



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO – IMCY

VIGENCIA 2020



EQUIPO COLABORADOR

PABLO DANIEL PATIÑO QUIJANO

Gerente

MARIA DEL CARMEN ESPINOZA VELAZCO

Secretaria

LIDERES DE PROCESOS

Gestión de dirección y Planeación

Gestión de comunicación Pública

Gestión Jurídica y Contratación

Gestión de Biblioteca

Gestión Artística y Cultural

Gestión Documental

Gestión Económica y Financiera

Mantenimiento y Administración de Bienes

Control Interno

Mejoramiento Institucional



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 (Art. 73) y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, el Instituto Municipal de Cultura ha realizado el presente plan de servicio al ciudadano.

Con base en las Política de Desarrollo Administrativo “Transparencia, Participación y servicio al ciudadano” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; el Plan de servicio al ciudadano es la estrategia definida también en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, en su componente cuarto a través de la generación de estrategias, acciones y mecanismos que permitan el mejoramiento de la atención de al ciudadano, que permitan acercarse a la ciudadanía y partes interesadas de manera oportuna y confiable.



NORMATIVIDAD

- 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”.
- 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 brindará 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.



MAPA DE PROCESOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

PROCESO DE DIRECCIÓN

Gestión de Dirección y
Planeación

Gestión de
Comunicación Pública

PROCESO DE MISIONALES

Gestión de Biblioteca

Gestión Artística y
Cultural

Gestión Patrimonio
Cultural

PROCESO DE APOYO

Gestión de Jurídica y
Contratación

Gestión del
Talento Humano

Gestión Documental

Gestión Económica y
Financiera

Mantenimiento y
Adminstración de Bienes

PROCESO DE APOYO

Control Interno

Mejoramiento Institucional

NECESIDADES DE LOS USUARIOS

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



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 (Peticiones, 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.



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



PABLO DANIEL PATIÑO QUIJANO
GERENTE- IMCY

Reviso y aprobó: Pablo Daniel Patiño Quijano
Proyectó: Imcy