

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL  
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO  
INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**MARCO LEGAL:**

**Ley 1474 de 2011. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Artículo 1°.** Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

**Artículo 2°.** Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

**Artículo 4°.** La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

**Artículo 5°.** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

## Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano

Instrumento de tipo preventivo para el *control de la gestión*, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio así: El primero hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción; el segundo componente establece parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas; el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil y el cuarto componente aborda elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

### Componentes del Plan

#### Primer Componente: Riesgos de Corrupción

##### i. Riesgo de Corrupción

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

##### ii. Establecer las Causas

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”<sup>2</sup>, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

##### iii. Descripción del riesgo de corrupción

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos. A manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción.

## Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de *“actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”*<sup>6</sup>. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla:

- (i) los objetivos que se esperan lograr;
- (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo;
- (iii) los riesgos que se van a controlar;
- (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido
- (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas<sup>9</sup>.

## Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Cabe señalar que cada Líder de Proceso debe realizar y documentar seguimientos a sus riesgos; independientemente de la revisión y evaluación que realiza Control Interno.

## Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

**Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar a pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

**Actividades a adelantar:**

- **Revisión de los procesos:** consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos.
- **Análisis normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

**Nota:** El artículo 40 del Decreto ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de información de trámites - SUIT.

**Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

### **Tercer Componente: Rendición de Cuentas**

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado-ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La Rendición de Cuentas debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

#### **Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

Se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades sean objeto de financiación y seguimiento.

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar (Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad).
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Desarrollarlas competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
  - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad
  - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio
  - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
  - ✓ Horarios y puntos de atención.
  - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

## Gestión

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- ✓ La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).
- ✓ Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- ✓ Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓ Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

## Seguimiento

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

- (i) Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- (ii) Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- (iii) Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- (iv) Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- (v) Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

## Gestión Documental

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO IDPC

### Actividades de Evaluación Realizadas

- Notificación del seguimiento
- Solicitud de Información a los responsables operativos de los procedimientos y/o actividades.
- Entrevista con los responsables operativos de los procedimientos y/o actividades.
- Análisis de la información y de la normatividad
- Generación del informe

### Resultados

Elaboración. El IDPC en la vigencias 2013 y 2014 publicó en la página web el “*Documento Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*”. Así mismo, para las vigencias 2014 y 2015 publicó el “*Plan de Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano*”. Los cuales se pueden consultar en las direcciones siguientes:

<http://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano/>

<http://www.idpc.gov.co/descargas/nosotros/PLAN%20ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-CIUDADANO-2014-Mod.%20final.pdf>

<http://idpc.gov.co/descargas/nosotros/Plan%20de%20Accion%202015/PlandeAccionAnticorruccion29012015.pdf>

**Plan Anticorrupción:**

**Documentos:**

Documento Estrategia Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 actualizado. [Consultar](#)

Documento Estrategia Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014. [Consultar.](#)

Documento Estrategia Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013. [Consultar.](#)

---

**Plan de acción:**

Plan de Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015. [Consultar](#)

Plan de Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 actualizado. [Consultar](#)

Plan de Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014. [Consultar.](#)



En el primer documento se establecen los objetivos, alcance y estrategias del Plan así:

#### Objetivos.

- Identificar e implementar estrategias en aras de combatir la corrupción y fortalecer los mecanismos de comunicación entre la entidad y la ciudadanía.
- Fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de herramientas que involucren acciones que contribuyan a recuperar la credibilidad y confianza de la ciudadanía y promuevan acciones que propendan por el control social para el cuidado de lo público.
- Generar espacios de participación de diferentes actores sociales, como estrategia de prevención de la corrupción, a fin de promover la transparencia y probidad.

#### Alcance.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural comprende la identificación, análisis, valoración, seguimiento y evaluación de riesgos institucionales, facilitando la generación de alarmas para contrarrestarlos, así como también, el establecimiento de estrategias encaminadas a la racionalización de trámites, fortalecimiento de los escenarios y herramientas de rendición de cuentas, participación ciudadana y el mejoramiento en la atención al ciudadano.

#### Estrategias.


1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
2. Estrategia Antitrámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

#### ESTRATEGIAS TRANSVERSALES:

- **GOBIERNO EN LÍNEA:** A través de esta estrategia se establecen las acciones que la entidad está realizando con el fin de fortalecer los servicios en línea, acciones que implican mejorar la plataforma virtual de la entidad, con el fin de facilitar la publicación y difusión de la información institucional, buscando que la ciudadanía tenga acceso en tiempo real a la información, fomentando la transparencia en la gestión.
- **GESTIÓN DOCUMENTAL:** Con esta estrategia la entidad adelanta acciones con el propósito de fortalecer el proceso de Gestión Documental, en aras de conservar la memoria histórica e institucional y garantizar la trazabilidad de los documentos al interior de la entidad, de manera que éstos cuenten con la debida organización y procesos técnicos de archivo, que contribuyan a su conservación y a una buena gestión de la administración.



[www.idpc.gov.co/descargas/nosotros/PLAN%20ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-CIUDADANO-2014-Mod.%20final.pdf](http://www.idpc.gov.co/descargas/nosotros/PLAN%20ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-CIUDADANO-2014-Mod.%20final.pdf)

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small> <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DE-P01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 2
		Pág. 0 de 20

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



En el Plan se establecieron componentes, actividades, cronograma de ejecución y responsables así:

[idpc.gov.co/descargas/nosotros/Plan%20de%20Accion%202015/PlandeAccionAnticorrupcion29012015.pdf](http://idpc.gov.co/descargas/nosotros/Plan%20de%20Accion%202015/PlandeAccionAnticorrupcion29012015.pdf)

ENTIDAD		PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015											Código: DE-P01		
		INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL											Versión: 1		
		Componentes	Actividades	Meses										Meta	Responsable
Feb	Mar			Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo	Construir documento de Alineación de la Política de Riesgos de Corrupción con la Política de Administración de Riesgos de Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.												1	Comité Directivo, Líderes de Proceso, Profesional SIG, Planeación, Profesional Transparencia.	
	Socializar y Sensibilizar a los servidores Públicos del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, sobre el tema de riesgos de corrupción y su importancia en la identificación, valoración, controles y seguimiento de los mismos.												1	Subdirección General Planeación, Profesional SIG	
	Revisar y ajustar mapa de riesgos con cada una de las dependencias y áreas.												1	Subdirección General Profesionales Planeación	
Estrategia Antitramites	Revisar los servicios y trámite, en relación a la normatividad vigente y ajustar si es del caso.												1	Comité Directivo, Subdirección de Gestión Corporativa Profesional Responsable de Trámites y Servicios, Asesoría y acompañamiento Profesional Transparencia.	
Rendición de Cuentas	Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo para el componente de Rendición de Cuentas Permanente.												1	Subdirección General, Profesionales Planeación, Profesional Transparencia y Participación Ciudadana.	
	Desarrollar talleres con la ciudadanía orientados a la promoción y conservación del Patrimonio Cultural.												4	Subdirección General Profesional Transparencia y Participación Ciudadana.	
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Definir, ajustar e implementar mecanismos y herramientas que permitan medir la satisfacción en la atención al ciudadano y perfiles interesados en los servicios y trámite que presta el IDPC.												1	Subdirección General, Subdirección de Gestión Corporativa, Subdirección Técnica, Subdirección Divulgación, Planeación, Profesional Transparencia y Profesional Responsable de Trámites y Servicios.	
	Elaborar protocolo de atención al ciudadano.												1	Subdirección de Gestión Corporativa, Profesional Responsable de Trámites y Servicios, Acompañamiento y asesoría Profesional Transparencia y Participación Ciudadana.	
	Actualizar Portafolio de Productos y Servicios de la entidad.												1	Líderes de procesos Misionales, Profesionales Planeación.	
	Adelantar actividades de sensibilización en temas relacionados con la atención a la ciudadanía.												2	Subdirección de Gestión Corporativa, Profesional Responsable de Trámites y Servicios con la asesoría y acompañamiento del Profesional de Transparencia y Participación Ciudadana.	
Acciones de Mejora del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Elaborar plan de mejoramiento derivado de las observaciones plasmadas en el informe de Control Interno - Seguimiento al Plan Anticorrupción vigencia 2014.												1	Subdirección General Responsables de cada una de las áreas.	

## Cumplimiento del Plan: 83%

### 1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

- a. Construir documento de Alineación de la Política de Riesgos de Corrupción con la Política de Administración de Riesgos de Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.  
Se evidencia actualización de la Política de Administración del Riesgo Cód. DE-DE-01. No tiene aprobación y se pasará a Comité SIG, cuando se haga apertura de agenda.
- b. Socializar y Sensibilizar a los servidores Públicos del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, sobre el tema de riesgos de corrupción y su importancia en la identificación, valoración, controles y seguimiento de los mismos.  
Evidencia divulgación Boletín Informativo SIG junio de 2015 sobre la Administración de Riesgos - Corrupción, enviado el 29may12015 mediante correo electrónico.  
Evidencia Capacitación en riesgos - corrupción mediante listado de asistencia del 25jun2015; Acta de sesión de aprendizaje, e informe de encuestas de satisfacción.  
De acuerdo con el Plan Institucional de Capacitación - Formación Cultura Autocontrol, se realizó una sensibilización sobre la metodología para la Administración del Riesgo - Actividad programada por la Asesoría de Control Interno, en coordinación con el DAFP. Se registró la participación de 9 servidores del IDPC. 9/mar/2015.
- c. Revisar y ajustar mapa de riesgos con cada una de las dependencias y áreas.  
Se evidencia Mapa de Riesgos de Corrupción del 26ago 2015. Con 27 riesgos (22 identificados en vigencias anteriores y 5 en la vigencia actual).  
La Asesoría Jurídica identifica un (1) riesgo de corrupción del Proceso: Adquisición de Bienes y Servicios. No incluido en la matriz de riesgos Institucional.  
Se evidencia remisión de matriz de riesgos, mediante correo electrónico a la Asesoría Jurídica, y convocatoria a reunión a los líderes de proceso mediante Memo Rad No. 2015-210-002725-3 el 19jun2015.  
Se realizó acompañamiento a la Subdirección de Intervención para la actualización del Mapa de Riesgo asociado a los Procesos. Memo Rad. No. 2015-210-003754-3 del 12ago2015 mediante el cual la Subdirección de Intervención aprueba riesgos del proceso.

### 2. Estrategia Anti tramites

- a. Revisar los servicios y trámite, en relación a la normatividad vigente y ajustar si es del caso.  
Se tiene un Portafolio de Productos y Servicios del IDPC y se identificó la necesidad de actualización.  
Se están actualizando los procedimientos de la Subdirección de Intervención con base en las nuevas normas y también se hicieron unas acciones de mejora para los Servicios y Trámites. Hay nuevos formatos que están en prueba piloto y se están aplicación en el Centro de Documentación.

Así mismo, se está realizando un comparativo de normas (Decreto 070 2015, Resolución 170 2011, Acuerdo 001 de 2007) y la entidad emitió la Resolución 0619 del 6jun2015 para la Creación del Comité de Antitrámites y Gobierno en Línea.

### 3. Rendición de Cuentas

- a. Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo para el componente de Rendición de Cuentas Permanente.

Se evidencia Plan de Trabajo para la Rendición de Cuentas, el cual se programó en dos Fases. 1. Rendición de Cuentas Interna, 2. Rendición de Cuentas Externa.

El 30abr2015 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Externa. Se evidencia la publicación del Informe de Rendición de Cuentas 2014, Respuestas a la Ciudadanía, Informe de Evaluación Rendición de Cuentas de CI, publicados en la web institucional

<http://idpc.gov.co/rendicion-de-cuentas-idpc/>

En cumplimiento a las inquietudes de la ciudadanía, se evidencian tres mesas de socialización. (Fotografías, encuestas y tabulación de resultados). Se revisaron los temas de los tramites \*Mesa de Tramites\* de acuerdo con las inquietudes presentadas por la Ciudadanía.

- b. Desarrollar talleres con la ciudadanía orientados a la promoción y conservación del Patrimonio Cultural.

Registra desarrollo del Taller para el cuidado y apropiación de Patrimonio "Ve, Veo que Ves", desarrollado entre el 2 y 16 de marzo de 2014, con la asistencia de 24 ciudadanos. Para el periodo evaluado se realizaron 3 talleres (cumpliendo la meta programada - 4 talleres anuales)

22may2015 - Taller charla enlucimiento Iglesia la Candelaria

17abr2015- Taller charla de Asesoría con Rodolfo Vallín

1ago2015 - Conservación de Cubiertas

### 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

- a. Definir, ajustar e implementar mecanismos y herramientas que permitan medir la satisfacción en la atención al ciudadano y partes interesadas en los servicios y trámites que presta el IDPC.

El proceso de Atención a Clientes y Usuarios, tiene el formato AU-F02 Encuesta de Atención a la Ciudadanía, y formato FM-01-PD-AU-01 Encuesta Satisfacción PQRS. Para la aplicación de la primera encuesta Formato AU-F02, se dieron directrices mediante Circular 015 de 2015. Próximamente se realizará tabulación de datos. Para el segundo formato FM-01-PD-AU-01 se proyecta implementación a finales de septiembre. A la fecha se encuentran depurando información del Sistema Distrital SDQS para definir la muestra.

La fase de consolidación de la información y generación de informes será desarrollada articuladamente entre la Asesoría de Transparencia y Profesional PQRS.

- b. Elaborar protocolo de atención al ciudadano. Programada para septiembre.
- c. Actualizar Portafolio de Productos y Servicios de la entidad. Programada para diciembre.
- d. Adelantar actividades de sensibilización en temas relacionados con la atención a la ciudadanía.

Se realizaron sensibilización para la atención de personas con Discapacidad Auditiva y Visual.

Se realizaron, en la Alcaldía Mayor y Sede del Museo de Bogotá /Calle de la Fatiga, dos capacitaciones a quienes manejan el SDQS, fueron orientadas por la Alcaldía Mayor.

Se realizaron visitas a Fundación Gilberto Álzate Avendaño y Secretaria de Educación, como referenciación competitiva para analizar el funcionamiento de la Atención al Ciudadano.

## 5. Acciones de Mejora del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Plan de Mejoramiento registra cumplimiento en términos de eficacia y eficiencia en un 73% de las actividades programadas entre mayo y agosto de 2015.

Nota: De acuerdo con la programación del plan de mejoramiento, en el periodo de enero 2015 se evaluaron 22 actividades con un cumplimiento del 73%; y para el periodo de mayo-agosto 2015 se evaluaron 33 actividades con un cumplimiento del 73%.

### Recomendaciones Generales.

#### 1. Riesgos de Corrupción

De acuerdo con lo establecido en el “Documento Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, actualizado y publicado en la página web Actualizado y publicado el 26 de agosto de 2014. Numeral 4.1. Se describe lo siguiente: “Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. La entidad ha diseñado una metodología para la administración del riesgo, basada en la Guía de Administración del Riesgo actualizada en el 2011 por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la NTC-ISO 31000:2011, que incluye los componentes de: Contexto e identificación, Análisis y Valoración, y definición de acciones de mejora...” Por lo anterior, se recomienda actualizarlo de acuerdo con la Guía de Administración de Riesgos V3, expedido por la DAFP.

Teniendo en cuenta que el proceso de administración de riesgos es dinámico y complejo, se recomienda realizar un monitoreo permanente, de tal manera que se establezcan alarmas. Así mismo, es necesario que se adelante su

actualización de manera oportuna, de tal forma que responda a las necesidades de la Entidad. El monitoreo al mapa de riesgos debe ser responsabilidad de todo el personal del IDPC.

Se recomienda revisar y actualizar los componentes del proyecto de Política de Administración del Riesgo, de acuerdo con las metodologías establecidas para la Identificación y Evaluación de Riesgos de Corrupción. Guía - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República; Guía Administración de Administración del Riesgo versión 3 Dic 2014, DAFP, y capacitación del DAFP del 28may2015 y garantizar que la Política para la Administración del Riesgo contenga los elementos mínimos (Objetivo, Alcance, Tipologías, Metodologías Responsables de seguimiento, periodicidad, etc.).

Actualizar los riesgos de corrupción y garantizar la aplicabilidad de la metodología establecida en la Guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Presidencia de la República; "Guía Administración del Riesgo" Versión 3- Dic 2014, DAFP, y capacitación del DAFP del 28may2015.

Para la identificación y actualización de riesgos, se recomienda revisar el contexto estratégico externo, interno y del proceso - procedimiento, de conformidad con la "Guía Administración del Riesgo" Versión 3- Dic 2014, DAFP y capacitación del DAFP del 28may2015.

## 2. Estrategia Antitrámites

De acuerdo con lo establecido en el "*Documento Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*" numeral 4.2. Se describe lo siguiente: "...El Instituto a través de la Subdirección Técnica de Intervención orienta el trámite de Evaluación de Solicitudes para Intervenir los Bienes de Interés Cultural (BIC) del Ámbito Distrital, el cual se encuentra publicado en la Guía de Trámites y Servicios y en la página web de la entidad, ruta: *Servicios, Intervenciones en BIC*, enlace: <http://www.patrimoniocultural.gov.co/servicios/intervencion-en-bic.html>, en donde se informa a la ciudadanía los servicios que proporciona la entidad, los pasos a seguir y el formato de solicitud. (Subrayado y negrilla fuera de texto).

*Con el propósito de fortalecer este trámite, el IDPC tiene previsto la implementación de acciones que contribuyan a reducir los tiempos de respuesta frente a las solicitudes presentadas ante la entidad para procesos de intervención en Bienes de Interés Cultural y aplicación de la normativa. Se prestará asesoría personalizada con el fin de solucionar las inquietudes frente al trámite, para que las personas radiquen el proyecto con el contenido ajustado a las normas y se presente la documentación necesaria para su evaluación (se asesoran entre otros temas: \*Orientación al usuario sobre intervenciones permitidas en bienes de interés cultural e inmuebles colindantes. \* Asesoría en normativa urbana, relacionada con categorías de conservación, usos*

*permitidos y edificabilidad -altura permitida, índices de construcción-. \* Orientación sobre la equiparación al estrato 1 para los inmuebles de interés cultural.), de esta manera se busca no solo minimizar los tiempos de respuesta en el trámite sino que los interesados conozcan la etapa en que se encuentra su solicitud.*

Esta Asesoría recomienda actualizar el texto del “Documento Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, publicado en la página web, de acuerdo con las competencias asignadas al IDPC mediante la expedición del Decreto 070 de 2015 “Por el cual se establece el Sistema Distrital de Patrimonio Cultural, se reasignan competencias y se dictan otras disposiciones”.

En relación con el Portafolio de Productos y Servicios del IDPC, los procedimientos y formatos de la Subdirección Técnica de Intervención, se recomienda priorizar su actualización, socialización e implementación, teniendo en cuenta las políticas y directrices relacionadas con la Racionalización de Trámites y Servicios “... La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado<sup>1</sup>...”; la normatividad vigente y la atención de los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía, conforme lo establece la ley.

Así mismo, se recomienda priorizar la actualización de la información en el SUIT y Guía de Trámites y Servicios del Distrito y Documento.



The screenshot shows a web page from the Bogotá D.C. website. The header includes the logo of the Mayor's Office and the text 'Guía de Trámites y Servicios'. Below the header is a search bar with the word 'Buscar' and a magnifying glass icon. The main content area is titled 'Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC' and 'Aprobación de intervenciones en Bienes de Interés Cultural del ámbito Distrital'. It includes a sub-header 'Enviar por correo | Imprimir' and a paragraph explaining that the IDPC will evaluate intervention projects for cultural heritage properties. Below this, it lists steps for two types of interventions: 'Intervención en Bien de Interés cultural' and 'intervención de espacio público en sectores de interés cultural'. Each type has a numbered list of steps, such as downloading forms and submitting them with documentation.

<sup>1</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50959>. Segundo Componente. Estrategia Antitrámites.



### 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Se recomienda dar prioridad a las actividades siguientes:

- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Actualizar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar (Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad).
- Tabular la medición de la satisfacción de la ciudadanía en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Se recomienda incluir en próximas vigencias las actividades siguientes:

- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
  - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad
  - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio
  - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
  - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
  - ✓ Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

#### Seguimiento

Se recomienda implementar el Programa de Gestión Documental, de manera tal que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.



Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

#### 4. Estrategias Transversales

##### Gestión Documental

Se recomienda realizar las gestiones pertinentes para lograr la aprobación de las Tablas de Retención Documental para iniciar su implementación, y la publicación del registro e inventario de activos de información, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y del Archivo Distrital.

##### Gobierno en Línea.

Se recomienda continuar con la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### 5. Plan de mejoramiento

Se recomienda realizar las gestiones necesarias para garantizar su cumplimiento. Lo anterior, teniendo en cuenta que son observaciones realizadas en el seguimiento del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la vigencia 2014.

*(ORIGINAL FIRMADO)*

**LUZ MERY PONGUTÁ M.**  
**Asesora Control Interno**  
**IDPC**