



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

VIGENCIA 2021

EQUIPO COLABORADOR

**GESTIÓN DE DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL**

**PABLO DANIEL PATIÑO QUIJANO
GERENTE**

ENERO 29 2020

Aprobó: Pablo Daniel Patiño Quijano - Gerente
Reviso: Comité de Gestión y Desempeño
Elaboró: Equipo de trabajo Planeación y Gestión Documental.



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 (Art. 74) el Instituto Municipal de Cultura establece el presente Plan del Servicio al ciudadano y siguiendo los lineamientos de la política de servicio al ciudadano en el marco de la implementación del Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG.

El compromiso del Sistema de Gestión de la Calidad con enfoque al Servicio al Ciudadano establecida en la norma de la ISO 9001: 2015, proporciona la forma coherente de la atención inmediata al Servicio al Ciudadano, demostrando Liderazgo por parte de la Gerencia y conociendo la necesidad del ciudadano en los requerimientos de la entidad, estrechando los lazos de comunicación efectiva de acceso planificado de productos bienes y servicios.

Con base en las Política de Desarrollo Administrativo “Transparencia, Participación y servicio al ciudadano” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); el Plan de servicio al ciudadano es la estrategia definida también en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, en su cuarto componente, a través de la generación de estrategias, acciones y mecanismos que permitan el mejoramiento de la atención de al ciudadano y de esta manera permitan el acercamiento de la ciudadanía y partes interesadas de manera oportuna y confiable de la Satisfacción del Ciudadano.



La entidad realizara el seguimiento las acciones en las que se cumplen necesidades y expectativas, de la conformidad con los servicios, el nivel de satisfacción y el desempeño de la eficiencia de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

NORMATIVIDAD

Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 962 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

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

Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.



Decreto 103 del 20 de enero de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

Decreto 1081 de 2015, artículos 2.2.2.2.1 y siguientes, en el cual se establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 1083 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".

Ley 1755 de 2015. En su artículo 1º Regulación de Derecho de Petición.

Ley 1757 de 2015. "Promoción y protección del derecho a la participación democrática".

Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Decretos 1151 de 2008, 2693 de 2012 y 2573 de 2014. "Por los cuales se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia".



Documento CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Documento CONPES 3654 de 2010. “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 que modifica el Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el sistema de Gestión MIPG.

Norma ISO 9001 :2015, Procesos de Gestión de la Calidad, gestión por procesos, administración de calidad.

Decreto 124 de 2016 “Adopción de la Guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Decreto 612 de 2018 por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo tiene como misión propender y promover las políticas, planes, programas y proyectos encaminados a fortalecer la cultura, teniendo en cuenta la participación de la comunidad, organizaciones e instituciones; propiciando la accesibilidad y disfrute de los procesos de formación, fomento, difusión, creación, investigación y organización, comprometidos en un trabajo continuo por la protección y conservación del patrimonio cultural, rescatando, preservando y fomentando los valores culturales de la comunidad yumbeña.

VISIÓN

Ser el mejor ente rector de la cultura a nivel regional, liderando el desarrollo artístico y cultural del Municipio de Yumbo, ofreciendo servicios con calidad, innovación, cobertura y eficiencia, aportando al desarrollo económico, social y educativo de la región.

POLITICA DE CALIDAD

El Instituto Municipal de la Cultura de Yumbo- IMCY 2021, en cumplimiento con los lineamientos de la Normatividad del Plan Integral de Gestión y Planeación (MIPG), la Norma ISO 9001:2015, fortalecerán la Gestión de la Calidad promoviendo su mejora continua de manera efectiva, brindando apoyo al direccionamiento estratégico, proporcionando los objetivos de la Gestión de la Calidad con objetivos y el cumplimiento de las acciones misionales y disponibles al ciudadano como eje principal de la gestión.

El Cumplimiento de la Política de Calidad brindara y articulara el cumplimiento de los planes y proyectos en materia cultural y del patrimonio, a partir del compromiso y competencia del talento humano, el manejo adecuado de los recursos físicos, financieros y el



mejoramiento continuo de los procesos para a su vez alcanzar la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad del Instituto.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Fortalecimiento de los Procesos de Fomento, Difusión y Circulación Artística y Cultural del Municipio de Yumbo

Fortalecimiento de los Procesos de Formación y Capacitación Artística y Cultural en el Municipio de Yumbo.

Recuperación de la Identidad Cultural y la Memoria Histórica del Municipio de Yumbo.

Fortalecimiento de los Servicios Ofrecidos por la Biblioteca Pública del Municipio de Yumbo.

Mantenimiento, Mejoramiento y Construcción de la Infraestructura Artística y Cultural en el Municipio de Yumbo.

VALORES INSTITUCIONALES

COMPROMISO. La principal filosofía de los servidores públicos y el personal de apoyo del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY es asumir con responsabilidad y entereza los objetivos, la misión y la labor que desempeña la Entidad.

RESPETO. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY se profesa el respeto por sí mismo, por las opiniones, por las preferencias y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad. El respeto exige proceder de acuerdo con las condiciones y las circunstancias de uno y de otros y siempre partiendo de la consideración y valoración de la dignidad de la persona.



EFFECTIVIDAD. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo, se evalúa el impacto, a través de la gestión efectiva de los objetivos y metas propuestas, con procesos culturales sostenibles, orientados al reconocimiento, el diálogo y la visibilización de la diversidad cultural de la entidad, para posibilitar el desarrollo del Municipio, generando la satisfacción de la comunidad con la óptima utilización de los recursos.

CALIDAD. El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo – IMCY, brindara un servicio eficiente y de calidad a través de la gestión por procesos, permitiendo el reconocimiento y posicionamiento de la Institución ante la comunidad, con el apoyo de los grupos internos de trabajo dinamizan todas aquellas propuestas de la comunicada para impulsar la generación de oportunidades que fortalezcan el liderazgo, compromiso y cumplimiento con la gestión Misional de la entidad y la Mejora continua.

RESPONSABILIDAD. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY se asumen responsablemente los deberes, actividades y funciones de cada cargo, empoderándose del rol que cada persona cumple en la entidad desde su proceso, de este modo se contribuye a un buen clima laboral y a la adecuada toma de decisiones.

HONESTIDAD. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY se actúa con honradez, decencia y respeto para con los servidores públicos de la Entidad y de otras entidades, de igual manera con la comunidad y en especial el manejo de los recursos públicos.

PROACTIVIDAD. El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo asume la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto, apropiándose la responsabilidad de hacer que las cosas salgan bien y a su vez, decidir en cada momento lo que se quiere hacer y cómo lo va a hacer.

TRANSPARENCIA. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY la transparencia es la actitud para hacer públicas las



actuaciones y sus resultados, comunicando las decisiones y logros de la gestión, entregando al público la información solicitada de manera veraz y oportuna. La información del Instituto es pública y está dispuesta para ser revisada por los órganos de control y comunidad en general.

PARTICIPACIÓN. En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo-IMCY, la participación es un pilar fundamental para nuestra gestión, se generan espacios de participación ciudadana en los proyectos que ejecuta la Entidad y la participación de nuestros servidores nos conlleva al mejoramiento continuo de los procesos.

DILIGENCIA: En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo – IMCY se cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: En el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo – IMCY se actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



MAPA DE PROCESOS





ESTRATEGIAS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta estrategia es liderada por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano que busca mejorar la atención y el servicio que prestan las organizaciones del estado ante los derechos y el trato digno a los ciudadanos. Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus Derechos. En nuestra Entidad estamos comprometidos con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción.

Describimos algunas de las estrategias para el fortalecimiento del Plan Institucional de Servicio al Ciudadano a través del Mejoramiento Institucional, dentro del marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el MIPG, articulando con la Norma ISO 9001:2015. Los procesos y procedimientos establecidos en la entidad en cuanto a “TRAMITES DE SOLICITUDES”, (Quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, denuncias, y felicitaciones) se les da la importancia a las PQRS, expuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales establecidos por la entidad; la ventanilla única y /o Link en página web, buzones de sugerencias físicos ubicados en las instalaciones del IMCY.



A continuación, se relacionan algunas de las Estrategias planteadas:

- ✚ Identificando los posibles riesgos de corrupción, estableciendo sus causas y definiendo controles preventivos.
- ✚ Generando espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés a través de la página web.
- ✚ Recibiendo, gestionando y haciendo seguimiento continuo a los trámites y servicios, y resolviendo oportunamente las PQRSD.
- ✚ Cumpliendo los valores consignados en todos los procesos y procedimientos de la Entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia y generar una transformación cultural.
- ✚ Dinámicas para el mejoramiento continuo de Servicio al Ciudadano en términos de atención a los grupos de valor en tiempos de respuesta.
- ✚ Encuestas de satisfacción en línea para medir la calidad del servicio prestado al ciudadano para medir percepción y /o acciones para mejorar.



- Utilización de las carteleras institucionales para brindar información de servicios y /o eventos culturales que presenta la entidad.
- Plan de Capacitación y sensibilización a los servidores públicos en cortesía y atención para mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Adecuación de espacios físicos para brindar una mejor comodidad y servicio al ciudadano cuando se requieran.

NO COPIAR



MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCION AL CIUDADANO

componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Periodo
ATENCION AL CIUDADANO	Caracterización usuarios y medición de percepción	Avanzar en la caracterización de los grupos de valor para la entidad	Caracterización de los grupos de valor que hacen referencia a los procesos misionales de la entidad	Líderes de procesos misionales, Planeación y Mejoramiento Institucional	Vigencia 2021
	Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	Realizar seguimiento periódico de acuerdo tiempos de respuesta de las PQSRDF	Seguimiento permanente de acuerdo a los canales de información de las PQSRDF	Funcionario y o persona delegada desde la gerencia.	Seguimiento permanente por parte de la secretaria de gerencia
			Informe Estadísticos y de gestión de la entidad sobre la atención de PQSRDF, presentadas por la ciudadanía	Jefe o Asesor de control interno	Semestral
			Publicación, Divulgación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales de	Gerente- Equipo asesor	Permanente



			información. PQSRDF		
			Mejoramiento de los espacios físicos de la entidad garantizando la accesibilidad al ciudadano	Gerente – equipo asesor	Vigencia 2021
	Fortalecimiento de los canales de atención	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar su cobertura.	Fortalecer los sistemas de comunicaciones de la entidad que faciliten la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos en las PQRSDF. Medir del desempeño de la Ventanilla Única del IMCY, en la Secretaría General de la Gerencia, sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Gerente y líder de procesos de Comunicaciones	Canales Permanentes



			<p>Verificar si es necesario adaptar un punto físico de acuerdo a la normatividad vigente, acerca de la atención al ciudadano al ingresar a la entidad para radicar PQRSDf.</p>		
<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Talento Humano</p>	<p>Sensibilizar a los servidores y personal de apoyo vinculados con la entidad respecto a la adecuada atención al ciudadano</p>	<p>Realizar sensibilización de para el fortalecimiento, competencias y habilidades de atención y cortesía al ciudadano.</p> <p>Establecer formato para relacionar reporte de PQSRDF.</p> <p>Capacitación de los conceptos de la sigla PQRSDf. Para mayor claridad con el ciudadano.</p>	<p>Líder de Talento Humano</p>	<p>Jornadas de capacitación y sensibilización.</p>



			Establecer un manual del ciudadano presente en la página Web de la entidad para una mejor interactividad.		
	Normativo Procedental	Aplicar los Procedimientos para recepción y gestión a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias - PQSRDF.	Actualizar los procedimientos de las PQRSD acordes a la normatividad vigente. Elaborar Periódicamente informes de encuesta de percepción para la mejora en los canales de atención. Revisar las normatividades vigentes. Enlaces permanentes en la página Web de la entidad con la participación de los	Líder del proceso de Mejoramiento Institucional y Gestión Documental	Canal Permanente



			grupos de valor en procesos de rendición de cuentas y de más actividades de cara al ciudadano.		
	Relacionamiento con el Ciudadano	Mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Difundir y promover las aplicaciones de la página Web de la entidad para que los ciudadanos tengan un fácil acceso. Generar informes de atención al ciudadano y su indicador de gestión como derrotero de # de atenciones firmes y soluciones prontas a satisfacción.	Gerente, Lideres de procesos misionales, Líder de proceso mejoramiento institucional y Asesor de Control Interno	Canal permanente