



INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BUCARAMANGA Anexo 01. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2020

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										MONITOREO Y REVISIÓN								
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN						FECHA	ACCIONES	RESPONSABLE	MONITOREO Y REVISIÓN	INDICADOR CONTROL	Resultado del control	¿Las acciones son efectivas? Sí/No	Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2020	Observaciones
					PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	TIPO DE CONTROL	RIESGO RESIDUAL	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES									
DEFICIÓN ESTRATEGICA	Establecer lineamientos y directrices que permitan 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 agentes estratégicos de la institución, en armonía con el plan de desarrollo del municipio.	Rara vez	Mayor	Alta	Enero a diciembre 2020	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de las metas definidas en el plan de acción.	Informes de seguimiento.	Enero de 2020	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.	100%	Si	Se recomienda continuar consolidando el monitoreo y seguimiento del plan de acción y publicar en la página web.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	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, deficiencia de la imagen institucional.	Possible	Moderado	Alta	Preventivo	Establecer procedimiento de depuración final de documentos.	Improbable	Moderado	Moderado	Enero a diciembre 2020	Aprobación en comité institucional de gestión y desarrollo, el procedimiento para la depuración final de documentos.	Procedimiento para depuración final de documentos aprobado.	01/12/2020	Procedimiento para depuración final de documentos aprobado.	Gestión Administrativa y financiera.	Procedimiento para depuración final de documentos aprobado.	0	No	Se encuentra en desarrollo la depuración del procedimiento para la depuración final de documentos.	Se sugiere consolidar el procedimiento teniendo en cuenta normas como la Ley 594 del 2000 y el Acuerdo AGN N°002 de 2014.
	Planear, coordinar y ejecutar las actividades financieras y administrativas del Instituto, garantizando libremente el cumplimiento al plan de acción del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	Abuso de poder	Realizar cobros por la gestión y/o servicios que se prestan en la institución.	Declaro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen) Investigaciones disciplinarias.	Rara vez	Moderado	Moderada	Preventivo	Sensibilizar por medio de publicidades sobre el cobro por la prestación de servicios.	Rara vez	Menor	Baja	Enero a diciembre de 2020	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 2020	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	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = 100$	1	Si	En la página web se publicó estrategia de sensibilización acorde a la prohibición de cobrar por prestar servicios gratuitos en el Instituto.	Se sugiere incluir la capacitación sobre servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso, en el PIC 2021 y adelantar la gestión para su materialización.
		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 de 2020	Implementar procedimiento de vinculación de personal.	Expedientes, Procedimiento, Hoja de ruta.	Diciembre de 2020	Verificar el cumplimiento del procedimiento mediante auditoría interna.	Gestión Administrativa y Financiera	$\frac{\# \text{Expedientes que cumplen con los requisitos}}{\# \text{Total expedientes revisados}} = 100$	100%	Si	Se aprobó el procedimiento de vinculación de personal el 11 de febrero de 2020 mediante Comité Institucional de Gestión y Desarrollo.	Actualmente se encuentran 45 funcionarios involucrados en el IMCT, se sugiere continuar haciendo seguimiento al cumplimiento de las disposiciones que regulan la vinculación de personal de planta.
		Abuso de poder	Discrecionalidad del proceso de contratación a favor de un tercero, Asesoría de criterios mediante de selección y evaluación.	Possible descrédito patrimonial, Datos sobre la administración pública, Sanciones Fiscales, disciplinarias y penales, Pérdida de imagen.	Rara	Mayor	Alta	Preventivo	Realizar los pliegos de condiciones, atendiendo las peticiones de la contratación estatal.	Rara	Mayor	Alta	Enero a diciembre de 2020	Verificación del cumplimiento de requerimientos y los soportes necesarios a través de las hojas de ruta.	Hojas de ruta.	Enero a Diciembre de 2020	Revisar expedientes contractuales y/o verificación en el SEICOP, en las diferentes modalidades de contratación.	Gestión jurídica	Hojas de ruta	357	Si	Se verificó el cumplimiento de los requisitos y los soportes necesarios a través de las hojas de ruta en los diferentes procesos de contratación durante la vigencia 2020.	Se sugiere continuar implementando la hoja de ruta como herramienta de control para evitar incumplimientos de los requisitos mínimos y documentos necesarios 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 competencia reservada con la naturaleza de la institución.	Desconocimiento sobre la legislación actual vigente de contratación	Incumplimiento en las técnicas establecidas normativamente en el proceso de contratación.	Nulidad de actos administrativos y sanciones disciplinarias y penales	Rara	Moderado	Moderada	Preventivo	Capacitar sobre los cambios en el marco legal y en disposiciones regulatorias que inciden en la gestión contractual.	Rara	Moderado	Moderada	Enero a diciembre de 2020	Establecer en el plan de capacitación del IMCT, capacitaciones permanentes de actualización de normatividad.	Plan de capacitación	diciembre de 2020	Realizar seguimiento a la ejecución de las capacitaciones.	Gestión Administrativa y Financiera, Gestión jurídica.	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = 100$	100%	Si	En el vigencia 2020 se realizó capacitación en el marco de la plataforma de la gestión de un proceso de subasta inversa electrónica, desde el cual se generó la debida capacitación en la materia, la cual ha sido sujeta a regularización con origen de la plataforma generada por el COVID-19.	Se sugiere continuar gestionando sensibilizaciones al personal de la Oficina Asesora Jurídica acerca de los cambios en el marco legal y en disposiciones regulatorias, que inciden en la gestión contractual de la cual son responsables.
		Desconocimiento sobre la legislación actual vigente de contratación	Inadecuada escogencia de la modalidad de licitación conforme a la Ley vigente.	Nulidad de actos administrativos disciplinarios y sanciones disciplinarias y penales	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Capacitar sobre los cambios en el marco legal y en disposiciones regulatorias que inciden en la gestión contractual.	Rara	Mayor	Alta	Enero a diciembre de 2020	Establecer en el plan de capacitación del IMCT, capacitaciones permanentes de actualización de normatividad.	Plan de capacitación	diciembre de 2020	Realizar seguimiento a la ejecución de las capacitaciones.	Gestión Administrativa y Financiera, Gestión jurídica.	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = 100$	100%	Si		
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Generar valor institucional a través de recomendaciones e sugerencias, a partir de la evaluación y el control de las actividades y procesos que genera el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	Immaterialidad administrativa por parte de los intervinientes del proceso, o sea para favorecer 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 credibilidad pública, investigaciones administrativas, fiscales, disciplinarias y penales.	Rara vez	Moderado	Moderada	Preventivo	Establecimiento del plan de acción y de auditoría de la oficina.	Rara vez	Moderado	Moderada	Enero a Diciembre de 2020	Ejecución del plan de acción y de auditoría, seguimiento al cumplimiento de las disposiciones legales de los temas evaluados.	Informes de seguimiento	Enero a Diciembre de 2020	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas en el plan de acción y de auditoría.	Oficina Control Interno	$\frac{\text{Actividades del plan de auditorías de acción ejecutadas}}{\text{Actividades del plan de auditorías de acción programadas}} = 100$	100%	Si	Se realizaron actividades de ley como seguimiento a PQRs, informes de autoridad, Informe semestral sistema de control interno, entre otros.	Se observa el cumplimiento de la totalidad del plan de acción y auditorías anual 2020. Se sugiere continuar ejecutando control de los acciones propuestas para cumplir a cabalidad con las metas propuestas en la vigencia.
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 subcontratistas o proveedores, 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	Exposición de normas previas en convocatorias e relaciones públicas, para seleccionar tanto a las personas beneficiarias de licitaciones o subcontratos, como beneficiarios de los programas ofertados por el Instituto.	Rara vez	Mayor	Alta	Enero a diciembre de 2020	Revisión de la documentación antes de la formalización del vínculo jurídico, teniendo en cuenta los requisitos de selección establecidos en las convocatorias.	Documentación, Estudios previos, publicación de convocatorias.	Diciembre de 2020	Realizar revisión de los documentos previos a las convocatorias.	Gestión Jurídica Gestión Técnica	Estudios y documentos previos	3	Si	En el tercer cuatrimestre se han adelantado 3 convocatorias que involucran subsidios o subsidios, y beneficiarios de programas y proyectos, los cuales han sido publicados en la página web http://www.imct.gov.co/IMCT2/INACT/convocatorias2020-cuatrimo-3/	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 prestan en la institución.	Deterioro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen) Investigaciones disciplinarias.	Rara vez	Moderado	Moderada	Preventivo	Sensibilizar por medio de publicidades sobre el cobro por la prestación de servicios.	Rara vez	Menor	Baja	Enero a diciembre de 2020	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 2020	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	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = 100$	1	Si	En la página web se publicó estrategia de sensibilización acorde a la prohibición de cobrar por prestar servicios gratuitos en el Instituto.	Se sugiere incluir la capacitación sobre servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso, en el PIC 2021 y adelantar la gestión para su materialización.
GESTIÓN DE TURISMO	Destinar 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 en puntos de información.	Deterioro en la imagen del IMCT (Riesgo Imagen)	Rara vez	Moderado	Moderada	Detectivo	Supervisión a los PTTs (por asesor)	Rara vez	Menor	Baja	Enero a Diciembre de 2020	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 2020	Realizar revisión de las planillas de asistencia a las capacitaciones, realizar Revisión de informes de supervisión PTTs.	Gestión de turismo	$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = 100$	100%	Si	El IMCT cuenta con tres Puntos de Información Turística ubicados en Centro Comercial 4 Esquinas, Terminal de Transporte y Centro Cultural del Oriente. Se han realizado capacitaciones al personal de Turismo, entre ellas "Turismo cultural e industrias creativas", "Metodología EBR para prestadores turísticos", entre otras.	Se evidenció una gestión oportuna para capacitaciones en convenio con institución como el Vicerrectorado de Turismo, Universidad Bancolombia, Miracomercio, entre otras. Se sugiere continuar gestionando estas alianzas estratégicas con instituciones que retroalimenten y aporten en el buen desempeño y gestión eficiente los PIT en Bucaramanga.
		Abuso de poder	Falta de transparencia en el proceso de contratación (licitación, convenios interadministrativos)	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 2020	Realizar revisión de los documentos previos a la contratación.	Hojas de ruta, estudios previos, documentación.	Enero a Diciembre de 2020	Realizar revisión de los documentos previos a la contratación.	Gestión jurídica	Estudios y documentos previos para contratación	3	Si	Desde la Subdirección de Turismo, se ha apoyado en la proyección y ejecución de Estudios y documentos previos para contratación de personal de apoyo para el área. En el tercer cuatrimestre de 2020, Se le suscribieron 3 contratos bajo la supervisión de la Oficina evaluada.	Se sugiere continuar implementando la hoja de ruta como herramienta de control para evitar incumplimientos de los requisitos mínimos y documentos necesarios a los procedimientos para la contratación, garantizando la gestión transparente y efectiva.

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción						Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2020		
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	Mar-20	El imct cuenta con la política anticorrupción adoptada mediante Resolución 277 de 2018 y política de gestión del riesgo mediante Resolución 363 de 2018, las cuales se encuentran vigentes y de conformidad a las disposiciones legales actualizadas, por lo que a la fecha no requieren modificación.	100	Se recomienda actualizar las políticas en cuanto haya alguna modificación en las normas que las soportan.
	1.2	Socializar y publicar la política de riesgo anticorrupción.	Política de riesgos anticorrupción socializada y publicada	Gestión Técnica	Mar-20	Las políticas de riesgo y anticorrupción se socializan mediante página web en el enlace de transparencia.	100	Se recomienda continuar estableciendo mecanismos de socialización con los grupos de interés.
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	Jan-20	En enero de 2020 se revisó y actualizó el mapa de riesgos de corrupción.	100	Se sugiere monitorear permanentemente las acciones definidas en el mapa de riesgos, para actualizar su contenido de acuerdo a las necesidades que surjan en el ejercicio.
	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	Jan-20	En enero de 2020 se revisó y actualizó el mapa de riesgos de corrupción.	100	Se sugiere monitorear permanentemente las acciones definidas en el mapa de riesgos, para actualizar su contenido de acuerdo a las necesidades que surjan en el ejercicio.
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Socialización y Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo.	Acta de Reunión Comunicados	Gestión Técnica	feb/2020 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.	El mapa de riesgos de corrupción se socializó mediante correos electrónicos internamente y externamente mediante publicación en página web en el enlace de transparencia.	100	Se recomienda continuar estableciendo mecanismos de socialización con los grupos de interés.
	3.2	Publicación a través de diferentes medios del mapa de riesgo de corrupción.	Mapa de riesgo publicado	Gestión Técnica	ene/2020 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.	El mapa de riesgos de corrupción se socializó mediante correos electrónicos internamente y externamente mediante publicación en página web en el enlace de transparencia.	100	Se recomienda continuar estableciendo mecanismos de socialización con los grupos de interés.
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	may/2020 Cada vez que se identifique la necesidad.	En enero de 2020 se revisó y actualizó el mapa de riesgos de corrupción.	100	Se sugiere monitorear permanentemente las acciones definidas en el mapa de riesgos, para actualizar su contenido de acuerdo a las necesidades que surjan en el ejercicio.
	4.2	Revisar los indicadores establecidos en el mapa de riesgos de corrupción por proceso.	Indicadores medidos por proceso	Líderes de cada proceso.	Jul-20	En lo corrido del año, se han revisado los indicadores del mapa de riesgos de corrupción, sin embargo no ha surgido la necesidad de alguna modificación.	100	Se sugiere continuar revisando y prever modificaciones para futuros periodos.
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: 30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020	Mediante el presente seguimiento se evidencia el cumplimiento de la actividad propuesta, calificada en relación al avance anual.	100	Se sugiere continuar efectuando los seguimientos en cumplimiento de las fechas pactadas en el PAAC de la siguiente vigencia.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 2: Racionalización de trámites

Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2020

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		Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
							Fecha inicio (dd/mm/aa)	Fecha final (dd/mm/aa)			
Presentación de propuestas radiofónicas	Tecnológica	OPA en línea	La OPA únicamente se puede realizar personalmente, para lo cual las personas tienen que dirigirse a la emisora y diligenciar el formulario manual.	Las personas podrán ingresar en la página web de la emisora, allí encontrarán un enlace donde podrán diligenciar un formulario en línea, en este se pedirá la información requerida para estudiar la propuesta radiofónica, posteriormente, se dará respuesta al correo electrónico que haya registrado el usuario.	Se hace eficiente el proceso, al evitar el desplazamiento del usuario hasta la entidad.	Gestión técnica, Gestión Administrativa y financiera.	2020/04/01	2020/12/31	Durante el primer semestre se realizaron reuniones con las partes responsables de gestionar el proceso de racionalización y se dio inicio a la definición de un formulario en línea, el cual se encuentra en http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/proyectos-radiofonicos/ Adicionalmente se ha inscrito la estrategia de racionalización en el SUIIT y se encuentra actualizada su información en http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=73629	100	Se recomienda fortalecer las actividades de socialización con la entidad y la ciudadanía las mejoras implementadas en el OPA racionalizado, así como utilizar los mecanismos definidos para su evaluación desde el proceso responsable de su gestión.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de cuentas

Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2020

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 2020	Se realizó identificación de grupos de interés, el cual reposa en la carpeta digital de calidad, en los computadores del imct, como evidencia	100	Se sugiere tener en cuenta los grupos de interés identificados para futuros eventos que desarrolle el instituto
	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 2020	Se consolidó informe de rendición de cuentas 2020 y se publicó en http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/rendicion-de-cuentas/	100	Se observó informe de rendición de cuentas con la información necesaria que expone los resultados más significativos en la gestión adelantada por el instituto en la vigencia 2020
	1.3	Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas	Informes por dependencia	Todos los procesos	Noviembre de 2020			
	1.4	Divulgar por medios escritos y digitales la metodología establecida para adelantar la rendición de cuentas.	Comunicados	Gestión técnica	Noviembre y diciembre de 2020	Debido a la Pandemia generada por el COVID-19 se decidió realizar rendición de cuentas virtual, la cual se promocionó y divulgó a través de los diferentes medios: emisora cultural, boletín de prensa, redes sociales, correos electrónicos, donde se explicaba la metodología del evento y la invitación al mismo	100	Se exalta el uso de tecnologías de la información y comunicación para la divulgación de la información de la rendición de cuentas, se sugiere continuar promoviendo la utilización de dichas herramientas digitales
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 2020	Se realizó evento de rendición de cuentas a través de Facebook Live	100	Es importante que desde la planeación del evento de rendición de cuentas, se revise y evalúe el cumplimiento de los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas del estado colombiano, con el fin de acatar la normativa que respalda esta actividad.
	2.2	Aplicar encuesta de satisfacción con el evento de rendición de cuentas a la ciudadanía	Informes	Dirección estratégica, Gestión administrativa y financiera.	Diciembre de 2020	En los comentarios de la transmisión en vivo se publicó la encuesta de percepción, para que los participantes evaluaran el evento. Se evidencia en el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsJQYaG2Hex0v_oC_s_SYjIHQVTPA34d-90aW_xjYEcAlasg/viewform	80	Se observó la divulgación del formulario web de encuesta para resolver el día de la rendición de cuentas, sin embargo no tuvo participación alguna de los asistentes. Se recomienda a los responsables generar mayores incentivos para la aplicación de estas herramientas, que permitan calificar y analizar oportunidades de mejora de la jornada.
	2.3	Mantener un espacio de preguntas frecuentes actualizado en la página web.	página dedicada en portal web	Gestión Técnica	Permanente	Se observó espacio de preguntas frecuentes en http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/preguntas-frecuentes/	100	Se sugiere continuar retroalimentando el contenido de preguntas frecuentes con las inquietudes más comunes entre los ciudadanos
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 2020	No se evidenció	0	Se sugiere incluir en el PIC 2021, la capacitación a funcionarios sobre mecanismos de rendición y petición de cuentas, y adelantar la gestión para su cumplimiento
	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 2020	Se evidenció el plan de participación ciudadana publicado en la página web, el cual condensa mecanismos de participación como estrategia de rendición de cuentas permanente al ciudadano	80	Se sugiere actualizar el contenido del plan de participación en la medida que las necesidades del instituto lo requieran, así mismo gestionar otros mecanismos o espacios para el desarrollo de esta actividad
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Compartir memorias de la audiencia.	Respuestas	Dirección General / Gestión técnica.	Diciembre de 2020	Las memorias del evento quedaron registradas en Facebook y Youtube, se evidencian en: https://web.facebook.com/575069469178270/videos/411282333356660?_rdc=1&_rdr	100	Se exalta el uso de tecnologías de la información y comunicación para la divulgación de la información expuesta en la rendición de cuentas, se sugiere continuar promoviendo la utilización de dichas herramientas digitales
	4.2	Realizar evaluación y autoevaluación del evento de rendición de cuentas	Evaluación y autoevaluación	Todos los procesos	Diciembre de 2020	Se realizó informe de evaluación del evento, el cual incluye la identificación de fortalezas y debilidades para la mejora del mismo.	100	Se recomienda tener en cuenta las fortalezas y debilidades identificadas con el fin de prever la mejora continua en el ejercicio de rendición de cuentas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 4: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano					Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2020			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Subcomponente 1	1.1	Socializar el protocolo general de atención al usuario.	Lista de asistencia, acta de reunión de socialización.	Dirección Estratégica / Gestión técnica.	Agosto de 2020	En la página web se encuentra socializado el Protocolo de atención versión 2018, disponible en: http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/09/GTE-O-01-PROTOCOLO-GENERAL-DE-ATENCION-C3%93N-AL-USUARIO.pdf	80	Se observó socialización general por medios virtuales en página web, sin embargo se recomienda profundizar estas estrategias para que las partes interesadas fortalezcan su apropiación en los lineamientos institucionales.
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 2020	Se realizó mantenimiento correctivo y preventivo a equipos de cómputo de ventanilla única y recepción finalizando la vigencia 2020	100	Se recomienda generar mantenimientos periódicos en las siguientes anualidades, con el fin de garantizar la disponibilidad de herramientas TI actualizadas y en buen estado
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar a funcionarios en atención al usuario y servicio al cliente.	Funcionarios y contratistas capacitados.	Gestión Administrativa y Financiera.	Septiembre de 2020	No se evidenció	0	Se recomienda planificar con anticipación la gestión de las acciones propuestas para dar cumplimiento a las metas señaladas
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Socializar procedimiento PQRS a funcionarios y contratistas.	Procedimiento PQRS socializado.	Dirección Estratégica	Octubre de 2020	Se actualizó procedimiento de PQRS y junto con su aprobación se procedió a socializar con el personal de apoyo del instituto a los correos electrónicos	100	Se recomienda continuar actualizando el procedimiento en la medida que las normas que lo avalan surtan modificaciones
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	Noviembre de 2020	Se realizó evaluación de satisfacción mediante encuesta a los usuarios de los programas LEO y EMA	100	Se sugiere tener en cuenta los resultados de la medición de la satisfacción para que desde el direccionamiento estratégico se fortalezca la toma de decisiones en mejora de los procesos y de los servicios prestados

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Seguimiento 3: Septiembre a Diciembre de 2020

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 2020.	(Información publicada por la normativa / Información requerida por la normativa)*100.	Todas las dependencias responsables	Permanente	En el botón de transparencia y demás secciones de la página web institucional, se han publicado los contenidos referenciados en la Ley 1712 de 2014.	86	Se sugiere monitorear los contenidos en la página web institucional, y adelantar las actividades para subsanar la publicación de aquellos que se encuentran faltantes.
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	Del último reporte de evaluación a la respuesta de PQRS, con corte a diciembre de 2020, se evidenció un cumplimiento aproximado del 91% en la respuesta a solicitudes de la ciudadanía.	91	Se recomienda continuar ejerciendo control sobre las respuestas a solicitudes de usuarios y ciudadanía en general, con el fin de dar cumplimiento a las metas propuestas por la administración, además de normas como la Ley 1755 de 2015, y demás relacionadas.
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 2020	Se observan los instrumentos de gestión de la información pública en http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/	70	Se sugiere adelantar la actualización del registro de activos y del índice de información clasificada y reservada con la información de la vigencia 2020
Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Capacitar al personal encargado de la sala PMR en el uso de los equipos suministrados por el gobierno de Corea, para el acceso a los servicios por parte de la población en situación de discapacidad.	Listas de asistencia, personal capacitado.	(# personas capacitadas/ # personas que laboran en la sala PMR)*100	Gestión Administrativa y Financiera.	Diciembre de 2020	No se realizó actividad, debido al cierre de la sala por la pandemia generada por al COVID-19	0	Se sugiere incluir en el PIC 2021 las capacitaciones al personal encargado de la sala PMR en el uso de los equipos suministrados por el gobierno de Corea, para el acceso a los servicios por parte de la población en situación de discapacidad.
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 2020	Informes publicados en http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/informes-pqrsd/	100	Se recomienda analizar los resultados y estadísticas de las PQRS, con el fin de identificar aspectos por mejorar del proceso. Así mismo dar continuidad a la publicación de informes.