

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META									
	ACTAS	<table border="1"> <tr> <td>CÓDIGO</td> <td>GD.PRO01.FR.01</td> </tr> <tr> <td>Fecha Emisión</td> <td>1 de septiembre de 2011</td> </tr> <tr> <td>Fecha Vigencia</td> <td>1 de septiembre de 2011</td> </tr> <tr> <td>VERSIÓN 2.0</td> <td>Página 1 de 4</td> </tr> </table>	CÓDIGO	GD.PRO01.FR.01	Fecha Emisión	1 de septiembre de 2011	Fecha Vigencia	1 de septiembre de 2011	VERSIÓN 2.0	Página 1 de 4
	CÓDIGO	GD.PRO01.FR.01								
	Fecha Emisión	1 de septiembre de 2011								
Fecha Vigencia	1 de septiembre de 2011									
VERSIÓN 2.0	Página 1 de 4									

ACTA No. 003

FECHA DE REUNIÓN:	22 de Agosto de 2018		
LUGAR DE REUNIÓN:	Oficina Dirección General		
HORA DE INICIO:	9.30 pm	HORA FINAL:	12.35 pm
CONVOCA:	Luis Horacio Vasco Suárez		
DEPENDENCIA:	Dirección Instituto Departamental de Cultura del Meta		

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Socializar el Informe de seguimiento PQRSD, del periodo correspondiente al primer semestre de 2018 elaborado por control interno y suscribir las acciones de mejoramiento.

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo y presentación del objetivo de la reunión.
2. Presentación del Informe de seguimiento PQRSD primer semestre 2018
3. Directrices administrativas
4. Elaboración del plan de mejoramiento

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo y presentación del objetivo de la reunión.

El Director del Instituto, doctor Luis Horacio Vasco Suárez, da un saludo a los asistentes presenta su preocupación por los resultados del informe el cual no evidencia el trabajo que se viene adelantando por la falta de registros y organización de la información, da a conocer el objetivo de la reunión, indicando que los presentes son las personas que participan en la recepción, tramite, consolidación, seguimiento de las respuestas de las PQRSD y en la aplicación de los canales de comunicación con la ciudadanía, solicita a los asistentes no retirarse de la mesa de trabajo y tener la mejor disponibilidad frente a la presentación del informe de seguimiento realizado por la Asesora de Control Interno, deja abierta la discusión si no se está de acuerdo con alguna de las observaciones y recomendaciones.

2. Presentación del Informe de seguimiento PQRSD primer semestre 2018

La Asesora de Control Interno, Sonia Luz Hernández Cruz, inicia la presentación del informe de seguimiento citando 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



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	ACTAS	CÓDIGO
		GD.PRO01.FR.01
		Fecha Emisión
		1 de septiembre de 2011
		Fecha Vigencia
		1 de septiembre de 2011
		VERSIÓN 2.0
		Página 2 de 4

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”.

El Decreto Presidencial 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se **reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011**, en el artículo 5, establece que la Oficina de Control Interno presenta un informe el cual contienen el resultado del seguimiento y evaluación a los canales de atención al ciudadano.

Una vez dado a conocer el sustento Legal del presente informe la asesora procede a presentar cada uno de los canales de comunicación establecidos al interior del Instituto, resaltando que en la entidad se tiene a disposición cada uno de los medios para que la ciudadanía presente a la entidad sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, ya sea a través de la atención Personalizada (Ventanilla única), Línea de Atención Gratuita, Buzón de Sugerencias, Pagina Web del Instituto Departamental de Cultura del Meta, Link PQRDS: (Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias y Solicitudes), Correo Electrónico. Se presenta los aspectos positivos y las falencias en cada uno de ellos.

El instituto tiene documentado el procedimiento de PQRSD, con sus respectivos formatos, pero no son aplicados por lo que la mayor debilidad se presenta en la ventanilla única, no se lleva de manera integral el registro de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias, que llegan a través de los diferentes canales de comunicación, ni se realiza un seguimiento de las respuestas de manera oportuna.

Se corroboro que la línea de atención al cliente está funcionando adecuadamente, el buzón de sugerencias existe pero su ubicación no es la más adecuada, en la página web del instituto se verifico la existencia del link PQRDS: (Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias y Solicitudes), y el chat on line de atención al cliente, la existencia y el funcionamiento del correo electrónico contacto@meta.gov.co. La existencia y buen funcionamiento de la página de la entidad con debilidades en la presentación de los boletines de prensa por ser dispendiosa la identificación de la temática, la no publicación de todos los informes establecidos en la ley 1712 de 2015 y el diseño plano de la misma.

Con relación a la información sobre el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, se evidencio que no se ha elaborado el portafolio de servicios del instituto, instrumento indispensable para que los funcionarios conozcan y tengan claridad de los programas, proyectos que presta la entidad.



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	ACTAS	CÓDIGO
		GD.PRO01.FR.01
		Fecha Emisión
		1 de septiembre de 2011
		Fecha Vigencia
		1 de septiembre de 2011
		VERSIÓN 2.0
		Página 3 de 4

Se corroboro la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente realizado entre los meses de abril a junio cuyo resultado es positivo puesto que la comunidad responde con satisfacción la atención recibida por parte del instituto.

3. Directrices administrativas.

Una vez finalizada la presentación del informe de seguimiento, interviene el director doctor Luis Horacio Vasco Suárez, con las siguientes directrices:

- Ordena a la subdirección general y a la secretaria de dirección revisar, actualizar y socializar el procedimiento de PQRSD, a todos los funcionarios y contratistas y revisar el aplicativo Hermes para evaluar si es factible realizar el seguimiento a las respuestas desde esta herramienta tecnológica.
- A la Secretaria de Dirección implementar el procedimiento y la aplicación de los formatos de registro, digitalización a través del sistema Hermes, dar trámite, y efectuar seguimiento de la respuesta de manera oportuna, de tal manera que toda solicitud que llegue a la entidad sea contestada, estableciendo un mecanismo de alerta que permita en tiempo real tomar el correctivo y responder dentro de termino todos los oficios radicados ante el instituto.
- Al Administrador de la página y secretaria de dirección, establecer el mecanismo de comunicación para que se reporte y se registre todas las PQRSD, que llegan al Instituto a través de la Pagina Web.
- Al administrador de la página, el contratista de apoyo al Sinic y a la periodista que establezcan como presentar los boletines de presa, el registro de la información que debe ser publicada por Ley en el link de transparencia y acceso a la información pública, el ajuste en la diagramación de la página y la reubicación del buzón de sugerencias.
- A la Subdirección General realizar la reinducción a todos los funcionarios del instituto clarificando las funciones individuales, la misión de la entidad, los objetivos, estrategias, programas, proyectos, metas, coordinar y delegar la elaboración del portafolio de servicios y la realización mensual de una reunión informativa con todo el personal.

4. Elaboración del plan de mejoramiento

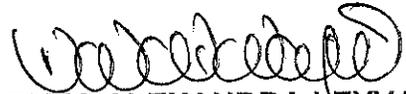


	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	ACTAS	CÓDIGO
		GD.PRO01.FR.01
		Fecha Emisión
	Fecha Vigencia	1 de septiembre de 2011
	VERSIÓN 2.0	Página 4 de 4

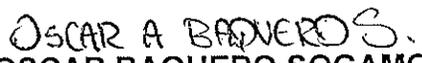
El Director indica que las tareas establecidas en el punto anterior deben ser subsanadas de manera inmediata, por lo que solicito a los participantes continuar con la revisión, ajuste y aprobación del plan de mejoramiento que formulo la secretaria de la dirección, incluyendo si es necesario algunas de las directrices establecidas en esta reunión, seguidamente se presenta el plan de mejoramiento el cual es ajustado con el aporte de los funcionarios involucrados en el proceso y aprobado por los mismos, quedando notificado cada uno de sus tareas y de la fecha máxima para su realización.

Para constancia firma quienes en ella intervinieron siendo las 12. 35 pm.


LUIS HORACIO VASCO SUÁREZ
 Director


NATALIA ALEXANDRA LEYVA QUIJANO
 Subdirectora Administrativa


MARIA ISABEL PABON ARIZA
 Secretaria Dirección


OSCAR A. BAQUEROS
OSCAR BAQUERO SOGAMOSO
 Contratista Apoyo a Sistemas


GUSTAVO GARZON CASTRO
 Contratista Sistema Departamental
 de Información Cultural


SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ
 Asesora de control Interno

Se anexa plan de mejoramiento



CONTROL DE ASISTENCIA

LOGO 2

CÓDIGO: F-TH-05

VERSIÓN: 01

CONVOCA / RESPONSABLE:

SUBDIRECCION GENERAL

TEMA / ACTIVIDAD:

FECHA:

22 Agosto de 2018

LUGAR / MUNICIPIO:

Oficina Dirección Cultural

NO.	NOMBRES APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	TELÉFONO / CELULAR	GÉNERO				DEPENDENCIA O ENTIDAD QUE REPRESENTA / CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				M	F	T	O			
1	GUSTAVO ERNESTO GALBÁN CASTRO	8600558	3014012050	X				Instituto Deptal de Cultura	sinice@cultura.meta.gov.co	Gustavo Galbán
2	YRICA ISABEL PÉREZ ARIZA	11218911473	312545298		X			I.D.C.M.	contacto@cultura.meta.gov.co	Isabel Pérez
3	OSCAR ALBERTO BAQUERO SOGAMOSO	79895539	3112469817	X				I.D.C.M.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GOV.CO	OSCAR A BAQUERO
4	Sonia Luz Hernández Cruz	40371817	310584495	X				Control Interno Cultural	controlinterior@cultura.meta.gov.co	[Signature]
5	NOTALICIA ALEXANDRA JAYNE QUICENO	1042409	3124326200	X				IDCM	soladministrativa@cultura.meta.gov.co	[Signature]
6	Luz HERNÁNDEZ VASCO SUAREZ	86006110	315061039	X				J. D. C. M.	directo@cultura.meta.gov.co	[Signature]

GENERO M: Masculino F: Femenino L: Lesbiana G: Gay B: Bisexual T: Transgenerista I: Intersexual
Nota: Verificar la vigencia del documento en el listado maestro de documentos.