



INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**ENERO 2021**

	<p><b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	 <p>MUNICIPIO DE <b>SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde</p>
---	--	---

## **PRESENTACIÓN**

El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, 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.

En la formulación y elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, se han tenido en cuenta los lineamientos y normatividad vigente en la materia. Así mismo se incluye como anexo el código de integridad del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, debido a que este contiene los valores a los cuales se acogen los funcionarios y contratistas del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, en pro de la lucha contra la corrupción y la mejora en la prestación de los servicios.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Definir estrategias y actividades enfocadas al fortalecimiento de controles, que propendan por garantizar la transparencia y la buena imagen de la gestión adelantada por el Instituto de Cultura y Turismo de San Gil.

### **Objetivos Específicos**

1. Generar las condiciones que permitan el manejo correcto de los fondos públicos a fin de que las actuaciones de la entidad sean transparentes.
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 político fundamental a controlar el poder, brindándole las herramientas necesarias para tal fin.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 <b>MUNICIPIO DE SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde
---	---	---

4. Racionalizar y optimizar los trámites existentes que se adelantan en el Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, garantizando una atención eficiente y eficaz a la ciudadanía en general.
5. Prevenir la materialización de posibles actos de corrupción en los que pudiese estar inmersa la entidad.

## 1. COMPONENTES

### 1.1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.

El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, 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 buscan adoptar mecanismos que permitan identificar y controlar los riesgos de corrupción propios de las actividades y funciones de la entidad, para ello a continuación se describen los subcomponentes-procesos de la estrategia de gestión del riesgo de corrupción, adicional se cuenta con los mapas de riesgos de corrupción (ver mapas 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
<b>Subcomponente 1. de Política Administración de riesgos</b>	<b>1.1</b>	Revisar y Actualizar (en caso de requerirse) la política de riesgos de corrupción.	Política de riesgos actualizada.	Dirección	Marzo 30 de 2021
	<b>1.2</b>	Socializar y publicar la política de riesgo anticorrupción.	Política de riesgos de corrupción socializada y publicada.	Dirección	Marzo 30 de 2021
<b>Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción</b>	<b>2.1</b>	Realizar mesas de trabajo, en caso de considerar que se debe actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.  Construcción/Actualización del mapa de riesgos de corrupción, en caso de considerarse necesario.	Riesgos de corrupción identificados.  Elaboración del mapa de riesgos de corrupción.	Dirección y Líder de cada proceso	Febrero 01 de 2021
<b>Subcomponente 3. Consulta y divulgación</b>	<b>3.1</b>	Socialización y Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo.	Mapa de riesgos publicado.	Dirección	Marzo 02 de 2021  Esta actividad se realizará en el mes de Marzo, sin embargo cada vez que se realice un cambio y/o actualización, se dispondrá de cinco días hábiles para realizar la socialización y publicación.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 <b>MUNICIPIO DE SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde
---	---	---

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
		Publicación a través de diferentes medios del mapa de riesgo de corrupción.	Mapa de riesgo publicado	Dirección	Marzo 02 de 2021 Esta actividad se realizará en el mes de Mayo, sin embargo cada vez que se realice un cambio y/o actualización, se dispondrá de cinco días hábiles para realizar la socialización y publicación.
<b>Subcomponente 4. Monitoreo y revisión</b>	<b>4.1</b>	Revisar y/o ajustar el mapa de riesgo de corrupción.	Acta de Reunión solicitudes de ajuste modificaciones.	Líderes de cada área.	Cada vez que se identifique la necesidad.
	<b>4.2</b>	Revisar los indicadores establecidos en el mapa de riesgos de corrupción por proceso.	Indicadores medidos por proceso	Líderes de cada área.	Agosto 01 de 2021
<b>Subcomponente 5. Seguimiento</b>	<b>5.1</b>	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	30/04/2021 31/08/2021 31/12/2021

## 2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, 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 o demoras injustificadas.

### 2.1. Identificación de trámites

- **Trámite préstamo y alquiler de espacios:** Este trámite será gestionado (inscrito) en el transcurso del año 2021.
- **Trámite préstamo de libros:** préstamo de material bibliográfico y otros materiales audiovisuales, informáticos y similares. Este trámite será gestionado (inscrito) en el transcurso del año 2021.
- **Trámite de inscripción a las escuelas:** Este trámite será gestionado (inscrito) en el transcurso del año 2021.
- **Trámite de cortesías por enfermedad para piscina Parque Natural Gallineral:** Este trámite será gestionado (inscrito) en el transcurso del año 2021.
- **Trámite de convenios para el uso de la piscina de Parque Natural Gallineral:** Este trámite será gestionado (inscrito) en el transcurso del año 2021.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 MUNICIPIO DE <b>SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde
---	---	--

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Identificación de trámites 1.</b>	<b>1.1</b>	Identificación de los trámites y procedimientos susceptibles de creación y/o actualización.	Trámites identificados y valorados.	Dirección y Líder de cada proceso	Julio 31 de 2021
	<b>1.2</b>	Inventario de trámites y servicios actualizado.	Inventario	Dirección y Líder de cada proceso	Julio 31 de 2021
<b>Priorización y racionalización 2.</b>	<b>2.1</b>	Estrategia de racionalización de tramites implementado.	Tramites racionalizados	Dirección y Líder de cada proceso	Julio 31 de 2021
<b>Interoperabilidad 3.</b>	<b>3.1</b>	Seguimiento a todos trámites realizados.	Informe estadístico de todos los trámites realizados por la Entidad.	Dirección	Julio 31 de 2021

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el objetivo de buscar la transparencia de la gestión del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, 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, 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 2021 y será liderado por la Dirección General del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, 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 (medios impresos y redes sociales).

**3.2 Realización de la Audiencia:** La audiencia pública será presidida por la Directora General del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, con la participación del grupo de apoyo designado y se desarrollará en tres (3) fases:

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 MUNICIPIO DE <b>SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde
---	---	--

**3.2.1 Intervención de la dirección general:** La Dirección General y las 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. 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	
<b>Subcomponente 1</b> <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	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.	Dirección General y todas las áreas	Noviembre 31 de 2021
	1.2	Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas	Informes por dependencia	Dirección General y todas las áreas	Diciembre de 2021
	1.3	Divulgar por medios escritos y digitales la metodología establecida para adelantar la rendición de cuentas.	Comunicados	Dirección General y todas las áreas	Diciembre de 2021
	1.4	Realizar un evento anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas.	Audiencia Pública	Dirección General	Diciembre de 2021
	1.5	Compartir memorias de la audiencia.	Informes	Dirección General	Diciembre de 2021
<b>Subcomponente 2</b> <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	2.1	Capacitar a funcionarios en mecanismos de rendición y petición de cuentas, respectivamente.	Socializaciones/Capacitaciones	Dirección General	Febrero a Diciembre de 2021
	2.2	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	Dirección General y todas las áreas	Febrero a Diciembre de 2021
<b>Subcomponente 3</b> <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	3.1	Compartir memorias de la audiencia.	Respuestas	Dirección General	Enero de 2022
	3.2	Realizar evaluación y autoevaluación del evento de rendición de cuentas	Evaluación y autoevaluación	Todos los procesos	Enero de 2022

	<p><b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	 <p>MUNICIPIO DE <b>SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde</p>
---	--	---

#### **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 de Cultura y Turismo de San Gil. Por lo anterior se establecen los siguientes mecanismos y acciones a disposición de todos los ciudadanos:

Entre los servicios en línea que existen para mejorar la atención del ciudadano, se pueden encontrar:

- **Portal web:** <https://asistenciaictsangil.wixsite.com/ictsangil>

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: [turismo@sangil.gov.co](mailto:turismo@sangil.gov.co).
- **PQRSD:** Las PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) pueden ser radicadas, ya sea, haciendo uso del correo electrónico, de forma presencial (diligenciando el formato destinado para ello), o presentándola de forma escrita directamente en las instalaciones del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, para ello se cuenta con un formato preestablecido para la gestión de las PQRSD.
- **Punto de Atención al Ciudadano:** Se ofrece atención a la ciudadanía en general en las instalaciones del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, en los horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- **Correspondencia:** Los ciudadanos pueden enviar su correspondencia física a la siguiente dirección: Calle 12 No 10 - 31, Barrio El Centro – San Gil - Santander.

	<p><b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	 <p>MUNICIPIO DE <b>SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde</p>
---	--	---

- **Línea telefónica de Atención al Ciudadano:** Se tiene habilitado el conmutador (7) 7244617 o línea de celular número 320-4988239.
- **Redes Sociales:** La ciudadanía en general puede interactuar por canales alternos a los tradicionales, para ello se cuenta con las siguientes redes sociales:
  - <https://turismosangil.com/>
  - <https://parqueelgallineral.com/>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/culturayturismosangil/>

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 y socializar el protocolo general de atención al usuario.	Lista de asistencia, acta de reunión de socialización	Dirección	Agosto 1 de 2021
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.	Dirección	Diciembre 20 de 2021
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar a funcionarios en atención al usuario y servicio al cliente.	Funcionarios y contratistas capacitados.	Dirección	Septiembre 30 de 2021
Subcomponente 4 Normativo procedimental	4.1	Socializar procedimiento PQRS a funcionarios y contratistas.	Procedimiento PQRS socializado.	Dirección	Octubre 31 de 2021
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	Dirección	Junio 30 de 2021

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 MUNICIPIO DE <b>SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde
---	---	--

## 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: <i>Transparencia y acceso a la información</i>						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Transparencia Activa	1.1 Publicar información actualizada sobre la estructura, servicios, procedimientos, funcionamiento, contratación pública y demás requerida.	Disponibilidad de la información pública en sitio con información actualizada.	(Información publicada por la normativa / Información requerida por la normativa)*100.	Todas las dependencias responsables	Permanente	
Subcomponente 2 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 General	Inmediato y Permanente	
Subcomponente 3 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	Dirección General	Diciembre de 2021	

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE SAN GIL</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	 MUNICIPIO DE <b>SAN GIL</b> Hermes Ortiz Rodríguez Alcalde
---	---	--

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	Todas las dependencias responsables	Diciembre de 2021
Subcomponente 3 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.	Respuestas oportunas a solicitudes	(Respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios/ Total respuestas a las solicitudes de los usuarios).	Dirección General	Diciembre de 2021

### **Consolidación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención al ciudadano**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estuvo a cargo de la Dirección General. La verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el plan fue realizada por la oficina de Control Interno.