





CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA		FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: F-DD-PDE-271
					Fecha: 16/08/2016
					Versión: 002
					Página 1 de 1
ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA					AÑO: 2017
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Actualizar la resolución de Administración del Riesgo teniendo en cuenta los lineamientos de la Ley para este fin.	mar-17	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	La Resolución 057 de 2016 sigue vigente para la entidad, toda vez que no se han recibido nuevas actualizaciones por parte del DAFP. Esta actividad se realizará de acuerdo a las necesidades identificadas por la entidad
	Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	• Mapa de riesgos de corrupción de conformidad con la "Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción" de 2015.	Enero 31/2017	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	Para la construcción del Mapa de Riesgos se realizaron mesas de trabajo en las cuales cada uno de los líderes de los procesos identificaron el contexto estratégico de su proceso y de acuerdo a este se establecieron unos riesgos, para al finalizar determinar que la entidad solo cuenta con 3 riesgos de corrupción.
	Consulta y Divulgación	Publicar en la página web de la entidad el Mapa de riesgos de corrupción.	Enero 17/2017	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
	Monitoreo y Revisión	Establecer tiempos de monitoreo, seguimiento y revisión.	Enero 31/2017	Lideres de los procesos Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	Los tiempos de monitoreo y revisión de los Riesgos de Corrupción según la resolución 057 de 2016 se hacen mensualmente.
	Seguimiento	Informe de seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción.	Mayo 10/2017 Septiembre 11/2017 Enero 10/2018	Control Interno	Se realiza el seguimiento correspondiente al mes de Agosto y se publica en la pagina web de la entidad. <a href="http://www.armeniaturayturismo.ov.co/planes-programas-proyectos">http://www.armeniaturayturismo.ov.co/planes-programas-proyectos</a>
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional.	Mensual	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	<a href="http://www.armeniaturayturismo.ov.co/planes-programas-proyectos">http://www.armeniaturayturismo.ov.co/planes-programas-proyectos</a>
		Realizar videoclips con informes de avances y resultados de la gestión institucional.	Abril 28 de 2017 Agosto 31 de 2017 Diciembre 29 de 2017	Comunicaciones Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	 Publicado a través de redes sociales (Facebook) de la entidad.
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar chat temáticos entre los procesos y grupos de interés y ciudadanía en general para rendir cuentas.	Agosto 31 de 2017 Diciembre 29 de 2017	Comunicaciones Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	 Se ha trabajado desde la Corporación de Cultura informando a la ciudadanía de los espacios de comunicación que tiene la entidad. De este trabajo se realizó presentación ante el Consejo Territorial de Planeación sobre la gestión de la entidad. En el mes de noviembre a través de la pagina web de la entidad, <a href="http://www.armeniaturayturismo.ov.co/noticias/16/rendicion-de-cuentas-virtual-2017-corporacion-de-cultura-y-turismo-de-armenia-2016">http://www.armeniaturayturismo.ov.co/noticias/16/rendicion-de-cuentas-virtual-2017-corporacion-de-cultura-y-turismo-de-armenia-2016</a> se invitó a la ciudadanía a enviar sus preguntas respecto a la gestión de la entidad. El informe fue publicado en el enlace <a href="http://www.armeniaturayturismo.ov.co/pub/rendicion-cuentas/0/informe-de-gestion-corporacion-de-cultura-y-turismo-de-armenia-a-diciembre-de-2017-2057">http://www.armeniaturayturismo.ov.co/pub/rendicion-cuentas/0/informe-de-gestion-corporacion-de-cultura-y-turismo-de-armenia-a-diciembre-de-2017-2057</a> , como resultado de esta actividad no

Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA					AÑO: 2017
					se recibieron preguntas y la información fue publicada con el tiempo suficiente y difundida a través de redes sociales. Es importante hacer un ejercicio comunicativo mas amplio, ya que la entidad no cuenta con altos recursos economicos y las plataformas digitales son el medio mas directo para llegar a la comunidad.
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas	Julio 2017 Noviembre 2017	Comunicaciones Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	A través del Corporativo de la entidad se realizó esta publicación.
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados	Agosto 31 de 2017 Diciembre 29 de 2017	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos Comunicaciones Control Interno	No fue posible aplicar encuestas a los dos ejercicios, ya que la participación de la comunidad no fue tan grande como se esperaba.
		Evaluar los chat realizados sobre rendición de cuentas	Agosto 31 de 2017 Diciembre 29 de 2017	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos Comunicaciones Control Interno	A pesar de no haber realizado las encuestas de rendición de cuentas, se pudo concluir que el balance es positivo, Se llegó a un total de 1271 personas a través de las redes sociales, con un total de 475 reproducciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Redactar y publicar la carta de trato digno al ciudadano	Febrero de 2017	Gestion Administrativa	<a href="http://armeniaculturayturismo.gov.co/inf/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica">http://armeniaculturayturismo.gov.co/inf/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica</a>
	Fortalecimiento de los canales de atención	Autodiagnostico del espacio físico de atención y servicio al ciudadano, identificando y realizando los ajustes requeridos	Junio de 2017	Gestion Administrativa	Dentro de esta actividad se pudo identificar que la infraestructura de la entidad no puede ser modificado para la atención al ciudadano. Sin embargo se cumple con las funciones y se han adaptado actividades en caso de atención al cliente en condicion de discapacidad.
		Implementar protocolos de servicio al ciudadano, en todos los canales para garantizar la calidad en la atención al ciudadano	Enero a Octubre de 2017	Gestion Administrativa	Se revisaron los instructivos del proceso de Atención al Cliente y se realizaron las debidas actualizaciones.
	Talento humano	Incluir en el plan institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Permanente	Gestion Administrativa	Se cuenta elaborado el Plan de Capacitación de la Entidad, en el cual se incluyen temas relacionados con Atención al Cliente.
	Normativo y procedimental	Hacer el seguimiento oportuno a las PQR	Mensual	Gestion Administrativa	<a href="http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831">http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831</a>
		Revisar el procedimiento y formatos de atención al ciudadano y aplicar los ajustes, actualizaciones y mejoras necesarias para fortalecer el tramite de las peticiones de los ciudadanos	Noviembre de 2017	Gestion Administrativa Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	Se realizó actualización al formato de recepción de correspondencia, con el cual se establecieron los rangos para la respuesta a los ciudadanos. Esta matriz se publica en la pagina web de la entidad.
		Implementar formatos necesarios para fortalecer el tramite de las peticiones de los ciudadanos	Junio de 2017	Gestion Administrativa Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	Se actualizó el formato para la recepcion de PQRS y se publicó en la pagina web de la entidad. Ademas se hicieron ajustes al formato web <a href="http://armeniaculturayturismo.gov.co/peticiones-quejas-reclamos">http://armeniaculturayturismo.gov.co/peticiones-quejas-reclamos</a>
	Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer el canal de atención del buzón de encuestas de satisfacción	Permanente	Gestion Administrativa Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos	Esta actividad se realiza cada mes a través de la oficina de Atención al Cliente.
		Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Permanente	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos Sistemas	<a href="http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/inf/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica">http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/inf/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica</a>

Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
Transparencia y acceso a la información	Transparencia activa	Identificar grupos de datos que puedan ser estructurados y publicados en <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Agosto 31 de 2017	Tecnico en Proyectos Culturales y Turísticos Sistemas	 <p>Se creó el usuario para la Corporación de Cultura y Turismo y se identificó en reunión que la información que se publicará en esta página será aquella relacionada con los informes de Gestión de la Entidad y las producciones musicales de la Banda Sinfónica. <a href="https://www.datos.gov.co/profile/Corpocultura/vrqu-xenh">https://www.datos.gov.co/profile/Corpocultura/vrqu-xenh</a></p>
	Transparencia pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al artículo 14 de Ley 1437 de 2011, al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015	Mensual	Gestión Administrativa Atención al Cliente Jurídica	<a href="http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831">http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831</a>
		Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes mensuales	Mensual	Gestión Administrativa Atención al Cliente	<a href="http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831">http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831</a>
	Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar el registro de activos de información	Julio 31 de 2017	Gestión Administrativa Gestión Documental	Esta información corresponde a las Tablas de Retención Documental vigentes en la entidad. Se encontró información que la entidad ya no produce y otra que no está dentro de las TRD.
		Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Agosto 31 de 2017	Gestión Administrativa Gestión Documental	Se hizo revisión de las tablas de retención vigentes de la entidad y con la ayuda del asesor jurídico de la entidad se actualizó la información de la matriz, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad.
		Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Agosto 31 de 2017	Gestión Administrativa Gestión Documental Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	De acuerdo a la auditoría realizada por la oficina de Control Interno, la entidad cuenta con la información mínima requerida publicada en la página web de la entidad.
		Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL	Enero - junio de 2017	Todos los procesos	Se realizó una auditoría por parte de la oficina de Control interno con el fin de verificar la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, esta se encuentra publicada en la página web de la entidad. <a href="http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/informes">http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/informes</a>
	Criterio diferencial de accesibilidad	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)	Mensual	Comunicaciones Técnico en Eventos y Programas	Durante los meses de Febrero, Marzo y Abril a través de contratistas de la entidad, se realizaron actividades en las comunas con personas en situación de discapacidad, dando a conocer las actividades programadas por la entidad.
	Monitoreo	Elaborar reporte de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.	Mensual	Gestión Administrativa Atención al Cliente	<a href="http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831">http://www.armeniaculturayturismo.gov.co/pub/respuestas/0/matriz-respuesta-pqrs-2017-1831</a>
	Consolidación del documento:	<p><b>Cargo:</b> Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos  <b>Nombre:</b> Sandra Cadena Giraldo</p> <p><b>Firma:</b> ORIGINAL FIRMADO</p>			
Seguimiento de la Estrategia:	<p><b>Cargo:</b> Asesor Control Interno  <b>Nombre:</b> Lucelly Peña Rojas</p> <p><b>Firma:</b> ORIGINAL FIRMADO</p>				