

INTRODUCCIÓN

La 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”, en su artículo 73, establece que “toda entidad del orden territorial deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Dicha estrategia se deberá resumir en un Plan, el cual busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social, dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Los componentes del Plan se describen a continuación:

- a) **Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- b) **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- c) **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la

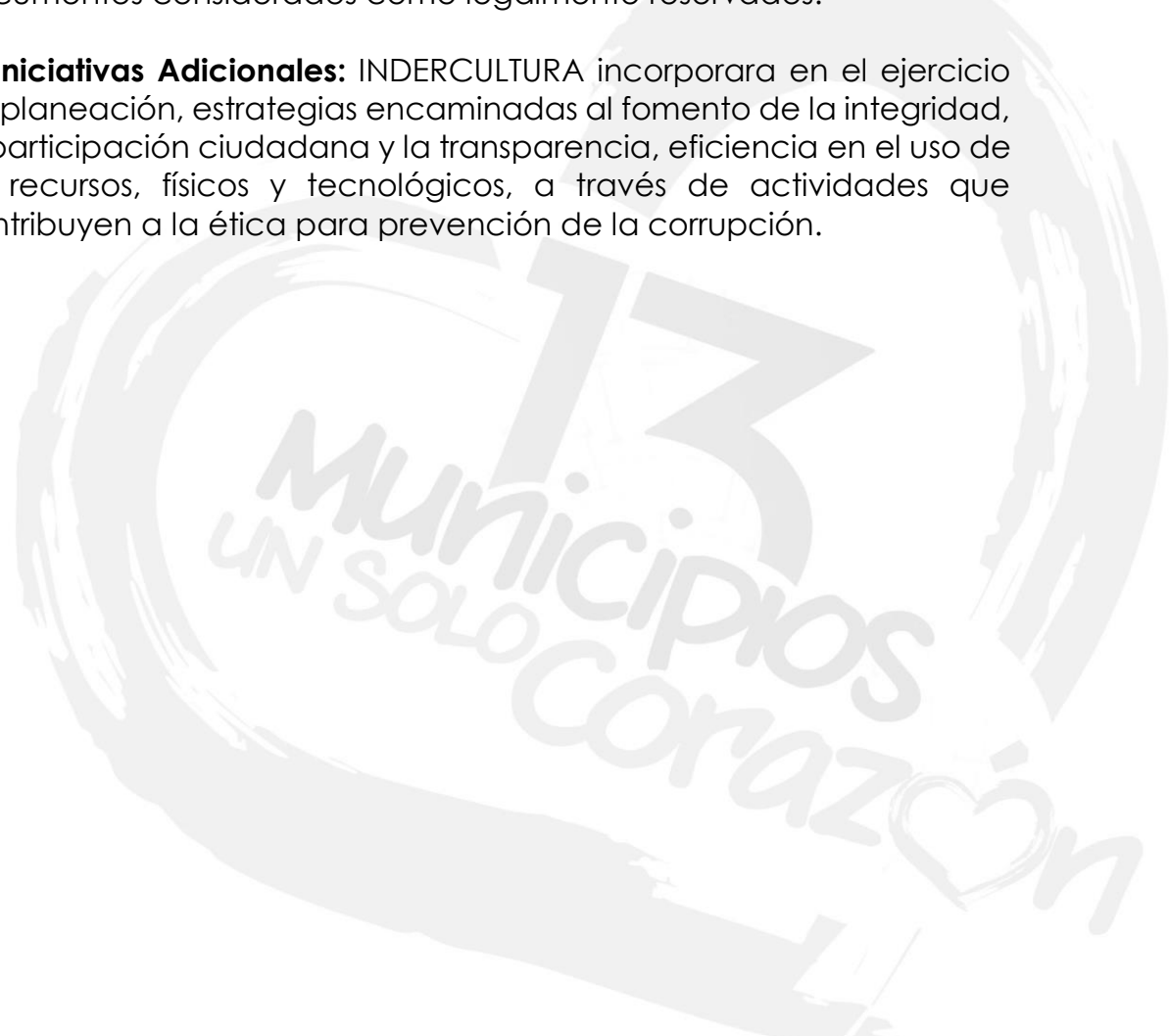


transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

f) **Iniciativas Adicionales:** INDERCULTURA incorporara en el ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia, eficiencia en el uso de los recursos, físicos y tecnológicos, a través de actividades que contribuyen a la ética para prevención de la corrupción.



1. OBJETIVO.

Dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan a INDERCULTURA la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; y estrategias encaminadas a garantizar la ética bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

2. ALCANCE.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 es aplicable a todas las actividades de INDERCULTURA Putumayo.

3. NORMATIVIDAD.

- ✓ Constitución Política de 1991
- ✓ 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 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ Ley 962 de 2005: 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 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 del 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 Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ✓ Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ Ley 2106 de 2019: Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- ✓ Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- ✓ Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- ✓ Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ✓ 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.



4. METODOLOGIA

4.1. **Definición del contexto estratégico:** La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, a partir de los cuales se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, se realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes áreas de INDERCULTURA, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas a ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano; el estatus de avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y qué acciones se deben adelantar en el marco de la promoción de la ética y la cultura de la transparencia.

Una vez se definió el contexto estratégico y se determinaron las capacidades institucionales del Instituto, se continuó con la formulación de las diferentes actividades para cada uno de los seis (6) componentes del Plan, los cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, mejorar la confianza en las instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera permanente las actividades del Instituto, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción nuestros grupos interesados. Igualmente se definieron las iniciativas adicionales que promueven la responsabilidad social en INDERCULTURA.

4.2. **Formulación construcción colectiva:** El Plan se construyó de forma conjunta y participativa con todas las dependencias del Instituto. Para su documentación se realizaron ocho (08) mesas de trabajo y capacitaciones virtuales dirigidas por la Función Pública por medio del grupo transversal. sobre la importancia y pertinencia de formular actividades en el PAAC 2021, a través de la Oficina de Planeación, con la participación de las diferentes dependencias de Indercultura.



Las estrategias y actividades formuladas surgieron del análisis y verificación documental de las gestiones realizadas para empezar en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen este Plan, los informes de seguimiento al PAAC 2020 presentados a la Oficina de Control Interno, la aplicación de lo autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, Plan Anticorrupción, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, y los planes de mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a los componentes.

5. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El PAAC será monitoreado por parte de la Oficina de Planeación, por lo que se realizarán mesas de trabajo con las áreas responsables de implementar el plan con el fin de tener alertas tempranas sobre el cumplimiento de este; con la posibilidad de que el Plan presente continua retroalimentación por parte de los ciudadanos a través del correo electrónico Contacto@indercultura-putumayo.gov.co.

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, será realizado por apoyo a Control Interno del Instituto, estos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

6. COMPONENTES

6.1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, el Instituto ha venido trabajando en la articulación del mapa de riesgos de corrupción bajo la metodología establecida de Transparencia, así mismo, ha tratado de articular su Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección en cuanto a la gestión para prevenir los actos de corrupción en los procesos de la organización.

Teniendo en cuenta que las organizaciones son dinámicas y es necesario analizar los datos históricos, teóricos, opiniones informadas y las necesidades de cada proceso; el contexto estratégico de la entidad define los parámetros internos y externos que se deben tomar en consideración para



la administración del riesgo (ISO 31000, Numeral 2.9). A continuación, se presenta la gestión realizada para el análisis de contexto de la entidad, su resultado en la política de administración y el mapa de riesgo de corrupción, lo cual se analizó a través de las siguientes tres (3) temáticas:

✓ **Contexto externo:** se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la Entidad. Se pueden considerar los siguientes factores: Legales, Políticos, Sociales, Tecnológicos, Financieros y Sectoriales. Así, como aquellos impulsores claves y tendencias que tengan impacto a la organización; y las relaciones con las partes involucradas, sus percepciones y valores.

✓ **Contexto interno:** se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar los siguientes factores: Talento Humano, Infraestructura, Planeación, Recursos financieros, entre otros.

✓ **Contexto del proceso:** se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: Objetivo, alcance, interrelación con otros procesos, procedimientos y responsables.

6.1.1. Política de Administración de Riesgo de Corrupción

El Instituto de Cultura, Deportes, la Educación Física y Recreación del Departamento del Putumayo – INDERCULTURA Putumayo, mediante Resolución No. 126 del 24 de diciembre de 2018, Adopta la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, la cual buscara garantizar la eficacia de las funciones formuladas frente a los riesgos identificados y valorados anualmente en los mapas de riesgos de corrupción institucional, de tal manera que este se convierta en una herramientas efectiva que permita hacer seguimiento y monitoreo a los controles y a las acciones establecidas para la gestión de los riesgos de corrupción.

El Gerente del El Instituto de Cultura, Deportes, la Educación Física y Recreación del Departamento del Putumayo – INDERCULTURA Putumayo, su equipo de trabajo y todos los servidores públicos de los diferentes niveles que la integran se comprometen a gestionar, administrar y ejercer un control efectivo para eliminar todos los posibles riesgos de corrupción que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos y el normal desarrollo de los procesos institucionales.



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Objetivo:	Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción.					
SUBCOMPONENTE	ITEM	ACTIVIDAD	META PRODUCTO	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1.1	Divulgar la política de administración de riesgos de corrupción en el micrositio de transparencia, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021	Divulgación de la política de Administración de Riesgos de gestión y corrupción	Una (1) Política de Administración de Riesgos Divulgada	04/01/2021	30/01/2021
	1.2.1.	Formular y divulgar el cronograma de actualización del perfil de riesgos de corrupción en las etapas definidas.	Cronograma de actualización del perfil de riesgos de gestión y corrupción	Un (1) Cronograma formulado y divulgado a las personas interesadas	08/02/2021	30/04/2021
1.2.2.		Ejecutar el cronograma de actualización del perfil de riesgos de corrupción en las etapas definidas.	Realizar tres seguimientos a la ejecución del Cronograma de actualización del perfil de riesgos de gestión y corrupción.	Tres (3) seguimientos realizados.	08/02/2021	27/012/2021
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	1.3.1.	Consolidar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Un (1) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	4/01/2021	29/01/2021



	1.3.2.	Publicar para consulta ciudadana la propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación en página web Divulgación en redes sociales y comunicación interna	Un (1) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	4/01/2021	22/01/2021
	1.3.3.	Consolidar los comentarios de la socialización realizada	Documento consolidando los comentarios de la ciudadanía	Un (1) Documento consolidado	22/01/2021	28/01/2021
	1.3.4.	Publicar la versión definitiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción definitivo Publicación en página web	Un (1) Documento Publicado en el micrositio de transparencia	28/01/2021	30/01/2021
Subcomponente 4. Monitoreo o revisión	1.4.1.	Realizar revisión mensual al cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos de corrupción	12 reuniones con la revisión de controles	Doce (12) reuniones realizadas	4/01/2021	31/12/2021
	1.4.2.	Realizar revisiones y ajustes atendiendo las recomendaciones de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno a los	Realizar tres revisiones para la verificación de la implementación de controles	Tres Revisiones (3) realizadas	5/04/2021	27/12/2021



		riesgos y controles de corrupción de la Entidad.				
	1.4.3.	Verificar los ajustes a las observaciones y recomendaciones correspondientes a la evaluación de riesgos realizada a la Entidad	1 verificación de la evaluación de riesgos realizada a la Entidad	Verificaciones realizadas	4/01/2021	28/05/2021
Subcomponente 5. Seguimiento	1.5.1.	Realizar auditoría a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad.	Una (1) Auditoría a la Administración de Riesgos de los procesos	Una (1) auditoría realizada	31/08/2021	27/12/2021
	1.5.2.	Realizar los seguimientos a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad.	Tres (3) seguimientos a los riesgos y controles de corrupción (cuatrimestrales)	Tres (3) seguimientos realizados	30/04/2021	30/12/2021
	1.5.3.	Informar al Gerente el resultado del informe cuatrimestral que la Oficina de Control Interno realiza a los riesgos de corrupción para su análisis y evaluación	Presentaciones realizadas	Tres (3) presentaciones realizadas	4/01/2021	27/12/2021

Nota: Mapa de Riesgos de Corrupción Anexo I

6.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Instituto, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad.



Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Para la vigencia 2021 se proporcionaron los siguientes pasos con el fin de identificar el trámite a racionalizar:

- ✓ Se Identificó los trámites que están asociados a los servicios de INDERCULTURA Putumayo.
- ✓ Se Identificó las dependencias responsables de la entrega de dichos servicios, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.
- ✓ Se observó en la página web INDERCULTURA Putumayo, la información sobre la oferta institucional, en lenguaje claro y caracterización de forma permanente a los usuarios de los trámites.
- ✓ Se realizó mesa de trabajo para identificar los criterios de priorización a aplicar a los trámites del Instituto para la vigencia 2021.

Lo anterior dio como resultado las acciones a implementar de la siguiente manera:

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites						
Objetivo:	Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad.					
SUBCOMPONENTE	ITEM	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Subcomponente 1. Racionalización de Trámites	2.1.	Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento al estado de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos disponibles en línea o	Realizar mejoras a la página web del Instituto, de tal modo que sea más dinámica.	Cantidad de mejoras implementadas	15/01/2021	27/12/2021



		parcialmente en línea.				
	2.2.	Realizar campañas de divulgación de los trámites y otros procedimientos administrativos disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso.	Capacitación de uso de plataformas y página web.	Dos (2) capacitaciones realizadas	01/01/2021	27/12/2021
	2.3.	Realización de encuesta de satisfacción que se hace al finalizar la solicitud del trámite	Encuestas de percepción	Implementación de encuestas de percepción en los trámites en la página web	01/02/2021	27/12/2021

6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es el acto administrativo mediante el cual los responsables de la gestión de los recursos públicos informan, justifican y se responsabilizan de la aplicación de los dineros puestos en su disposición en un ejercicio económico, es así como la Ley Colombiana la define como una expresión de control social que comprende acciones de petición información y explicaciones, así como la evaluación de las gestiones. La rendición de cuentas es un derecho de la ciudadanía y de los actos políticos del país y un deber de la entidad. Es uno de los medios por el cual damos cuenta sobre nuestro cumplimiento sobre metas, acuerdos y compromisos con los grupos de interés y con el departamento en general, para ello se ha determinado. INDERCULTURA Putumayo como ente descentralizado de la Gobernación del Putumayo, incluirá su informe en el ejercicio que desarrollará cada año en la vigencia inmediatamente anterior, esto toda vez que, como entidad pública adscrita a la Gobernación del Putumayo, desarrollará metas y cumplirá indicadores del plan de desarrollo.

La rendición de cuentas será informado y publicado por diferentes medios de comunicación. Se realizará siguiendo los parámetros establecidos por la Gobernación del Putumayo; para tal fin se deben tener en cuenta los siguientes cuatro subcomponentes:

1. Información de Calidad y Lenguaje Comprensible.
2. Dialogo de doble vía a la ciudadanía y a las organizaciones.



3. Incentivos para Incentivar la rendición y Petición de Cuentas.
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional.

De igual manera se debe presentar informe a la comunidad por los siguientes medios:

Directa: A través de reuniones con ciudadanos, dando estricto cumplimiento a los cuidados de bioseguridad.

Virtual: Se transmitirá en vivo por los diferentes redes sociales donde la comunidad pueda interactuar y se publicara el informe en la página web oficial del Instituto <https://inderculturaputumayo.com/>.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Objetivo:	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.					
SUBCOMPONENTE	ITEM	ACTIVIDAD	META PRODUCTO	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Formato Comprensible	3.1.1.	Publicar el Informe de Gestión	Un (1) informe publicado	Un (1) informe publicado	01/03/2021	30/06/2021
	3.1.2.	Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición de Cuentas	Un (1) informe incorporando las recomendaciones y compromisos	Un (1) informe incorporando las recomendaciones y compromisos	30/03/2021	30/12/2021
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	3.2.1.	Conformar equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Conformación de equipo líder	Un (1) Equipo Líder conformado	29/01/2021	30/06/2021
	3.2.2.	Capacitar el Grupo Líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Garantía de Derechos y Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Realizar capacitación con el fin de dar los lineamientos de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Garantía de Derechos y Objetivos de Desarrollo Sostenible	Un (1) Equipo líder capacitado.	29/01/2021	30/06/2021



	3.2.3.	Estandarización de formatos para los espacios de participación en medios virtuales y físicos, teniendo en cuenta la protección de datos personales	Formatos estandarizados	100% de formatos estandarizados	29/01/2021	30/06/2021
	3.2.4.	Publicar cronograma de actividades con etapas de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública	Publicar el cronograma con las etapas de la rendición de cuentas en el micrositio de transparencia	Un (1) Cronograma publicado	29/01/2021	30/06/2021
	3.2.5.	Publicar Estrategia de Comunicaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Estrategia de Comunicaciones publicada en el micrositio de transparencia	Un (1) Estrategia de Comunicaciones publicada	29/01/2021	30/06/2021
	3.2.6.	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas realizadas	29/01/2021	30/06/2021
	3.2.7.	Publicar informe de rendición de cuentas en el micrositio de transparencia	Publicar informe de rendición de cuentas en el micrositio de transparencia	Un (1) documento publicado	29/01/2021	30/06/2021
Subcomponente 3. Responsabilidad	3.3.1.	Capacitar a los servidores del Instituto en temas relacionados con: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano, código de Integridad, archivo-gestión	Cinco (5) capacitaciones realizadas	Cinco (5) capacitaciones realizadas	29/01/2021	30/06/2021



		documental y seguridad digital				
Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	3.4.1.	Formular plan de mejora o acciones que den respuesta a las observaciones y comentarios de la ciudadanía de acuerdo con la Rendición de Cuentas	Acciones de mejora con base en los resultados de las encuestas de satisfacción	Un (1) Informe realizado	29/01/2021	30/06/2021
	3.4.2.	Elaborar y publicar en el micrositio de transparencia el informe de gestión en el cual se rinda cuentas de los resultados del proceso de talento humano	Un (1) Informe de gestión entregado	Un (1) Informe de gestión entregado	29/01/2021	30/06/2021

6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, el Instituto continua consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas al fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de los principios, de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que enmarcan el excelente servicio al ciudadano, que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo. Por las razones anteriores INDERCULTURA definen los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, para la vigencia 2021 los cuales se presentan a continuación:



Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Objetivo:	Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad.						
SUBCOMPONENTE	ITEM	ACTIVIDAD	META PRODUCTO	O	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1.	Capacitación a servidores en caracterización de grupos de interés	Capacitación a servidores		Una (2) capacitación realizada	01/03/2021	20/12/2021
	4.1.2.	Seguimiento a la implementación de la caracterización de grupos de interés	Listado de asistencia		4 seguimientos	01/03/2021	20/12/2021
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales	4.2.1.	Realizar capacitaciones al interior de la entidad sobre: servicio al ciudadano (recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano, protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad).	Una Capacitación		Una (01) capacitación	01/03/2021	20/12/2021
	4.2.2.	Realizar capacitación en mecanismo para apoyar la atención a personas en condición de discapacidad	Capacitaciones realizadas		Una (01) capacitación	01/03/2021	20/12/2021



Subcomponente 3. Talento Humano	4.3.1.	Realizar un diagnóstico relacionado con el clima laboral de la entidad	Diagnóstico de clima laboral	Un Diagnostico (01)	01/03/2021	20/12/2021
	4.3.2.	Dar estricto cumplimiento al Plan Anual de Capacitaciones	Plan Anual de Capacitaciones	Capacitaciones Realizadas	01/03/2021	20/12/2021
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	3.4.1.	Elaborar y publicar en la página web informes semestrales de PQRSD	Elaboración y publicación de informes de PQRSD	Dos (2) informes publicados	3/05/2021	30/11/2021
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.2.1.	Identificar y clasificar y caracterizar los grupos de valor	Caracterización de grupos de valor	Caracterización de grupos de valor	01/03/2021	20/12/2021
	5.2.2.	Medir el índice de satisfacción de los grupos de interés	Medición del Índice de Satisfacción 2020	Un (1) Índice de Satisfacción publicado	01/03/2021	20/12/2021

6.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

INDERCULTURA, fiador del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada día un mayor número de ciudadanos ejerzan ese derecho, para lograrlo, establece acciones permanentes que permitan el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que le dan esa garantía. Para lograrlo, desarrolla acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad que le interesa conocer a los grupos de interés, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

Es por ello por lo que, para continuar garantizando el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, INDERCULTURA desarrollará para la vigencia 2021 las siguientes actividades que fortalecen la promoción de transparencia activa y pasiva:



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Objetivo:	Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la entidad en desarrollo de su misión.					
SUBCOMPONENTE	ITEM	ACTIVIDAD	META PRODUCTO	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1.	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP de funcionarios y contratistas del Instituto.	Realizar tres seguimientos cuatrimestrales	Tres (3) seguimientos realizados	01/04/2021	30/12/2021
	5.1.2.	Actualización del micrositio de medios públicos con las convocatorias programadas para la vigencia 2021	Actualizar el micrositio de medios públicos	(1) Un micrositio actualizado en la página web de INDERCULTURA.	01/03/2021	20/12/2021
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1.	Evaluar información proveniente de quejas y denuncias de los usuarios para la identificación de riesgos de fraude y corrupción. (indicador del procedimiento)	Indicador formulado	Un (1) indicador de procedimiento formulado y actualizado	01/02/2021	20/12/2021
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1.	Utilizar la digitalización de documentos para la gestión y trámite de asuntos de la entidad para fines probatorios y de preservación	Digitalización para fines probatorios y de preservación	digitalización de documentos	01/02/2021	20/12/2021
	5.3.2.	Adelantar el proceso para la organización documental adecuada, y disponer de instrumentos	Proceso adelantado para la organización documental adecuada, y disponer de instrumentos	Un (1) proceso adelantado	01/02/2021	20/12/2021



		archivísticos que le permitan a la entidad dar manejo a los Fondos Documentales recibidos	archivísticos que le permitan a la entidad dar manejo a los Fondos Documentales recibidos			
	5.3.3.	Adelantar las etapas iniciales de gestión documental sobre los expedientes de las entidades liquidadas del sector TIC	Etapas iniciales de gestión documental adelantada	Una (1) etapa de gestión documental adelantada	01/02/2021	20/12/2021
Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1.	Desarrollar formación en actividad física y recreación a personas con discapacidad a través de los proyectos de deporte del Instituto	Personas con discapacidad beneficiadas	Personas con discapacidad beneficiadas	3/05/2021	30/12/2021
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2.1.	Identificar y clasificar y caracterizar los grupos de valor	Caracterización de grupos de valor	Caracterización de grupos de valor	01/03/2021	20/12/2021

