

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta

** Para conocer el contenido de cada uno de los componentes, ingrese dando click en el icono de cada uno de ellos **



Haz click aquí

Componente # 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción



Haz click aquí

Componente # 2

Racionalización de Trámites



Haz click aquí

Componente # 3

Estrategia de Rendición de Cuentas



Haz click aquí

Componente # 4

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano



Haz click aquí

Componente # 5

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Haz click aquí

Matriz Ciudadana # 6

Acciones de Participación Ciudadana
Acciones de Gestión para la ética



@oficialIndetur



@indetursmr



@indetursmr

Calle 15 # 3 - 67 Casa Gauthier
Tercer piso oficina 303
Nit: 901.131.788-5
atencionalciudadano@indetur.gov.co
www.santamarta.gov.co



Volver al Menú



Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Compromiso : El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta se compromete administrar de forma efectiva los riesgos de gestión, de corrupción, y de seguridad digital asociados a los objetivos institucionales contenidos en el plan de desarrollo 2020-2023 definiendo las acciones de control preventivas, correctivas y concurrente para garantizar el logro de las metas de los planes, programas y proyectos.

Propósito 2021:

1. Hacerle seguimiento de forma continua y actualizar la política de administración del riesgo del manejo de la gestión pública.
2. Articular la ejecutoria del plan de acción con la administración de riesgo institucional
3. Fortalecer con herramientas tecnológicas la gestión de la administración del riesgo
4. Fomentar la autogestión, el autocontrol y la autoregulación de la administración del riesgo

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Subcomponente/Procesos	Actividades	Producto	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Fin
Subcomponente/proceso 1 Política de administración de riesgos	1.1 Actualizar la Política de Riesgos incluyendo riesgos de daño antijurídico y continuidad del negocio	Procesos actualizados	Oficina de Planeación y Oficina jurídica	2021/02/03	2021/05/31
	1.2 Actualizar los mapas de riesgo de los procesos : Estratégicos, Misionales, de apoyo y de evaluación independiente	Procesos actualizados	Oficina de Planeación	2021/02/03	2021/08/31
	1.3 Aprobación de la política de riesgos actualizada	Política de riesgos	Dirección	2021/06/01	2021/06/30
	1.4 Socializar la política de riesgos actualizada	Política de riesgos	Dirección, Planeación y Jurídica	2021/07/01	2021/08/31
Subcomponente/proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados	Procesos actualizados	Área de Planeación	2021/09/01	2021/09/30
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Actualizar y Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción Pagina Web	Procesos actualizados	Oficina de Planeación y TIC	2021/10/01	2021/10/31
	3.2 Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos de corrupción identificados en la institución	Procesos actualizados	Talento humano - Ejecución plan de inducción, reinducción, capacitación	Continuo	continuo
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Acompañar y monitorear la elaboración de planes de mejoramiento de los procesos	planes de mejoramiento	Oficina de Planeación	Continuo	continuo
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Incluir y ejecutar dentro del plan auditor de la oficina de control interno institucional, el seguimiento a los planes de mejoramiento de la administración de riesgo.	formato de auditoria q	Oficina de Control Interno	2021/02/02	2021/03/30
	5.2 Presentar reportes de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño MIPG en relación con la administración de los riesgos de corrupción	Procesos actualizados	Oficina de Control Interno	Semestral	semestral
	5.3 Elaboración, rendición y publicación de informes	Informes	Oficina de Control interno	Periodico	Periodico

@oficialIndetur

@indetursmr

@indetursmr

Calle 15 # 3 - 67 Casa Gauthier
Tercer piso oficina 303
Nit: 901.131.788-5
atencionalciudadano@indetur.gov.co
www.santamarta.gov.co

Racionalización de Trámites

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta, dará cumplimiento a la ley antitrámite definida para modernizar el estado colombiano.

Propósitos 2021:

1. Revisión y racionalización del número de trámites en los diferentes institucionales
2. Generar mayores niveles de satisfacción del público petionario



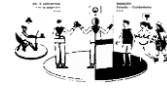
No	Acción a seguir 2020	Definición del procedimiento / trámite	Entregable / producto	Ruta de trabajo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Beneficio para el ciudadano o la entidad	Área responsable
1	Laboratorio de simplicidad	Formulación de los laboratorios de simplicidad de cada área u oficina para el análisis de trámites sujetos a simplificación y racionalización.	Estrategia de racionalización de trámites implementada en el departamento	1. Cada área u oficina debe realizar un laboratorio de simplicidad.	2021/03/01	2021/05/15	trámites simplificados	Atención al Ciudadano.
2	Priorización de trámites sujetos a racionalización	Cada laboratorio debe realizar un informe de priorización interna de los trámites a racionalizar	Informe de priorización interna	1. Identificar y priorizar los trámites sujetos a simplificación	2021/05/01	2021/08/15	trámites simplificados	Atención al Ciudadano.
3	Registro de la estrategia en el SUIT	Implemente una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización de trámites	Registro de la estrategia en el SUIT	Divulgue internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.	2021/08/01	15/01/2021	trámites simplificados	Atención al Ciudadano.
4	Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes	Obtener la autorización para la adopción e implementación de nuevos trámites creados o autorizados por la ley con posterioridad a la expedición de la Ley 962 de 2005; así como la aprobación de la modificación estructural de trámites existentes según lo definido en la Resolución 1059 de 2017.	Estrategia de racionalización de trámites implementada en el departamento	1. Realizar el trámite totalmente en línea	2021/11/01	2021/12/31	trámites simplificados	Atención al Ciudadano.



Calle 15 # 3 - 67 Casa Gauthier
 Tercer piso oficina 303
 Nit: 901.131.788-5
atencionalcidudano@indetur.gov.co
www.santamarta.gov.co

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos



SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuartimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Normativo y procedimental	procesos actualizados	Integrar elementos del conflicto de interés en los procedimientos internos donde sean aplicables	X	X	X	2020/02/03	2020/12/15	Oficina de Atención al ciudadano Talento humano
	procesos actualizados	Informe cuatrimestral de la Atención al ciudadano (2021)	X	X	X	2021/02/03	2021/12/15	Oficina de Atención del Ciudadano - Oficina de Planeación
	procesos actualizados	Revisar los procedimientos internos asociados al proceso de servicio al ciudadano	X	X	X	2021/02/03	2021/12/15	Oficina de Planeación
Fortalecimiento de los canales de atención	Canal de atención virtual optimizado	Disponer para los grupos de valor un espacio de consulta ágil (estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositios del portal)	X	X	X	2021/03/01	2021/06/30	Oficina de Atención al Ciudadano
	Canal de atención virtual optimizado	Apoyar la generación de opciones de consulta ágil para: estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositios del portal WEB	X	X	X	2021/02/03	2021/03/30	Oficina de Atención al Ciudadano
	Canal de atención virtual optimizado	Implementar los desarrollos solicitados de la plataforma SIAC	X	X	X	2021/03/01	2021/11/15	TIC
Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Habilidades para profesionales en la atención al público" impartido por la UDEMY. Esto con el fin de desarrollar habilidades claves en la atención al público; tales como: La capacidad resolutoria, la flexibilidad, la comunicación empática y la gestión del estrés.	X	X	X	2021/02/18	2021/12/15	TalentoHumano
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas puedan inscribirse al curso: "Transparencia y Anti-Corrupción" impartido por la UDEMY. Esto con el fin de introducir al personal en el estudio de la lucha contra la corrupción y por la transparencia, desde una perspectiva de ética pública ciudadana y de derecho internacional, incluyendo el estudio de la situación en algunos países de Latinoamérica.	X	X	X	2021/02/18	2021/12/15	Talento Humano
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción" impartido por UdeMY; con el fin de fortalecer la cultura de la legalidad y la ética de lo público.	X	X	X	2021/02/27	2021/12/15	Talento Humano
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica", dirigido por el SENA; esto con el fin de capacitar a los servidores públicos en un nuevo servicio de atención al cliente que permita ampliar la comunicación, resolviendo diferentes aspectos originados de un problema o inconformidad de un producto, logrando impactar positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.		X	X	2021/04/28	2021/10/31	Talento Humano
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso "Servicio al cliente: un reto personal", ofertado por el SENA, con el fin de ofrecer los conceptos y las herramientas fundamentales para la atención al cliente y la atención oportuna de necesidades a nivel interno como externo, aportando al crecimiento personal, profesional y por ende al desarrollo empresarial.		X	X	2021/04/28	2021/10/31	Talento Humano
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Desarrollar campañas de difusión del código de integridad, siguiendo las guías de la caja de herramientas ofrecidas por Función Pública, con el fin de que se conozcan y se apropien para mejorar la vocación del servicio en los servidores públicos de Función Pública	X	X		2021/08/01	2021/11/30	Talento Humano

Estrategia de Rendición de Cuentas

Propósitos 2021:

1. Establecer comunicación permanente con los diferentes grupos de interés para contextualizar sobre la gestión institucional (PHVA)
2. Informar las acciones desarrolladas para el cumplimiento de propósito fundamental gestión y alcanzar sus resultados.
3. Presentar los resultados de la gestión para el control que ha de ejercer la ciudadanía.



Elementos	Producto o entregable	Actividades	Etapas de la Rendición de Cuentas					Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable	
			Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación	1	2	3	Inicio	Fin		
INFORMACIÓN	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Conformar equipos de trabajo, con los miembros de las diferentes áreas estratégicas misionales, de apoyo, de evaluación independiente que articule los ejercicios de rendición de cuentas.	X					X	X	X	2021/03/01	2021/04/30	Oficina de Planeación	
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de la entidad				X			X	X	continuo	continuo	Subdirección de Promoción y Mercado	
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Producir, documentar y publicar de manera permanente, información sobre los avances de la gestión en la implementación del acuerdo de paz bajo los lineamientos del sistema de rendición de cuentas			X				X	X	continuo	continuo	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Planeación	
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Diseñar, aprobar y socializar el Manual único de Rendición de cuentas		X					X	X	X	2021/02/01	2021/06/30	Oficina de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Definir y publicar el cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio orientado a ciudadanos			X				X	X	X	2021/02/01	2021/03/30	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Planeación
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad		X					X			continua	continua	Subdirección de Promoción y Mercado
RESPONSABILIDAD	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Diseñar protocolo para la identificación y el seguimiento de los compromisos derivados de los espacios de diálogo		X					X	X	X	2021/02/01	2021/03/30	Oficina de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe de Gestión anual				X			X	X	2022/01/01	2022/02/28	Oficina de Planeación	
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas				X			X	X	X	2021/03/01	2021/03/30	Oficina de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe resultados audiencia Rendición de Cuentas				X			X	X	X	2020/03/01	2020/09/30	Oficina de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo.					X		X	X	X	2021/02/01	2021/02/28	Oficina de Control Interno



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Lineamientos de Transparencia Activa

Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
		1	2	3	Inicio	Fin	
Servicios tecnológicos y de Información actualizada	Implementar los requerimientos planteados por la alcaldía para los sistemas misionales SUIT, FURAG y SIGEP	X	X	X	Periodico	periodico	TIC , Oficina de Atención al Usuario
Plan anual de adquisiciones gestionada	Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2021, de acuerdo con solicitudes formuladas por la Dirección o la Subdirección Corporativa	X			1/15/2021	2021/01/31	Subdirección Corporativa - Oficina Jurídica- Oficina de Contratación
Planeación institucional definida y monitoreada	Plan de acción elaborado	X			Enero	Enero	Oficina de Planeación
Plan de control interno	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	X			1/15/2021	2021/02/15	Oficina de Control Interno
Política de control interno evaluada bajo los resultados FURAG				X	Enero	Diciembre	Oficina de Control Interno
Estados financieros publicados	Elaborar y difundir el informe de evaluación de la política de control interno	X			2021/02/01	2021/06/30	Oficina de Control Interno
Ejecución presupuestal adelantada	Informe de lo estados financieros publicados	X			2021/01/01	2021/01/31	Area Financiera
Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Informe de la ejecución presupuestal adelantada	X			Enero	Diciembre	Área de Presupuesto
Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Actualización del inventario de activos de información según modelo de seguridad Mintic	X	X		2020/01/01	2021/06/30	TIC , Gestión Documental
Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Implementar la política de seguridad y privacidad de la información, según lo establecido en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2021	X	X		2021/01/01	2021/06/30	TIC
Estrategia institucional relación estado Ciudadano desarrollada	Actualizar y divulgar política de protección de datos personales y política de seguridad de la información	X	X		2021/01/01	2021/06/30	TIC
PQRSD atendidas en los términos de ley y acuerdos de niveles de servicio por el GSCI, grupo de servicio al ciudadano institucional	Verificación del cumplimiento de los requerimientos legales vigentes para el acceso a la población en condición de discapacidad	X	X		2021/02/01	2021/08/31	Oficina de Atención al Ciudadano
Criterio diferencial de accesibilidad	Estrategia institucional relación estado Ciudadano desarrollada	X	X	X	Trimestral	Trimestral	Oficina de Atención al ciudadano
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Monitorear y socializar el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información.	X	X	X	anual	anual	Oficina Control Interno

 @oficialIndetur
  @indetursmr
  @indetursmr

Calle 15 # 3 - 67 Casa Gauthier
 Tercer piso oficina 303
 Nit: 901.131.788-5
atencionaciudadano@indetur.gov.co
www.santamarta.gov.co

Estrategia y Acciones adicionales del Instituto Distrital de Turismo

El Instituto Distrital de Turismo ha venido consolidando su Modelo de Servicio al Ciudadano a través del fortalecimiento de los niveles de atención, donde la Oficina de Atención al Ciudadano presta un primer nivel y escala a las áreas responsables, aquellas PQRS que por su complejidad jurídica o técnica lo ameritan.

También se monitorea permanentemente la oportunidad en la respuesta que se le da a las mismas, y en caso de ser necesario, se han tomado las acciones de control para mitigar los riesgos que pueden llegar a representar para el Distrito al darle una respuesta inoportuna.



Volver al

Elementos	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Buenas prácticas de la Gestión Pública Colombiana fortalecidas	Consolidar y difundir la base de datos con buenas prácticas y lecciones aprendidas.	X	X	X	2021/11/01	2021/12/15	Control interno - Oficina de Planeación - Oficina de Atención al Ciudadano-
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de Plan distrital Corazón del Cambio 2020-2023			X	2021/01/02	2021/12/15	Subdirección de Promoción y Mercadeo
	Desempeño de las Subdirecciones y demás áreas	Brindar asistencia técnica en control interno a las distintas dependencias	X	X	X	2021/01/02	2021/12/15	Oficina de Control Interno
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Programa de fortalecimiento en Atención a los operadores turísticos	Adelantar mesas de trabajo con los delegados de los operadores turísticos	X	X	X	2021/03/02	2021/12/15	Subdirección Gestión Destino-Subdirección Promoción y Mercadeo- Oficina de Atención al Ciudadano
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Promover veedurías de operadores y gremios turísticos a las acciones del Instituto distrital de Turismo de Santa Marta	X	X	X	2021/03/01	2021/12/15	Subdirección Gestión Destino-Subdirección Promoción y Mercadeo- Oficina de Atención al Ciudadano
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Definir y publicar el cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio orientado a ciudadanos	X	X	X	2021/02/03	2021/12/15	Subdirección Gestión Destino-Subdirección Promoción y Mercadeo- Oficina de Atención al Ciudadano
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad	X	X	X	2021/02/03	2021/12/15	Subdirección de Promoción y Mercadeo
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Adelantar mesas de trabajo con los delegados de los pueblos indígenas para la construcción del programa	X	X	X	2021/03/02	2021/12/15	Subdirección Gestión Destino-Subdirección Promoción y Mercadeo- Oficina de Atención al Ciudadano
Gestión Ética	Certificado de participación en curso	Promover la participación en Curso virtual de Ética o de Integridad, Transparencia o Lucha contra la Corrupción	Un curso al año			Enero	Diciembre	Oficina Control interno - Oficina de Planeación - Oficina de Atención al Ciudadano-
	2 jornadas de sensibilización realizadas	Desarrollo de reuniones mensuales de la promoción para la Gestión Ética		X	X	Mayo	Diciembre	Oficina de Control interno
	11 mensajes al año enviados a través de la página web y las	Sensibilización sobre principios y valores éticos obligatorios en la entidad	X	X	X	Febrero	Diciembre	Dirección, Oficina de Control Interno, Financiera, Gestión documental, Jurídica y Contratación, Oficina de Planeación, TIC, Oficina de Atención al Ciudadano, Talento Humano, Subdirección Gestión Destino y Subdirección de Promoción y Mercadeo

 @oficialIndetur

 @indetursmr

 @indetursmr

Calle 15 # 3 - 67 Casa Gauthier
Tercer piso oficina 303
Nit: 901.131.788-5
atencionalcidudano@indetur.gov.co
www.santamarta.gov.co