



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

VERSIÓN 2

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co
Página web: www.armeniaculturayturismo.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

TABLA DE CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN**

- II. GENERALIDADES**
 - II.1. Marco Conceptual
 - II.2. Marco legal
 - II.3. Objetivos
 - II.4. Alcance

- III. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co
Página web: www.armeniaculturayturismo.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

I. INTRODUCCION

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia ha venido adelantando acciones que contribuyen a una gestión transparente, tales como la racionalización de los trámites y servicios a su cargo, suministro de información clara, precisa, oportuna y actualizada, el mejoramiento en la atención al ciudadano y la oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones, quejas y reclamos, entre otras.

No obstante, y de manera articulada y complementaria con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano adoptada mediante Decreto 2641 de 2012, la Corporación de Cultura y Turismo actualizó el Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano, como herramienta de control preventivo de la gestión que ayuda al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.

La actualización se realiza como la primera etapa de planificación para establecer las acciones a seguir durante la vigencia, la segunda etapa la ejecución o materialización del Plan y otras estrategias institucionales y la tercera etapa la de autoevaluación y seguimiento, que permitirán retroalimentar y mejorar continuamente la gestión de la Corporación de Cultura y Turismo y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Lo anterior se aplica no sólo por cumplir con los términos legales sino para fomentar la transparencia y el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos y en consecuencia contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y al cumplimiento de los fines esenciales de la gestión pública.

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

II. GENERALIDADES

II.1 Marco Conceptual

Riesgo es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

Administración del Riesgo Un proceso efectuado por la Alta Dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos. El enfoque de riesgos no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación.

Políticas de Riesgos identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos, que van a transmitir la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.

II.2 Marco Legal

- Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998 Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

- Ley 962 de 2015 - Ley Anti trámites
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley 1751 de 2015 - Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Decreto 2145 de 1999 Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Decreto 4485 de 2009 Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.
- Decreto 943 de 2014 Por el cual se adopta la actualización del MECI.
- Decreto 1081 de 2015 Arts.2.2.22.1 y siguientes Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el título 4 de la parte I del libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto Ley 019 de 2012 - Decreto Anti trámites.
- Decreto 1649 de 2014 - Modificación de la estructura del DAPRE Art .15 Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

III.3 Objetivo

- Brindar información clara, precisa y confiable a la ciudadanía.
- Brindar a los ciudadanos servicios oportunos, ágiles y efectivos.
- Apoyar el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Fomentar la transparencia de la gestión.

III.4 Alcance

Es aplicable a todos los procesos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia.

III. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

III.1 Contexto estratégico.

Se realizó un análisis DOFA interno y externo de la entidad con la participación de todos los procesos. El resultado de este análisis queda consignado en un documento general y se traslada un resumen del mismo como insumo para las acciones que deberán plantearse más adelante.

EXTERNO

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

<p>Debilidades Inoportuna publicación de la información. Criterios débiles para la planeación de las actividades. Ubicación de la entidad.</p>	<p>Fortalezas Aprovechamiento de la tecnología para la comunicación interna. Medios de contacto con la entidad. Auditorías externas por parte de la contraloría municipal.</p>
<p>Amenazas Desconocimiento de la comunidad sobre las funciones y objetivos de la Corporación. Inconformidad del sector. Acumulación de responsabilidades directas o indirectas en algunos procesos de la entidad.</p>	<p>Oportunidades Mejoramiento continuo y anual a los procedimientos, procesos, manuales y políticas que tiene establecida la entidad.</p>

INTERNO

<p>Debilidades Falta de planeación y programación. No cumplimiento por parte de los procesos a las recomendaciones y mejoras producto del proceso auditor. Deficiencia en los tiempos de contratación, generando interrupción en la satisfacción de la necesidad requerida.</p>	<p>Fortalezas Personal con alto grado de conocimiento en los procesos y compromiso con la entidad y la comunidad. Contamos con auditorías internas permanentes al área financiera lo que nos permite mejorar constantemente nuestras actividades diarias.</p>
<p>Amenazas Celebración contratos sin requisitos legales. Desconocimiento de los funcionarios de los medios y procedimiento establecidos para la comunicación. El no realizar las mejoras conlleva a problemas de índole legal.</p>	<p>Oportunidades Mejoramiento continuo resultado de los procesos auditores. Innovación en procesos. Disposición de los funcionarios.</p>

a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co
Página web: www.armeniaculturayturismo.gov.co



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia no ha recibido denuncias en temas relacionados con actos de corrupción; se cuenta con planes de mejoramiento resultado de Auditorías Externas e Internas a los cuales se les da cumplimiento dentro de los tiempos establecidos para este fin.

Se cuenta con un procedimiento establecido para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, que son interpuestos por parte de la ciudadanía

b) Diagnostico de los trámites y servicios de la entidad.

La Corporación de Cultura y Turismo con el fin de dar cumplimiento a las políticas establecidas en la aplicación de la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI y según lo dispuesto en el Decreto 103 del 2015 y Ley 1712 de 2014, elaboro y realizó un proceso de construcción de la matriz M-DD-PDE-017-MPS MATRIZ PRODUCTOS Y SERVICIOS TRAMITES de la Entidad. En el año 2009 se realizó en compañía de la una asesora de SUIT, la identificación de los trámites de la entidad, para lo cual en dicho momento se llegó a la conclusión, que la Corporación no cuenta con trámites, sino que maneja servicios. Desde dicho momento la Entidad ha venido realizando proceso de mejora continua en el manejo de los servicios que presta.

La entidad cuenta con una matriz con código M-DD-PDE-017-MPS MATRIZ PRODUCTOS Y SERVICIOS TRAMITES VS04 y publicada en la página web de la entidad.

c) Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

Teniendo en cuenta la guía para racionalización de trámites del departamento Administrativo de la Función Pública, y teniendo en cuenta que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, no cuenta con Trámites *(Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional – Política anti trámites y www.suit.gov.co)*.

La entidad no ha visto la necesidad de realizar acciones orientadas a la racionalización y simplificación de trámites. Sin embargo se ha venido realizando

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

acciones que permitirán minimizar los procesos para los servicios que presta la entidad.

Una de las principales necesidades que se considera para este punto, es el establecimiento de los procedimientos de los servicios que tiene establecidos la entidad en la MATRIZ PRODUCTOS Y SERVICIOS TRAMITES VS04, con el fin de dar a conocer a la comunidad una manera más ágil y fácil de utilizar los servicios que presta la entidad a su público objetivo.

d) Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos.

La entidad tiene establecido un Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual contempla una estrategia comunicativa que involucra a cada una de sus plataformas para realizar un ejercicio comunicativo eficiente donde se informe verazmente a la comunidad sobre cada una de las actividades que realiza la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia.

e) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia cuenta con una estrategia para la atención al ciudadano, en la cual se contemplan diferentes acciones para llevar de manera adecuada a estos la información requerida.

Dentro de la planta física de la entidad hay dispuesto un espacio en el cual se hace la recepción de los usuarios y se traslada al proceso competente en caso de requerirse.

Se tiene además establecido a través de la página web de la entidad un chat institucional, en el cual se pueden resolver inquietudes de los usuarios, y a través de la misma se tiene un formulario de contacto en el cual se puede solicitar información.

Con el fin de estar a la vanguardia de la tecnología, se cuenta con redes sociales en las cuales se puede brindar información inmediata a la ciudadanía sobre las actividades que se están desarrollando por parte de la entidad.

Además la población en situación de discapacidad física, puede acceder a la información a través de líneas telefónicas, plataformas digitales y se cuenta con un procedimiento para la atención de esta población en las instalaciones de la entidad.

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

f) Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1493 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia ha implementado cada uno de los requisitos que dan cumplimiento a la Ley de Transparencia y el acceso a la información pública, la cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a publicidad de información que constituyen el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.

El porcentaje de cumplimiento de la misma, se encuentra incluido dentro de las metas del componente de **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**, para el cual se hizo uso de la herramienta establecida por la Procuraduría General de la Nación en la matriz de auto diagnóstico que mide la aplicación de la citada ley.

III.2 Áreas responsables.

- La oficina de planeación o quien haga sus veces es el encargado de la liderar la elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción.
- La alta dirección de la entidad es encargada de la apropiación del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Los líderes de los procesos, son responsables por aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.
- La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en cumplimiento de sus funciones asesorará, comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

III.3 Presupuesto.

Dado que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia no cuenta con trámites que generen un costo para la ciudadanía, no se han designado recursos para adelantar la estrategia anticorrupción descrita en este documento.

III.4 Metas.

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

Metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.

Primer Componente

GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

- Actualizar la política de administración del riesgo de la entidad e incluir la establecida para la administración de los riesgos de corrupción, para que de esta manera se realice el monitoreo a los controles establecidos para los mismos, con el fin de garantizar la eficacia, de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.
- Mapa de riesgos de corrupción de conformidad con la “Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción” de 2015.
- Publicar en la página web de la entidad el Mapa de riesgos de corrupción.
- Establecer la revisión conjunta con los procesos para la validación del mapa de Riesgo de Corrupción y realizar los ajustes necesarios.
- Publicar los ajustes realizados.
- Establecer tiempos de monitoreo, seguimiento y revisión.
- Informe de seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción.

Segundo Componente

RACIONALIZACION DE TRÁMITES

- Validar los servicios de la entidad y publicación de los mismos en la página web.

Tercer Componente

RENDICION DE CUENTAS

- Adoptar el Manual Único de Rendición de Cuentas desarrollado del documento CONPES 3654 de 2010, la cual incluye la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Realizar anualmente dos rendiciones de cuentas al público objetivo de la entidad.
- Capacitar a los funcionarios de la entidad en el proceso de Rendición de Cuentas.

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

- Incentivo a los funcionarios de la entidad que participan en la gestión de la Rendición de Cuentas.
- Evaluar el proceso de rendición de cuentas de la entidad.

Cuarto Componente

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

- Revisión y adaptación de la política nacional de eficacia administrativa al servicio del ciudadano CONPES 3785 de 2013, a las necesidades de la entidad.

Quinto Componente

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, a través de la aplicación de la matriz de autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación.
- Revisión del cumplimiento de la normatividad de los lineamientos de la política nacional de eficacia administrativa al servicio del ciudadano.
- Registro o inventario de activos de información:
 - Esquemas de publicación de información e índices de información reservada y clasificada.
- Implementar acciones para: Divulgación de la información. Acceso de información a personas en situación de discapacidad (Boletín de prensa y agenda cultural en Braille dos veces al mes).
- Elaborar un informe de solicitudes de la entidad.

Sexto Componente

INICIATIVAS ADICIONALES

- Actualizar el código de ética de la entidad incluyendo lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción y mecanismos para la protección de denuncias.

III.5 Indicadores. De estimarlo pertinente, la entidad formulará los indicadores que considere necesarios. Para el componente de Transparencia y Acceso a la Información.



Corporación de Cultura y Turismo de Armenia

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, de acuerdo a las actividades relacionadas en la matriz del Plan de Anticorrupción, elaborará los indicadores necesarios para la medición y monitoreo de las mismas.

ⁱ GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, Versión 2 de 2015

R-DD-PDE-003 Versión 14
18/07/2016



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

Dirección: Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso.
Tel – (6) 731 45 31 - 731 45 30 - 318 340 11 89 - 310 676 57 53. C.P.630004
Correo Electrónico: atenciónalclientecorpocultura@armenia.gov.co
Página web: www.armeniaculturayturismo.gov.co