

	<b>INFORME</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019	<b>PÁGINA:</b> 1 DE 10

CI-100-26-01-30-2020

Villavicencio, 27 de Julio de 2021

Doctora  
**LILIAN CAMILA ARIZMENDY MENDEZ**  
 Directora  
 Instituto Departamental de Cultura del Meta  
 Villavicencio-Meta

Asunto: Informe Seguimiento PQRDS y canales de atención al ciudadano primer Semestre 2021

Respetada Doctora Lilian Camila:

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que señala: "en toda entidad pública, deberá existir por los menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"..... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En concordancia de lo señalado en el párrafo anterior, me permito realizar entrega del informe producto del resultado de las respuestas al cuestionario entregado a la responsable de la ventanilla única, la verificación de documentos, la revisión de la página web del Instituto Departamental de Cultura del Meta y al seguimiento de las acciones implementadas frente a las recomendaciones del informe anterior de PQRDS, para establecer la implementación y funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Este informe será enviado a la subdirección general y a la responsable de la ventanilla única a través del correo institucional para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

  
**SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ**  
 Asesora Control Interno

Anexo: informe-10 folios

*Recibido en  
 2 Agosto 2021  
 10:20 am  
 R686*

	<b>INFORME</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019	<b>PÁGINA:</b> 2 DE 10

**INFORME MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO**  
**I Semestre de 2021**  
**(Artículo 76/1474 de 2011)**

**INTRODUCCION**

**OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. (Artículo 76 del Decreto 1474 de 20011).

La verificación y evaluación de la eficiencia de los controles se presenta en este informe de seguimiento a los mecanismos de atención a la ciudadanía establecidos por el Instituto Departamental de Cultura del Meta durante el primer *semestre de 2021*.

**Ventanilla Única de Atención al Ciudadano**

La Ventanilla Única en el Instituto Departamental de Cultura del Meta tiene por objeto brindar atención eficiente oportuna y veraz a los ciudadanos, funciona en la recepción de la entidad.

El Instituto Departamental de Cultura del Meta, brinda los medios disponibles de atención a los ciudadanos para que presenten las peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes, a través de los diferentes canales de comunicación así:

- Atención Personalizada (Ventanilla única)
- Línea de Atención Gratuita

	<b>INFORME</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019	<b>PÁGINA:</b> 3 DE 10

- Buzón de Sugerencias
- Página Web del Instituto Departamental de Cultura del Meta
- Link PQRDS: (Peticiónes, Quejas, reclamos, Denuncias y Solicitudes)
- Correo Electrónico: contacto@culturameta.gov.co
- Chart Virtual

- Atención personalizada: Se realiza a través de la secretaria de la dirección general, funcionaria, que atiende la **ventanilla única**: Recepciona, radica y entrega a la Directora de la entidad, a través de la asistente personal toda la correspondencia para la revisión y distribución de las PQRDS que llega al Instituto Departamental de Cultura del Meta.

Los días hábiles de atención, son de lunes a viernes, en el horario 8:00 a.m. a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm, tanto en la sede principal ubicada en la Cra 8 No 8-110, municipio de San Martín de los Llanos como en la sede satelital ubicado en el Complejo Cultural y Deportivo José Eustasio Rivera Rivera, Teatro La Vorágine Piso 2 Carrera 29, Calle 33 Barrio Porvenir de la ciudad de Villavicencio – Meta. Se informa el horario de atención a la ciudadanía a través de la página web de Instituto y en el pie de página del formato de oficios.

Manifiesta la responsable de la ventanilla única que el procedimiento PQRDS, denominado PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES, fue ajustado al igual que el de Ventanilla Única, correspondiente a GIC-PIC-P-01 y GIC-PIC-P-02, documentos donde se tiene establecido el paso a paso para la recepción, tramite, respuesta y registro de PQRDS, al realizar la verificación de ajuste de la versión a la fecha no se ha corregido; El procedimiento establece que toda la correspondencia debe ser radicada en el formato GIC-PIC-F-04, al verificar en el computador de la responsable de ventanilla única se encontró que se está utilizando y que la comunicación entre los servidores que manejan los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía, no se está realizando, no se encontró registro de las solicitudes realizadas a través del link de pqrds de la página ni del chart virtual.

El procedimiento tiene establecido el paso a paso para la recepción, tramite, respuesta y registro de PQRSD, a través del sistema documental Hermes y enviar copia de la respuesta a la Secretaria de la Dirección para su respectivo registro y seguimiento, una vez notificado el peticionario y finalizado el proceso con la respectiva respuesta dada a la solicitud por el aplicativo identificando el respectivo Id Control de enviado, para el proceso de digitalización, actividad que no se está realizando, el aplicativo no lo usan los funcionarios del Instituto y la impresora que produce el sticker no funciona, lo que conlleva a la no generación de alertas y a llevar en tiempo real un control el estado de las PQRSD.

Se evidencia el seguimiento por parte de la responsable de ventanilla única de manera permanente y reiterativa a través del envío de correos electrónicos a los funcionarios y contratistas responsables de dar la respuesta.

El reporte realizado por la responsable de la ventanilla única del registro de documentos recepcionados en atención personalizada, durante el primer semestre del 2021 fue el siguiente:

RELACION DEL TOTAL DE PQRSO RECIBIDOS Y TRAMITADOS SEGUNDO SEMESTRE 2019																	
MES	PETICIONES	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	TOTAL SIN RESPUESTA	QUEJAS	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA	DERECHOS DE PETICION	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA	RECLAMOS Y DENUNCIAS	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA	TOTAL SIN RESPUESTA
ENERO	28	28	28	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	1	1	1	0
FEBRERO	37	37	35	2	0	0	0	0	0	5	5	5	0	1	1	1	0
MARZO	30	30	29	1	0	0	0	0	0	3	3	3	0	0	0	0	0
ABRIL	27	27	24	3	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0
MAYO	24	23	23	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
JUNIO	29	20	9	11	9	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>165</b>	<b>148</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fuente: Secretaría Dirección Ventanilla Única

El cuadro nos permite evidenciar que durante los meses de enero a junio de 2021, el IDCM, recepciono en ventanilla única 175 peticiones, 0 quejas, 18 derechos de petición 2 reclamos/ denuncia, para un total de **195** PQRSO.

De acuerdo a la información entregada por ventanilla única, se evidencias que de las 2175 peticiones a 10 **no** se les dio respuesta y 17 fueron respondidas extemporáneamente, los 18 derechos de petición, fueron contestados en su totalidad de manera oportuna, los 2 reclamos/denuncias fue tramitado al interior de la entidad y se dio respuesta de manera oportuna.

El cuadro de seguimiento presentado a continuación nos permite identificar que los derechos de petición recepcionados en el primer semestre del 2021 fueron 18, frente a la fecha de respuesta y la fecha de vencimiento, se evidencia que al 100% se le dio respuesta de manera oportuna.

		RADCADO DERECHO DE PETICION							
		AÑO 2021 I SEMESTRE							
No	N° DE RADICADO	FECHA RADICADO	ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	REMITENTE	NOTA	
1	55	ENERO-15-2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN RESPECTO AL FONDO DE PENSIONES TRANSFERENCIA A LOS APORTES DE 1990-1995	JORGE DAVID PEREZ BARRETO	FEBRERO-09-2021	FEBRERO-14-2021	VILMA ROA SANTOS	SOPORTES ENCONTRADOS EN EL ARCHIVO Y SOLICITUD DE COPIA DE ARCHIVO DE HISTORIAS LABORALES AL INSTITUTO DE TURISMO DEL META CON FECHA 08 DE FEBRERO	
2	58	ENERO-16-2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ORQUESTA FILARMONICA	LUIS BARRA	FEBRERO-08-2021	FEBRERO-16-2021	OSCAR EDUARDO SUAREZ		
3	55	ENERO-17-2021	CONSEJEROS DEPARTAMENTALES PUEDEN CONTRATAR LEGALMENTE CON EL INSTITUTO	MARLADY VELASQUEZ ROJAS	FEBRERO-03-2021	FEBRERO-17-2021	OSCAR EDUARDO SUAREZ RODRIGUEZ		
4	60	ENERO-17-2021	SOLICITA INFORMACION COMO FUE EL PROCESO DE CONVOCATORIA DE LOS MUSICOS DEL PROYECTO LA	HENRY MALDONADO	FEBRERO-08-2021	FEBRERO-17-2021	SALLY AGUDELO AYALA		
5	61	ENERO-17-2021	DETALLADAMENTE, PORQUE EL INCUMPLIMIENTO A LA FECHA DEL INSTITUTO CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE	HENRY MALDONADO	FEBRERO-16-2021	FEBRERO-17-2021	SALLY AGUDELO AYALA		
6	63	ENERO-18-2021	EXPEDIR COPIA DEL PRESUPUESTO DETALLADO PARA CULTURA A EJECUTAR EN EL 2021	HENRY MALDONADO	FEBRERO-03-2021	FEBRERO-14-2021	JORGE E. CIFUENTES P.	LLEGARON EN UN SOLO CORREO	
		ENERO-18-2021	EXPEDIR COPIA DEL CONTRATO DE LUIS ALFONSO BARRA, RELACION DETALLADA DE LOS CONTRATOS SUPERVISADOS POR ESTE MISMO DEL AÑO 2021	HENRY MALDONADO	FEBRERO-03-2021	FEBRERO-14-2021	JORGE E. CIFUENTES P.		
7	116	FEBRERO-08-2021	COMPETENCIA DEL SEÑOR JOSE VICENTE CASADIEGO "SOLICITA INFORMACION EN TEMAS SOCIALES, TURISTICOS, EDUCATIVOS, ARTISTICOS Y CULTURALES CON EL FIN DE PRESENTAR PROYECTOS EN EL	MARLADY VELASQUEZ ROJAS	FEBRERO-15-2021	MARZO-10-2021	DEBECHOS DE PETICION@META.GOV.CO		
8	163	FEBRERO-18-2021	SOLICITA UN LISTADO DE LOS BIENES MATERIALES E INMATERIALES QUE ESTAN RECONOCIDOS FORMALMENTE EN EL DEPARTAMENTO COMO PATRIMONIO CULTURAL	JHON MORENO	MARZO-01-2021	MARZO-20-2021	FRANCISCO PEREZ PEREZ		
9	172	FEBRERO-18-2021	SEGUIMIENTO DERECHO DE PETICION FORMULADO POR NORIO PEREZ PEREZ	JHON MORENO	MARZO-01-2021	MARZO-20-2021	DULLYS HERRERA TORO		
10	171	FEBRERO-19-2021	EL DOCUMENTO QUE PRESENTA EL GOBERNADOR A LA JUNTA DEL INSTITUTO PARA TRASLADAR AL INSTITUTO DE CULTURA A SAN MARTIN	JOHAN REYES	MARZO-03-2021	MARZO-21-2021	ANDRES GÓMEZ		
11	193	FEBRERO-26-2021	LOS ORGANIZADORES DE LA CUMBRE DE GOBERNADORES ENVIEN LOS PAZ Y SALVOS POR CONCEPTO DE SAVOY Y ACNIPRO	GINA GARCIA	MARZO-11-2021	MARZO-28-2021	JOHANA CATALINA CAMACHO		
12	232	MARZO-14-2021	INCONSISTENCIAS EN EL PROCESO DE ELECCION DEL NUEVO CONSEJO DEPARTAMENTAL DE CINEMATEGRAFIA Y AUDIOVISUALES DEL META	HENRY MALDONADO	MARZO-15-2021	ABRIL-13-2021	ALEX ROBERT BUSTAMANTE		
13	243	MARZO-24-2021	COFINANCIACION PARA PROYECTO Y CITA CON LA DIRECTORA DEL	HENRY MALDONADO	MARZO-14-2021	ABRIL-23-2021	OSCAR ADRIAN GOMEZ AVELLA		
14	245	MARZO-24-2021	SOLICITA INFORMACION DE PROYECTOS O ACTIVIDADES MUSICALES QUE SE HAYAN DESARROLLADO CON LA POBLACION CIVIL	JOHAN REYES	ABRIL-12-2021	ABRIL-23-2021	CARLOS JOSE DIAZ PEREZ		

	<b>INFORME</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019	<b>PÁGINA:</b> 6 DE 10

15	278	ABRIL-07-2021	LOS ORGANIZADORES DE LA MENSAJERAS DEL FOLCLOR, NIÑOS EN ALABANZA BANDOLA Y TRACICÓ, PRIMER ENCUENTRO OPTAL DE RESPONSABLES DE CULTURA Y EVENTOS DE LA CULTURA LLANERA, ENVÍEN LOS PAZY SALVOS POR CONCEPTO DE SAYCO Y ACINPRO	GINA GARCIA	ABRIL-26-2021	MAYO-07-2021	JOHANA CATALINA CAMACHO
16	319	ABRIL-22-2021	SEGUIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN RADICADO POR SAYCO META	GINA GARCIA	ABRIL-27-2021	MAYO-22-2021	DULLYS HERRERA TORO
17	398	MAYO-11-2021	INCLUYA Y PAGUE LA AYUDA DEL GOBIERNO COMO GESTORES DE CULTURA, PROMOTORES DE NUESTRA MUSICA LLANERA Y TODAS SUS EXPRESIONES CULTURALES	JAIME MORALES	MAYO-26-2021	JUNIO-12-2021	YULLY PATRICIA LEON - CORPORACIÓN TRIBUTO AL LLANO
18	482	JUNIO-10-2021	DETALLADO DE LAS FECHAS EN QUE SE HAN DESARROLLADO REUNIONES O CONSEJOS Y LOS CONSEJEROS HAN FALTADO	ALEXANDER GARCIA	JULIO-06-2021	JULIO-10-2021	JORGE E. CIFUENTES - MESA MUSICAL

-Línea de atención gratuita: Al realizar la verificación de la existencia de la línea gratuita se verifico que no se encuentra en funcionamiento corresponde al discado nacional 018000950101. Según el cuadro de registro llevado en ventanilla única, se corroboro en el cuadro radicador de correspondencia GIC-PIC-F-04, manejado por ventanilla única que no existe registro de PQRDS recepcionados por este canal de comunicación durante el periodo observado.\_

-Buzón de Sugerencias: El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en el segundo piso del IDCM al lado de la ventanilla única; durante el primer semestre del 2021, no se recepcionaron PQRSD a través de este medio de comunicación.

-Página Web <http://www.culturameta.gov.co/>: Revisada la página del Instituto Departamental de Cultura del Meta se verifica que está funcionando cada uno de los enlaces de la barra de menú de navegación conformada por: El Meta, Nosotros, Arte-Cultura, Patrimonio, 52 Torneo Internacional del Joropo, Joropodromo, Sidecumeta, y Población. Revisada la información registrada en la barra denominada nosotros se encuentra los menús objetivo, misión visión, manual, normas, políticas..... los cuales están actualizados de acuerdo a los ajustes realizados a la plataforma estratégica de la entidad y a la implementación del modelo integrado de gestión y desempeño, sin embargo es difícil acceder a la información del menú de cada links debido a que no permite cuando se despliega el menú ubicar y seleccionar un tema en particular.

Formulario de PQRDS: ubicado dentro del link denominado nosotros, revisado el cuadro de registro llevado por la responsable de la ventanilla única correspondiente al primer semestre del 2021, se encontró que no se recepcionaron PQRDS por este medio, se diligencio el formato desde control interno, sin obtener respuesta lo que permite deducir que no se está realizando revisión de solicitudes hecha a la entidad a través de este mecanismo.

	<b>INFORME</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019	<b>PÁGINA:</b> 7 DE 10

*Dentro del Directorio Institucional*, se registra el correo de cada una de las dependencias del Instituto de Cultura del Meta, permitiendo de esta manera que cualquier ciudadano que requiera información o realizar una PQRDS, lo pueda hacer realizar.

*Archivo de Boletines*, Al revisar la publicación de los boletines de los programas y actividades realizadas por el Instituto se verifica que no se han publicado entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

*Link denominado Transparencia y Acceso a la Información Pública*, como lo establece la Ley 1712 de 2014, se identifica la publicación de alguna información obligatoria de la institución e informes de ley, almacenada de manera general, sin tener clasificada la información de los sujetos obligados como lo establece el **TÍTULO II**, denominado **“DE LA PUBLICIDAD Y DEL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN”** de la mencionada ley.

*chat virtual* : Durante el primer semestre del 2021, esta herramienta tecnológica, de comunicación con la ciudadanía no estuvo en uso.

*Sección de noticias*: [www.culturameta.gov.co](http://www.culturameta.gov.co). Cuenta con un espacio en la página principal denominado noticias, en el cual la entidad da a conocer algunas eventos realizados por la entidad.

### **Otros canales de recepción de PQRDS**

*-Correo electrónico*: [contacto@culturameta.gov.co](mailto:contacto@culturameta.gov.co)

El correo electrónico es utilizado frecuentemente por las entidades oficiales para la citación a reuniones, invitaciones y envió de informes y documentos, por causa de la pandemia este mecanismo de comunicación ha sido utilizado con mayor frecuencia por la ciudadanía, evidenciando que de los 195 PQRSD recepcionados en la entidad, 175 fueron recibidos por este medio en el primer semestre del 2021, según reporte entregado por la responsable de la ventanilla única.

### **Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano**

- Se evidencia que en las carteleras ubicadas en el primer y segundo piso del Instituto la publicación de la información de interés de la ciudadanía ha sido colgada permitiendo a los ciudadanos que visitan las instalaciones tener acceso.
- Revisada la carpeta de aplicación de encuestas o seguimiento a la satisfacción de los usuarios frente a la atención del Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos de satisfacción del cliente, no se aplicaron en el I semestre de 2021.

	<b>INFORME</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019

- Al revisar la página web del instituto no se encontró el espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad. (Índice de Transparencia Departamental (ITD)-transparencia por Colombia).
- El Instituto Departamental de Cultura del Meta para efectos de sus actividades de atención al público, no tiene establecido mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. (Decreto 019 de 2012)
- La entidad no cuenta con un documento interno de lineamientos y directrices de protección al denunciante para la vigencia como lo establece la Ley 1712 de 2014.
- En el inicio de la página web del IDCM en la parte inferior se encuentra la información correspondiente a los mecanismos de comunicación y atención al ciudadano.
- Al verificar el funcionamiento de las líneas telefónicas del IDCM, se evidencio la existencia y funcionamiento de dos números 671 37 71 y 671 62 22, que corresponden al conmutador y tiene discado para comunicarse con las diferentes extensiones propias de cada dependencia, se realizó verificación del funcionamiento sin embargo en ninguna de las extensiones responden la llamada por lo que la llamada se devuelve al equipo telefónico ubicado en ventanilla única.

### CONCLUSIONES

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, por lo que se debe dar respuesta a todas las PQRSD recepcionadas a través de cualquier canal de comunicación dispuesto por el Instituto Departamental de Cultura del Meta, como lo establece la Ley 1755 DE 2015 en su artículo 13.

Los canales de comunicación con la ciudadanía están definidos al Interior de Instituto Departamental de Cultura del Meta, los cuales deben de ser identificados y aplicados efectivamente por los diferentes funcionarios y contratistas, para que se establezca una comunicación de doble vía y facilite a la entidad la divulgación de sus logros, alcances, programas, proyectos y actividades y dar respuesta a los ciudadanos de manera ágil y oportuna.

Se presenta debilidad en la aplicación del procedimiento (registro de las PQRDS en el aplicativo PIMISYS) y deficiencia en la comunicación interna entre los funcionarios y contratistas responsables del manejo de las PQRDS.

	<b>INFORME</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019	<b>PÁGINA:</b> 9 DE 10

## RECOMENDACIONES

1. Capacitar a los funcionarios y contratistas del Instituto en el manejo y la aplicación del Control Doc – PIMISYS Hermes, para que a través del sistema electrónico documental se adopte el programa y sea utilizado por los servidores públicos del Instituto, para que la ventanilla única registre y clasifique los PQRDS, los direcciona y se realice seguimiento, se genere alertas, se utilicen las plantillas de respuesta a las solicitudes, se disminuya el uso de papel e impresión de documentos y se responda en términos todas las solicitudes radicadas por los diferentes canales de comunicación, se consolide la información de manera mensual, dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre del 2019 y las directrices nacionales de cero papel expedidas por el gobierno nacional.
  
2. Corregir la versión del documento: Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes, teniendo en cuenta que antes de la revisión y ajuste realizado en el II semestre del 2019 ya existía un procedimiento, al igual que utilizar los formatos aprobados con copia controlada, determinar fecha de elaboración y número de consecutivo.
  
3. Solicitar a los funcionarios y contratistas la revisión diaria del correo electrónico de su dependencia y en caso de encontrar alguna PQRDS, trasladarla al correo de la ventanilla única [contacto@culturameta.gov.co](mailto:contacto@culturameta.gov.co) para su respectivo registro y trámite interno, teniendo en cuenta que cualquier ciudadano puede realizar un requerimiento al Instituto a través del correo institucional de algún funcionario.
  
4. Revisar la página web del Instituto y mejorar el funcionamiento de la barra de herramientas de cada link debido a que no permite cuando se despliega el menú ubicar y seleccionar un tema en particular para tener acceso. Ajustar de acuerdo a los lineamientos establecidos en el título II, denominado “De la publicidad y del contenido de la información” de la Ley 1712 de 2014, la información publicada en la página web del Instituto Departamental de Cultura del Meta en el link de transparencia y acceso a la información pública, de tal manera que se clasifique y publique acorde a lo establecido en la norma, alimentar el espacio denominado noticias, con noticias diarias del sector de acontecimientos del orden nacional y departamental.
  
5. Se sugiere realizar la respectiva revisión de la línea gratuita nacional 018000950101 y activar el servicio de la misma.
  
6. Se recomienda realizar revisión de los equipos telefónicos instalados en cada una de las dependencias del Instituto con el fin de verificar la existencia y/o el buen estado de los teléfonos y solicitar mediante oficio a los funcionarios contestar de manera oportunas las llamadas realizadas a la entidad por la ciudadanía.

	<b>INFORME</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> DE-SIPG-F-05	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>FECHA:</b> 02-05-2019	<b>PÁGINA:</b> 10 DE 10

7. realizar la aplicación de encuestas o seguimiento a la satisfacción de los usuarios de manera mensual ya sea de la atención presencial o virtual con el fin de conocer la calificación del servicio por parte de la ciudadanía, analizar los resultados y establecer acciones de mejora.

8. Crear un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, (ITD). Y diseñar documento interno de lineamientos y directrices de protección al denunciante como lo establece la Ley 1712 de 2014.

9. Se recomienda establecer el mecanismos de comunicación efectiva entre los servidores que manejan los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía, con el fin de tener definido el reporte, la frecuencia y periodicidad las PQRDS realizadas a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad, al igual que la proyección de respuestas de manera oportuna y el reporte a ventanilla única para su respectivo registro y seguimiento.

10. Establecer para efectos de sus actividades de atención al público, mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública. (Decreto 019 de 2012)

11. se recomienda se active el Chart Virtual y se responsabilice al interior de la entidad una persona de su funcionamiento como herramienta tecnológica que permita la comunicación en tiempo real de la ciudadanía con la entidad.

12. Se recomienda se responsabilice un funcionario y/o contratista para verificar permanentemente las solicitudes realizadas a la entidad a través del link de PQRSD de la página web, se coordine con la responsable de la ventanilla única para el registro de la solicitud y dar respuesta dentro de términos.

Cordialmente,



**SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ**

Asesora Control Interno

Nota: Se envía al correo electrónico de ventanilla única y subdirección general