



# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025

## 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\*\***



Componente # 1

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción



Componente # 2

Racionalización de Trámites



Componente # 3

Estrategia de Rendición de Cuentas



Componente # 4

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano



Componente # 5

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Componente # 6

Acciones Adicionales



Volver al Menú



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Compromiso :** El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta se compromete a 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 2024-2027 definiendo las acciones de control preventivas, correctivas y concurrente para garantizar el logro de las metas de los planes, programas y proyectos.

**Propósito 2025:**

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.

### Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/Procesos	Actividades	Producto	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Fin	
Subcomponente/proceso 1 Política de administración de riesgos	1.1	Elaborar informes de seguimiento a la Política de Riesgos	Matriz de seguimiento	Planeación y Jurídica	3/02/2025	31/12/2025
	1.2	Ajustes a la política para la actualización del producto incluyendo riesgos de daño antijurídico	Política de riesgos ajustada y/o actualizada	Dirección y Planeación	1/02/2025	30/04/2025
	1.3	Socializar ajustes a la política de riesgos	Política de riesgos	Dirección, Planeación y Jurídica	1/05/2025	30/06/2025
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	2/01/2025	31/01/2025
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Elaborar y Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción en página Web para la vigencia 2024	Documento publicado	Oficina de Planeación y TI	2/01/2025	31/01/2025
	3.2	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos de corrupción identificados en la institución	Documento socializado	Talento humano	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 mapas de riesgo de la entidad.	Plan anual de auditoría y seguimientos	Oficina de Control Interno	Continuo	Continuo
	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 y Comité de gestión y desempeño	Anual	Anual
	5.3	Elaboración, rendición y publicación de informes de ley	Informes	Oficina de Control interno	Continuo	Continuo

# Estrategia de Rendición de Cuentas

## Propósitos 2025:

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 COMPROMISIBLE	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		2/01/2025	30/06/2025	Oficina de Planeación
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de la entidad				X		X	X	X	Continuo	Continuo	Comunicaciones
	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	X	Continuo	Continuo	Oficina de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Ajustar y/o socializar el Manual unico de Rendición de cuentas		X				X	X		2/01/2025	30/06/2025	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	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA 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	X	X	Continuo	Continuo	Comunicaciones
	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	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Informe de Gestión preliminar	Publicación Informe de Gestión anual				X			X	X	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Informe de Audiencia	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas				X			X	X	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Informe de Gestión definitivo	Publicación Informe resultados audiencia Rendición de Cuentas				X			X	X	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	Actividades de formación	Desarrollar acciones de diálogo y formación con la comunidad.					X	X	X	X	Continuo	Continuo	Oficina de Planeación y Comunicaciones
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	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Control Interno

# Estrategia de Rendición de Cuentas

## Propósitos 2025:

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 COMPROMISIBLE	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		2/01/2025	30/06/2025	Oficina de Planeación
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de la entidad				X		X	X	X	Continuo	Continuo	Comunicaciones
	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	X	Continuo	Continuo	Oficina de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Ajustar y/o socializar el Manual unico de Rendición de cuentas		X				X	X		2/01/2025	30/06/2025	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	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA 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	X	X	Continuo	Continuo	Comunicaciones
	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	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Informe de Gestión preliminar	Publicación Informe de Gestión anual				X			X	X	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Informe de Audiencia	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas				X			X	X	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Informe de Gestión definitivo	Publicación Informe resultados audiencia Rendición de Cuentas				X			X	X	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	Actividades de formación	Desarrollar acciones de diálogo y formación con la comunidad.					X	X	X	X	Continuo	Continuo	Oficina de Planeación y Comunicaciones
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	1/07/2025	31/12/2025	Oficina de Control Interno

## 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 para la vigencia 2025.



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	1/02/2025	31/12/2025	Talento humano
	Plan Anual de Capacitación	Capacitar anualmente a los funcionarios de las dependencias encargados de tramitar las peticiones, en temas relacionados con la normatividad, reglamentación, procedimiento y uso del aplicativo de PQRSD.	X	X	X	1/02/2025	31/12/2025	Talento Humano
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 PQRSD.	X	X	X	1/03/2025	31/12/2025	Oficina de Atencion al Ciudadano, TIC
	Canal de atención virtual optimizado	Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a las PQRDS, que permita generar una estrategia para lograr un mejor desempeño en las respuestas a las mismas.	X	X	X	1/03/2025	31/12/2025	Oficina de Atencion al Ciudadano, TIC
Talento Humano	Plan Estrategico 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	1/02/2025	31/12/2025	TalentoHumano
Relacionamiento con el Ciudadano	Plan Estrategico de Talento Humano ejecutado	Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Ciudadanía) que brinda la entidad, del periodo anterior.	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	TalentoHumano



## Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Volver al menú

### Propósitos:

El Instituto busca para el 2025 generar una mejora en la información por tratarse de uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

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 del INDETUR.	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	TI
	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	2/01/2025	31/12/2025	TI
	Plan anual de adquisiciones gestionada	Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2024, de acuerdo con solicitudes formuladas por la Dirección o la Subdirección Corporativa	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	Subdirección Corporativa, Oficina Jurídica y Oficina de Contratación
	Planeación institucional definida y monitoreada	Plan de acción elaborado	X	X	X	30/01/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Plan de control interno	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	X	X	X	30/01/2025	31/12/2025	Oficina de Control Interno
	Base del conocimiento y PQRSD atendidas en los términos de Ley	Elaborar y publicar informes de PQRSD, por medio del portal web de la entidad	X	X	X	1/07/2025	31/01/2025	Atención al Ciudadano y Control Interno
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Política de planeación y control interno evaluada bajo los resultados FURAG	Difundir entre las partes interesadas, el Informe de medición del desempeño del sistema de control interno en el Estado colombiano	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	Oficina Asesora Planeación y Control Interno
	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	2/01/2025	31/12/2025	Oficina de Planeación
	Procesos de gestión documental aplicados (TVD y TRD)	Elaborar y publicar en la página web el inventario de eliminación documental	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	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, micrositiós, intranet, entre otros	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	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. (sujeito entrega de resultados por parte del DAFP).	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	Oficina de 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	2/01/2025	31/12/2025	TI
	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	2/01/2025	31/12/2025	Talento Humano, TI

<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	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	2/01/2025	31/12/2025	Talento Humano
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Planeación estratégica de la gestión documental y administración de archivos implementada	Publicar e implementar el Plan Institucional de Archivos (PINAR), por medio del portal web de la entidad.	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	TI, Gestión Documental

## 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	
<b>Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana</b>	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	Comunicaciones
	Desempeño de las Subdirecciones y demás áreas	Brindar asistencia técnica en control interno a las distintas dependencias en los casos requeridos por éstas.	X	X	X	Continuo	Continuo	Oficina de Control Interno
<b>Promoción efectiva de la participación ciudadana</b>	Programa de fortalecimiento en Atención a los operadores turísticos	Adelantar mesas de trabajo con los delegados de los operadores turísticos	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	Subdirección Gestión Destino, Subdirección Promoción y Mercadeo y 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	2/01/2025	31/12/2025	Subdirección Gestión Destino, Subdirección Promoción y Mercadeo y Comunicaciones
<b>Gestión Ética</b>	Defensa Jurídica Gestionada	Implementar la política del daño antijurídico.	X	X	X	2/01/2025	31/12/2025	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	1/02/2025	31/12/2025	Talento Humano