



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		
				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)	Designación del Defensor del Ciudadano a través de acto administrativo	Dirección General	1/04/2016	30/04/2016
	1.2	Designar un servidor público responsable de liderar la prestación del servicio de atención al ciudadano	Designación del servidor público	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa	1/04/2016	30/04/2016
	1.3	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 de pieza comunicativa que informe sobre la designación y funciones desempeñadas por el Defensor del Ciudadano en el portal web y en las carteleras de las instalaciones del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa Subdirección Divulgación	1/04/2016	20/05/2016
	1.4	Revisar y actualizar la carta de trato digno de conformidad con los lineamientos establecidos.	Carta de trato digno de conformidad con los lineamientos establecidos revisada, actualizada y publicada en intranet y portal web	Dirección General Subdirección General	1/04/2016	17/11/2016
	1.5	Revisar y actualizar el Manual de Atención a la Ciudadanía de conformidad con los lineamientos establecidos.	Manual de Atención a la Ciudadanía revisado, actualizado y publicado en intranet.	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa	1/04/2016	17/11/2016
	2.1	Actualizar permanentemente la información de los trámites y servicios que presta la entidad contenidos en: el portafolio de productos servicios, guía de tramites y servicios y SUIT.	Información actualizada y publicada en el portal web del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de los tramites y servicios que presta la entidad,	Dirección General Subdirección General Subdirección de Intervención Subdirección de Divulgación	Actualización Permanente	

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicio	Finalización
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	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 de información en la página web del IDPC los canales, horarios y puntos de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de este tipo de solicitudes.	Dirección General Subdirección de Gestión Corporativa	1/04/2016	15/06/2016
	2.3	Administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	Capacitación al personal responsable de administrar SDQS	Dirección General Subdirección Corporativa Subdirección General	1/04/2016	30/04/2016
	2.4	Publicar en cartelera información acerca del uso adecuado de las instalaciones y los bienes puestos a su disposición, e implementar un sistema de comunicación visual que cumpla la función de guiar u orientar a los usuarios .	Piezas comunicativas publicadas y señalética instalada	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa Subdirección Divulgación	1/04/2016	30/06/2016
	2.5	Realizar estudio de necesidades de adecuación para facilitar accesibilidad a las personas en condición de discapacidad, de acuerdo con la normatividad vigente	Estudio	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa Subdirección de Intervención	26/04/2016	22/09/2016
3. Talento humano	3.1	Socializar los protocolos de atención al ciudadano con los servidores públicos que tienen contacto directo con usuarios .	Registro de asistencia a la socialización	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa	1/10/2016	15/12/2016
	3.2	Formular e implementar estrategia de sensibilización dirigida a los 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 e implementada, evidencia de la implementación.	Dirección General, Subdirección General, Subdirección Corporativa, Subdirección de Divulgación	1/04/2016	31/12/2016
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	1/04/2016	20/05/2016
	4.2	Proyectar e implementar mediante acto administrativo la política de protección de datos personales (habeas data)	Acto Administrativo (Resolución) adoptando la política	Dirección General Subdirección General Subdirección Corporativa Subdirección de Intervención Asesoría Jurídica	1/04/2016	30/06/2016
	4.3	Consolidar la información de los requerimientos registrados y tramitados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y elaborar informes mensuales	Informes mensuales basado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Dirección General Subdirección Corporativa	permanente	