



| EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Generar y valor institucional a través de intermediaciones y sugerencias, a partir de la evaluación y el control de los servicios y procesos, que afecta al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. | Desconocimiento de disposiciones vigentes.  | Implantación de las pincetas Confortables y diseño de normas de Conducta Administrativa y de Colaboración Escolar.          | Sanciones Administrativas, Faltas, Disciplinary y de Insignia Institucional.                              | Rara vez  | Mayor    | Alta     | Preventivo              | Realizar capacitaciones en temas referentes a las pincetas Confortables y normas de Conducta Administrativa y de Colaboración Escolar, según aplica.   | Rara vez   | Mayor    | Alta     | Enero a Diciembre de 2015    | Solicitar la inclusión en el plan de capacitación del Instituto, normas de conductas administrativas y colaboración escolar.   | Plan de capacitación, listas de asistencia.   | Enero de 2015             | Revisión de la inclusión y aplicación de las capacitaciones en el tema descrito en el mesg.   | Otra vez control interno            | Cumplimiento capacitaciones = Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas = 100                                     | 100% | Si | En el Plan de capacitaciones 2015 se incluyó en los temáticas de Capacitación Temática Procesos constitucionales administrativos y colaboración Escolar y Capacitar sobre los cambios en el manual legal y disposiciones normativas que impactan en la gestión contractual, jornada realizada en formato con enlace de asistencia del 26 de septiembre 2015.          | Se observó la planificación de las actividades de capacitación en temas contractuales. Se documentó durante las actividades a las normas expuestas.  |
|--------------------------|--|---|---|---|-----------|----------|----------|-------------------------|--|------------|----------|----------|------------------------------|--|---|---------------------------|---|-------------------------------------|--|------|----|---|--|
| GESTION TECNICA          | Coordinar la prestación de servicios al cliente y las cuentas, garantizando la satisfacción de sus necesidades.  | Abuso de poder  | Falta de transparencia en el proceso de selección de subcontratistas y estimación, y/o beneficios de programas y proyectos. | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia), Investigaciones disciplinarias y Faltas (Repro legal) | Rara vez  | Mayor    | Alta     | Preventivo              | Ejecución del plan de acción y de auditorías, seguimiento al cumplimiento de las disposiciones legales de los temas evaluados.   | Rara vez   | Moderado | Moderado | Enero a Diciembre de 2015    | Ejecución del plan de acción y de auditorías, seguimiento al cumplimiento de las disposiciones legales de los temas evaluados.   | Informes de seguimiento   | Enero a Diciembre de 2015 | Realizar seguimiento al cumplimiento de los temas propuestos en el plan de acción y de auditorías.  | Otra vez Control interno            | Actividades del plan de auditorías de acción ejecutadas = 100 / Actividades del plan de auditorías de acción programadas = 100 | 100% | Si | A la falta de seguimiento se han realizado actividades como la auditoración del plan de acción, informe FURAC, visita SGA municipal, entre otros, en cumplimiento de las actividades planeadas para ejecutar en la vigencia 2015.   | Se observó cumplimiento a satisfacción de las actividades programadas en la vigencia 2015.   |
|                          |  | Abuso de poder  | Falta de transparencia en el proceso de selección de subcontratistas y estimación, y/o beneficios de programas y proyectos. | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia), Investigaciones disciplinarias y Faltas (Repro legal) | Rara vez  | Mayor    | Alta     | Preventivo              | Ejecución de normas precisas en convocatorias e no facturas públicas, para seleccionar tanto a las personas beneficiarias de cuentas e subcontratistas, como beneficiarios de los programas planeados para el Instituto. | Rara vez   | Mayor    | Alta     | Enero a diciembre de 2015    | Revisión de la documentación antes de la formación del Comité Jurado, teniendo en cuenta los criterios de selección establecidos. Publicación misma de convocatorias.      | Documentación, Estudios de convocatorias.   | Enero de 2015             | Realizar revisión de las convocatorias previas a las convocatorias.   | Gestión Jurídica<br>Gestión Técnica | Estudios y documentos previos  | 23   | Si | Para la vigencia 2015 se realizaron 23 convocatorias como cada 2015, además, se aplicó procedimiento DSA, entre otros, no cubrió completamente sus «rincos» probando tener en cuenta los criterios de selección establecidos.   | Las convocatorias publicadas se pueden encontrar en la sección de formación de precios del botón de transparencia de la página web institucional.  |
|                          | Deficiencia en el proceso de selección del personal (favoreciendo personas que no cumplen con la experiencia e idoneidad requerida). Ausencia de procedimientos que establezcan la prestación de los servicios.      | Abuso de poder  | Falta de transparencia en el proceso de selección de subcontratistas y estimación, y/o beneficios de programas y proyectos. | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia)  | Frecuente | Moderado | Alta     | Correctivo y Preventivo | Socialización del manual de contratación, inventario y/o presupuesto.  | Improbable | Moderado | Moderado | Febrero a diciembre de 2015. | Aplicar evaluación de satisfacción de los usuarios en la que se incluya el control de cumplimiento real de contratación con respecto a los documentos y/o subcontratistas. | Encuentros de satisfacción.   | 01/06/2015                | Revisión del informe de la percepción de los usuarios, acorde a las encuestas de satisfacción aplicadas.  | Gestión técnica                     | Usuarios satisfechos / Usuarios totales = 100  | 89%  | Si | Se aplicó el instrumento de percepción y satisfacción en la Escuela Municipal de Artes y Oficios del área, de manera virtual e establecida de diferentes programas de aprendizaje, obteniendo un total de 207 respuestas. Asimismo se aplicó el instrumento de percepción LSC, con una participación de 105 personas. En total se evidenció una satisfacción del 89%. | Se observó que el 89% de los encuestados calificó entre los puntajes más altos la percepción de un servicio que se presta en el IMCT y programa LSC. Se sigue controlando aplicación del instrumento, para así identificar los fallos y mejorar continuamente en los procesos. |
|                          |  | Abuso de poder  | Falta de transparencia en el proceso de selección de subcontratistas y estimación, y/o beneficios de programas y proyectos. | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia)  | Rara vez  | Moderado | Alta     | Preventivo              | Realizar procedimientos para la prestación de los servicios, según corresponda.  | Rara vez   | Moderado | Moderado | Enero a diciembre de 2015.   | Socializar al personal los procedimientos para la prestación de los servicios, según corresponda.  | Procedimientos, listas de asistencia a socialización.   | 25/02/2015                | Revisión de los procedimientos y la socialización.  | Gestión técnica                     | Procedimientos y registros de socialización de estos   | 6    | Si | Se delimitó y aprobó 6 procedimientos para la prestación de servicios en el Instituto, en los procesos de gestión técnica y jurídica durante la vigencia 2015.  | Se observó la gestión de socialización mediante correo electrónico a los responsables, así como la información compartida en los equipos de trabajo en la capata de Cabalá.  |
|                          | Abuso de poder   | Realizar cobros por la gestión y/o servicios que se prestan en la institución.                                      | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia), Investigaciones disciplinarias.   | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia)  | Rara vez  | Moderado | Moderado | Preventivo              | Sensibilizar por medio de publicidad tanto al usuario como al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso.  | Rara vez   | Menor    | Baja     | Enero a diciembre de 2015    | Realizar capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso.   | Publicidad con respecto a la prestación de cobros por la prestación de servicios. Listas de asistencia a las capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente. | Enero de 2015             | Verificación de la Publicidad con respecto a la prohibición de cobrar por la prestación de servicios. Revisión de Listas de asistencia a las capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente. | Gestión técnica                     | Publicidad   | 1    | Si | Se impidió cobrar por la prestación de servicios, lo cual se publicó en el sitio web de la institución. Asimismo se realizó un embargo de cobros en el caso de contratación de un servicio al usuario o atención al cliente que realice con convenio SGA durante la vigencia, un embargo se hizo que cancelar por incumplimiento legal.                               | Se observó la gestión de los servicios, un embargo se recomendó leer en cuentas las actividades realizadas y mejorar la prestación de las actividades en los contratos establecidos.   |
| GESTION DE TURISMO       | Gestionar el desarrollo sostenible del sector mediante la creación de un ambiente favorable y competitivo que permita promocionar a Bucaramanga como destino turístico.  | Abuso de poder  | Realizar cobros por servicios prestados en la institución y en gestión de información.                                      | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia)  | Rara vez  | Moderado | Moderado | Detectivo               | Supervisión a los PNTS (sin avisar)  | Rara vez   | Menor    | Baja     | Enero a Diciembre de 2015    | Realizar capacitaciones en servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia en el proceso.   | Plan de asistencia a capacitación   | 20/02/2015<br>01/08/2015  | Realizar revisión de las pruebas de asistencia a las capacitaciones, realizar revisión de informes de supervisión a PNTS.   | Gestión de turismo                  | Cumplimiento capacitaciones = Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones programadas = 100                                     | 100% | Si | Durante la vigencia 2015, el profesional de apoyo de la Subdirección de Turismo realizó reuniones de asistencia a los PNTS, coordinadas desde el Instituto. Adicionalmente se realizaron los dos capacitaciones programadas en servicio al usuario y atención al cliente, resaltando la importancia de la transparencia.  | Se observaron registros de asistencia y actas, los cuales se relacionan desde los informes de supervisión al SECCP II, los cuales reportan en el acta y en gestión de la Oficina.  |
|                          | Abuso de poder   | Falta de transparencia en el proceso de contratación (licitación, convenios disciplinarios y faltas). (Repro legal) | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia), Investigaciones disciplinarias y Faltas. (Repro legal)                  | Deficiencia de la imagen del IMCT (Repro Insignia)  | Rara      | Mayor    | Alta     | Preventivo              | Ejecución de Estudios y documentos previos para contratación.  | Rara       | Mayor    | Alta     | Enero a Diciembre de 2015    | Realizar revisión de los documentos previos a la contratación.   | Hoja de ruta, estudio previo de documentación.  | Enero a Diciembre de 2015 | Realizar revisión de los documentos previos a la contratación.  | Gestión jurídica                    | Estudios y documentos previos para contratación  | 7    | Si | En el tercer cuatrimestre se efectuaron 7 procesos de contratación (licitación e invitación) del proceso de Gestión de Turismo, entre ellos 1 supervisión de cooperación con el sector cultural del usuario.  | La información se encuentra publicada en los portales de contratación SECCP II y SGA Observa   |

| PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO                               |   |  |  |   |   | SEGUIMIENTO: Septiembre a Diciembre de 2019 |  |  |
|--|---|--|--|---|---|---|--|--|
| Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción |   |  |  |   |   |   |  |  |
| Subcomponente  | Actividades   | Meta o producto  | Responsable                              | Fecha programada  | Actividades Cumplidas   | % Avance                                    | Observaciones  |  |
| Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos                       | 1.1 Revisar y Actualizar (en caso de requerirse) la política de riesgos de corrupción.  | Política de riesgos actualizada                            | Dirección Estratégica                    | Marzo/2019  | Se realizó reunión el día 19 de marzo de 2019, con la Dirección del Instituto para evaluar la actualización de la política de gestión del riesgo de corrupción, y se definió que la misma se encuentra de conformidad con los objetivos institucionales vigentes.   | 100   | La política se aprobó mediante Resolución 277 del 14 de septiembre de 2018.  |  |
|  | 1.2 Socializar y publicar la política de riesgo anticorrupción.   | Política de riesgos anticorrupción socializada y publicada | Gestión Técnica                          | Marzo/2019  | Se socializó política en la página web <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/11/Resoluci%C3%B3n-277-2018.pdf">http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/11/Resoluci%C3%B3n-277-2018.pdf</a> y se envió a los correos institucionales el 19 de marzo de 2019, desde la Oficina de Prensa. | 100   | Se observaron correos institucionales y resolución actualizada y publicada de conformidad a las actividades propuestas en el presente plan.  |  |
| Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción              | 2.1 Realizar mesas de trabajo para la identificación y/o actualización de riesgos.<br>Únicamente se coloca como fecha para esta actividad el 25 de enero, sin embargo, en caso de requerirse se realizarán mesas de trabajo para identificación y/o actualización de riesgos en cualquier fecha, y se dejarán soportes.             | Riesgos de corrupción identificados                        | Gestión técnica                          | Enero/2019  | Se realizaron mesas de trabajo con cada una de las áreas y se envió por correo electrónico el día 25 de enero de 2019 el mapa de riesgos final para revisión previa aprobación.   | 100   | Se observaron actas de reunión de las mesas de trabajo para la identificación de los riesgos de corrupción 2019, desde la Subdirección Técnica   |  |
|  | 2.2 Construcción/Actualización del mapa de riesgos de corrupción.<br>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<br>Líder de cada proceso | Enero/2019  | El mapa de riesgos de corrupción se aprobó mediante la Resolución 017 del 29 de enero de 2019, publicada en página web  | 100   | El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/">http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/</a> |  |
| 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                          | Febrero/2019<br><br>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 aprobó mediante la Resolución 017 del 29 de enero de 2019, publicada en página web y socializada a los correos electrónicos de los funcionarios del Instituto.  | 100   | El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/">http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/</a> |  |
|  | 3.2 Publicación a través de diferentes medios del mapa de riesgo de corrupción.   | Mapa de riesgo publicado                                   | Gestión Técnica                          | Enero/2019<br><br>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 aprobó mediante la Resolución 017 del 29 de enero de 2019, publicada en página web  | 100   | El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/">http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/</a> |  |
| 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                        | Mayo/2019<br><br>Cada vez que se identifique la necesidad.  | A la fecha el mapa de riesgos de corrupción se encuentra actualizado de conformidad a la gestión institucional  | 100   | A partir de la aprobación del mapa de riesgos, a la fecha de corte del seguimiento, no ha surgido la necesidad de su actualización para la vigencia 2019                               |  |
|  | 4.2 Revisar los indicadores establecidos en el mapa de riesgos de corrupción por proceso.   | Indicadores medidos por proceso                            | Líderes de cada proceso.                 | Julio/2019  | Se revisaron los indicadores, los cuales a la fecha se mantienen cada una de sus variables.   | 100   | Se recomienda continuar la revisión constante de los riesgos identificados en la institución.  |  |
| 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:<br>30/04/2019<br>31/08/2019<br>31/12/2019  | Tercer seguimiento realizado con corte de septiembre a diciembre de 2019, que se publica en la página web en la sección de transparencia.   | 100   | Seguimientos publicados en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/">http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pl-an-anticorupcion/</a>                                 |  |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |                         |                                      |  |   |   |   |                         |   |  |          |   |
|--|-------------------------|--------------------------------------|--|---|---|---|-------------------------|---|--|----------|---|
| Componente 2: Racionalización de trámites      |                         |                                      |  |   |   |   |                         | SEGUIMIENTO: Septiembre a Diciembre de 2019 |  |          |   |
| 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             | Trámite total en línea               | El trámite 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. | 01/04/2019              | 31/12/2019                                  | En el año 2019 se adelantaron reuniones con el área de Sistemas, Gestión Técnica y Emisora para concretar las actividades a desarrollar. Se inscribió el trámite en SUIIT y fue aceptado por Función Pública, sin embargo por dificultades técnicas en el SUIIT, no fue posible inscribir la acción de racionalización, adicionalmente quedó pendiente generar el formulario propuesto en línea. | 70       | Se recomienda a los responsables evaluar las actividades pendientes para cumplir con las acciones de racionalización propuestas en la vigencia 2019 y dar continuidad a las mismas en futuros periodos. |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano   |             |   |  |   |                               | SEGUIMIENTO: Septiembre a Diciembre de 2019  |          |  |
|--|-------------|---|--|---|-------------------------------|--|----------|--|
| Componente 3: Rendición de cuentas   |             |   |  |   |                               | Actividades Cumplidas  | % Avance | Observaciones  |
| 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 2019            | Se realizó la caracterización de usuarios en el 2019, la cual se encuentra en la carpeta de calidad de la red interna institucional.   | 100      | Se recomienda tener en cuenta esta información para futuras actividades institucionales.   |
|  | 1.2         | Realizar balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018.   | Informe (balance)  | Dirección estratégica, Gestión técnica                      | Septiembre de 2019            | En el análisis de la política de rendición de cuentas, se realizó análisis de debilidades y fortalezas internas. Documento reposa en carpeta calidad de la red interna institucional.  | 100      | Se recomienda tener en cuenta esta información para futuras actividades institucionales.   |
|  | 1.3         | Preparación del informe y del evento de Rendición de Cuentas  | Informes por dependencia   | Todos los procesos  | Noviembre de 2019             | Se realizó el informe final de rendición de cuentas, el cual se expuso en jornada del 12 de diciembre en el Café Libro de las instalaciones del imct.  | 100      | Se recomienda publicar en página web el informe definitivo.  |
|  | 1.4         | Divulgar por medios escritos y digitales la metodología establecida para adelantar la rendición de cuentas.   | Comunicados  | Gestión técnica   | Noviembre y diciembre de 2019 | Se realizó divulgación de la jornada, con la metodología, mediante redes sociales, comunicados en página web, whatsapp, correo electrónico, entre otras.   | 100      | Es importante preservar los medios de comunicación adecuados para uso en futuros eventos de rendición.   |
| 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 2019             | Se realizó evento de rendición de cuentas anual 2019 el día 12 de diciembre de 2019, en las instalaciones de Café Libro del imct, el cual fue transmitido en redes sociales.   | 100      | Se sugiere continuar con el adecuado desarrollo de este tipo de eventos en futuros periodos.   |
|  | 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 2019             | Se aplicó encuesta de satisfacción en el evento de rendición de cuentas, la cual consideró una muestra de 17 personas, donde el 82% de ellos calificaron como excelente el evento realizado.   | 100      | Se observaron resultados en la carpeta de calidad. Se recomienda tener en cuenta las sugerencias del instrumento de medición, para mejorar en futuras rendiciones.         |
|  | 2.3         | Mantener un espacio de preguntas frecuentes actualizado en la página web.   | página dedicada en portal web  | Gestión Técnica   | Permanente                    | El Instituto cuenta con una sección de preguntas y respuestas frecuentes, publicado en el botón de transparencia de la página web  | 100      | Preguntas y respuestas frecuentes en el link <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/preguntas-frecuentes/">http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/preguntas-frecuentes/</a> |
| 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 2019   | Se estableció en Plan de Capacitaciones de la Vigencia, sin embargo no fue posible realizar esta actividad.  | 30       | Se recomienda planear con anterioridad la ejecución de actividades de la anualidad., previniendo recursos, locación, entre otros, para el adecuado desarrollo              |
|  | 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 2019   | Se realizó publicidad en la emisora, redes sociales, correos electrónicos y comunicaciones internas, para asistencia al evento. Adicionalmente, mediante un video tutorial de participación ciudadana publicado en <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ActS060X1gA">https://www.youtube.com/watch?v=ActS060X1gA</a> | 100      | Se recomienda verificar y dar continuidad a los espacios de rendición de cuentas existentes, para establecer mejoras en futuros periodos.                                  |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 4.1         | Compartir memorias de la audiencia.   | Respuestas   | Dirección General / Gestión técnica.                        | Diciembre de 2019.            | Se compartió informe definitivo durante la jornada de rendición de cuentas y se publicó la duración del evento mediante redes sociales en Facebook Live y youtube: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=rQC_YeHQwhs">https://www.youtube.com/watch?v=rQC_YeHQwhs</a>   | 100      | Se recomienda continuar publicando la información en los diversos medios de comunicación que dispone el instituto.   |
|  | 4.2         | Realizar evaluación y autoevaluación del evento de rendición de cuentas   | Evaluación y autoevaluación  | Todos los procesos  | Diciembre de 2019.            | Mediante instrumentos de medición, se realizó la evaluación de la jornada de rendición de cuentas, exaltando las debilidades y fortalezas del evento.  | 100      | Se evidencia tabulación de instrumento en la carpeta de calidad de la red institucional.   |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  |   |   |  |                    |  |          |  |
|---|---|---|--|--------------------|--|----------|--|
| Componente 4: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano                             |   |   |  |                    | SEGUIMIENTO: Septiembre a Diciembre de 2019  |          |  |
| SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                              | FECHA PROGRAMADA   | Actividades Cumplidas  | % Avance | Observaciones  |
| <b>Subcomponente 1</b><br><b>Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico</b> | 1.1 Socializar el protocolo general de atención al usuario.   | Lista de asistencia, acta de reunión de socialización.  | Dirección Estratégica / Gestión técnica. | Agosto de 2019     | Se realizó socialización del protocolo general en enero de 2019 mediante correos electrónicos, además se publicó el botón de transparencia, en la sección de mecanismos de atención al ciudadano.  | 100      | El documento se encuentra publicado en el siguiente link <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/09/GTE-O-01-PROTOCOLO-GENERAL-DE-ATENCION-C3%93N-AL-USUARIO.pdf">http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2017/09/GTE-O-01-PROTOCOLO-GENERAL-DE-ATENCION-C3%93N-AL-USUARIO.pdf</a> |
| <b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>                         | Mejorar las condiciones de la infraestructura física del Instituto Municipal de cultura y turismo de Bucaramanga. | Área destinada a personas en situación de discapacidad o con movilidad reducida, con mobiliario dotado acorde a sus necesidades.              | Dirección Estratégica                    | Diciembre de 2019  | Actualmente el imct se encuentra culminando la etapa de modernización de su estructura física, con el fin de mejorar su infraestructura y facilitar el acceso a todo el público de los servicios que se prestan, por lo cual ha definido espacios especiales, como salas y facilidades en su infraestructura para personas en situación de discapacidad.   | 100      | En atención al proceso de modernización, la Biblioteca Pública Gabriel Turbay ha velado para cumplir con los lineamientos para el disfrute de los servicios por parte de todo tipo de público.   |
|   |   | Baño destinado a personas en situación de discapacidad o con movilidad reducida, dotado acorde a sus necesidades.                             | Dirección Estratégica                    | Diciembre de 2019  | Actualmente el imct se encuentra culminando la etapa de modernización de su estructura física, con el fin de mejorar su infraestructura y facilitar el acceso a todo el público de los servicios que se prestan, por lo cual ha definido espacios especiales, como salas y baños adecuados con facilidades para personas en situación de discapacidad.   | 100      | En atención al proceso de modernización, la Biblioteca Pública Gabriel Turbay ha velado para cumplir con los lineamientos para el disfrute de los servicios por parte de todo tipo de público.   |
|   |   | Creación de Área de enfermería  | Dirección Estratégica                    | Diciembre de 2019  | El imct incluyó la creación del área de enfermería como elemento clave en la modernización de su estructura física, actualmente se encuentra dotada con los elementos necesarios para prestar el servicio y ubicada en el primer piso del edificio.  | 100      | Se recomienda establecer acciones de continuidad del servicio de enfermería y dotación de implementos necesarios para prestar el servicio en próximos periodos.  |
|   |   | Mejora del área infantil (sala infantil), tanto en iluminación, en mobiliario ergonómico, etc. Disposición de baños especialmente para niños. | Dirección Estratégica                    | Diciembre de 2019  | Actualmente el imct se encuentra culminando la etapa de modernización de su estructura física, con el fin de mejorar su infraestructura y facilitar el acceso a todo el público de los servicios que se prestan, por lo cual ha definido espacios especiales, como salas (infantil) y facilidades en su infraestructura para personas en situación de discapacidad.  | 100      | En atención al proceso de modernización, la Biblioteca Pública Gabriel Turbay ha velado para cumplir con los lineamientos para el disfrute de los servicios por parte de todo tipo de público.   |
|   |   | Cambio en la estantería de los libros, con lo cual se busca brindar mayor seguridad.  | Dirección Estratégica                    | Diciembre de 2019  | Actualmente el imct se encuentra culminando la etapa de modernización de su estructura física, con el fin de mejorar su infraestructura y facilitar el acceso a todo el público de los servicios que se prestan, por lo cual ha mejorado sus espacios, donde se evidencia el cambio de estantería de libros en las salas de lectura.   | 100      | En atención al proceso de modernización, la Biblioteca Pública Gabriel Turbay ha velado para cumplir con los lineamientos para el disfrute de los servicios por parte de todo tipo de público.   |
| <b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>   | 3.1 Capacitar a funcionarios en atención al usuario y servicio al cliente.  | Funcionarios y contratistas capacitados.  | Gestión Administrativa y Financiera.     | Septiembre de 2019 | Se realizó toda gestión, la capacitación fue Planeada para el día 10 de junio de 2019, sin embargo, por orden de la Subdirección Administrativa y Financiera se canceló por necesidad del servicio.  | 30       | Se recomienda que para un próximo ejercicio de planeación, se tenga en cuenta la disponibilidad de recursos físicos, locativos, talento humano, entre otros, para dar cumplimiento a las acciones propuestas en la vigencia.   |
| <b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>  | 4.1 Socializar procedimiento PQRS a funcionarios y contratistas.  | Procedimiento PQRS socializado.   | Dirección Estratégica                    | Octubre de 2019    | El imct tiene adoptado el procedimiento DE-P-01 GESTIÓN DE PETICIONES, PREGUNTAS, QUEJAS dentro de su sistema de gestión de calidad, el cual se encuentra compartido permanentemente mediante la red interna de computadores del Instituto, complementariamente se realizó comunicación interna del 28 de marzo de 2019, con asunto de cumplimiento de términos legales para dar respuesta a PQRS de forma oportuna. | 100      | Se observó circular socializada mediante correos electrónicos, suscrita por el Director del Instituto.   |
| <b>Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano</b>                                    | 5.1 Realizar la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.                        | Informe de Evaluación de la satisfacción de los usuarios.   | Gestión técnica<br>Gestión de turismo    | Noviembre de 2019  | Desde la Subdirección Técnica y de Turismo se han aplicado encuestas de satisfacción durante la vigencia, con un promedio general de satisfacción favorable, aplicados en el Terminal de Transporte de Bucaramanga, el Centro Comercial Cuarta Etapa y Estudiantes de programas de formación EMA.  | 100      | Se observaron ponderados de las encuestas aplicadas.   |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano         |  |   |                                      |                        | SEGUIMIENTO: Septiembre a Diciembre de 2019  |          |  |
|--|--|---|--------------------------------------|------------------------|--|----------|--|
| Componente 5: Transparencia y acceso a la información  |  |   |                                      |                        |  |          |  |
| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                          | FECHA PROGRAMADA       | Actividades Cumplidas  | % Avance | Observaciones  |
| Subcomponente 1<br>Transparencia Activa                | 1.1<br>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.<br>100% de la información concerniente a contratación pública realizada por la entidad en la vigencia 2019. | Todas las dependencias responsables  | Diciembre de 2019      | En comité de gestión y desempeño de marzo de 2019, se creó equipo técnico para la implementación de la Ley de Transparencia y publicación de contenidos web, el cual realizó un diagnóstico en mesas de trabajo durante los meses de marzo a agosto, se presentó Reporte ITA y con las últimas mejoras implementadas en página web, se consolidó un avance del 96% de los ítems requeridos por la PGN. | 96       | Se observó cumplimiento óptimo respecto a los contenidos de las categorías de información que se menciona en el anexo 1 de la Resolución MinTic 3564 de 2015 y el reporte ITA de la PGN. Se encuentra en etapa de consolidación el restante de los datos para dar cumplimiento a cabalidad, toda vez que depende de la gestión de plataformas externas a la institución. |
| Subcomponente<br>Transparencia pasiva                  | 2.1<br>Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información realizadas por los usuarios.  | Respuestas oportunas a solicitudes  | Dirección Estratégica                | Inmediato y Permanente | Desde la Dirección del Instituto se consolidan las solicitudes allegadas y se observa un cumplimiento elevado a las respuestas oportunas, tomando como base el último informe de PQRS cargado en la página web en el botón de transparencia.   | 96       | Se sugiere revisar el margen de solicitudes que no cumplen con la oportunidad en la respuesta y mitigar los factores que impiden que la información se otorgue en los términos legales establecidos.   |
| Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de información | 3.1<br>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.  | Gestión Administrativa y Financiera. | Diciembre de 2019      | En la página web se publicaron los instrumentos de gestión de la información, los cuales están actualizados para la vigencia 2019.   | 100      | Se evidencia en <a href="http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a>  |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad  | 4.1<br>Revisar y adoptar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad.  | Mejoras realizadas a la infraestructura   | Gestión Administrativa y Financiera. | Diciembre de 2019      | En atención a la ejecución del proyecto de modernización de la estructura física del instituto, se adelantaron las diferentes acciones de mejoramiento para facilitar el acceso a todo el público de los servicios que se prestan. Se han adoptado lineamientos de accesibilidad a espacios físicos, como baños y salas donde se presta el servicio de la Biblioteca.                                  | 80       | Se recomienda verificar las normas técnicas colombianas de accesibilidad física y web y en futuras agencias, complementar la gestión adelantada en el instituto.   |
| Subcomponente 5 Monitoreo                              | 5.1<br>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   | Dirección Estratégica                | Diciembre de 2019      | En la vigencia 2019 se publicó informe de PQRS del segundo semestre 2018 y primer semestre 2019, en la sección de instrumentos de gestión de la información del botón de transparencia, siguiendo la periodicidad semestral de acuerdo a la normativa vigente.   | 100      | En la página web se evidencia informe de PQRS consolidado y generado desde la Secretaría ejecutiva de la Dirección del imct. Es importante continuar generando esta información y publicando los datos relacionados en atención a los principios de transparencia a la ciudadanía.   |