

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA Anexo 01. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2021																				Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2021			
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										MONITOREO Y REVISIÓN								
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO		TIPO DE CONTROL	CONTROLES	VALORACIÓN			FECHA	ACCIONES ASOCIADA AL CONTROL			ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR/ CONTROL	Resultado indicador	¿Los controles son efectivos? SI/NO	Acciones Adelantadas	Observaciones	
					RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADA AL CONTROL										
					PROBABILIDAD	IMPACTO			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO		PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES	REGISTROS								PROBABILIDAD
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Establecer lineamientos y directrices que garanticen la eficiente ejecución de programas culturales y artísticos, que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de valor del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	Abuso de poder, clientelismo.	Toma de decisiones favoreciendo intereses personales o de terceros	Afectación en la imagen institucional, investigaciones fiscales y disciplinarias, sanciones.	Rara vez	Catastrófico	Alta	Preventivo	Establecer plan de acción con los objetivos estratégicos de la institución, en armonía con el plan de desarrollo del municipio.	Rara vez	Mayor	Alta	Enero a diciembre 2021	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de los objetivos de las metas definidas en el plan de acción.	Informes de seguimiento.	Enero de 2021	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas definidas en el plan de acción.	Dirección estratégica, Gestión técnica.	% Avance en el Cumplimiento de metas acorde a los informes de seguimiento.	95%	Si	Se observó cumplimiento de metas del 95% con corte de diciembre de 2021.	Se recomienda dar continuidad a los seguimientos periódicos y generar las acciones de mejora necesarias para cumplir con las metas planteadas en la vigencia.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Planear, coordinar y ejecutar las actividades financieras y administrativas del Instituto, garantizando talento humano competente que concierte esfuerzos en dar cumplimiento al plan de acción del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	Falta de organización y depuración del archivo central	Pérdida de expedientes y/o documentos de la institución o de los funcionarios y contratistas que reposan en el archivo central y en las dependencias.	Pérdida de información, afectación de la imagen institucional.	Posible	Moderado	Alta	Preventivo	Establecer procedimiento de disposición final de documentos.	Improbable	Moderado	Moderada	Enero a diciembre 2021	Aprobar en comité institucional de gestión y desempeño, el procedimiento para la disposición final de documentos.	Procedimiento para disposición final de documentos aprobado.	01/12/2021	Procedimiento para disposición final de documentos aprobado.	Gestión Administrativa y financiera.	Procedimiento para disposición final de documentos aprobado.	1	Si	Mediante comité institucional de gestión y desempeño de junio de 2021 se aprobó el procedimiento de disposición final de documentos del imct	Se sugiere aplicar el contenido aprobado, con el fin de mantener la coherencia entre las acciones que se encuentran estandarizadas en el sistema de gestión institucional.
		Abuso de poder	Realizar cobros por la gestión y/o servicios que se presten en la institución.	Deterioro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen). Investigaciones disciplinarias.	Rara vez	Moderado	Moderada	Preventivo	Sensibilizar por medio de publicidad tanto al usuario como a los funcionarios y contratistas, acerca de la prohibición de cobrar por prestar los servicios.	Rara vez	Menor	Baja	Enero a diciembre de 2021	Realizar capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso.	Publicidad con respecto a la prohibición de cobrar por la prestación de servicios. Listas de asistencia a las capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente.	Diciembre de 2021	Verificación de la Publicidad con respecto a la prohibición de cobrar por la prestación de servicios. Revisión de Listas de asistencia a las capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente.	Gestión Administrativa y financiera	Publicidad	1	Si	Desde el segundo cuatrimestre del año, se observó publicidad respecto a prohibición de cobros en la prestación de servicios gratuitos disponible en <a href="https://www.imct.gov.co/">https://www.imct.gov.co/</a>	Se sugiere adelantar las acciones de capacitación y sensibilización pendientes en los controles, y continuar promoviendo la cultura de transparencia en la prestación de los servicios ofrecidos por el imct.
		Abuso de poder, clientelismo.	Vinculación de personal que no cumple con los requisitos para ocupar determinado cargo.	Pérdida de imagen, investigaciones fiscales, disciplinarias.	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Crear procedimiento para vinculación de personal.	Rara vez	Mayor	Alta	Febrero a Diciembre 2021	Implementar procedimiento de vinculación de personal.	Expedientes, Procedimiento, hoja de ruta.	Diciembre de 2021	Verificar el cumplimiento del procedimiento mediante auditoría interna.	Gestión Administrativa y financiera	# Expedientes que cumplen con los requisitos / # Total expedientes revisados * 100	1	Si	Se cuenta con el procedimiento de vinculación de personal, el cual se evidencia en la carpeta de calidad de la red interna de los computadores del imct	Se sugiere reevaluar los controles, toda vez que las actividades propuestas ya se cumplieron, por lo tanto es necesario definir nuevas acciones que permitan también mitigar el riesgo identificado.
		Abuso de poder	Direccionamiento del proceso de contratación a favor de un oferente. Ausencia de criterios neutrales de selección y evaluación.	Posible detrimento patrimonial. Delitos contra la administración pública. Sanciones Fiscales, disciplinarias y penales. Pérdida de imagen.	Rara	Mayor	Alta	Preventivo	Realizar los pliegos de condiciones, atendiendo los principios de la contratación estatal. Verificar que los pliegos permitan la selección objetiva del contratista y no tenga sesgo de ninguna naturaleza.	Rara	Mayor	Alta	Enero a diciembre de 2021 Enero a diciembre de 2021	Verificación del cumplimiento de requerimientos y los soportes necesarios a través de las hojas de ruta	Hojas de ruta.	Enero a Diciembre de 2021	Revisar expedientes contractuales y/o verificación en el SECOF, en las diferentes modalidades de contratación.	Gestión jurídica	Hojas de ruta	67	Si	La Oficina Asesora Jurídica celebró 67 contratos de diferente naturaleza durante el periodo del último cuatrimestre de 2021, en todos estos procesos se requirió del uso de la hoja de ruta como mecanismo de optimización de los requisitos documentales de cada proceso. De igual forma, se trabajó de la mano de la profesional de calidad contratada para realizar modificaciones de las mismas, y creación de la nueva hoja de ruta para Contratos de Comodato.	Se sugiere continuar implementando la hoja de ruta como herramienta de control para evitar incurrir en omisiones de los requisitos mínimos y documentos soportes necesarios a los procedimientos para la contratación, garantizando la gestión transparente y efectiva.
GESTIÓN JURÍDICA	Asesorar e implementar el marco jurídico del Imct de acuerdo a las leyes generales vigentes y a la normatividad relacionada con la naturaleza de la institución.	Desconocimiento sobre la legislación actual vigente de contratación	Incumplimiento en los términos establecidos normativamente en los procesos de contratación.	Nulidad de actos administrativos y sanción disciplinaria y penal	Rara	Moderado	Moderada	Preventivo	Capacitar sobre los cambios en el marco legal y en disposiciones institucionales que incidan en la gestión contractual.	Rara	Moderado	Moderada		Establecer en el plan de capacitación del Imct, capacitaciones permanentes de actualización de normatividad.	Plan de capacitación	diciembre de 2021	Realizar seguimiento a la ejecución de las capacitaciones	Gestión Administrativa y financiera, Gestión jurídica.	Cumplimiento capacitaciones = $\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} * 100$	100%	Si	La Oficina Asesora Jurídica impartió capacitación en el manejo de la plataforma SECOF 2. Es importante recordar que el uso de la plataforma de volvió obligatorio para el IMCT desde el día 01 de abril de 2021 en virtud de la Circular Externa 001 de 2021 expedida por la Agencia Nacional de Contratación - Colombia Compra Eficiente. Y de igual forma, remarcar que con la publicación de los procesos contractuales se dio cumplimiento al mandato legal contenido en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1150 de 2007.	Es importante resaltar que los esfuerzos de la entidad se concentraron en impartir capacitación a todo el personal que se encuentra involucrado en el acompañamiento de los procesos de contratación en sus etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales. Por tanto, se evidenció que estas capacitaciones abarcaron diversas oficinas gestoras del IMCT.
		Desconocimiento sobre la legislación actual vigente de contratación	Inadecuada escogencia de la modalidad de selección conforme a la Ley vigente.	Nulidad de actos administrativos y sanción disciplinaria y penal	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Capacitar sobre los cambios en el marco legal y en disposiciones institucionales que incidan en la gestión contractual.	Rara	Mayor	Alta	Enero a diciembre de 2021	Establecer en el plan de capacitación del Imct, capacitaciones permanentes de actualización de normatividad.	Plan de capacitación	diciembre de 2021	Realizar seguimiento a la ejecución de las capacitaciones	Gestión Administrativa y financiera, Gestión jurídica.	Cumplimiento capacitaciones = $\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} * 100$				
		Generar valor institucional a través de recomendaciones y sugerencias, a partir de la evaluación y el control de las actividades y procesos que ejecuta el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	Imoralidad administrativa por parte de los intervinientes del proceso, ya sea para favorecerse a sí mismo, a un funcionario o a un tercero.	Negligencia en la revisión y seguimiento del cumplimiento de disposiciones legales y normativas de la institución.	Pérdida de imagen y de confianza pública, investigaciones administrativas, fiscales, disciplinarias y penales.	Rara vez	Moderado	Moderada	Preventivo	Establecimiento del plan de acción y de auditorías de la oficina.	Rara vez	Moderado	Moderada	Enero a Diciembre de 2021	Ejecución del plan de acción y de auditorías, seguimiento al cumplimiento de las disposiciones legales de los temas evaluados.	Informes de seguimiento	Enero a Diciembre de 2021	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas en el plan de acción y de auditorías.	Oficina Control Interno	Actividades del plan de auditorías de acción ejecutadas Actividades del plan de auditorías de acción programadas * 100	100%	Si	Se realizaron actividades como Auditoría a recursos físicos, seguimiento austeridad en el gasto público, entre otros.

GESTIÓN TÉCNICA	Coordinar la prestación de servicios eficientes a los usuarios, garantizando la satisfacción de sus necesidades.	Abuso de poder	Falta de transparencia en el proceso de selección de subsidios o estímulos, y beneficiarios de programas y proyectos.	Deterioro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen). Investigaciones disciplinarias y fiscales. (Riesgo legal)	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Expedición de normas precisas en convocatorias e invitaciones públicas, para seleccionar tanto a las personas beneficiarias de incentivos o subsidios, como beneficiarios de los programas ofertados por el Instituto.	Rara vez	Mayor	Alta	Enero a diciembre de 2021	Revisión de la documentación antes de la formalización del vínculo jurídico, teniendo en cuenta los criterios de selección establecidos. Publicación masiva de convocatorias.	Documentación, Estudios previos, publicación de convocatorias.	Diciembre de 2021	Realizar revisión de los documentos previos a las convocatorias.	Gestión Jurídica Gestión Técnica	Estudios y documentos previos	7	Si	Se observó la publicidad de estudios o documentos previos a 7 convocatorias en el tercer cuatrimestre 2021, disponible en <a href="https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/convocatorias-2021-cuatrimestre-3/">https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/convocatorias-2021-cuatrimestre-3/</a>	Se sugiere continuar publicando convocatorias en la página web, usando adecuadamente las herramientas tecnológicas que dispone el instituto y garantizando la transparencia en el proceso.
		Abuso de poder	Realizar cobros por la gestión y/o servicios que se presten en la institución.	Deterioro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen). Investigaciones disciplinarias.	Rara vez	Moderado	Moderada	Preventivo	Sensibilizar por medio de publicidad tanto al usuario como a los funcionarios y contratistas, acerca de la prohibición de cobrar por prestar los servicios.	Rara vez	Menor	Baja	Enero a diciembre de 2021	Realizar capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso.	Publicidad con respecto a la prohibición de cobrar por la prestación de servicios. Listas de asistencia a las capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente.	Diciembre de 2021	Verificación de la Publicidad con respecto a la prohibición de cobrar por la prestación de servicios. Revisión de Listas de asistencia a las capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente.	Gestión técnica	Publicidad	1 0	Si	Se observó publicidad respecto a prohibición de cobros en la prestación de servicios gratuitos disponible en <a href="https://www.imct.gov.co/">https://www.imct.gov.co/</a>	Se sugiere adelantar las acciones de capacitación y sensibilización pendientes en los controles, y continuar promoviendo la cultura de transparencia en la prestación de los servicios ofrecidos por el imct.
GESTIÓN DE TURISMO	Gestionar el desarrollo sostenible del sector mediante la creación de un ambiente favorable y competitivo que permita promocionar a Bucaramanga como destino turístico.	Abuso de poder	Realizar cobros por servicios prestados en la institución y en puntos de información.	Deterioro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen).	Rara vez	Moderado	Moderada	Detectivo	Supervisión a los PITS (sin avisar)	Rara vez	Menor	Baja	Enero a Diciembre de 2021	Realizar capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso.	Planilla de asistencia a capacitación	Diciembre de 2021	Realizar revisión de las planillas de asistencia a las capacitaciones, realiza Revisión de informes de supervisión a PITS.	Gestión de turismo	$\text{Cumplimiento capacitaciones} = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} * 100$	0%	Si	De acuerdo al cronograma realizado por la Subdirección de turismo, durante el segundo cuatrimestre se cumplió con el total de las capacitaciones propuestas para los Puntos de Información Turística, dándose el cumplimiento del 100%. Para el tercer cuatrimestre, se continúa revisando los informes de supervisión de los PITS y realizando visitas sin avisar con el fin de seguir garantizando el desarrollo efectivo y transparente de las actividades.	Se sugiere continuar aplicando sensibilizaciones y capacitaciones, que fortalezcan la supervisión y dirección de las labores desarrolladas desde los puntos de información turística de la ciudad, con el fin de que se garantice el desarrollo efectivo y eficaz de las actividades allí encomendadas.
		Abuso de poder	Falta de transparencia en el proceso de contratación (licitación, convenios interadministrativo)	Deterioro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen). Investigaciones disciplinarias y fiscales. (Riesgo legal)	Raro	Mayor	Alta	Preventivo	Ejecución de Estudios y documentos previos para contratación	Raro	Mayor	Alta	Enero a Diciembre de 2021	Realizar revisión de los documentos previos a la contratación.	Hoja de ruta, estudios previos, documentación.	Enero a Diciembre de 2021	Realizar revisión de los documentos previos a la contratación.	Gestión jurídica	Estudios y documentos previos para contratación	23	Si	En el tercer cuatrimestre de 2021 se observó la suscripción de 23 contratos desde la gestión de la Subdirección de Turismo, que incluyen adiciones a contratos, convenios de asociación, CPS, convocatoria pública, desde los cuales se generó la debida revisión de los documentos previos por parte del líder del proceso.	Se sugiere continuar implementando la hoja de ruta como herramienta de control para evitar incurrir en omisiones de los requisitos mínimos y documentos soportes necesarios a los procedimientos para la contratación, garantizando la gestión transparente y efectiva.

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2021		
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción								
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos	1.1	Revisar y Actualizar (en caso de requerirse) la política de riesgos de corrupción.	Política de riesgos actualizada	Dirección Estratégica	Marzo/2021	Se actualizó la Política de riesgos de corrupción, disponible en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/11/RES-OLUCI%C3%93N-122-POLITICA-ANTICORRUPCI%C3%93N-.pdf">http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/11/RES-OLUCI%C3%93N-122-POLITICA-ANTICORRUPCI%C3%93N-.pdf</a>	100	Se recomienda hacer seguimiento a la política y velar por su debido cumplimiento.
	1.2	Socializar y publicar la política de riesgo anticorrupción.	Política de riesgos anticorrupción socializada y publicada	Gestión Técnica	Marzo/2021			
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Realizar mesas de trabajo, en caso de considerar que se debe actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	Riesgos de corrupción identificados	Gestión técnica	Enero/2021	Se actualizó y adoptó mapa de riesgos de corrupción en enero de 2021, el cual se publicó en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf">http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf</a>	100	Se recomienda verificar los riesgos y controles del mapa, y actualizar su contenido en caso de requerirse.
	2.2	Construcción/Actualización del mapa de riesgos de corrupción, en caso de considerarse necesario.  Únicamente se coloca como fecha para esta actividad el 28 de enero; sin embargo, en caso de requerirse se realizará construcción y/o actualización del mapa de riesgos de corrupción en cualquier fecha, y se divulgarán y publicarán los cambios respectivos.	Mapa de riesgos de corrupción	Gestión técnica  Líder de cada proceso	Enero/2021			
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Socialización y Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo.	Comunicación externa  Correo electrónico.	Gestión Técnica	Febrero/2021  Esta actividad se realizará en el mes de febrero, sin embargo cada vez que se realice un cambio y/o actualización, se dispondrá de cinco días hábiles para realizar la socialización y publicación.	A nivel externo se divulgó en el portal web institucional, disponible en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf">http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf</a> . A nivel interno, el 01 de junio de 2021 se realizó comunicación interna por correos electrónicos institucionales para socializar el mapa de riesgos de corrupción con todas las áreas responsables	100	Se recomienda velar por que el documento de mapa de riesgos de corrupción sea constantemente revisado y divulgado por las partes interesadas.
	3.2	Publicación a través de diferentes medios del mapa de riesgo de corrupción.	Mapa de riesgo publicado	Gestión Técnica	Enero/2021  Esta actividad se realizará en el mes de enero, sin embargo cada vez que se realice un cambio y/o actualización, se dispondrá de cinco días hábiles para realizar la socialización y publicación.	Se publicó el mapa de riesgos de corrupción en la página web en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf">http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf</a>	100	Se sugiere actualizar publicación en caso de requerirse modificaciones del documento
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisar y/o ajustar el mapa de riesgo de corrupción.	Acta de Reunión solicitudes de ajuste modificaciones.	Líder del Proceso	Cada vez que se identifique la necesidad.	Se actualizó y adoptó mapa de riesgos de corrupción en enero de 2021, el cual se publicó en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf">http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCI%C3%93N-2021.pdf</a>	100	Se recomienda verificar los riesgos y controles del mapa, y actualizar su contenido en caso de requerirse.
	4.2	Revisar los indicadores establecidos en el mapa de riesgos de corrupción por proceso.	Indicadores medidos por proceso	Líderes de cada proceso.	Julio/2021	Mediante el presente seguimiento del PAAC se culmina la revisión de los indicadores del mapa de riesgos de corrupción y se hace seguimiento a las actividades y metas planteadas.	100	Se sugiere socializar acciones de mejora con los responsables de cada proceso.
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al PAAC y a los controles y acciones establecidas en el mapa de riesgos de corrupción.	Formatos de seguimiento	Oficina de control interno	Con corte a: 30/04/2021 31/08/2021 31/12/2021			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
Componente 2: Racionalización de trámites											
Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora al realizar el trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización		Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2021		
							Fecha inicio (dd/mm/aa)	Fecha final (dd/mm/aa)	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Préstamo bibliotecario	Tecnológica	OPA en línea	Para el préstamo de material bibliotecario las personas antes tienen que registrarse, para ello ingresan a la página web del Imct y descargan el formato de registro, lo diligencian y se acercan a la BPMGT para entregarlo (debido a la situación generada por el covid-19, se está haciendo este proceso por llamada telefónica o por correo electrónico).	Las personas podrán ingresar en la página web del Imct y diligenciar el formato de registro en línea, es decir no tendrán que llevarlo a la BPMGT; el funcionario del Imct, realiza el proceso de afiliación y le informa al usuario cuando este proceso haya culminado con éxito a través de correo electrónico o de llamada, posteriormente el usuario podrá consultar el catalogo bibliográfico de forma online y hacer el proceso de préstamo por llamada o al correo biblioteca@imct.gov.co, posterior a que el funcionario compruebe la disponibilidad del material, el usuario solo tiene que recogerlo en la biblioteca correspondiente.	Se hace eficiente el proceso, al evitar el desplazamiento del usuario hasta la entidad para el registro y el proceso del préstamo como tal.	Gestión técnica, Gestión Administrativa y financiera.	01/04/2021	31/12/2021	Se habilitó formulario web disponible en <a href="https://imct.gov.co/lime/index.php/453773?lang=es">https://imct.gov.co/lime/index.php/453773?lang=es</a> , donde los ciudadanos podrán ingresar y diligenciar el formato de registro en línea, es decir no tendrán que llevarlo a la BPMGT; posteriormente el usuario podrá consultar el catalogo bibliográfico de forma online y hacer el proceso de préstamo por llamada o al correo biblioteca@imct.gov.co, posterior a que el funcionario compruebe la disponibilidad del material, el usuario solo tiene que recogerlo en la biblioteca correspondiente. Se generó actualización del trámite en el SUIT el día 26 de diciembre de 2021, y se realizó socialización de sus mejoras mediante socialización a los correos institucionales y página web	100	Finalizando la vigencia 2021 se generó calificación del monitoreo y seguimiento de la gestión de racionalización del trámite de servicios bibliotecarios. Se recomienda continuar actualizando la información de trámites en el SUIT, de acuerdo a cambios que puedan ocurrir en su funcionamiento.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2021			
Componente 3: Rendición de cuentas								
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones	
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 que contenga grupos de interés y necesidades de información.	Gestión técnica	Septiembre de 2021	Se proyectó documento "grupos de valor y sus necesidades de información componente rendición de cuentas", disponible en la carpeta de calidad.	100	Se sugiere analizar la información consolidada de los resultados de rendiciones previas, con el fin de fortalecer futuros eventos, garantizando información de calidad y en lenguaje comprensible para toda la ciudadanía.  Se sugiere cargar el informe de rendición de cuentas 2021 en la página web en <a href="https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/rendicion-de-cuentas/">https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/rendicion-de-cuentas/</a>
	1.2	Realizar balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020.	Informe (balance)	Dirección estratégica, Gestión técnica	Septiembre de 2021	Se evidencia documento "Autoevaluación del evento de rendición de cuentas 2020", en el cual se realicaron tanto los aspectos positivos, como los aspectos sobre los cuales trabajar.	100	
	1.3	Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas	Informes por dependencia	Todos los procesos	Noviembre de 2021	El evento de rendición de cuentas se preparó en alianza con la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, generando una integración de los aspectos logísticos para la realización y desarrollo del mismo.	50	
	1.4	Divulgar por medios escritos y digitales la metodología establecida para adelantar la rendición de cuentas.	Comunicados	Gestión técnica	Noviembre y diciembre de 2021	En el siguiente enlace el alcalde Juan Carlos Cárdenas comenta la metodología para hacer la rendición de cuentas tanto de la alcaldía como de los entes descentralizados. <a href="https://fb.watch/aTVqolDOP/">https://fb.watch/aTVqolDOP/</a>	100	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas.	Audiencia Pública	Dirección estratégica	Diciembre de 2021	El día 13 de diciembre en el barrio alvarez se llevó a cabo la rendición de cuentas por parte del director de la institución. <a href="https://twitter.com/imctbga/status/1470392165134368768?s=21">https://twitter.com/imctbga/status/1470392165134368768?s=21</a>	100	Es importante dar cumplimiento a la realización del evento de rendición anual de cuentas, sin embargo se recomienda generar mecanismos para garantizar la generación de este tipo de espacios de forma permanente a la ciudadanía.  Se sugiere revisar el manual único de rendición de cuenta del estado con el fin de dar cumplimiento a todas las disposiciones y requisitos mínimos para llevar a cabo este tipo de eventos. Es necesario fortalecer la planeación y desarrollo de los mismos.  Se sugiere verificar las preguntas y respuestas y actualizar nuevamente su contenido en caso de requerirse.
	2.2	Aplicar encuesta de satisfacción con respecto al evento de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Informes	Dirección estratégica, Gestión administrativa y financiera.	Diciembre de 2021	Se cuenta con el formato de encuesta de satisfacción respecto al evento de rendición de cuentas, sin embargo no se evidenció su implementación en la vigencia 2021.	10	
	2.3	Mantener un espacio de preguntas frecuentes actualizado en la página web.	página dedicada en portal web	Gestión Técnica	Permanente	Se evidencia en la página web del imct, espacio de preguntas frecuentes. <a href="https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/preguntas-frecuentes/">https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/preguntas-frecuentes/</a>	100	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a funcionarios en mecanismos de rendición y petición de cuentas, respectivamente.	socializaciones / Capacitaciones	Gestión Administrativa y Financiera	Febrero a diciembre de 2021	Se realizó socialización el día 2 de diciembre de 2021 a cargo de la contratista Libia Gómez sobre rendición de cuentas.	100	Se recomienda generar espacios de sensibilización permanente a los actores involucrados en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas institucional.  Se sugiere realizar actividades de difusión por medios masivos, sobre los espacios de rendición de cuentas.
	3.2	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	Gestión técnica	Febrero a diciembre de 2021	En el documento "plan de participación ciudadana" se establece qué es la rendición de cuentas, cuando se realiza el evento de rendición de cuentas en la institución y cuales son los mecanismos de participación ciudadana.	40	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Compartir memorias de la audiencia.	Respuestas	Dirección General / Gestión técnica.	Enero de 2022	En el siguiente enlace, se puede observar el link de la audiencia de rendición de cuentas realizada. <a href="https://twitter.com/imctbga/status/1470392165134368768?s=21">https://twitter.com/imctbga/status/1470392165134368768?s=21</a>	100	Se sugiere compartir memorias en la página web institucional, con el fin de dejar trazabilidad de la realización del evento en la sección disponible para ello.  Se sugiere planear y prever el cumplimiento de las actividades con anterioridad, con el fin de materializar las metas propuestas en el espacio y el tiempo designado para ello.
	4.2	Realizar evaluación y autoevaluación del evento de rendición de cuentas	Evaluación y autoevaluación	Todos los procesos	Diciembre de 2021	No se evidenció	0	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2021			
Componente 4: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano								
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1 Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico</b>	1.1	Actualizar y socializar el protocolo general de atención al usuario.	Lista de asistencia, acta de reunión de socialización.	Dirección Estratégica / Gestión técnica.	Agosto de 2021	Se evidencia protocolo general de atención al usuario actualizado y en la carpeta de calidad de la red interna de computadores institucionales.	100	Se sugiere actualizar el contenido que se considere cuando se considere pertinente y socializar con los grupos de valor.
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Ejecutar mantenimiento preventivo a equipos de cómputo y software de la ventanilla única y de la recepción.	Fichas de mantenimiento realizado a equipos de cómputo y software.	Gestión Administrativa y Financiera.	Diciembre de 2021	Se realizó mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y software de ventanilla única y de recepción	100	Mantenimientos señalados en la hoja de vida de los equipos de cómputo. Se sugiere
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1	Capacitar a funcionarios en atención al usuario y servicio al cliente.	Funcionarios y contratistas capacitados.	Gestión Administrativa y Financiera.	Septiembre de 2021	Se gestionaron solicitudes a la ESAP y se buscó en los temas de capacitación de la función pública pero no logró conseguir capacitaciones sobre el tema.	30	Se recomienda que desde inicio de año se programen las capacitaciones, sea con colaboración interna o externa, procurando el cumplimiento de las metas señaladas para la vigencia y la dependencia responsable.
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Socializar procedimiento PQRS a funcionarios y contratistas.	Procedimiento PQRS socializado.	Dirección Estratégica	Octubre de 2021	El procedimiento de PQRS reposa en la red interna de documentos disponibles desde el sistema de gestión de calidad.	30	Se sugiere realizar las debidas socializaciones y sensibilizaciones al personal de planta y apoyos que interceden en el proceso, con el fin que se garantice la operación efectiva del mismo.
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.	Informe de Evaluación de la satisfacción de los usuarios.	Gestión técnica Gestión de turismo	Junio de 2021	Desde la Subdirección de Turismo para el tercer cuatrimestre del año 2021 se aplicaron 254 encuestas de satisfacción en cada uno de los puntos de atención turística - PIT de la ciudad, donde se evalúa: Trato del personal, instalaciones, disponibilidad de la información, Claridad y pertinencia de la información disponible en el PIT, Calidad del material impreso disponible en el PIT. Adicionalmente se midió la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de servicios en la escuela municipal de artes y oficios, servicios del programa LEO.	100	Es importante analizar las respuestas y estadísticas en la calificación de los servicios, con el fin de generar acciones de mejoramiento en la oferta y desarrollo de los mismos. Se recomienda generar medición con todos los servicios para impulsar la optimización y mejora continua de la totalidad de ellos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2021			
Componente 5: Transparencia y acceso a la información									
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Subcomponente Transparencia Activa	1.1	Publicar información actualizada sobre la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento, contratación pública y demás requerida.	100% de la información referenciada en el Decreto 103 de 2015 y Ley 1712 de 2014. 100% de la información concerniente a contratación pública realizada por la entidad en la vigencia 2021.	(Información publicada por la normativa / Información requerida por la normativa)*100.	Todas las dependencias responsables	Permanente	Se observó actualización de contenidos en <a href="https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/transparencia/">https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/transparencia/</a>	70	Se sugiere verificar modificaciones de contenidos en torno a la Resolución 1519 de 2020 que complementa el cumplimiento de la ley de transparencia y de acceso a la información pública.
Subcomponente Transparencia pasiva	2.1	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información realizadas por los usuarios.	Respuestas oportunas a solicitudes	(Respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios/ Total respuestas a las solicitudes de los usuarios).	Dirección Estratégica	Inmediato y Permanente	Se realizó evaluación de la oportunidad de respuesta a PQRS, donde en el primer semestre 2021 se allegaron 405 en total. Se evidencia que la totalidad de solicitudes de información fueron resueltas dentro de los términos.	100	Se sugiere retroalimentar constantemente el proceso de PQRS y aplicar las mejoras necesarias para garantizar cumplimiento a las normas que lo respaldan.
Subcomponente Instrumentos de gestión de información	3.1	Revisar y actualizar (en caso de requerirse) el registro o inventario de activos de información, el índice de información clasificada y reservada, y el esquema de publicación de información.	Inventarios de activos de información, esquema de publicación, índice de información clasificada y reservada, actualizada.	Porcentaje de avance	Gestión Administrativa y Financiera.	Diciembre de 2021	No se evidenció avance	0	Se recomienda verificar los instrumentos de gestión de la información pública y actualizar su contenido de acuerdo a las normas que lo rigen.
Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Promover que el personal que atiende público realice el curso virtual de lenguaje claro del departamento nacional de planeación DNP.	Certificado de asistencia.	(# personas capacitadas/ # personas que atienden público)*100	Gestión Administrativa y Financiera.	Julio de 2021	Se identificó que en el imct existen 16 personas vinculadas directamente a la atención al usuario, de las cuales se evidenció que 14 de ellas realizaron el curso de lenguaje claro del DNP	88%	Se sugiere reiterar a los funcionarios faltantes el requerimiento de la capacitación en lenguaje claro, como ejercicio de mejora en la labor desarrollada en el imct.
Subcomponente 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.	Informe	(Respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios/ Total respuestas a las solicitudes de los usuarios).	Dirección Estratégica	Diciembre de 2021	Se publicó el informe de PQRS en la sección de <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/informes-pqrsd/">http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/informes-pqrsd/</a>	100	Se recomienda prever el levantamiento de datos con las áreas, para la publicación de la información requerida en la vigencia 2022.