

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 1 DE 23

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA
DEL META**

JENNY ANDREA CAPOTE AVENDAÑO
Directora

Villavicencio, enero de 2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:
DE-SIPG-PL-01

VERSIÓN:
01

FECHA:
MAYO DE 2019

PÁGINA:
2 DE 23

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 3 DE 23

Contenido

Política de Gestión del Riesgo.	10
Construcción del Mapa de Riesgos 2024.	10
Consulta y Divulgación.	10
Monitoreo y Revisión.....	11
3. Segundo Componente – Racionalización de Trámites.	14
5. Cuarto componente- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano....	18 19
6. Quinto componente - Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	20 22
Lineamientos de Transparencia Activa:	20 22
Lineamientos de Transparencia Pasiva:	21 22
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:.....	21 23
Criterio diferencial de accesibilidad:	21 23
Estrategia para la Transparencia y Acceso a la Información.	21 23

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 4 DE 23

INTRODUCCIÓN

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 Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, 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 incluye también el producto de la identificación de posibles escenarios en los que puedan presentarse hechos de corrupción, así como la adopción de controles para prevenir la materialización de estos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 5 DE 23

OBJETIVO

Llevar a cabo acciones encaminadas a prevenir la corrupción y a mejorar el relacionamiento con el ciudadano, mediante el desarrollo de procesos como la rendición de cuentas, la racionalización de trámite y la gestión del riesgo, avanzando con ello en la mejora de la capacidad de gestión del Instituto Departamental de Cultura.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 6 DE 23

1. MARCO NORAMATIVO

1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- 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 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y ladesconcentración de funciones.

1.2 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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 7 DE 23

- 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.

1.3 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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 8 DE 23

- 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

1.4 CONPES

- Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano diciembre de 2020
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Documento Conpes 3785. política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 9 DE 23

2. Primer componente – Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción y omisión, uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

En consecuencia, nuestra institución cuenta con mecanismos eficaces para prevenir y controlar los riesgos de corrupción, por ello la gestión del riesgo en el Instituto Departamental de Cultura del Meta es asumida como un ejercicio del Direccionamiento Estratégico, bajo el enfoque de operación por procesos e involucra los riesgos de gestión y corrupción.

Para la gestión de los riesgos el Instituto Departamental de Cultura del Meta, acoge la metodología expedida por el DAFP, según el Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG entre otras.

A través de este componente se busca:

- Generar el marco de referencia para la administración del riesgo en todas sus etapas.
- Establecer los criterios para el tratamiento de los riesgos implementando acciones preventivas eficaces, que eviten su materialización y disminuyan su impacto.
- Diseñar y ofrecer una herramienta colaborativa y participativa para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción, así como el respectivo seguimiento y evaluación de las acciones de control.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 10 DE 23

- Determinar los roles y responsabilidades de cada uno de los servidores de la entidad en la gestión de los riesgos.

Política de Gestión del Riesgo.

La Política de Administración del Riesgo de Corrupción es un propósito de la Alta Dirección para gestionar el riesgo de corrupción, bajo un enfoque de controles preventivos a eventos que puedan incidir negativamente en el cumplimiento de sus objetivos, en procura de la transparencia en la gestión Institucional y la mejora continua de los procesos.

Construcción del Mapa de Riesgos 2024.

En el mes de enero de 2024, la subdirección operativa como responsable del proceso de Gestión del Riesgo, realizó una revisión de los riesgos de la entidad proceso por proceso, producto de lo cual se realizó una depuración por medio de la cual se eliminaron tres riesgos y se realizó actualización de los controles y activades de los demás.

Una vez consolidado el Mapa de Riesgos 2024, se publicó en la página web Institucional comoparte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2024, con el fin dedarlo a conocer a la comunidad y recibir las respectivas observaciones y sugerencias.

Consulta y Divulgación.

La consulta y divulgación es una etapa participativa que se surte en todas las etapas de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción e involucra tanto a actores

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 11 DE 23

internos como actores externos. La institución toma en cuenta para ello todos los mecanismos disponibles para hacer de este un proceso participativo que cumpla con las observaciones de la comunidad, para esta versión preliminar del plan ya se puede consultar la matriz de riesgos 2024 en los cuales publican los distintos riesgos con su tratamiento para poder hacer las sugerencias pertinentes al respecto.

Los **ajustes y modificaciones** de planes de tratamiento o fechas de cumplimiento para los riesgos, orientadas a mejorar el mapa de riesgos de corrupción, se podrán llevar a cabo después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, a más tardar el día quince (15) de julio, antes de la fecha del segundo corte para el monitoreo respectivo, vía correo electrónico remitido por el líder del proceso en donde se relacionan los ajustes, modificaciones o inclusiones debidamente justificadas.

Monitoreo y Revisión.

Es necesario hacer un seguimiento permanente de la gestión del riesgo y la efectividad de los controles definidos con el propósito de:

- Establecer medidas que permitan prevenir de forma efectiva los riesgos de corrupción.
- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Seguimiento

Oficina de Planeación:

La Oficina de Planeación o quien haga sus veces es la encargada de garantizar que la primera línea de defensa aplique los controles establecidos durante la ejecución

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 12 DE 23

de los procesos mediante el seguimiento continua al seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, analizando las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa en caso de presentarse desviaciones:

Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, analizando las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa, lo cual se realiza en tres momentos así:

- **Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre**, publicación del seguimiento al tercer trimestre del 2023, dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de enero.
- **Primer seguimiento con corte al 30 de abril**, publicación del seguimiento al primer trimestre del 2024, dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento con corte al 31 de agosto**, publicación del seguimiento al segundo trimestre del dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de enero.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Realizar sensibilización interna permanente con servidores públicos respecto de los riesgos de corrupción.	Servidores públicos y personal vinculado con la institución sensibilizados	Subdirecciones General y Operativa	trimestral
	1.2	Realizar sensibilización externa permanente con usuarios respecto	Actores, gestores y comunidad en general	Subdirecciones General y Operativa	semestral

		de riesgos de corrupción.			
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar participación previa de usuarios internos para elaboración Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad elaborado	Subdirectora Operativa	Enero 2024
	2.2	Realizar revisión de informes de auditoría entes externos de control y adoptar acciones planes de mejora	Planes de mejoramiento formulados y con seguimiento si aplica	Asesor de Control Interno	Cada vez que se requiera.
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Elaboración y publicación del documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el componente: Mapa de Riesgos de Corrupción.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicada en la página Web del Instituto.	Subdirectora Operativa Apoyo de sistemas	31 de enero de 2024.
	3.2	Divulgación de matriz Mapa de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Elaboración de piezas gráficas de circulación por redes sociales y canales digitales institucionales para la divulgación	Secretaria Subdirección Operativa y Secretaria Subdirección General Coordinador SIDEKU	31 de enero de 2024.
	3.3	Realizar recordatorios periódicos a través de canales digitales para el autocontrol interno y externo	Acciones de fomento autocontrol realizado	Secretaria Subdirección Operativa (agentes externos) y Secretaria Subdirección General (agentes internos)	semestral
	3.4	Realizar sensibilización de los planes según el decreto 612 del 2018	Conocimiento de los planes institucionales por parte de los funcionarios y colaboradores de la institución	Prensa y asesor de control interno	Febrero de 2024

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 14 DE 23

Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo de las actividades propuestas en la matriz Mapa de Riesgos de Corrupción, componente que integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Acciones de verificación al cumplimiento y efectividad de las acciones planteadas por el responsable de cada proceso realizadas	Responsable de cada proceso.	Cuatrimestral.
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento a las actividades propuestas en la matriz Mapa de Riesgos de Corrupción, componente que integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Seguimiento realizado.	Asesora de Control Interno.	Enero: Tercer cuatrimestre del 2024. Mayo: Primer cuatrimestre del 2024. Septiembre: segundo cuatrimestre del 2024
	5.2	Publicación del seguimiento a las actividades propuestas en la matriz mapa de riesgos de corrupción, componente que integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Publicación realizada página web entidad.	Asesor de Control Interno y Apoyo de Sistemas	Dentro de los veinte (20) primeros días de los meses de: Enero/2024 Mayo/2024 Septiembre/2024

3. Segundo Componente – Racionalización de Trámites.

La racionalización de trámites tiene por objetivo permitir a la Institución mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía en procura de la prestación de un servicio de excelencia, facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información relacionada con el que hacer institucional.

La racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 15 DE 23

acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la institución.

A través de esta estrategia, la institución busca identificar, evaluar y suprimir exigencias innecesarias, cobros y demoras injustificadas.

Estrategia para el Componente de Racionalización de Trámites. En la presente vigencia no se hallaron tramites los cuales se justifique la necesidad de la racionalización de los mismos.

4. Tercer componente – Rendición de cuentas

Desde el año 2011 con la expedición de la Ley 1474 (Estatuto Anticorrupción), todas las entidades públicas están en la obligación permanente de rendir cuentas a la ciudadanía, esta actividad no es simplemente un deber de las entidades públicas, sino que también constituye una herramienta de control social a través de instrumentos como la petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

Este proceso se realiza a través de un conjunto de acciones, mecanismos y recursos organizacionales, y permite que los servidores públicos la interacción con la sociedad civil, organizaciones de diverso tipo y la ciudadanía en general, así mismo permite fortalecer la relación con los medios de comunicación y facilita a la ciudadanía conocer de primera mano el trabajo de la institución.

Elementos de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas se fundamenta en tres elementos básicos sobre los que ahondaremos a continuación:

a. Información:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 16 DE 23

En la búsqueda de tener debidamente informada a la ciudadanía sobre la marcha de la gestión y el trabajo realizados, el Instituto elaborará la estrategia de rendición de cuentas 2024 además tiene planeado generar diferentes tipos de informes que contemplen todas las líneas de la acción institucional.

b. Diálogo:

El Instituto Departamental de Cultura generará varios espacios de socialización en interlocución con los ciudadanos y grupos de interés, incluyendo la realización de espacios que permitan tener de primera mano una idea de la percepción de la ciudadanía acerca del avance de la gestión institucional y su incorporación en el informe de gestión de la institución.

c. Incentivos:

En aras de fortalecer la interiorización de la cultura de rendición de cuentas el instituto ha proyectado algunas acciones para llevar a su personal hacia el cumplimiento de ese propósito y a su involucramiento en las actividades relacionadas con esta.

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.

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 17 DE 23

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.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicación de proyectos y programas de inversión para la vigencia 2024 y Plan Anticorrupción 2024.	Documentos publicados en la página web institucional	Subdirección Operativa	Febrero 2024
	1.2	Elaboración y publicación en la web institucional del informe de gestión de la vigencia 2024, para actores del sector cultura	Documentos publicados en la página web institucional	Subdirección Operativa	Enero 2025
	1.3	Contenidos culturales elaborados y difundidos de la oferta y acción institucional misional.	Contenidos culturales publicados.	Subdirección Operativa	Permanente
	1.4	Participación en la construcción de información para la Rendición de Cuentas de la Administración Departamental, según indicaciones del Departamento Administrativo de Planeación Departamental.	Construcción de información de resultados	Subdirección Operativa	Según programación de planeación Departamental
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	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	Actualización de información en página web institucional	Subdirección Operativa y General	Permanente
	2.2	Preparación de informes parciales de gestión para los Consejos Departamental de Cultura, Departamental de Patrimonio Cultural, Departamentales de Áreas Artísticas y Junta Directiva.	Recopilación, organización, análisis y consolidación de información	Subdirector General Subdirector Operativo	Segundo, tercer y cuarto trimestres de 2024

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 18 DE 23

	2.3	Generación de espacios de participación para la construcción del informe de gestión del Instituto con actores y gestores	Informe de gestión	Subdirección Operativa	Anual
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Presentación virtual de informes de gestión de la entidad	Evidencia realización socialización	Dirección General Subdirección Operativa	Anual
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración del informe del resultado de los informes de gestión presentados en los diferentes espacios	Informe	Subdirección Operativa	Anual

5. Cuarto componente- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Conscientes de la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía en los diferentes procesos misionales de trabajo, el instituto mantendrá una actividad constante encaminada a la revisión y actualización de mecanismos que permitan mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios.

Para ello, se realizará la revisión de los procedimientos y protocolos a seguir por parte de todos los servidores públicos que estén relacionados con el tema en la Institución, incluyendo los asociados con la medición de la satisfacción de los ciudadanos, para brindar a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse, para acceder a la información asociada con la gestión y con los servicios que presta la institución.

Como mejoramiento a la atención al ciudadano, se divulgarán los canales oficiales de atención al ciudadano a través de las redes sociales Institucionales, además de los horarios de atención en cada uno de los espacios y las formas de radicar y recibir solicitudes de información y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:
DE-SIPG-PL-01

VERSIÓN:
01

FECHA:
MAYO DE 2019

PÁGINA:
19 DE 23

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	2.1 Socialización y aplicación de Manual de protocolos de atención al ciudadano	Manual de Protocolo de Atención al ciudadano	Subdirección General Subdirección Operativa	febrero de 2024
	2.2 Crear contenidos en redes sociales y página web, que orienten sobre los trámites, servicios e información cultural de interés. (Comunicados de prensa, videos, tutoriales, entre otros)	Contenidos culturales elaborados y producidos	Subdirección General Subdirección Operativa	Permanente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Difusión de los diferentes canales de comunicación de la entidad.	Información socializada a través del correo electrónico, medios radiales y digitales	Subdirección General Subdirección Operativa	Permanente
	2.2 Crear listado de preguntas frecuentes, para orientar a la ciudadanía y usuarios internos de información de diversas áreas	Listado preguntas frecuentes implementado	Subdirección General Subdirección Operativa Secretarías de Dirección y subdirecciones	Febrero de 2024
	2.3 Rediseñar página web institucional para brindar información completa en cumplimiento disposiciones de acceso a información pública	Página web rediseñada, actualizada y operando	Subdirección General Subdirección Operativa	Septiembre de 2024
	2.4 Descentralizar la gestión institucional brindando jornadas de atención en municipios del Departamento, con previa y amplia difusión	Jornadas de atención municipal realizadas	Subdirección General Subdirección Operativa	Permanente
	2.5 Crear contenidos o espacios culturales y de información en formatos adecuados para población en condición de discapacidad auditiva	formatos adecuados población en condición de discapacidad	Subdirección General Subdirección Operativa	Septiembre de 2024
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Capacitaciones en servicio y atención al cliente, gestión de	Servidores públicos y personal vinculado con IDCM capacitado	Subdirección General	Segundo trimestre 2024

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: DE-SIPG-PL-01	VERSIÓN: 01	FECHA: MAYO DE 2019	PÁGINA: 20 DE 23

		cambio y brindar acceso a información pública			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Aplicación de procedimientos y formatos establecidos para la ventanilla única del Instituto	Registro, seguimiento y respuesta oportuna	Subdirector General y Secretaria de Dirección	Permanente
	4.2	Hacer seguimiento para dar respuestas a las solicitudes PQR de los ciudadanos, generando alertas al personal asignado para dar respuesta antes del vencimiento de forma oportuna	Correo electrónico de generación de enviado	Subdirector General y Secretaria de Dirección	Permanente
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Elaboración de informes de seguimiento de PQRSD	Informes semestrales	Secretaria de Dirección Oficina de Control Interno	Enero: Segundo semestre de 2024. Julio: primer semestre de 2024.
	5.2	Realización e institucionalización de agenda de citas para atención al ciudadano	Agenda de citas implementada, institucionalizada y funcionando	Directora Secretaria de Dirección	Permanente

6. Quinto componente - Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

De conformidad con lo señalado en la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia, el instituto lleva a cabo acciones encaminados a garantizar el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos; para lo cual se asegura de tener un espacio en el portal web institucional denominado *Transparencia y Acceso a la Información* a través del cual la comunidad pueda acceder a la información pública que genera la institución.

Lineamientos de Transparencia Activa:

En términos de transparencia activa el instituto asegura la disponibilidad de



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:
DE-SIPG-PL-01

VERSIÓN:
01

FECHA:
MAYO DE 2019

PÁGINA:
21 DE 23

información a través de medios físicos y electrónicos. Esta información está disponible la web <https://culturameta.gov.co/> en la sección “Transparencia”, allí se tiene a disposición de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 1712/2014, Art. 9, el Decreto 0103 de 2015 y la Resolución MinTic 3564 de 2015, “por la cual se reglamenta los artículos ...del Decreto 1081 de 2015”.

Lineamientos de Transparencia Pasiva:

Para cumplir adecuadamente con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, garantizando una adecuada gestión de las solicitudes de información se han organizado unos protocolos para la atención de dichas solicitudes y se cumplen con la publicación de información de interés ciudadano.

Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:

Se prevé la elaboración del inventario o registro de activos de información y su publicación en la web institucional.

Criterio diferencial de accesibilidad:

Se cuenta con un punto especial de atención a los ciudadanos con discapacidad física ubicado en el primer piso.

Estrategia para la Transparencia y Acceso a la Información.

Para ejecutar el componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Revisión de la Ley 1712, Título II de la publicidad y el contenido de la información, artículos 9,10,11)	Verificación cumplimiento Ley 1712	Listado elaborado y publicado	Subdirector General Subdirectora Operativa	Primer trimestre de 2024

	1.2	Revisión y Publicación en la página web institucional de información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado, publicación de la contratación, servicios, procedimientos y funcionamiento de la entidad, de acuerdo con el listado definido.	Información publicada en la página web institucional	Información publicada	Subdirector General Subdirectora Operativa	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicación de la realización de eventos departamentales de acuerdo con las Ordenanzas y eventos propios institucionales.	Publicación en la página web institucional y redes sociales	Información publicada	Subdirector General Subdirectora Operativa	Permanente
	2.2	Mantener actualizado el sistema de información PQRSD de acuerdo con los estándares de contenido y oportunidad descritos en la estrategia anticorrupción	Sistema de información PQRSD habilitado actualizado	Cumplimiento oportuno en respuesta a solicitudes de información	Líder de proceso Secretaria de dirección	Semestral.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración del Inventario o registro de activos de Información, articulado con los responsables de los procesos de acuerdo a los requerimientos de la transparencia de gobierno en línea	Matriz de activos de información publicada en página web	Matriz realizada, operando y publicada	Técnico Operativo en Gestión Documental y Subdirección General	30 de Diciembre 2024
	3.2	Monitoreo o seguimiento al préstamo y consulta de documentos de archivo a funcionarios.	Formato para el control de préstamo y consulta con el respectivo reintegro al archivo central.	Planillas de registro	Técnico Operativo en Gestión Documental y Subdirección General	Permanente
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Uso adecuado del punto de atención a los ciudadanos con	Punto de atención implementado	Punto de atención	Secretaria de Dirección.	Cuarto trimestre 2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:
DE-SIPG-PL-01

VERSIÓN:
01

FECHA:
MAYO DE 2019

PÁGINA:
23 DE 23

		movilidad reducida, ubicado en el primer piso.	con señalización para uso exclusivo de personas con movilidad reducida.	implementado y señalizado.		
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Revisión, clasificación y reorganización de los contenidos publicados en el link de transparencia y acceso a la información pública de la página web del Instituto	Documento de seguimientos trimestrales	Formato de registro de contenidos publicados	Subdirección General y Subdirección Operativa	Trimestral