



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO

CÓDIGO:
ES-F-10

VERSIÓN:
02

FECHA:
MAYO DE 2019

PÁGINA:
1 DE 1

PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	FECHA FORMULACIÓN PLAN MEJORAMIENTO:	11/30/2020
-----------------	---	---	------------

PROCEDIMIENTO: peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS)

Líder del proceso o procedimiento responsable de la solución:	Nombre:	Maria Isabel Pabón Ariza
	Cargo:	Secretaria de dirección -Ventanilla Única
Asesor de control interno o Auditor Interno:	Nombre:	Sonia Luz Hernandez Cruz
	Cargo:	Asesora de Control Interno

RECOMENDACIONES:		CAUSAS:
1	<p>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 direcciones 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.</p>	1
		<p>Falta de capacitación del manejo del aplicativo a funcionarios antiguos y nuevos contratistas y la exigencia del manejo del aplicativo del personal de Instituto.</p>


2	<p>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 responda en términos todos las PQRSD, radicados en el Instituto Departamental de Cultura del Meta y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 13.</p>	2	<p>No aplicación del procedimiento de PQRSD, Falta de Seguimiento por parte de la segunda línea de defensa</p>
3	<p>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</p>	3	<p>Se debe revisar el documento, procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, con el fin de realizar ajustes al procedimiento indicado para su ejecución funcional.</p>
4	<p>Solicitar a los funcionarios y contratistas la revisión diaria del correo electrónico de su dependencia y en caso de encontrar alguna PQRSD, 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.</p>	4	<p>No sea realizado la socialización a los funcionarios y contratistas del IDCM, respecto a que la información allegada a los correos institucionales referente a temas relacionados con PQRSD, se remita de manera inmediata al correo que maneja ventanilla, contacto@culturameta.gov.co , para que se realice el conducto regular partiendo desde la ventanilla única, para así mismo remitirlo a la dependencia o funcionario correspondiente y brindar una debida respuesta a la PQRSD.</p>
5	<p>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.</p>	5	<p>Falta de conocimiento y aplicación de la norma vigente</p>

6	<p>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 y definiendo el tiempo del trámite, al igual que aplicar el sistema de certificación electrónica de tiempo laborado (CETIL), para el reconocimiento de periodo laborado con destino a la adquisición de la pensión o bono pensional en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 726 de abril de 2018.</p>	6	<p>No se tiene formulado procedimiento que estipule el tiempo establecido para la entrega de certificaciones laborales y certificados CETIL.</p>
7	<p>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.</p>	7	<p>La época de pandemia que restringe la atención personalizada</p>
8	<p>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.</p>	8	<p>Falta de aplicación lineamientos Ley 1712 de 2014</p>

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 prioridad 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.	9	falta de comunicación entre los servidores que reciben PQRDS y la no definición de tiempo de respuesta en el procedimiento			
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)	10	no se cuenta con un espacio destinado y adecuado para la atención de población preferencial			
11	Activar el Chart Virtual, como herramienta tecnológica, que permita la comunicación permanente en tiempo real de la ciudadanía con la entidad.	11	No operación y manejo de la herramienta tecnológica			
No. ACCIÓN	PLAN DE ACCIÓN A TOMAR:	PRODUCTO A OBTENER	CANTIDAD DEL PRODUCTO (En números)	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	PERIODO DE EJECUCIÓN	
1	Realizar las capacitaciones referente a la plataforma Hermes Se debe contar con las disposición de los funcionarios, para crear un ambiente de responsabilidad. Expedir circular de obligatorio aplicación de la plataforma Hermes	talleres realizados aplicativo implementado	2	Responsable Ventanilla única	11/30/2020	01/31/2020
2	Realizar seguimiento de las PQRDS, de manera semanal, general alertas e informar al Subdirector General con tres días de antelación del vencimiento de la respuesta de manera oportuna	Formatos radicador de PQRDS con seguimiento y alerta generada	1	Responsable Ventanilla única	11/30/2020	12/31/2020

3	Realizar ajuste de la versión del procedimiento QRDS	procedimiento QRDS, Actualizado	1	Responsable Ventanilla única/ Contratista Apoyo talento Humano	11/30/2020	12/31/2020
4	Generar directriz a los funcionarios y contratistas, para la revisión diaria del correo y la comunicación a ventanilla única de las QRDS, recibidas en los correos Electrónico	Directriz socializada y firmada por los servidores públicos de la entidad	1	Responsable Ventanilla única/ Contratista Apoyo talento Humano/ Subdirector General	11/30/2020	12/31/2020
5	Establecer la lista de información requerida para la publicada en la pagina web del instituto de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014	lista de información y lugar de publicación	1	Coordinador SIDEUCU, Apoyo a sistemas	11/30/2020	01/15/2020
6	Elaborar procedimiento indicando actividad, responsable y tiempo de expedición para la entrega de certificados laborales, participación de eventos, concursos y bonos pensionales y expedición virtual de documentos	un procedimiento elaborado, aprobado y socializado	1	Secretaria Subdirector general/ coordinador SIDEUCU/Apoyo a Sistemas/Contratist a Apoyo talento Humano	11/30/2020	01/31/2020
7	Socializar al interior del Instituto a los responsables de dar respuesta a los QRDS, de adjuntar encuesta de satisfacción de usuarios para que sea diligenciada y enviada por correo electrónico	Correo Electrónico Enviado a Servidores Públicos Encuestas diligenciadas y tabuladas	1	Responsable Ventanilla Unica/ servidores que responden QRDS	11/30/2020	12/31/2020
8	Crear un espacio en la página web del IDCM, donde los ciudadanos puedan realizar denuncias, quejas y posibles actos de corrupción de los servidores públicos de la entidad y diseño de documento de protección al denunciante.	espacio creado en la página web del Instituto	1	Coordinador SIDEUCU/Apoyo a Sistemas/Contratist a Apoyo Talento Humano	11/30/2020	01/31/2020

9	Realizar reunión entre los servidores públicos, que manejan los distintos canales de comunicación con la ciudadanía y establecer los tiempos de reporte a ventanilla única	Reunión efectuada con acta de acuerdos y compromisos	1	Responsable Ventanilla Unica	11/30/2020	12/30/2020
10	Ubicación de puesto de atención preferencial en el primer piso del Instituto	Puesto Instalado	1	Responsable Ventanilla Unica	11/30/2020	12/31/2020
11	mantener activo el Chat Virtual de la Página Web del Instituto	Chat funcionando	1	Coordinador SIDEUC/	11/30/2020	12/31/2020

FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO	
	
NOMBRE:	MARIA ISABEL PABÓN ARIZA
CARGO:	SECRETARIA 440-07
TEL-CEL:	3132376454
E-MAIL:	contacto@culturameta.gov.co
PROYECTO	

	
ASESORA CONTROL INTERNO	
REVISÓ PLAN FORMULADO	