

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

2017



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: atenciónalclientecor pocultura@armenia.gov.co

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



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 elaboración de este documento 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.



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.
- 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



CORPORACIÓN
DE CULTURA
Y TURISMO
DE ARMENIA

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 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.

Con el fin de realizar el análisis de la entidad, cada uno de los procesos elaboró el análisis DOFA interno y externo. El resultado de este análisis queda consignado en un el **FORMATO IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE RIESGO (MATRIZ DOFA)** - F-DD-PDE-288, que hace parte integral de este documento.

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

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 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.

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.

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

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones



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.	Marzo de 2017	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
	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	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
	Consulta y Divulgación	Publicar en la página web de la entidad el Mapa de riesgos de corrupción.	Enero 17/2017	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
	Monitoreo y Revisión	Establecer tiempos de monitoreo, seguimiento y revisión.	Enero 31/2017	Líderes de los procesos Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
	Seguimiento	Informe de seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción.	Mayo 10/2017 Septiembre 11/2017 Enero 10/2018	Control Interno	
Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión institucional.	Mensual	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
		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 Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
	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.	Julio 2017 Diciembre 2017	Comunicaciones Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
	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 Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados	Julio 21 de 2017 Diciembre 21 de 2017	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos Comunicaciones Control Interno	
		Evaluar los chat realizados sobre rendición de cuentas	Julio 21 de 2017 Diciembre 21 de 2017	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos Comunicaciones Control Interno	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
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	
	Fortalecimiento de los canales de atención	Auto diagnostico del espacio físico de atención y servicio al ciudadano, identificando y realizando los ajustes requeridos	Junio de 2017	Gestion Administrativa	
		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	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
	Talento humano	Incluir en el plan institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Permanente	Gestion Administrativa	
	Normativo y procedimental	Hacer el seguimiento oportuno a las PQR	Mensual	Gestion Administrativa	
		Revisar el procedimiento y formatos de atención al ciudadano y aplicar los ajustes, actualizaciones y mejoras necesarias para fortalecer el trámite de las peticiones de los ciudadanos	Noviembre de 2017	Gestion Administrativa Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
		Implementar formatos necesarios para fortalecer el trámite de las peticiones de los ciudadanos	Junio de 2017	Gestion Administrativa Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
	Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer el canal de atención del buzón de encuestas de satisfacción	Permanente	Gestion Administrativa Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
Transparencia y acceso a la información	Transparencia activa	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Permanente	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos Sistemas	
		Identificar grupos de datos que puedan ser estructurados y publicados en www.datos.gov.co	Agosto 31 de 2017	Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos Sistemas	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
	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	
		Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes mensuales	Mensual	Gestión Administrativa Atención al Cliente	
	Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar el registro de activos de información	Julio 31 de 2017	Gestion Administrativa Gestión Documental	
		Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Agosto 31 de 2017	Gestion Administrativa Gestión Documental	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
		Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Agosto 31 de 2017	Gestion Administrativa Gestión Documental Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	
		Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL	Enero - junio de 2017	Todos los procesos	
	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	

ENTIDAD: CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA				AÑO: 2017	
Componente	Subcomponente	Actividades	Fecha Programada	Responsable	Anotaciones
	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	

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

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.



