



**GOBERNAR
ES HACER**



**instituto
municipal
de cultura
y turismo**

Bucaramanga

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

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

Enero de 2023
Versión N°01

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
1. COMPONENTES	5
1.1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.	5
2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES	7
2.1. Identificación de procedimientos administrativos	7
1.2. Priorización de OPAS a intervenir.....	8
1.3. Racionalización de OPAS	8
1.4. Interoperabilidad	9
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	11
3.1. Invitación al evento	11
3.2. Realización de la Audiencia	11
3.2.1. <i>Intervención de la dirección general:</i>	12
3.2.2. <i>Intervención de las organizaciones sociales y ciudadanía en general:</i>	12
3.2.3. <i>Cierre y evaluación de la audiencia:</i>	12
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ...	17
6. INICIATIVAS ADICIONALES	18

PRESENTACIÓN

El Instituto Municipal 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 el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como 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.

OBJETIVOS

Objetivo General

Definir estrategias y actividades enfocadas al fortalecimiento de la gestión y transparencia en las actividades desarrolladas en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

Objetivos Específicos

1. Generar las condiciones que permitan el control adecuado de los fondos públicos.
2. Fortalecer la cultura de atención e interacción con los ciudadanos a través de los diferentes medios con que cuenta el instituto.
3. Permitir a la ciudadanía ejercer su derecho de hacer control a la gestión adelantada en el Instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga; y así mismo que las dudas que se puedan generar sean resueltas efectivamente.
4. Racionalizar y optimizar las OPAS (otros procedimientos administrativos) existentes en el instituto, garantizando una atención eficiente y eficaz a la ciudadanía en general.
5. Prevenir la materialización de posibles actos de corrupción en la entidad.

1. COMPONENTES

1.1. 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 establecido controles acordes a los riesgos identificados por trabajadores y contratistas de la entidad. A continuación, se describen los subcomponentes-procesos de la estrategia de gestión del riesgo de corrupción, adicional se cuenta con el mapa de riesgos de corrupción. (Ver mapa de riesgos de corrupción).

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos	1.1	Revisar y Actualizar (en caso de requerirse) la política de administración de riesgos de corrupción.	Política de administración de riesgos de corrupción actualizada	Dirección Estratégica	Marzo/2023
	1.2	Socializar y publicar la política de administración de riesgos de corrupción.	Política de administración de riesgos de corrupción socializada y publicada	Dirección Estratégica	Marzo/2023
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/2023.
	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/2023.
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar el mapa de riesgo de corrupción.	Correo electrónico.	Gestión Técnica	Febrero/2023 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.
	3.2	Publicar en la página web el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgo publicado	Gestión Técnica	Enero/2023 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.

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Consolidar el monitoreo del cumplimiento de las actividades de control establecidas.	Monitoreo de controles y acciones realizadas oportunamente.	Gestión Técnica	Con corte a: 30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023
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: 30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023

2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con el objeto de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los 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 procedimientos administrativos a los que accedan los ciudadanos sean eficaces, eficientes y transparentes, eliminando posibles causas que lleguen a generar corrupción o demoras injustificadas.

2.1. Identificación de procedimientos administrativos

- **Procedimiento administrativo préstamo bibliotecario:** préstamo de material bibliográfico y otros materiales audiovisuales, informáticos y similares. Esta OPA fue racionalizada en el año 2021.

El proceso a realizar es el siguiente:

1. Las personas ingresan en la página web del IMCT y diligencian el formato de registro en línea. Allí le solicitarán la documentación necesaria, entre la que se encuentra la cédula scaneada tanto de la persona que se quiere afiliarse como de un garante que resida en el territorio colombiano.
2. El funcionario del IMCT designado para tal fin revisa las solicitudes en línea y procede a hacer la verificación de los documentos, en caso de que la verificación sea satisfactoria continúa con el proceso de afiliación del usuario.
3. Una vez el proceso de afiliación en el sistema haya finalizado con éxito, informa al usuario a través de llamada telefónica o correo electrónico.
4. El usuario puede consultar el catálogo bibliográfico online y hacer el proceso de préstamo por llamada o al correo biblioteca@imct.gov.co.
5. El funcionario comprueba la disponibilidad del material, e informa al usuario, para que este se dirija a la biblioteca correspondiente por el material.

- **Proceso administrativo presentación de propuestas radiofónicas:** Esta OPA ya fue racionalizada.

El proceso a realizar es el siguiente:

1. Las personas ingresan en la página web de la emisora.
2. Allí en el siguiente enlace encontrarán un formulario en línea, el cual deberán diligenciar, en este se solicitará la información requerida para estudiar la propuesta radiofónica. <http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/proyectos-radiofonicos/>
3. Se da respuesta de si se acepta o no la propuesta radiofónica al correo electrónico

registrado por el usuario.

4. El usuario presenta su propuesta radiofónica en caso de ser aprobada.

- **OPA visitas guiadas:** Esta OPA ya fue inscrita en el SUIT.

El proceso a realizar es el siguiente:

1. El usuario ingresa al portal web www.imct.gov.co
2. En la parte superior derecha selecciona la opción servicios, y después selecciona visitas guiadas.
3. Le da click en diligenciar formulario, diligencia el formulario y le da enviar.
4. El encargado por parte del Imct, Una vez revisa el correo creado para tal fin, responde a la solicitud de manera afirmativa o negativa (según corresponda) al correo electrónico suministrado en el formulario.
5. El usuario recibe respuesta.

- **OPA solicitud de préstamo y alquiler de espacios:** Esta OPA ya fue racionalizada.

El proceso a realizar es el siguiente:

1. En la página web de la institución, en la sección de transparencia (trámites), se encuentra el enlace que dirige al aplicativo “amigos de la Turbay”, a través del cual se realiza la solicitud de préstamo y alquiler de espacios. En la página web también se encuentra el “manual de reservas de espacios usando el aplicativo amigos de la Turbay”, para que los usuarios puedan leerlo y acceder sin ningún tipo de inconveniente al aplicativo.
2. Mediante un software estas solicitudes serán direccionadas al funcionario encargado quien revisara la solicitud y teniendo en cuenta los protocolos establecidos para ello, determina si se hace el préstamo o alquiler de espacios o no.
3. Se emite la respuesta al solicitante por correo electrónico.

2.2. Priorización de OPAS a intervenir

La opa a racionalizar en la vigencia 2023 es la de “solicitud de préstamo de los servicios del bibliobús”, la cual ya está inscrita en el SUIT, pero aún no ha sido racionalizada.

2.3. Racionalización de OPAS

Mediante la racionalización de la OPA para la solicitud de préstamo de los servicios del

bibliobus, se busca hacer el proceso más eficiente, ya que en la actualidad las personas tienen o que asistir personalmente a la institución para hacer la solicitud, lo cual hace que estas incurran en gastos de transporte y de tiempo, o enviar la solicitud por correspondencia con lo cual incurren en gastos de papel y se dilata el proceso ya que se recibe como una PQRS, y tiene que surtir el procedimiento establecido para ello.

2.4. *Interoperabilidad*

Se llevará a cabo un inventario de las OPAS, verificaciones y consultas que puedan adelantarse con otras entidades estatales según los servicios prestados por el Instituto, con el fin de simplificar los trámites que adelanta la ciudadanía en general.

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	
							Fecha inicio (dd/mm/aa)	Fecha final (dd/mm/aa)
Solicitud de préstamo de los servicios del bibliobus	Tecnológica	OPA en línea	Para realizar la solicitud de préstamo de los servicios del bibliobus, las personas tienen o que asistir personalmente a la institución para hacer la solicitud, lo cual hace que estas incurran en gastos de transporte y de tiempo, o enviar la solicitud por correspondencia con lo cual incurren en gastos de papel y se dilata el proceso, ya que se recibe como una PQRS y tiene que surtir el procedimiento establecido para ello.	Las personas podrán hacer la solicitud para el préstamo de los servicios del bibliobús en línea a través del aplicativo “amigos de la Turbay”, mediante el cual radican la solicitud, y el aplicativo las direcciona al funcionario encargado quien revisara la solicitud y teniendo en cuenta los protocolos establecidos para ello, determina si se hace el préstamo de los servicios del bibliobús o no, posteriormente se envía la respuesta al solicitante por correo electrónico.	Se hace eficiente el proceso, al evitar el desplazamiento del usuario hasta la entidad para realizar la solicitud, y al optimizar los tiempos de respuesta en comparación a cuando la solicitud entra como PQRS.	Gestión técnica, Gestión Administrativa y financiera.	01/02/2023	31/12/2023

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 llevará a cabo esta actividad en el mes de diciembre, lo anterior con el objetivo de informar acerca 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.

Este proceso de rendición de cuentas tiene un alcance para el periodo 2023 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:

3.1. Invitación al evento

Realizar la invitación, y extenderla a los grupos de interés identificados. 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).

3.2. Realización de la Audiencia

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

3.2.1. Intervención de la dirección general:

El Director General y los Subdirectores o personas delegadas expondrán el informe de rendición de cuentas.

3.2.2. 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, en caso de que aplique. Los ciudadanos podrán exponer sus inquietudes.

3.2.3. 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	RESPONSABLE	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 que contenga grupos de interés y necesidades de información.	Gestión técnica	Septiembre de 2023
	1.2	Realizar balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022.	Informe (balance)	Dirección estratégica, Gestión técnica	Septiembre de 2023
	1.3	Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas	Informes por dependencia	Todos los procesos	Noviembre de 2023
	1.4	Divulgar por medios escritos y digitales la metodología establecida para adelantar la rendición de cuentas.	Comunicados	Gestión técnica	Noviembre y diciembre de 2023
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 2023
	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 2023
	2.3	Mantener un espacio de preguntas frecuentes actualizado en la página web.	página dedicada en portal web	Gestión administrativa y financiera.	Permanente
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 2023
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Compartir memorias de la audiencia.	Respuestas	Dirección General / Gestión técnica.	Enero de 2024
	4.2	Realizar evaluación y autoevaluación del evento de rendición de cuentas	Evaluación y autoevaluación	Todos los procesos	Diciembre de 2023

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 Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Por lo anterior se establecen los siguientes mecanismos y acciones a disposición de todos los ciudadanos:

- **Portal web** www.imct.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 del siguiente correo: contactenos@imct.gov.co
- **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:** Las PQRS pueden ser radicadas, ya sea, haciendo uso de la página web, el correo electrónico, de forma presencial (diligenciando el formato destinado para ello), o presentándola de forma escrita directamente en las instalaciones del Imct, para ello se cuenta con un procedimiento para la gestión de las PQRS. Las respuestas a estas se entregan de acuerdo a los tiempos y términos de ley.
- **Redes sociales:** Las redes sociales tales como twitter, Facebook e Instagram se constituyeron como canales formales de interacción entre la institución y los usuarios. Por lo cual también se atiende a los usuarios por estos medios:
 - Facebook: www.facebook.com/imcut.bucaramanga
 - Twitter: @IMCTBGA
 - Instagram: imctbga

- **Punto de Atención al Ciudadano:**

Se ofrece atención a la ciudadanía en general, en los horarios de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 am y de 1:00 pm a 5:00 pm.

- **Correspondencia:**

Los ciudadanos pueden enviar su correspondencia física a la siguiente dirección: Calle 30 N° 26 – 117, Barrio Antonia Santos – Parque de los Niños, Bucaramanga – Santander. Código Postal 680002.

- ***Línea telefónica de Atención al Ciudadano:***

Se tiene habilitado el conmutador 6059460.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Actualizar (en caso de requerirse) y socializar el protocolo general de atención al usuario.	Lista de asistencia, acta de reunión de socialización.	Dirección Estratégica / Gestión técnica.	Agosto de 2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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 2023
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Capacitar a funcionarios en transparencia y servicio al ciudadano.	Funcionarios y contratistas capacitados.	Gestión Administrativa y Financiera.	Septiembre de 2023
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Socializar procedimiento PQRS a funcionarios y contratistas.	Procedimiento PQRS socializado.	Dirección Estratégica	Octubre de 2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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 2023

5. MECANISMO

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 Decreto fundamental de petición y se Sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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
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
Subcomponente Instrumentos de gestión de información	3.1 Actualizar los instrumentos de gestión de la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014 (datos abiertos).	Instrumentos actualizados	Porcentaje de avance	Gestión Administrativa y Financiera.	Diciembre de 2023
Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Capacitar al personal que atiende a usuarios en lenguaje de señas.	Listado de asistencia	(# personas capacitadas/ # personas que atienden público)*100	Gestión Administrativa y Financiera.	Diciembre de 2023
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 2023

6. INICIATIVAS ADICIONALES

“El componente de iniciativas adicionales se refiere a las acciones o estrategias particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción”. En base a ello se establece como iniciativa adicional gestionar espacios de capacitación, en lo referente al código de integridad de la institución.