



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META

PLAN DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

CODIGO

600.02.021

VERSIÓN: 1.0

Página 1 de 3

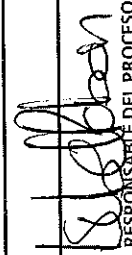
Proceso: PQRSD

Fecha: 22 de agosto de 2018

Código Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Acción Correctiva	Objetivo	Fecha de Iniciación	Fecha de Terminación	Responsable de Mejoramiento
1	EL Instituto no tiene identificado la ventanilla única de atención al ciudadano	Comprar e instalar el aviso de identificación de la ventanilla única que sea visible al ciudadano.	Identificar la ventanilla única.	22/08/2018	08/31/2018	Maria Isabel Pabon, Oscar Baquero y Gustavo Garzon
2	Desconocimiento del PQRSD, denominado PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES, CODIGO pr-ac-01, de fecha 01 de diciembre de 2016 e iniciar su aplicación teniendo en cuenta los registros establecidos para cada actividad en el flujoograma. Utilizando el aplicativo Pimisys Hermes, para que se efectúe el registro electrónico y arroje el consolidado del tipo de solicitud, el canal utilizado por el ciudadano y genere alertas que permitan hacer seguimiento y respuesta oportuna de vencimiento de las solicitudes.	Actualización del procedimiento. Socialización dirigida a funcionarios para la implementación de este y capacitación.	Conocer el procedimiento de PQRSD	08/22/2018	08/30/2018	Subdirección General y Maria Isabel Pabon
3	Falta de respuesta oportunamente a todas las PQRSD, recepcionadas por el Instituto como lo establece la Ley 1755 de 2015.	revisión diaria del formato radicador de correspondencia y generar alerta.	Entregar oportunamente respuesta a los ciudadanos.	16/08/2018		Secretaría de Dirección y funcionario
4	Falta de comunicación interna para conocer el registro de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias que llegan al link de PQRSD y el chat que está en la página web.	Reporte diario de los requerimientos recibidos a la funcionaria de ventanilla única.	Conocer cada una de las PQRSD registradas en la página web.	16/08/2018		Administrador de la página web y Secretaria de Dirección
5	No inclusión del número de la línea gratuita en los formatos de comunicación.	Incluir en el pie de página de los formatos de comunicación la línea gratuita.	Conocer la existencia de la línea gratuita del Instituto.	16/08/2018	21/08/2018	Subdirección General

6	Reubicación del buzón de sugerencias y la falta de apertura de este para levantar acta.	Dar mejor ubicación al buzón de sugerencias y hacer apertura por medio de acta al finalizar el mes.	Permitir que los ciudadanos tengan privacidad para diligenciar y depositar los PQRSD y de esta manera conocerlos para el levantamiento del acta de apertura.	16/08/2018	Reubicación 31/08/2018 Apertura Mensual	Maria Isabel Pabon, Oscar Baquero y Gustavo Garzon
7	Error en la sigla PQRSD de la página web del Instituto por falta de la letra "D".	Ajustar la sigla existente en el página web <a href="http://www.culturameta.gov.co/">http://www.culturameta.gov.co/</a> por PQRSD	Corregir el error e incluir la letra "D" en la sigla PQRSD.	16/08/2018	24/08/2018	Administrador de la página web y correo electrónico
8	Falta de identificación de los boletines informativos en la página web.	renombrar los link de los boletines informativos que se suben a la página web. Oficio de notificación a la periodista del IDCM.	Encontrar con facilidad los boletines informativos en la página web.	08/22/2018	09/12/2018	Administrador de la página web y periodista
9	Establecer un mecanismo que permita corroborar la información suministrada por el administrador de la página de las PQRSD, realizadas a través del link y el chat.	Reporte diario de los requerimientos recibidos a la funcionaria de ventanilla única.	Conocer la información y el número de PQRSD a las que se ha dado respuesta a través del link y el chat de la página del Instituto.	08/22/2018	diario	Administrador página web - Secretaria de Dirección
10	Falta de organización de la información registrada en el link Transparencia y Acceso a la información con sus respectivas respuestas.	Reorganización de la información del link de transparencia.	Tener de manera organizada la información registrada por el administrador en el link Transparencia y Acceso a la Información.	08/22/2018	09/12/2018	Administrador de la página web
11	No existencia de un Portafolio de Servicios del Instituto.	Elaborar Portafolio de Servicios de la Entidad y socializarlo a todos los funcionarios.	Conocer cada uno de los servicios que presta el Instituto y que los funcionarios tengan la capacidad de brindar la información solicitada por cualquier persona.	22/08/2018	24/09/2018	Subdirección General y Operativa

OBSERVACIONES:



FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO