

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

Componente # 6

Acciones Adicionales



@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

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 Instituto al darle una respuesta inoportuna.



Elementos	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de Plan de Desarrollo Distrital Corazón del Cambio 2020-2023	X	X	X	1/2/2021	12/15/2021	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	Continuo	Continuo	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	3/2/2021	12/15/2021	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	2/3/2021	12/15/2021	Subdirección de Promoción y Mercadeo
Gestión Ética	Defensa Jurídica Gestionada	Implementar la política del daño antijurídico.	X	X	X	1/1/2021	12/31/2021	Oficina Jurídica
	Plan estratégico del Talento Humano ejecutado	Difundir y gestionar enlaces para ofertar capacitaciones para fortalecer en lo servidores públicos los valores de Ética, Integridad, Transparencia o Lucha contra la Corrupción.	X	X	X	2/1/2021	12/15/2021	Talento Humano

 @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



Estrategia de Rendición de Cuentas

Propósitos 2021:

1. Establecer comunicación permanente con los diferentes grupos de valor para contextualizar sobre la gestión y desempeño institucional.
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 DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRESIBLE	Estrategia de rendición de cuentas	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	3/1/2021	4/30/2021	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 Mercadeo
	Estrategia de rendición de cuentas	Producir, documentar y publicar de manera permanente, información sobre los avances de la gestión en la implementación 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 cuenta		X				X	X	X	2/1/2021	6/30/2021	Oficina de Planeación	
	Cronograma de actividades	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	2/1/2021	3/30/2021	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Planeación	
DIALOGO DE DOBLE VIA CON LA CIUDADANIA Y LA ENTIDAD	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad		X				X			Continuo	Continuo	Subdirección de Promoción y Mercadeo	
	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	2/1/2021	3/30/2021	Oficina de Planeación	
	Informe de Gestión preliminar	Publicación Informe de Gestión anual				X		X	X	X	1/1/2022	2/28/2022	Oficina de Planeación	
	Informe de Audiencia	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas				X		X	X	X	3/1/2022	5/30/2022	Oficina de Planeación	
	Informe de Gestión definitivo	Publicación Informe resultados audiencia Rendición de Cuentas				X		X	X	X	3/1/2022	5/30/2022	Oficina de Planeación	
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y	Actividades de formación	Desarrollar acciones de diálogo y formación con la comunidad.					X	X	X	X	Continuo	Continuo	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Planeación	
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	Matriz evaluación de rendición de cuentas	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	3/1/2022	6/30/2022	Oficina de Control Interno



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 Elaborar la Política de Riesgos incluyendo riesgos de daño antijurídico y continuidad del negocio	Documento elaborado	Oficina de Planeación y Oficina jurídica	2/3/2021	5/31/2021
	1.2 Aprobación de la política de riesgos	Política de riesgos	Dirección	6/1/2021	6/30/2021
	1.3 Socializar la política de riesgos	Política de riesgos	Dirección, Planeación y Jurídica	7/1/2021	8/31/2021
Subcomponente/proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados y elaborar los mapas de riesgo de los procesos : Estratégicos, Misionales, de apoyo y de evaluación independiente	Documento elaborado	Oficina de Planeación	9/1/2021	9/30/2021
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Elaborar y Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción en página Web	Documento publicado	Oficina de Planeación y TIC	10/1/2021	10/31/2021
	3.2 Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos de corrupción identificados en la institución	Documento socializado	Talento humano - Ejecución plan de inducción, reinducción, capacitación	Continuo	Continuo
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y realizar ajustes al mismo ante posibles cambios que se generen respecto a: la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno, riesgos emergentes. Esto incluye la revisión de las acciones de mejora implementadas.	Seguimiento mapa de riesgos	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.	Plan anual de auditoría y planes de mejoramiento	Oficina de Control Interno	2/2/2021	12/30/2021
	5.2 Presentar reportes de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño MIPG en relación con la administración de los riesgos de corrupción	Actas de comité	Oficina de Control Interno	Semestral	Semestral
	5.3 Elaboración, rendición y publicación de informes de ley	Informes	Oficina de Control interno	Periódico	Periódico



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 procesos institucionales.
2. Generar mayores niveles de satisfacción del público petionario.



No	Acción a seguir 2020	Definición del procedimiento / tramite	Entregable / producto	Ruta de trabajo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Beneficio para el ciudadano o la entidad	Área responsable
1	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 1099 de 2017.	Estrategia de racionalización de trámites implementada en el Instituto.	Realizar el trámite preferiblemente en línea.	1/2/2021	12/30/2021	Trámites simplificados	Subdirección Corporativa / TIC'S
2	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.	1/05/2021	12/30/2021	Trámites simplificados	Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadano / TIC'S



Calle 15 # 3 - 67 Casa Gauthier
Tercer piso oficina 303
Nit: 901.131.788-5
atencionciudadano@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	Cuatrimestre			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	2/1/2021	12/15/2021	Oficina de Atención al ciudadano Talento humano
	Plan Anual de Capacitación	Capacitar semestralmente a los funcionarios de las dependencias encargados de tramitar las peticiones, en temas relacionados con la normatividad, reglamentación, procedimiento y uso del aplicativo de PQRS.	X	X	X	2/1/2021	12/15/2021	Oficina de Planeación
Fortalecimiento de los canales de atención	Canal de atención virtual optimizado	Mantener actualizado el Link de "Atención al Ciudadano", con información que oriente al ciudadano sobre la forma de presentar las PQRS.	X	X	X	3/1/2021	11/15/2021	Oficina de Atención al Ciudadano, TIC
	Canal de atención virtual optimizado	Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a las PQRS, que permita generar una estrategia para lograr un mejor desempeño en las respuestas a las mismas.	X	X	X	3/1/2021	11/15/2021	Oficina de Atención al Ciudadano, TIC
Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir y gestionar enlaces para ofertar capacitaciones que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos en la atención a la ciudadanía	X	X	X	2/1/2021	12/15/2021	TalentoHumano
Relacionamiento con el Ciudadano	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Ciudadanía) que brinda la entidad, del periodo anterior.	X	X	X	2/1/2021	12/15/2021	TalentoHumano



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



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Lineamientos de Transparencia Activa	Link "Transparencia y acceso a la información"	Mantener actualizada la información del link "Transparencia y acceso a la información" de la página web con las solicitudes de publicaciones emanadas por las diferentes dependencias de INDETUR.	X	X	X	7/1/2021	12/31/2021	TIC , Gestión Documental
	Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Gestionar la información para el diligenciamiento de la Matriz de Cumplimiento - Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la ley 1712 de 2014.	X	X	X	2/1/2021	12/20/2021	TIC , Gestión Documental
	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	1/31/2021	Subdirección Corporativa - Oficina Jurídica- Oficina de Contratación
	Planeación institucional definida y monitoreada	Plan de acción elaborado	X			1/1/2021	1/31/2021	Oficina de Planeación
	Plan de control interno	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	X	X	X	1/15/2021	12/30/2021	Oficina de Control Interno
	Base del conocimiento - Arboles y nodos actualizados y PQR'S atendidas en los términos de Ley	Elaborar y publicar informes de PQRSD, por medio del portal web de la entidad	X	X	X	7/1/2021	1/31/2022	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Política de control interno evaluada bajo los resultados FURAG	Elaborar entre las partes interesadas, el Informe de medición del desempeño del sistema de control interno en el Estado colombiano vigencia 2020		X		7/1/2021	7/30/2021	Oficina Asesora Planeación
	Estrategia de gerencia pública articulada a través de redes de trabajo colaborativas	Elaborar diseño y puesta en marcha del modelo de gestión del conocimiento para los Equipos Transversales.	X	X	X	1/1/2021	12/31/2021	Subdirección Corporativa
	Procesos de gestión documental aplicados (TVD y TRD)	Elaborar y publicar en la página web el inventario de eliminación documental	X	X	X	1/1/2021	12/31/2021	Gestión Documental
	Estrategia de comunicaciones y difusión de las políticas públicas y la gestión institucional implementada.	Mantener actualizados los canales de comunicación de la entidad como redes sociales, portal web, correo masivo, medios de comunicación, micrositos, intranet, entre otros	X	X	X	1/1/2021	12/31/2021	Oficina de Comunicaciones
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Metodología para el cierre de brechas FURAG desarrollada	Elaborar y socializar el informe de análisis de los resultados para el cierre de brechas frente a los resultados FURAG. (sujeto entrega de resultados por parte del DAFP.		X	X	6/1/2021	12/31/2021	Oficina Asesora Planeación
	Estrategia seguridad de la información, la ciberseguridad y los datos personales desarrollada	Revisar, actualizar y publicar la estrategia de tecnologías de información institucional (TI) para incorporar la seguridad de la información, la ciberseguridad, la privacidad y los datos personales considerando la seguridad	X	X	X	2/1/2021	9/30/2021	TIC
	Componente de discapacidad del empleo público implementado en el portal web de la entidad.	Verificar el estado de cumplimiento de la implementación del Decreto 2011 de 2017, por medio del portal web de discapacidad.	X	X	X	4/1/2020	12/31/2021	Talento Humano

Criterio diferencial de accesibilidad	Implementación de Plan LGBTI compromisos en trámites y participación	Formular e Implementar estrategia para promover y fortalecer el control social a la implementación de las acciones que garantizan los derechos de población con sexo/género diverso en desarrollo de la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores LGBTI adoptada por el Decreto 762 de 2018, en coordinación con el Ministerio del Interior.	X	X	X	2/1/2021	12/10/2021	Talento Humano
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Planeación estratégica de la gestión documental y administración de archivos implementada	Publicar el Plan Institucional de Archivos (PINAR), por medio del portal web de la entidad.	X			1/1/2021	1/31/2021	TIC, Gestión Documental



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