

**RESOLUCION 247
(31 de enero de 2020)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE CORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE MANIZALES”**

EL GERENTE DEL INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE MANIZALES, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el artículo 15 del Acuerdo N° 491 de 2001, artículo 60 de la Ley 397 de Agosto 7 de 1997, y

CONSIDERANDO

Que el Instituto de Cultura y Turismo de Manizales como entidad del orden municipal, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG el cual se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio

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 la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de 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 la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su dimensión "Direccionamiento Estratégico y Planeación numeral 2.2.1 Política de Planeación institucional menciona "Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC el cual contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son: – Dimensión: Control Interno o Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación) – Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) o Racionalización de trámites o Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano o Rendición de cuentas – Dimensión: Información y Comunicación o Mecanismos para la transparencia y acceso a la información”.

Conforme a lo anterior, el Instituto de Cultura y Turismo de Manizales con el propósito de darle cumplimiento a la normatividad vigente, formuló un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual será adoptado por medio de este acto administrativo.

Así las cosas,

RESUELVE:

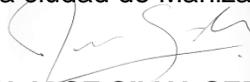
ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos contenidos en el documento anexo el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: AMBITO DE APLICACIÓN Y REGULACIÓN. La presente Resolución será aplicable a todas las Áreas y procesos del Instituto de Cultura y Turismo de Manizales ICTM.

ARTÍCULO TERCERO: Esta Resolución rige a partir de la fecha de su publicación. y hasta el 31 de diciembre del 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Manizales, a los



JUAN JOSE SILVA SERNA
Gerente General

Elaboro: Valentina Giraldo Carmona – Profesional Universitario
Reviso: Julián Arias Naranjo- Secretario General
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE MANIZALES

INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por tal motivo el Instituto de Cultura y Turismo de Manizales formula para la vigencia 2020 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación y seguimiento.

En este contexto, la entidad no puede ser ajena al tema de Corrupción, por lo que este Plan busca mitigar los riesgos, definiéndose estos últimos como “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Atendiendo los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el instrumento diseñado por la Entidad, incluye los componentes que le son aplicables: el primero de ellos hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción, el tercero, son los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, el cuarto, habla sobre la rendición de Cuentas, el quinto de los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y el sexto de Iniciativas Adicionales de la entidad.

Para el primer componente, se seguirá la metodología dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Lineamientos de la Guía para la administración del riesgo de FP – 2018

Para los demás componentes, se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

La elaboración de este plan ha sido un trabajo liderado por el área de Planeación, se realizó publicación en la página Web para que los usuarios internos y externos se vincularan formulando apreciaciones y realizando propuestas sobre el proyecto. Posterior a ello y después de recolectar las sugerencias realizadas se socializó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su respectiva aprobación como lo sugiere el “manual Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo de Manizales 2020 dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y al Modelo Integrado de Gestión MIPG

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Crear estrategias que contribuyan a mitigar los riesgos de corrupción en el ICTM.
- Apoyar el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Contar con una herramienta para monitorear y gestionar los riesgos de corrupción de forma oportuna y que prevenga la ocurrencia de eventos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Disponer de los mecanismos necesarios para garantizar una adecuada y eficiente atención a los ciudadanos.

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Se elaboró el mapa de riesgos asociados a los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y seguimiento, los cuales interactúan entre sí, para el logro de los planes, programas y proyectos institucionales.

La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los riesgos de corrupción se realizó de acuerdo con la metodología establecida por el DAFP, a través de la Guía para Administración del Riesgo V2, donde se plantea el deber institucional y de cada líder de proceso frente al establecimiento de controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad, como herramienta estratégica que permita anticipar y responder de manera oportuna y óptima al control de dichos riesgos.

Este documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, para prevenir y controlar la corrupción.

La identificación de los riesgos de corrupción se realizó paralelamente con los riesgos de gestión de cada uno de los procesos de la entidad y estará incluida en el mapa de riesgos.

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha límite
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y/o actualizar la política de administración del riesgo existente	política de Administración del Riesgo Actualizada	Planeación Febrero 28 de 2020
	1.2	Divulgar política de Administración de Riesgos de Corrupción y funcionarios y colaboradores	Realizar actividad de divulgación interna	
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Estructurar nuevo mapa de riesgos de corrupción	Establecer y divulgar mapa de riesgos de corrupción para la entidad	Mesa de trabajo Líderes de proceso Enero de 2020
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar propuesta del mapa de riesgos para la vigencia y publicarlo	Realizar actividad de divulgación interna y externa	Planeación Enero de 2020
	3.2	Revisar y ajustar Mapa de Riesgo, una vez se realice seguimiento.	Mapa de Riesgos ajustado	Planeación Abril de 2020 Febrero
	3.3	Publicar y socializar Mapa de Riesgos actualizado	Mapa de Riesgos publicado y Socializado	Planeación Mayo de 2020 Marzo
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Efectuar la medición de los indicadores formulados en el mapa de riesgos	Indicadores medidos	Líderes de proceso Cuatrimestral (30 abril, agosto 31, diciembre 31)
	4.2	Realizar actualización y socialización del mapa de riesgos de corrupción por proceso en caso de ser necesario	Establecer y divulgar mapa de riesgos de corrupción para la entidad en caso de actualización	Líderes de proceso Cuando sea necesario
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción	Seguimientos realizados	Jefe de Control Interno Toda la vigencia

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Es importante aclarar que el ICTM no tiene trámites inscritos en el SUIT y por tal motivo este componente no aplica para la entidad.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La audiencia pública de rendición de cuentas se define como un proceso planeado y organizado, que tiene como objetivo presentar aspectos relativos a la gestión de las entidades, el cumplimiento de las responsabilidades constitucionales, los planes y proyectos ejecutados en un período de tiempo determinado. Para que sea plenamente pública, es necesario que cuente con la participación de los ciudadanos, las comunidades, agremiaciones, veedurías ciudadanas y servidores públicos, entre otros. La rendición de cuentas es un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública y sus servidores informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a todos los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control a partir de la continua promoción del diálogo.

En el propósito que plantea MIPG, en su dimensión “Gestión con Valores para Resultados” el ICTM elaboró la política de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano la cual está diseñada para tener al ciudadano como centro de su gestión. En ella se desprenden unas estrategias a implementar dentro de las cuales está la resolución 191 del 5 de agosto de 2019 “POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN NO.059 DEL 26 DE ABRIL DE 2016 Y SE ADOPTAN LOS PARAMETROS QUE REGLAMENTAN LA REALIZACION DE AUDIENCIAS PUBLICAS DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA POR PARTE DEL INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE MANIZALES”. En este documento planteamos unos elementos adicionales para complementar este componente tan determinante en la razón de ser del ICTM.

OBJETIVO GENERAL:

Establecer una Guía en el diseño y parámetros en la realización de Audiencias públicas de rendición de cuentas del ICTM dirigida a la ciudadanía en general, brindando información de manera clara, oportuna y actualizada a través de herramientas tecnológicas, fomentando el diálogo, la retroalimentación y los incentivos con los cuales se promueve la participación ciudadana, el control y la verificación de la gestión adelantada por la Entidad, en un período determinado.

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Garantizar los derechos de los ciudadanos y los grupos de interés en cuanto al acceso a información de la gestión institucional.
- Contribuir al control y transparencia de la gestión pública.
- Brindar espacios de diálogo y retroalimentación entre los ciudadanos y los grupos de interés con el ICTM a través del uso de nuevas tecnologías.

SEGMENTO OBJETIVO:

- Sector Turístico: Hoteles, Agencias de Viajes, Operadores Turísticos, Restaurantes, Prestadores de servicios turísticos, Red de Eco-parques y Parques
- Gremios: Fenalco, Cámara de Comercio, Andi, Acopi, Camacol, Confa, Comité de Cafeteros de Caldas, Cotelco y Asotur.
- Junta Directiva ICTM, Ediles, Concejo Municipal.
- Autoridades de Policía y la Comunidad en General

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

FRECUENCIA	ELEMENTO INFORMACION
Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de la información sobre la gestión del ICTM a través de la página web, y redes sociales, como eventos en los que participa u organiza. • Crear en la página web un sitio exclusivo de rendición de cuentas permanentes y actualizarlo con evidencias del seguimiento y ejecución a la estrategia: videos, encuestas, cronogramas e informes. • Foros y chat de participación: Se cuenta con un foro de participación en el sitio de la página web para recibir preguntas e inquietudes sobre la gestión institucional. • Publicación de los servicios brindados al público y de resultados de la gestión de PQRS. (Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias), las solicitudes de acceso a la información pública y todo lo relativo a dar cumplimiento a las leyes 1712 de 2014 y 1715 de 2015 y en la página Web.
Durante la Audiencia Pública	Trasmitir la audiencia pública de rendición cuentas a través de página Web y Redes sociales
1 vez al año	Publicar el informe de gestión en la página web
1 al Mes	Elaborar boletines como mecanismo de interacción y participación, que den a conocer información sobre la gestión institucional y resultados
Diálogo	Tiene como objetivo fomentar la comunicación y la retroalimentación con la ciudadanía a través de espacios presenciales o virtuales, para mantener el contacto directo con la población; habrá interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas de los actores involucrados.
FRECUENCIA	ELEMENTO DIALOGO
Permanente	Estructurar y dinamizar los siguientes mecanismos para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público: Twitter, Facebook, YouTube, Página web, hashtag.
Durante la audiencia pública	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar espacio de diálogo directo entre los asistentes y los funcionarios de la entidad durante el acto público de rendición de cuentas. • Para las personas con discapacidad auditiva se tendrá un intérprete del lenguaje de signos. • El ICTM proporcionará los instrumentos de recolección de comentarios de los ciudadanos, en el espacio de rendición de cuentas, a través de redes sociales, página web, encuestas, entre otros
FRECUENCIA	ELEMENTO INCENTIVOS
1 al año	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres, seminarios y capacitación con servidores públicos y ciudadanos, con el fin de actualizarlos sobre las normas vigentes del ejercicio permanente de rendición de cuentas. • Generar base de datos de participantes en los diálogos, con el fin de convocarlos a eventos especiales que lo ameriten.
Durante la audiencia pública	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el desarrollo del evento de rendición de cuentas, distribuir entre los asistentes formularios de encuestas para ser diligenciados y tener diversas opiniones de ellos, teniendo en cuenta sus sugerencias e inquietudes. • Entregar a personas en situación de discapacidad las herramientas locativas y logísticas necesarias para la asistencia a la rendición pública de cuentas.

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Revisión y ajuste (en caso de ser necesario) del acto administrativo mediante el cual se establece la metodología de la rendición de cuentas	Acto administrativo	Planeación y Secretaria Jurídica	Febrero de 2020
	1.2 Conformara una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones, comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.) más relevantes beneficiarias de los servicios, para contactarlas e invitarlas a las Audiencias Públicas	Base de Datos consolidada	Protocolo y Comunicaciones	Marzo de 2020
	1.3 Solicitar información relevante que se tendrá en cuenta en la rendición de cuentas y recolectarla	Información consolidada	Planeación	Abril de 2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Se realizará una convocatoria masiva por medios de comunicación y redes informando fecha lugar y hora, de la rendición de cuentas, de igual manera se enviarán tarjetas de invitación a representantes del sector	asistencia masiva de la comunidad	Protocolo y Comunicaciones	Abril de 2020
	2.2 Se buscará diálogo con la ciudadanía para que tengan una participación activa	Participación de doble vía con las organizaciones	Comunicaciones	Abril de 2020
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Se realizarán entrevistas o encuestas a los usuarios para identificar la percepción frente al ICTM	Incentivar al usuario	Comunicaciones	

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

	3.2	Buscar la viabilidad de instalar pantallas en las casas de cultura para que la rendición de cuentas tenga mayor cobertura	Ampliación de cobertura	de Comunicaciones	Mayo de 2020
	3.3	Publicación de la presentación en la página Web para que la comunidad que no pudo estar presente, tenga acceso a esta	Mayor Difusión	Organización, Sistemas y Métodos	Mayo de 2020
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Encuesta de evaluación de la rendición de cuentas hecha por la entidad	Contar con el instrumento evaluado	Planeación	Mayo de 2020
	4.2	Se realizará tabulación, análisis y se sacaran conclusiones de la rendición de cuentas según la encuesta realizada	Diagnóstico de la rendición	Planeación	Mayo de 2020
	4.3	Publicación de resultados	Mantener a la comunidad informada	Organización, Sistemas y Métodos	15 días posteriores a la Rendición de Cuentas

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad de los servicios del Instituto de Cultura y Turismo de Manizales, por medio de un acercamiento con el usuario, generando satisfacción y facilitando el ejercicio de sus derechos.

El modelo que se plantea pone al ciudadano como eje central de la entidad y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de la misma, así como garantizar que el servicio que se presta responda a sus necesidades; para esto se requiere de la articulación en el interior de la entidad; compromiso por parte de la gerencia, gestión de los recursos necesarios y personal comprometido que desarrolle diferentes iniciativas buscando garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos .

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Revisar dentro del comité de Gestión Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad la Política de servicio al Ciudadano y Participación Ciudadanía y actualizarla si se requiere	Revisión bimestral	Comité de Gestión y Desempeño	Cada Semestre de 2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar mejoras que permitan la accesibilidad a los elementos relacionados con la atención al ciudadano en el sitio web	Accesos visibles al ciudadano	Organización Sistemas y Métodos	Abril de 2020
	2.2 Socializar e Interiorizar los protocolos de los canales de atención establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana	Protocolos Socializados e Interiorizados	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Junio de 2020
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Implementar la encuesta " calificación del usuario atendido por un funcionario del ICTM" Planteada en la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana	Análisis de la encuesta de calificación del usuario atendido por un funcionario del ICTM		
	3.2 Realizar actividades de capacitación y sensibilización que contribuyan al fortalecimiento de las competencias de los servidores y colaboradores	Realizar dos actividades de capacitación en temas normativos e institucionales de la atención al ciudadano y recepción de PQR's verbales y escritas a todos los colaboradores que tienen relación directa con el ciudadano en los diferentes puntos de atención: Ecoparques, PIT's, Casas de cultura, Bibliotecas, Archivo, Teatro etc.	Secretaría General	Febrero de 2020 y Julio de 2020

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar seguimiento a la adecuada gestión de PQRS	Elaborar informes trimestrales	Secretaría General	Trimestral
	4.2		Realizar seguimientos semestrales	Control Interno	Semestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuesta de evaluación a la percepción del ciudadano frente a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y del servicio recibido	Encuesta Realizada	Comunicaciones	Octubre de 2020

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Garantizar la divulgación de criterios relacionados con la transparencia y acceso de la información en el sitio web de la entidad	Actualización y publicación de la información relacionada con el ítem de Gobierno en línea "Transparencia y acceso a la información pública" y criterios de Ley de la transparencia	cumplimiento de criterios en un 100%	Organización sistemas y Métodos	Permanente
	2.2	Revisar los estándares de contenido y oportunidad en la respuesta a solicitudes de la ciudadanía	Revisar y/o actualizar el procedimiento de respuesta al ciudadano	cumplimiento de criterios en un 100%	Secretaría General	Permanente

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar de ser necesario el Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información publicado en la Página WEB	cumplimiento de criterios en un 100%	Organización sistemas Métodos y	Febrero de 2020
	3.2	Revisar y actualizar el Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información publicado en la Página WEB			
	3.3	Realizar la revisión y actualización del índice de información clasificada y reservada y publicarlo en la página web del ICTM	Índice de información clasificado, publicado en la página WEB			
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública	Que la ciudadanía tenga acceso a la información	Solicitudes de la Ciudadanía/T otal de componentes	Organización sistemas Métodos y	mensual
	4.2	Incorporar traductor en la página Web del ICTM	Que la página Web del ICTM cuente con por lo menos un idioma diferente al español	1 idioma diferente al español		
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información y publicarlos en página web	Elaborar informes mensuales de las gestiones y dadas a las solicitudes de acceso a la información pública e informes de seguimiento semestrales para publicarlos en página web	N° de solicitudes recibidas, N° de solicitudes trasladadas a otras Instituciones, tiempo de respuesta a cada solicitud, N° de respuesta en que se negó el acceso a la información	Secretaría General Control Interno	Secretaria General, mensual y Control Interno, Semestral.

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Av. ALBERTO MENDOZA HOYOS, Kilometro 2 Vía al Magdalena, EXPOFERIAS

Teléfono 874 97 08, 874 97 10, 874 97 12 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.culturayturismomanizales.gov.co

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

MANUAL DE CONTRATACIÓN

La Secretaria General actualizó el Manual de Contratación Supervisión e Interventoría, el cual fue adoptado mediante Acuerdo 146 del 15 de julio de 2019, en cuya introducción se precisa entre otros aspectos "... establecer la forma como debe operar la gestión contractual, determinar directrices y estándares para simplificar y homogenizar las acciones que se desarrollan en las diferentes etapas del proceso de gestión y adquisición de recursos y que requiera para el cumplimiento de sus funciones, metas y objetivos institucionales."

"Adicionalmente, dar a conocer a los partícipes del sistema de compras y contratación pública la forma en que opera dicha gestión contractual, puesto que se constituye como el instrumento que define los procedimientos para seleccionar a los contratistas."

"Las directrices aquí establecidas, tienen como objetivo dar pleno cumplimiento a los principios de la función pública previstos en la Constitución política y en la Ley."

"Este documento tiene por objeto la adopción de una herramienta que unifique y facilite la aplicación adecuada de las normas y procedimientos de contratación estatal del Instituto de Cultura y Turismo de Manizales, de manera que se constituya en una guía obligatoria al interior de la Entidad, con el fin de ejercer la función contractual dentro de los principios que regulan la actuación administrativa: selección objetiva, igualdad, transparencia, economía, celeridad, publicidad, responsabilidad, eficacia, eficiencia y buena fe."

"Así como el cumplimiento del objetivo de proceso de apoyo gestión y adquisición de recursos institucionales de una manera oportuna para la Entidad, en el cual se deben garantizar los objetivos del sistema de compras y contratación pública incluyendo eficacia, eficiencia, economía, promoción de la competencia, rendición de cuentas, manejo del riesgo y publicidad y transparencia."



JUAN JOSE SILVA SERNA
Gerente



JULIAN ARIAS NARANJO
Secretario General

Elaboró: Valentina Giraldo Carmona – Profesional Universitario Planeación
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño