

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

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

Enero 29 de  
2018  
Versión N°01

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
Objetivo General .....	4
Objetivo Específicos .....	4
<b>COMPONENTES</b> .....	<b>5</b>
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

## 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 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 2018 del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, se han tenido en cuenta los lineamientos y normatividad vigente en la materia.

## **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 Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

### **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.
4. Racionalizar y optimizar los trámites existentes que se adelantan en el Instituto, 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 inmensa 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 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).

<b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción</b>					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos</b>	<b>1.1</b>	Actualizar la política de riesgos de corrupción.	Política de riesgos actualizada	Dirección	17/03/2018
	<b>1.2</b>	Socializar y publicar la política de riesgo anticorrupción.	Política de riesgos anticorrupción socializada y publicada	Subdirección Técnica	22/03/2018
<b>Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción</b>	<b>2.1</b>	Realizar mesas de trabajo para la identificación de riesgos.	Riesgos de corrupción identificados	Subdirección Técnica	02/04/2018 01/08/2018 03/12/2018
	<b>2.2</b>	Construcción/Actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Subdirección Técnica  Líder de cada proceso	16/04/2018 15/08/2018 17/12/2018
<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.	Acta de Reunión Comunicados	Subdirección Técnica	23/04/2018 22/08/2018 21/12/2018
	<b>3.2</b>	Publicación a través de diferentes medios del mapa de riesgo de corrupción.	Mapa de riesgo publicado	Subdirección Técnica	24/04/2018 23/08/2018 24/12/2018

**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 4. Monitoreo y revisión</b>	<b>4.1</b>	Revisar y ajustar el mapa de riesgo de corrupción.	Acta de Reunión solicitudes de ajuste modificaciones	Líder del Proceso	16/04/2018 15/08/2018 17/12/2018
	<b>4.2</b>	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	Subdirecciones responsables	10/08/2018
<b>Subcomponente 5. Seguimiento</b>	<b>5.1</b>	Realizar seguimiento a los controles y acciones establecidos en el mapa de riesgos de corrupción	Formatos de seguimiento	Oficina de control interno	30/03/2018 31/07/2018 30/11/2018
	<b>5.2</b>	Realizar auditorías internas	Informe de auditorías	Oficina de control interno	Primera auditoria 15/05/2018 Segunda auditoria 15/10/2018

## 2. RACIONALIZACION 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 o demoras injustificadas.

### 2.1 Identificación de trámites

- **Tramite Estampilla Pro cultura:** Se rige por el Acuerdo N° 018 de 1998 y el N°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 Municipal y la Personería de Bucaramanga, deben pagar el 2% del valor del contrato cuando éste sea superior a 15 Salarios Mínimos Mensual Legal Vigente (SMMLV).

El trámite a realizar es el siguiente:

1. Realizar consignación por el valor liquidado en la cuenta N°90700813950 del Banco GNB SUDAMERIS, a nombre del INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA – ESTAMPILLA PROCULTURA.
2. 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 extensión 126.
3. 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 Pro-cultura.
4. Presentar el recibo M-1 ante la entidad contratante como requisito para la legalización de los contratos.

Para la vigencia 2018 se pretende 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.

- **Trámite Préstamo y alquiler de espacios:** se rige por la resolución número 017 de 2017.

El trámite a realizar es el siguiente:

1. Para confirmar el alquiler de los espacios, y según las tarifas estipuladas mediante Resolución de Tarifas vigente, y las instrucciones que Subdirección Técnica informe, deberá entregarse el original de la consignación mínimo tres (03) días antes de la realización del evento, en las oficinas de la Tesorería del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.
2. El usuario solicitante deberá nombrar un coordinador responsable que asistirá a una reunión con el personal técnico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, donde tendrá la oportunidad de presentar sus requerimientos de producción, logística y programa detallado.
3. Los equipos de sonido, luces, sistemas, su instalación y configuración, Únicamente podrán ser manipulados por el personal autorizado del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.
4. El solicitante deberá asumir todos los gastos que se deriven de la realización del evento; en tal virtud deberá contratar obligatoriamente el personal de apoyo que requiera (primeros auxilios y logística para emergencias que debe ajustarse a lo coordinado con el personal técnico del Instituto).
5. Para el control de derechos de autor se debe garantizar el respeto a la obra o se debe contar con la debida autorización por escrito para el caso de grabación, reproducción, difusión pública, etc., según las normas vigentes. Para tal efecto se deberá presentar al Instituto con tres (3) días de anticipación al evento, el respectivo Paz y Salvo de SAYCO Y ACINPRO.

Cuando una Entidad o Institución solicite en préstamo alguno de los espacios, se estudiara tal solicitud por parte del Equipo de Trabajo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga y se tomara la decisión de autorizar o negar tal solicitud, en todo caso en concordancia con las pautas de uso establecidas en el Manual de uso de espacios físicos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

- **Trámite préstamo de libros:** préstamo de material bibliográfico y otros materiales audiovisuales, informáticos y similares.



El trámite a realizar es el siguiente:

1. Registrarse en el sistema, para lo cual necesitará: una copia de la cédula, y una copia de la cédula de una persona garante que resida en el territorio colombiano, deberá descargar y diligenciar el formulario de planilla de registro de usuarios.
  2. Entregar documentos para realizar inscripción, Entregar los documentos en la biblioteca. Tenga en cuenta que el registro en el sistema se tomará tres días hábiles, después de los cuales la institución se contactará telefónicamente con el interesado para comunicarle acerca de su inscripción satisfactoria al sistema.
  3. Solicitar y retirar material bibliográfico, para ello el usuario debe estar activo en el sistema y no presentar multas o infracciones.
- **Trámite presentación de propuestas radiofónicas:** trámite para que los programas puedan hacer parte de la parrilla de programación de la emisora.
    1. Presentar propuesta al consejo de programación, con base en la ficha para la presentación de proyectos radiofónicos, se debe relacionar: nombre del programa, justificación del programa, objetivo general, objetivos específicos, público objetivo, género y formato, concepto sonoro, duración, responsables, temas y contenidos, guión del programa piloto, presentación del programa piloto.
    2. El consejo de programación estudia la propuesta, y la aprueba o rechaza según corresponda.

## **2.2 Priorización de trámites a intervenir**

Como trámite prioritario a intervenir se identifica el pago de estampilla pro cultura; este año se busca automatizar este proceso, haciendo uso del botón de pago electrónico, esta mejora está prevista implementarse en el mes de febrero, sin embargo la fecha límite para su implementación es el mes de junio del presente año.

## **2.3 Racionalización de Trámites**

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 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	Fecha realización	
							Fecha inicio (dd/mm/aa)	Fecha final (dd/mm/aa)
Pago de estampilla pro cultura	Tecnológica	Trámite	Se tiene aprobado un trámite dispendioso que solo se puede hacer de manera presencial, con precaria información al usuario.	Implementar botón de pago electrónico	Mejora la atención al ciudadano y genera eficacia para el pago y el recaudo de la estampilla.	Subdirección Administrativa y financiera	31/01/2018	01/06/2018
Visitas guiadas a estudiantes	Tecnológica	Trámite	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 Administrativa y financiera	01/04/2018	31/12/2018

### **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, 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 2018 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 Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, con la participación del grupo de apoyo designado y se desarrollará en tres (3) fases:

### **1. INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL:**

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

### **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.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
<b>Subcomponente 1 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 Diagnóstico	Dirección General / Subdirección Técnica	30 de Julio de 2018
	1.2	Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas	Informes por dependencia	Subdirecciones y Dependencias responsables	15 de Noviembre de 2018
	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 / Subdirección Técnica	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 / Subdirección Técnica	17 de Noviembre de 2018
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Realizar un evento anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas.	Audiencia Pública	Subdirección Técnica	19 de Diciembre de 2018
	2.2	Interactuar con la ciudadanía mediante diálogos en doble vía que permitan una clara retroalimentación de las partes involucradas (PQRS, encuestas, foros).	Informes	Subdirección Técnica / Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente
	2.3	Mantener un espacio de preguntas frecuentes actualizado en la página web.	página dedicada en portal web	Subdirección Técnica	Permanente
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Difundir la legislación vigente como apoyo para promover comportamientos institucionales que lleven a procesos exitosos en materia de rendición de cuentas.  Capacitar a funcionarios y a la ciudadanía en mecanismos de rendición y petición de cuentas, respectivamente.	socializaciones / Capacitaciones	Subdirección Administrativa y Financiera	3 de Octubre de 2018
	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	Subdirección Técnica	31 de Diciembre de 2018
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	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 / Subdirección Técnica	Del 25 de Noviembre al 29 de Diciembre de 2018
	4.2	Realizar balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018.	Informe	Dirección General / Subdirección Técnica	31 de Diciembre de 2018

#### 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](http://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@imcut.gov.co](mailto:contactenos@imcut.gov.co)
- **Chat:** Medio virtual para comunicarse e interactuar con la entidad y resolver dudas. El chat se encuentra activo los días lunes, miércoles y viernes en el horario de 11:00 am a 12:00m.
- **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 Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, 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, en los horarios de lunes a viernes de 7:45 am a 11:45 am y de 1:15 pm a 4:30 pm.

- Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes. El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, 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) 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 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 6341132.

**Redes Sociales:**

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

- Facebook: [www.facebook.com/imcut.bucaramanga](http://www.facebook.com/imcut.bucaramanga)
- Twitter: @IMCTBGA

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 4: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1 Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico</b>	1.1 Crear el modelo de servicio de la institución	Modelo de servicio creado	Subdirección Técnica	18 de Agosto de 2018
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1 Mejorar las condiciones de acceso por parte de los ciudadanos, a la oferta de servicios del IMCT	Protocolo para atención al ciudadano actualizado y publicado	Subdirección Técnica	25 de Agosto de 2018
		Página web institucional actualizada con información del portafolio de servicios a la ciudadanía.	Subdirección Técnica	11 de Agosto de 2018
		Formulario de atención al ciudadano implementado en página web.	Subdirección Técnica	25 de Agosto de 2018
	2.2 Fortalecer el acceso a población de discapacidad a la información generada y la prestación de los servicios.	Capacitar en lenguaje de señas a funcionarios de atención al ciudadano.	Subdirección Técnica	08 de Septiembre de 2018
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1 Capacitar a funcionarios y contratistas en protocolo de atención al ciudadano	Funcionarios y contratistas capacitados	Subdirección Administrativa y Financiera.	29 de Septiembre de 2018
	3.2 Realizar Acciones de comunicación para el fortalecimiento de las temáticas relacionadas con servicio a la ciudadanía.	Acciones de comunicación para diferentes servicios que presta el instituto.	Subdirección Técnica - Comunicaciones	13 de Octubre de 2018
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1 Actualizar e implementar el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento PQRS actualizado e implementado.	Dirección General	22 de Octubre de 2018
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1 Realizar la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados.	Informe de Evaluación de la satisfacción de los usuarios.	Subdirección Técnica	30 de Noviembre de 2018



## 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.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>						
<b>Componente 5: Transparencia y acceso a la información</b>						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O 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 por la normativa / Información requerida por la normativa)*100.	Todas las dependencias responsables	31 de Diciembre de 2018
	1.2	Publicar información sobre contratación pública	100% de la información concerniente a contratación pública realizada por la entidad en la vigencia 2018.	(Número de contratos publicados / Número total de contratos realizados)*100.	Oficina Jurídica	31 de Diciembre de 2018
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	Dirección General	28 de Abril de 2018
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.	Inventarios 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 de Diciembre de 2018
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.	18 de Agosto de 2018
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.	Informe	(Número de documentos elaborados/ Número de documentos programados) * 100	Dirección General	31 de Diciembre de 2018

