

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

CI-100-26-01-069-2020

Villavicencio, 28 de Julio de 2020

Doctora
LUZ MIREYA GONZALEZ PERDOMO
 Directora
 Instituto Departamental de Cultura del Meta
 Villavicencio-Meta

Asunto: Informe Seguimiento PQRSD y canales de atención al ciudadano primer Semestre 2020

Respetada Doctora:

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 cumplimiento 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 PQRSD, para establecer la implementación y funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Este informe será enviado al subdirector general y a la responsable de la ventanilla única a través del correo institucional para su conocimiento y formulación del plan de mejoramiento.

Cordialmente,


SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ
 Asesora Control Interno

Anexo: informe-9 folios

Recibido por
28 Julio 2020
R. 1308
10 folios

COPIA CONTRCLADA

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

INFORME MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO
I Semestre de 2020
(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.

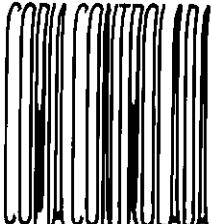
La verificación y valuación de la eficiencia de los controles se presenta en este informe de seguimiento a los mecanismos de atención a la ciudadanía establecidos por el Instituto Departamental de Cultura del Meta durante el primer *semestre de 2020*.

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 presentar sus, peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias, con los diferentes canales de comunicación así:

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


 COPIA CONTROLADA

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

- Página Web del Instituto Departamental de Cultura del Meta
- Link PQRDS: (Peticiones, 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, se informa el horario de atención a la ciudadanía a través de la página web de Instituto y en la cartelera ubicada en el primer piso del edificio donde se encuentran las oficinas de la entidad, ubicada en 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.

El servicio se prestó hasta el 16 de marzo de esta forma, a partir de la fecha mediante la circular 03 de 2020, se adoptó por situación de COVID-19, la recepción de PQRDS única y exclusivamente de manera virtual.

Durante el primer semestre del 2020, la titular de la ventanilla única se encontró hasta el 01 de Julio, ausente del cargo por estar en licencia de maternidad, cumpliendo con esta función 3 servidores públicos designados en diferentes momentos.

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, evidenciando que la versión debe ser ajustada teniendo en cuenta que la actual corresponde a la segunda versión; El procedimiento establece que toda la correspondencia debe ser radicada en el formato GIC-PIC-F-04, al verificar en el computador se encontró que se está utilizando el formato, pero no se presenta una comunicación efectiva entre los servidores que manejan los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía, no se encontraron registrados las solicitudes realizadas a través del link de la página ni del chart virtual.

A través del sistema documental PIMISYS, se puede radicar la correspondencia e identificar el respectivo ID Control de enviado, sin embargo no se está realizando, según la funcionaria de ventanilla única debido a que el aplicativo no lo usan los

funcionarios del Instituto lo que conlleva a la no generación de alertas y a llevar en tiempo real un control el estado de las PQRDS

El reporte realizado por la responsable de la ventanilla única del registro de documentos recepcionados a través de los diferentes canales de comunicación del Instituto, durante el primer semestre del 2020 fue el siguiente:

RELACION DEL TOTAL DE PQRSD RECIBIDOS Y TRAMITADOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020																
MES	PETICIONES	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA	QUEJAS	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA	DERECHOS DE PETICION	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA	RECLAMOS Y DENUNCIAS	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA
ENERO	27	15	15	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	65	45	45	20	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0
MARZO	41	3	3	38	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
ABRIL	15	9	9	6	0	0	0	0	2	2	1	0	1	1	1	0
MAYO	10	8	8	2	0	0	0	0	5	4	4	1	0	0	0	0
JUNIO	13	9	9	4	5	5	5	0	9	9	6	0	0	0	0	0
TOTAL	171	89	89	82	5	5	5	0	19	14	15	4	1	1	1	0

Fuente: Secretaria Dirección Ventanilla Única

El cuadro nos permite evidenciar que durante los meses de enero a junio de 2020, el IDCM, recepciono en ventanilla única 171 peticiones, 5 quejas, 19 derechos de petición 1 reclamos/, para un total de **196** PQRSD.

De acuerdo a la información entregada por ventanilla única, se evidencias que de las 171 peticiones a **82 no** se les dio respuesta, de las 5 quejas recepcionadas se le dio trámite interno a cada una de ellas y de los 19 derechos de petición, 1 fue contestado de manera extemporánea y de 4 no se encontró documento que soporte que se han contestado y de los reclamos y denuncias recepcionados uno en total fue tramitado.

El cuadro de seguimiento presentado a continuación nos permite identificar que los derechos de petición recepcionados en el primer semestre del 2020 fueron 19 frente a la fecha de respuesta y la fecha de vencimiento, se evidencia que 1 fue contestado de manera extemporánea y cuatro no contestados.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 5 DE 10

CUADRO RELACION DERECHOS DE PETICION

REPORTE DERECHOS DE PETICIÓN							
N° Rad.	Fecha de Rad.	Asunto	Responsable	Fecha Respuesta	Fecha en que se debe Entrega	Remite	Nota
378	FEBRERO/13/2020	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LOS DESCUENTOS POR CONCEPTO DE APORTES PENSIONALES DE LOS PERIODOS JUNIO DE 1995. PUES SE ENCUENTRA EN ETAPA DE PRE-PENSIONAL.	MARIA JOSE FALLA - WILLIAM GUERRERO	FEBRERO/19/2020	MARZO/04/2020	VILMAROJA SANTOS	OK
447	FEBRERO/19/2020	INFORMA SOBRE PROYECTO SOCIAL LLAMADO TEAM SOCIAL WORK Y REQUIERE AYUDA CON MÁS INSTRUMENTOS MUSICALES			MARZO/11/2020	TRABAJADOR DE LUCIA ROJAS SANABRIA TECNICO GERENCIA DE CONCEPTOS Y ASISTENCIA JURIDICA TERRITORIAL POR	SIN RESPUESTA
656	MARZO/11/2020	DERECHO DE PETICION	WILLIAM GUERRERO		ABRIL/11/2020	PAOLA TATIANA VARGAS	SIN RESPUESTA
847	ABRIL/20/2020	SOLICITUD DE INFORMACION FUENTE DE RECURSOS DE CONTRATO N° 452 DE 2019. CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO Y EL CONSORCIO DE CULTURA 2019	PILAR RANGEL	JULIO/21/2020	MAYO/20/2020	NORBEY MARULANDA MUÑOZ - CONTRALORIA	OK, (FUERA DE LOS TIEMPOS)
848	ABRIL/20/2020	SOLICITUD DE VIVIENDA O SUBSIDIO PARA HIJOS CON DISCAPACIDAD I COVID 19	MARIA JOSE FALLA	ABRIL/30/2020	MAYO/20/2020	JORGE RALL RODRIGUEZ	OK
1100	MAYO/18/2020	SOLICITUD DE AYUDA	MARIA DEL PILAR RANGEL	JULIO/21/2020	JULIO/06/2020	MUSASMET	SIN RESPUESTA
1113	MAYO/19/2020	SOLICITUD DE COPIA DE CONTRATOS ENTRE EL INSTITUTO DE CULTURA Y Y COFREM			JUNIO/08/2020	HEIDY CAROLINA VILLAR - GERENTE DE ASUNTOS CONTRACTUALES	SIN RESPUESTA
1118	MAYO/20/2020	SOLICITA COMPARAR ACTAS DEL SECTOR PRODUCTIVO	MARTHA LUCIA MONTAÑES	JUNIO/05/2020	JUNIO/19/2020	OSCAR EDUARDO SUAREZ RODRIGUEZ	OK
1141	MAYO/22/2020	SOLICITUD RELACION DETALLADA DE TODA LA CONTRATACION, BAJO LA MODALIDAD DE LICITACION PUBLICA, SELECCIÓN ABREVIADA EN TODAS LAS CAUSALES.	WILLIAM GUERRERO	MAYO/27/2020	JUNIO/21/2020	DIPUTADOS: JAVIER ARANDA JOSE MANUEL SANDOVAL	OK
1148	MAYO/26/2020	SOLICITUD DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS ENTRE LA ENTIDAD Y YALILE QUEVEDO	WILLIAM GUERRERO	JUNIO/24/2020	JUNIO/25/2020	ALEXANDER AUGUSTO SOLER AMAYA	OK
1204	JUNIO/03/2020	DERECHO DE PETICION ARTISTAS NO BENEFICIADOS CON EL SUBSIDIO			JULIO/03/2020	JHON ALEXANDER FOMEQUE	OK
	JUNIO/03/2019	SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL EN LOS AÑOS QUE ESTUVO VINCULADO A LA ENTIDAD	MARIA JOSÉ FALL	JULIO/03/2020	JULIO/03/2019	JHON WILLIE ARDILABELTRAN	OK
1207	JUNIO/05/2020	SOLICITUD DE REVISIÓN DE CASO PERSONAL YA QUE NO SALIÓ BENEFICIADA EN EL SUBSIDIO	MARTHA LUCIA MONTAÑES	JULIO/07/2020	JULIO/07/2020	VALLENATOS DEL META	OK
1215	JUNIO/05/2020	SOLICITUD DE VERIFICACION DE LISTA DE LOS ARTISTAS VALLENATO NO BENEFICIADOS DEL SUBSIDIO	FELIPE ZAMBRANO	7 DE JULIO/2020	JULIO/05/2020	JHON ALEXANDER FOMEQUE	OK
1220	JUNIO/10/2020	SOLICITA SABER PORQUE NO ESTA EN LA LISTA DE BENEFICIADOS DEL SUBSIDIO	MARTHA LUCIA MONTAÑES	JULIO/07/2020	JULIO/10/2020	WILLIAM ALEXANDER GALINDO	OK
1222	JUNIO/12/2020	SOLICITA SABER EL MOTIVO POR EL CUAL NO SALIÓ BENEFICIADA EN EL SUBSIDIO	MARTHA LUCIA MONTAÑES	JULIO/07/2020	JULIO/12/2020	SINDY CAROLAYN	OK
1226	JUNIO/16/2020	INVITA A LA DIRECTORA A CONCERTAR Y CONTRATAR TRES PROMOTORES DE LECTURA ETNO CULTURALES	FELIPE ZAMBRANO	JULIO/14/2020	JULIO/16/2020	SANTIAGO CLODUALDO	OK
1244	JUNIO/19/2020	SOLICITUD SEA ESTUDIADO CASO PARA LOS BENEFICIADOS DE ARTISTAS	WILLIAM GUERRERO	JULIO/02/2020	JULIO/18/2020	JHOAN ANDRES RODRIGUEZ	OK
1245	JUNIO/19/2020	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LAS ACCIONES DESDE LA EXPEDICION DE LA SENTENCIA C-656 DE 2010 HASTA LA FECHA	WILLIAM GUERRERO	JULIO/24/2020	JULIO/18/2020	LUIS DOMINGO MALDONADO	OK

Fuente: Secretaria Dirección Ventanilla Única

La información del cuadro anterior nos permite identificar que al 21% del total de los derechos de petición recepcionados en el instituto *no* se les dio respuesta, el 5 %, que corresponde a un derecho de petición, se respondió de manera extemporánea, generando un riesgo para el representante legal de la entidad de tipo disciplinario.

Por lo anterior es importante hacer claridad frente a: cualquier PQRDS, que sea recibido en el Instituto en los siguientes términos, LEY 1755 DE 2015, artículo 13: "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del

COPIA CONTROLADA

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

derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

-Línea de atención gratuita: Al realizar la verificación de la existencia de la línea gratuita se encontró en funcionamiento y operando debidamente, dando la opción de comunicarse con cualquiera de las dependencias a través del conmutador. Según el cuadro de registro llevado en ventanilla única se corrobora que no se está dejando registro de las PQRDS, recepcionadas por este canal de comunicación.

Número del conmutador

-Buzón de Sugerencias: Al realizar la verificación de las actas de apertura del buzón de sugerencias, entre enero y junio del 2020, no se registraron documentos o formatos diligenciados de PQRDS.

-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, 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.

Formulario de PQRDS: Revisado el cuadro de registro llevado por la responsable de la ventanilla única correspondiente al primer semestre del 2020, se encontró que no se recepcionaron PQRDS por este medio o en su efecto no fueron reportados a ventanilla única.

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 por este medio.

Archivo de Boletines, Al revisar la publicación de los boletines de los programas y actividades realizadas por el Instituto se verifica que se han publicado a 30 de junio 46 boletines debidamente identificados con título del tema que trata, lo que facilita a la ciudadanía la ubicación del evento o la actividad que necesita revisar o conocer.

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

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

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 2020, esta herramienta tecnológica, no estuvo en uso de manera permanente.

Sección de noticias: www.culturameta.gov.co. Cuenta con un espacio en la página principal denominado noticias, espacio en el cual la entidad da a conocer la información de los boletines de prensa.

Otros canales de recepción de PQRDS

-Correo electrónico: 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 y en menor proporción por la ciudadanía, según reporte entregado por la responsable de la ventanilla única, durante el primer semestre del 2020 las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través de este medio fue de 107.

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 no ha sido colgada, por encontrarnos con medidas de COVID-19, no acceso de la ciudadanía a las instalaciones.
- 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 encontró el diligenciamiento de manera mensual entre los meses de enero, febrero y mediados de marzo de 2020, como lo establece el procedimiento, que permita conocer el grado de satisfacción o descontento de los ciudadanos frente a la atención y el servicio brindado por los funcionarios del IDCM.
- 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)

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 8 DE 10

- 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 en la parte inferior se encuentra la información correspondiente a los mecanismos de comunicación y atención al ciudadano

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, 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, lo que genera falta de seguimiento y la no respuesta a la ciudadanía de algunas peticiones.

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 los servidores públicos del Instituto, para que la ventanilla única registre y clasifique los PQRDS, los direccionen 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 respondan 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. Establecer y Afianzar el seguimiento permanente desde la primera línea de defensa (ventanilla única), con seguimiento mensual de la segunda línea (subdirección General), para que se responde en términos todos las PQRSD, radicados en el Instituto

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

Departamental de Cultura del Meta y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 DE 2015, artículo 13

3. Corregir la versión del documento: Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes, teniendo en cuenta que antes de la revisión y ajuste realizada en el II semestre del 2019 ya existía un procedimiento.
4. 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 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.
5. Revisar y 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.
6. Establecer el procedimiento y determinar la expedición y entrega de certificados laborales, para que la ciudadanía reciba de parte del Instituto un servicio oportuno. Estudiando la posibilidad de prestar el servicio de manera virtual.
7. 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 con 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.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 10 DE 10

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. Activar el Chart Virtual, como herramienta tecnológica, que permita la comunicación permanente en tiempo real de la ciudadanía con la entidad.

Cordialmente,



SOMIA LUZ HERNANDEZ CRUZ
Asesora Control Interno