

RESOLUCIÓN No. 013

Por medio de la cual se aprueba y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar para la vigencia 2017

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR
31 ENE. 2017

En uso de sus atribuciones legales y en ejercicio de las facultades contenidas en la Ordenanza No. 035 de 2013, el Decreto 498 de 2013, el Acuerdo 03 de 2013, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos de control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que está prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que en *"toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y redamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*. Correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, eficacia, transparencia y lucha contra la corrupción señalar los estándares que deban seguir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante Circular Externa N° 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada a las peticiones.

Que mediante el Decreto N° 4637 de 2011, se creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, además de las funciones establecidas en el artículo 72 de la Ley 1474 de 2011, *"el señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (...)"* así como también, *"señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos (...)"*.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se señala de una parte la metodología

RESOLUCIÓN No. 013

Por medio de la cual se aprueba y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar para la vigencia 2017

31 ENE. 2017

para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencia y reclamos.

Que el Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474, señaló como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". De igual forma, señaló como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el mencionado documento.

Que "la verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro N° 3 "formato de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por la Oficina de Control Interno".

Que se ha presentado a consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Directora General considera pertinente y procedente aprobar y adoptar dicho Plan.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar para la vigencia 2017 y el Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente, los cuales se encuentran contenidos en el documento adjunto, que para todos los efectos hace parte integral de la presente Resolución.

PARÁGRAFO PRIMERO: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado en este artículo se encuentra integrado por los siguientes componentes:

1. Componente Estratégico
2. Estrategia Antitrámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



RESOLUCIÓN No. 013

Por medio de la cual se aprueba y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar para la vigencia 2017

PARÁGRAFO SEGUNDO: Este Plan será anualizado y será obligación de la Asesora de Planeación su elaboración y/o actualización, lo anterior sin perjuicio de las demás responsabilidades asignadas por la ley y/o el reglamento.

SEGUNDO: Para el cabal cumplimiento de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los funcionarios públicos del nivel directivo y asesor de la entidad son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos del Instituto.

TERCERO: Conforme a la normatividad vigente, el Jefe de la oficina de control interno de la entidad es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En consecuencia deberá aplicar en el formato de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en un medio de fácil acceso al ciudadano, las actividades realizadas y/o acciones adelantadas en las siguientes fechas: abril 30, agosto, 31 y diciembre 31 de la presente anualidad.

CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Turbaco, Bolívar a los **31 ENE. 2017**



CARMEN LUCY ESPINOSA DÍAZ
Directora General
Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar

Proyectó: Viviana Velasco Araque
Judicante

Revisó: ~~Walter Navarro~~
Jefe de Oficina Jurídica



Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017

Directora del Instituto
CARMEN LUCY ESPINOZA DÍAZ

Cartagena de Indias, D.T. y C., Enero de 2017



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar

Documento	Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017
Elaborado por	Zamy Contreras López – Asesor Externo – Oficina de Planeación
Status	Preliminar

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción	Autor
0.2	19.01.2015	Elaboración del documento	Sindy Jhojana Reales Flórez – Asesor de Planeación
0.3	30.03.2016	Elaboración del documento	Zamy Contreras López – Asesor Externo – Oficina de Planeación
0.4	31.01.2017	Elaboración del documento	Zamy Contreras López – Asesor Externo – Oficina de Planeación

INTRODUCCIÓN

La corrupción no nos la hemos inventado nosotros, (...); existe desde que el mundo es mundo: los seres humanos somos así. El problema, por tanto, no son los corruptos: el problema es el sistema que no impide o que alienta la corrupción; hay que cambiar a las personas, pero antes hay que cambiar el sistema. Lo difícil no es cambiar a los mangantes por personas decentes, sino impedir que las personas decentes se conviertan en mangantes.
Javier Cercas

La puesta en marcha de la Ley 1474 de 2011 dispuso la obligatoriedad para las entidades territoriales del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, todo esto siguiendo los lineamientos metodológicos establecidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción, programa con el compromiso de realizar seguimiento a dicha estrategia.

Esta disposición generó la necesidad de evaluar el concepto de corrupción de cara a la obligación de elaborar un plan con criterios de información, objetividad y revisión literaria rigurosa, en este sentido el primer reto para los equipos estructuradores de este documento es tener claridad sobre el concepto de corrupción.

La revisión del marco teórico aporta distintas definiciones de corrupción destacándose la definición propuesta por transparencia internacional:
*"La corrupción es todo abuso de un poder público con fines privados"*¹.

Posteriormente Transparencia internacional actualizó la definición anterior definiendo a la corrupción como *"el abuso de posiciones, poder o confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, cambio de acciones, decisiones u omisiones"*².

Si bien notamos, las definiciones de este concepto conducen a que la corrupción es estudiada como el uso inadecuado del poder encomendado para obtener beneficios personales. A lo largo del tiempo se ha visto como la corrupción se ha convertido en una práctica naturalizada dentro de las instituciones de orden estatal, lo cual ha conducido a que a través de un Plan Anticorrupción y atención al ciudadano se genere una preocupación y compromiso real como prioridad por parte de la agenda pública, con miras a; hacer desaparecer la cultura de la ilegalidad, buscar el estricto

¹ Transparencia Internacional (1998) La hora de la transparencia en América Latina, Transparencia Internacional para América Latina y el Caribe.

² Ungar, E (2010) La corrupción en Colombia, Razón Pública.



cumplimiento de las normas existentes y quizá un factor de importancia y relevancia, trabajar con todas estas acciones buscando recuperar la confianza y legitimidad en la institucionalidad democrática y en la forma de ejercer la política nacional, Departamental, Distrital y municipal.

Por las razones antes descritas, el Estado Colombiano establece el Estatuto Anticorrupción, *por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*

El presente documento contiene la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2017 del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar como estrategia para la prevención de la corrupción y atención al ciudadano cumpliendo con principios de transparencia, buen gobierno y acceso a la información. El presente Plan anticorrupción recoge propuestas presentadas en las vigencias 2014, 2015 y 2016 con el particular de que es actualizado en cumplimiento de las disposiciones del Decreto 124 del 26 de enero de 2016 a través del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano".



COMPONENTE ESTRATÉGICO

Misión

Ser la entidad rectora de la política cultural del departamento de Bolívar y promotora del territorio de Bolívar como destino turístico, a partir de un proceso de articulación, planeación y desarrollo soportado en lineamientos de inclusión y sostenibilidad social, ambiental y económica, contribuyendo así a mejorar la competitividad y sustentabilidad de las prácticas y manifestaciones culturales y turísticas en el departamento de Bolívar.

Visión

Para el año 2023, el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar será reconocido a nivel departamental y nacional como modelo de gestión pública descentralizado, eficiente y efectivo en la formulación e implementación de políticas de desarrollo, para que el departamento de Bolívar se consolide como un territorio cultural y un circuito turístico sostenible.

Política de Calidad

El Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar está comprometido con los bolivarenses, desde el fomento, la preservación, la conservación, la creación, el desarrollo y la industrialización de la cultura en sus diversas manifestaciones; así como al desarrollo, fomento y fortalecimiento del sector turístico, del territorio de Bolívar, de conformidad con lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo departamental. Proyectada hacia la satisfacción de sus clientes, cumpliendo con los requisitos legales, en búsqueda del mejoramiento institucional continuo y permanente, de la mano de un talento humano competente y calificado, con apoyo de la alta dirección.

Objetivos de Calidad

Desarrollar y fomentar actividades culturales y turísticas que permitan la satisfacción de los bolivarenses.

Determinar y proporcionar el talento humano y los recursos físicos necesarios para garantizar la calidad de nuestros servicios.

Identificar e implementar acciones para mejorar continuamente el sistema de gestión.

1. MARCO LEGAL

Normatividad	Descripción
Constitución Política de Colombia	
Ley 87 de 1993	Sistema Nacional de Control Interno
Decreto 4637 de 2011	Por el cual se suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción y se crea en el Departamento Administrativo de la presidencia de la Republica la secretaría de Transparencia
Ley 87 de 1993	por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 489 de 1998, artículo 32	por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
Ley 599 de 2000	Código penal
Ley 734 de 2002	por la cual se expide el Código Disciplinario Único
Ley 850 de 2003	por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
Ley 1150 de 2007	por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Decreto 4637 de 2011	Por el cual se suprime el Programa Presidencial

	de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción y se crea en el Departamento Administrativo de la presidencia de la Republica la secretaria de Transparencia
Decreto 4567 de 2011	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005). Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción)
3714 de diciembre 01 de 2011	Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
Decreto 0019 de 2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2641 de 2012	por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República
Decreto 124 del 26 de enero de 2016	A través del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo General

Determinar las estrategias para la prevención de la corrupción y atención al ciudadano cumpliendo con principios de transparencia, buen gobierno y acceso a la información que le permitan al Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, acercarse al ciudadano, facilitándoles el acceso a la información y a los servicios ofertados, garantizando una atención oportuna, efectiva y sin corrupción.

Objetivo Específicos

Identificar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar.

Ejecutar acciones de control orientadas a la prevención de los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar.

Optimizar los procesos y procedimientos desarrollados en el Instituto de tal forma que se logre minimizar los costos y plazos de ejecución para los ciudadanos que demanden los servicios de la entidad.

Crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, evidenciando la transparencia en el accionar del Estado y aportando a la recuperación de la confianza en las instituciones en cuanto a los procesos desarrollados y a la información manejada.

Desarrollar una estrategia de servicio al ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior del Instituto para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Determinar las acciones de transparencia necesarias para garantizar el cumplimiento de los principios de buen gobierno, gobernabilidad y acceso a la información.

1.3.1. Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.

En este componente se establecen los criterios para la identificación, análisis, control y posterior prevención de los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el Instituto, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Los riesgos fueron identificados realizando un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses del Instituto.

Para la gestión del riesgo se implementaron los momentos establecidos en la guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2:

- Política de administración del riesgo de corrupción.
- Construcción del Mapa de riesgos de corrupción.
- Consulta y divulgación.
- Monitoreo y revisión.
- Seguimiento.

En este cuarto Plan, acorde con la metodología establecida, se evaluó el primer y segundo plan y se analizaron riesgos que no se incluyeron pero que se identificaron en el primero, segundo y tercer año de operación del Instituto y que quedaron consignados en el Mapa de Riesgos Institucional aprobado durante las vigencias 2014, 2015 y 2016, que tiene la connotación de riesgos de corrupción. Debido a que no se han presentado, pero pueden ocurrir en cualquier momento, la probabilidad sigue siendo **Posible**, y el tipo de control propuesto, se estableció un **Control Preventivo** que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén encaminadas a actuar sobre las causas que lo originan.

Para la definición de la política de administración del riesgo de corrupción se determinó el propósito de la Dirección General del Instituto para la gestión del riesgo cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 a través del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano" y sus documentos guía anexos. En cumplimiento de lo anterior se anexa el Formato de Gestión de riesgo de corrupción (Anexo 1) en el cual se establecen los subprocesos de este componente con sus actividades, meta o producto, responsable y fecha programada.



El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación de aquellos riesgos inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública que pueden generar un gran impacto para la comunidad, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo, para luego valorar y



establecer acciones y controles que desde la Oficina de Control Interno, serán monitoreados. (Anexo 2. Mapa de riesgos de corrupción).

La consulta y divulgación esta soportada en principios participativos que involucren actores internos y externos de la entidad, para la construcción de la política de gestión de riesgos y el mapa de riesgos de corrupción se realizaron dos reuniones con el equipo de trabajo del Instituto, buscando la construcción colectiva de estos momentos, se contempla realizar divulgación a actores turísticos y gestores culturales y la ciudadanía Bolivarenses en general a través de la página web del Instituto y redes sociales.

El monitoreo y revisión constituye la etapa de ensayo y error del mapa de riesgos de corrupción diseñado, los líderes de los procesos tendrán a su cargo la revisión del documento y en caso de ser necesario actualizar el mismo garantizando que los cambios deben ser públicos.

El seguimiento y control de las acciones está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno quien realizará evaluaciones periódicas, de conformidad a lo establecido en la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción", para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.

1.3.2. Segundo Componente: Racionalización de trámites

En cumplimiento de lo estipulado en Decreto 124 del 26 de enero de 2016 a través del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano", en el documento de guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, la racionalización de trámites se desarrolló a través del diligenciamiento del formato establecido en la metodología (Anexo 3. Estrategia de racionalización de trámites).

Cabe resaltar que a través de la convocatoria de estímulos a gestores culturales, realizada durante la vigencia 2014 en el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, se inició el proceso de trámites formales, proceso que se mejoró con el desarrollo de la Convocatoria de estímulos a gestores culturales y actores turísticos en 2015 (por medio de la cual cualquier gestor cultural, en calidad de persona natural o persona jurídica, puede acceder a recursos para la ejecución de proyectos de tipo cultural y turísticos) y la convocatoria de proyectos de patrimonio cultural a financiarse con recursos provenientes de la sobre tasa al consumo de la telefonía móvil – INC. Para la vigencia 2015, se revisó el reglamento que rige las convocatorias en mención y se ajustó para dar aplicación al Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

1.3.3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de informar, explicar y dar a conocer los resultados de gestión Institucional. El Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar presenta un informe a la Gobernación de Bolívar respecto al fomento, la preservación, la conservación, la creación, el desarrollo y la industrialización de la cultura en sus diversas manifestaciones; así como al desarrollo, fomento y fortalecimiento del sector turístico de Bolívar; y es la Gobernación quien realiza la rendición de cuentas a la comunidad en general; donde se da a conocer el cumplimiento del objetivo misional de la Entidad y el cumplimiento de los planes, programas y proyectos (Este componente se encuentra detallado en el Manual de Rendición de cuentas del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar).

Cabe resaltar que este manual y los procesos anuales de rendición de cuentas cumplen con el requerimiento de: definición del equipo líder del proceso, el cual está a cargo de la oficina de planeación con los insumos suministrados por las direcciones técnicas de cultura y turismo y la Dirección administrativa y financiera ; Diagnostico del estado de la rendición de cuentas de la entidad, análisis realizado por la oficina de planeación y la oficina de Control interno del Instituto ; Caracterización de los ciudadanos y el grupo de interés, en este sentido teniendo en cuenta que la rendición de cuentas se realiza a través de la Gobernación de Bolívar este proceso se realiza con la ciudadanía Bolivarense en General convocando al público objetivo del Instituto que son gestores culturales y actores turísticos; Identificación de necesidades de información, para los reportes realizados en el tiempo de existencia de la entidad se ha identificado que estas necesidades son de información referente a proyectos de inversión.

1.3.4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El desarrollo de este componente esta soportado en los lineamientos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), en cumplimiento de las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. En atención a lo anterior se realizó una evaluación del nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano, identificándose un alto nivel de cumplimiento con lo cual se ratifican dichos mecanismos señalados a continuación:

1. Continuidad en la implementación del procedimiento de atención de PQRs con el cual se busca criterios para la atención y gestión eficaz de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por los usuarios del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, de tal forma que se les pueda responder de manera oportuna y adecuada mejorando el servicio



de ICULTUR. (Anexo 4. Procedimiento de atención de PQR ; Anexo 5. Formato de
sugerencia, queja o reclamo).



2. Continuidad en el uso y visibilización del buzón de sugerencias del Instituto el cual se encuentra al ingreso a esta entidad en la zona de recepción.
3. Continuidad en el uso del botón de PQR en la página web del Instituto.











De igual manera, se plantea dar continuidad al uso del formato de encuesta de satisfacción del cliente, con el cual se busca mejorar continuamente en la prestación de un servicio cada vez mejor, con el fin de indagar la percepción que el usuario tiene acerca del trabajo desempeñado, y así identificar estrategias que permitan a la Entidad satisfacer mejor sus necesidades y expectativas cada día.

En conclusión, Las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad bolivarense en general, con respecto a planes y programas de ICULTUR, se atienden oportunamente por la Directora General, o los Directores de Cultura y Turismo, según corresponda. De igual forma, la oficina de jurídica debe realizar acompañamiento a la atención de las PQR's recibidas de tal forma que se atiendan de conformidad a la normatividad vigente; además, la oficina de control interno debe evaluar la aplicación de dicha normatividad.

1.3.5. Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

El desarrollo de este componente está soportado en las disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública". En atención a lo anterior se realizó una evaluación del nivel de cumplimiento normativo relacionado con la transparencia y acceso a la información, identificándose un alto nivel de cumplimiento con lo cual se ratifican dichos mecanismos señalados a continuación:

1. Acciones de transparencia activa: El Instituto cuenta con página web en la cual se encuentra información mínima obligatoria sobre la estructura organizacional, información mínima obligatoria sobre procesos y procedimientos, información sobre contratación, información sobre convocatorias públicas y publicaciones diarias sobre las acciones desarrolladas por la entidad en cumplimiento de su misión.
2. Acciones de transparencia pasiva: En el marco de lo cual se da respuesta a derechos de petición atendiendo a la obligación de atender solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para dar cumplimiento a esta acción se atiende a los lineamientos del procedimiento de atención de PQR y se cuenta con formatos para dar respuesta a este tipo de solicitudes, los formatos se relacionan a continuación:

-  GL-015_Formato sugerencia, queja o reclamo
-  GL-016_Formato de Remisión de Petición
-  GL-017_Formato Respuesta Solicitud de Aclaración
-  GL-018_Formato de Respuesta adjuntando
-  GL-019_Formato de Respuesta argumentativa
-  GL-020_formato de respuesta peticiones irrespetuosas
-  GL-021_formato modelo peticion reiterativa
-  GL-022_Formato Respuesta petición remitida
-  GL-023_FORMATO DE PRORROGA PQR
-  GL-024_Modelo de Aviso PQR

El seguimiento de este proceso de respuesta oportuna se realiza con la elaboración por parte del Asesor jurídico de un informe semestral consolidado respecto a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas y atendidas en el periodo, mostrando en el las estadísticas pertinentes, el cual debe ser enviado una copia al Asesor de Planeación para que lo tenga en cuenta en su revisión por la dirección.

1.3.6. Sexto Componente: Iniciativas adicionales.

La implementación de los mecanismos para la atención al ciudadano requiere de acciones estratégicas que promuevan las relaciones cercanas con los ciudadanos para que de manera efectiva, participen de las decisiones y los asuntos del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, que le concierne. De igual forma, se hace necesario fortalecer la estructura administrativa con procedimientos, tecnologías, estándares de calidad y equipo de trabajo que suministre la información de manera clara, oportuna y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización. Por esta razón, durante la vigencia 2014, 2015 y 2016 se trabajó en la implementación del modelo estándar de control interno de tal forma que permitiera estandarizar todos los procesos y procedimientos llevados a cabo en la entidad.

Actualmente se trabaja en la ejecución y fortalecimiento de las siguientes actividades:

El Sitio Web www.icultur.gov.co presenta información actualizada relacionada con los planes, programas y proyectos del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar "ICULTUR".

La atención por parte del Director General y demás funcionarios del Instituto, en todo lo relacionado a eventos culturales y turísticos.



Todos los funcionarios encargados de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, lo realizan creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional en el ciudadano.

También se cuenta con las cuentas de correo electrónico institucionales, publicadas en la página web, en las cuales hay atención permanente por parte de los funcionarios del Instituto.

Las redes sociales Facebook y Twitter, se mantienen actualizadas de conformidad con lo establecido en el Plan de Comunicaciones aprobado.

Se asiste a reuniones de acercamiento directo en los municipios del Departamento de Bolívar, espacio en el que se atienden los requerimientos de gestores culturales y actores turísticos así como la ciudadanía Bolivarenses en general.

De igual forma, se recibe atención personalmente en la dirección Turbaco, Km 3-Sector Bajo Miranda, El Cortijo Centro Administrativo Departamental CAD 3er Piso, 2do Edificio Tel.6517444 ext. 2326-2301| www.icultur.gov.co

Seguimiento

El seguimiento y monitoreo de los riesgos identificados en el Plan anticorrupción se realiza cumpliendo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de seguimiento y monitoreo de los riesgos (Anexo 7.), este procedimiento aplica en el desarrollo de la administración del riesgo en cada uno de los procesos de la entidad y es responsabilidad de la Jefe de la Oficina de Control interno.

Este procedimiento consiste en:

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1 ↓	Elaborar el cronograma y el plan de monitoreo y seguimiento.	Jefe de la Oficina Control Interno
2 ↓	Ejecutar del plan de monitoreo y seguimiento	Jefe de la Oficina Control Interno
3 ↓	Elaborar el informe con los resultados, observaciones y recomendaciones	Jefe de la Oficina Control Interno
4 ↓	Presentar el Informe de monitoreo y seguimiento de la administración del riesgo al Director General	Jefe de la Oficina Control Interno
FIN		



Este informe de seguimiento al cumplimiento del Plan debe contener un análisis de los componentes, las actividades programadas para cada uno de estos, las actividades cumplidas, % de avance. El porcentaje de avance debe presentarse con indicadores de cumplimiento así:

0 a 59%	Nivel bajo	Identificado con color rojo
60 a 79%	Nivel medio	Identificado con color amarillo
80 a 100%	Nivel alto	Identificado con color verde

NOTA: EL PRESENTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER PÚBLICO. QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN PERMISO ESCRITO DE LA ENTIDAD Y DEL RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN. ESTE DOCUMENTO REPRESENTA UNA PROPIEDAD INTELECTUAL Y COMO TAL SE ENCUENTRA PROTEGIDA POR LA NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE A LA MATERIA.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR's	Código:
		Versión: 1
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la metodología y los criterios para la atención y gestión eficaz de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentadas por los usuarios del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, de tal forma que se les pueda responder de manera oportuna y adecuada mejorando el servicio de ICULTUR.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica a todos los procesos especialmente a la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que se presenten por parte de los usuarios de ICULTUR. La gestión incluye la recepción, análisis y tratamiento dado o solución.

3. RESPONSABLE

El responsable de su correcta aplicación es el Asesor Jurídico. Esta responsabilidad es compartida con cada coordinador de proceso, en la medida en que se encuentren involucrados en la solución de cada petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia recibida.

4. DEFINICIONES

- 4.1 QUEJA:** Cualquier situación indeseable, manifestada por el usuario vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, relacionada con una inconformidad con respecto al incumplimiento de las características o requisitos del servicio, generando insatisfacción al cliente con respecto al servicio.
- 4.2 RECLAMO:** Situación indeseable, manifestada por el cliente vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a la inadecuada atención por parte del personal de la institución.
- 4.3 SUGERENCIA:** Propuesta que formula el peticionario para el mejoramiento del servicio.
- 4.4 SOLICITUD:** Situación, manifestada por el cliente vía verbal, por escrito, correo electrónico u otras, con respecto a una mejora o modificación dentro de la institución.
- 4.5 DERECHO DE PETICIÓN:** Derecho fundamental que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes a las autoridades y obtener pronta y efectiva respuesta.
- 4.6 ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 4.7 NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito
- 4.8 TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD:** La acción emprendida respecto al incumplimiento de un requisito no conforme, con el propósito de convertirlo en conforme
- 4.9 CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito**
- 4.10 SUGERENCIA, CONSULTA, SOLICITUD, PETICIONES:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma organización. Hace referencia a las preguntas, inquietudes, propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los clientes.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQR's	Código:
		Versión: 1
		Página 2 de 4

4.11 ACCION REMEDIAL O CORRECCION: Acción emprendida para hacer una corrección, reparación, reproceso o ajuste con el fin de eliminar una no conformidad o problema detectado, en otras palabras es la corrección dada al problema.

4.12 SOLUCION DE UNA QUEJA O RECLAMO: Son las acciones realizadas para la corrección o solución de una Queja o reclamo. La solución puede incluir la información sobre las acciones que se realizarán a futuro para eliminar la causa del problema (correctivas), para prevenir que ocurra (preventivas) o las acciones de mejora que haya lugar.

4.13 DISCIPLINADO: Sujeto activo de la acción disciplinaria. Persona contra quien va dirigida la investigación.

4.14 DISCIPLINANTE: Responsable de desarrollar el procedimiento investigativo.

4.15 QUEJOSO O DENUNCIANTE: Persona afectada quien presenta la queja

4.16 PETICIONARIO: Persona que hace la petición.

4.17 PQR: Petición, Queja o Reclamo

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

- a. Todo tratamiento o solución dado a la queja debe ser verificado a satisfacción del cliente.
- b. Los medios de respuesta que se deben utilizar para comunicar a los usuarios las acciones tomadas son a través de Fax, e-mail, vía telefónica, carta o personalmente.
- c. Se considera que se debe implementar una acción correctiva y/o preventiva cuando la queja corresponda a una no conformidad o situación indeseable recurrente (más de tres veces).
- d. Se debe implementar el uso de un buzón de sugerencias que debe ser revisado cada semana.
- e. Los tiempos de respuesta las peticiones, quejas o reclamos, se establecerán de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: ***Término para resolver las distintas modalidades de peticiones.*** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*
 1. *Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
 2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

5.2 PROCEDIMIENTO

ITEM	DESCRIPCION ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Recibir la PQR por cualquier medio (verbal, escrita, por internet o a través del formato en el quejas, reclamos y sugerencias), en caso de que sea verbal, o por escrito, se deben registrar los datos de identificación y descripción en el formato de quejas y sugerencias.	Recepcionista Secretaria de Dirección
2	Validar si realmente es procedente o no la PQR mediante evaluación de los elementos probatorios, en caso de no serlo se le informa justificadamente y por escrito al peticionario las razones por la cuales no fue aceptada; en caso de ser procedente se debe direccionar las PQR notificando a la persona responsable del proceso que generó la inconformidad, paralelamente requerir en declaración a quienes puedan aportar elementos para la investigación y convocarlos para que atiendan las PQR y comunicar al cliente que su PQR ya se encuentra en estudio y trámite de solución y en cuanto tiempo se le dará respuesta.	Asesora Jurídica
3	Evaluar los resultados de la investigación para identificar las posibles causas	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
4	Determinar rápidamente el tratamiento, corrección o solución a dar a la PQR (a través de un plan de acción con responsables, recursos y plazos de cumplimiento), para eliminar o atenuar su efecto sobre el usuario. La solución debe ser INMEDIATA y de acuerdo a las necesidades del cliente. Si es una sugerencia se deben aplicar las acciones para que estas puedan ser implantadas.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
5	Hacer seguimiento al tratamiento dado y dar respuesta a la PQR informando al Asesor Jurídico sobre las acciones tomadas al respecto, en un término inferior a 48 horas hábiles de notificado el cliente de su gestión, en los casos diferentes a las peticiones.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
6	Informar por escrito o verbalmente al usuario el tratamiento o corrección aplicada y verificar si quedó o no satisfecho con el tratamiento dado. En caso que el usuario no haya quedado satisfecho se debe iniciar el procedimiento nuevamente, en caso de satisfacción se cierra la queja.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
7	Determinar si amerita implementar acciones correctivas y/o preventivas (dependiendo de la gravedad y/o frecuencia repetitiva de la PQR). Si amerita la implementación de acciones correctivas y preventivas, aplicar el procedimiento para Acciones correctivas y preventivas y dejarlo registrado en el formato de quejas si se amerita o no.	Asesora Jurídica Coordinador del proceso
8	Elaborar informe semestral consolidado respecto a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas y atendidas en el periodo, mostrando en el las estadísticas pertinentes, el cual debe ser enviado una copia al Asesor de Planeación para que lo tenga en cuenta en su revisión por la dirección.	Asesora Jurídica Asesor de Control Interno

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Procedimiento Acciones Correctivas

Procedimiento Acciones Preventivas

7. CONTROL DE REGISTROS


IDENTIFICACION	CLASIFICACION	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION
Formato de Quejas, reclamos y/o sugerencias	Por orden cronológico y consecutivo	<u>Responsable:</u> Asesor Jurídico <u>Lugar:</u> Archivos de Jurídica <u>Medio:</u> Expediente de quejas, reclamos, solicitudes y peticiones	1 año
Informe consolidado	Por el periodo correspondiente	<u>Responsable:</u> Asesor Jurídico <u>Lugar:</u> Archivos de Jurídica <u>Medio:</u> Expediente de quejas, reclamos, solicitudes y peticiones	1 año
Formato control quejas, reclamos, sugerencias y peticiones	Por orden cronológico	<u>Responsable:</u> Asesor Jurídico <u>Lugar:</u> Archivos de Jurídica <u>Medio:</u> Expediente de quejas, reclamos, solicitudes y peticiones	1 año

8. ANEXOS

Anexo 1 Formato de atención y trámite de Quejas, Reclamos y Solicitudes

9. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
1		Elaboración primera versión del procedimiento	Asesor Jurídico

	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS RIESGOS	Código: ES-P-005
		Versión: 1
		Página 1 de 1

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para apoyar y asesorar a la entidad en la obtención de los resultados proyectados, dentro de los parámetros de calidad, eficacia, eficiencia, fiabilidad y economía en todas las operaciones y actividades definidas para el logro de la misión y la visión de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en el desarrollo de la administración del riesgo en cada uno de los procesos de la entidad.

3. RESPONSABLES

Será responsable de la aplicación de este procedimiento el Jefe de la Oficina de Control Interno.

4. DEFINICIONES

RIESGOS: Son los aspectos internos y externos que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos y la misión Institucional.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: Rama de la administración que aborda las consecuencias del riesgo. Consta de dos etapas: El diagnóstico o valoración, mediante identificación, análisis y determinación del nivel; y el manejo o la administración propiamente dicha, en que se elabora, ejecuta y hace seguimiento al plan de manejo que contiene las técnicas de administración propuestas por el grupo de trabajo, evaluadas y aceptadas por la alta dirección.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgo, puede hacerse a cualquier nivel: Total entidad, por áreas, por procesos, incluso bajo el viejo paradigma por funciones.

MONITOREO DE RIESGOS: Actividad a cargo de la oficina de control Interno y los responsables de las diferentes áreas cuya actividad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.

MAPAS DE RIESGOS: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

5. CONTENIDO

5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1 ↓	Elaborar el cronograma y el plan de monitoreo y seguimiento.	Jefe de la Oficina Control Interno
2 ↓	Ejecutar del plan de monitoreo y seguimiento	Jefe de la Oficina Control Interno
3 ↓	Elaborar el informe con los resultados, observaciones y recomendaciones	Jefe de la Oficina Control Interno
4 ↓	Presentar el Informe de monitoreo y seguimiento de la administración del riesgo al Director General	Jefe de la Oficina Control Interno
FIN		

5. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Informe de Evaluación de Riesgos	Por orden cronológico	<u>Responsable</u> : Persona asignada por la entidad <u>Lugar</u> : Archivos del área persona asignada <u>Medio</u> : Carpetas de Trabajo	1 Año	Jefe de Oficina de Control Interno	Archivo Central



INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLIVAR
FORMATO PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE

Código: GM-001

Versión: 01

Página 1 de 1

Encuesta No.:							
Fecha en que se diligencia la Encuesta:							
Día		Mes		Año			
INFORMACIÓN DEL USUARIO							
Nombre		Dirección		Teléfono o Fax		Correo Electrónico	
INFORMACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO							
Servicio		Fecha de Inicio			Fecha de Finalización		
		DD	MM	AAAA	DD	MM	AAAA
INFORMACIÓN DEL FUNCIONARIO QUE DILIGENCIA LA ENCUESTA							
Nombre		Cargo			Firma		
Con el propósito de mejorar continuamente en la prestación de un servicio cada vez mejor, hemos diseñado esta encuesta con el fin de indagar la percepción que usted como usuario tiene acerca de nuestro trabajo, ya que su opinión es importante para desarrollar estrategias que permitan a la Entidad satisfacer mejor sus necesidades y expectativas cada día. Agradecemos contestar esta encuesta de la manera más sincera y devolverla con la mayor brevedad, marcando con una x en cada pregunta el factor de calidad que corresponda, según la percepción tiene del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, por el servicio prestado.							
Escala de Valoración							
No.	Factor: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...	EXCELENTE (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	MALO (1)	Total (espacio para uso exclusivo de ICULTUR)	
1	La efectividad del servicio prestado?						
2	Tiempos de espera antes de la atención?						
3	Tiempo de prestación de servicio?						
4	Presentación de las Instalaciones?						
5	Manejo del Tema del funcionario que lo atendió?						
6	Amabilidad del funcionario que lo atendió?						
TOTAL							
Observaciones Generales							
Espacio reservado para el INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLIVAR							
RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA							
Satisfactorio <input type="checkbox"/> No Satisfactorio <input type="checkbox"/>							
INFORMACIÓN DEL FUNCIONARIO QUE DETERMINA EL RESULTADO DE LA ENCUESTA							
Nombre		Cargo			Firma		

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR "ICULTUR"
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2017

PROCESO Y OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO		
	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
		No.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL					
GESTIÓN ESTRATÉGICA	1) Poder amañar los objetivos de los planes, programas y proyectos en beneficio de particulares 2) Desconocimiento del contexto estratégico de la entidad.	1	Elaborar Planes Estratégicos que no concorden con las necesidades de desarrollo cultural y turístico de la comunidad bolivarense	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ejecutar oportunamente los Planes, programas y proyectos formulados	Asesor de Planeación	(Número de planes, programas y proyectos ejecutados oportunamente) / (Número de planes, programas y proyectos ejecutados) * 100	
				Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Publicar en los tiempos de Ley y correspondan, los planes, programas y proyectos formulados	Asesor de Planeación	(Número de planes, programas y proyectos publicados) / (Número de planes, programas y proyectos formulados) * 100	
					Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Presentar oportunamente los informes de Ley que correspondan, según la naturaleza del Instituto	Asesor de Planeación	(Número de informes de Ley presentados) / (Informe de Ley programados para presentar) * 100
	1) Ausencia en la suscripción de pactos éticos y de gestión a nivel directivo	2	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Suscripción de acuerdos de gestión Diseño participativo y socialización del Código de ética	Asesor de Planeación	(Acuerdos de gestión suscritos) / (Gestiones Públicas del Instituto) * 100 Código de ética diseñado y socializado	
	1) Debilidad en la política de buen gobierno 2) Ausencia de evaluación a las competencias comportamentales	3	Tráfico de Influencias	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Diseño participativo y socialización del Código de Buen Gobierno Elaboración de Desempeño realizadas de conformidad con la normatividad establecida	Asesor de Planeación Director Administrativo y Financiero	Código de Buen Gobierno, diseñado y socializado Evaluación de Desempeño Laboral realizadas y revisadas.	
1) Archivos contables con vacíos de información 2) Ausencia de formación en los servidores de alto nivel 3) Extorsión de funciones 4) Falta de personal para la realización de tareas contables	4	Irregularidad en la Planeación financiera	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Fortalecer el área contable, con la contratación de un contador con experiencia en temas contables en el sector público Establecer coherencia entre la planeación financiera y los p+113 planes, programas y proyectos formulados	Director Administrativo y Financiero	Contador contratado Planeación financiera acorde a la Planeación estratégica		
1) Desconocimiento de las políticas gubernamentales de comunicación e información 2) Administración restringida e irregular de la información 3) Ausencia o deficiencia de mecanismos de atención a quejas y reclamos 4) Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración 5) Deficiencia en la entrega de información al ciudadano o inadecuada utilización de los canales de comunicación	5	Desinformación o mal información al ciudadano	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Empoderamiento de las políticas gubernamentales en temas de comunicación e información Desarrollo de matriz de comunicación e información, de conformidad con el Modelo Estándar de Control Interno Diseñar, socializar e implementar el Plan de Comunicaciones Institucionales Diseñar, socializar e implementar mecanismos de atención de peticiones, quejas y reclamos	Director General Asesor de Planeación Direcciones Técnicas	Matriz Comunicación e información diseñada, socializada y en proceso de implementación Plan de Comunicaciones Institucional diseñada, socializada y en proceso de implementación Mecanismos de atención de quejas, peticiones y reclamos diseñados, socializados y en proceso de implementación		

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	1) Inadecuación en los sistemas de control 2) Desmotivación del personal 3) Falta de definición de políticas de seguridad	6	Hurto	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo		Director administrativo y financiero	
	Diseñar un sistema de gestión y/o la entidad que no responde a los requerimientos de la intern.	7	Cometer errores en el desarrollo de los procesos por inconsistencias en el sistema diseñado	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer sistemas de control y políticas de seguridad Empoderar a los servidores públicos del Instituto en el sentido de pertenencia Se realizarán las revisiones de procesos y procedimientos y se socializarán las modificaciones para asegurar su adecuado cumplimiento.	Director administrativo y financiero	(Número de Informes de Ley presentados) / (Informe de Ley programados para presentar) * 100
	1) Desmotivación del personal 2) Ambientes amigables para cometer actos fraudulentos 3) Deficiencia en los sistemas de control 4) Cohecho	8	Fraude	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo		Director administrativo y financiero	
	1. Gestión Deficiente 2. Falta de Información 3. Falta de Presupuesto	9	Incumplimiento de metas del Plan Estratégico	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Cumplimiento del Cronograma del Plan de Acción	Director General Director de Turismo	Plan de Acción ejecutado satisfactoriamente
	1. Gestión Deficiente 2. Falta de Información 3. Falta de Presupuesto	10	Planeación deficiente	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Evaluación del Plan de Acción	Director General Director de Turismo	Número de programas incluidos / Número de programas propuestos
GESTIÓN CULTURAL	Falta de inclusión de la comunidad boiavense en las actividades a desarrollar en materia cultural.	11	Poca participación de ciudadanos en los procesos de planeación cultural del departamento	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Inclusión de la comunidad en la elaboración de planes de acción	Director Técnico de Cultura	N° de socializaciones realizadas / N° de socializaciones programadas
	Favorecimiento a terceros	12	Asignación de recursos a proyectos que no garantizan la preservación de bienes materiales o inmateriales, ni el fortalecimiento de las bibliotecas y/o centros de cultura, ni la promoción de la cultura a través de eventos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Asignación adecuada de recursos de tal forma que atiendan la necesidad de desarrollo cultural del departamento	Director Técnico de Cultura	N° de contrataciones revisadas en Comité de Contratación y Comité de Asesor y A / Total de Contrataciones realizadas
	Resistir cambios inesperados en la programación sin avisar a los asistentes y demás interesados.	13	Incumplimiento en eventos de cultura programados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Comunicación permanente con los beneficiarios para tenerlos al tanto de todos los cambios generados en la programación de los eventos	Director Técnico de Cultura	N° Eventos reprogramados / N° Eventos realizados

	1. Gestión Deficiente 2. Falta de Información 3. Falta de Presupuesto	14	No cumplimiento de lo establecido en el Plan de Acción	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Cumplimiento del Cronograma del Plan de Acción	Director General Director de Cultura	Plan de Acción ejecutado satisfactoriamente
	1. Gestión Deficiente 2. Falta de Información 3. Falta de Presupuesto	15	Planeación deficiente	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Evaluación del Plan de Acción	Director General Director de Cultura	Numero de programas incluidos / Numero de programas propuestos
GESTIÓN TURÍSTICA									
	Falta de inclusión de la comunidad bolívoreña y en especial a los operadores turísticos en las actividades a desarrollar en materia turística.	16	Poca participación de ciudadanos en los procesos de planeación de estrategias turísticas del departamento.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Inclusión de la comunidad en la elaboración de planes de acción	Director Técnico de Turismo	N° de socializaciones realizadas / N° de socializaciones programadas
	Cambios en la programación de actividades de capacitación a operadores turísticos y/o artesanos.	17	Falta de gestión o poca asignación de recursos para la ejecución de proyectos de gestión turística en el departamento de Bolívar	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Comunicación permanente con los beneficiarios para tenerlos al tanto de todos los cambios generados en la programación de los eventos	Director Técnico de Turismo	N° de contrataciones revisadas en Comité de Contratación y Comité de Asesor y A / Total de Contrataciones realizadas
GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
	Falta de depuración de los registros.	18	Deficiencias en la información registrada en los inventarios de la entidad	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar cruce de información entre lo reportado por los terceros y lo registrado en la entidad	Director Administrativo y Financiero	N° de seguimientos realizados / N° de seguimientos programados
	Diferencias entre el requerimiento y lo contratado.	19	Adquisición de bienes o servicios que no cumplen con las especificaciones requeridas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisar el cumplimiento de las especificaciones técnicas frente al bien a contratar	Director Administrativo y Financiero	N° Adiferencias realizadas correctamente / N° de Adiferencias realizadas

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1) Delincuencia en la determinación de perfiles para cargos directivos 2) Ausencia de evaluación a las competencias comportamentales 3) Ausencia de suscripción de pactos éticos	20	Abuso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Diseño participativo y socialización del Código de Buen Gobierno Elaboración de Desempeño realizadas de conformidad con la normatividad establecida	Asesor de Planeación Director Administrativo y Financiero	Código de Buen Gobierno, diseñado y socializado Evaluación de Desempeño Laboral realizadas y revisadas.
1. Desconocimiento de la normatividad 2. Amiguismo	21	Resultados de Evaluaciones de Desempeño que faltan a la verdad	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Realizar revisión a las evaluaciones de desempeño realizadas 2. Realizar las evaluaciones de desempeño de conformidad con el acuerdo 137 de 2010 de la comisión nacional del servicio civil, modificado parcialmente por el acuerdo 176 de 2012	Director Administrativo y Financiero	Evaluaciones de Desempeño realizadas conformes a la normatividad existente
1) Estudios previos o de factibilidad superficiales 2) Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación, (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular) 3) Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular 4) Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, para la construcción financiera.	22	Selección inadecuada de personal	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Medir la oportunidad de selección de personal para proveer los cargos vacantes	Dirección General Asesor Jurídico Director Administrativo y Financiero	(Total de personal seleccionado oportunamente para proveer los cargos vacantes / Total personal que se debe proveer para proveer los cargos vacantes) * 100
1) Soborno (Cohecho). 2) Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente) 3) Amiguismo y clientelismo 4) Decisiones ajustadas a intereses particulares.	23	Desvinculación de personal en justa causa	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo		Director Administrativo y Financiero	
1) Soborno (Cohecho). 2) Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente) 3) Amiguismo y clientelismo 4) Decisiones ajustadas a intereses particulares.	24	Legalizar contratos a personas que no cumplen con los requisitos para la vinculación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Medir la oportunidad en la contratación de personal seleccionado	Asesor Jurídico	Número de contratación oportuna de personal / Total de Personal seleccionado
1) Decisiones ajustadas a intereses particulares. 2) Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). 3) Soborno (Cohecho)	25	No seguimiento del plan de acuerdos sobre el desempeño laboral.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Medir el porcentaje de avance del Plan de Capacitación definido en el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar	Director Administrativo y Financiero Asesor de Planeación	(Total de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones relacionadas en el Plan de Capacitación del Instituto) * 100
1) Decisiones ajustadas a intereses particulares.	26	No pagar oportunamente las obligaciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Medir la oportunidad del pago de las obligaciones contractuales por la Entidad	Director Administrativo y Financiero	(Número de pagos efectuado oportunamente / Total de obligaciones contractuales por la Entidad)
1) Decisiones ajustadas a intereses particulares. 2) Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). 3) Soborno (Cohecho).	27	Ejecutar inadecuadamente los presupuestos de ingresos gastos y de inversión	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Medir el porcentaje de ejecución del presupuesto de ingresos, gastos e inversión	Director Administrativo y Financiero	(Presupuesto de Ingresos ejecutado al año / Presupuesto ingresos apropiado al año) * 100 (Presupuesto de gastos ejecutado al año / Presupuesto de gastos)
Reportar información con fallos en la contabilidad, completitud, oportunidad e integridad de la información	28	La falta de seguimiento de los anticipos, pagos anticipados y cuentas por pagar por parte de la dirección administrativa y financiera.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisar la información antes de su reporte	Director Administrativo y Financiero	N° de seguimientos realizados / N° de seguimientos programados

GESTIÓN FINANCIERA	Deficiencias en la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP se espera por su rubro, concepto del gasto, fuente de financiación y/o valor diferente al solicitado o que no sea atendido oportunamente	29	Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos para la expedición de CDP en cuanto a rubro, concepto del gasto, fuente, valor y términos. Cambio en la normatividad que afecta área de presupuesto	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión de los CDP antes de su expedición	Director Administrativo y Financiero	N° de revisiones realizadas / N° de revisiones programadas
	El comprador no cumple con los requisitos para su registro, el CRP se expide por valor, objeto o servicio diferente al dictado administrativo, o no sea atendido oportunamente.	30	Desconocimiento de los procesos establecidos o falta de interés en la aplicación de los mismos. Cambio en la normatividad que afecta área de presupuesto	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión de los CRP antes de su expedición	Director Administrativo y Financiero	N° Afiliaciones realizadas correctamente / N° de Afiliaciones realizadas
	Destinación inadecuada de los recursos	31	Errores en la validación de los registros presupuestales, que soportan la ejecución de los contratos. Deficiente revisión de la descripción de un rubro presupuestal en el caso de gastos ejecutados a través de la Caja Menor.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Evaluación de la destinación de los recursos con la dirección general	Director Administrativo y Financiero	N° de mediciones realizadas / N° mediciones programadas
GESTIÓN DOCUMENTAL	Pérdida o alteración de expedientes por préstamos sin registro	32	Métodos (procedimientos no aplicados), Ausencia, inspección o desconocimiento de políticas o lineamientos normativos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Diagramamiento de ficha de préstamo por cada expediente solicitado o consultado.	Director Administrativo y Financiero	Préstamo de Documentos - Total de préstamos / Total de fichas diligenciadas
	Falta asignación de radicados a las comunicaciones	33	Métodos (procedimientos no aplicados), Ausencia, inspección o desconocimiento de políticas o lineamientos normativos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Exhaustiva verificación de los datos de entrada de las comunicaciones	Director Administrativo y Financiero	Radicación de comunicaciones - Total de comunicaciones recibidas / Total de comunicaciones correctamente radicadas

GESTIÓN LEGAL	<p>1) Decisiones ajustadas a intereses particulares.</p> <p>2) Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente)</p> <p>3) Soborno (Cohecho).</p>	<p>34</p> <p>Criterio subjetivo de los servidores para la emisión de conceptos</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Realizar cursos de actualización, diplomados y especializaciones en relacionadas con el derecho</p> <p>2. Suscripción de compromisos éticos</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>Conceptos jurídicos emitidos objetivamente</p>
	<p>1) Amiguismo y clientelismo</p> <p>2) Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).</p> <p>3) Decisiones ajustadas a intereses particulares.</p> <p>4) Ofrecer beneficios económicos para acelerar el proceso de contratación</p> <p>5) Soborno (Cohecho).</p> <p>6) Cobro por realización del trámite, (Concusión).</p>	<p>35</p> <p>Firmatizar contratos que no cumplan con las condiciones legales y de la Entidad</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>Medir la duración de los pasos de la contratación con el fin optimizar la adquisición de bienes y Servicios requeridos por el Instituto</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>Número de Contratos legalizados oportunamente / Número de solicitudes de Contratación recibidos * 100</p>
	<p>1) Designar superiores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p> <p>2) Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal</p>	<p>36</p> <p>Que los interventores hagan la certificación sin realizar la verificación de calidad con el contrato.</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>Medir el porcentaje de contratos que se manifiestan según lo establecido en el objeto contractual</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>(Total de contratos legalizados según lo establecido en el objeto contractual / Total de contratos suscritos) * 100</p>
	<p>1. Falta de Autocontrol de los servidores y de control por el jefe inmediato</p>	<p>37</p> <p>Vencimiento de términos legales de los asuntos asignados</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Control a términos</p> <p>2. Revisones de memoriales antes de vencimientos de términos legales y expedición definitiva</p> <p>3. Suscripción de compromisos éticos</p> <p>4. Suscripción a boletines de información judicial</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>Asuntos Asignados gestionados oportunamente / Total de Asuntos Asignados</p>

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

<p>1. Amiguismo 2. Falta de conocimiento del funcionamiento de la Entidad</p>	<p>38</p>	<p>Que el Plan Anual de Auditoría interna no comprenda los procesos internos que tengan particularidades</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Diseño, implementación y socialización de un procedimiento que permita que la oficina de control interno en virtud del análisis histórico de los resultados de las auditorías internas y externas, priorice los procesos a auditar. 2. Diseño, implementación y socialización de un procedimiento que garantice la participación de todos los líderes de procesos en la estructuración del plan.</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno Procesos priorizados de acuerdo con el procedimiento en el Plan Anual de Auditoría Interna</p>
<p>1. Cohecho 2. Concusión 3. Amiguismo</p>	<p>39</p>	<p>Carencia de objetividad del asesor de control interno para realizar las auditorías</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Asesor, implementar y socialización de un procedimiento que detalle cada una de las actividades a ejecutar por el Asesor de Control Interno</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno Procedimiento, diseñado, socializado e implementado</p>
<p>1. Manipulación de la muestra 2. No entrega de la información completa por parte de los auditados 3. Interpretación subjetiva de la Ley 4. Deficiencia en el manejo documental y de archivo</p>	<p>40</p>	<p>Informe de Auditorías que fallan a la verdad</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Revisar la coherencia entre los papeles de trabajo y documentación que soporte la auditoría.</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno 1. Diferencias encontradas entre los informes de auditorías, los papeles de trabajo y los documentos soporte de la auditoría</p>
<p>1. Cohecho 2. Desconocimiento de las técnicas estadísticas de muestreo</p>	<p>41</p>	<p>El muestreo de la auditoría no es representativa para el universo que se pretende auditar</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Utilización adecuada de las técnicas estadísticas que permitan calcular una muestra representativa</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno 1. Muestras calculadas aplicando adecuadamente las técnicas estadísticas</p>
<p>1. Falta de control. 2. Subjetividad por parte de los funcionarios encargados 3. Cohecho</p>	<p>42</p>	<p>Falta de seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las dependencias auditadas</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Diseñar, socializar e implementar un procedimiento que permita realizar el seguimiento adecuado a los planes de mejoramiento suscritos con las dependencias auditadas</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno Seguimientos realizados a los Planes de Mejoramiento / Planes de Mejoramiento Suscritos</p>
<p>1. Falta de atención de las directrices del DAFP para el diligenciamiento de la encuesta 2. Subjetividad en el diligenciamiento de la encuesta</p>	<p>43</p>	<p>Que el informe ejecutivo anual del sistema de control interno no corresponda a la realidad del Instituto en Sistemas de Gestión</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Sensibilización al funcionamiento de la Oficina de Planeación y al de la Oficina de Control Interno en las directrices del DAFP para el diligenciamiento de la encuesta. 2. Revisar el informe antes de su presentación en el portal del DAFP</p>	<p>Asesor de Planeación Jefe de Oficina de Control Interno Director General Sensibilizaciones Realizadas Revisión realizada</p>
<p>1. Interpretación subjetiva de las normas contables 2. Cohecho 3. Falta de existencia de cada uno de los ítems a auditar</p>	<p>44</p>	<p>Que el informe anual del sistema de control interno contable que falte a la verdad</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Capacitar al funcionamiento de la oficina de control interno en normas contables vigentes. Revisión del informe final antes de su presentación por parte del jefe de la oficina de control interno</p>	<p>Director General Capacitaciones Realizadas / Capacitaciones Programadas</p>
<p>1. Falta de control. 2. Subjetividad por parte de los funcionarios encargados 3. Cohecho</p>	<p>45</p>	<p>Falta de seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la secretaría de hacienda con ocasión a las observaciones encontradas durante la realización del informe de sistema de control interno contable</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Diseñar, socializar e implementar un procedimiento que permita realizar el seguimiento adecuado a los planes de mejoramiento suscritos con las dependencias auditadas</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno Seguimientos realizados a los Planes de Mejoramiento / Planes de Mejoramiento Suscritos</p>
<p>Falta de reporte de información por parte de las áreas. Desconocimiento de la normatividad aplicable respecto al tema a rendir. Cambio en la normatividad</p>	<p>46</p>	<p>No presentación oportuna de informes a rendir por la OCI a los entes de control.</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>Se elaboró un cronograma de entrega de todos los informes de Ley que se encuentran en trámite y se publicó en las oficinas involucradas</p>	<p>Jefe de Oficina de Control Interno N° de informes reportados oportunamente/ N° de informes a reportar.</p>
<p>1. Falta de conocimiento en las técnicas de evaluación de riesgos 2. Subjetividad en la evaluación de los riesgos</p>	<p>47</p>	<p>Que el informe de monitoreo y seguimiento de la administración de riesgo falte a la verdad</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Sensibilización al funcionamiento de la Oficina de Control Interno en la implementación de las técnicas de evaluación de riesgos</p>	<p>Director General Sensibilizaciones Realizadas / Sensibilizaciones Programadas</p>