



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE
YUMBO – IMCY**

ENERO DE 2020



EQUIPO COLABORADOR

PABLO DANIEL PATIÑO QUIJANO

Gerente

MARIA DEL CARMEN ESPINOZA VELAZCO

Secretaria

LIDERES DE PROCESOS

Gestión de dirección y Planeación: Gerente

Gestión de Biblioteca: Gerente

Gestión Artística y Cultural: Sandra Ruth Carvajal Ortiz

Gestión Documental: María del Carmen Espinoza Velazco

Gestión Económica y Financiera: Diana Lorena Moreno – Jairo Bedoya Prado

Mantenimiento y Administración de Bienes: Sandra Ruth Carvajal Ortiz

Control Interno: Marlene Valencia Llanos



INTRODUCCIÓN

La corrupción en Colombia es un fenómeno que afecta de manera significativa en la población ya que es una vulneración del derecho a la igualdad ante la Ley, es el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, que afectan los intereses generales y priman los intereses particulares, afectando el desarrollo integral de una sociedad, así como también el buen nombre de una entidad, de sus funcionarios y de la carencia de credibilidad de los ciudadanos en las organizaciones del Estado.

Es entonces el compromiso que asume el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo - IMCY de contribuir en la lucha contra la corrupción y de establecer mecanismos que permitan que la administración Pública esté al servicio de la comunidad como lo establece la Constitución y la Ley, continuar en un proceso de credibilidad en las Instituciones del gobierno y que la relación Estado sociedad sea más directa, con el propósito de que el interés general permita una sociedad más equitativa y que las entidades del gobierno pueda retribuir en servicios de calidad como cada colombiano se lo merece porque son recursos de todos y todas, y por eso todos y todas debemos velar para que se haga una adecuada inversión de los recursos públicos, disminuyendo problemáticas, que hoy en día han deteriorado la sociedad, afectando diferentes poblaciones de la comunidad en general.

En cumplimiento de la ley 1474 de 2011, en sus artículos 73, 75, 76, 78, de igual manera en cumplimiento del Decreto 019 de enero 10 de 2012 y Ley 962 de 2005, y del Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo construye una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano contenida en el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2020.

El presente Plan es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión en la entidad, y que aporta acciones significativas con el propósito de generar un Estado más transparente, participativo y eficiente en el uso de los recursos físicos, financieros tecnológicos y de talento humano. El Plan contiene seis componentes:

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
3. RENDICIÓN DE CUENTAS
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
6. INICIATIVAS ADICIONALES.



NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 962 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Ley 1437 de 2011. “Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 1081 de 2015, artículos 2.2.2.2.1 y siguientes, en el cual se establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



- Decreto 1083 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Ley 1755 de 2015. En su artículo 1° Regulación de Derecho de Petición.
- Ley 1757 de 2015. “Promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decretos 1151 de 2008, 2693 de 2012 y 2573 de 2014. “Por los cuales se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”.
- Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 que modifica el Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el sistema de Gestión MIPG.
- Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Documento CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Documento CONPES 3654 de 2010. “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.
- Decreto 124 de 2016 “Adopción de la Guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Decreto 612 de 2018 por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

✓ MISIÓN

El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo tiene como misión propender y promover las políticas, planes, programas y proyectos encaminados a fortalecer la cultura, teniendo en cuenta la participación de la comunidad, organizaciones e instituciones; propiciando la accesibilidad y disfrute de los procesos de formación, fomento, difusión, creación, investigación y organización, comprometidos en un trabajo continuo por la protección y conservación del patrimonio cultural, rescatando, preservando y fomentando los valores culturales de la comunidad yumbeña.

✓ VISIÓN

Ser el mejor ente rector de la cultura a nivel regional, liderando el desarrollo artístico y cultural del Municipio de Yumbo, ofreciendo servicios con calidad, innovación, cobertura y eficiencia, aportando al desarrollo económico, social y educativo de la región.

✓ POLITICA DE CALIDAD

Como organismo rector de la cultura en el Municipio, el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo -IMCY se compromete en asegurar la prestación de los servicios de manera efectiva, de conformidad con la normatividad legal vigente, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestra comunidad, coordinando y ejecutando los planes y proyectos en materia cultural y del patrimonio, a partir del compromiso y competencia del talento humano, el manejo adecuado de los recursos físicos, financieros y el mejoramiento continuo de los procesos para a su vez alcanzar la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad del Instituto.

✓ OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Fortalecimiento de los Procesos de Fomento, Difusión y Circulación Artística y Cultural del Municipio de Yumbo.

Fortalecimiento de los Procesos de Formación y Capacitación Artística y Cultural en el Municipio de Yumbo.



Recuperación de la Identidad Cultural y la Memoria Histórica del Municipio de Yumbo.

Fortalecimiento de los Servicios Ofrecidos por la Biblioteca Pública del Municipio de Yumbo.

Mantenimiento, Mejoramiento y Construcción de la Infraestructura Artística y Cultural en el Municipio de Yumbo.

✓ VALORES INSTITUCIONALES

COMPROMISO. La principal filosofía de los servidores públicos y el personal de apoyo del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY es asumir con responsabilidad y entereza los objetivos, la misión y la labor que desempeña la Entidad.

RESPECTO. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY se profesa el respeto por sí mismo, por las opiniones, por las preferencias y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad. El respeto exige proceder de acuerdo con las condiciones y las circunstancias de uno y de otros y siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de la persona.

EFFECTIVIDAD. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo, se evalúa el impacto, a través de la gestión efectiva de los objetivos y metas propuestas, con procesos culturales sostenibles, orientados al reconocimiento, el diálogo y la visibilización de la diversidad cultural de la entidad, para posibilitar el desarrollo del Municipio, generando la satisfacción de la comunidad con la óptima utilización de los recursos.

CALIDAD. El IMCY brindara un servicio eficiente y de calidad a través de la gestión por procesos, permitiendo el reconocimiento y posicionamiento de la Institución ante la comunidad, esto a su vez soportado con personal competente y dedicado a impulsar la generación de oportunidades que dignifiquen el quehacer cultural y posibilitando a su vez el mejoramiento continuo.



RESPONSABILIDAD. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY se asumen responsablemente los deberes, actividades y funciones de cada cargo, empoderándose del rol que cada persona cumple en la entidad desde su proceso, de este modo se contribuye a un buen clima laboral y a la adecuada toma de decisiones.

HONESTIDAD. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY se actúa con honradez, decencia y respeto para con los servidores públicos de la Entidad y de otras entidades, de igual manera con la comunidad y en especial el manejo de los recursos públicos.

PROACTIVIDAD. El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo asume la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto, apropiándose la responsabilidad de hacer que las cosas salgan bien y a su vez, decidir en cada momento lo que se quiere hacer y cómo lo va a hacer.

TRANSPARENCIA. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY la transparencia es la actitud para hacer públicas las actuaciones y sus resultados, comunicando las decisiones y logros de la gestión, entregando al público la información solicitada de manera veraz y oportuna. La información del Instituto es pública y está dispuesta para ser revisada por los órganos de control y comunidad en general.

PARTICIPACIÓN. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY, la participación es un pilar fundamental para nuestra gestión, se generan espacios de participación ciudadana en los proyectos que ejecuta la Entidad y la participación de nuestros servidores nos conlleva al mejoramiento continuo de los procesos.

DILIGENCIA: En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo – IMCY se cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo – IMCY se actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Contribuir con el desarrollo del presente plan a la política nacional en la lucha contra la corrupción, desarrollando estrategias que permitan establecer adecuados canales de comunicación entre el Estado y la Sociedad, así como también mantener informado permanentemente al ciudadano del quehacer Institucional.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la aplicación de la política de administración de riesgos de corrupción, de tal manera que en todos los procesos se identifiquen tanto los riesgos de corrupción como los riesgos institucionales que permitan generar mecanismos de prevención.
- Consolidar la estrategia anti-tramites desarrollada para el Instituto Municipal de Cultura con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites o procedimientos administrativos de cara a la comunidad identificados en la entidad.
- Diseñar y desarrollar acciones que permitan efectuar un ejercicio permanente de rendición de cuentas de tal forma que se amplíe y optimice la información al ciudadano.
- Afianzar la cultura de transparencia en los servidores a partir de estrategias que fortalezcan los valores éticos como elementos imprescindibles en la gestión institucional.

POLÍTICA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN INSTITUCIONAL

El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo, IMCY, conforme con las funciones que le otorga el Acuerdo No. 003 de 1998 y la Ley 397 del 7 de agosto de 1997, (Ley General de Cultura) y con el propósito de propender y promover las políticas, planes, programas y proyectos encaminados a fortalecer la cultura, con la participación de la comunidad; Analizará las amenazas, debilidades y causas generadoras de vulnerabilidad, para lo cual implementará de manera preventiva en su gestión, los mecanismos necesarios que permitan:

Identificar los riesgos: que y como puede suceder

Analizar los riesgos: determinar probabilidad, consecuencias y nivel de riesgo

Valorar los riesgos: identificar controles, su efectividad y establecer tratamiento

Definir las acciones: para prevenirlos y/o administrarlos.

Lo anterior a fin de mitigar el impacto y la probabilidad de aquellos riesgos que por su naturaleza, pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Teniendo en cuenta la responsabilidad que la Entidad tiene frente a los ciudadanos y grupos de interés y desde la dinámica inmersa de la búsqueda del mejoramiento continuo, el cual parte de una efectiva administración de los recursos y del compromiso y participación de todos los servidores de la entidad, se pretende generar conciencia de la importancia de una cultura basada en deberes y derechos que conduzca la materialización de los mismos.

La Entidad tendrá especial cuidado en cuanto a **los riesgos de corrupción**, es decir aquellos eventos en los que, por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen o afecten los fines misionales encomendados por el Estado en la entidad, previniendo que se genere la obtención de un beneficio particular o privado.

En consecuencia, estos se identificarán en cada vigencia, con el apoyo de los líderes de procesos en los que se contemplan factores críticos que puedan implicar la ocurrencia de hechos contrarios a la ética pública, a fin de administrarlos, controlarlos y generar acciones preventivas que permitan minimizar o eliminar de forma estructural, las causas de su ocurrencia, sin perjuicio de las medidas de carácter disciplinario, penal y fiscal que se deban interponer antes las autoridades competentes.

La Dirección de Planeación, en el marco del proceso “Mejora Continua”, dará lineamientos y pautas metodológicas con el fin de facilitar la identificación de los riesgos de gestión y/o de corrupción por procesos. A fin de evitar que se presenten confusiones por su clasificación, se recalcará en la identificación de los componentes de cada riesgo de acuerdo a su definición, es decir:

- 1) Acción u omisión
- 2) Uso, abuso de poder
- 3) Desviación de la gestión de lo público
- 4) Beneficio privado o particular.

Para evitar esa confusión se utilizará en todos los casos la matriz de definición de riesgos de corrupción (anexo en excel) que da como resultado el mapa de riesgos de corrupción establecido para la entidad, que incorpora cada uno de los componentes de su definición.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO IMCY 2020

PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
Gestión del riesgo de corrupción	1. Política de Riesgos	1.1	Revisión y actualización política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción adaptada a las necesidades de la entidad	Líder del proceso de planeación	15 de enero de 2020
		1.2	Divulgación a los funcionarios de la política de riesgos de corrupción	Registro de la divulgación realizada a los funcionarios	Líder del proceso de planeación	15 de enero de 2020
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y ajustar la matriz de riesgos de corrupción para la vigencia 2020	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada para la vigencia 2020	Líderes de los procesos	15 de enero de 2020
	3. Consulta y Divulgación	3.1	Comunicación y divulgación del mapa de riesgos de corrupción de la entidad en la página WEB de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web.	Líder del proceso de Planeación	15 de enero de 2020, o en las fechas en que se realicen ajustes.
	4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo periódico al Mapa de Riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos de corrupción con monitoreo trimestral.	Líderes de Procesos	Cuatrimstral
	5. Seguimiento	5.1	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de corrupción con seguimiento cuatrimestral.	Jefe Asesor de Control Interno	30-abr-20
						30-ago-20
						31-dic-20
	5.3	Publicación de seguimientos realizados en la página web de la entidad	Informe publicado en la página web	Jefe Asesor de Control Interno	10 días hábiles del mayo de 2020, 10 días hábiles del mes de septiembre del 2020 10 días hábiles del mes de enero de 2021	



COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo a la evaluación realizada en la entidad, a la fecha el IMCY no tiene trámites, pero si cuenta con procedimientos administrativos de cara al ciudadano los cuales han sido validados por el DAFP, éstos son:

1. Préstamo Bibliotecario
2. Alquiler de espacios

El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo IMCY desarrollará acciones que permitan facilitar el acceso a los servicios que se brindan a la comunidad facilitando al ciudadano el acceso a los trámites o procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que el IMCY implementara acciones administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites o procedimientos administrativos existentes.

Estrategias:

- Evaluar y ajustar si fuere el caso de los procedimientos administrativos o trámites que existieren en la entidad, verificando que cumplan con la normatividad vigente, con el propósito de actualizar el inventario institucional de Trámites y servicios.
- Realizar su registro y aprobación en el SUIT (sistema único de información de trámites y procedimientos administrativos)
- A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, identificar aquellos que requieran mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.
- Utilizar los diferentes recursos con que cuenta la entidad (humano, técnico, tecnológico y económico para dar cumplimiento a los componentes que se ha trazado el Estado a través de la política de **Gobierno en Línea**.

Dar cumplimiento al artículo 6° del Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Publicación de los Trámites y servicios que se adelantan ante los sujetos obligados.



SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	1. Identificación de trámites u otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.	1.1	Evaluar y ajustar los trámites, procedimientos administrativos u OPAS identificados en la entidad.	Tramites revisados y evaluados	Líderes de procesos y líder TIC	Febrero - Mayo de 2020
		1.2	Actualizar el inventario de trámites de la entidad.	Actualización realizada	Líder Tic y comité anti tramites y de gobierno en línea.	De acuerdo a la fecha de actualización
		1.3	Reportar al DAFP los trámites establecidos para establecer el inventario actualizado y su debido registro en el SUIT (sistema único de información de tramites)	Reporte de trámites y registro en el SUIT	Líder Tic y comité anti tramites y de gobierno en línea.	De acuerdo a la fecha de identificación de trámite, procedimiento administrativo u OPA.
	2. Priorización de tramites	2.1	Analizar variables externas e internas que afectan el trámite o procedimiento administrativo y establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.	Diagnóstico de trámites a intervenir con sus respectivas variables externas e internas.	Líderes de procesos y líder TIC y Líderes de procesos	febrero y mayo de 2020
		2.2	Establecer un cronograma de actividades en el cual se describan fechas actividades y responsables para el desarrollo de acciones de mejora en los trámites existentes.	Cronograma establecido con acciones de mejora propuestas.	Líderes de procesos y líder TIC y Líderes de procesos	



	3. Racionalización de tramites	3.1	Tramites optimizados respecto a costos, tiempos, pasos, proceso, procedimientos teniendo en cuenta la aplicación del desarrollo tecnológico.	Tramites optimizados	Líderes de procesos y líder TIC y Líderes de procesos	
--	--------------------------------	-----	--	----------------------	---	--

ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido con el artículo 48 de la Ley 1757 define la Rendición de Cuentas como un proceso mediante los cuales las entidades de la Administración Pública en todos sus niveles y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, a la sociedad civil, otras entidades públicas y a los órganos de control. De acuerdo al documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010. Señala que ésta es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión en la Administración Pública, para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

Esta acción realizada por los representantes legales de las entidades públicas deberá ser de manera permanente, bidireccional y en un dialogo claro y preciso con la comunidad en la relación entre gobernantes y gobernados sobre la gestión desarrollada y el adecuado uso de los recursos de cada entidad.

ESTRATEGIAS

- Informar a través de la página web de la entidad dando cumplimiento a los artículos 74 y 77, de la Ley 1474 de 2011 el plan de acción para la vigencia 2020, los planes, programas y proyectos, así como también el presupuesto aprobado para la presente vigencia.
- Mantener actualizada la página web de la entidad, dando a conocer a la ciudadanía la realización de los diferentes eventos y actividades del IMCY, así como también utilizando otros medios para su divulgación.
- Realizar y participar de los eventos de rendición de cuentas conforme a lo que establece la normatividad vigente. La entidad realizara 1 eventos de audiencia pública de rendición de cuentas en la vigencia 2020.



TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS					
Componente	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Rendición de cuentas	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Mantener actualizada la página Web y las redes sociales con información clara y oportuna del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo.	Página web y redes sociales con información actualizada	Líder de comunicaciones y líderes de procesos	Permanente
		1.2 Informar sobre el avance de la gestión respecto de las metas, fines, objetivos y ejecución del plan de acción del IMCY, así como la ejecución presupuestal.	Página web con información actualizada sobre la gestión	Líder de comunicaciones, líder TIC y comité anti trámites y de Gobierno en Línea y Líderes de los procesos	Permanente
		1.3 Publicar para comentarios de los interesados el borrador del plan anticorrupción 2020	Borrador plan de anticorrupción publicado para comentarios	Líder proceso de Planeación	15 de enero de 2020
		1.4 Divulgar para conocimiento de todos los interesados el Plan de Acción anual, e informe de gestión del año anterior con el fin de dar a conocer a la comunidad en general y que personas interesadas puedan realizar seguimiento a su cumplimiento y ejecución.	Plan de Acción publicado. Informe de gestión de la vigencia 2019 publicado.	Líder proceso de Planeación	31 de enero de 2020
		1.5 Mantener informada a la ciudadanía sobre los temas relevantes de la Gestión de la entidad relacionados con el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.	Boletines de prensa	Líderes de los procesos, líder de comunicaciones y responsable de la página web	Permanente
		1.6 Dar respuesta oportuna y clara a las solicitudes de información requeridas por la ciudadanía.	Respuestas a solicitudes de información	Líder de mejoramiento institucional, asesor o jefe de control interno y funcionario designado para realizar seguimiento constante.	Permanente



		1.7	Publicar en cartelera de la entidad, información actualizada y de interés para el público visitante	Mantener actualizadas carteleras institucionales	Líder de comunicación pública, Líderes de procesos	Actualizar mínimo una vez por mes
Rendición de cuentas	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer diálogo permanente con la ciudadanía, mediante el uso de tecnologías de información tales como correo electrónico, chat y redes sociales (twitter y Facebook).	Herramientas virtuales de diálogo establecidas	Líder de comunicaciones	Permanente
		2.2	Realizar una audiencia pública participativa con diferentes espacios para el diálogo en el ejercicio de rendición de cuentas sobre la gestión de la entidad vigencia 2019.	Audiencia de rendición de cuentas	Líderes de los procesos	Marzo - Abril de 2020
	3. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.1	Realizar evaluación de la Rendición de Cuentas de la vigencia anterior con el fin de identificar los aspectos a mejorar para el próximo evento de rendición de cuentas.	Evaluación de rendición de cuentas realizado	Gerente, Líder de Planeación, comunicación pública, asesor de control interno.	30 de junio de 2020
		3.2	Comunicar sobre los resultados del Rendición de cuentas y difusión en las redes sociales	Informe sobre los resultados de la Rendición de Cuentas publicado.	Líder de comunicaciones, líder de planeación y Líderes de procesos	30 de junio de 2020
		3.3	Aplicar encuestas de percepción y satisfacción del ejercicio de rendición de cuentas o información sobre la gestión que se adelante con la ciudadanía y los grupos de interés.	1 encuesta de satisfacción aplicada	Responsable de planeación / Asesor de Control Interno	De acuerdo a la fecha programada para la audiencia pública
		3.4	Publicar los resultados de la encuesta de percepción.	Resultados de la encuesta de percepción publicados	Responsable de planeación y Líder de comunicaciones, Líder de Control Interno.	Junio 2020



ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta estrategia es liderada por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano que busca mejorar la atención y el servicio que prestan las organizaciones del estado ante los derechos y el trato digno a los ciudadanos. 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.

ESTRATEGÍAS

- Atender respetuosamente las PQRSDF (Peticiónes, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones) que se presentan por parte de la ciudadanía a través de los diferentes medios (físico - ventanilla única o Link - página web) y cerciorarse de que se dé respuesta en los términos establecidos por la Ley, así como también que sean utilizados como insumos para el mejoramiento continuo de la entidad a través de sus procesos.
- Se cuenta con un procedimiento denominado **trámites de solicitudes (quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, denuncias y felicitaciones)**, dentro del proceso de mejoramiento institucional, dándole importancia a las PQRSDF expuestas por la ciudadanía a través de la ventanilla única y/o Link en página web. Para su seguimiento se ha designado a un responsable de carrera administrativa con el objetivo de que este proceso sea continuo y de seguimiento oportuno. Las PQRSDF serán un insumo para la mejora continua institucional.
- A través de la implementación del sistema de gestión de calidad se realizan encuestas de satisfacción para medir la calidad del servicio prestado al ciudadano y de su resultado se tomaran decisiones para la mejora continua.
- Se continuará utilizando las carteleras institucionales para poner a disposición del ciudadano información actualizada sobre los servicios que presta la entidad.
- Establecer en el Plan de Capacitación de la entidad la sensibilización a los servidores públicos para prestar el adecuado servicio y trato digno al ciudadano.
- Adecuar espacios físicos con información institucional para brindar un mejor trato al ciudadano y/o usuario.
- Implementar protocolo servicio al ciudadano.



CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente	Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Servicio al ciudadano	1. Estructura administrativa y/o direccionamiento estratégico	1.1	Realizar seguimiento periódico a los tiempos de respuesta de las PQSRDF	Seguimiento permanente las PQSRDF	Funcionario delegado desde la gerencia.	Permanente
				Informe de gestión de la entidad sobre la atención de PQSRDF	Jefe o Asesor de Control Interno	Enero - abril de 2020 Julio - septiembre de 2020
				Publicación de informe de gestión de PQSRDF	Líder del proceso de comunicaciones / Jefe o Asesor de Control Interno	Enero - abril de 2020 Julio - Agosto de 2020
				Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad	Gerente	Entre Febrero y Diciembre de 2020
				Utilizar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Gerente	Enero - Diciembre de 2020



Servicio al ciudadano	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener múltiples canales de contacto vía telefónica, redes sociales, por correo electrónico y buzón de sugerencias facilitando el acceso integral del ciudadano más allá de la vía presencial.	Canales de comunicación activos	Gerente y Líder de comunicaciones	Permanente
	3. Talento humano	3.1	Sensibilizar a los servidores y personal vinculado al IMCY respecto a la adecuada atención al ciudadano.	Jornadas de sensibilización a los funcionarios y personal vinculado al IMCY en temas relacionados con atención al ciudadano.	Líder del Talento Humano	A realizar en el segundo semestre del 2020



Servicio al ciudadano	4. Normativo y procedimental	4.1	Aplicar los Procedimientos para recepción y gestión a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias - PQSRDF.	PQSRDF atendidas acorde al procedimiento establecido	Lider del proceso de Mejoramiento Institucional y Gestión Documental.	Permanente
		4.2	Ajustar los procedimientos a los cambios normativos	Procedimientos actualizados	Lider del proceso de Mejoramiento Institucional y Gestión Documental.	Cuando se presenten cambios normativos
	5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Medición de satisfacción ciudadana realizada	Gerente, Lideres de procesos misionales, Lider de proceso mejoramiento institucional y Asesor de Control Interno	Permanente
		5.2	Actualizar el link en la página WEB de preguntas frecuentes para que los ciudadanos pueden resolver de manera ágil sus inquietudes	Link en la página WEB "Preguntas frecuentes" actualizado	Lider Gobierno en Linea	Permanente



ESTRATEGIA LEY DE TRANSPARENCIA

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso
- La obligación de producir o capturar la información pública
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Componente	Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Transparencia y acceso a la información	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Verificar el correcto funcionamiento de las opciones del Link "Transparencia y acceso a la información pública"	Link de transparencia y acceso a la información pública funcionando	Líder Gobierno en Línea	Permanente
		1.2	Avanzar en la Publicación de la información mínima establecida en la Ley 1712 de 2014 artículo 9 y la Estrategia de Gobierno en Línea	Información página WEB actualizada	Líder Gobierno en Línea	Permanente



INICIATIVAS ADICIONALES

El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo entre las iniciativas que se propone a desarrollar en el presente plan está la sensibilización y apropiación del Código de la integridad.

Códigos de la integridad: Es importante la promoción de compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES						
Iniciativas	Iniciativas adicionales	6.1	Divulgación del Código de la integridad.	Divulgación realizada	Gerente	Primer semestre de la vigencia 2020

PABLO DANIEL PATIÑO QUIJANO
GERENTE- IMCY

Reviso y aprobó: Pablo Daniel Patiño Quijano
Proyectó: Imcy