



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1.	MARCO DE REFERENCIA.....	3
2.	ANTECEDENTES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
2.1	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	3
2.2	ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES	5
2.3	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
2.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
3.	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
4.	ANEXOS	16
4.1	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
4.2	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	16



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





1. MARCO DE REFERENCIA

El Ministerio de Cultura en el desarrollo de su función, definió unas políticas y lineamientos de transparencia, los cuales ha informado y gestionado a nivel institucional, mediante las directrices establecidas en los Códigos de Ética y de Buen Gobierno, establecidos en el año 2008.

Posteriormente, la Presidencia de la República expidió la Ley 1474 de 2011, por la cual dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos para la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Asimismo, la Presidencia de la República expidió el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 que reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y además señala como estándar a cumplir, el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Ministerio de Cultura ha identificado y establecido el siguiente despliegue de elementos que conforman el “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano del Ministerio de Cultura”.

2. ANTECEDENTES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación se recopilan las acciones adelantadas por el Ministerio de Cultura en cada uno de los cuatro (4) componentes, definidos en el documento: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

2.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Como punto de partida en la lucha contra la corrupción, el Ministerio de Cultura se ha empeñado en dar una guía de principios como herramienta para orientar la conducta de sus colaboradores, motivo por el que se expidió la Resolución No. 1902 de 2008 que adopta el Código de Ética, donde se señalan los valores establecidos a través de los diferentes roles que desempeña el Ministerio de Cultura.

Como entidad gubernamental	Como cultura organizacional	Como políticas y contenidos culturales
Se orienta al cumplimiento de la misión mediante el <i>compromiso con el desarrollo social y económico del país</i>	Se destaca el estilo de <i>gestión transparente</i> que se orienta por unos claros principios éticos.	Se prioriza la <i>promoción de la equidad y la inclusión</i> como valores fundamentales.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparencia ✓ Liderazgo ✓ Honestidad ✓ Responsabilidad ✓ Eficiencia y equidad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación a logros y voluntad de servicio ✓ Trabajo en equipo y respeto ✓ Ética y transparencia ✓ Honestidad ✓ Compromiso y lealtad ✓ Conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pluralismo ✓ Libertad ✓ Participación y democracia ✓ Respeto ✓ Diálogo intercultural



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220



Asimismo, en su código de buen gobierno, el Ministerio de Cultura se ha comprometido a luchar contra la corrupción, para lo cual da a los directivos y a los equipos de trabajo, herramientas informáticas para hacer más transparente la gestión y vincular a la comunidad mediante mecanismos de participación ciudadana, para que puedan ejercer control social.

Adicionalmente, como parte de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, se expidió la Resolución 1262 de 2008, por medio de la cual se adoptan las Políticas de Administración del Riesgo y el Mapa de Riesgos al interior del Ministerio de Cultura, la cual convoca a todos los colaboradores del Ministerio de Cultura a la búsqueda de acciones encaminadas a la prevención y administración de los riesgos.

En virtud de lo anterior, el Ministerio de Cultura cuenta con la identificación, valoración y control de riesgos de gestión por procesos. Los mapas de riesgo fueron actualizados en su mayor parte en el año 2012 y otros están en proceso de actualización, en los que se contempla la identificación de riesgos de corrupción.

Actualmente, el Ministerio de Cultura cuenta con mecanismos de control en las etapas de contratación, entre los cuales se destacan cuatro (4) tópicos, que son:

a) Convenios interadministrativos.

- Para el estudio previo y el contrato, se exige que las actividades a desarrollar se presenten de manera desagregada, junto con el presupuesto para cada una de ellas, con el fin de facilitar la verificación y soporte en la ejecución “peso a peso”, de los rubros que lo conforman.

b) Priorización regional para la ejecución de los planes, programas y proyectos.

- Ante la alta demanda de bienes y servicios culturales por parte de las entidades territoriales, el Ministerio de Cultura con fundamento en la política de regionalización de la Presidencia de la República, conjuga una serie de variables (por ejemplo los municipios más pobres, frontera, afro, etc.), que ponderadas en una estrategia denominada “Mínimos”, permite la priorización de los municipios para la implementación de planes programas y proyectos.

c) Elaboración de los pliegos de condiciones

- Definición de modelos de pliegos de condiciones para cada modalidad de contratación, los cuales buscan que se contemplen características generales, con la finalidad de obtener una alta pluralidad de oferentes.
- Acompañamiento de los abogados del Grupo de Contratos y Convenios en la revisión y preparación del pliego de condiciones, siguiendo el modelo predefinido, con el fin de garantizar la participación masiva de oferentes.

d) Convocatoria para procesos licitatorios

- Con el fin de disuadir alianzas previas entre los oferentes, en la evaluación económica se incluyen en los pliegos de condiciones tres alternativas (Media Geométrica, Media armónica y Mediana), y entre ellas se escoge en audiencia pública, mediante sorteo de balotas, la fórmula que se aplicará.
- Las ofertas económicas de los participantes se reciben en sobre cerrado, el cual es abierto únicamente en la audiencia pública, para garantizar la transparencia e igualdad de condiciones a todos los participantes.
- Para los procesos de subasta inversa, los oferentes comunican su precio ofertado con un “seudónimo”, que hace imposible conocer el nombre de la empresa que realiza la oferta, lo anterior con el fin de prevenir alianzas entre los participantes.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





2.2 ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

Aspectos Normativos

- **LA LEY 489 DE 1998, Art. 18. Supresión y simplificación de trámites.** La supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y en la presente ley.
- **EL DOCUMENTO CONPES 3292 DE 2004**, en el cual se establece “**el proyecto de racionalización y automatización de trámites**”, que tiene por objetivo establecer un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- **LA LEY 962 DE 2005**, que tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política. Con el fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados:
- **DECRETO 4669 DE 2005**, Tiene por objeto regular el procedimiento que se debe seguir para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- **EL ARTÍCULO 5º DEL DECRETO 1151 DE 2008**, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”, define las fases a seguir para cumplir con la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **DECRETO 235 DE 2010**: Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- **LEY 1474 DE 2011** Estatuto Anticorrupción: 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 LEY 019 DE 2012**: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **DECRETO 1450 DE 2012**: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.

Según estudio adelantado en el año 2012, el Ministerio de Cultura desarrolló su estrategia anti trámites la cual contempla para el 2013, la intervención de siete (7) trámites, con alternativas de automatización total o parcial y simplificación.

Como parte del compromiso para mantener actualizado el inventario de trámites, se realiza un monitoreo a través del plan de acción de trámites, según los lineamientos de Gobierno en Línea.

La información de los trámites y servicios se encuentra disponible en la página web www.mincultura.gov.co “Usted está aquí: Inicio Ministerio de Cultura> Trámites y Servicios> Trámites”, ver *Cuadro Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Estrategia anti trámites*.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Aspectos Normativos

CONPES 3654 de 2010, Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia. El énfasis del plan de acción está puesto en la coordinación entre entidades públicas y la unión de esfuerzos que actualmente se encuentran desarticulados, y propone también acciones concretas para incentivar la rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos.

Componentes:

Tal como lo define el documento: *“Estrategias para Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”*, en el Ministerio de Cultura la rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente.

Respecto a los tres componentes de la rendición de cuentas (información, diálogo e incentivos o sanciones) se puede mencionar:

- a) **Información:** El Ministerio de Cultura pone a disposición de la ciudadanía información sobre sus planes, programas y proyectos a través de los siguientes espacios e instancias:

ESPACIOS E INSTANCIAS	CANALES DE INFORMACIÓN
PARTICIPACIÓN CON OTRAS INSTANCIAS DE NIVEL NACIONAL - TERRITORIAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de logros Presidencia. 2. Acuerdos para la Prosperidad: Es focalizado y territorial.
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS DE PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información y análisis que se tiene de la percepción de la satisfacción de los beneficiarios de planes programas y proyectos del Ministerio de Cultura 2. Se socializa con grupos y dependencias del Ministerio para que realicen y formulen acciones correctivas y preventivas.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





ESPACIOS E INSTANCIAS	CANALES DE INFORMACIÓN
<p>DIRECCIÓN DE FOMENTO REGIONAL NACIÓN: Consejo Nacional de Cultura Consejo Nacional de Patrimonio Cultural Medios Ciudadanos Consejos Nacionales para las Artes y la Cultura. DEPARTAMENTOS Consejos de Cultura Consejos de Patrimonio Cultural Consejos de Áreas Artísticas Consejos de Medios Ciudadanos Redes de Bibliotecas MUNICIPIOS Consejos de Cultura Áreas Artísticas.</p>	<p>Líneas de Acción: Instalación y fortalecimiento de capacidades locales Recopilación, generación y procesamiento de información Difusión de información</p> <p>Estrategias: a) Articulación entre las entidades territoriales y el Ministerio de Cultura b) Reuniones nacionales con los responsables de cultura departamentales y ciudades capitales Jornadas regionales c) Agendas de interés de los departamentos y municipios con el Ministerio de Cultura d) Escenarios virtuales de encuentro, intercambio y asesoría e) Visitas técnicas al territorio en el ámbito departamental, ciudades capitales y municipios f) Estrategia de Promotores Regionales - EPR (visita a 500 municipios) g) Fortalecimiento de los espacios nacionales del Sistema Nacional de Cultura h) Formación en gestión cultural i) Estrategia de comunicación e información para la gestión cultural</p>
<p>DIRECCIÓN DE FOMENTO REGIONAL Reunión Nacional de Responsables de Cultura del país</p>	<p>El 20 de abril se realizó la Primera Reunión Nacional de Responsables de Cultura del país en Bogotá, con la presencia de responsables de cultura de 31 departamentos, de los 4 distritos y de 27 ciudades capitales, y 29 responsables de las Oficinas y Secretarías de Planeación departamentales y el Distrito Capital.</p> <p>Durante los tres días del evento, los participantes conocieron los resultados y principales conclusiones del estudio del Sistema Nacional de Cultura, que produjo como lecciones significativas la necesidad de ampliar el espectro cultural a otros sectores y, a otros procesos organizativos como las juntas de acción comunal y las nuevas comunidades sociales que nacen del uso de las nuevas tecnologías y del internet.</p> <p>Otro tema esencial de la agenda, fueron las fuentes de financiación cultural, de las que se reconoció su importancia y pertinencia, si se considera que hace una década, el sector no contaba con una plataforma de financiación tan amplia como la que ahora se tiene. Se trabajaron entre otros, la Ley del Espectáculo Público (Ley 1493 de 2011), el impuesto al consumo de la telefonía móvil, y los recursos que estarían disponibles en el marco del Sistema General de Regalías.</p> <p>Durante la última jornada, los responsables de cultura de todo el país conocieron la oferta de investigaciones sobre el campo cultural presentado por Colciencias en asocio con el Ministerio de Cultura. Estrategia, que además de entregar nuevos recursos, posiciona la cultura como un campo de conocimiento a investigar en los territorios.</p>



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220



ESPACIOS E INSTANCIAS	CANALES DE INFORMACIÓN
<p>EL PROGRAMA NACIONAL DE CONCERTACIÓN DE</p>	<p>El Programa Nacional de Concertación Las organizaciones culturales del país de diverso nivel de desarrollo, cobertura y ubicación geográfica, presentan proyectos culturales, respondiendo a una convocatoria anual que precisa requisitos de participación, criterios de selección sistemáticos, de evaluación y asignación de recursos. Es importante precisar que la única forma en que las organizaciones culturales pueden acceder a la asignación de recursos en el Programa Nacional de Concertación es a través de una CONVOCATORIA PÚBLICA, siempre y cuando cumpla con todos y cada uno de los requisitos establecidos y supere satisfactoriamente todo el proceso de evaluación. En la metodología para la presentación de los proyectos que se difunde por el término de tres meses en la página web del Ministerio.</p> <p>Se cuenta con dos (2) entes externos para realizar la evaluación de los proyectos (Universidad Nacional de Colombia) y la supervisión de los mismos (Universidad Pedagógica Nacional). Estos entes son seleccionados después de haberse presentado ante una invitación pública.</p> <p>En 2012, \$ 24.339 millones para apoyar 1.154 proyectos 622 organizaciones sin ánimo de lucro del sector privado, 289 alcaldías municipales, 14 gobernaciones, 46 comunidades indígenas y 7 consejos comunitarios de comunidades negras del país son beneficiarias del programa.</p>
<p>ESTÍMULOS A LA CREACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN</p>	<p>Estímulos a la creación y la investigación El proceso adelantado por el Programa involucra la formulación de una CONVOCATORIA PÚBLICA anual dirigida a todas las regiones del país, que establece en un documento guía los requisitos generales y específicos de participación de cada una de las convocatorias ofertadas para cada vigencia. El proceso de otorgamiento de estímulos involucra una etapa interna de verificación de cumplimiento de requisitos generales y específicos de participación.</p> <p>Con posterioridad a dicho proceso las propuestas que hayan cumplido con dichos requisitos, son enviadas a estudio por parte de jurados externos, nombrados mediante acto administrativo, quienes adelantan un proceso inicial de evaluación individual atendiendo a los criterios de evaluación establecidos para la convocatoria específica que evalúan, dejando un concepto escrito de dicha evaluación. Los ganadores son seleccionados en deliberación conjunta por la terna evaluadora y la decisión de los jurados es acogida por el Ministerio mediante acto administrativo. A la convocatoria se postulan participantes de los 32 departamentos y el Distrito Capital.</p> <p>En 2012, \$ 8.317 millones entregados para apoyar 390 proyectos, participaron 6.345, de los cuales 5.370 son personas naturales.</p>
<p>APLICATIVO PQR EN LÍNEA</p>	<p>Aplicativo PQR http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123 “La razón de ser del Ministerio de Cultura lo constituye Usted y su derecho a exigir lo mejor de las entidades públicas”</p> <p>Se atienden permanentemente requerimientos por parte de la ciudadanía, solicitudes de información, consultas, derechos de petición, a través de 4 canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> Atención personalizada Atención telefónica



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220



ESPACIOS E INSTANCIAS	CANALES DE INFORMACIÓN
	<p>c) Correo electrónico d) Aplicativo PQR en línea</p> <p>Se retroalimenta a la ciudadanía sobre las Quejas y Reclamos recibidos y se hace seguimiento a las mismas.</p> <p>Se entrega informes a las dependencias para que formulen acciones correctivas y preventivas.</p>
SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LINEA	<p>Página web del Ministerio de Cultura Es un canal de difusión de información sobre planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura, que tiene como objetivo central, el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional de la entidad en cumplimiento de su misión, la cual es promover la valoración y protección del patrimonio cultural de la Nación.</p> <p>Página web del Ministerio de Cultura www.mincultura.gov.co</p>
	<p>ISOLUCION (Sistema de Gestión de la Calidad) http://calidad.mincultura.gov.co/isolucion/IdentificaUsuario.asp?Pagina1=FrameSetGeneral.asp&</p> <p>Es una herramienta integral que facilita la planeación, la implementación, la administración y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Se accede vía Internet o a través de su red interna (intranet), permitiendo a la entidad hacer una eficiente distribución de la información, los recursos y las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Para el acceso de consulta al aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad se digita el usuario y clave siguientes: usuario: consulta clave: 12345</p>
	<p>Sistema de información para la toma de decisiones-SIG El sistema de información para la toma de decisiones SIG es la herramienta en la que se soporta la gestión institucional del Ministerio de Cultura y que permite a la ciudadanía la consulta de la asignación presupuestal por rubros de inversión, los planes de acción con las actividades, subactividades, tareas y metas. Igualmente permite la consulta de la ejecución de recursos de acuerdo con la programación, llegando hasta el nivel de estudios previos en los cuales se encuentra la información del objeto del contrato, valor, plazo de ejecución y justificación entre otros. En el módulo de “consulta”, se encuentran todos los resultados de la gestión del ministerio en los últimos años, así como los planes de inversión para la ejecución de los proyectos financiados con el impuesto al consumo de la telefonía móvil.</p> <p>El ingreso al sitio de consulta del SIG se puede realizar a través de la página web del Ministerio de cultura www.mincultura.gov.co vínculo SIG o directamente a través de http://sig.mincultura.gov.co/login.aspx usuario: consulta y contraseña: consulta.</p>
	<p>SINIC (Sistema Nacional de Información Cultural): http://www.sinic.gov.co/SINIC/ Es una herramienta informática para el fortalecimiento del sector cultural del país.</p> <p>Permite al ciudadano consultar información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de Cartografía Cultural - Sistema de Información de Patrimonio - Sistema de información Colombia Creativa



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





ESPACIOS E INSTANCIAS	CANALES DE INFORMACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> - Módulo de Ley de Espectáculos Públicos - Sistema de información Teatro y Circo - Sistema de información de Danza - Módulo regreso Escuelas de Música - Trámite de salida de obras. <p>Sistema de Seguimiento A Metas De Gobierno (SISMEG) https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/</p> <p>La directiva presidencial No. 21 del 1 de septiembre de 2011 estableció el Sistema de Seguimiento a Metas del Gobierno (SISMEG), que es una herramienta administrada por el Departamento nacional de Planeación - DNP, en donde se encuentran todos los indicadores planteados para los diferentes sectores, temas de gestión, asuntos de interés y el reporte de ejecución presupuestal. Adicionalmente, el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno contempla una serie de rutinas de seguimiento para el reporte de la información al señor Presidente de la Republica y al Gabinete (Consejo de Ministros, Comités, Diálogos, Talleres, entre otros).</p>
REDES SOCIALES	<p>Twitter: @mincultura https://twitter.com/mincultura</p> <p>Facebook: http://www.facebook.com/mincultura</p> <p>Youtube: http://www.youtube.com/mincultura</p>

b) **Diálogo:** Para mantener una comunicación con la ciudadanía sobre sus temas de interés y brindar información y explicaciones sobre avances de la gestión y facilitar el seguimiento, la evaluación y control ciudadano, el Ministerio viene utilizando los diferentes medios de comunicación: correos electrónicos, boletines, redes sociales, concejos de ministros, reuniones o mesas de trabajo acordadas con los grupos de interés.

El 28 de julio de 2012, en el Municipio Socorro (Santander) con transmisión en directo por el canal institucional, la Ministra de Cultura, Mariana Garcés Córdoba rindió cuentas a la Nación, sobre los logros obtenidos, en los dos años de gestión. Adicionalmente, se divulgaron a través de las redes sociales del Ministerio en una jornada de 7 horas, todos los contenidos relacionados con esta rendición de cuentas.¹

En el evento se destacó la participación de la comunidad, que activamente aportó para que el diálogo se mantuviera en términos de respeto a la diferencia.

Se citan algunos de los comentarios realizados por la ciudadanía desde las redes sociales:

- **Desde Facebook:**

Mery Zapata de Aguas: “¡Felicitaciones al Gobierno Nacional y al Ministerio de Cultura! Esperamos que la nueva biblioteca del Socorro siga enriqueciendo el proyecto Leer es mi Cuento”

Andrés Riveros: “Me sorprende la agilidad de MinCultura en las redes sociales. Ya respondieron a mi inquietud.”

¹ <http://www.mincultura.gov.co/?idcategoria=49223>



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220



Guillermo Alfonso Forero Medina: “He enviado un par de preguntas, y fueron leídas en la rendición de cuentas. ¡Gracias!”

- **Desde Twitter:**

@CamilitaMeloP

Descargando el Inf. de gestión de @mincultura a seguir adelante apoyando las políticas de patrimonio y generando participación a comunitaria

@Guillermorincon

Interesantes logros del Ministerio de Cultura en Colombia @mincultura <http://twy.la/NMJe0l>

@CarlosMBarranco

Apoyando y felicitando a @mincultura por toda la gestión y el empeño que ha puesto estos dos años en los emprendedores culturales del país.

Durante la jornada de rendición de cuentas el Ministerio de Cultura destacó cinco (5) importantes logros

La inversión de 11.160 millones de pesos en la compra y publicación de libros para bibliotecas públicas, hogares del ICBF y Centros de Atención Integral a la Primera Infancia. La Ministra de Cultura, Mariana Garcés Córdoba, destacó la estrategia de compra de libros para los niños cuyas familias no pueden adquirirlos.

Entre las realizaciones se destacan las siguientes:

1. Impulsar la lectura y la Escritura y facilitar la Circulación y acceso a la Información y el Conocimiento.
Inversión total \$ 34.717 millones Plan nacional de lectura “leer es Mi cuento”.
2. Fomentar procesos De formación artística y creación cultural
Inversión total \$ 76.467 millones
3. Fortalecer la Apropiación social del Patrimonio cultural
Inversión total \$ 118.176 millones
4. Impulsar y Fortalecer las Industrias culturales
Inversión: \$13.000 millones de pesos.
Inversión por cooperación de otras Entidades: \$14.128 millones de pesos.
5. Consolidar el sistema nacional de cultura
En 500 municipios categoría 5 y 6 del país a través de los Promotores Culturales.
Formación en gestión cultural de 506 gestores en 15 departamentos.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220



Finalmente, como resultado del uso de las redes sociales, la entidad se destaca en el segundo puesto del “*ranking de los ministerios que mejor utilizan su cuenta en Twitter*”², contando como aspectos positivos que: mantiene actualizaciones constantes, comparte contenidos de prensa relevantes y actualiza constantemente sobre la agenda y el trabajo de la Ministra.

- c) **Incentivos y sanciones:** El plan de incentivos en el ministerio de Cultura es un componente del sistema de estímulos y está orientado a reconocer y premiar el cumplimiento cabal de las funciones de los empleados y el valor agregado que estos generan para hacer más eficiente la prestación de servicios a cargo de la entidad. El plan de incentivos para los funcionarios del ministerio se adoptó mediante Resolución 1720 del 6 de agosto de 2010.

Los principios que fundamentan y justifican el programa de incentivos y reconocimiento para los funcionarios del ministerio de cultura son:

- **Desarrollo personal:** toda actividad laboral deberá brindar la oportunidad para que las personas crezcan en sus múltiples dimensiones: cognoscitiva, afectiva, valorativa, ética, social y técnica, donde se desarrollen sus potencialidades creativas, mejorando al tiempo la gestión institucional y el desempeño personal.
- **Equidad y justicia:** el programa deberá procurar actitudes de reconocimiento para todos sus destinatarios en igual de oportunidades, de tal manera que la valoración de los mejores desempeños o trabajos motive a los demás para que se practique el mejoramiento continuo.
- **Sinergia:** todo estímulo, incentivo o reconocimiento que se dé a los funcionarios, deberá beneficiar a la organización en su conjunto a través de la generación de valor agregado.
- **Objetividad y transparencia:** los procesos que conduzcan a la toma de decisiones para el manejo del programa de estímulos, incentivos y reconocimiento deberán fundarse en criterio y procedimientos técnicos, objetivos predeterminados los cuales serán conocidos por todos los miembros de la entidad.

2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Ministerio de Cultura, busca mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, es por ello que ha establecido una serie de mecanismos a través del Grupo Atención al Ciudadano, entre los cuales se destacan los siguientes:

- a) **Portafolio de servicios:**

A través de la página web del Ministerio de Cultura, en el enlace “*trámites y servicios*”, se encuentra información de los servicios que presta el Ministerio de Cultura, como se resume en la siguiente tabla:

Dependencia	Descripción del servicio
Dirección de comunicaciones	Servicio de información, análisis y consulta especializada sobre el sector audiovisual de Colombia , en un completo paquete de documentos y archivos de libre consulta, agrupado en el proyecto denominado LA RUTA. El objetivo es fortalecer y cualificar la investigación y la producción audiovisual para que sea competitiva en el ámbito nacional e internacional. Igualmente,

² <http://www.facildigital.com/internet/articulo/ranking-ministerios-mejor-utilizan-su-cuenta-twitter/2866>



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Dependencia	Descripción del servicio
	pretende formular lineamientos para recuperar y conservar la memoria y el patrimonio audiovisual en Colombia.
Dirección de Cinematografía	<ul style="list-style-type: none"> • Claqueta. Boletín electrónico semanal con información nacional e internacional de interés para el sector cinematográfico. Se envía gratuitamente a buzones en internet. • El Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIREC), suministra al público información específica y consolidada, relacionada con Clasificación, Certificación de Nacionalidad, Proyectos Nacionales y Agentes del Sector.
Dirección de Patrimonio	<p>Centro de Documentación de la Dirección de Patrimonio – Consultas- El material disponible está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de Bienes Muebles y de Bienes Inmuebles declarados “Bien de Interés Cultural de Carácter Nacional”, los cuales constan de reseña histórica, intervenciones realizadas, estudios técnicos, fichas de inventario, fotografías y planos según el caso. • Videoteca y Fototeca cuyo material está relacionado con el tema del Patrimonio Nacional.
Despacho Viceministro Programa Nacional de Estímulos a la Creación y la Investigación	<p>Asesoría para presentar proyectos y obras a concurso en las Convocatorias de Estímulos que se abre anualmente. Respuestas personalizadas a las inquietudes de los interesados en la oferta de convocatorias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y apoyo a los ganadores las Convocatorias de Estímulos para realizar sus proyectos, tramitar sus pagos, y orientación. • Presentación, coordinación y seguimientos de los ganadores ante las entidades cooperantes. • Devolución de las obras y proyectos no ganadores, con las explicaciones que soliciten los participantes. • Divulgación de los resultados de las becas, premios, pasantías y residencias artísticas a través de la socialización, testimonios en la web, envío para consulta y lectura en la Biblioteca Luis Ángel Arango, así como en las distintas direcciones del Ministerio. • Invitación pública para posibles jurados de la Convocatoria de Estímulos a nivel nacional e internacional. Se invita a artistas con producción permanente, expertos en las artes, las humanidades, las ciencias sociales y las comunicaciones, investigadores, gestores culturales, académicos, profesionales con títulos de maestría o doctorado, que acrediten por lo menos diez (10) años de experiencia en el campo de su especialidad y posean un amplio conocimiento del desarrollo del sector cultural colombiano, e internacional.
Despacho Viceministro Programa Nacional de Concertación	<ul style="list-style-type: none"> • Información completa sobre el programa nacional de concertación, a través de cualquier canal que sea solicitada. • Asesoría en la formulación de proyectos para presentar ante el programa, a organizaciones culturales públicas o privadas sin ánimo de lucro, con el fin de motivarlas a la presentación de proyectos. • Estudio de Proyectos, evaluación de los mismos y asignación de recursos a los ganadores. • Devolución de Proyectos a los concursantes no favorecidos.



Certificado CO09/3221

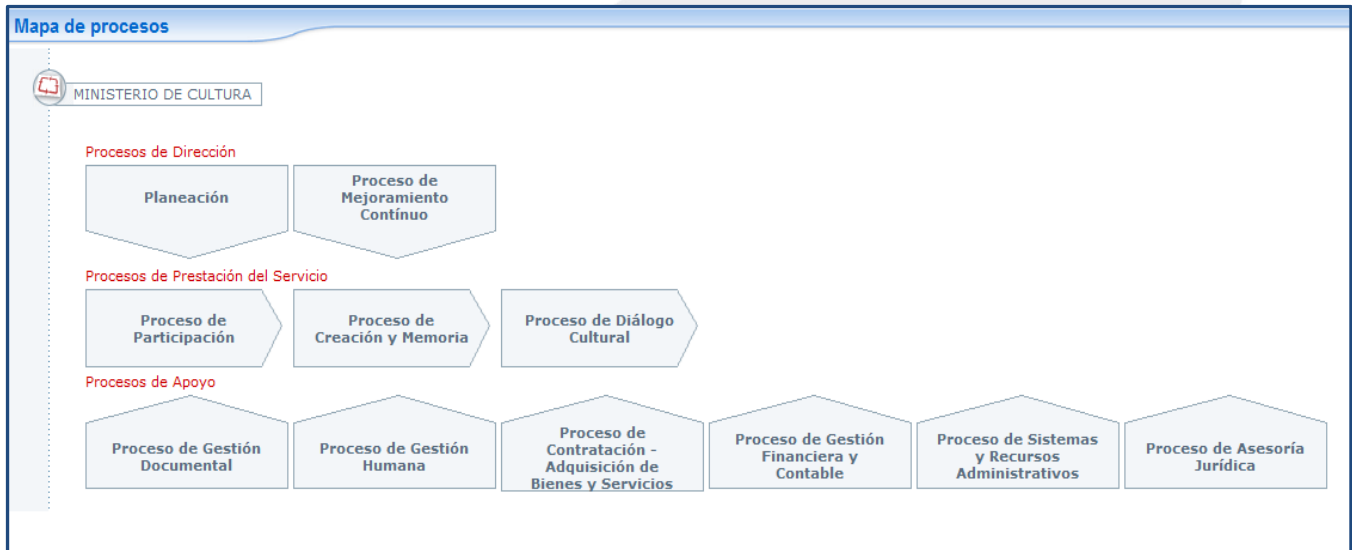


Certificado CO09/3220



b) Procedimientos de entrega de servicios

El Ministerio de Cultura, consciente de la importancia de generar, desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad que asegure la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, así como el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, ha identificado e implementado los siguientes procesos, cada uno de los cuales cuenta con procedimientos necesarios, que describen las actividades que se desarrollan para la entrega de un servicio.



c) Procedimientos de solicitudes del ciudadano

El Ministerio de Cultura, a través de la Resolución No. 1707 de 2006 reglamentó el trámite interno de derechos de petición y las quejas y reclamos, adicionalmente cuenta con el procedimiento P-GAC-008- Tramite de solicitudes (quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias).

Para la recepción de quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias se cuenta con el Aplicativo en línea PQR <http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123>.

Con la aplicación de las anteriores herramientas se obtuvieron en febrero de 2013 los siguientes resultados: se atendieron 1.273 personas, siendo el canal más utilizado el correo electrónico, con una participación del 38%, seguido de atención telefónica con el 32%.

Actualmente, se realiza retroalimentación personalizada a las quejas y los reclamos, con el fin de saber el grado de conformidad y satisfacción del ciudadano, frente a la respuesta esperada³.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



³ Informe de Gestión Febrero 2013-Grupo Interno Atención al Ciudadano.



d) Medición de la satisfacción del ciudadano

El Ministerio de Cultura en el año 2012, adelantó un estudio sobre la satisfacción de individuos y organizaciones beneficiarias y proponentes de planes, programas y proyectos, la siguiente Ficha Técnica:⁴

FICHA TÉCNICA ESTUDIO SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO	
Objetivo	Establecer una medición de la satisfacción de los beneficiarios directos de planes, programas, y proyectos (PPP) de acuerdo con su percepción respecto a los siguientes criterios: 1. Calidad de la divulgación y las comunicaciones 2. Formulación de los proyectos e iniciativas 3. Participación de la ciudadanía 4. Aportes en la ejecución de las actividades 5. Evaluación, seguimiento e impacto PPP 6. Cumplimiento del Ministerio
Universo	14.079 individuos y organizaciones beneficiarias y proponentes de planes, programas y proyectos adelantados por el Ministerio de Cultura en el año 2012.
Muestra	450 entrevistados
Selección	Aleatoria estratificada por dependencia
Confianza	95% +/- 5% error
Recolección	Telefónica asistida por computador realizada en el Ministerio de Cultura
Fecha de aplicación	Entre noviembre y diciembre de 2012.

e) Identificación de necesidades

Actualmente el Ministerio de Cultura, cuenta los siguientes canales de atención, que facilitan la interacción del ciudadano con la entidad.

- Atención personalizada
- Atención telefónica
- Atención escrita
- Atención por correo electrónico
- Atención urna de cristal
- Correo certificado (correspondencia)

Como resultado de la interacción entre el ciudadano y la entidad, se obtienen una serie de datos que le permiten identificar opciones de mejora en los servicios que presta y en los mismos canales de comunicación.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



⁴ Encuesta de Satisfacción en la atención a beneficiarios de planes, programas y proyectos Dic. 2012



f) Información visible al ciudadano y espacio físico

El Ministerio de Cultura, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 (artículo 7), está comprometido a vigilar que el trato a sus usuarios sea equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Para ello, cuenta con la Carta de trato digno a los usuarios, en donde se establecen los Derechos y los canales de atención al ciudadano.

g) Espacios físicos

Las instalaciones del Ministerio de Cultura y sus Unidades Especiales Administrativas (Museo Nacional de Colombia y Biblioteca Nacional) cuentan con infraestructura que permiten el acceso a personas en condiciones de discapacidad.

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Concienciar a todos los colaboradores del Ministerio de Cultura, sobre la importancia de la lucha contra la corrupción y del compromiso para atender al ciudadano.
2. Mejorar el control para prevenir la corrupción.
3. Fortalecer los canales de atención al ciudadano.
4. Incrementar la satisfacción del ciudadano en relación con los servicios prestados.
5. Divulgar las estrategias anticorrupción y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano establecidos por el Ministerio de Cultura.

4. ANEXOS

4.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.2 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220

Ministerio de Cultura

República de Colombia

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Mariana Garcés Córdoba
Ministra de Cultura
María Claudia López Solórzano
Viceministra de Cultura
Enzo Rafael Ariza Ayala
Secretario General
José Ignacio Argote López
Jefe Oficina de Planeación

www.mincultura.gov.co