

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: MINISTERIO DE CULTURA
 Vigencia: 2017
 Fecha de Publicación: Mayo 12 de 2017
 Jefe de Oficina de Control Interno: Mariana Salnave Sanin.

Seguimiento 1 OCI				Seguimiento 2 OCI					Seguimiento 3 OCI				
Servicio al Ciudadano	Definir las políticas de atención y administración del chat del Ministerio.	Se cuenta con un documento borrador de instructivo para el manejo del chat y la implementación del chat se encuentra pendiente.	90	Con fecha 31 de marzo de 2017 se tiene definido en el Plan Anticorrupción, la fecha en la que se deben tener las políticas de atención y administración del chat del ministerio. Sin embargo, dentro de la del periodo de seguimiento se evidencia el documento borrador con los lineamientos a manera de instructivo para el manejo del chat y correo electrónico del 27/04/2017 en el que el grupo SIGI recibe del Grupo de Atención al Ciudadano, el instructivo para revisión. A la fecha se encuentra pendiente de aprobación el documento de instructivo y su socialización.									
Servicio al Ciudadano	Puesta en Producción del Aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)	Se cuenta con aplicativo de PQRSD con acceso a través de la página del Ministerio y mediante el link de Transparencia y Acceso a la Información.	100	Mediante el siguiente link se puede acceder al aplicativo PQRSD del ministerio; https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Publica/Frm_RegistroSolicitud.php?Accion=FormularioInicial&SoAutorizaUsolInfoPersonal=1&SoOrigenSolicitud=PM									
Servicio al Ciudadano	Socializar los protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Con fecha de 31 de Enero de 2017 se definió en el Plan Anticorrupción la fecha en la que el Grupo de Atención al ciudadano debería de realizar la socialización de los protocolos de servicio al ciudadano. Sin embargo, dentro de la fecha de seguimiento no hay evidencia de la socialización de dichos protocolos.	0	Dentro de la fecha de seguimiento no hay soporte de la realización de los protocolos de servicio al ciudadano por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.									
Otras Observaciones o Sugerencias al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.		En cumplimiento de las fechas establecidas para el seguimiento del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano, dónde se establece que "a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el primer seguimiento corresponde a las evidencias de las actividades programadas y ejecutadas entre 1 de Enero a 30 de Abril de 2016, del Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción; Componente 2: Racionalización de Trámites . 3 Rendición de Cuentas y 4, Servicio al Ciudadano, da cuenta de las metas a desarrollar durante el periodo de evaluación de Enero a Abril de 2017. El componente de Transparencia y Acceso a la Información cuenta con actividades programadas con fechas posteriores a la fecha de corte, según corresponda.											