



*PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE
BUCARAMANGA**

26 de enero de 2017



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**



CONTENIDO

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| PRESENTACIÓN | 3 |
| OBJETIVOS | 4 |
| Objetivo General | 4 |
| Objetivos Específicos | 4 |
| COMPONENTES | 5 |
| 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 5 |
| 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 7 |
| 3. RENDICIÓN DE CUENTAS | 14 |
| 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 20 |
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 23 |
| 6. INICIATIVAS ADICIONALES | 24 |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



PRESENTACIÓN

El Instituto de Cultura y turismo de Bucaramanga se encuentra comprometido con la implementación de estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano que permitan fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, el cual dicta que “*cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*”, así como el Decreto 2482 de 2012 donde “*establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión*”, se presenta este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, un instrumento preventivo para el control de la gestión y cuya metodología incluye los siguientes componentes:

1. *Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción.*
2. *Racionalización de trámites.*
3. *Rendición de cuentas.*
4. *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*
5. *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.*
6. *Iniciativas adicionales.*

En la formulación y elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 del Instituto de Cultura y turismo de Bucaramanga, se ha tenido en cuenta los lineamientos y normatividad vigente en esta materia. Con este respectivo análisis se identifica la estrategia de aplicación y desarrollo de los componentes previamente expuestos.



*PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017*



OBJETIVOS

Objetivo General

Definir estrategias y actividades enfocadas al fortalecimiento de controles, la transparencia e imagen de la gestión adelantada por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

Objetivos Específicos

- Generar las condiciones que permitan el manejo correcto de los fondos públicos a fin de que las actuaciones de la entidad sean transparentes.
- Fortalecer la cultura de atención e interacción con los ciudadanos a través de los diferentes medios con que cuenta el Instituto.
- Permitir a la ciudadanía ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder, brindándole las herramientas necesarias para tal fin.
- Racionalizar y optimizar los trámites existentes que se adelantan en el Instituto, garantizando una atención eficiente y eficaz a la ciudadanía en general.
- Prevenir la materialización de posibles actos de corrupción en los que pudiese estar inmersa la entidad.

COMPONENTES

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga busca reducir y mitigar los riesgos de corrupción en todos sus componentes y niveles, para ello ha formulado controles a los elementos identificados, garantizando el tratamiento de los mismos. Por consiguiente, se busca adoptar mecanismos que permitan identificar y controlar los riesgos de corrupción propios de las actividades y funciones de la entidad, por ello se adopta el presente mapa de riesgos de corrupción con base en la metodología propuesta por el nivel nacional y las normas respectivas.

| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta Producto | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo | 1.1 | Formular la política de riesgos de corrupción | Política de Riesgos actualizada | Dirección | 17/03/2017 |
| | 1.2 | <i>Socialización de la política de riesgo anticorrupción</i> | Política de Riesgos anticorrupción socializada | Oficina Jurídica, Comunicaciones | 22/03/2017 |
| | 1.3 | Publicar la política de riesgos de Corrupción del IMCT | Política de Riesgos publicada | Comunicaciones, Sistemas | 31/03/2017 |
| Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción | 2.1 | Realizar mesas de trabajo para identificación de riesgos | Riesgos de Corrupción identificados | Subdirección Técnica | 07/04/2017 |
| | 2.2 | Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Mapa de Riesgos de Corrupción | Subdirección Técnica | 01/05/2017 |
| Subcomponente 3. Consulta y Divulgación | 3.1 | Socialización y Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo. | Acta de Reunión Comunicados | Comunicaciones | 01/05/2017 |

| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta Producto | Responsable | Fecha Programada |
| | 3.2 | Publicación a través de diferentes medios el mapa de riesgo de corrupción | Mapa de Riesgos Publicado | Comunicaciones Sistemas | 01/05/2017 |
| Subcomponente 4. Monitoreo y revisión | 4.1 | Revisión y ajuste periódico de mapa de riesgo de corrupción por líder de cada proceso | Acta de Reunión Solicitudes de ajuste Modificaciones | Líder de Proceso | 01/04/2017 01/08/2017 01/12/2017 |
| | 4.2 | Definir el mecanismo de medición de la efectividad de la política de administración de riesgos | Matriz de seguimiento a indicadores del mapa de riesgos de corrupción | Oficina Jurídica, Dirección | 26/04/2017 |
| Subcomponente 5. Seguimiento | 5.1 | Hacer seguimiento a los controles y acciones establecidos en el mapa de riesgos de corrupción. | Formatos de seguimiento | Oficina de Control Interno | 15/04/2017 15/08/2017 15/12/2017 |
| | 5.2 | <i>Realizar auditorías internas</i> | Informe de auditorías | Oficina de Control Interno | Inicio 30/04/2017 Finalización 29/12/2017 |

El respectivo mapa de riesgos de corrupción se presenta como documento anexo al presente Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2017 (Anexo 01) y puede ser consultado en la página web institucional.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con el objeto de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, así como promover el uso de las TIC, en concordancia con la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, busca que los servicios y trámites a los que accedan los ciudadanos sean eficaces, eficientes y transparentes, eliminando posibles causas que lleguen a generar corrupción, exigencias innecesarias o demoras injustificadas.

2.1 Identificación de trámites

Trámite Estampilla Procultura: Se rige por el Acuerdo No. 018 de 1998 y el No. 057 de 1999 y demás normas que los modifican. Las personas naturales o jurídicas que celebren contratos con el municipio de Bucaramanga, todas las entidades descentralizadas del orden municipal, la Contraloría Municipal, el Concejo y la Personería de Bucaramanga, deben pagar el 2% del valor del contrato cuando éste sea superior a 15 salarios mínimos.

El trámite a realizar es el siguiente:

- Realizar consignación por el valor liquidado en la cuenta No. 90700813950 del Banco GNB SUDAMERIS, a nombre del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – Estampilla Procultura. (Quienes presenten dudas en cuanto al valor a consignar, pueden solicitar la liquidación directamente en la ventanilla de la entidad o llamando al teléfono 6341132 ext. 126).



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**



- Entregar comprobante de consignación y fotocopia del contrato respectivo en la ventanilla de la tesorería del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, donde se emite el recibo M-1 que corresponde a la estampilla Procultura.
- Presentar el recibo M-1 ante la entidad contratante como requisito para la legalización de los contratos.

Para la vigencia 2017 se pretende se llevar a cabo la revisión de los procesos y procedimientos del MECl, y de esta manera realizar la creación y/o actualización de trámites. Así mismo, reactivar los comités GEL y antitrámites, actualizar información de trámites en el portal web e identificar necesidades de creación o actualización de trámites y servicios en el Sistema Único de información de Trámites.

2.2 Priorización de trámites a intervenir

Se pretenden adelantar mesas de trabajo con los líderes de procesos con el fin de priorizar aquellos trámites susceptibles de actualizar, unificar o eliminar en el Sistema Único de información de Trámites – SUIT, teniendo en cuenta su estructura y complejidad, así como su costo y tiempo de ejecución.

Un aspecto de importancia a trabajar en la presente vigencia es que los funcionarios del Instituto participen en capacitaciones en la temática respectiva, concretamente el Decreto 19 de 2012 *“Por el cual se suprime o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la administración pública”*.

2.3 Racionalización de Trámites



*PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017*



Se adelantarán encuestas de satisfacción con relación a los trámites y servicios prestados con el objetivo de que el ciudadano provea la información para la simplificación, optimización, estandarización o eliminación de trámites y/o servicios que el instituto presta.

2.4 Interoperabilidad

Se Llevará a cabo un inventario de los trámites, verificaciones y consultas que pueden adelantarse con otras entidades estatales según los servicios prestados por el instituto, con el fin de simplificar los trámites que adelante la ciudadanía en general.



| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Componente 2: Racionalización de trámites. | | | | | | | | | |
| 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 | Pago de estampilla procultura | Normativa Administrativa Tecnológica | Optimización de los procesos o procedimientos internos | Normativamente se tiene aprobado un trámite dispendioso que solo se puede hacer de manera presencial, con precaria información al usuario. | Analizar la conveniencia y oportunidad para realizar las modificaciones necesarias a las normas que rigen la liquidación y formas de recaudo de la estampilla procultura para establecer un procedimiento más ágil y amable. | Mejora la atención al ciudadano y genera eficacia para el pago y el recaudo de la estampilla. | Oficina Jurídica/Subdirección Administrativa y Financiera | 1/04/2017 | 1/05/2017 |
| 2 | Alquiler de espacios físicos | Tecnológicas | Tramite/OPA en línea en la medida que sea posible | No se dispone de un mecanismo electrónico y tecnológico que permita acceder desde las TIC. | Gestionar el diseño y operación para la puesta en marcha de una plataforma tecnológica que permita el fácil acceso al usuario y su correspondiente beneficio | Mejora la atención al ciudadano y genera eficacia en sus procesos misionales. | Dirección/Jurídica/Subdirección Administrativa y Financiera | 1/04/2017 | 31/12/2017 |
| 3 | Carnetización de Usuarios | Tecnológicas | Tramite/OPA en línea en la medida que sea posible | No se cuenta con un mecanismo tecnológico que permita el fácil acceso al usuario. | Poner en marcha una la plataforma tecnológica que permita el fácil acceso al usuario. | Mejora en la atención al ciudadano y ampliación de la cobertura de los servicios. | Subdirección Técnica/Circulación y préstamo/Sistemas | 1/04/2017 | 31/12/2017 |
| 4 | Consulta de Catálogo Bibliográfico | Tecnológicas | Tramite/OPA en línea en la medida que sea posible | Los usuarios no están utilizando esta esta plataforma por desconocimiento | Optimizar la accesibilidad al sistema JANIAM y hacerlo desde la página web, e incorporar la consulta electrónica de material Bibliográfico. | Mejora en la cobertura de usuarios y servicios. Disminuye tiempo de búsqueda bibliográfica en sala. | Subdirección Técnica/Procesos técnicos/Sistemas | 1/04/2017 | 31/12/2017 |



| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Componente 2: Racionalización de trámites. | | | | | | | | | |
| 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 |
| 5 | Servicio de espacio y cuña radial | Tecnológicas | Tramite/OPA en línea en la medida que sea posible | Los usuarios no están utilizando esta esta plataforma por desconocimiento | Ampliar la divulgación del acceso mediante la página web a los servicios de la Emisora Publica LCGS | Mejora en la cobertura de usuarios y servicios. | Dirección/Subdirección Técnica/ Coordinación emisora/Sistemas | 1/04/2017 | 31/12/2017 |
| 6 | Visitas Guiadas a Estudiantes | Tecnológicas | Tramite/OPA en línea en la medida que sea posible | No se dispone de un mecanismo que permita acceder desde una plataforma tecnológica | Poner en marcha una plataforma tecnológica que permita el fácil acceso al usuario, para desde la red solicitar y conseguir la aprobación de estas actividades. | Mejora en la cobertura de usuarios y servicios. | Subdirección Técnica/Procesos técnicos/Sistemas | 1/04/2017 | 31/12/2017 |



3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el objetivo de buscar la transparencia de la gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, y a partir de allí lograr adoptar principios de Buen Gobierno, eficiencia y eficacia en la cotidianidad del servidor público se adelantan procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía en general.

En concordancia con la aplicabilidad de la normatividad vigente, se adelantará esta actividad en el mes de Diciembre de la presente vigencia, lo anterior con el objetivo de informar de los resultados de la gestión institucional en lo referente al cumplimiento de las metas anuales propuestas, así como verificar los impactos de dicha gestión en términos de inversión y satisfacción de la ciudadanía.

Éste proceso de rendición de cuentas tiene un alcance para el periodo de 01 de Noviembre del 2016 al 31 de Octubre de 2017 y será liderado por el Director del Instituto, quien debe proveer la información sobre la gestión institucional y sus resultados, e igualmente promover la participación activa de las organizaciones sociales y de la población en general. A continuación se detallan las estrategias a desarrollar en este componente:

Invitación al evento.

Realizar 30 días antes de la audiencia pública la invitación a organizaciones y ciudadanía en general. Se difundirá la información de la realización del evento, dando a conocer las fechas y utilizando todos los medios disponibles (página web, medios impresos y redes sociales).



Recepción de Propuestas.

Recepcionar las solicitudes y propuestas de intervención que las organizaciones identificadas o los ciudadanos hayan radicado y de esta manera asignar los espacios correspondientes en la Audiencia Pública.

Realización de la Audiencia.

La audiencia pública será presidida por el Director General del Instituto con la participación del grupo de apoyo designado y se desarrollará en tres (3) fases:

1. Intervención de la Dirección General:

Se expondrá el informe de rendición de cuentas en forma global por parte del Director General y los Subdirectores o personas delegadas explicarán la información de manera específica.

2. Intervención de las organizaciones sociales y ciudadanía en general:

Un representante de cada una de las organizaciones sociales explicará la propuesta que deseen presentar a la dirección del Instituto. Los ciudadanos podrán exponer sus inquietudes.

3. Cierre y Evaluación de la Audiencia:

Al cierre del evento se presentaran las conclusiones de la audiencia.

Dentro de los tres (3) meses posteriores a la audiencia de rendición de cuentas, se publicarán las memorias y respuestas a la comunidad en la página Web y se enviará de manera escrita la respuesta a los ciudadanos que hayan formulado peticiones.



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|
| Componente 3. Rendición de Cuentas | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o Producto | RESPONSABLES | FECHA |
| Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Identificar grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar acciones y de esta manera informar de manera clara, comprensible y adecuada al público especializado y no especializado o con necesidades especiales. | Documento Diagnóstico | Dirección General Comunicaciones | 30 de Junio de 2017 |
| | 1.2 | Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas | Informes por dependencias | Subdirecciones y Dependencias responsables | 15 de Noviembre de 2017 |
| | 1.3 | Entregar y garantizar la disponibilidad de la información completa, oportuna y suficiente a la ciudadanía, en plazos convenientes que les permita intervenir con conocimiento de causa en el evento de rendición de cuentas. | Documento | Dirección General Comunicaciones | 25 de Noviembre de 2017 |
| | 1.4 | Divulgar, 30 días antes de la audiencia pública, por medios escritos y digitales la metodología establecida para adelantar la rendición de cuentas. | Comunicados | Dirección General Comunicaciones | 05 de Noviembre de 2017 |
| Subcomponente 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Realizar un evento anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas. | Audiencia Pública | Comunicaciones | 05 de Diciembre de 2017 |
| | 2.2 | Interactuar con la ciudadanía mediante diálogos en doble vía que permitan una clara retroalimentación de las partes involucradas. (PQRS, encuestas, foros). | Informes | Comunicaciones | Permanente |
| | 2.3 | Explicar de manera completa la temática de interés para el público, tratando los temas positivos y negativos en el impacto de la gestión administrativa. | Socializaciones | Comunicaciones | 05 de Diciembre de 2017 |
| | 2.4 | Mantener un espacio de preguntas frecuentes actualizado en la página web. | Página dedicada en portal Web | Sistemas | Permanente |
| Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y | 3.1 | Difundir la legislación vigente como apoyo para promover comportamientos institucionales que lleven a procesos exitosos en materia de rendición de cuentas. | Socializaciones | Subdirección administrativa y Financiera | 31 de Agosto de 2017 |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Componente 3. Rendición de Cuentas | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o Producto | RESPONSABLES | FECHA |
| petición de cuentas | 3.2 | Capacitar a funcionarios y a la ciudadanía en mecanismos de rendición y petición de cuentas, respectivamente. | Capacitaciones | Subdirección administrativa y Financiera | 31 de Agosto de 2017 |
| | 3.3 | Adelantar en diferentes medios de comunicación (impresos, radiales y virtuales) actividades de difusión sobre los mecanismos y espacios de rendición de cuentas existentes. | Pautas, documentos y avisos | Comunicaciones | 31 de Agosto de 2017 |
| Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Hacer entrega de manera adecuada y oportuna de solicitudes de los ciudadanos (Documento del informe de gestión; peticiones hechas por organizaciones y ciudadanos en la audiencia; memorias y respuestas de la audiencia). | Respuestas | Dirección General Comunicaciones | Del 25 de Noviembre al 29 de Diciembre de 2017 |
| | 4.2 | Realizar balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017. | Informe | Dirección, Comunicaciones | 31 de Diciembre de 2017 |



4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de este componente se centra en ampliar y mejorar la calidad de la atención que se brinda a los ciudadanos en el Instituto. Por lo anterior se establecen los siguientes mecanismos y acciones a disposición de todos los ciudadanos:

Portal Web www.imcut.gov.co:

Medio virtual de publicación de información oficial. Los ciudadanos pueden encontrar diferentes temáticas que el Instituto aborda y que son de su competencia (planes, proyectos, información presupuestal). Entre los servicios en línea que existen para mejorar la atención del ciudadano, se pueden encontrar:

- *Correo Electrónico.* Los ciudadanos se pueden contactar con el instituto a través de los siguientes correos: contactenos@imcut.gov.co
- *Chat:* Medio virtual para comunicarse e interactuar con el instituto y resolver dudas. El chat se encuentra activo los días lunes, miércoles y viernes en el horario de 11:00 am a 12:00 pm.
- *Novedades – Boletines y Publicaciones.* Este medio permite que los ciudadanos decidan el tipo de información institucional que desean recibir en su correo electrónico concerniente a las últimas informaciones publicadas en el sitio web.
- *PQRS digitales,* El portal del instituto tiene habilitado el formulario digital de PQRS, donde la ciudadanía en general puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Las respuestas a estas se entregan de acuerdo a los tiempos y términos de ley.



Punto de atención al ciudadano. Se ofrece atención personalizada a la ciudadanía en general los días lunes a viernes en el horario 7:45 am a 11:45 pm y de 1:15 pm a 4:30 pm.

- *Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.* El Instituto Municipal da trámite a la recepción de PQRS recibidas. Inicia con la recepción de las mismas y concluye con el trámite y posterior respuesta. La funcionaria o funcionario informará al ciudadano lo que requiera sobre cómo puede hacer uso del servicio.

Correspondencia. Los ciudadanos pueden enviar su correspondencia física a la siguiente dirección: Calle 30 No. 26 - 117 Parque de los Niños, Bucaramanga, Santander. Código Postal 680002.

Línea telefónica de atención al ciudadano. Se tiene habilitado el conmutador 6341132 y el Fax 6342074.

Redes Sociales. La ciudadanía en general puede interactuar por canales alternos a los tradicionales, por ello se cuenta con las siguientes redes sociales:

- *Facebook:* www.facebook.com/imcut.bucaramanga
- *Twitter:* @IMCTBGA.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**



| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------|
| Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta Producto | Responsable | Fecha |
| Subcomponente 1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico | 1.1 | Crear el modelo de servicio de la institución | Modelo de servicio creado | Subdirección Administrativa y Financiera, Comunicaciones, Dirección | 14/07/2017 |
| | 2.1 | <i>Mejorar las condiciones de acceso por parte de los ciudadanos, a la oferta de servicios del IMCT</i> | Protocolo para atención al ciudadano actualizado y publicado | Subdirección Administrativa y Financiera, Comunicaciones, Dirección | 28/07/2017 |
| Página web institucional actualizada con información del portafolio de servicios a la ciudadanía | | | Comunicaciones, Sistemas | 11/08/2017 | |
| Formulario de atención al ciudadano implementado en página web | | | Comunicaciones, Sistemas | 25/08/2017 | |
| 2.2 | | <i>Fortalecer el acceso a población de discapacidad a la información generada y la prestación de los servicios.</i> | Capacitar en lenguaje de señas a funcionarios de atención al ciudadano | Subdirección Administrativa y Financiera, Comunicaciones, Dirección | 08/09/2017 |
| | Implementación de la herramienta ConverTIC en un equipo para el uso de los ciudadanos con discapacidad visual siempre y cuando sean asignados los recursos | | Subdirección Administrativa y Financiera, Comunicaciones, Dirección | 22/09/2017 | |
| Subcomponente 3.Talento Humano | 3.1 | <i>Capacitar a funcionarios y contratistas en protocolo de atención al ciudadano</i> | Funcionarios y contratistas capacitados | Subdirección Administrativa y Financiera, Comunicaciones, Dirección | 29/09/2017 |
| | 3.2 | <i>Realizar estrategia de comunicación para el fortalecimiento de las temáticas relacionadas con servicio a la ciudadanía.</i> | Estrategia de comunicación implementada | Comunicaciones, Sistemas | 13/10/2017 |
| Subcomponente 4. Normativo y procedimental | 4.1 | <i>Actualizar el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</i> | Procedimiento PQRS actualizado | Subdirección Administrativa y Financiera, Comunicaciones, Dirección | 22/10/2017 |
| Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano | 4.1 | <i>Realizar la caracterización de los grupos de interés del IMCT</i> | Documento de Caracterización realizado | Comunicaciones | 29/10/2017 |
| | 4.2 | <i>Realizar la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados.</i> | Informe de evaluación mensual | Comunicaciones | 30/11/2017 |



5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se tendrá en cuenta lo señalado en la LEY 1755 DE 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------|
| Componente 5: Transparencia y acceso a la información | | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta Producto | Indicador | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente 1. Transparencia Activa | 1.1 | Publicar información actualizada sobre la estructura, servicios, procedimientos, y funcionamiento del Instituto. | 100% de la información referenciada en el Decreto 103 de 2015 y Ley 1712 de 2014. | Información publicada requerida por la normativa / Información requerida por la normativa | Dirección, Subdirección, Comunicaciones | 31/12/2017 |
| | 1.2 | Publicar de información sobre contratación pública. | 100% de la información concerniente a contratación pública realizada por la entidad en la vigencia 2017. | Número de contratos publicados/ Número total de contratos realizados | Subdirección Administrativa y financiera | 31/12/2017 |
| Subcomponente 2. Transparencia pasiva | 2.1 | Diseñar e implementar una matriz que permita hacer el respectivo seguimiento y control de los responsables y tiempos de respuesta a las solicitudes (PQRS) de la ciudadanía en general. | Matriz Seguimiento y Control PQRS | Matriz Implementada | Subdirección Administrativa y financiera | 28/04/2017 |
| Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información | 3.1 | Revisar y actualizar el inventario de activos de información, del esquema de publicación y del índice de información clasificada y reservada. | Inventario de activos de información, del esquema de publicación y del índice de información clasificada y reservada, actualizada. | Porcentaje de avance | Subdirección Administrativa y financiera | 31/12/2017 |



| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------|
| Componente 5: Transparencia y acceso a la información | | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta Producto | Indicador | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Revisar y adoptar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad. | Informe | Porcentaje de avance | Subdirección Administrativa y financiera | 30/06/2017 |
| Subcomponente 5. Monitoreo | 5.1 | Elaborar informe de solicitudes de acceso a información que contendrá, el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | Informes | Número de documentos elaborados/ Número de documentos programados)*100 | Subdirección Administrativa y Financiera | 31/12/2017 |

6. INICIATIVAS ADICIONALES

Como iniciativa adicional al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Instituto mantendrá actualizado su código de ética institucional, esto con el fin de contar con parámetros de comportamiento para los funcionarios de la entidad.