguimiento a cada uno de los requerimientos asignados a las dependencias encargadas del trámite y/o cierre, para la vigencia ; y cuyo resultado arroja los siguientes resultados:</p> <p>Para el análisis del indicador de seguimiento a la respuesta con corte al 27 de dic de 2013 se obtiene un índice de cumplimiento al seguimiento a la respuesta por parte del grupo de quejas y soluciones del IDPC del 100% ; como resultado de dicho seguimiento se tiene que el 96% tiene respuesta, debido a que en las áreas del IDPC se han venido realizando seguimientos semanales cada proceso sin trámite y/o cierre en conjunto con los funcionarios de apoyo a a PQR' s</p> <p>De otra parte el Defensor del Ciudadano realiza seguimiento a la actualización de la información que debe estar a disposición de toda la ciudadanía en la página de la entidad.</p>	96%	Proceso Atención a Clientes y Usuarios - Responsable PQRS	<p>RECOMENDACIÓN: Teniendo en cuenta que no se registra trazabilidad anual de PQRS, recomendamos fortalecer la transferencia de información (documentada) dada la alta rotación de cargos, manteniéndola plenamente identificada, íntegra y disponible para consulta ; igualmente, como mecanismo de seguimiento y medición de la satisfacción del ciudadano, aplicar encuestas para la vigencia con el debido análisis de datos que facilite la toma de decisiones.</p>
Consolidación del documento	Cargo: Profesional Universitario 2- Nombre : Alba Cristina ROJAS						
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Asesoría Control Interno Nombre: Yolanda Herrera Veloza						