

**SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO INCIVA AL 30 DE DICIEMBRE DE 2022**

**COMPONENTES**

**Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**

El INCIVA en este componente busca mediante la implementación de las herramientas respectivas, en consenso con los miembros de la institución y la participación de la comunidad interesada, identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción a partir de la determinación de los riesgos y la implementación de las medidas que permitan controlar los mismos.

<b>ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – INCIVA</b>					
<b>COMPONENTE 1. Gestión de Administración del Riesgo de corrupción- Mapa de Riesgos de corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	<b>EVIDENCIAS.</b>
<b>Subcomponente 1.</b> Política de Administración del Riesgo	<b>1.1</b> Socializar la Política de Riesgos	Política de riesgos socializada	Asesora de Planeación	Marzo 2022	Se realizó la socialización de la política de riesgos, en la reinducción a los funcionarios y contratistas el 25 de noviembre de 2022.
	<b>1.2</b> Aprobar en Comité de conciliación y Comité Institucional de Evaluación y Gestión la Política de daño antijurídico	Política de daño antijurídico aprobada y socializada en el Inciva	Asesora Jurídica	Abril del 2022	Se creó política de daño antijurídico, se aprobó en Comité de Conciliación según Acta # 24 del 28 de diciembre del 2022; se aprobó documento en Comité Institucional de Evaluación y Gestión, según Acta No. 6 del 30 de diciembre del 2022.
<b>Subcomponente 2.</b> Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.3</b> Actualizar los riesgos de corrupción de acuerdo a nueva guía y metodología con líderes de proceso	Riesgos de corrupción y Manual de riesgos actualizado	Asesora de Planeación – Cogestor Líderes de Proceso	Febrero a mayo del 2022	A mayo 31 del 2022 se actualizaron los riesgos de corrupción de acuerdo a nueva guía y metodología con líderes de proceso
<b>Subcomponente 3.</b> Consulta y Divulgación	<b>3.4</b> Publicar actualizado el Mapa de Riesgos por proceso y de corrupción en la página web.	Mapa de riesgos de corrupción y procesos vigente publicado en página web	Asesora de Planeación, cogestor: Subdirectora de Mercadeo - Divulgación	Diciembre del 2022	Publicada la actualización del Mapa de riesgos de corrupción y procesos en la página Web de la entidad a junio 1 del 2022

<b>Subcomponente 4.</b> Monitoreo y Revisión	<b>4.5</b> Efectuar revisión a las actividades de control establecidas en el Mapa de Riesgos, para verificación de la confiabilidad de la Segunda Línea de Defensa ( líderes de proceso)	Riesgos de corrupción y procesos controlados	Líderes de Proceso- Cogestor Asesor de Planeación	Octubre de 2022	Se realizaron reuniones para ésta revisión con los funcionarios de los 8 procesos a mayo 31 del 2022. Se realizó las auditorías de seguimiento por Control Interno a los Mapas de Riesgos de los procesos y se envió a la Dirección con radicado No. 13629 de diciembre 23 de 2022.
<b>Subcomponente 5.</b> Seguimiento	<b>5.6</b> Generar reportes cada cuatro meses sobre la gestión del riesgo ante comité institucional de Evaluación y Gestión	Reportes seguimiento a la gestión del Riesgo	Asesor de Control Interno	Enero 2022, Mayo del 2022 y Septiembre del 2022	Se realizó el seguimiento al 30 de septiembre del 2022, se envió a la Dirección y Líderes de Procesos el día 25 de octubre del año en curso y se publicó en el portal web Institucional.
	<b>5.7.</b> Ejecutar el Plan Anual de Auditorías y Seguimiento a los riesgos a todos los procesos institucionales.	Plan anual de auditorías y seguimientos cumplido	Asesor de Control Interno	Septiembre del 2022	El Plan de auditorías aprobado por el C.I.C.C.I. se realizó desde el 11 de mayo hasta el mes de diciembre de 2022, los respectivos informes se enviaron a la Dirección y se reportaron en el Plan de Acción del P.8. De la vigencia 2022.

### Componente 2. Racionalización de Tramites

Este componente permite al INCIVA facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios que presta la institución, mediante la modernización y la optimización de sus procedimientos. La Subdirección de Investigaciones realizará una evaluación de los servicios que presta en el proceso administrativo para la obtención de la licencia de las intervenciones arqueológicas, cuya expedición a la comunidad la realiza el ICAHN y no el INCIVA; con ésta actividad se apunta a la estrategia de racionalización.

Entidad	INCIVA								
Sector administrativo	Instituto descentralizado departamental								
Departamento	Valle del Cauca								
Municipio	Santiago de Cali								
Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Beneficio a la ciudadanía o entidad	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Dependencia responsable	Fecha de realización		EVIDENCIAS.
							Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/año	
Pago de boletería en línea por PAYU		Socializar a la ciudadanía nuevo proceso	Compra de Boletería exclusiva mente de	Mayor comodidad al momento de	El visitante a los Centros de Inciva debía llegar	Subdirección de Mercadeo y	01/01/2021	30/05/2021	Medio virtual explicativo del proceso

		de pago de boletería en línea por PAYU	manera presencial	llegar al Centro sin hacer filas para pago	a comprar su boleto de entrada y pagarla directamente e solo en efectivo, ahora ya puede hacer su reserva previa y pagar simultáneamente para cuando llegue al centro pueda ingresar más rápido presentando su pago en línea	Divulgación			al alcance de la ciudadanía. Se realizó un video instructivo para los pagos en línea para la socialización del tema.	
<b>Intercambio de información (Cadena de trámites - Ventanilla únicas)</b>										
Nombre del responsable	Emily Vanessa Vélez Ávila					Teléfono	5146848	Ext.	106	
Correo electrónico	<a href="mailto:mercadeo@inciva.gov.co">mercadeo@inciva.gov.co</a>									

### Componente 3. Rendición de Cuentas

En cumplimiento del artículo 78 de la Ley 1474, el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 y conforme con los artículos 52 y 53 de la Ley 1757 de 2015, que permite a la ciudadanía el control social, facilitando el acceso a la información y estableciendo diálogos de cara a la comunidad, con la finalidad de establecer un proceso permanente de interacción entre los servidores públicos, entidades y ciudadanos para que estos últimos puedan conocer la gestión realizada, el INCIVA, brinda transparencia a la gestión y cumple con los principios de Buen Gobierno.

ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – INCIVA					
COMPONENTE 3. Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha Programada	EVIDENCIAS.
<b>Subcomponente 1.</b> Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1 Publicar en el portal web informe de gestión de la entidad del año inmediatamente anterior.	Informe de gestión publicado	Asesora de Planeación, cogestor Subdirectora de Mercadeo y Divulgación	Enero 31 de 2022	Se publicó el informe el cual puede consultarse en <a href="https://www.inciva.gov.co/gestion-institucional/informes-gestion">https://www.inciva.gov.co/gestion-institucional/informes-gestion</a>

	<b>1.2</b> Lenguaje Claro	Realizar capacitación sobre lenguaje claro para su aplicación en las comunicaciones de la entidad	Subdirectora de Mercadeo y Divulgación y personal adscrito	Marzo 31 de 2022	Se realizó una capacitación para el personal sobre manual de identidad y lenguaje claro el 28 de mayo de 2022.
<b>Subcomponente 2.</b> Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	<b>2.1</b> Realizar reuniones para definir diversos aspectos del evento de Rendición de cuentas	Actas decisiones evento rendición pública de cuentas a la comunidad	Subdirectora de Mercadeo y Divulgación	Marzo 18 y abril 22 del 2022	El 26 de abril de 2022 se realizó una reunión para definir puntos sobre la rendición de cuentas.
	<b>2.2</b> Evento público de rendición de cuentas a la comunidad, con interacción a través de redes sociales.	Evento	Mercadeo y Divulgación	Mayo 6 de 2022	Se realizó el 16 de junio de 2022 la audiencia pública de rendición de cuentas de INCIVA.
<b>Subcomponente 3.</b> Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	<b>3.1</b> Realizar 2 piezas divulgativas sobre la importancia de la rendición de cuentas para publicar en el sitio web y en redes sociales.	2 piezas divulgativas	Mercadeo y Divulgación	Marzo 25 de 2022 Abril 25 de 2022	El 25 de mayo se realizó y publicó una pieza divulgativa sobre la rendición de cuentas. Se realizó otra publicación el 9 de junio del 2022
<b>Subcomponente 4.</b> Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional	<b>4.1</b> Elaborar, Aplicar, Tabular, Analizar las encuestas para la medición de la Rendición de Cuentas y publicar informe en portal web de la entidad.	Informe de encuestas de rendición de cuentas realizado y publicado	Mercadeo y Divulgación	Mayo 27 de 2022	Se reestructuró el formato de encuesta para la evaluación de la rendición de cuentas, la cual fue aprobada en el comité MIPG del 25 de mayo de 2022.

#### **Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

El INCIVA mediante este componente pretende garantizar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la institución conforme a los principios establecidos de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

<b>ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – INCIVA</b>					
<b>COMPONENTE 4. Atención al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	<b>EVIDENCIAS.</b>

<p><b>Subcomponente 1.</b> Direccionamiento estratégico</p>	<p><b>1.1</b> Socializar la Política Institucional de participación y servicio a la ciudadanía con el personal de la entidad y con los encargados de atender público</p>	<p>2 socializaciones</p>	<p>Subdirectora de Mercadeo y Divulgación, Técnicos administrativos de los Centros-</p>	<p>Abril 29 y septiembre 30 de 2022</p>	<p>Se evidencia la realización de una capacitación presencial y virtual sobre atención al ciudadano y calidad turística el 23 de noviembre de 2021. Ver registro de asistencia presencial y virtual. 5 presenciales y 9 virtuales. La segunda socialización se realizó el 29 de septiembre del 2022 en el Jardín Botánico de manera presencial.</p>
<p><b>Subcomponente 2.</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p><b>2.1</b> Presentar al comité de evaluación y Gestión trimestralmente los temas más relevantes de las encuestas de atención al cliente y PQRSD con el fin de socializar las peticiones de los usuarios.</p>	<p>4 Informes de PQRSD</p>	<p>Subdirectora de Mercadeo y Divulgación</p>	<p>Enero, abril, julio, octubre de 2022</p>	<p>Se socializó el informe PQRSD final de 2021 en el comité MIPG del 9 de febrero de 2022. Se socializaron los informes de PQRSD correspondientes a los trimestres enero-marzo, abril-junio y julio- septiembre de 2022 en comité MIPG del 30 de diciembre de 2022.</p>
	<p><b>2.2.</b> Hacer seguimiento a los indicadores establecidos por el Inciva para el proceso de atención a peticiones que ingresan por los canales dispuestos en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad.</p>	<p>Requerimientos ciudadanos atendidos oportunamente</p>	<p>Subdirectora de Mercadeo y Divulgación</p>	<p>Junio 30 y diciembre 15 de 2022</p>	<p>Se realizó la revisión de indicadores del proceso de Atención a PQRSD que ingresan por los canales institucionales.</p>
	<p><b>2.3</b> Implementar una estrategia de comunicación efectiva y directa entre los usuarios y los centros operativos para una mejor atención en el servicio.</p>	<p>Estrategia implementada</p>	<p>Subdirectora de Mercadeo y Divulgación, cogestor Asesor de Informática</p>	<p>Abril del 2022</p>	<p>Se tiene establecida una estrategia efectiva de comunicación a través de las redes sociales de INCIVA en Facebook e Instagram y en los centros operativos a través de fan page de Facebook, Instagram, cuentas de Facebook y WhatsApp empresarial. De igual manera el correo <a href="mailto:divulgacion@inciva.gov.co">divulgacion@inciva.gov.co</a> responde las solicitudes de los usuarios de los centros.</p>
<p><b>Subcomponente 3.</b> Talento Humano</p>	<p><b>3.1</b> Gestionar y difundir enlaces para ofertar capacitaciones que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos en la atención a la ciudadanía</p>	<p>Personal Capacitado</p>	<p>Subdirectora de Mercadeo y Divulgación</p>	<p>Diciembre de 2022</p>	<p>El 2 de diciembre del 2022, se realizó la capacitación de servicio al cliente de manera virtual.</p>

<b>Subcomponente 4.</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b> Evaluar el nivel de madurez de seguridad de la información en el INCIVA	Informe sobre la seguridad de la información en INCIVA	Asesor informática	Octubre 30 de 2022	La Oficina de Control interno realizo la auditoria informática Norma NTC-ISO-27001 DE 2013, SE REVISO el Estado de madurez de los controles. Diciembre 5 de 2022. Se envió a la Dirección con radicado No.13435.
<b>Subcomponente 5.</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b> Caracterización de los ciudadanos, midiendo la percepción de calidad y acceso a información recibida.	680 encuestas de satisfacción al cliente y 680 encuestas de caracterización de usuarios aplicadas en los centros. Dos 2 informes entregados	Subdirectora de Mercadeo y Divulgación	Enero a diciembre 31 de 2022	Las encuestas de satisfacción y de caracterización se aplican permanentemente en los centros, los cuales rinden informes mensualmente.  Se aplicaron 467 encuestas de satisfacción del cliente y 269 encuestas de caracterización de usuarios entre enero y diciembre de 2022

#### Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En este componente el INCIVA pretende adoptar los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, garantizando los mecanismos de transparencia activa, transparencia pasiva, instrumentos de gestión de la información, el acceso a la información con criterio diferencial y el monitoreo permanente de la información publicada, Ley 1712 de 2014.

ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - INCIVA						
COMPONENTE 5. Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programa	EVIDENCIAS.
<b>Subcomponente 1.</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<b>1.1</b> Publicar la información contractual de la entidad en el portal web y el Secop 2	Publicaciones de ley en portal web	Información Publicada de acuerdo con la norma	Asesora Jurídica, cogestor Mercadeo y Divulgación,	De acuerdo a fechas contratos	Se envía mediante correo electrónico a la oficina de mercadeo y divulgación trimestralmente contratación realizada durante la vigencia para publicación en portal web; se encuentra publicada en la plataforma Secop 2 la contratación realizada en la vigencia de acuerdo a los términos legales establecidos.  La relación de contratación se encuentra publicada a enero a diciembre de 2022 en el portal web.

<b>Subcomponente</b> 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.1</b> Publicar todos los actos administrativos de la entidad (Resoluciones y Acuerdos de Junta Directiva).	100% de los Actos administrativos publicados	Actos Administrativos o publicados	Dirección Mercadeo, Divulgación y Jurídica	Enero – diciembre de 2022	Todas las resoluciones de 2022 se encuentran publicadas, en el portal web, hasta el mes de diciembre de 2022.
<b>Subcomponente</b> 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b> Actualizar y socializar los activos de información cada vez que se actualicen las TRD o se haga un rediseño en el portal web	Actualización de los activos de información	Activos de información actualizados	Subdirector Administrativo y Financiero a través de Gestión Documental y cogestor Asesor de Informática	Enero a diciembre 2022	<b>No se ha realizado ninguna actualización a los activos de la información. Diciembre 29 de 2022.</b>
<b>Subcomponente</b> 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	<b>4.1</b> Realizar 3 actividades orientadas a personas en situación de vulnerabilidad o de discapacidad.	Acceso a la información por parte de personas en situación de vulnerabilidad o discapacidad.	No. de actividades realizadas para personas en situación de vulnerabilidad o discapacidad en 2022	Mercadeo y Divulgación	Febrero, Agosto y Diciembre de 2022	Taller Sensorial para PcD Mpios de Trujillo (22), Roldanillo (16), Zarzal (5), Bolívar (8), Restrepo (27) en la Hacienda El Paraíso <b>9/02/2022</b> Taller Sensorial Aprendamos con la Naturaleza. para PcD de los mpios de Toro (30) y Guacarí (40) en la Hacienda El Paraíso <b>10/02/2022</b> Taller de Cráneos y pieles, picos y patas y caja sensorial en el Día de los Humedales. <b>11/02/2022</b> Hacienda Perodías, Florida
<b>Subcomponente</b> 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b> Realizar estadísticas de visitantes al portal web y las redes sociales de la entidad.	Seguimiento trimestral	Seguimiento Realizado/ Seguimiento programado	Mercadeo y Divulgación	Enero, abril, julio, octubre de 2022	El proceso de Mercadeo y Divulgación hace seguimiento a las estadísticas de visitantes al sitio web y redes sociales mensualmente. Estos datos son reportados a la dirección y se incluyen en los informes mensuales que se rinden a la Secretaría de Cultura Departamental.

### Componente 6. INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades territoriales y descentralizadas deben contemplar iniciativas que permitan su estrategia de lucha contra la corrupción.

**Código de Integridad:** Buscando promover el código de integridad entre todos los funcionarios (Planta y Contratistas) de la entidad, se está realizando el curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción. El 16 de septiembre de 2022, se realizó reunión del Comité de integridad, quedando como compromisos:

1. Promover campaña Institucional sobre el cumplimiento de los valores, en boletines Internos y en los computadores de la Entidad.

2. Realizar videos y fotos con los funcionarios de la Entidad alusivos al fortalecimiento de los valores de la Institución. Realizar mesa de trabajo, con el fin de realizar el seguimiento de la aplicación de la Ley 2013/2019 (Declaración de bienes y rentas y conflicto de intereses). Gestor- Gestión Humana, Cogestor Jurídica.

3. El 30 de diciembre de 2022, se realizó reunión del Comité de integridad, quedando como compromisos:

3.1. Promover campaña Institucional sobre el cumplimiento de los valores, especialmente: El Respeto, Compromiso y Diligencia.

El 22 de junio 2022, se realizó mesa de trabajo, con la Oficina de Gestión Humana, se revisó la página del SIGEP II y se verificó la actualización de los certificados de bienes y rentas de los funcionarios de Planta de la Institución, quedando pendientes de presentar el documento Declaración de Bienes y Rentas, tres funcionarios:

Álvaro de Jesús Astaiza, Cesar Augusto López Echeverry y Ángela Patricia Sánchez Reyes.

Cordialmente,

**Original Firmado.**

**GILBERTO GARCIA GONZALEZ.**  
**Asesor de Control Interno.**

Proyecto y elaboro: Asesor de Control Interno.

Fecha: ENERO 27 DE 2023