

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024

**PROMOTORA DE TURISMO DE
NARIÑO TURNARIÑO LTDA**

**GERENTE
ALEJANDRA ESCOBAR G.**



INTRODUCCIÓN

La Promotora de Turismo de Nariño – TURNARIÑO LTDA, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y las políticas de gestión y desempeño incorporadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC con el propósito dar continuidad a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en la vigencia 2024

También consolidar la integridad como característica personal y principal de la prevención de la corrupción, que motive a generar prácticas y comportamientos ejemplares en el ejercicio de las funciones, siendo necesario trabajar en torno a los hábitos, actitudes y percepciones de los servidores de TURNARIÑO

Es preciso recordar que, el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, constituye una falta disciplinaria grave, razón por la que se invita a los directivos funcionarios, contratistas, proveedores, clientes, partes interesadas y ciudadanía en general, a conocer y apropiarse de este plan, mediante la formulación de observaciones y propuestas que contribuyan a la construcción de una gestión transparente y abierta.

Este Plan forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, e incluye seis (6) componentes a saber:

· **1. Mapa de riesgos de corrupción:** Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad ajustado a la metodología y lineamientos definidos en la política para la gestión integral del riesgo que incluye la administración de riesgos de corrupción en . Se tendrán identificados y documentados los posibles hechos generadores de corrupción como parte del mapa de riesgos institucional y en consecuencia se realiza seguimiento a los mismos con periodicidad cuatrimestral a través de la primera y segunda línea de defensa y el seguimiento a través de control interno de TURNARIÑO.

2. **Racionalización de Trámites:** Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, gestión que facilita el acceso a los servicios que brinda TURNARIÑO, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los servicios existentes. Lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente rector del componente.

Este Plan forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del MIPG, e incluye seis (6) componentes a saber:

· **3. Rendición de Cuentas:** Contiene acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, entes de control y otras entidades. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr los principios de Buen Gobierno.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta TURNARIÑO, conforme a los principios de información completa, clara y consistente con altos niveles de calidad y oportunidad en el servicio ajustada a las necesidades y expectativas del ciudadano.

Este Plan forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del MIPG, e incluye seis (6) componentes a saber:

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana para expresar libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

6. Iniciativas Adicionales: Consolida las estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la entidad; la realización de una rendición de cuentas y espacios de apropiación social del conocimiento efectivo y permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Promotora de Turismo de Nariño TURNARIÑO LTDA y el desarrollo de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al cliente. Lo anterior, en procura de contar con una entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno. .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Facilitar el ejercicio de la participación ciudadana en la gestión de Turnariño y de esta manera identificar aportes para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas.

Implementar y fortalecer el desarrollo de estrategias relacionadas con la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

Diseñar la estrategia para la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de Turnariño que permita brindar a los ciudadanos información actualizada sobre la gestión de la entidad, en cumplimiento y desarrollo de la participación ciudadana.

ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores y contratistas de **TURNARIÑO** en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.



PLAN ANTICORRUPCION DE TURNARIÑO 2024

PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUCPION

Subcomponente	ACTIVIDADES	META	Responsables	Fecha programación
Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos	Actividad 1.1: Actualizar la política de la administración del riesgo de TURNARIÑO	Política de administración del riesgo	Gerencia y Talento Humano	Marzo de 2024
	Actividad 1.2: Adoptar la política de gestión del riesgo	Acto administrativo de adopción de política de gestión del riesgo	Gerencia y Talento Humano	Marzo de 2024
	Actividad 1.3: Socializar, sensibilizar y publicar la política de administración del riesgo al interior de TURNARIÑO	"Socialización y sensibilización al 100% de los funcionarios y contratistas de la política adoptada	Gerencia y Talento Humano	Marzo de 2024
	Actividad 1.4: Publicar la política de Administración de riesgo en la página web	Política publicada en la página web.	Comunicaciones	Marzo de 2024
Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos	Actividad 2.1: Actualizar el mapa de riesgos (gestión y corrupción)	Mapa de riesgos consolidado	Todas las dependencias	Abril de 2022
Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	Actividad 3.1: Publicar el Mapa de Riesgos consolidado	Mapa de riesgos publicado	comunicaciones	Abril de 2024

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

Subcomponente Monitoreo y Revisión	4:	Actividad 3.2: Socializar el mapa de riesgos en cada una de las dependencias	Mapa de riesgos socializado en todas las dependencias	Jefes de Oficina	Abril de 2024
		Actividad 4.1: Monitorear las actividades establecidas en el mapa de mapa de riesgos (gestión y de corrupción) de manera cuatrimestral	Seguimiento semestral de mapa de riesgos	Auto seguimiento de los jefes de oficina	Abril de 2024
Subcomponente Seguimiento	5	Actividad 5.1: Realizar el seguimiento al monitoreo del mapa de riesgos	Seguimiento semestral	Control Interno	Junio de 2024
		Actividad 5.2: Publicación del informe de seguimiento al monitoreo del mapa de riesgos	Informe de seguimiento publicado	Comunicaciones	Junio de 2024

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES

Subcomponente	ACTIVIDADES	META	Responsables	Fecha programación
Subcomponente1 : Identificación de trámites	Realizar diagnóstico del estado de los tramites de TurNariño	Diagnóstico del estado de tramites de TUrNariño	Ingeniero de Sistemas	Durante la vigencia 2024
	Verificar si la efectividad del acceso del menú trámites y servicios en la página web	Menú de trámites publicado en la página web	Ingeniero de Sistemas	Durante la vigencia 2024
	Elaborar el inventario de trámites y de Otros Procedimientos	Inventario de tramites enviado a la Función Pública	Ingeniero de Sistemas	Durante la vigencia 2024
Subcomponente 2: Priorización de trámites	Realizar priorización de trámites para racionalización de acuerdo protocolos dispuestos por el SUIIT	NA	NA	NA
Subcomponente3 : Racionalización de trámites	Racionalizar trámites de acuerdo con el diagnóstico y análisis de priorización realizado al interior de TurNariño.	tramites racionalizados para la vigencia 2024	Ingeniero de Sistemas	Durante la vigencia 2024
	Tramitar ante el SUIIT la racionalización de trámites para la vigencia de acuerdo a los pasos establecidos.	NA	NA	NA

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente	ACTIVIDADES	META	Responsables	Fecha programación
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actividad 1.1: Conformar el grupo interno de apoyo para liderar el evento de rendición de cuentas	Grupo conformado	Todos los jefes de oficina	Hasta junio de 2024
	Actividad 1.2: Identificar debilidades y fortalezas internas sobre la audiencia de rendición de cuentas	Debilidades y fortalezas identificadas de TurNariño	Todos los jefes de oficina	Hasta Junio de 2024
	Actividad 1.3: Definir y caracterizar los grupos de interés a quienes ira dirigida la audiencia de rendición de cuentas	Grupos de valor definidos para la rendición de cuentas	Gerencia y Jurídica	Hasta Junio de 2023
	Actividad 1.4: Establecer el cronograma de audiencias de rendición de cuentas de la vigencia	Fecha definida para la rendición de cuentas de la vigencia 2023	Gerencia y Jurídica	Hasta Junio de 2024
	Actividad 1.5: Consolidar la información para las audiencias de rendición de cuentas programadas	Informe de rendición de cuentas de todas las dependencias consolidado	Gerencia y Jurídica	Hasta Diciembre de 2024
	Actividad 1.6: Publicar el informe de gestión la página web de la entidad para su respectiva consulta por parte de los grupos de interés	Informe consolidado publicado en la página web.	Ingeniero de Sistemas y Comunicador	Diciembre de 2024

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

<p>Actividad 2.1: Llevar a cabo la audiencia de Rendición de Cuentas con la exposición del informe de gestión correspondiente</p>	<p>Informe de gestión de la vigencia 2023 en la página web www.turnarino.com y publicarlo</p>	<p>Gerencia y Dirección Comercial</p>	<p>Gerencia Jurídica y Dirección Comercial</p>	<p>Hasta Mayo de 2024</p>
<p>Subcomponente 3: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Actividad 3.1: Levantar acta de audiencia de rendición de cuentas realizadas para su publicación</p>	<p>Acta de rendición de cuentas</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Hasta Diciembre de 2024</p>
	<p>Actividad 3.2: Realizar la evaluación del acto de rendición de cuentas a través de instrumentos para tal fin</p>	<p>Recomendaciones</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Hasta Diciembre de 2024</p>
	<p>de acuerdo a la evaluación realizada que recomendaciones se tendrán en cuenta para los próximos eventos de rendición de cuentas</p>	<p>Ajustes al proceso o estrategia de rendición de cuentas de TURNARIÑO</p>	<p>Gerencia</p>	<p>Hasta Diciembre de 2024</p>

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	ACTIVIDADES	META	Responsables	Fecha programación
Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actividad 1.1: Capacitar al personal de la entidad en el manejo adecuado de orientación al ciudadano en procesos y procedimientos de la entidad.	No de capacitaciones incluidas en el Plan de Capacitaciones 2022	Talento Humano	Hasta Diciembre de 2024
	Actividad 1.2: documentar el Protocolo atención al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo documentado	Talento Humano	Hasta Diciembre de 2024
	Actividad 1.3: Publicación en página de web del Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo de Atención al Ciudadano Publicado	Gobierno Digital	Hasta Diciembre de 2024
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1 Fortalecer los canales de atención a los clientes y ciudadanos	Canales de atención fortalecidos	Gobierno Digital y Comunicador	Durante toda la vigencia 2024

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

Subcomponente Talento Humano	3:	Actividad 2.2: Visibilizar y fortalecer el link de PQRDS Recepción de Solicitudes que se encuentra en la página web con el fin de que la ciudadanía pueda utilizarlo con mayor frecuencia	Link página web fortalecido	Gobierno Digital, Control Interno	Durante toda la vigencia 2024
		Actividad 3.1: Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática acerca de la cultura de servicio al ciudadano	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Talento Humano y Control Interno	Durante toda la vigencia 2024
		Actividad 3.2: Estimular en cada funcionario y/o contratistas la importancia de prestar un buen servicio de atención al ciudadano.	Sensibilización realizada en reuniones	Talento Humano y Dirección Comercial	Durante toda la vigencia 2024
Subcomponente Normativo y procedimental	4:	Actividad 4.1: Documentar la guía para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos que realiza los clientes de TurNariño y ciudadanos en general	Informe PQRS	Dirección Comercial	Durante toda la vigencia 2024
		Actividad 4.2:Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Documento Carta de trato digno ajustado y publicado	Dirección Comercial y Control Interno	Durante toda la vigencia 2024
		Actividad 4.3:Ajustar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Redes sociales actualizadas	Dirección Comercial	Durante toda la vigencia 2024

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

Subcomponete 5: Relacionamiento con el ciudadano	Actividad 5.1: Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales, informando acerca de eventos y actividades desarrolladas por la entidad	Redes sociales actualizadas	Comunicador y Dirección Comercial	Durante toda la vigencia 2024
	Actividad 5.2: Realizar dos mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Mediciones de medición de percepción realizadas (Encuestas de satisfacción al ciudadano.)	Dirección Comercial, delegado en recepcionistas	Durante toda la vigencia 2024

PLAN ANTICORRUPCIÓN TURNARIÑO 2024

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	ACTIVIDADES	META	Responsables	Fecha programación
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	Actividad 1.1: Actualizar la información mínima obligatoria en el sitio web de la entidad, de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 9	Información mínima publicada en la página web	Dirección Comercial y Comunicador	Durante toda la vigencia 2024
	Actividad 1.2: Elaborar la política de seguridad de la información y la política de protección de datos.	Política de seguridad de la información y política de protección de datos implementada	Dirección Comercial y Comunicador	Hasta Marzo de 2024
	Actividad 1.3: Publicar la política de seguridad de la información y la política de protección de datos en el sitio web	Políticas de seguridad de la información y política de protección de datos publicadas	Dirección Comercial y Comunicador	Hasta Marzo de 2024
	Actividad 1.4: Mantener enlazado el link "contrataciones" del sitio web con la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP,	link contrataciones del sitio web enlazado con la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP.	Comunicador y responsable del SECOP	Durante toda la vigencia 2024

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actividad 2.1: Dar respuesta en los términos establecidos por la ley de a los derechos de petición recibidas en la Administración Municipal por parte de los ciudadanos clientes o proveedores de manera virtual y física	Consolidado mensual de la correspondencia recibida y enviada con seguimiento de respuestas oportunas a los ciudadanos, clientes y/o proveedores	Secretaria de Gerencia y recepcionistas	Durante toda la vigencia 2024
	Actividad 2.2: Realizar informe de PQRS y de derechos de petición recibido por la Administración Municipal	Informes trimestrales del Sistema PQRS	Dirección Comercial	A 30 de Junio y a 30 de Diciembre de 2024
Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actividad 3.1: Actualizar el registro o inventario de activos de Información de la entidad	Inventario de activos de la información implementado	Ingeniero de Sistema y/o comunicador	A 30 de Marzo de 2024
Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad	Actividad 4.1: Evaluar la alternativa de que página web de la entidad tenga la disponibilidad de poder visualizarla en diferentes idiomas y/o lenguas según el	Formatos de idiomas alternativos implementados en el sitio web	Dirección Comercial	Hasta Diciembre de 2024

PLAN ANTICORRUPCION TURNARIÑO 2024

SEXTO COMPONENTE: ACTIVIDADES ADICIONALES

Subcomponente	ACTIVIDADES	META	Responsables	Fecha programación
Subcomponente 1: Código de integridad	Actividad 1.1: Documentación del código de integridad	Código de integridad Implementado	Gerencia y Control Interno	primer trimestre 2024
	Actividad 1.2: Socialización del código de integridad a los funcionarios y contratistas de la entidad	Socialización realizada	Gerencia y Control Interno	primer trimestre 2024
	Actividad 1.3: Desarrollar acciones para la interiorización de los valores que integran el código de integridad en la entidad	Acciones de interiorización	Gerencia y Control Interno	Primer semestre 2024
	Actividad 1.4: Desarrollar acciones para concientizar a los funcionarios y contratistas de la entidad sobre el uso racional de los recursos físicos con los que cuenta la Administración	Circulares uso eficiente de recursos físicos Campañas de cero papel	Gerencia y Control Interno	Durante todo el año 2024
	Actividad 1.5: Concientizar a los funcionarios y contratistas de la entidad sobre la importancia de las acciones encaminadas al cuidado del medio ambiente desde el ámbito	Campañas de cero papel y papel reutilizable	Gerencia y Control Interno	Durante todo el año 2024

MIPG DE TURNARIÑO

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN EN LA
SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2024**



SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN



SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN



REGISTRO ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022



TurNariño
COMUNIDAD DE TURISMO DE NARIÑO

BNP Registro Nacional del Turismo - No. BN1200373 - 3 NTS
TS-002 Registro de sostenibilidad establecimientos
de alojamiento y hospedaje 2014

MORASURCO
HOTEL

SINDAMANÓY
HOTEL

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre del evento: SOCIALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN VIGENCIA 2022 TURNARIÑO		
Nombre del responsable: EDILMA ANDRADE TORRES	Cargo /Rol: Jefe oficina control interno	Firma:
Fecha: 08 Abril de 2022	Hora de inicio: 3.00 PM	Hora de Finalización:

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA	HORA DE LLEGADA
1	Paula Andrea Jajoa Paz	Tesorera General	<i>Paula Paz</i>	3:00 PM
2	ADRIANA CARRETO MADEROS	SECRETARIA GENERAL	<i>Adriana Carreto</i>	3:00 PM
3	Angela Muñoz Rodríguez	Comercial	<i>Angela Muñoz</i>	3 pm
4	JUAN JAINO BOTANA	Comercial	<i>Juan Botana</i>	3:00 PM
5	Angie Moreno Delgado	Comercial	<i>Angie Delgado</i>	3:00 PM
6	Alvaro Brandocho Aralho	Comercial	<i>Alvaro Brandocho</i>	3:00 PM
7	Santiago Flores Benavides	Asistente Jurídico	<i>Santiago Flores</i>	3:00 pm
8	ANGELA GONZALES OFFIX	ASESORA JURIDICA	<i>ANGELA GONZALES</i>	3:00 pm
9	Adriana Alvarez Lopez	tesorera	<i>Adriana Alvarez</i>	3:00 PM
10	Heidy Cisneros Ordoñez	Jefe de Procesos	<i>Heidy Cisneros</i>	3:00 pm.
11	Alfonso Elías Pastor	Asist. Contable	<i>Alfonso Elías</i>	3:00 pm
12	Jessica Marcela López Cortilla	Directora Financiera	<i>Jessica López</i>	3:00 pm.
13	Andrea Jajoa Pachajpa	Central Cuentas	<i>Andrea Jajoa</i>	3:00 Pm
14	Cristian Cuicedo Fajardo	Director Operativo	<i>Cristian Cuicedo</i>	3:00 pm
15	Juan Miguel Baurds	Almacén	<i>Juan Miguel</i>	3:00 pm
16	Luis Carlos Olave J.	T. H.	<i>Luis Carlos</i>	3:00 pm

Calle 20 # 40 Esquina
Av. Los Estudiantes
Pasto - Nariño



(+57) (2) 7313596
(+57) (2) 7313252
3156531121



www.hotelmorasurco.com
www.hotel-sindamanoy.gov.co
comercial@turnarino.com

