



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

**2019**

**Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar**



Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar

## **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

Directora del Instituto  
CARMEN LUCY ESPINOSA DÍAZ

Cartagena de Indias, D.T. y C., Enero de 2019

Documento	Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019
Elaborado por	Karolyn Saldarriaga Angulo-Asesora de Planeación
Status	Preliminar

Control de versiones:

Versió	Fecha	Descripción	Autor
0.2	19.01.2015	Elaboración del documento	Sindy Jhojana Reales Flórez – Asesora de Planeación
0.3	30.03.2016	Elaboración del documento	Zamyr Contreras López – Asesor Externo – Oficina de Planeación
0.4	31.01.2017	Elaboración del documento	Zamyr Contreras López – Asesor Externo – Oficina de Planeación
0.5	31.01.2018	Elaboración del documento	Karolyn Saldarriaga Angulo-Asesora de Planeación.
0.6	31.01.2019	Elaboración del documento	Karolyn Saldarriaga Angulo-Asesora de Planeación.

## CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN.....	pág. 5
2 COMPONENTE ESTRATÉGICO INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR.....	pág. 7
2.1 MISIÓN.....	pág. 7
2.2 VISIÓN.....	pág. 7
2.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	pág. 7
2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	pág. 7
3. MARCO LEGAL.....	pág. 8
4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	pág. 10
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	pág. 10
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	pág. 10
4.3 COMPONENTES DEL PLAN 2019.....	pág. 11
4.3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	pág. 11
4.3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	pág. 12
4.3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	pág. 13
4.3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	pág. 13
4.3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	pág. 14
4.3.6 INICIATIVAS ADICIONALES.....	pág. 16
5. SEGUIMIENTO.....	pág. 17
5.1 ÁREAS RESPONSABLES DE LA FORMULACIÓN, CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	
5.1.1. Subdirectores y líderes de procesos.....	pág. 17
5.1.2. Oficina Asesora de Planeación .....	pág. 17
5.1.3. Oficina de Control Interno .....	pág. 18

Se anexa matriz de las estrategias del Plan.

## 1. 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*”<sup>1</sup>.

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*”<sup>2</sup>.

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

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

<sup>2</sup> Ungar, E (2010) La corrupción en Colombia, Razón Pública.

a hacer desaparecer la cultura de la ilegalidad, buscar el estricto 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 2019 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, 2016, 2017 y 2018 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”.

Este documento forma parte de la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

El Plan contempla los cinco componentes, a saber:

- ) Mapa de Riesgos de Corrupción
- ) Estrategia Antitrámites
- ) Rendición de Cuentas
- ) Servicio al ciudadano
- ) Transparencia y acceso a la información

## **2. COMPONENTE ESTRATÉGICO**

### **2.1 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.

### **2.2 VISIÓN**

Para el año 2.023, 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.

### **2.3 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.

### **2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Desarrollar y fomentar actividades culturales y turísticas que permitan la satisfacción de los bolivarenses.
2. Determinar y proporcionar el talento humano y los recursos físicos necesarios para garantizar la calidad de nuestros servicios.
3. Identificar e implementar acciones para mejorar continuamente el sistema de gestión.

### 3. MARCO LEGAL

NORMA	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 secretaría 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

## 4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4.1 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.

### 4.2 OBJETIVOS 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.

## 4.4 COMPONENTES DEL PLAN

### 4.3.1 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 ICULTUR.

Para la gestión del riesgo se implementaron los momentos establecidos en la guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

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

Este documento se encuentra acorde con la metodología establecida, actualizando el Mapa de Riesgos Institucional aprobado en anteriores vigencias. En la actualidad no se han presentado los casos dentro de la institución. En la actualidad no se han producido casos en la institución, sin embargo, dado que existe la probabilidad de ocurrencia se mantiene el tipo de control antes propuesto, establecido como un Control Preventivo que eviten los riesgos, 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.

### **4.3.2 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 las vigencias 2016, 2016 y 2017 (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 2017, 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".

### **4.3.3 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 Bolivarenses 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.

### **4.3.4 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 bolivarenses 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.

### **4.3.5 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:

Turbaco, km 3-Sector Bajo Miranda, El Cortijo.  
Centro Administrativo Departamental-CAD | Tel. (+57) (5) 6437275 | [www.icultur.gov.co](http://www.icultur.gov.co)



-  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.

### 4.3.6 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 las anteriores vigencias 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](http://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](http://www.icultur.gov.co)

## 5. SEGUIMIENTO

### 5.1 ÁREAS RESPONSABLES DE LA FORMULACIÓN, CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

#### 5.1.1. Subdirectores y líderes de procesos

La formulación y ejecución de actividades estará a cargo de las direcciones técnicas, dirección administrativa y financiera, así como líderes de procesos en coordinación con la oficina de Planeación, así como el reporte oportuno de los avances y logros obtenidos durante las fechas establecidas para su seguimiento y monitoreo.

#### 5.1.2 Oficina Asesora de Planeación

La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción, Participación y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina asesora de Planeación, de acuerdo con la información remitida por los líderes de cada dependencia, así como los lineamientos que para este fin establezca la Dirección General.

### 5.1.3 Oficina de Control Interno

La verificación tanto de la elaboración y publicación como el seguimiento y control de las acciones definidas en el Plan, le corresponde a la Oficina de Control Interno.

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.