

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

Entidad: INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL Año: 2014

ESTRATEGIAS TRANSVERSALES	Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades realizadas			Responsable	OBSERVACIONES	
			Agosto 2014	% de cumplimiento Abr 30 2014	% de cumplimiento Agosto 31 de 2014			% de cumplimiento Dic 31 2014
1. Gobierno en Línea 2. Gestión Documental	1. Mapa de riesgos de corrupción	Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:	<p>El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano proyectado en enero de 2014 registra ajustes de mejora continua y fortalecimiento de mecanismos de autocontrol. Se evidencian ajustes de actividades, de acuerdo con las actas de reunión de evaluación y seguimiento del 6 de mayo, 14, 15 y 18 de Junio y del 26 agosto 2014 .</p> <p>1- <u>Realizar la revisión y aprobación del 100% de los riesgos</u> identificados por parte de los líderes de los procesos en la entidad. La actividad de abril es reprogramada para octubre teniendo en cuenta las acciones de revisión e identificación de riesgos "Institucionales", los cuales incluyen los riesgos de "corrupción" y se vienen trabajando con los líderes de procesos y sus equipos de trabajo. A diciembre registró los siguientes avances:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgos con controles existentes (Identificación, Calificación Preliminar, Control Existente) De 40 riesgos identificados, 26 cumplen con todas sus fases equivalentes a un 65% - Riesgos de corrupción identificados 25, los cuales no cumple con la metodología establecida en el Análisis del Riesgo (Probabilidad e Impacto) de conformidad con el Departameto Administrativo de la Función Pública - No registra avance en la identificación de riesgos para los Procesos: Administración de Bienes e Infraestructura y Adquisición de Bienes y Servicios. <p>2- <u>Realizar una capacitación: "Riesgos de corrupción y su importancia: Identificación, valoración, controles y seguimiento"</u> Actividad programada y ejecutada el 15 agosto de 2014 no registro participación representativa de los responsables operativos. (Acta No. 1 del 20 de agosto de 2014), de acuerdo con lo anterior la actividad no fue efectiva dado que no se cumplió con el objetivo programado.</p> <p>3- <u>Actualizar Política de Administración de Riesgos.</u> Actividad no fue efectiva, dado que no evidencia Política de Administración del Riesgo aprobada por la entidad.</p>	71%	88%	88%	<p>Líderes de los Procesos Profesional a cargo de coordinar los temas relacionados con el SIG: Helena Junco Rodríguez.</p> <p>Subdirector General Profesional a cargo de coordinar los temas relacionados con el SIG: Helena Junco Rodríguez.</p> <p>Asesoría Jurídica Profesional a cargo de coordinar los temas relacionados con el SIG: Helena Junco Rodríguez.</p>	<p>NO se evidencia avance de la actividad al cierre de la vigencia, afectado por el nulo avance en el último trimestre de actividad 1. e incumplimiento de la actividad 2 y 3</p> <p>Recomendaciones:</p> <p>Priorizar la identificación de Riesgos de Corrupción como componente fundamental del Mapa de Riesgos Institucional.</p> <p>Revisar y actualizar, en la página web, la publicación del link "Plan Anticorrupción" específicamente del mapa de riesgos de corrupción, el cual no presenta ningún contenido.</p> <p>Gestionar con el Área de Talento Humano, y dentro del marco del Plan Institucional de Capacitación - PIC, la realización de una nueva capacitación sobre Administración de Riesgos, dada la importancia del tema.</p> <p>Gestionar la actualización y socialización de la Política de Administración de Riesgos.</p>
	2. Estrategia Anti trámites	Implementar acciones que contribuyan a la reducción de los tiempos de respuesta frente a las solicitudes de intervención en BIC	<p>El Plan de Acción proyectado en enero de 2014 programo actividad para abril con seguimiento en el avance de actividades a lo largo de la vigencia.</p> <p>1. <u>Conformación del grupo técnico.</u> En el equipo técnico interno de la Subdirección está conformado por arquitectos, ingenieros y abogados; quienes tienen a cargo la respuesta a los trámites de intervención tanto para anteproyectos como para reparaciones locativas. Brindan asesoría, revisión y aprobación de los proyectos.</p> <p>2. <u>Reuniones evaluadas con el grupo técnico.</u> Todas las semanas se realizan reuniones con el equipo de la Subdirección Técnica, en el marco de un Pre-Comité interno que tiene como fin consolidar criterios de interpretación en la norma y su respectiva aplicación. Este espacio sirve igualmente para unificar criterios y revisar los procesos de los trámites, así como una etapa preliminar de evaluación previa a la presentación ante el Comité Técnico Asesor de Patrimonio para su aprobación en caso que se requiera ó para dar visto bueno en caso de su cumplimiento por parte del Instituto sin pasar por el Comité, dadas las condiciones de intervención presentadas en los proyectos. Lo anterior con el fin de presentar ante el Comité, los proyectos que cuentan con intervenciones de una gran escala y que requiere de su aprobación y sus recomendaciones.</p> <p>Nota: Evidencia cuadro de Pre-Comités y de los Anteproyectos presentados ante el Comité Técnico Asesor de Patrimonio. De los 166 proyectos evaluados aproximadamente a la fecha se han presentado 69 ante el Comité Técnico Asesor de Patrimonio, los restantes han tenido procesos de requerimiento y orientación por parte del funcionario encargado, ya que llegan sin una aplicación correcta de la norma, mal presentados, incompletos, sin memorias descriptivas y estudios de valoración entre otros, documentos los cuales facilitan su respectivo estudio.</p> <p>3. <u>Actividades de sensibilización a la ciudadanía.</u> El equipo técnico da orientación de los temas normativos y de cómo se deben presentar los proyectos para su aprobación ante esta entidad ya sean los días de atención al público o por citas programadas para su respectiva asesoría, con el fin que cuando radiquen las solicitudes estas lleguen con una revisión preliminar de norma, documentos y presentación de la información y planimetría.</p> <p>4. <u>Seguimiento semanal y mensual de las solicitudes de intervención.</u> Se presenta cuadro de seguimiento de los proyectos evaluados semanalmente en el marco del Pre-Comité y del Comité Técnico Asesor de Patrimonio. A nivel de proyectos se han presentado 69 proyectos en el marco de 11 sesiones ante el Comité Técnico Asesor de Patrimonio – CTAP realizadas a lo largo del año, los cuales han tenido una revisión preliminar en el Pre-Comité interno en el que se han realizado 24 sesiones y revisado aproximadamente 166 procesos.</p> <p>5. Disminución en los tiempos de respuesta, con las respectivas evidencias: Comparando los tiempos (días calendario) (agosto 2013-agosto 2014), estos han venido disminuyendo de forma sustancial, para los anteproyectos pasa de 95.9 días a 59.9 días, las reparaciones locativas de 54.8 días a 38.5. Ahora bien, comparando con el inicio de año en enero se dio un tiempo de respuesta para los anteproyectos de 60.3 días y 45.4 días para las reparaciones locativas y para la fecha estos han ido bajando.</p> <p>Crear el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea en la entidad. Actividad programada para septiembre, al finalizar la vigencia, registra avance con la proyección del documento de resolución y la propuesta de los integrantes del Comité Antitrámites quedando pendiente la aprobación para la próxima vigencia. Evidencia reunión de revisión y aprobación de los servicios y el trámite del IDPC, los cuales fueron presentados en noviembre, quedando a la espera de la aprobación del DAFP para la nueva vigencia.</p> <p>Realizar una campaña publicitaria en la página web y en el centro de documentación para que la ciudadanía tenga mayor acceso a la información relacionada con el Trámite que tiene la Entidad- Evaluación de solicitudes para temas de interés cultural.</p> <p>Al Cierre de la vigencia no registra avance</p>	100%		85%	<p>Subdirector Técnico de Intervención Equipo operativo: Francisco Rodríguez, Diana Covaleta.</p> <p>Subdirector General Subdirector Técnico de Intervención Equipo operativo: Claudia Rojas, Diana Covaleta, Francisco Rodríguez, Lorena Enciso, Yolanda Cañón.</p> <p>Subdirector General equipo de transparencia, planeación y Subdirección Técnica</p>	<p>Se evidencia cumplimiento en la actividad 1. y una disminución % al cierre de la vigencia en la estrategia ante el incumplimiento de las actividades NO. 2 y 3</p> <p>Recomendación:</p> <p>Revisar y estandarizar el procedimiento que determina la disminución de tiempos de atención a los usuarios. Resaltar las gestiones para garantizar el cumplimiento de las actividades sobre la creación del Comité Antitrámite y de Gobierno en Línea y la realización de la campaña publicitaria.</p>

ESTRATEGIAS TRANSVERSALES	Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades realizadas			Responsable	OBSERVACIONES
			Agosto 2014	% de cumplimiento Abr 30 2014	% de cumplimiento Agosto 31 de 2014		
1. Gobierno en Línea 2. Gestión Documental	3. Rendición de cuentas:	Estrategia de Diálogo e Información	1. Realizar 1 Audiencia de Rendición de Cuentas Interna. Actividad Programada y ejecutada el 14 de abril de 2014 como consta en el seguimiento abril de 2014	88%	66%	63%	<p>Se evidencia cumplimiento en la actividad 1,2,3 y 5; sin embargo una disminución % al cierre de la vigencia en la estrategia ante el incumplimiento de las actividades NO. 4,6,7,8,9,10,11,12,13 y 14</p> <p>Recomendaciones:</p> <p>Vincular las acciones de divulgación y publicación de información en la página web, redes sociales e intranet, a la política, y plan de comunicaciones.</p> <p>Revisar y actualizar la información publicada en Secop y Contratación a la Vista.</p> <p>Revisar y actualizar el plan de adquisiciones e implementar el formato estandarizado.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para la migración de contenidos a la nueva página.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para tener contenidos en la web con accesibilidad para población con discapacidad.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento al Plan de gestión documental y fortalecer el subsistema de gestión de archivos.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para gestionar los cuatro talleres con la ciudadanía orientados al tema de patrimonio cultural</p> <p>Recomendación reiterativa: Realizar las gestiones para ajustar las Tablas de Retención Documental y Elaborar las fichas y tablas de valoración documental</p>
			2. Realizar 1 audiencia pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía. Actividad Programada y ejecutada en el mes de abril 2014 como consta en el seguimiento abril de 2014				
			3. Elaborar el informe de los resultados de la rendición de cuentas a la ciudadanía y publicarlo. De acuerdo con la programación el Informe Final fue publicado en julio de 2014. link: http://www.patrimoniocultural.gov.co/images/stories/noticia/INFORMEN%20DE%20R%20C_FINAL2014.pdf Así como el Informe de Control Interno Audiencia de Rendición de Cuentas IPDC vigencia 2013 publicado en la web. http://www.slideshare.net/Patrimoniobogota/informe-controlinternoaudienciaerendiciondecuentsidpcvigencia2013				
			4. Elaborar el Procedimiento "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas" y tramitar su adopción. Actividad programada para Diciembre. Evidencia al cierre de la vigencia documento proyectado, pendiente de aprobación por responsable de proceso para su integración al SIG				
			5. Realizar la actualización permanente del Portal Web Institucional y divulgación permanente de las cuentas institucionales, redes sociales, información intranet. Actividad programada para la vigencia de forma permanente, registra actualización del Portal Web se realiza diariamente con los contenidos estipulados en la estrategia de comunicaciones. En redes sociales se comparte la información diariamente, con publicaciones de interés para el público objetivo. En intranet se difunde la información solicitada por las diferentes dependencias del instituto y se distribuye a través de los correos electrónicos institucionales.				
			6. Publicar permanentemente en los portales respectivos (SECOF y contratación a la vista) la información relacionada con la gestión contractual de la entidad: Contratación Directa, Concurso de méritos, Licitaciones públicas, Procesos de selección abreviada por Menor cuantía, Procesos de selección abreviada por Subasta inversa, Proceso de mínima cuantía. De acuerdo con la revisión de los expedientes contractuales que actualmente adelanta la Asesoría de Control Interno se evidencian errores en la información cargada en los portales SECOF y Contratación a la Vista, así como información publicada parcialmente durante toda la vigencia				
			7. Publicar y mantener actualizado en la página web institucional el Plan Anual de Adquisiciones Recursos de Inversión 2014. Responsable de Planeación realiza el seguimiento y actualización al plan de conformidad con la programación; sin embargo, las modificaciones y solicitudes realizadas por las Dependencias de la entidad y el Comité de Contratación de la entidad no son publicadas en la página web. Al cierre de la vigencia se evidencia publicación única del manual de contratación del inicio de la vigencia 2014 - versión 1 en el Link: http://www.patrimoniocultural.gov.co/descargas/nosotros/informes-gestion-2014/Plan%20Anual%20de%20Adquisiciones%20(Compras)%202014.pdf . Actividad no cumple con lo programado.				
			8. Desarrollar cuatro talleres con la ciudadanía orientados al tema de patrimonio cultural con el fin de generar espacios de deliberación social y participación que contribuyan a fortalecer el control Social y la apropiación por parte de la ciudadanía. Actividad programada para Mayo- Jun- Ago- Sep. En el mes de junio se realizó el 1er. taller del Ciclo de Talleres Las Cruces es Tu Casa. Nombre del taller: El Barrio Las Cruces Sector de Interés Cultural. Objetivo: Sensibilizar a las y los asistentes en cuanto a por qué el Barrio es un Sector de Interés Cultural, la importancia que esto tiene y sus implicaciones. (25%) Durante los meses de mayo y junio se realizó el 2o Taller denominado Semilla de Paletes, un primer ejercicio se llevó a cabo en el Inmueble La Peluquería, del 20 de mayo al 16 de junio de 2014. El objetivo de este taller es "lograr aportes en el marco de la corresponsabilidad social cuyo principal objetivo sea el de obtener la sostenibilidad de las acciones integrales lideradas actualmente por el IDPC en conjunto con la comunidad a través del programa Candelaria es Tu Casa con énfasis en el conocimiento de las técnicas tradicionales para mantenimiento de fachadas y conservación del patrimonio inmueble". (25%) En el mes de agosto registra avance sobre el 3er Taller Virtual de Revitalización de Centros con la entrega del contenido de los 3 módulos (1. Evolución Políticas Urbanas y Protección del Patrimonio durante el siglo XX, 2. Las Políticas de Intervención en los Centros Históricos de América Latina y 3. Experiencias de Revitalización en América Latina), se ha realizado el documento y guion de los tres módulos con sus respectivas unidades y lecciones (según la estructura elaborada para el curso). Adicionalmente, ya se encuentran montados en la plataforma virtual los contenidos de los tres módulos. (5%) Al cierre de la vigencia (Diciembre 2014) evidencias para el 3er Taller planeación de actividades sobre el taller Virtual de Revitalización de Centros con apertura el 22 de octubre y cierre 21 de diciembre, registrando al 22 de diciembre ejecución de 2 actividades sobre 3 programadas equivalentes a un 25% que corresponden a la inscripción de 79 personas y capacitación en el manejo de la plataforma (5%). No evidencia ejecución de mas talleres.				
			9. Realizar el lanzamiento de la nueva página web de la entidad. Actualmente se está realizando la recolección de los backups de la página Web para realizar la migración al sitio Web nuevo. En la primera fase: se realizó el rediseño de la página web del IDPC el cual está listo para ser migrado al servidor institucional. Se revisó el rediseño de la página, de manera tal que cumpla con los lineamientos de Gobierno en Línea y el Protocolo de Imagen de la Alcaldía Mayor. Se informó a las subdirecciones sobre la actualización de contenidos. En la segunda fase: se está gestionando con las áreas responsables los temas técnicos, teniendo en cuenta que el encargado de subir contenidos es Comunicaciones y quien administra el servidor es la Subdirección Corporativa. La tercera y última fase: será la implementación, mantenimiento y sostenimiento de la página. Actividad presenta un avance en la vigencia del 50% con la primera fase en la cual se mantiene actualizada la nueva página web de forma paralela a la página activa. Sin embargo no evidencia cumplimiento de la segunda fase sobre las soluciones de tipo técnico asociadas a la infraestructura tecnológica				
			10. Contenido web con accesibilidad para población con discapacidad. La página web del IDPC ya se encuentra lista para ser migrada al servidor institucional, pero por capacidad técnica, desde el 9 de agosto se inició la gestión para el cambio de servidor. Actividad no registra avance al cierre de la vigencia, y registra los inconvenientes de tipo técnico registrados en la actividad anterior No. 9				
			11. Creación de una página web para la población infantil. De acuerdo con las observaciones realizadas por la Webmaster el día 18 de junio para la vigencia 2014 no es posible diseñar e implementar la página web para población infantil debido a limitaciones financieras y técnicas. Actividad no presenta avance al cierre la vigencia, informan que fue reprogramada para el 2015 como lo registra Acta 14 del 18 de junio de 2014 de Comunicaciones.				
			12. Revisión y ajuste del Programa de Gestión documental. Actividad programada para Diciembre, evidencian al cierre de la vigencia documento en validación, pendiente de aprobación por parte del Comité de Archivo				
			13. Ajustar las Tablas de Retención Documental de acuerdo con las sugerencias establecidas por el Archivo de Bogotá en acta del 24 de septiembre de 2013: 1. Se terminaron los ajustes a las Tablas de Retención Documental de acuerdo con lo observado y documentado en el Informe Técnico de la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos y se remitió al Archivo de Bogotá el 3 de julio del presente año con comunicación IDPC 2014-210-002354-1. Archivo de Bogotá acusó recibo del documento de ajustes TRD con el documento recibido en el Instituto con el radicado IDPC 2014-210-004573-2 del 14 de julio de 2014. El IDPC envió un alcance al comunicado IDPC 2014-210-002354-1, a solicitud de la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos con la comunicación IDPC 2014-210-003025 del 26 de agosto de 2014 sobre el cual el Consejo Técnico Distrital de Archivo de Bogotá remite concepto técnico mediante Rad IDPC No. 2014-210-007384-2 del 13/Nov/2014, y posteriormente mediante Rad IDPC 2014-210-008081-2 del 9/dic/2014 informa que no convalida las TRD. DPO lo anterior, el Líder del Proceso de Gestión Documental remite comunicado Rad. 2014-210-004535-1 el 15/dic/2014 ausando recto y solicitando reunión al Secretario Técnico con el propósito de puntualizar lo correspondiente a la revisión y ajustes de las TRD. 2. De conformidad con el Decreto Distrital 514 de 2006 se creó el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo SIGAS mediante resolución No. 901 del 2014 sin publicar ni socializar al cierre de la vigencia 3. La entidad en respuesta a la Auditoría Eterna realizada por el Archivo Distrital el 24 de julio de 2014 presentó un plan de mejoramiento mediante radicado NO. 3888 del 31/Oct/2014 a la Dirección de Archivo el cual se encuentra en ejecución al cierre de la vigencia. Se valora la actividad en un 60% de avance				

ESTRATEGIAS TRANSVERSALES	Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades realizadas			Responsable	OBSERVACIONES	
			Agosto 2014	% de cumplimiento Abr 30 2014	% de cumplimiento Agosto 31 de 2014			% de cumplimiento Dic 31 2014
			14. <u>Elaboración de las fichas y tablas de valoración documental.</u> Actividad programada para Diciembre. Registra planeación de actividades en tres fases : 1. Fichas de Valoración: 50%; 2 TVD= 40% y 3 Aprobación =10%, al respecto presenta avances al cierre de la vigencia con la primera fase. Fichas de Valoración en un 40% y segunda fase con TVD en un 5% proyectando el cierre de las actividades para el 2015. La actividad registra dificultades en el proceso debido a la identificación de Biodeterioro en el Fondo Documental Acumulado de la Corporacion la Candelaria (NOv 2014) donde se realizaron tareas inherentes a la separación del material, y a la desinfección aplicada en 60 metros lineales. Se valora la actividad en un 45% de avance				Subdirector General Subdirectora de Gestión Corporativa Responsable de Gestión Documental: Glida España Equipo de trabajo	

ESTRATEGIAS TRANSVERSALES	Componente	Estrategia, mecanismo	Actividades realizadas			Responsable	OBSERVACIONES	
			Agosto 2014	% de cumplimiento Abr 30 2014	% de cumplimiento Agosto 31 de 2014			% de cumplimiento Dic 31 2014
1. Gobierno en Línea 2. Gestión Documental	4. Mecanismos para atención al ciudadano	Servicio al Ciudadano	1. <u>Aplicar encuesta de atención a la ciudadanía</u> ... Actividad programada permanentemente para la vigencia, registro al 25 de abril. La aplicación de 4 encuestas a la ciudadanía donde se identifican y evalúan los siguientes temas: áreas visitadas, motivo de la visita, tiempo de respuesta, sugerencias, es importante señalar que no se han logrado aplicar más encuestas debido a que no todas las personas que acceden a los servicios tienen la disposición de contestarla. En el seguimiento al 26 de agosto se han logrado aplicar 6 encuestas a la ciudadanía donde se identifica y evalúa los siguientes temas: áreas visitadas, motivo de la visita, tiempo de respuesta, sugerencias, es importante señalar que no se han logrado aplicar más encuestas debido a que no todas las personas que acceden a los servicios tienen la disposición de contestarla. Al cierre de la vigencia evidencian la aplicación de 25 encuestas, manifestando dificultades en la obtención de la de la información, no registran tabulación, ni análisis de datos ya que no es una muestra representativa de la población atendida.	70%	45%	45%	<p>Jenny Castiblanco*, Sebastián Forero, Lorena Enciso.</p> <p>*Acompañó el proceso de formulación y seguimiento hasta el mes de abril/2014.</p> <p>Subdirectora de Gestión Corporativa Subdirector General Responsable de Planeación Responsable de Atención al Ciudadano</p> <p>Responsable de Atención al Ciudadano: Jenny Castiblanco*, Lorena Enciso.</p> <p>*Acompañó el proceso de formulación y seguimiento hasta el mes de abril/2014.</p> <p>Subdirección de Gestión Corporativa Subdirección General Responsable de Atención al Ciudadano: Lorena Enciso</p> <p>Responsable de Atención al Ciudadano: Jenny Castiblanco</p> <p>Subdirectora de Gestión Corporativa Responsable de Atención al Ciudadano: Lorena Enciso, Subdirectora General, Subdirectora de Gestión Corporativa Responsable de Atención al Ciudadano: Lorena Enciso.</p>	<p>Se evidencia avance con las actividades NO. 3,4 y 6 e incumplimiento en las actividades 1,2 y 7.</p> <p>Recomendaciones:</p> <p>Se reiteran las recomendaciones registradas en los seguimientos de PQRS sobre la aplicación de encuestas y medición del nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Realizar las gestiones para garantizar el cumplimiento de las actividades. Elaboración de un manual, capacitación, elaboración, divulgación e implementación de la carta del trato digno</p>
			2. <u>Elaboración de un manual</u> donde se definen los lineamientos establecidos por la entidad para garantizar la atención digna, de calidad y decorosa a la ciudadanía. Actividad Programada para Diciembre. Actividad no registra cumplimiento al cierre de la vigencia.					
			3. <u>Realizar la actualización del Portafolio de productos y servicios de la entidad</u> . Actividad Programada para Diciembre. Al cierre de la vigencia, registran un avance del 66% teniendo en cuenta la aprobación de dos (2) servicios, quedando pendiente un (1) trámite por ajustes normativos sobre temas misionales. Se efectúa una actualización mensual de la guía de trámites y servicios de la Entidad y del mapa callejero, como consta en las certificaciones de confiabilidad y en el correo atencionciudadania@idpcc.gov.co. Registran un trabajo conjunto con el DAFP y la Alcaldía Mayor de Bogotá para el lanzamiento de la nueva guía de trámites y servicios y el SUIT.					
			4. <u>Efectuar la actualización de la Guía de trámites y servicios de la entidad en el Portal de la Alcaldía Mayor</u> . Actividad Programada de Septiembre a Diciembre. Se observa actualización mensual al portafolio de productos y servicios de la entidad en la Guía de trámites y servicios y el mapa callejero; sin embargo, registra actualización de hipervínculos, formatos e información de Atención al Ciudadano y Defensor del Ciudadano. Al cierre de la vigencia, registran un avance del 66% teniendo en cuenta la aprobación de dos (2) servicios, quedando pendiente un (1) trámite por ajustes normativos sobre temas misionales. Se efectúa una actualización mensual de la guía de trámites y servicios de la Entidad y del mapa callejero, como consta en las certificaciones de confiabilidad y en el correo atencionciudadania@idpcc.gov.co. Registran un trabajo conjunto con el DAFP y la Alcaldía Mayor de Bogotá para el lanzamiento de la nueva guía de trámites y servicios y el SUIT.					
			5. <u>Actualización de la parametrización del Sistema Distrital de Quejas y soluciones garantizando la completitud de información hacia la ciudadanía y fortalecer los canales de atención</u> . De acuerdo con las observaciones realizadas durante el primer seguimiento al plan, esta actividad no es recurrente en el Instituto y no depende directamente de la autonomía de la Entidad sino que se realiza en coordinación con la Alcaldía Mayor, por lo tanto se elimina del plan de acción toda vez que depende de factores externos a la administración lo cual dificulta su cumplimiento y seguimiento.					
			6. <u>Elaboración de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía</u> . Actividad Programada para Diciembre. Al cierre de la vigencia, registran documento diseñado, pendiente de validación y aprobación por parte del líder de proceso.					
			7. <u>Adelantar una capacitación en temas relacionados con la atención a la ciudadanía, enmarcada en el Plan Institucional de Capacitaciones</u> . Actividad Programada para Diciembre. Sin avance al cierre de la vigencia					
			RECOMENDACIONES					
Consolidación del documento	Profesional 02 - Alba Cristina Rojas							23 de Diciembre de 2014
Seguimiento de la Estrategia	Asesora de Control Interno (E): Yolanda Herrera Veloza							