



## 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 3<br>31 de Diciembre del 2019 |  |               |  |
|--|--|-----------------|--|--|---|---|--|---------------|--|
| ACTIVIDADES  |  | META O PRODUCTO |  | RESPONSABLE  | FECHA PROGRAMADA  | ACTIVIDADES CUMPLIDAS                     | % DE AVANCE  | OBSERVACIONES |  |
| PRIMER COMPONENTE<br>o de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | Subcomponente /Proceso 1<br>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                      | Politica revisada y actualizada                          | 90%           | La politica de administración del riesgo fu actualizada, pero aun no ha sido aprobada por la alta gerencia.  |
|  |  | 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                       | 90%           | Una vez el documento sea aprobado, se procedera a realizar la respectiva socialización con los funcionearios y partes interesadas  |
|  | Subcomponente /Proceso 2<br>Construcción del Mapa de riesgos de corrupción | 2.1             | Identificación y valorización 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 identificaron y valoraron los riesgos de corrupción por proceso y estos fueron cargados a la pagina de Catedral de Sal, dando cumplimiento a la norma.  |
|  |  | 2.2             | Socializar metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción  | Capacitación realizada a 8 lideres de proceso  | Planeación y Calidad  | 9 de marzo del 2019                       | Capacitación realizadqa                                  | 100%          |  |
|  |  | 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%          |  |
|  | Subcomponente /Proceso 3<br>Consulta y Divulgación                         | 3.1             | Publicación en la pagina web <a href="http://www.catedraldesal.gov.co">www.catedraldesal.gov.co</a> el mapa de riesgos de corrupción | Mapa de Riesgos de corrupción publicado en la pagina web                             | Community manager / Planeación y Calidad                      | 30 de marzo del 2019                      | Mapa de Riesgos de corrupción publicado en la pagina web | 100%          | El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentra puvlicado en <a href="http://www.catedraldesal.gov.co">www.catedraldesal.gov.co</a>  |
|  | Subcomponente /Proceso 4<br>Monitoreo y Revisión                           | 4.1             | Realizar monitoreo periódicamente por los lideres 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                                  | 100%          | Se realiza seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con el cumplimiento de las acciones y el periodo de ejecución de las mismas en conformidad con la guías de administración del riesgo de con corte de 31 de diciembre de 2019.<br><br>Se recomienda con el cambio de administración revisar y si esnecesario modificar o actualizar mapa de riesgos de corrupción por área o proceso. |

|  |   |     |  |  |  |  |  |            |  |
|--|---|-----|--|--|--|--|--|------------|--|
| Gestión del Riesg  |   | 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                                      | 100%       | Se realizo el seguimiento a los controles y acciones definidas en la matriz con corte 30 de abril, 31 de agosto y 31de diciembre de 2019.<br><br>Es importante tener en cuenta que, de acuerdo al Decreto 1081 de 2015, la entidad debe publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.   |
|  |   | 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            | 100%       | Se realizo el seguimiento a los controles y acciones definidas en la matriz con corte 30 de abril, 31 de agosto y 31de diciembre de 2019, y las publicaciones fueron cargadas a la pagina oficial de Catedral de Sal en el siguiente link <a href="https://www.catedraldesal.gov.co/empresa/control-interno/">https://www.catedraldesal.gov.co/empresa/control-interno/</a><br><br>De conformidad con el Decreto 1081 de 2015 en caunto a las fechas de seguimieno y publicación, la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento tre (3) veces al año y la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes. |
| <b>TOTAL POR COMPONENTE</b>                                      |   |     |  |  |  |  |  | <b>98%</b> |  |
| SEGUNDO COMPONENTE<br>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 administrativos, se encuentran actualizados, hace falta la aprobación de la Subgerencia Administrativa y financiera.  |
|  |   | 1.2 | Priorización de trámites a intervenir  | Listado de trámites y priorización   | Subgerente administrativo y financiero / Planeación y calidad  | 30 de agosto del 2019                                | Listado de trámites y priorización                             | 66%        | Se identificaron trámites a intervenir, pero no han sido aprobados aún por la Subgerencia Administrativa y Financiera.   |
|  |   | 1.3 | Aplicación de estrategias efectivas en la simplificación, estandarización, optimización y automatización de tramites                   | Estrategias para la simplificación, 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 agosto del 2019                                | Evaluación en disminución de tiempos y cumplimiento al proceso | 100%       | Se ha realizado la evaluación a PQRS y se ha mejorado en los tiempos de respuesta gracias a la implementación del modulo, de igual forma en el trámite de cotización y venta de boletería se implementaron nuevos mecanismos.  |
| <b>TOTAL POR COMPONENTE</b>                                      |   |     |  |  |  |  |  | <b>67%</b> |  |

**TERCER COMPONENTE**  
Estrategia de Rendición de Cuentas

|  |     |   |   |   |                        |  |      |  |
|--|-----|---|---|---|------------------------|--|------|--|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Información de Calidad y en lenguaje comprensivo                         | 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, el informe fue cargado ala página de Catedral de Sal   |
|  | 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 2019  |
|  | 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   |
|  | 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<br><a href="https://www.catedraldesal.gov.co/noticias/comunicaciones/">https://www.catedraldesal.gov.co/noticias/comunicaciones/</a> |
|  | 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 2019  |
|  | 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.<br><br>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 <a href="http://catedraldesal.gov.co/appic/consulta-procesos/">http://catedraldesal.gov.co/appic/consulta-procesos/</a>   |
| <b>Subcomponente 2</b><br>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 29 de octubre de 2019 por facebook lite.  |
| <b>Subcomponente 3</b><br>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% | Catedral realizo la respectiva publicidad del evento   |

|  |  |   |  |  |  |                                |                                 |  |   |
|--|--|---|--|--|--|--------------------------------|---------------------------------|--|---|
|  | <b>Subcomponente 4<br/>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b> | 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%   | Se realizo informe por el área financiera para ser compilado en la rendición de cuentas   |
| <b>TOTAL POR COMPONENTE</b>  |  |   |  |  |  |                                |                                 | 100%   |   |
| <b>CUARTO COMPONENTE</b><br>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | <b>Subcomponente 1<br/>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>  | 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         |                                 | 50%  | Se ejecutó presupuesto asignado a la compra de tecnología consistente en servidores, repuestos y mantenimiento.   |
|  | <b>Subcomponente 2<br/>Fortalecimiento de los canales de atención</b>                | 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%   | Se ha realizado seguimiento continuo a través de auditoría interna y acciones correctivas, resultantes del proceso auditor y seguimiento al cumplimiento del procedimiento.   |
|  |  | 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%   | Se han optimizado los canales de comunicación y se encuentran en funcionamiento   |
|  | <b>Subcomponente 3<br/>Talento Humano</b>  | 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    | 66%  |   |
|  |  | 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        | 66%  | Se realiza seguimiento a protocolos implementados de servicio al cliente por parte del líder de servicio al cliente a través de seguimiento a procesos, encontrándose que no se están implementando los protocolos y en algunos casos desconocen el protocolo, por lo tanto se recomendó una socialización de los mismos para los involucrados en el proceso.<br><br>Se recomienda revisar la periodicidad de los seguimientos. |
|  | <b>Subcomponente 4<br/>Normativo y procedimental</b>                                 | 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.  |
| <b>Subcomponente 5<br/>Relacionamiento con el ciudadano</b>                  | 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 | 100%                            | Se realizo por parte del Auxiliar de servicio al cliente el informe trimestral con corte a 30 de diciembre de 2019 |   |

| TOTAL POR COMPONENTE  |  |     |  |  |  |  | 83%  |      |   |
|---|--|-----|--|--|--|--|--|------|---|
| QUINTO COMPONENTE<br>Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | Subcomponente 1<br>Lineamientos de<br>transparencia activa | 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.<br><br>Las estrategias se realizan de manera mensual.<br><br>Se recomienda al lider del proceso, verificar el cumplimiento de esta actividad y el contrato para tal fin. |
|   |  | 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% | dando cumplimiento a la normatividad vigente, a la actividad y meta producto de esta plan, se publican en el sitio oficial de Catedral de Sal <a href="http://catedraldesal.gov.co/appic/consulta-procesos/">http://catedraldesal.gov.co/appic/consulta-procesos/</a>                         |
|   |  | 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 <a href="https://www.catedraldesal.gov.co/tarifas/procedimientos-para-reservas/">https://www.catedraldesal.gov.co/tarifas/procedimientos-para-reservas/</a>   |
|   |  | 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                 | 100% | Se realizo seguimiento con corte a 30 de Agosto de 2019, dando cumplimiento a las metas establecidas del Plan de Desarrollo   |
|   | Subcomponente 2<br>Lineamientos de<br>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% | Se realiza seguimiento periodico, con el fin de mejorar los términos de respuesta.  |
|   |  | 2.2 | Actualización de pagina web con información.   | Pagina web actualizada   | Community manager                              | Permanente   | Pagina web actualizada   | 100% | La pagina web de la entidad se encuentra actualizada <a href="https://www.catedraldesal.gov.co/noticias/comunicaciones/">https://www.catedraldesal.gov.co/noticias/comunicaciones/</a>  |
|   |  | 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   |  | 50%  | Se cuenta con política proyectando la cual debe ser aprobada y socializada con los colaboradores de Catedral de Sal.  |

|  |   |  |  |  |                           |  |               |   |
|--|---|--|--|--|---------------------------|--|---------------|---|
| Subcomponente 4<br>Criterio Diferencial de<br>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 <a href="https://www.catedraldesal.gov.co/">https://www.catedraldesal.gov.co/</a> esta traducida en 8 idiomas, se implemento el sistema de audio guías y radio guías en formato de 7 idiomas. |
| Subcomponente 5<br>Monitoreo del acceso a la información publica | 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 | 100%          | 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         |
| <b>TOTAL POR COMPONENTE</b>                                      |   |  |  |  |                           |  | 71%           |   |
| <b>AVANCE GENERAL</b>  |   |  |  |  |                           |  | <b>86,23%</b> |   |
| Consolidación del Documento                                      | Cargo: Planeación y Calidad<br>Nombre: FANNY YOLIMA MENDEZ ORIGINAL FIRMADO<br>Firma:       |  |  |  |                           |  |               |   |
| Seguimiento de la Estrategia                                     | Asesor Control Interno:<br>Nombre: LUZ ADRIANA CARDENAS RESTREPO ORIGINAL FIRMADO<br>Firma: |  |  |  |                           |  |               |   |