



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## PLAN ANCORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**VIGENCIA 2017**

Página 1 de 24



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**PLAN ANCORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2017**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....</b>	<b>4</b>
OBJETO INSTITUCIONAL .....	4
MISIÓN .....	4
VISIÓN.....	4
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020 .....	4
POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	6
<b>2. GENERALIDADES DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....</b>	<b>6</b>
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO (A) .....	7
<b>3. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>4. ANTECEDENTES.....</b>	<b>9</b>
<b>5. FORMULACIÓN DEL PLAN.....</b>	<b>10</b>
OBJETIVO DEL PLAN .....	10
ALCANCE .....	10
COMPONENTES .....	10
I. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción .....	11
II. Racionalización de trámites.....	13
III. Rendición de Cuentas.....	15
IV. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.....	17
V. Mecanismo para la transparencia y acceso a la información .....	20
VI. Iniciativas Adicionales.....	22
<b>6. SEGUIMIENTO .....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>23</b>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, y acogiendo la herramienta metodológica “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*”, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal realizó la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, el mismo detalla las actividades que se desarrollarán durante la vigencia, en cada uno de los siguientes componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.
- Racionalización de trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismo para la transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales

Este Plan, se constituye en un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que contiene iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos de prevención, control y seguimiento.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## 1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### **OBJETO INSTITUCIONAL**

“Garantizar el derecho a la participación ciudadana y propiciar el fortalecimiento de las organizaciones sociales, atendiendo las políticas, planes y programas que se definan en estas materias”<sup>1</sup>.

### **MISIÓN**

Garantizar a la ciudadanía del Distrito Capital el derecho a la participación incidente y fortalecer las organizaciones sociales, mediante información, formación y promoción, para la construcción de democracia.

### **VISIÓN**

Para el 2023, IDPAC logrará con la ciudadanía que la participación sea la base de la consolidación democrática en Bogotá y que las organizaciones sociales sean incidentes y sostenibles.

### **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020**

El Plan Estratégico Institucional del IDPAC para el periodo 2016-2020 es la herramienta que enmarca el quehacer misional y de apoyo para impulsar el cumplimiento de metas institucionales y de gobierno en materia de participación; en la medida que organiza y focaliza de manera sistemática las acciones de la Entidad, define los objetivos, estrategias y metas, el tiempo para lograrlo, así como la asignación de recursos y responsabilidades.

La apuesta es lograr una participación incidente, a través de la cualificación de la ciudadanía y sus organizaciones, la territorialización de las acciones y el apoyo a las distintas expresiones y prácticas organizativas para que sean sostenibles, autónomas, gestionen sus proyectos y aporten valor agregado a la ciudad. Lo anterior articulado con la nueva agenda para el desarrollo contenida en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a través de tres las líneas de trabajo: formación en participación, promoción de una participación ciudadana incidente en el Distrito y fortalecimiento de las organizaciones sociales, comunitarias y comunales.

---

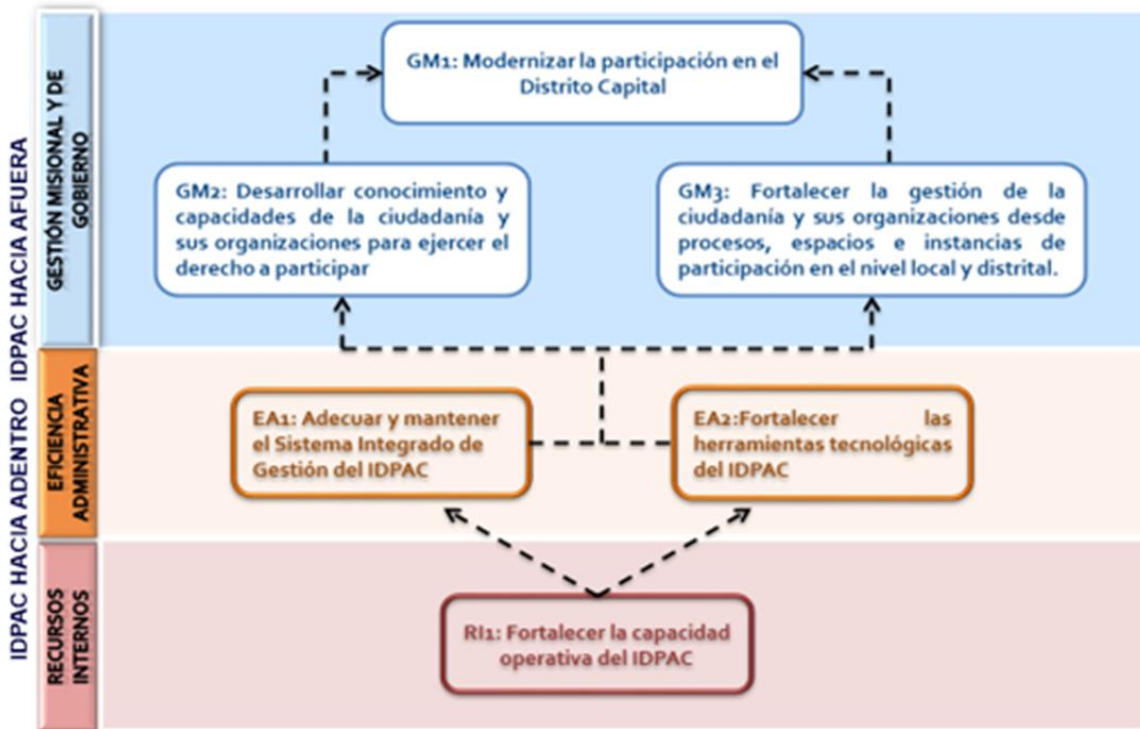
<sup>1</sup> Acuerdo 257 de 2006, artículo 53.



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

### MAPA ESTRATEGICO



### OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Modernizar la participación en el Distrito Capital: Avanzar hacia una participación incidente en el Distrito Capital, brindando herramientas a la ciudadanía y sus organizaciones para que ejerzan el derecho a participar, de forma que se fortalezca la democracia en Bogotá
- Desarrollar conocimiento y capacidades de la ciudadanía y sus organizaciones para ejercer el derecho a participar: Brindar a las organizaciones y ciudadanos la formación y el conocimiento suficiente para participar en la construcción de las agendas públicas de la ciudad y generar desarrollo en sus comunidades
- Fortalecer la gestión de la ciudadanía y sus organizaciones desde procesos, espacios e instancias de participación en el nivel local y distrital: Fortalecer a la ciudadanía y a las organizaciones sociales, comunitarias y comunales en los diferentes procesos, espacios e instancias de participación del nivel local y distrital para que sean autónomas, sostenibles, gestionen sus proyectos y aporten valor agregado a la ciudad.



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

- Adecuar y mantener el Sistema Integrado de Gestión del IDPAC: Armonizar elementos comunes a los diferentes sistemas de gestión existentes, con el propósito de lograr una gestión eficiente, eficaz y efectiva, mediante la alineación de la planeación institucional con la naturaleza, funciones y competencias de la Entidad.
- Fortalecer las herramientas tecnológicas del IDPAC: Modernizar las herramientas tecnológicas del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, lo que implica la Adquisición de Sistemas de Información e infraestructura tecnológica para mejorar la gestión administrativa y proveer a la ciudadanía en general datos en tiempo real sobre la participación en el Distrito
- Fortalecer la capacidad operativa del IDPAC: Mejorar la infraestructura física de la Entidad e implementar mejoras administrativas a la gestión del IDPAC

### **POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal trabaja articuladamente para garantizar la participación ciudadana en el Distrito Capital mediante acciones de fortalecimiento, formación y promoción, buscando la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión.

## **2. GENERALIDADES DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

El servicio al ciudadano “es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes” y que para la administración distrital se entiende que “los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo”<sup>2</sup>

Así mismo el decreto 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, define el servicio a la ciudadanía como “Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad”.

<sup>2</sup> Manual de servicio al ciudadano(a), Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2005.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO (A)**

Para que un servicio al ciudadano (a) sea de calidad se debe cumplir con las características que a continuación se relacionan:

<b>CONFIABLE</b>	<i>Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.</i>
<b>AMABLE</b>	<i>Que se brinde a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.</i>
<b>DIGNO</b>	<i>Que el servicio a que tienen derecho se brinde la mejor forma posible a todos los ciudadanos.</i>
<b>EFFECTIVO</b>	<i>Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.</i>
<b>OPORTUNO</b>	<i>Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.</i>
<b>FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS</b>	<i>El servicio bien prestado debe informar con claridad a los ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.</i>

**3. MARCO NORMATIVO**

**Ley 1474 del 12 de Julio de 2011**

**Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** 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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

**Decreto 1081 de 2015** - Único del sector de Presidencia de la República - Art 2.1.4.1 y siguientes.

Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

**Decreto 1083 de 2015** - Único Función Pública - Título 24.

Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

**Decreto Ley 019 de 2012** - Decreto Antitrámites

Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 962 de 2005** - Ley Antitrámites

Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 1757 de 2015** - Promoción y protección al derecho a la Participación - Arts. 48 y siguientes.

La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Página 8 de 24





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**Ley 1712 de 2014** - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Art. 9.

Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

#### 4. ANTECEDENTES

La Veeduría Distrital en diciembre de 2016, emitió el informe con los resultados de la evaluación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de dicha vigencia, en el cual se analiza el desempeño a partir de dos fases: 1. publicidad de planes anticorrupción y 2. contenidos mínimos de planes anticorrupción.

Frente a la primera fase el puntaje obtenido fue de 90 frente a 100 puntos posibles, identificándose como falencia que no se encontraba publicada en la página web la política de administración de riesgos.

Por otra parte, el puntaje alcanzado en la fase dos, relacionada con los contenidos del plan, fue 97, siendo los criterios a mejorar; los aspectos formales asociados a la designación de responsables y la matriz de riesgos de corrupción en cuanto al proceso de monitoreo.

Igualmente se consideraron las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, resultado de la evaluación al cumplimiento de las acciones planteadas dentro del Plan, que en términos generales fue satisfactorio.

Es importante resaltar que el IDPAC habilitó el correo electrónico [plananticorrupcion2017@participacionbogota.gov.co](mailto:plananticorrupcion2017@participacionbogota.gov.co) para recibir aportes de sus grupos de interés y ciudadanía en general:





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Es así como los resultados se vuelven un factor importante para la toma de decisiones y de ajustes institucionales en relación al cumplimiento de la normatividad en materia de transparencia y lucha contra la corrupción, por lo cual se constituyen como línea base y aportan a la construcción y el mejoramiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con información completa, oportuna, veraz y comprensible.

## 5. FORMULACIÓN DEL PLAN

### **OBJETIVO DEL PLAN**

Establecer estrategias y actividades institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y a facilitar el acceso a la información pública y transparente de los grupos de interés del IDPAC y de la ciudadanía en general.

### **ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

### **COMPONENTES**

Formular acciones en los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción, permite contar con un instrumento de la administración pública de tipo preventivo para el control de la gestión de la Entidad, que limita los escenarios favorables hacia la corrupción, concebida esta como la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

El seguimiento y control del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” lo realizará la Oficina de Control Interno y verificará la elaboración, publicación, implementación y avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a las siguientes fechas; 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre y publicará en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano el informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## **I. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción**

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, reconoce la importancia de la Administración del Riesgo; considerando que permite asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la Entidad tendrán los controles necesarios para prevenir que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Entidad para la obtención de un beneficio particular.

Por tanto, la entidad, garantizará la continua sensibilización a los servidores(as) públicos, sobre el deber de denunciar las actuaciones y/o hechos de corrupción y la revisión y valoración de los riesgos así como la cultura del autocontrol mediante el monitoreo permanente de los riesgos en cada uno de los procesos donde se hayan identificados posibles riesgos de corrupción.

La Entidad acoge la guía para la gestión de riesgos de corrupción de la Presidencia de la república, los lineamientos emitidos por la veeduría y por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor con referencia a la “Administración de Riesgos” y el procedimiento interno “Administración de Riesgos”, que brinda los lineamientos y las políticas de operación para realizar la administración de los riesgos en las etapas de identificación, valoración en términos de probabilidad e impacto, determinación de los controles y evaluación del riesgo.

Lo relacionado con el seguimiento y evaluación de los riesgos de corrupción se encuentra en la “Guía metodológica para la administración del riesgo” la cual se encuentra publicada en la sección de transparencia de nuestra página web.

Vale la pena resaltar que la política de administración del riesgo de la entidad es:

“El IDPAC, implementará y fortalecerá las etapas de administración del riesgo (Información general, identificación, análisis, valoración de controles, intervención, monitoreo y evaluación anual) que permitan tratar y manejar los riesgos con base en las orientaciones establecidas en la presente guía para la administración de riesgos, con el fin de evitar o mitigar los efectos y consecuencias de su ocurrencia, mediante actividades de prevención, sensibilización y control para el buen funcionamiento de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales”

El mapa de riesgos de corrupción se anexará como parte del presente documento.

En atención a los subcomponentes de la estrategia, en la siguiente tabla se describen las actividades con sus metas y/o productos, responsables y fecha programada de finalización de la actividad que aporta a la administración de los riesgos de corrupción.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1	Realizar la divulgación de la política de administración de riesgos del Instituto.	Realizar 2 actividades encaminadas a la divulgación de la política de administración de riesgos del instituto	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2017
	1.2	Realizar la revisión a la implementación de la política de Administración de Riesgos	Realizar el monitoreo y revisión de la gestión de los riesgos del IDPAC	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la divulgación del mapa de riesgos del IDPAC	Realizar 2 actividades encaminadas a la divulgación del mapa de riesgos del IDPAC	Oficina Asesora de Planeación	30/12/2017
	2.2	Realizar la revisión del mapa de riesgos del IDPAC	Realizar la revisión del mapa de riesgos del IDPAC	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Divulgar internamente el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de diferentes medios, cuando se realicen ajustes al mismo	Medios virtuales y/o presenciales	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	3.2	Divulgar externamente el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de diferentes medios, cuando se realicen ajustes al mismo	Medios virtuales y/o presenciales	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y revisión	4.1	Realizar seguimiento considerando los elementos de la ficha técnica para la gestión del riesgo con el fin de evaluar la eficacia y efectividad de los controles establecidos mediante la ejecución de las actividades	Mapa de Riesgos de Corrupción	Líderes de los procesos	31/12/2017
	4.2	Identificar nuevos riesgos en caso de ser requeridos por cambios administrativos o implementación de nuevas estrategias, entre otros.	Ficha técnica diligenciada (si aplica)	Líderes de los procesos Grupos de interés	31/12/2017



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Incluir dentro del alcance de auditorías internas el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con el análisis de las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles identificados.	Informe de Auditoría	Control Interno Auditores Internos	31/12/2017
-----------------------------	-----	---	----------------------	------------------------------------	------------

## II. Racionalización de trámites

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites identificados u otros procedimientos administrativos de cara al usuario – OPA, y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, a saber,

**Tabla 1 Trámites Inscritos**

No.	Trámite
1	Inscripción reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
2	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.
3	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
4	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
5	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.
6	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
7	Constitución de más de una Junta de Acción Comunal en un mismo territorio.

**Fuente: SUIT**

Para esta estrategia se tendrán en cuenta las siguientes acciones, de acuerdo a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la racionalización de trámites.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC



La estrategia a formular se enmarca en las siguientes fases de la política de racionalización de trámites, a saber:

**Apoyo de SUIT al cumplimiento de las fases de política**

		FASIS			
		Identificación de Trámites	Priorización de Trámites	Racionalización de Trámites	Actividades entre entidades Interoperabilidad
		RESULTADOS	RESULTADOS	RESULTADOS	RESULTADOS
		Inventario de Trámites Trámites en el Sistema	Cronograma de Actividades	Trámites Optimizados	Cadenas de Trámites Ventanillas Únicas
INSTRUMENTOS	TECNOLOGICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>II Usuarios</li> <li>III Formularios</li> <li>IV Inventarios</li> <li>V Formato Integrado - FI</li> <li>VI Modelos</li> <li>VIII Reportes</li> </ul>	VII Racionalización (Datos de Operación y Racionalización (1))	Racionalización (2)	Cadenas de Trámites (3)
	METODOLOGIAS	Aprobación de nuevos tramites		Metodología de Racionalización	
	ASESORIA Y CAPACITACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa de ayuda</li> <li>Capacitaciones Virtuales y Presenciales</li> <li>Guía del usuario</li> </ul>	Mesas Sectoriales	GRATS	GRATS

Las anteriores fases pueden consultarse de manera más amplia en la siguiente matriz:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Componente 2: Racionalización de Tramites									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	La redacción y contenido de la solicitud elaborada por los usuarios, no es clara y concreta. En algunos casos no hace la entrega de los documentos requeridos para el trámite.	Adopción de la plantilla modelo de actas de constitución de juntas de acción comunal en el Sistema Integrado de Gestión  Realizar actividades de socialización interna y externa de la plantilla modelo de actas de constitución de juntas de acción comunal	Facilita a la entidad la revisión de los documentos que soportan el trámite	Subdirección de Asuntos Comunales  Oficina Asesora Jurídica	1/02/2017	31/12/2017

### III. Rendición de Cuentas

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC -, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, el Conpes 3654 de 2010, el Manual Único de Rendición de Cuentas y demás requisitos en la materia; hará de la rendición de cuentas una práctica periódica, un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación entre la entidad, los grupos de interés y la ciudadanía en general, de forma que se creen espacios de diálogo sobre los asuntos públicos, a través del desarrollo de acciones de información, diálogo e incentivos.

Es por esto, que el IDPAC ha programado para el año 2017, las acciones que se detallan en la siguiente matriz:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2017					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar publicaciones permanentes en página WEB y redes sociales de la gestión adelantada por el IDPAC.	Publicaciones en página WEB y redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	1.2	Dar a conocer de forma periódica información pública de la gestión administrativa, presupuestal de la entidad.	Información publicada	Secretaria General Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	1.3	Publicar los informes de auditorías internas y externas, así como los planes de mejoramiento de la entidad	Informes de auditoría publicados	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participar en los ejercicios de rendición de cuentas del Sector Gobierno a los que convoquen al IDPAC	Participación en los ejercicios de rendición de cuentas	Director General	31/12/2017



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2017					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	2.2	Presentar los reportes sobre participación en políticas públicas y programas conforme a los indicadores establecidos para la implementación de la herramienta de seguimiento a la gestión distrital (basada en la herramienta ISO 18091:2014)	Enviar la información requerida por la Veeduría	Subdirección de Promoción de la Participación Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social Subdirección de Asuntos Comunales	31/12/2017
	2.3	Realizar diálogos con las organizaciones sociales y comunales a través de diferentes espacios generados por la administración del IDPAC	Reuniones organizadas con grupos poblacionales y organizaciones sociales y comunales	Director General Subdirección de Promoción de la Participación Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social Subdirección de Asuntos Comunales	31/12/2017
	2.4	Aplicar una encuesta virtual a la ciudadanía en general para consultar los temas que son de su interés sobre la gestión del IDPAC	Resultados de la Encuesta	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	2.5	Publicar encuesta virtual a la ciudadanía en general para consultar los temas que son de su interés sobre la gestión del IDPAC	Encuesta publicada en la intranet de la Entidad.	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a los servidores públicos de la entidad para fortalecer sus competencias en rendición de cuentas	Sensibilizaciones realizadas	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General - Gestión del Talento Humano	30/08/2017
	3.2	Adelantar una estrategia orientada a fomentar la cultura de autocontrol frente a la rendición de cuentas en el IDPAC	Estrategia implementada	Oficina de Control Interno	30/09/2017
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar y consolidar un informe del cumplimiento de lo planteado en la estrategia de rendición de cuentas	Informe publicado	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Dependencias misionales	17/12/2017





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2017					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	4.2	Realizar seguimiento a los compromisos formulados por la Entidad en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Seguimientos realizados	Oficina de Control Interno	31/12/2017

#### IV. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

La naturaleza de los servidores (as) públicos (as) es la atención a los (as) ciudadanos (as), por lo tanto, todas las acciones estratégicas para el cumplimiento de la función pública deben estar orientadas a la satisfacción de los mismos, dentro del cumplimiento al decreto 197 del 22 de mayo de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, este componente busca garantizar el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal para dar respuesta a los trámites y servicios que presta la Entidad, ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad.

Entonces, el servicio al ciudadano(a) en la entidad está dirigido a facilitar que los ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes como tales y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad; por tanto un fundamento para desarrollar las acciones de atención al ciudadano (a) que generen calidad y efectividad, son los atributos del servicio de confianza y seguridad, lealtad, oportunidad, calidez, efectividad, participación, formador de ciudadanos y ciudadanas y apertura al cambio.

Por lo anterior, la entidad debe desarrollar la atención al ciudadano en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), donde se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

**Ilustración 1** Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC



Fuente: Conpes 3785

Por tal motivo a continuación propondremos las estrategias para que el IDPAC durante la vigencia 2017 mejore los estándares de calidad del servicio a los diferentes grupos de interés, a saber:

En términos generales, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, trabajará para fortalecer los medios y espacios para interactuar con los diferentes grupos de interés a fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. También se considera la gestión para mejorar los canales presenciales, escritos, telefónicos y virtuales referidos a la accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Todas las acciones a implementar son posibles con el amplio compromiso de los servidores de la entidad, partiendo desde la Alta Dirección, que por naturaleza propia deben orientar su aptitud a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la entidad, dentro del cumplimiento al Decreto 197 del 22 de mayo de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar y comunicar a la dirección, informes trimestrales sobre la gestión realizada en el Proceso	4 informes	Proceso Servicio a la Ciudadanía	17/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Adelantar las acciones pertinentes para implementar un convenio con el Centro de Relievo para permitir la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad	Convenio con el Centro de Relevos	Secretaría General - Atención a la Ciudadanía Oficina Asesora Jurídica	31/12/2017
	2.2	Dar a conocer los trámites y servicios del IDPAC en las diferentes actividades realizadas por la entidad	Hacer presencia en 10 actividades realizadas por la entidad	Secretaría General - Sistemas, Servicio al Ciudadano	31/12/2017
	2.3	Incluir un link en el sitio de transparencia de la página web de la entidad para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción, así como sugerencias que permitan mejorar nuestros servicios (soporte ley 1474 Art 76)	Link enunciado e implementado en el sitio de transparencia	Secretaría General - Atención a la Ciudadanía Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	2.4	Adelantar las acciones pertinentes para implementar un convenio entre la línea 195 y el IDPAC para que se pueda dar información de nuestros servicios en la línea Distrital	Convenio entre IDPAC y la línea 195	Secretaría General - Atención a la Ciudadanía Oficina Asesora Jurídica	31/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas que fortalezcan el Servicio al Ciudadano	Plan Institucional de Capacitación	Secretaría General - Servicio al Ciudadano y Gestión del Talento Humano	30/06/2017



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Divulgar el Manual de Atención a la ciudadanía.	Realizar al menos una actividad de divulgación del Manual de Atención a la Ciudadanía	Secretaría General - Servicio al Ciudadano  Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	4.2	Divulgar la carta del trato digno a la ciudadanía.	Realizar al menos una actividad de divulgación de la carta del trato digno	Secretaría General - Servicio al Ciudadano  Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	4.3	Elaborar informes trimestrales con el análisis de datos frente a la atención al servicio del ciudadano	Informes trimestrales	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	31/12/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los grupos de interés teniendo en cuenta expectativas e intereses.	Caracterización de los grupos de interés	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	31/12/2017

## V. Mecanismo para la transparencia y acceso a la información

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y acceso a información pública nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

La formulación de las acciones a implementar en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, se apoya en el **principio de máxima publicidad** para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

También se tiene en cuenta otros principios a saber:

**Principio de transparencia.** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en la ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

**Principio de celeridad.** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

**Principio de buena fe.** En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

**Principio de eficacia.** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

**Principio de facilitación.** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

**Principio de la calidad de la información.** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

**Principio de no discriminación.** De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

**Principio de la divulgación proactiva de la información.** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

**Principio de gratuidad.** Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

**Principio de responsabilidad en el uso de la información.** En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

A continuación, se presenta la matriz de acciones a realizar:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Indicador	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Verificar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014.	Realizar 2 monitoreos al año a la matriz de autodiagnóstico	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017	Matriz de autodiagnóstico de la procuraduría formulada
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Medir y analizar la oportunidad en las respuestas a las peticiones o requerimiento que llegan a la entidad	Análisis trimestral de los indicadores de Atención a la Ciudadanía relacionados con las solicitudes recibidas	Secretaría General - Servicio al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017	Número de informes elaborados
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Consolidar la información remitida por las dependencias respecto al inventario de los activos de información.	Matriz de inventario y clasificación de activos de información consolidada	Secretaría General - Sistemas	30/06/2017	Matriz de inventario y clasificación de activos de información consolidada
	3.2	Publicar la matriz de inventario y clasificación de activos de información del IDPAC	Matriz de inventario de activos de información publicado en la intranet de la Entidad.	Secretaría General - Sistemas Oficina Asesora de Comunicaciones	31/07/2017	Matriz Inventario de activos de información preliminar - Publicado en la página web del IDPAC
	3.3	Diseñar el Programa de Gestión Documental del IDPAC	Documento con el Programa de Gestión Documental del IDPAC	Secretaría General - Gestión Documental	31/12/2017	Programa de Gestión Documental
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información publicada al menos en un idioma o lengua de las poblaciones étnicas atendidas por el IDPAC	Información publicada en otros idiomas o lenguas	Oficina Asesora de Comunicaciones Gerencia de Etnias	31/12/2017	Información publicada en otros idiomas o lenguas
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe semestral con las solicitudes y monitoreo de acceso a la información pública del IDPAC	Informe semestral	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	31/12/2017	Informe semestral

## VI. Iniciativas Adicionales

- Ruta Ética

El IDPAC, con resolución 233 del 24 de julio de 2015; estableció los valores éticos para los servidores y servidoras públicas a saber:





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Por lo anterior la entidad va desarrollar actividades que fortalezcan y contribuyan con la prevención de la corrupción y uno de los elementos a fortalecer es la Gestión de Ética como se propone en la siguiente matriz:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Códigos de Ética	1.1	Desarrollar actividades que fortalezcan y contribuyan con la prevención de la corrupción	Realizar la conformación del equipo de gestores de ética para fortalecer la implementación e interiorización del código de ética de la entidad.	Secretaría General - Talento Humano Oficina Asesora Jurídica	31/12/2017
			Diseño de una campaña comunicacional para la interiorización de los principios y valores éticos.	Oficina Asesora de Comunicaciones Secretaría General - Talento Humano	31/12/2017

## 6. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno, debe adelantar las siguientes funciones de seguimiento y control:

- Adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan,
- Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tres (3) veces al año con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y publicarlo dentro de diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente.
- Detectar retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarlo al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir con la actividad de que trate.
- Publicar en la página web de la entidad o en lugar de fácil acceso al ciudadano, el seguimiento realizado al Mapa de Riesgos.

## ANEXOS

- Anexo 1. Mapa de Riesgos - Vigencia 2017
- Anexo 2. Matriz componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción
- Anexo 3. Matriz componente 2. Racionalización de Tramites
- Anexo 4. Matriz componente 3. Rendición de cuentas
- Anexo 5. Matriz componente 4. Servicio al Ciudadano
- Anexo 6. Matriz componente 5. Transparencia y Acceso a la Información
- Anexo 7. Matriz componente 6. Iniciativas adicionales

Funcionario	Nombre completo y cargo	Fecha
Elaboró	Verónica Basto Méndez - Jefe Oficina Asesora de Planeación	31/01/2017



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC