



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO – IMCY

VIGENCIA- 2022



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY
EQUIPO COLABORADOR

PABLO DANIEL PATIÑO QUIJANO
Gerente

MARIA DEL CARMEN ESPINOZA VELAZCO
Secretaria

LIDERES DE PROCESOS

GESTIÓN DE DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN

GESTIÓN DE BIBLIOTECA
GESTIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL

GESTIÓN DOCUMENTAL

GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES

CONTROL INTERNO

MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL- CALIDAD

Elaboró: secretaría General- Mejoramiento Institucional Calidad



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011 (Art. 73) y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, el Instituto Municipal de Cultura ha realizado el presente plan Anticorrupción de servicio al ciudadano.

Con base en las Política de Desarrollo Administrativo “Transparencia, Participación y servicio al ciudadano”, el 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 2022, 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, lazos de comunicación de productos bienes y servicios. La Entidad, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contiene, entre otras, los mecanismos para mejorar la atención, el cambio cultural con enfoque de servicio y se retroalimenta de las encuestas de verificación y calidad del servicio que realiza al interior y exterior de la entidad.

El compromiso del Sistema de Gestión de la Calidad con enfoque al Servicio al Ciudadano fortalece la mejora continua en la implementación del Modelo Integral de Gestión y Planeación MIPG, Atender las mejoras necesarias de ventanilla única y sus diferentes canales que cuenta la entidad (Pág. Web, Facebook, Instagram, Programas Radiales Noticultural, e Informativos de Divulgación del Perifoneo y la voz a voz con la comunidad), permiten establecer una amplia información. hacia adentro para que la entidad ejerza un excelente desempeño frente el Servicio y la Atención al Ciudadano.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

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

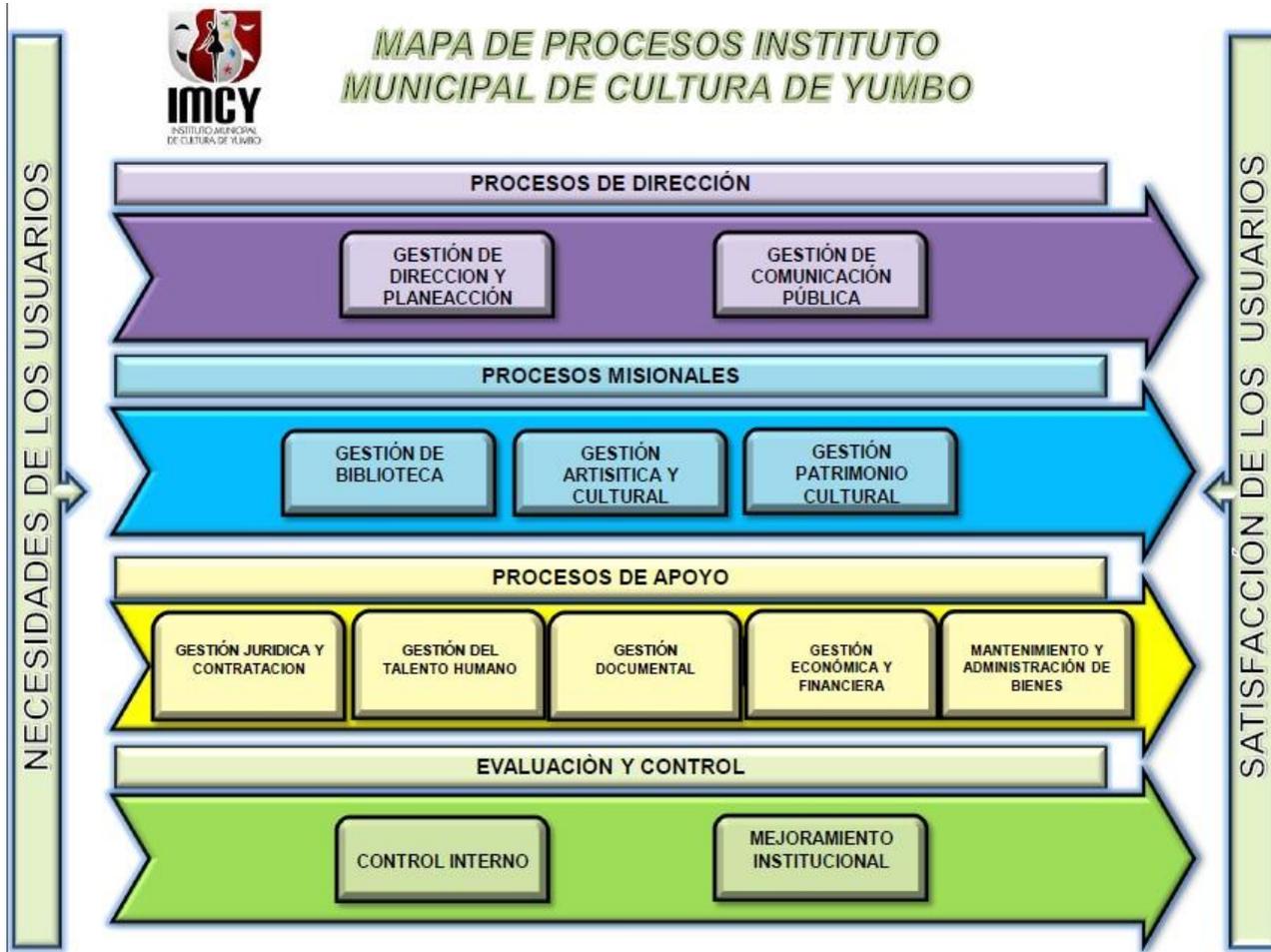
El Instituto Municipal de la Cultura de Yumbo- IMCY 2022, en cumplimiento con los lineamientos de la Normatividad del Plan Integral de planeación y Gestión (MIPG), articulado con la Norma Técnica ISO 9001:2015, fortalecerán la Gestión de la Calidad promoviendo su mejora continua de manera efectiva, brindando apoyo al direccionamiento estratégico, con objetivos y el cumplimiento de las acciones misionales y disponibles al Servicio al ciudadano como eje principal de la gestión.

El Cumplimiento de la Política de Calidad brinda y articula 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.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

MAPA DE PROCESOS DE LA ENTIDA ACTUAL





INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

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.

RESPECTO. 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.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

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.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

ESTRATEGIAS ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus Derechos. La Entidad está comprometida con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas.

Se describen algunas estrategias en los procesos y procedimientos llevados a cabo en la entidad “TRAMITES DE SOLICITUDES”, (Quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, denuncias, y felicitaciones), PQRSDF, expuestas a la ciudadanía a través de la ventanilla única y /o Link en pág. Web. A continuación, se relaciona las Estrategias:

- Identificar los posibles riesgos de corrupción, estableciendo sus causas y definiendo controles preventivos.
- Generar espacios para la participación ciudadana, Adecuación de espacios físicos para brindar una mejor comodidad y servicio al ciudadano cuando se requieran.
- Visibilizar la gestión de la Entidad, a través de las encuestas de satisfacción/percepción en línea para medir la calidad de los servicios o acciones de mejora, con la interrelación de los grupos de interés a través de la pág. Web link de interacción y canales informativos.
- Recibir, gestionar, realizar seguimiento y control en los informes Semestrales que se presentan a la oficina de Control Interno de los avances de las actividades de Plan del Servicio al Ciudadano.
- Mantener oportunamente los tiempos establecidos para responder las PQRSDF.
- Cumplir con los valores consignados en todos los procesos y procedimientos de la Entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia y generar una transformación amplia de servicios y de la agenda cultural dentro de las actividades propuestas para la vigencia 2022.
- Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial.
- Crear las dinámicas para el mejoramiento continuo de Servicio al Ciudadano en términos de atención al cliente en tiempos de respuesta.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO -IMCY

- Utilización de las carteleras institucionales de servicios y /o eventos culturales que presenta la entidad.
- Plan de Capacitación y sensibilización a los servidores públicos y contratistas en cortesía y atención para mejoramiento del servicio al ciudadano.

NO COPIAR



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO- IMCY

MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCION AL CIUDADANO

componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Periodo
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	Realizar informe de seguimiento Semestral de acuerdo tiempos de respuesta de las PQSRDF	Seguimiento permanente de acuerdo a los canales de información de las PQRSDF	Funcionario delegado desde la gerencia.	Seguimiento permanente por parte de la secretaría de gerencia
		Elaborar Informe Semestral Estadísticos y de gestión de la entidad sobre la atención de PQRSDF, presentadas por la ciudadanía	Jefe o Asesor de control interno	(2) Cortes de seguimiento Semestral (Enero – junio - julio- Diciembre /22)	
		Publicación, Divulgación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales de información. PQRSDF	Secretaría de Gerencia y líder de procesos	(2) cortes de Semestre (enero- junio y de Julio – Diciembre /22)	
		Mejoramiento de los espacios físicos de la entidad garantizando la accesibilidad al ciudadano	Gerente – equipo asesor	(1) Semestre (febrero- Diciembre /2022)	
	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 PQSDF.	Secretaría general y líder de procesos de Comunicaciones	Canales Permanentes



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO-IMCY

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Periodo
ATENCIÓN AL CIUDADANO			<p>Medir del desempeño de la Ventanilla Única del IMCY, en la secretaria general, sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</p> <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 PQSRDF.</p>		
	Talento Humano	Sensibilizar a los servidores y contratistas de la entidad /personal de apoyo vinculados con la entidad respeto a la adecuada atención al ciudadano	<p>Realizar programas de Capacitación para el fortalecimiento, competencias y habilidades de atención y cortesía al ciudadano.</p> <p>Realizar un cuadro en Excel para relacionar reporte de PQRSDF.</p> <p>Capacitación de todos los conceptos de la sigla PQRSDF. Para mayor claridad con el ciudadano.</p> <p>Establecer un manual del ciudadano presente en la</p>	Líder de Talento Humano	(2) Semestrales Jornadas de capacitación y sensibilización.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO-IMCY

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Periodo
ATENCIÓN AL CIUDADANO			<p>página Web de la entidad para una mejor interactividad. Radicar Comunicaciones con el proceso de atención al cliente si fueran necesarias</p>		
	Normativo Procedental	<p>Aplicar los Procedimientos para recepción y gestión a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias - PQSRDF.</p>	<p>Resolución 369 del 31 de mayo de 2019." "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Archivo General de la Nación". Lineamientos internos de PQSRDF. 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 el Departamento de la Gestión Publica las publicaciones de los Planes de gestión vigentes.</p>	Líder del proceso de Mejoramiento Institucional y Gestión Documental	Canal Permanente



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO-IMCY

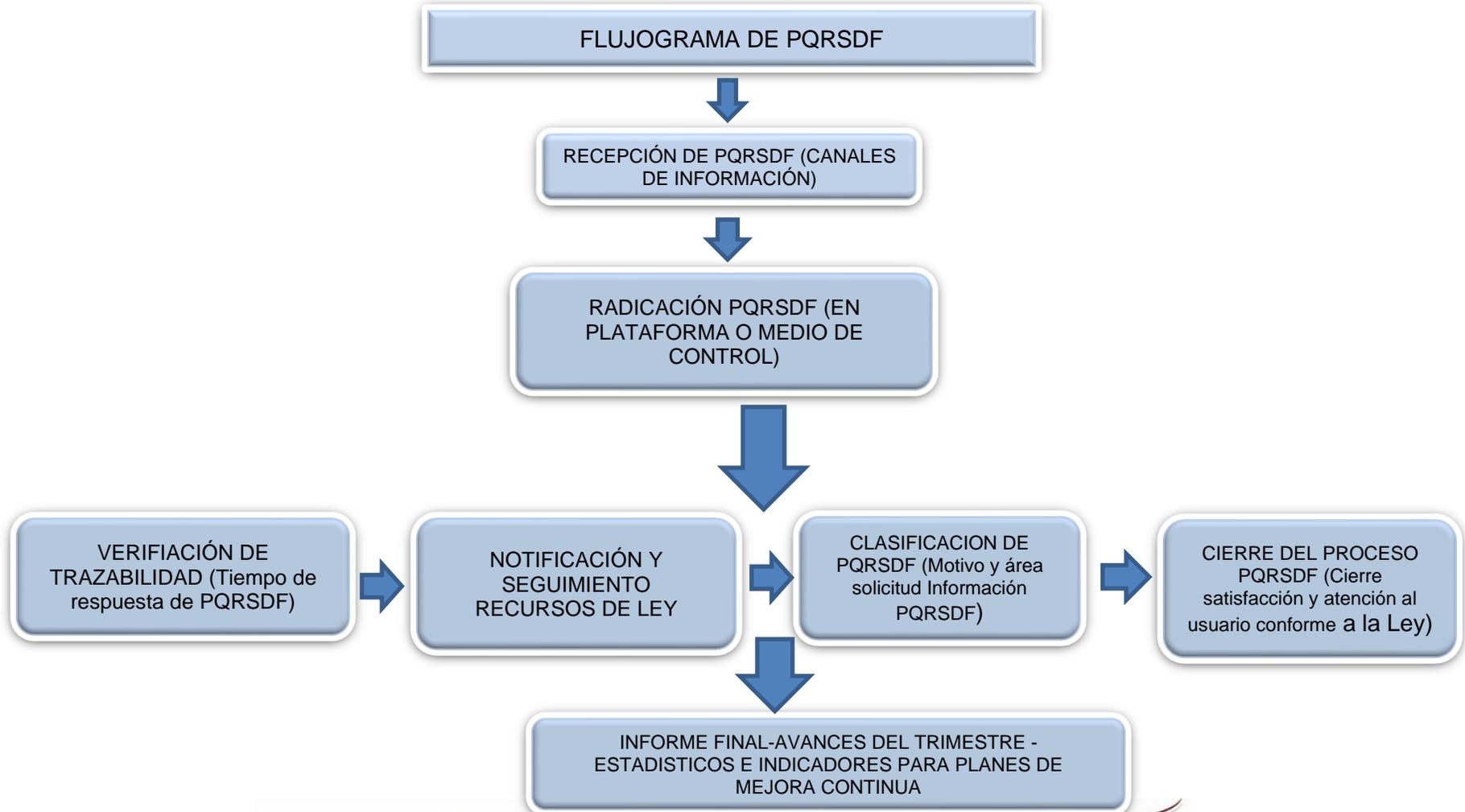
Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Periodo
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Relacionamiento con el Ciudadano	mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. Manual al Ciudadano Publicarlo en la Página Web de la entidad.	Difundir y promover las aplicaciones de la página Web de la entidad para que los ciudadanos tengan un fácil acceso. Aplica encuestas de percepción /o satisfacción para medir atención al ciudadano en todos los canales de acceso. Generar informes cada semestre de atención al ciudadano y su indicador de gestión como derrotero de # de atenciones firmes y soluciones prontas a satisfacción.	Secretaría de General, Líderes de procesos misionales, Líder de proceso Secretaría General mejoramiento institucional y Asesor de Control Interno	Canal permanente

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA
Carrera 5 N° 6-34 Barrio Belalcazar Yumbo Valle/ Telefono: 6691529 - 6959115
www.imcy.gov.co E- mail: contactoimcy@imcy.gov.co
NIT.: 890.330.180-2

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA
Carrera 5 N° 6-34 Barrio Belalcazar Yumbo Valle/ Telefono: 6691529 - 6959115
www.imcy.gov.co E- mail: contactoimcy@imcy.gov.co
NIT.: 890.330.180-2



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO-IMCY





INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO -IMCY

AUTODIAGNÓSTICO (Cuadro de Autodiagnóstico)



AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Este archivo hace parte de un conjunto de herramientas de Autodiagnóstico que permitirán a cada entidad desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación, **con el propósito de que la entidad logre contar con una línea base respecto a los aspectos que debe fortalecer, los cuales deben ser incluidos en su planeación institucional.** Este puede ser utilizado en el momento en que lo considere pertinente, sin implicar este reporte alguno a Función Pública, a otras instancias del Gobierno o a organismos de Control.

A continuación, se explica en detalle cómo se debe diligenciar.

Autodiagnóstico:

Está compuesto por las siguientes columnas:

- **Componentes:** son los grandes temas que enmarcan la política objeto de medición.
- **Calificación:** puntaje automático obtenido como resultado de la auto calificación que haga en el avance de la política.
- **Categoría:** corresponde a las acciones que la entidad debe contemplar para el avance de la respectiva política.
- **Calificación:** puntaje automático obtenido como resultado de la auto calificación que haga en el avance de la política.
- **Actividades de Gestión:** son las actividades puntuales que la entidad debe estar implementando para considerar el avance en la implementación de la política.
- **Puntaje:** es la casilla donde la entidad se autocalificará de acuerdo con las actividades descritas, en una escala de 0 a 100
- **Observaciones:** en este espacio, podrá hacer las anotaciones o comentarios que considere pertinentes

Las **ÚNICAS** celdas que debe diligenciar son la del nombre de la Entidad y la columna de Puntaje (resaltada en azul). La de observaciones de manera opcional si lo considera necesario.

Para la calificación, se estableció una escala de 5 niveles así:

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Rojo
21 - 40	2	Naranja
41 - 60	3	Amarillo
61 - 80	4	Verde claro
81 - 100	5	Verde oscuro

Cuando se ingresa un puntaje, esa columna automáticamente mostrará el color que corresponde según la escala anterior. Así mismo, la calificación de las categorías, de los componentes y la calificación total se generan automáticamente. Recuerde sólo ingresar puntajes de 0 a 100

Los resultados finales solo reflejarán el resultado de los puntajes diligenciados. Si alguna casilla se deja en blanco, no contará para los resultados

Si usted considera que alguna de las actividades **no aplica** para su Entidad por sus características particulares, no diligencie puntaje, y en la columna Observaciones escriba "No aplica". Por ejemplo, si en su entidad no se efectúan negociaciones colectivas por no haber sindicatos, en el ítem "Negociación Colectiva" usted no deberá ingresar ningún puntaje y deberá escribir en la columna Observaciones "No aplica"

ES MUY IMPORTANTE que los puntajes ingresados sean lo más objetivos posible, y que exista un soporte para cada uno de ellos. El propósito principal es identificar oportunidades de mejora, para lo cual es fundamental ser objetivos en los puntajes ingresados.

Cuando finalice de calificar las actividades de gestión, podrá ver de manera gráfica los principales resultados, haciendo clic en el botón GRÁFICAS, o regresar al menú principal.

Gráficas:

En esta hoja se podrán visualizar de una manera más clara y sencilla los resultados obtenidos. Estas se generarán automáticamente una vez sea diligenciado el autodiagnóstico.

En la primera gráfica, se muestra el puntaje total obtenido por la entidad, comparado con cada uno de los niveles de calificación. De esta manera podrá visualizar en qué nivel se encuentra actualmente y cuantos le faltan para alcanzar el máximo puntaje.

En la segunda gráfica se presentan las calificaciones obtenidas por cada uno de los componentes que integran la política. Igualmente se comparan con los 5 niveles establecidos.

Y por último, se muestra la calificación por categorías. Dado que el número de categorías es muy grande, se dividieron en varias gráficas.

En conjunto, estos resultados le permitirán identificar cuales son las categorías y componentes que presentan un mayor rezago, o cuya implementación está más retrasada, y así poder centrar su prioridad al momento de realizar el plan de implementación.

Plan de Acción:

Esta hoja contiene un cuadro que le permitirá establecer una planeación y una ruta de acción, con base en las actividades de gestión que fueron evaluadas.

Para ello, el cuadro está dividido en 2 secciones:

1. Documentación y guías de referencia (color gris): contiene toda la información y documentos de consulta que pueden ser útiles y deben ser de conocimiento

- Guías normas y técnicas
- Buenas prácticas e innovación
- Normatividad
- Otros

2. Planeación y Ruta de acción (color naranja): la idea es generar un plan de acción con base en el diagnóstico realizado. Los elementos mínimos que se proponen para ello, son:

- Diseñar alternativas de mejora
- Definir las mejoras a implementar, incluyendo el plazo y los responsables de la implementación
- Evaluar la eficacia de las acciones implementadas y volver a diligenciar el autodiagnóstico

Aunque el cuadro puede ser diligenciado en su totalidad, se recomienda iniciar y darle prioridad a aquellas actividades que obtuvieron menores puntajes y que se encuentran en color rojo, naranja y amarillo.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO -IMCY

 modelo integrado de planeación y gestión				
AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO				
ENTIDAD		CALIFICACIÓN TOTAL		
		91,7		
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Caracterización usuarios y medición de percepción	100,0	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	100	
		La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	100	
		La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	100	
Formalidad de la dependencia o área	96,3	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	100	
		La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	
		La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100	
		En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	85	
Procesos	80,0	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	95	
		La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	65	
Atención incluyente y accesibilidad	93,0	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	70	
		La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple	95	
		La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	100	
		La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad <u>manifiesta</u> .	100	
		La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece (Inclusion)	100	



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO -IMCY

 modelo integrado de planeación y gestión				
AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO				
ENTIDAD		CALIFICACIÓN TOTAL		
		91,7		
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Sistemas de información	100,0	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	
		El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el petitionerario - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc) 	100	
		La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100	
		La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	100	



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO -IMCY

 modelo integrado de planeación y gestión				
AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO				
ENTIDAD		CALIFICACIÓN TOTAL		
		91,7		
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Publicación de información	100,0	La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	100	
		La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	100	
		El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100	
		La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100	
Canales de atención	100,0	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	100	
		La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100	
		La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la	100	
		La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100	
		La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	100	
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY



modelo integrado
de planeación
y gestión

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO				
ENTIDAD		CALIFICACIÓN TOTAL		
		91,7		
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Protección de datos personales	90,8	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	90	
		La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	100	
		La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	90	
		La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	70	
		La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	100	
		La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	95	
Gestión de PQRSD	83,2	La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	95	
		La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	100	
		La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	95	
		La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	45	
		La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	45	
		La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	100	
		En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	85	
		La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	
		La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	85	
		La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	100	
		La entidad da trámite a las peticiones anónimas	65	



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY



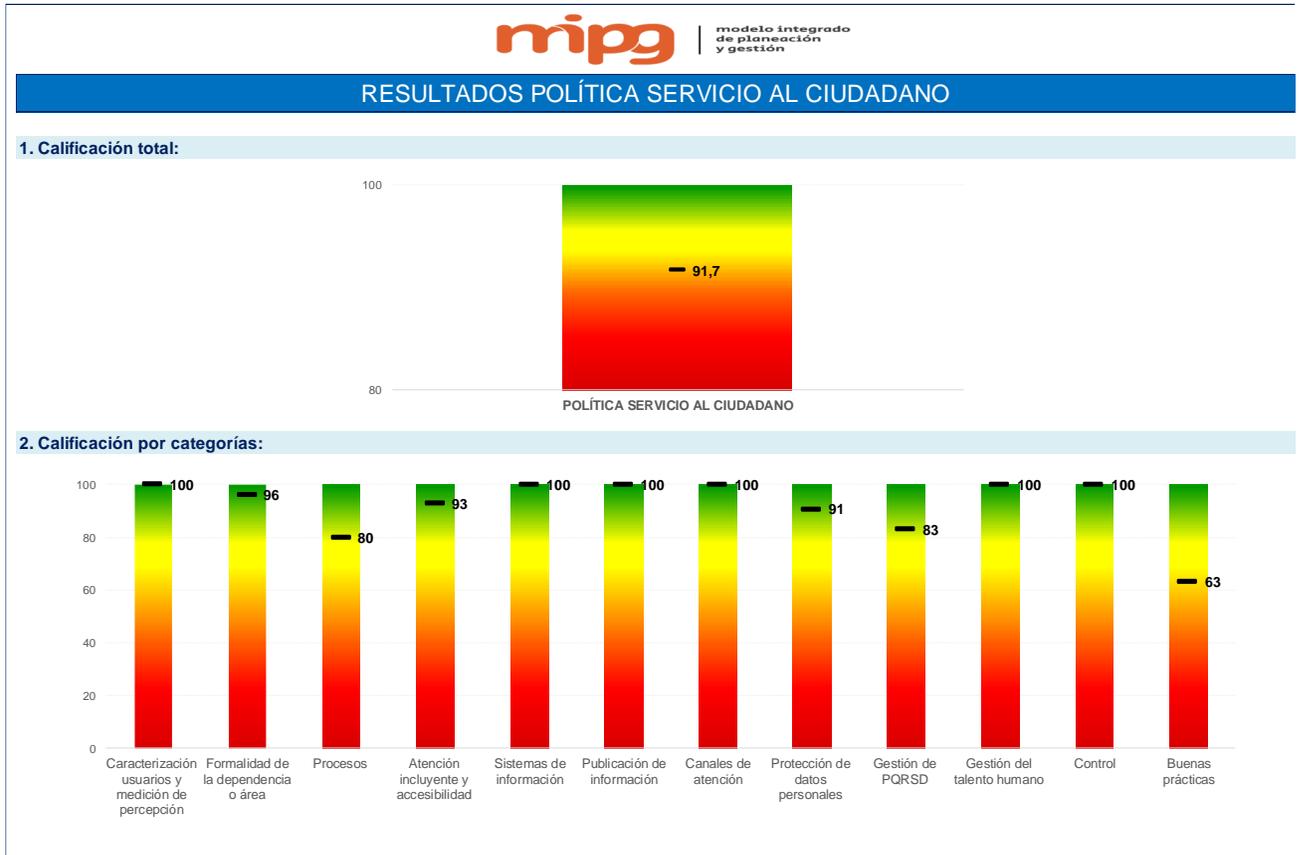
modelo integrado
de planeación
y gestión

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO				
ENTIDAD		CALIFICACIÓN TOTAL		
		91,7		
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Gestión del talento humano	100,0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	100	
		Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	100	
Control	100,0	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	100	
		La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100	
Buenas prácticas	63,3	La entidad atiende en jornada continua	45	
		La entidad atiende en horarios adicionales	45	
		La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100	



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

GRAFICAS DEL AUTODIAGNOSTICO





INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

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 2.2.2.1 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”.
- Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- 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.



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DE YUMBO – IMCY

- 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.
- Decreto 116/2016. ARTÍCULO 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.