



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

ENERO DE 2015



PRESENTACION

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos, porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

Con la institucionalización de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno.

Es por esta razón que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia ha diseñado estrategias que permiten hacer un control a las acciones que se desarrollan desde la entidad, con el fin de generar confianza en la ciudadanía y su participación en la administración pública, como principales beneficiarios de nuestros programas y proyectos.

FUNDAMENTACION LEGAL Y JUSTIFICACION

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).

PRINCIPIOS DE LA ENTIDAD

- El trabajo en equipo contribuye al mejoramiento continuo.
- La gestión eficiente optimiza los recursos.
- La función primordial de los servidores públicos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia es servir a la ciudadanía.
- Servidores públicos, principales protectores de los bienes del estado.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.

VALORES

- Honestidad
- Transparencia
- Eficiencia
- Servicio
- Equidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Compromiso

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, según la Ley 1474 de 2011, diseñando las acciones viables que apunten a combatir los riesgos identificados en la entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas al interior de la entidad.
2. Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
3. Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
4. Analizar la viabilidad de dichas acciones
5. Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

MATRIZ DOFA DIAGNOSTICO ESTRATEGICO PARA LA FORMULACION DEL PLAN

| FACTORES INTERNOS | | | |
|---|---|---|--|
| DEBILIDADES | OPORTUNIDADES | FORTALEZAS | AMENAZAS |
| No se siguen los lineamientos establecidos en los procesos. | Entidad con cero hallazgos en auditorias de entes de Control | Compromiso organizacional. | Escasos recursos para el cumplimiento de metas. |
| No existe una adecuada planificación de las actividades. | Equipo de trabajo interdisciplinario. | Cumplimiento de los planes y programas. | Que personas externas tomen decisiones que afecten el presupuesto de la entidad. |
| No hay criterios uniformes para la designación de los recursos. | | Agilidad en los procesos. | Toma de decisiones de contratación sobre el tiempo. |
| Manual de funciones desactualizado. | | | Limitación de funciones en personal de la entidad. |
| FACTORES EXTERNOS | | | |
| DEBILIDADES | OPORTUNIDADES | FORTALEZAS | AMENAZAS |
| Procesos no claros para los usuarios. | Gestión de recursos con otras entidades tanto públicas como privadas. | Aprovechamiento de medios de comunicación. | Desactualización de la normatividad vigente. |
| | | Auditorias permanentes de los entes de control. | |

De acuerdo a la metodología propuesta para la realización de este Plan, se realizaron diferentes reuniones con el equipo de trabajo de la entidad, con el fin de evaluar la situación de la entidad y construir de manera participativa las acciones que ayuden a evitar los riesgos de corrupción al interior de la misma.

A continuación se relacionan los cuadros, donde se puede evidenciar el trabajo realizado durante las reuniones con el equipo de trabajo.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad: CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Misión:

| Proceso y Objetivo | IDENTIFICACION | | ANALISIS | MEDIDAS DE MITIGACION | | SEGUIMIENTO | | | |
|------------------------------|---|--|---|---------------------------------|-----------------|---------------------------|--|-------------|--|
| | Causas | RIESGO | | Probabilidad de Materialización | VALORACION | Administración del Riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | No. | Descripción | | Tipo de control | | | | |
| Direccionamiento Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento de la estructura organizacional. Falta de confianza en el equipo. Falta de un Plan Estratégico de comunicación. Ausencia de canales de comunicación. Desconocimiento interno de algunos procesos y actividades al interior de la entidad. | No. 1 No brindar información, clara, precisa y oportuna a los usuarios de la entidad. | Carencia de herramientas de comunicación que no permiten difundir al interior de la entidad actividades y proyectos propios de la misión institucional y de la esencia del servidor publico | Casi seguro | Preventivo | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones | Comunicador | Seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones. |



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad: CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Misión:

| IDENTIFICACION | | ANALISIS | | MEDIDAS DE MITIGACION | | SEGUIMIENTO | | | |
|------------------------|---|---|---|---------------------------------|-----------------|---------------------------|---|-------------------------|---|
| Proceso y Objetivo | Causas | RIESGO | | Probabilidad de Materialización | VALORACION | Administración del Riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | No. | Descripción | | Tipo de control | | | | |
| Gestión Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de la Ley | No.2 Sanciones disciplinarias, administrativa, fiscales, penales. | No estar actualizado y/o dar interpretación no de acuerdo al tenor de la Ley sino a casos no regulares. | Posible | Preventivo | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> Incluir en el PIC Capacitaciones en la actualización de la normatividad cambiante | Talento Humano | No. Capacitaciones Programadas / No. Capacitaciones Ejecutadas. |
| | | | | | Preventivo | Anual | <ul style="list-style-type: none"> Actualización anual del Normograma de los procesos. | Líderes de los procesos | Realizar una actualización al Normograma de cada proceso. |





MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Entidad: CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA

Misión:

| IDENTIFICACION | | ANALISIS | | MEDIDAS DE MITIGACION | | SEGUIMIENTO | | | |
|--------------------|--|--|--|---------------------------------|-----------------|---------------------------|--|-----------------|---|
| Proceso y Objetivo | Causas | RIESGO | | Probabilidad de Materialización | VALORACION | | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | No. | Descripción | | Tipo de control | Administración del Riesgo | | | |
| Gestión Financiera | <ul style="list-style-type: none"> • Concentración de actividades financieras en una sola persona. • Registrar en la contabilidad documentos dobles. • Ausencia de control o auditoria al sistema. • Inclusión de gastos no autorizados. | No.3 Sanciones disciplinarias, administrativa, fiscales, penales. | Alterar en los estados financieros de la entidad la información contable, distorsionando la información económica de la entidad con o sin intención. | Posible | Preventivo | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar auditorías periódicas de Control Interno. | Control Interno | <ul style="list-style-type: none"> • No. Auditorias programadas / No. Auditorías realizadas. |





VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION

| VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION | | | | | | |
|-------------------------------------|---|------------|------------|--|--------------|----|
| Riesgo | Controles | | | Criterios | Cumplimiento | |
| No. | Descripción | Preventivo | Correctivo | Criterio de Medición | Si | No |
| No. 1 | Implementación de las acciones contenidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones. | X | | Existe(n) herramientas de control. | | X |
| | | | | Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | | X |
| | | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | | X |
| No.2 | Contar con un Plan de Capacitaciones, en el cual se incluyan actualizaciones de las Leyes o Normas, que le competan a la Corporación de Cultura y Turismo | X | | Existe(n) herramientas de control. | X | |
| | | | | Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | X | |
| | | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | | X |
| No.2 | Actualizar cada año las normas pertinentes a cada uno de los procesos y socializarlas con los demás funcionarios. | X | | Existe(n) herramientas de control. | | X |
| | | | | Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | | X |
| | | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | | X |
| No.3 | Realizar auditorías por parte de Control Interno al proceso de Gestión Financiera. | X | | Existe(n) herramientas de control. | X | |
| | | | | Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | X | |
| | | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | | X |
| | | | | Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. | X | |
| | | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva. | | X |



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, de acuerdo a su naturaleza jurídica, no cuenta con trámites a la comunidad, sin embargo se han identificado los servicios que se ofrecen y el procedimiento para acceder a estos, los cuales pueden observarse en el cuadro de “SERVICIOS DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO”.

| SERVICIOS DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|--|---|
| # | NOMBRE DEL SERVICIO | DESCRIPCION | RESPONSABLE | LUGAR Y HORA PARA SOLICITAR EL SERVICIO | DOCUMENTACIÓN REQUERIDA | REGISTRO | TIEMPO RESPUESTA |
| 1 | Solicitud para distribución de material promocional en los PITS para empresarios. | <ul style="list-style-type: none">• Autorización para prestadores de servicios turísticos con Registro Nacional de Turismo para distribuir material promocional en los Puntos de Información Turística del Municipio de Armenia. | Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos. | Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm | Registro Nacional de Turismo Cámara de Comercio | Oficio de respuesta a la solicitud del empresario. | Ocho días |
| 2 | Apoyo para la realización de proyectos culturales | <ul style="list-style-type: none">• Apoyo en el desarrollo y ejecución de propuestas de los artistas y cultores.• Asesoría en capacitaciones para el sector cultural.• Acompañamiento en el desarrollo y enfoque de proyectos, | Técnico en Eventos y Programas | Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm | Solicitud de apoyo | Oficio de respuesta a la solicitud del empresario. | Ocho días |
| 3 | Solicitud de proyectos para actividades artísticas y culturales. | <ul style="list-style-type: none">• Apoyo económico a los proyectos seleccionados a través de este formulario en la convocatoria que se realiza cada año para artistas y gestores culturales | Dirección | Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm | Resolución apertura e Instructivo Convocatoria de proyectos | Contrato | De acuerdo a lo establecido en la convocatoria. |



| SERVICIOS DE LA CORPORACION DE CULTURA Y TURISMO | | | | | | | |
|--|----------------------------|---|-----------------|---|--|----------|------------------|
| # | NOMBRE DEL SERVICIO | DESCRIPCION | RESPONSABLE | LUGAR Y HORA PARA SOLICITAR EL SERVICIO | DOCUMENTACIÓN REQUERIDA | REGISTRO | TIEMPO RESPUESTA |
| 4 | Legalización de contratos. | <ul style="list-style-type: none">Ofrecer a los usuarios una legalización contractual oportuna y eficiente, cumpliendo con todos los lineamientos de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia y la Ley. | Asesor Jurídico | Carrera 19A entre Calle 26 y 29 Edificio Republicano 2do Piso) Lunes a Viernes de 8 am -12m y de 2pm – 6pm | Documentación para suscripción de contratos. | Contrato | Cinco días. |

ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo a los procedimientos establecidos en la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, son resueltas según los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, según la cual los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 10 días siguientes a la recepción.
- Para petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones ante autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

Además se hace relación de la matriz de procedimientos para la atención de las peticiones, quejas y reclamos, incluida en del Proceso de Gestión Administrativa y la cual cumple con el ciclo PHVA.





| 6.6. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|---|--|---------------------|
| # | OPERACIONES Y TAREAS | P H V A | PUNTO DE CONTR OL | RESPONSABLE | RECURSOS | DOCUMENTACIÓN APLICABLE | REGISTRO | SERIE Y SUBSERIE |
| 1 | La Secretaria Recepcionista recibirá todas las solicitudes, quejas o sugerencias, entregadas directamente a la entidad y entregara dichas solicitudes o quejas al Asesor de Control Interno para que este continúe con su tramite | P | | Secretaria Recepcionista | Equipo de Oficina y de Cómputo | Código Contencioso Administrativo Art. 9 | Solicitudes Quejas | |
| 2 | El Asesor de Control Interno hará apertura del buzón los días viernes de cada semana , dejando constancia del mismo; verificando el motivo del incumplimiento o la sugerencia realizada. | P | | Asesor Control Interno | Equipo de Oficina y de Cómputo | Código Contencioso Administrativo Art. 9 | Acta | |
| 3 | Una vez recibidas las quejas, sugerencias o solicitudes recibidas por medio del buzón de sugerencias, estas serán entregadas al Asesor Jurídico, el cual realizará verificación y análisis de cada una de las sugerencias, solicitudes o quejas recibidas. | A | | Asesor Jurídico | Equipo de Oficina y de Cómputo | Código Contencioso Administrativo Art. 9 | Acciones correctivas y preventivas Plan de mejoramiento por proceso | 320-13 |
| 4 | El asesor de control interno Solicitara al los Líderes de proceso la respuesta y las acciones correctivas pertinentes. | | | Líderes de procesos | | | | |



| 6.6. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|------------------|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--|-----------------------|---------------------|
| # | OPERACIONES Y TAREAS | P H V A | PUNTO DE CONTR OL | RESPONSABLE | RECURSOS | DOCUMENTACIÓN APLICABLE | REGISTRO | SERIE Y SUBSERIE |
| 5 | De ser leve el reclamo, la queja o la sugerencia, se debe de dar solución al interior de la entidad y pasara al Líder de Talento Humano o al Director, los cuales determinaran las acciones a seguir y se realizara plan de mejoramiento, el cual quedara registrado en la evaluación del desempeño. O en la Interventoría del contrato cuando la queja o el reclamo fueron generados en cumplimiento de un objeto contractual. | V | | Líder Talento Humano. Interventor | Equipo de Oficina y de Cómputo | Código Contencioso Administrativo Art. 9 | Oficio remisorio | |
| 6 | De ser grave el reclamo, la queja o la sugerencia, se tramitara por la procuraduría o personería según el caso, para su debida investigación. | V | | Líder de Talento humano | Equipo de Oficina y de Cómputo | Código Contencioso Administrativo Art. 9 | Oficio remisorio | |
| 7 | Si la queja o reclamo va directamente hacia un contratista, esta será remitirá para su tramite al interventor del contrato el cual analizara la falta y tomara en conjunto con el director las acciones a seguir, de ser grave el reclamo hacia el contratista esta se dirigirá a la procuraduría para la investigación del contratista. | A | | Líder de Talento humano | Equipo de Oficina y de Cómputo | Código Contencioso Administrativo Art. 9 | Acta de Interventoría | |



TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el fin de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Corporación de Cultura y Turismo y ejercer su control social.

Dado que la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, realiza la rendición de la cuenta conjunto con la administración central, la cual se realiza una vez al año teniendo en cuenta la ruta establecida para este fin.

Esperamos que con la implementación de este plan podamos fortalecer las instancias decisorias de concertación y dialogo con la comunidad e ir sentando las bases para instaurar una cultura en el equipo de trabajo, donde opere la ética y el accionar pulcro hacia lo público.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

En la actualidad la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, cuenta con un procedimiento establecido para la Atención al Ciudadano, el cual está incluido dentro del proceso de Gestión Administrativa y da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1594 (Ley General de Archivo).

| OPERACIÓN: 4.1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------|------------------|------------------------------------|----------------------------|-------------------------|----------|------------------|
| # | OPERACIONES Y TAREAS | P H V A | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | RECURSOS | DOCUMENTACIÓN APLICABLE | REGISTRO | SERIE Y SUBSERIE |
| 1 | Recibir llamadas telefónicas | P | | Contratista Atención al cliente | Teléfono, línea telefónica | N/A | N/A | |





| OPERACIÓN: 4.1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | |
|--|---|------------------|------------------|------------------------------------|--|--|---------------------|------------------|
| # | OPERACIONES Y TAREAS | P H V A | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | RECURSOS | DOCUMENTACIÓN APLICABLE | REGISTRO | SERIE Y SUBSERIE |
| 2 | Orientar la llamada al destinatario respectivo, verificando muy bien que antes de pasar la llamada se debe verificar que el funcionario si se encuentra en el puesto de trabajo y puede recibir la llamada, de no estar el funcionario o de no poder recibir la llamada, la contratista de Atención al cliente no pasara la llamada y le informara al cliente de la situación y dejara registro del mismo en la libreta de mensajes, la cual será entregada al destinatario en el menor tiempo posible. | P | | Contratista Atención al cliente | | Instructivo manejo de llamadas telefónicas | Libreta de mensajes | |
| 2 | Recibir requerimientos telefónicos y personales y determinar la necesidad del cliente | P | | Contratista Atención al cliente | Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda | N/A | Requerimiento | |
| 3 | Dar respuesta de acuerdo a la solicitud hecha por el cliente de manera, eficaz y eficientemente | H | | Contratista Atención al cliente | Teléfono, línea telefónica, agenda, | N/A | N/A | |
| OPERACIÓN: 4.1.2. ORIENTACIÓN AL USUARIO | | | | | | | | |
| 1 | Dar la bienvenida e indagar la necesidad del cliente y le informa que debe esperar en la sala de esperas informas de su visita. | P | | Contratista Atención al cliente | Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda | N/A | N/A | |



| OPERACIÓN: 4.1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|------------------|------------------|---------------------------------|--|-------------------------|------------------------------------|------------------|
| # | OPERACIONES Y TAREAS | P H V A | PUNTO DE CONTROL | RESPONSABLE | RECURSOS | DOCUMENTACIÓN APLICABLE | REGISTRO | SERIE Y SUBSERIE |
| 2 | La Contratista Atención al cliente informará al funcionario requerido la persona que lo espera, informándole el nombre y lugar de donde viene el cliente | H | | Contratista Atención al cliente | Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda | N/A | N/A | |
| 3 | Hacer pasar el cliente orientándolo al lugar donde se encuentra el funcionario requerido | H | | Contratista Atención al cliente | Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda | N/A | N/A | |
| 4 | Solucionar inquietudes y establecer acciones de mejora | V A | | Contratista Atención al cliente | Teléfono, línea telefónica, equipo de oficina, recursos informáticos, agenda | N/A | Acciones correctivas y preventivas | |

| | | |
|---|--|---|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Aprobado Por: |
| <p>ORIGINAL FIRMADO Sandra Cadena Giraldo Técnico Encargado de Proyectos Culturales y Turísticos</p> | <p>ORIGINAL FIRMADO Lucelly Peña Rojas Asesora de Control Interno</p> | <p>ORIGINAL FIRMADO María Edith Garcia V Directora</p> |

