



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DOCUMENTO CONTROLADO

ENTIDAD: Catedral de sal de Zipaquirá S.A SEM

Vigencia: 2019

Fecha Publicación: 15/02/2019

						Seguimiento 1 30 de abril del 2019			
ACTIVIDADES		META O PRODUCTO		RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	
PRIMER COMPONENTE Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /Proceso 1 Política Administración del riesgo.	1.1	Revisión de la Política de administración del riesgo de Catedral de sal.	Política de administración del riesgo de Catedral de Sal revisada y aprobada	Subgerente administrativo y financiero / Planeación y calidad	15 de marzo del 2019	Política revisada y actualizada	50%	Aunque fueron realizadas las modificaciones pertinentes, la política se encuentra en aprobación
		1.2	Socializar la Política de administración del riesgo a los funcionarios y partes interesadas.	Política de administración del riesgo de Catedral de Sal socializada e interiorizada	Prensa/ community manager/ Planeación y Calidad	30 de marzo del 2019	Política vigencia 2018 socializada	50%	Se realizó socialización de la política vigencia 2018 el día 26 de marzo y se encuentra publicada en la página de la entidad y google drive
	Subcomponente /Proceso 2 Construcción del Mapa de riesgos de corrupción	2.1	Identificación y valoración del riesgo de Corrupción	Identificar y valorar los riesgos de corrupción por proceso	Líderes de proceso	28 de febrero del 2019	Riesgos identificados	100%	Se encuentran identificados por cada uno de los procesos, con su respectiva valoración de igual forma se encuentran publicados en la página web de la entidad
		2.2	Socializar metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción	Capacitación realizada a 8 líderes de proceso	Planeación y Calidad	9 de marzo del 2019	Capacitación realizada	100%	Se brindó capacitación a 12 colaboradores, involucrados en el proceso el día 26 de abril de 2018
		2.4	Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado 2019	Planeación y calidad / Líderes de proceso	30 de marzo del 2019	Mapa en proceso de actualización	100%	Se encuentra en actualización por parte de los líderes de proceso
	Subcomponente /Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Publicación en la página web www.catedraldesal.gov.co el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción publicado en la página web	Community manager / Planeación y Calidad	30 de marzo del 2019	Mapa de Riesgos de corrupción publicado en la página web	100%	Se ha publicado mapa de riesgos de la vigencia 2019
	Subcomponente /Proceso 4	4.1	Realizar monitoreo periódicamente por los líderes de procesos e involucrados la efectividad de los controles establecidos	Mapa de Riesgos de corrupción con acciones realizadas	Asesor de control Interno	Permanente trimestral	Seguimiento y monitoreo	33%	Seguimiento y monitoreo en el mes de abril de 2019

	Monitoreo y Revisión	4.2	Realizar ajustes y actualización al mapa de riesgos si se materializa el riesgo y si se identifica en el desarrollo de las actividades	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado	Planeación y calidad / Líderes de proceso	Cuando se Requiera	Mapa en proceso de actualización	100%	Se encuentra en actualización por parte de los líderes de proceso
	Subcomponente /Proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento tres veces al año en las fechas estipuladas.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción	Asesor de control Interno	30 de abril; 31 de agosto y 31 de diciembre del 2019	Seguimiento cuatrimestral	33%	Se realizo seguimiento con corte a 30 de abril de 2019
		5.2	Verificar, evaluar la elaboración visibilización, seguimiento y control del mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento	Asesor de control Interno	30 de abril; 31 de agosto y 31 de diciembre del 2019	seguimiento y presentación de informe cuatrimestral	33%	Se realizo seguimiento y se rindió informe con corte a 30 de abril ed 2019
SEGUNDO COMPONENTE Estrategia de racionalización Anti trámite	Subcomponente1 Implementación	1.1	Identificación de Tramites, que integran los procedimientos administrativos	Trámites y procedimientos documentados	Subgerente administrativo y financiero / Planeación y calidad	28 de febrero del 2019	Trámites actualizados	100%	Los trámites que integran los procedimientos se encuentran actualizados
		1.2	Priorización de trámites a intervenir	Listado de trámites y priorización	Subgerente administrativo y financiero / Planeación y calidad	15 de marzo del 2019	Listado de trámites y priorización	30%	Se encuentra en revisión por el área administrativa y financiera
		1.3	Aplicación de estrategias efectivas en la simplificación, estandarización, optimización y automatización de tramites	Estrategias para la ampliación, estandarización, optimización y automatización de trámites	Subgerente administrativo y financiero/Responsable del trámite	15 de marzo del 2019			0%
	Subcomponente 2 Evaluación de la Implementación	2.1	Realizar la evaluación en cuánto a disminución de tiempos muertos, disminución de trámites, incremento de niveles de seguridad.	Informe de evaluación de la eficacia de las acciones	Asesor de control Interno/ Planeación y calidad	30 de junio del 2019	Evaluación en disminución de tiempos y cumplimiento alproceso	50%	Se ha realizado seguimiento a traves de auditoria interna y acciones correctivas, recutlantes de auditoria a calidad
		1.1	Elaboración de estrategia anual para la rendición de cuentas: Informe, vídeo, presentación	Estrategias y presentación	Subgerente administrativo y financiero / Planeación y calidad / Community manager	10 de marzo del 2019	Elaboración de estrategia para la rendición de cuentas	100%	se realizo informe de rendición de cuentas, se ceunta con presentación, informe y videos que soprtan el cumplimiento de la actividad.
		1.2	Publicación de informes redactados en lenguaje comprensivo, con registros fotográficos, tablas, entre otros a través de la pagina web y redes sociales.	Publicación de informes claros	Asesor de Prensa / community manager	15 de marzo del 2019	Publicación de informes	100%	Se publicó Informe de Gestión de la entidad vigencia 2018
		1.3	Publicación de boletines, noticias, comunicados de prensa, los medios dicen con información de la sociedad.	Publicación de información de la sociedad	Asesor de Prensa/ Community manager	Permanente	Publicación de información de la sociedad	100%	Si se realizan las publicaciones de los eventos y actividades que realiza la entidad

TERCER COMPONENTE Estrategia de Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de Calidad y en lenguaje comprensivo	1.4	Presentar entrevistas con los diferentes medios de comunicación (Revistas, radio y televisión)	Actualizar y socializar la Información de la sociedad	Gerente / subgerente comercial /Asesor de Prensa / community manager.	Cuando sea requerido	Actualizar y socializar la Información de la sociedad	100%	La información se encuentra actualizada en la pagina web de la entidad, es una actividad que se realiza permanentemente https://www.catedraldesal.gov.co/noticias/comunicaciones/
		1.5	Publicación de informe de gestión en la pagina web www.catedraldesal.gov.co	Informe publicado	Community manager	15 de marzo del 2019	Publicación de informes	100%	Se publicó Informe de Gestión de la entidad vigencia 2018
		1.6	Publicación de estados financieros	Estados financieros publicados	Contador /Subgerente administrativo y financiero	31 de Marzo del 2019	Estados financieros publicados	100%	Los estados financieros son publicados en la plataforma CHIP, que es de acceso público. Aunque los estados financieros fueron presentados ante los entes de control, no se encuentran publicados en la página de la entidad
		1.7	Seguimiento y publicación del plan de acción (Cumplimiento meta producto y resultado del plan de desarrollo municipal)	Plan de acción publicado	Planeación y Calidad/ Community manager	20 de febrero del 2019	Plan de acción publicado	100%	Se realizo seguimiento y se encuentra publicado dentro del informe de rendición de cuentas
		1.8	Publicación de proyectos y pliego de condiciones y cronograma de procesos.(Selección de contratistas mediante proceso de selección abierta)	Proyectos y pliego de condiciones y cronograma de procesos publicados	Técnico en contratación	Cuando se requiera	Procesos Publicados	100%	Se publican en el sitio oficial de Catedral de Sal http://catedraldesal.gov.co/appic/consulta-procesos/
	Subcomponente 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Presentación de informe de Gestión en la rendición de cuentas (Alcaldía de Zipaquirá - Entidad descentralizada Catedral de Sal)	Informe presentado a la ciudadanía	Gerente	25 de marzo del 2019	Informe presentado a la ciudadanía	100%	se realizo informe de rendición de cuentas a la comunidad el 31 de marzo, se cuenta con presentación, informe y videos que soprtan el cumplimiento de la actividad.
		Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Invitación a la ciudadanía a la rendición de cuentas por la pagina web - Plan de comunicaciones	Invitación a la rendición de cuentas	Asesor de Prensa	15 de marzo del 2019	Invitación a la rendición de cuentas	100%
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		4.1	Elaborar Informe final de rendición de cuentas - Catedral de Sal de Zipaquirá	Informe	Subgerente administrativo y financiero	31 de marzo del 2019	Informe	100%

CUARTO COMPONENTE Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Asignación de recursos para el desarrollo de medios tecnológicos que mejoren la comunicación con la ciudadanía	Plan de compras y adquisiciones	Gerente - Subgerente administrativo y financiero	28 de febrero del 2019		0%	No se cuenta con plan de adquisiciones, no fue ajustado al presupuesto programado para la vigencia 2019
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementación y Seguimiento del procedimiento de retroalimentación y medición de la satisfacción del cliente estándares para la atención a PQRSD's	Seguimiento a proceso de retroalimentación y medición de la satisfacción del cliente	Asesor de control Interno / Planeación y calidad	Permanente	Seguimiento a proceso	100%	See ha realizado seguimiento continuo a través de auditoría interna y acciones correctivas, resultantes de auditoría a calidad
		2.2	Optimizar los canales de comunicación de PQRSD's impuestas por los turistas, encuesta de satisfacción y actualización de redes sociales con información vigente.	Optimización de canales de comunicación	Profesional de sistemas / Community manager/ Servicio al cliente.	30 de marzo del 2019	Optimización de canales	100%	A través del modulo aplicativo APLICA, Línea gratuita, link pagina web, buzones de sugerencia, Encuesta de satisfacción y Actualización de redes sociales con información vigente., se han optimizado los canales de comunicación
	Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer la competencia de los trabajadores para mejorar el servicio al cliente	Plan anual de Capacitaciones	Gerente/ Gestión de recursos Humanos	15 de febrero del 2019	Plan anual de Capacitaciones	50%	Se elaboró plan Anual de Capacitaciones, pero carece de firma y aprobación por parte del Representante Legal
		3.2	Realizar el seguimiento a protocolos de servicio al cliente.	Protocolos implementados	Auxiliar de servicio al cliente / Control interno / Planeación y calidad	Mensual	Protocolos implementados	30%	Se realiza seguimiento a protocolos de servicio al cliente por parte del líder de servicio al cliente y a través de auditorías internas, externas y seguimiento a procesos, encontrándose que no se están implementando los protocolos y en algunos casos desconocen el protocolo. Se realizó capacitación a las atracciones complementarias el día 14/04 de 2019
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Optimizar los procedimientos de retroalimentación del cliente en la respuesta de PQRSD's impuestas por los turistas	Actualización de procedimientos para la captura de PQR's, Implantación de módulos	Auxiliar de servicio al cliente	10 de abril del 2019	Actualización de procedimientos	100%	Se implementó modelo APLICA a través del cual se verifica el cumplimiento y retroalimentación de las respuestas del cliente.
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente y del usuario según frecuencia definida	Informe trimestral de encuesta de satisfacción a usuarios e informe de satisfacción del cliente anual	Auxiliar de servicio al cliente	Marzo, junio, septiembre y diciembre del 2019	Informe trimestral de encuesta	33%	Se realizó por parte del Auxiliar de servicio al cliente el informe trimestral con corte a 30 de marzo de 2019
	1.1	Plan de comunicaciones - estrategias de prensa - comunicación interna y externa	Actualizar y socializar plan de Comunicaciones	Prensa / Subgerente comercial	28 de febrero del 2019	Actualizar y socializar plan de Comunicaciones	30%	Se cuenta con un plan de comunicaciones el cual se debe actualizar y socializar con los colaboradores de la entidad. Las estrategias se realizan de manera mensual	

QUINTO COMPONENTE
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.2	Publicaciones de información sobre contratación y proceso de selección abierta	Publicación de procesos contractuales selección abierta y cerrada	Técnico de contratación/ Community manager	Cuando se Requiera	Procesos Publicados	100%	Se publican en el sitio oficial de Catedral de Sal http://catedraldesal.gov.co/appic/consulta-procesos/
	1.3	Publicación de información mínima para reservas y adquisición de servicios que oferta catedral de sal - tarifas y preguntas frecuentes.	Publicación de Procedimiento de reservas	Subgerente Comercial/Community manager/ Prensa	Permanente	Publicación de servicios ofertados	100%	Prefuntas frecuetnes esta actualizado al igual que las tarifas y los palnes https://www.catedraldesal.gov.co/tarifas/procedimientos-para-reservas/
	1.4	Seguimiento a plan de desarrollo al cumplimiento de las metas producto y resultado	Seguimiento a plan de desarrollo	Planeación y calidad	30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre , 30 de diciembre del 2019	Seguimiento al cumplimiento del plan de desarrollo	25%	Se realizo seguimiento con corte a 30 de marzo de 2019
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Implementación de mecanismos para fortalecer la respuesta oportuna y satisfacción del cliente y/o usuario, línea gratuita 018000, entre otros.	Mecanismos de respuesta	Subgerente comercial/ Servicio al cliente.	15 de marzo del 2019	Implementación de mecanismos para fortalecer la respuesta oportuna	100%	Implementación de modulo aplicativo APLICA con semaforización en tiempos de respuesta, línea gratuita 018000, chat en línea . Se instaló puesto de línea atención para semana santa
	2.2	Actualización de pagina web con información.	Pagina web actualizada	Comunity manager	Permanente	Pagina web actualizada	100%	La pagina web de la entidad se encuentra actualizada https://www.catedraldesal.gov.co/noticias/comunicaciones/
	3.2	Actualización de información de trámites de la sociedad	Procedimiento de tramites	Subgerente administrativo y financiero	30 de mayo del 2019		0%	Se encuentra en revisión por parte del responsables del proceso
	3.3	Acciones para evitar fraude y delito electrónico	Implementar y socializar la política de fraude y delito electrónico en lo que respecta a delitos informáticos.	Profesional de sistemas	15 de Junio del 2019		0%	No se cuenta con política, se esta proyectando la política por parte del profesional de sistemas
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuación de medios electrónicos para la accesibilidad para personas en situación de discapacidad	Implementación de medios electrónicos para personas con discapacidad	Subgerente administrativo y financiero / Profesional de sistemas	30 de septiembre del 2019		0%	No se evidencia avances
	4.2	Divulgación de la información en formatos comprensibles en diversos idiomas	Información en dos idiomas	Subgerente comercial / prensa	30 de julio del 2019	Implementación de medios electrónicos	100%	La pagina web https://www.catedraldesal.gov.co/ esta traducida en 8 idiomas, se implemento el sistema de audio guías y radio guías en formato de 7 idiomas.

Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Informe de solicitud de acceso a la información	Informe	Control interno/ Planeación y calidad.	30 de Diciembre del 2019	Informes rendidos a la fecha del seguimiento	30%	Se realiza Seguimiento a informes de Ley que debe rendir cada área y que pueden ser de total acceso a la comunidad en las diferentes plataformas de los entes externo y la página web de la entidad
Consolidación del Documento	Cargo: Planeación y Calidad Nombre: Fanny Yolima Mendez Firma: ORIGINAL FIRMADO							
Seguimiento de la Estrategia	Asesor Control Interno: Nombre: Adriana Cardenas Firma: ORIGINAL FIRMADO							