**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. **PRESENTACIÓN**

El **Instituto Departamental de Cultura del Meta**, en cumplimiento de sus compromisos con el fortalecimiento de los principios de transparencia, responsabilidad, eficiencia y eficacia en el manejo de la gestión pública y garantizando el derecho de los ciudadanos a ejercer control social sobre los recursos públicos, ha venido implementando desde el año 2018 algunas acciones que permitan fortalecer la cultura del diálogo entre la entidad y sus grupos de interés y ciudadanía en general.

El Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, 2019, se construye con el propósito de contar con un documento unificado donde se incluya la Información pertinente a poner a disposición de la ciudadanía e informar a los grupos de interés respecto a los diferentes medios con que cuenta la Entidad para tener acceso a información de su interés, así como los mecanismos y canales para su participación. El plan se complementa con el cronograma donde se muestra de manera clara la programación de actividades de participación y rendición de cuentas para el año.

En este sentido, con este documento se permite visualizar, tanto lo referente a la estrategia de rendición de cuentas, entendida como un ejercicio permanente de información, participación y retroalimentación con la ciudadanía, así como de la Participación Ciudadana, en cuanto la generación de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía privilegiando la aplicación de las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado.

1. **CONCEPTOS CLAVES**

**RENDICIÓN DE CUENTAS:**

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades y servidores públicos, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos. Por consiguiente, se constituye en un mecanismo de control social que permite democratizar la gestión pública y garantizar los derechos ciudadanos.

Para el Instituto Departamental de Cultura del Meta, la rendición de cuentas es un mecanismo que ofrece oportunidades de mejora para la gestión institucional, garantizando mayor transparencia en los procesos ejecutados, a partir del diálogo permanente y la participación de los grupos de interés y la ciudadanía en general. Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, un proceso que busca la transparencia de la gestión en la cotidianidad del servidor público.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La participación ciudadana en la gestión pública, desde un enfoque de derechos humanos, se debe entender como una interlocución activa entre el Estado, sus entidades, organismos y los ciudadanos para la construcción colectiva de políticas, acciones y planes que, conforme al interés general, se canalizan, dan respuesta o amplían elementos para el acceso, satisfacción, y sostenibilidad de derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales dentro del cumplimiento de los fines y principios de los estados democráticos.

1. **MARCO NORAMATIVO**

**3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA**

**ARTÍCULO 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

**ARTÍCULO 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (…).

**ARTÍCULO 13.** (…) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (…). **ARTÍCULO 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (…).

**ARTÍCULO 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (…).

**ARTÍCULO 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

**ARTÍCULO 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (…).

**ARTÍCULO 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (…).

**ARTÍCULO 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (…).

**ARTÍCULO 95.** (…) Son deberes de la persona y del ciudadano: (…) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (…).

**ARTÍCULO 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados

**3.2 LEYES**

* Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
* Ley 190 de 1995. Artículo 58º.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
* Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
* Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
* Ley 489 de 1998. "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
* Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
* 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.
* 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.
* Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
* Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**3.3 DECRETOS**

* Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
* Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
* Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
* Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
* Decreto 19 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 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
* Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

**3.4 CONPES**

* Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
* Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

1. **OBJETIVOS**

**4.1 OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la participación ciudadana en el quehacer del Instituto Departamental de Cultura, promoviendo el control social, publicando activamente información sobre la gestión institucional, y generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés, fundada en principios de inclusión, transparencia e integridad, de manera que los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil participen en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública de la entidad.

**4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, haciéndola comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
* Fomentar el diálogo y la retroalimentación con los ciudadanos, a partir de la información suministrada, su explicación y justificación.
* Promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas de la entidad y petición de cuentas por parte de los ciudadanos.
* Optimizar los procesos de compilación, organización y trazabilidad de la información a presentar a los grupos de interés y la ciudadanía en general.
* Aumentar los niveles de confiabilidad de la información consolidada por la entidad.
* Contribuir en los procesos de mejora en la utilización de los recursos públicos con base en los principios de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, equidad, imparcialidad y participación ciudadana.
* Incrementar la participación de los actores que integran el campo cultural y la ciudadanía en general, mejorando los procesos comunicativos entre las partes.

1. **ALCANCE**

La ejecución del presente plan, involucra a los servidores públicos y contratistas del Instituto Departamental de Cultura, quienes asumen el compromiso de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la entidad y sus grupos de interés, con procesos participativos ordenados y de retroalimentación permanente, fortaleciendo el uso de los canales diseñados para la participación ciudadana en la construcción, formulación, desarrollo y seguimiento de la Política Pública Cultural del Metas y los planes, programas y proyectos para el ejercicio de los derechos culturales.

1. **RENDICION DE CUENTAS**

**COMPONENTES:**

**1. Información:** se refiere a la información, presentación de datos y contenidos sobre la gestión, los resultados de esta y el cumplimiento de las metas misionales asociadas con la Política Pública Cultural y el Plan Departamental de Desarrollo. Esta información, datos y contenidos deben cumplir el principio de calidad y lenguaje claro para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

**1.1 Información mínima:** El Estado Colombiano, a través de diferentes directrices, ha definido la información mínima que debe brindarse a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana (información mínima requerida a publicar de que tratan los Artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014). Por tal razón, el Instituto Departamental de Cultura estructuró en su Página Web un espacio a través del cual se tiene acceso a la información definida en la Ley 1712 de 2014, mediante un botón denominado Transparencia y Acceso a la Información, para permitir el acceso a la misma basta con hacer clic en cualquiera de los títulos y a continuación se accede fácilmente a dicha información.

 Publicación del informe de Gestión de vigencia 2018

 Publicación los programas y proyectos de inversión de la vigencia 2019

 Publicación de los indicadores del Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2019 META TIERRA DE OPORTUNIDADES. INCLUSIÓN, RECONCILIACIÓN Y EQUIDAD.

 Publicación de Plan de Acción, 2019

 Publicación de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 2019

 Procesos y procedimientos institucionales

**1.2 Acciones del Componente Información:** Con el objetivo de brindar información de calidad, actual, pertinente, clara y accesible a los grupos de interés y ciudadanía en general, el Instituto Departamental de Cultura del Meta, ha definido las siguientes actividades en el marco del componente de información, así:

 Actualización permanentemente de la información en la página web sobre la gestión institucional: normatividad, plataforma estratégica, estructura organizacional, oferta de bienes y servicios, culturales, convocatorias, seguimientos y controles, entre otros.

 Actualización permanente de la subpágina de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web con evidencias del seguimiento y ejecución a los planes de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, políticas institucionales, estrategia de participación ciudadana, entre otros.

 Actualización permanente de la subpágina de Rendición de Cuentas en la página web con evidencias del seguimiento y ejecución a la estrategia: videos, encuestas e informes.

 Divulgación permanente de la información sobre la gestión de la entidad, a través de redes sociales y página web, como en los eventos en los que participa u organiza la Institución.

 Publicación de los detalles de los trámites y servicios brindados directamente al público e informe de resultados de la gestión de PQRSD.

 Publicación de boletines de prensa para difusión de los resultados de la gestión Institucional en medios de comunicación.

**2. Diálogo:** Se refiere a los diferentes espacios de participación que propicia el Instituto para brindar información, dar explicaciones y justificaciones o responder a las inquietudes de los grupos de interés y la ciudadanía en general en espacios presenciales (generales, segmentados o focalizados) o virtuales, sobre su gestión, acciones y decisiones.

2.1 Los mecanismos o espacios institucionales para adelantar con la ciudadanía procesos de discusión, negociación y concertación en el que se analiza y decide conjuntamente problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas, son los siguientes:

 Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados, creando variedad de espacios de encuentro presencial, tales como:

 Reuniones con Junta Directiva

 Reuniones con los espacios de participación cultural como: Consejo Departamental de Cultura, Consejo Departamental de Patrimonio, Consejos Departamentales de Áreas Artísticas

 Mesas de trabajo temáticas para seguimiento de la implementación de la Política Pública Cultural, entre otros.

2.2 Acciones del Componente de Diálogo: Con el objetivo propuesto por la Institución referente a este componente, en 2019, se proponen actividades orientadas a fomentar el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía a través de espacios presenciales o virtuales, para mantener el contacto directo con la población:

 Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019, contando con la participación de miembros de los diferentes grupos de interés.

 Recepción y respuesta de preguntas e inquietudes, fruto de la intervención de la ciudadanía.

 Implementación de espacios de interacción con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de información, utilizando dos estrategias para el cumplimiento de esta actividad: el chat institucional en la página web y la realización de encuestas de opinión sobre los procesos de la Institución, con el fin de conocer la percepción de los diferentes grupos de interés sobre los servicios ofrecidos por el Instituto, en términos de calidad, cantidad, eficiencia y eficacia de los mismos.

 Realización de la Convocatoria a eventos definidos, con el propósito de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en la rendición de cuentas y ejercicio de participación de organizaciones sociales y actores representativos de artistas, gestores culturales, grupos poblacionales y ciudadanía en general.

**3. Incentivos:** Se refiere a las acciones a realizar por parte del Instituto, con el propósito de reforzar e incentivar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia los diferentes procesos de rendición de cuentas, de manera que se interiorice la cultura de rendición de cuentas.

**3.1 Promoción de comportamientos** que contribuyan a interiorizar la cultura de la rendición de cuentas y la participación ciudadana, mediante el acompañamiento y retroalimentación de conocimiento a los ciudadanos y servidores públicos, así:

 Realización de jornada de sensibilización sobre el proceso de Rendición de Cuentas a servidores públicos.

 Divulgación de campañas informativas sobre las responsabilidades de los servidores públicos frente al proceso de Rendición de Cuentas, a través de redes sociales oficiales de la Institución.

**3.2 Acciones del Componente de Incentivos:**

 Realización de convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019, a través de medios de comunicación.

 Divulgación en redes sociales y medios de comunicación Institucional de piezas publicitarias de los eventos de rendición de cuentas presenciales para convocar a los diferentes grupos de interés.

 Evaluación de los niveles de satisfacción frente al proceso de Rendición de cuentas, a través de los distintos espacios de diálogo.

Encuesta para evaluar si los espacios dispuestos por el Instituto para la Rendición de Cuentas son suficientes.

1. **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

En esta estrategia se describen las actividades que fomentan espacios de interacción previamente definidos entre los servidores del Instituto Departamental de Cultura del Meta y los ciudadanos, con el fin de crear espacios donde se pueda garantizar el control social dando como resultado una retroalimentación a la entidad para la implementación de la Política Pública Cultural y la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, así como facilitar a los grupos de interés tener información acerca de los resultados de la gestión de la entidad, generando transparencia, incentivando el control social y permitiendo la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS – 2019** | | | | | |
| **No.** | **FUENTE** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSA BLE** | **FECHA** | |
| 1.1 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Revisión y actualización de la caracterización de usuarios y grupos de interés. | Subdirectora Operativa  Secretaria de la Dirección  Coordinador del SIDECU | Primer trimestre de 2019 | |
| 1.2 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Publicación de indicadores de gestión institucionales, proyectos y programas de inversión para la vigencia 2019, cronograma de actividades y Plan Anticorrupción 2019. | Subdirectora Operativa  Coordinador del SIDECU | Enero de 2019 | |
| 1.3 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Elaboración del informe de gestión de la vigencia 2019, en periodos establecidos por la administración central, que reflejen de manera acumulada la gestión que se realiza. | Subdirectora Operativa | Septiembre y Diciembre de 2019 | |
| 1.4 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Publicación informe sobre las quejas, sugerencias y reclamos | Secretaria de la Dirección | Semestral | |
| 1.5 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Publicación del Informe de Gestión en la página web de la entidad. Nota: Toda la información relacionada con la gestión de la entidad se publica de conformidad con lo dispuesto en la Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) | Subdirección Operativa  Coordinación del SIDECU  Apoyo de comunicaciones | "Enero 2019 (informe 2018)  Septiembre y Diciembre de 2019" | |
| 1.6 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Participación en la construcción de información para la Rendición de Cuentas de la Administración Departamental, según indicaciones del Departamento Administrativo de Planeación Departamental. | Subdirección Operativa  Coordinación del  SIDECU  Apoyo de comunicaciones | Tercer trimestre de 2019 | |
| 2.1 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Actualización de información y publicación de integrantes de los Consejos Departamental de Cultura, Departamental de Patrimonio Cultural y Departamentales de Áreas Artísticas y Junta Directiva | Secretaria Subdirección Operativa, Subdirección General, Coordinador del SIDECU | Primer trimestre de 2019 |
| 2.2 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Preparación de informes parciales de gestión para los Consejos Departamental de Cultura, Departamental de Patrimonio Cultural, Departamentales de Áreas Artísticas y Junta Directiva. | Subdirectora General Subdirectora Operativa | Segundo, tercer y cuarto trimestres de 2019 |
| 2.3 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Recepción y respuesta de requerimientos, preguntas e inconformidades de la comunidad ingresados en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas. (Urna y página web). | Subdirección Operativa Secretaria de Dirección Coordinación del SIDECU | Tercer trimestre de 2019 |
| 3.1 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Reuniones con funcionarios y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad vigente, y las responsabilidades frente a ella, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas. | Subdirectora General Subdirectora Operativa | Segundo trimestre de 2019 |
| 3.2 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Aplicación de encuestas a grupos de interés y difusión de resultados para conocer la percepción de las personas respecto a la rendición de cuentas, sus intereses y temas a resaltar en dicho espacio. | Subdirectora General Subdirectora Operativa Coordinador SIDECU | Segundo trimestre de 2019 |
| 4.1 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Elaboración de actas de reunión, donde se plasme el resultado de los informes parciales de gestión | Subdirectora  General  Subdirectora  Operativa | Segundo, tercer y cuarto trimestres de 2019 |
| 4.2 | Plan Anticorrupción  y de Atención al  Ciudadano | Elaboración del informe del resultado de la rendición de cuentas. | Subdirectora  Operativa | Cuatro trimestre de 2019 |

1. **EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

El propósito de realizar una evaluación y retroalimentación al proceso de rendición de cuentas es analizar las recomendaciones u objeciones hechas por la ciudadanía y recibidas en el marco del proceso de participación y rendición de cuentas, con el fin de efectuar los ajustes al interior de la entidad de acuerdo con su pertinencia.

Para lo anterior, se publicarán los resultados de la estrategia de rendición de cuentas y formulará un plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por los grupos de interés y la ciudadanía en general, cuyas actividades serán también comunicadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** |
| Publicar los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas. | Subdirectora General Subdirectora Operativa Coordinador SIDECU | Tercer trimestre de 2019 |
| Formular un plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía | Subdirectora General Subdirectora Operativa | Tercer trimestre de 2019 |
| Comunicar las actividades previstas para el mejoramiento de la entidad y el cumplimiento de los compromisos derivados del proceso de rendición de cuentas. | Subdirectora General Subdirectora Operativa Coordinador SIDECU | Tercer trimestre de 2019 |

1. **SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y verificación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, a través del seguimiento cuatrimestral que esa Oficina realiza al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019.

* **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN**

La gestión institucional debe realizarse con principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Ello implica para el Instituto Departamental de Cultura, la obligación de abrir espacios de participación e involucrar a los grupos de interés, las organizaciones del sector cultural y la ciudadanía en general en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

**1. Mecanismos de participación:** El Instituto ha establecido los siguientes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que se ponen a disposición de sus grupos de interés y la ciudadanía en general, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales, así:

**2. Acción de Cumplimiento:** Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.

**3. Acción de Tutela:** Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

**4.** **Audición Pública de Rendición de Cuentas:** Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

**5. Consultas verbales o escritas:** Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de treinta (30) días.

**6.** **Denuncia:** Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.

**7. Derecho de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**8.** **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción, descontento o inconformidad con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**9. Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud; es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**10. Rendición de Cuentas:** El deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

**11.** **Sugerencias:** Expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Instituto, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

**12. Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**13. Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

* **ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN**

El Instituto Departamental de Cultura del Meta, proporciona diversos canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación, que permiten a los grupos de interés y ciudadanía en general establecer un contacto estrecho y directo con la Entidad, para conocer información relativa a su actividad misional. Los canales de comunicación y medios de participación, son los siguientes:

**Presencial:**

- Ventanilla única, donde además de brindar información o direccionar al usuario a la Subdirección encargada del tema de consulta, así como la radicación y registro de la correspondencia allegada al Instituto. Sus instalaciones se encuentran en:

Calle 29 Carrera 33 Teatro La Vorágine 2 Piso, Villavicencio -Meta-

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

- Buzón de Sugerencias: A través del Buzón de Sugerencias ubicado en las instalaciones del Instituto, los ciudadanos pueden dar ideas o propuestas para mejorar el servicio de la Entidad.

**Telefónico:** Teléfono (8) 6 716222 - Cel. 3123789608

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

**Correo Electrónico:** contacto@culturameta.gov.co

**Página web institucional:** www.culturameta.gov.co

**Redes sociales:**

Twitter: @insculturameta

Facebook: @insculturameta

Instagram: @insculturameta

1. **ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **NOMBRE** | Martha Lucía Montañez Madero | Sonia Luz Hernández | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |
| **CARGO** | Subdirectora Operativa | Control  Interno |
| **FIRMA** |  |  |  |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Versión No.** | **Fecha** | **Cambio** |
| N/A | 01 | 02-05-2019 | Creación del Documento |