

2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015
2015 2015 2015

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MINCULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. MARCO DE REFERENCIA..... | 2 |
| 2. ANTECEDENTES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 |
| 2.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... | 2 |
| 2.2 ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES..... | 5 |
| 2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 6 |
| 2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 11 |
| 3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 13 |
| 4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 14 |



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 compromiso con el desarrollo social y económico del país. | 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. |
| ✓ Transparencia ✓ Liderazgo | ✓ Orientación a logros y voluntad de servicio | ✓ Pluralismo ✓ Libertad |



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



| Como entidad gubernamental | Como cultura organizacional | Como políticas y contenidos culturales |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Honestidad ✓ Responsabilidad ✓ Eficiencia y equidad | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo y respeto ✓ Ética y transparencia ✓ Honestidad ✓ Compromiso y lealtad ✓ Conocimiento | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación y democracia ✓ Respeto ✓ Diálogo intercultural |

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 2415 de 2014, 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.

De acuerdo a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) se ha realizado la identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de los procesos con el fin de mitigarlos y evitar su materialización, pero como en el Plan Anticorrupción se deben identificar, de manera particular los riesgos de corrupción, se realizó una actualización de los riesgos durante el año 2014, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía para Administración del Riesgo del DAFP y el procedimiento adoptado en el Ministerio de Cultura alineando los formatos definidos por dicho proceso.

Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a áreas susceptibles de situaciones proclives a la corrupción, tales como: Grupo de Sistemas e Informática, Grupo de Contratos y Convenios, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Infraestructura Cultural, Dirección de Patrimonio, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Archivo y Correspondencia, Grupo de Gestión Financiera y Contable, Grupo de Gestión Humana, Atención al Ciudadano, Programa Nacional de Concertación y Programa Nacional de Estímulos.

Actualmente, el Ministerio de Cultura cuenta con mecanismos de control en las etapas de contratación uno de los procesos más susceptibles, 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



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



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.

Los anteriores controles son supervisados en las auditorias tanto internas como externas y la evaluación de controles de los riesgos a nivel institucional.

Para el Ministerio de Cultura es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción; el análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realiza teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; en cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único. En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



2.2 ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

La Estrategia anti trámites se encuentra articulada al Plan Estratégico de Desarrollo Administrativo en las políticas de *transparencia, participación y servicio al ciudadano y eficiencia administrativa* y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo que el Ministerio simplifique, estandarice, elimine, optimice y automatice los trámites existentes, así mismo, busca acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.

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.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



- **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.

La estrategia anti trámites articulada al Plan Estratégico de Desarrollo Administrativo, contempla la automatización de la totalidad de pasos susceptibles de ser automatizados, la cuales se espera estar en un 50% de avance en la vigencia 2015.

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

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:

- 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:



Certificado CO09/3221



| 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: Es focalizado y territorial. 3. Concejo de ministros |
| 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. |
| <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.</p> <p>DEPARTAMENTOS Consejos de Cultura Consejos de Patrimonio Cultural Consejos de Áreas Artísticas Consejos de Medios Ciudadanos Redes de Bibliotecas</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Articulación entre las entidades territoriales y el Ministerio de Cultura. b) Reuniones nacionales con los responsables de cultura departamentales y ciudades capitales. c) Jornadas regionales. d) Agendas de interés de los departamentos y municipios con el Ministerio de Cultura e) Escenarios virtuales de encuentro, intercambio y asesoría. f) Visitas técnicas al territorio en el ámbito departamental, ciudades capitales y municipios. g) Estrategia de Promotores Regionales - EPR (visita a 500 municipios). h) Fortalecimiento de los espacios nacionales del Sistema Nacional de Cultura. i) Formación en gestión cultural. j) Estrategia de comunicación e información para la gestión cultural. |
| <p>EL PROGRAMA NACIONAL DE CONCERTACIÓN</p> | <p>El Programa Nacional de Concertación</p> <p>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</p> |



| ESPACIOS E INSTANCIAS | CANALES DE INFORMACIÓN |
|--|--|
| | <p>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>ESTÍMULOS A LA CREACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN</p> | <p>Estímulos a la creación y la investigación</p> <p>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>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 los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Atención telefónica |



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



| ESPACIOS E INSTANCIAS | CANALES DE INFORMACIÓN |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Atención escrita • Atención por correo electrónico • Atención urna de cristal • Correo certificado (correspondencia) • Redes Sociales (twitter, Facebook) • Hangouts <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.</p> <p>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)</p> <p>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.</p> <p>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</p> |



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



| ESPACIOS E INSTANCIAS | CANALES DE INFORMACIÓN |
|-----------------------|--|
| | <p>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):</p> <p>http://www.sinic.gov.co/SINIC/</p> <p>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 - 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. |
| 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> |

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.

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.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



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 y la accesibilidad de los trámites y 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) Accesibilidad de trámites y servicios

Teniendo en cuenta la optimización de los trámites y servicios que ofrece el Ministerio, estos están disponibles al ciudadano en la página web en tiempo real, con su descripción de los procedimientos, tiempo de entrega de cada trámite y servicio, requisitos e indicaciones para que el ciudadano pueda cumplir con sus obligaciones, horario, punto de atención, dependencia responsable.

El propósito es también el de acercar la entidad al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de los servicios, trámites, planes y programas del Ministerio, participando en las Ferias nacionales del Servicio al Ciudadano.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220

b) Procedimientos de solicitudes del ciudadano

El Ministerio de Cultura, a través de la Resolución No. 3015 de 2013 reglamentó el trámite interno de derechos de petición y las quejas y reclamos, adicionalmente cuenta con el procedimiento P-GAC-008 Trámite de solicitudes (quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias).

Para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se cuenta con el Aplicativo en línea PQRSD <http://www.mincultura.gov.co/PQRS/Paginas/Registro/regweb.aspx>, donde se reciben, se tramitan y se resuelven las solicitudes que los ciudadanos formulan en relación al cumplimiento de la misión del ministerio, dando cumplimiento con los términos legales.

c) Medición de la satisfacción del ciudadano

El Ministerio de Cultura adelanta un estudio sobre la satisfacción de individuos y organizaciones beneficiarias y proponentes de planes, programas y proyectos. El documento sintetiza los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura, liderada por el grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura

El objetivo del estudio se orienta a establecer una medición de la satisfacción de los beneficiarios directos de Planes, Programas y Proyectos (PPP) de acuerdo con su percepción respecto al siguiente conjunto de criterios:

- *Divulgación y Comunicaciones:* Mide la satisfacción de los ciudadanos respecto a cobertura, oportunidad, agilidad y claridad en las estrategias de difusión de los PPP.
- *Planeación:* Establece la conformidad de los participantes respecto a la claridad y pertinencia en la formulación de las metas y actividades previstas en cada PPP.
- *Participación social:* Indaga la percepción de los beneficiarios en cuanto a la amplitud, pluralidad y acceso de la ciudadanía a las oportunidades ofrecidas por el Ministerio de Cultura en el desarrollo de los PPP.
- *Apoyo en la ejecución:* Evalúa la aprobación al desempeño de cada área en la prestación de asistencia técnica, económica y logística en el PPP.
- *Evaluación y acompañamiento:* Valora, desde la perspectiva del encuestado, la capacidad para el monitoreo, aprendizaje y mejoramiento de los PPP desde diferentes planos temporales.
- *Cumplimiento:* Examina la eficacia y agilidad en la realización de las actividades propias del Ministerio de Cultura según la opinión de los entrevistados.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Certificado CO09/3220

d) Identificación de necesidades

Actualmente el Ministerio de Cultura, cuenta con 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)
- Redes Sociales (twitter, Facebook)
- Hangouts es una aplicación nueva que estamos utilizando en el Ministerio, de mensajería que te permite enviar y recibir mensajes, iniciar llamadas de voz y video llamadas gratis, ya sean individuales o grupales con el fin interactuar entre el ciudadano y la entidad de los temas más relevantes.

Para los canales se tiene en cuenta los protocolos de atención, cada uno de los funcionarios de la institución lo practica en su diario laboral a su vez funcionario o contratista que ingresa a la institución se le da a conocer el manual de atención al ciudadano. En todos los canales se obtienen una serie de datos que le permiten identificar opciones de mejora en los servicios que se prestan.

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.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | Página 1 de 1 Código: F-OPL-031 Versión: 0 Fecha: 29/Ene/2015 |
|---|-----|---|---|---|---------------------------|-------------------------|--|
| Componente | No. | Actividad | Finalidad | Dependencia(s) Responsable(s) | Fecha inicial planificada | Fecha final planificada | Mecanismo de verificación |
| MANEJO DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | A1 | Revisar y ajustar riesgos de corrupción y plan de tratamiento | Complementar información de los riesgos de corrupción y su tratamiento | Oficina Asesora de Planeación | 01-abr-15 | 15-abr-15 | Mapa de Riesgos de Corrupción 2015 Publicado |
| MANEJO DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | A2 | Seguimiento Plan de Tratamiento riesgos de corrupción | Realizar seguimiento a controles y planes de tratamiento con el fin de determinar la posible materialización de los riesgos de corrupción | Oficina de Control Interno | 15-abr-15 31-ago-15 | 31-dic-15 | Seguimientos Publicados |
| MANEJO DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | A3 | Sensibilización a servidores del Ministerio de Cultura que permita incluir conceptos y estrategias anticorrupción | Conceptualizar a funcionarios y contratistas parámetros de identificación de riesgos de corrupción | Oficina Asesora de Planeación | 04-ago-15 | 07-ago-15 | Campaña de Sensibilización en riesgos. |
| ESTRATEGIA ANTI TRAMITE | B1 | Automatizar los trámites del ministerio de Cultura. | De los pasos susceptibles de automatizar de los trámites del Ministerio todos tendrán opción de realizarse a través de medios electrónicos. | Dueños de los trámites Grupo de Gestión de Sistemas e informática y Oficina de Planeación | 01-ene-15 | 31-dic-18 | Avance de ejecución de la actividad |
| ESTRATEGIA ANTI TRAMITE | B2 | Implementar la cadena de trámites de los espectáculos públicos de las artes escénicas | La cadena de trámites – portal único de espectáculos públicos de las artes escénicas es una iniciativa que tiene por objeto centralizar, simplificar, facilitar y coordinar interinstitucionalmente entre las entidades competentes de los ámbitos nacional y territorial, los trámites para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas en el país. | Dirección de Artes Grupo de Gestión de Sistemas e informática y Oficina de Planeación | 01-ene-15 | 31-dic-18 | Avance de ejecución de la actividad |

|  PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | Página 1 de 1 Código: F-OPL-031 Versión: 0 Fecha: 29/Ene/2015 |
|---|-----|--|---|--------------------------------|---------------------------|-------------------------|--|
| Componente | No. | Actividad | Finalidad | Dependencia(s) Responsable(s) | Fecha inicial planificada | Fecha final planificada | Mecanismo de verificación |
| RENDICIÓN DE CUENTAS | C4 | Acompañamiento periodístico a las rendición de cuentas lideradas por Presidencia de la República | Asegurar la eficiente divulgación de la información generada desde el Ministerio de Cultura en el marco de las rendiciones de cuenta de Gobierno. | Grupo de divulgación y prensa | 01-ago-15 | 01-ago-18 | Boletines, piezas informativas audiovisuales y virtuales publicadas en los canal de información institucional. |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | D1 | Establecer una metodología para medición de la satisfacción del usuario. | Identificar las variables relevantes a medir en cada línea de servicio, estableciendo mecanismos y manera de consolidar la información para facilitar el análisis y toma de decisión. | Grupo de Atención al Ciudadano | 02-feb-15 | 22-jun-15 | Metodología documentada. |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | D2 | Desarrollar campaña para contestar el teléfono. | Que los funcionarios y contratistas se concienticen de la importancia de contestar el teléfono de forma oportuna, clara y eficaz | Grupo de Atención al Ciudadano | 02-feb-15 | 31-dic-15 | Número de divulgaciones. |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | D3 | Capacitar al funcionario sobre el servicio al ciudadano. | Garantizar la satisfacción de las necesidades o requerimientos de los ciudadanos. | Grupo de Atención al Ciudadano | 25-may-15 | 24-ago-15 | Número de capacitaciones. |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | D4 | Disponer de un enlace que facilite el acceso en la página web de la divulgación de las convocatorias para personas en situación de discapacidad (visual, auditiva). Lenguaje de señas. | Mayor oportunidad de participación en las convocatorias para personas en condición de discapacidad. | Grupo de Atención al Ciudadano | 16-mar-15 | 31-dic-15 | Verificación del enlace en la página. |

Mariana Garcés Córdoba
Ministra de Cultura

María Claudia López Sorzano
Viceministra de Cultura

Adriana Hurtado Ruiz
Jefe Oficina Asesora de Planeación



Carrera 8 n.º 8—55
Bogotá D.C. , Colombia
Teléfono: (571) 3424100
Fax: (571) 3816353 ext. 1183
Línea gratuita: 018000 93081
Correo electrónico: www.mincultura.gov.co