

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META		
	COMUNICACIONES ENVIADAS	CODIGO	F-GC-01
		VERSION	1.0
		VIGENCIA	01/03/2018
		Página	1 de 13

CI-100-26-01-84-2018

Villavicencio, 31 de Julio de 2018

Doctor
LUIS HORACIO VASCO SUAREZ
 Director
Instituto Departamental de Cultura del Meta
 Villavicencio-Meta

Asunto: Informe Seguimiento PQRSD, I Semestre de 2018

Respetado Doctor:

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.

El producto de este informe es el resultado de las respuestas de las preguntas formuladas mediante cuestionario entregado a la responsable de la ventanilla única, la verificación de documentos y revisión de la página web del Instituto Departamental de Cultura del Meta, para establecer la implementación y funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía. En este informe se establecen observaciones, conclusiones y recomendaciones las cuales se sugiere sean revisadas con los funcionarios y contratistas responsables de las diferentes actividades para formula un plan de mejoramiento que permita a través de su implementación mejorar las deficiencias detectadas.

Cordialmente



SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ
 Asesora Control Interno

Anexo: informe-12 folios

Recibido en el Plan
31-Julio-2018
5:30pm
R12A



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META		
	COMUNICACIONES ENVIADAS	CODIGO	F-GC-01
		VERSION	1.0
		VIGENCIA	01/03/2018
		Página	2 de 13

INFORME MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO
I Semestre de 2018
(Artículo 76/1474 de 2011)

INTRODUCCION

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”.

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.

En cumplimiento de las normas señaladas anteriormente se presenta el 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 2018*, de acuerdo a la información entregada por la funcionaria responsable de la Ventanilla Única del Instituto, mediante encuesta diligenciada y reporte en cuadro Excel de PQRSD recibidos y tramitados por el Instituto Departamental de Cultura del Meta.

La verificación y valuación de la eficiencia de los controles, para avanzar en el cumplimiento de la política Nacional de Servicio al Ciudadano, es producto del análisis de las respuestas dadas al cuestionario entregado por control interno y diligenciado por la secretaria de la dirección general.

Ventanilla Única de Atención al Ciudadano

La oficina de Atención al Ciudadano, 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.



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	COMUNICACIONES ENVIADAS	
	CODIGO	F-GC-01
	VERSION	1.0
	VIGENCIA	01/03/2018
	Página	3 de 13

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
- Pagina Web del Instituto Departamental de Cultura del Meta
- Link PQRDS: (Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias y Solicitudes)
- Correo Electrónico: ventanillaunica@meta.gov.co

- Atención personalizada: Cuenta con recurso humano (1 funcionario), denominada Secretaria de Dirección, quien cumple la función de atender la **ventanilla única**: Recepciona, radica y entrega al Director de la entidad para la revisión y distribución la correspondencia que llega al Instituto Departamental de Cultura del Meta entre los días lunes a viernes, en el horario 8:00 a.m. a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm, información que está establecida en 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.

Observación: El lugar no está identificado con el aviso respectivo, el cual se encuentra en una gaveta.

En la entidad existe el procedimiento PQRSD, denominado **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES, CODIGO pr-ac-01**, Versión 01, de fecha 01 de diciembre de 2016, elaborado por la Subdirectora General mediante el cual se tiene establecido el paso a paso para la recepción, tramite, respuesta y registro de PQRSD, inicia con la labor que hace la secretaria de la dirección de recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, revisar que cumpla con los requisitos de ley, radicar y digitalizar todos los documentos adjuntos a través del sistema documental Hermes. Actividad que no se está realizando adecuadamente, el registro lo realiza en un formato Excel, la secretaria aduce que el aplicativo no se usa adecuadamente por todos los funcionarios del Instituto y la impresora que produce el sticker no funciona.



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	COMUNICACIONES ENVIADAS	CODIGO: F-GC-01 VERSION: 1.0 VIGENCIA: 01/03/2018 Página: 4 de 13

Al preguntar por el registro de las PQRSD, recepcionados como lo establece las Actividad 3 y 4 del procedimiento (recepción de quejas de manera verbal o por línea telefónica), informa que no se ha presentado a excepción de la solicitud del préstamo del auditorio indicando al usuario la solicitud formal mediante un oficio escrito, frente al formato FAC-01, manifiesta no conocerlo

La responsable de la ventanilla única no tiene registro de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias, que llegan al link de PQRSD que está en la página web del Instituto, como lo establece la actividad 5, lo que evidencia la falta de comunicación interna entre el administrador de la página y la responsable del procedimiento

El procedimiento señala en la Actividad 7, "enviar copia de la respuesta a la Secretaria de la Dirección, una vez notificado el peticionario y finalizado por el Hermes identificando el respectivo Id Control de enviado, para el proceso de digitalización", al revisar el aplicativo no se encuentra evidencia del cumplimiento de esta actividad.

Para la atención de los ciudadanos por parte del director de la entidad, la secretaria de acuerdo al orden de llegada de los usuarios va autorizando el ingreso, mientras tanto las personas realizan la espera en el espacio adecuado y dotado de sillas, sofás y televisor.

El reporte realizado por la responsable de la ventanilla única del registro de documentos recepcionados en atención personalizada, durante el primer semestre del 2018 fue el siguiente:

RELACION DEL TOTAL DE PQRSD RECIBIDOS Y TRAMITADOS I SEMESTRE 2018													
MES	PETICIONES	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA	QUEJAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA	DERECHOS DE PETICION	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA	RECLAMOS Y DENUNCIAS	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA
ENERO	22			0	0	0	5	5	0	0	0	0	0
FEBRERO	37			1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
MARZO	28	22	6	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0
ABRIL	38	34	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
MAYO	31	25	6	0	0	0	8	6	2	0	0	0	0
JUNIO	52	5	47	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0
Total	208	86		1	1	0	24	22		0	0	0	0

Nota: Las peticiones del mes de Junio sin respuesta son solicitudes de certificaciones laborales que se entregan en el mes de Julio

Fuente: Secretaria Dirección Ventanilla Única



Nit. 822002144-
 Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
 Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 312378960
 Línea Gratuita 01-8000-95-0101E-mail
contacto@culturameta.gov.co

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META									
	COMUNICACIONES ENVIADAS	<table border="1"> <tr> <td>CODIGO</td> <td>F-GC-01</td> </tr> <tr> <td>VERSION</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>VIGENCIA</td> <td>01/03/2018</td> </tr> <tr> <td>Página</td> <td>5 de 13</td> </tr> </table>	CODIGO	F-GC-01	VERSION	1.0	VIGENCIA	01/03/2018	Página	5 de 13
	CODIGO	F-GC-01								
	VERSION	1.0								
VIGENCIA	01/03/2018									
Página	5 de 13									

El cuadro nos permite evidenciar que durante los meses enero y febrero no se llevó un registro adecuado de las peticiones sin poder evidenciar si se dio o no respuesta a las recepcionadas de manera personalizada.

El cuadro nos indica que durante el primer semestre del 2018, el Instituto recibió un total de 208 peticiones de las cuales se dio respuesta a 83 y las 63 restantes no se respondieron.

En el semestre se recepcióno 1 queja, dándose respuesta de manera oportuna, se recibieron 24 derechos de petición de los cuales a dos (2) no se le dio respuesta ni dentro o fuera de términos, no se presentaron reclamos y denuncias, en total se recibieron 233 PQRSD.

Teniendo en cuenta la información arrojada del análisis del cuadro anterior, es importante establecer algunos aspectos de interés señalados del texto de la Ley 1755, fechada junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición:

1. Cualquier solicitud realizada a un servidor público en desarrollo de sus funciones, se entiende que es ejercicio del derecho de petición, aunque este no se haya invocado expresamente.

2. El término para resolver un derecho de petición es de 15 días. Si se trata de una consulta el término es de 30 días. Si se trata de requerimientos de información y documentos, el término es de 10 días.

CUADRO RELACION DERECHOS DE PETICION

N° Rad.	Fecha de Rad.	Asunto	Responsable	Fecha Respuesta	Fecha en que se debe Entrega	Remite
130	17/01/ 2018	solicitud de información sobre la conmemoración día de la afrocolombianidad	Diana del Pilar Cubides Asesora Jurídico	02/01/2018	02/07/2018	
157	22/01/2018	Motivos por los cuales se ha negado a recibir por tercera vez el producto obtenido del convenio N°003 de 2017	Diana del Pilar Cubides Asesora Jurídico	02/12/2018	02/12/2018	
170	24/01/2018	solicitud de información de los equipos, el porque fueron retirados y vendidos	Irina Salas Asesora jurídica	14/02/2018 se pidió plazo de 20 días más 14/03/2018	* 14/02/2018 * 13/03/2018	



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	COMUNICACIONES ENVIADAS	
	CODIGO	F-GC-01
	VERSION	1.0
	VIGENCIA	01/03/2018
	Página	6 de 13

174	24/01/2018	traslado de derecho de petición del señor Rodolfo Esquivel Castillo solicitando información de los equipos, por qué fueron retirados y vendidos	Irina Salas Asesora jurídica	14/02/2018 se pidió plazo de 20 días más 14/03/2018	* 14/02/2018 * 13/03/2018	
248	13/02/2018	derecho de petición sobre programa de estímulos para la inclusión, reconciliación y equidad en el año 2016	Irina Salas Asesora jurídica	03/06/2018	03/06/2018	
264	02/08/2018	traslado de petición id control 417646 asunto suscrito por el señor Saúl Villar Jiménez Representante Legal de REVIGEN	Diana del Pilar Cubides Asesora jurídica	02/03/2018 Se pidió plazo 20 días mas	04/04/2018	
317	03/01/2018	CASO 500016000567201601378 Delitos contra la Administración Pública	Irina Salas Asesora jurídica	22/03/2018	13/03/2018	
443	04/06/2018	INFORMACION SOBRE WILLIAM MURILLO	IRINA SALAS	27/04/2018	27/04/2018	
609	05/03/2018	CERTIFICADO DE PERMANENCIA EN LA FERIA DEL LIBRO	Irina Salas Asesora jurídica	24/05/2018	25/05/2018	YESCENCIA REAL VEGA
680	05/09/2018	REALIZAR CONSIGNACIONES ANTES DEL 14 DE FEBRERO DE CADA AÑO	HUGO GARCIA	17-mayo-2018	30-mayo-2018	FONDO NACIONAL DEL AHORRO
709	05/11/2018	GERENCIA DE CONCEPTOS Y ESTUDIOS JURIDICOS	MARTHA LUCIA		06/05/2018	CARLOS JULIO LOZANO
751	18/05/2018	PROGRAMAS QUE ACTUALMENTE FUNCIONAN POR MEDIO DEL I.D.C.M.	MARTHA LUCIA	29-05/2018	06/12/2018	LIZ YURIANA VILLAMIL GARCIA
755	18/05/2018	SI EL I.D.C.M. IMPULSARÁ LAS ENTIDADES REGIONALES COMO LA LOTERIA DEL META Y LA LICORERA	Diana del Pilar Cubides Asesora jurídica	06/JUNIO/2018	06/12/2018	LEONEL ANDRES ARIZA
757	18/05/2018	BRENDA GISSELLA RAMIREZ PEÑA	LUIS ALFONSO IBARRA		06/12/2018	
759	18/05/2018	CARLOS JULIAN PRADA	LUIS ALFONSO IBARRA		06/12/2018	
785	24/05/2018	COMPRA DE LIBROS	DIANA CUBIDES	31/05/2018	18/06/2018	HERNANDO GOMEZ VILLARRAGA
912	12/06/2018	ESPECIFICACIONES SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA 5	NATALIA LEYVA QUIJANO	07/12/2018	07/04/2018	ASOCIACION DE SONIDISTAS DEL META
946	14/06/2018	SOLICITUD DE INSTRUCTORES DE TEATRO	Diana del Pilar Cubides Asesora jurídica			FRANCISCO GODOY
1117	26/06/2018	OBSERVACIONES EN PROCESO DE CONTRATACION PUBLICA 02	NATALIA LEYVA QUIJANO	26/07/2018	18/07/2018	HEINZ GAMBA VARGAS



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META			
	COMUNICACIONES ENVIADAS		CODIGO	F-GC-01
			VERSION	1.0
			VIGENCIA	01/03/2018
		Página	7 de 13	

1119	27/06/2018	TENER EN CUENTA COMO CANTANTE EN EL 50 TORNEO INTERNACIONAL DEL JOROPO	Irina Salas - Asesora jurídica	07/10/2018	19/07/2018	JOSE VIDAL ALVAREZ
1120	27/06/2018	TENER EN CUENTA COMO CANTANTE EN EL 50 TORNEO INTERNACIONAL DEL JOROPO	Irina Salas - Asesora jurídica	07/06/2018	19/07/2018	MELECIO MONTAÑA MEDINA

Fuente: Secretaria Dirección Ventanilla Única

De acuerdo al formato se evidencia que no se está transcribiendo debidamente el ítem asunto en algunos de los radicados al igual que el remitente y la fecha de entrega de notificación de la respuesta, al revisar la carpeta en físico de los derechos de petición se encuentra archivado de manera cronológica y con los soportes que permite corroborar que se dio respuesta y fue entregada al destinatario.

-Línea de atención gratuita: al realizar la llamada de verificación de funcionamiento de la línea gratuita, se obtuvo respuesta del conmutador manejado por la secretaria de la dirección, al preguntar por el registro de las llamadas obtenidas de la línea 8000, la secretaria manifiesta que no las puede identificar y no tenía conocimiento de su existencia.

Al revisar el formato de comunicaciones establecido por el Instituto no tiene registrando el número de la línea gratuita, se revisó la página web y se evidencia el registro del número de la línea de atención gratuita, 01-8000-950101.

-Buzón de Sugerencias: Existe, está ubicado en la sala de espera.

Se establece en la actividad 8 del procedimiento PQRS, abrir el buzón de sugerencias, mediante acta, cada mes; y enviar por competencia a la respectiva dependencia, los registros que se encuentren, para el respectivo proceder. (Formato buzón de PQRS FAC-02), al solicitar el formato diligenciado de la apertura de los meses del primer semestre de la vigencia 2018, la secretaria de dirección manifiesta que el buzón permite observar que no se han presentado PQRS por eso no se ha hecho apertura.

-Página Web <http://www.culturameta.gov.co/>

Revisada la página del Instituto Departamental de Cultura del Meta se pudo corroborar que está funcionando de manera rápida y ágil, evidenciando cada uno de ítems en la barra de navegación, al revisar el denominado Institución se evidencia algunos mecanismos de comunicación y atención al ciudadano y de rendición de cuentas así:



Nit. 822002144-1
 Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
 Telefono: (8) 6-716222 - Cel. 3123789601
 Línea Gratuita 01-8000-95-0101E-mail
contacto@culturameta.gov.co

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	COMUNICACIONES ENVIADAS	
	CODIGO	F-GC-01
	VERSION	1.0
	VIGENCIA	01/03/2018
	Página	8 de 13

Formulario de PQRS: Según información suministrada por el administrador de la página y la verificación realizada en visita técnica, se identificó que en el primer semestre del 2018, se recibió una (1) petición el 6 de marzo correspondiente a averiguar los requisitos para solicitar patrocinio para participar de un festival internacional de baile en China, se dio respuesta fuera de términos mediante el correo electrónico pqrs@culturameta.gov.co el 16 de abril 2018.

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 PQRS, lo pueda hacer por este medio.

Archivo de boletines, se presenta la relación de boletines de manera numérica que al abrirse permite conocer la realización de diferentes actividades, siendo dispendioso la ubicación de información específica que el ciudadano requiera de un evento o actividad.

A partir del 10 de abril se dispone del chat virtual en la página web del Instituto, desde esta fecha a 30 de junio se han atendido 80 usuarios, en su gran mayoría solicitando información del 50 Torneo Internacional del Joropo, en su totalidad se ha dado respuesta de manera inmediata según información suministrada por el administrador de la página. No se pudo revisar el historial del chat que permitiera corroborar la información suministrada por ser una herramienta gratuita, que borra permanentemente la información y tampoco se lleva registro escrito de las solicitudes.

La página cuenta con el 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 por bloque o temática, que permita identificar fácilmente la información que debe ser publicada por normatividad.

-Correo electrónico: contacto@culturameta.gov.co

El correo electrónico es utilizado frecuentemente por la ciudadanía, según reporte entregado por la responsable de la ventanilla única, se lleva registro desde el mes de febrero del 2018 de las PQRS recibidas. Durante el I semestre se registraron 59 así: febrero 11, marzo 18, abril 14, mayo 12 y junio 4, el mes de enero no tiene registro. Se divulga el correo electrónico por diferentes medios como página web, formato de



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META		
	COMUNICACIONES ENVIADAS	CODIGO	F-GC-01
		VERSION	1.0
		VIGENCIA	01/03/2018
		Página	9 de 13

comunicaciones escritas y programa radial semanal del Instituto folclor, cultura y paz, emitido por la emisora exitosa estéreo 108.7 FM, los días viernes de 8:30 a 9:30 am.

Se pregunta si se está dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1712 de publicar en la página web del Instituto el registro de los PQRSD con sus respectivas respuestas, manifestando que no se realiza esta labor, al inspeccionar la página se verifica que no se está haciendo

Al revisar si dentro de las 233 solicitudes del cuadro entregado de PQRSD, por ventanilla única están relacionadas las recibidas a través del formato establecido en la página web (1) y las (80) del chat, se identifica que no consolidad este reporte, lo que indica que no se está registrando el total de solicitudes que llegan por los diferentes canales de atención, impidiendo conocer el número real y el medio de registro.

Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano

Se pudo evidenciar que no existe el portafolio de servicios de la entidad, que este a disposición de la responsable de la ventanilla única, la información suministrada al llegar un ciudadano averiguar por un tema específico, ella lo comunica con el funcionario responsable del tema, en caso de no encontrarse el responsable del tema el cliente debe de esperar o regresar en otro momento.

Con relación a los trámites y servicios que presta el Instituto Departamental de Cultura no se encuentra identificados al interior de la entidad, por lo tanto no están señalados en la página web.

Resultados encuesta de satisfacción al cliente Enero a Junio de 2018

La Encuesta de Satisfacción del Cliente se debe realiza con el fin de determinar la percepción que tienen los ciudadanos, sobre la calidad de atención prestada, permitiendo evaluar el nivel de satisfacción del servicio.

Mediante el cuestionario entregado a la responsable de la ventanilla única sobre la aplicación de encuesta o seguimiento a la satisfacción de los usuarios frente a la atención del sistema de peticiones, quejas, y reclamos durante el primer semestre del 2018, manifiesta que se diseñó el formato de la encuesta, desde el mes de abril aleatoriamente se aplica a cinco usuarios.



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META									
	COMUNICACIONES ENVIADAS	<table border="1"> <tr> <td>CODIGO</td> <td>F-GC-01</td> </tr> <tr> <td>VERSION</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>VIGENCIA</td> <td>01/03/2018</td> </tr> <tr> <td>Página</td> <td>10 de 13</td> </tr> </table>	CODIGO	F-GC-01	VERSION	1.0	VIGENCIA	01/03/2018	Página	10 de 13
	CODIGO	F-GC-01								
	VERSION	1.0								
VIGENCIA	01/03/2018									
Página	10 de 13									

Formato encuesta

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META									
	COMUNICACIONES	<table border="1"> <tr> <td>CODIGO</td> <td>F-GC-01</td> </tr> <tr> <td>VERSION</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>VIGENCIA</td> <td>01/03/2018</td> </tr> <tr> <td>Página</td> <td>1 de 2</td> </tr> </table>	CODIGO	F-GC-01	VERSION	1.0	VIGENCIA	01/03/2018	Página	1 de 2
	CODIGO	F-GC-01								
	VERSION	1.0								
VIGENCIA	01/03/2018									
Página	1 de 2									

Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos

La presente encuesta pretende conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en el Instituto Departamental de Cultura del Meta. Considerando que su opinión nos ayudará a mejorar nuestra gestión diaria.

Por favor, marque la respuesta con la que identifique el servicio prestado.

Fecha:

Día:	Mes:	Año:
------	------	------

En que dependencia fue atendido: _____

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el personal de la dependencia?

- 1 a 10 minutos 20 a 30 minutos
 10 a 20 minutos 1 hora

¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?

- Muy bueno Regular
 Bueno Malo

¿Cómo fue la información suministrada?

- Muy buena Regular
 Buena Mala

¿Cómo le pareció la calidad de la información?

- Muy buena Regular
 Buena Mala

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios del Instituto Departamental de Cultura del Meta?

- Muy buena Regular
 Buena Mala

Muchas gracias por su colaboración.



Nit. 822002144-3
 Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
 Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789608
 E-mail: contacto@culturameta.gov.co
 Villavicencio, Meta

Consolidado encuestas aplicadas entre Abril - Junio de 2018

	Opinión general
--	-----------------



Nit. 822002144-3
 Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
 Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789608
 Línea Gratuita 01-8000-95-0101E-mail
contacto@culturameta.gov.co

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META				
	COMUNICACIONES ENVIADAS			CODIGO	F-GC-01
				VERSION	1.0
				VIGENCIA	01/03/2018
			Página	11 de 13	

	1 a 10 Minutos	10 a 20 Minutos	20 a 30 Minutos	1 Hora
1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el personal de la dependencia?	10	2	3	0
	Opinión general			
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
2. ¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?	5	10	0	0
3. ¿Cómo fue la información suministrada?	6	8	1	0
4. ¿Cómo le pareció la calidad de la información?	4	11	0	0
5. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la presentación de servicios del Instituto Departamental de Cultura del Meta?	4	11	0	0

Fuente: Secretaria Dirección-Ventanilla Única

Los resultados de la tabulación de la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente permite observar que los usuarios del Instituto Departamental de Cultura se van satisfechos con la atención que se le ha brindado desde la ventanilla única.

CONCLUSIONES

- No se está aplicando el procedimiento de peticiones, quejas reclamos, solicitudes y denuncias al Interior del Instituto, lo que genera debilidad en el registro, distribución respuesta y seguimiento de las PQRSD que la ciudadanía realiza ante la entidad, lo que genera deficiencia en la comunicación interna entre los funcionarios y/o contratistas responsables del manejo y atención de los canales de comunicación establecidos en el Instituto.
- Varias de las recomendaciones realizadas en el informe de seguimiento del II semestre del 2017, presentado por control interno en el mes de enero de 2018, no han sido ajustadas.



Nit. 822002144-1
 Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
 Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789601
 Línea Gratuita 01-8000-95-0101E-mail
contacto@culturameta.gov.co

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META		
	COMUNICACIONES ENVIADAS	CODIGO	F-GC-01
		VERSION	1.0
		VIGENCIA	01/03/2018
		Página	12 de 13

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda instalar el aviso existente de identificación de la ventanilla única, de tal manera que se visualice este canal de comunicación implementado por la entidad con la ciudadanía.

2. Socializar entre los funcionarios y contratistas el procedimiento PQRSD, denominado **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES, CODIGO pr-ac-01**, Versión 01, de fecha 01 de diciembre de 2016 e iniciar su aplicación teniendo en cuenta los registros establecidos para cada actividad en el flujograma. Utilizando el aplicativo Pimisis Hermes, para que se efectuó 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 mensualmente.

3. Responder oportunamente todas la PQRSD, recepcionadas por el Instituto como lo establece la Ley 1755 de 2015.

4. Alimentar mensualmente en un mismo cuadro el registro de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias, que llegan al link de PQRDS y el chat que está en la página web, las que se solicitan por la línea gratuita, por correo electrónico y por atención personalizada de tal manera que se tenga información precisa, veraz y oportuna del reporte de los canales de comunicación con la ciudadanía, estableciendo el reporte mensual y facilitando el registro de la información en el momento que se solicite internamente o por una entidad externa.

5. Se sugiere en el pie de página de los comunicados que produce el Instituto, incluir el número de la línea gratuita de tal manera que se difunda y promocióne su uso.

6. Abrir el buzón de sugerencias, mediante acta, de manera mensual como lo establece el procedimiento y estudiar la posibilidad de la reubicación que garantice la privacidad de la persona que deposite en el alguna PQRSD.

7. Ajustar la sigla existente en el pqrs@culturameta.gov.co de la *Página Web* <http://www.culturameta.gov.co/> por **PQRSD**



	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META	
	COMUNICACIONES ENVIADAS	
	CODIGO	F-GC-01
	VERSION	1.0
	VIGENCIA	01/03/2018
	Página	13 de 13

8. Se sugiere que los boletines informativos que se cuelgan en la página web, se identifiquen con fecha o nombre del evento de tal manera que facilite la búsqueda de alguno en particular, puesto que su identificación esta de manera numérica.

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.

10. Organizar de manera estructural la información registrada en el link Transparencia y Acceso a la Información y dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1712 de publicar en la página web del Instituto el registro de los PQRSD con sus respectivas respuestas.

11. Elaborar Portafolio de Servicios de la Entidad y socializarlo al interior de los funcionarios de tal manera que en cualquier momento, cualquiera este en la capacidad de brindar la información solicitada por cualquier persona.

Cordialmente,



SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ

Asesora Control Interno

Informe: 12 folios

Copia: Dra Natalia A. Leiva Quijano
Subdirección General

Elaborado por:
Nombre:
Cargo:
Firma:

Revisado por:
Nombre:
Cargo:
Firma:



Nit. 822002144-3
Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789601
Línea Gratuita 01-8000-95-0101E-mail
contacto@culturameta.gov.co

51210

evidencias

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META									
	COMUNICACIONES	<table border="1"> <tr><td>CODIGO</td><td>F-GC-01</td></tr> <tr><td>VERSION</td><td>1.0</td></tr> <tr><td>VIGENCIA</td><td>01/03/2018</td></tr> <tr><td>Página</td><td>1 de 4</td></tr> </table>	CODIGO	F-GC-01	VERSION	1.0	VIGENCIA	01/03/2018	Página	1 de 4
	CODIGO	F-GC-01								
	VERSION	1.0								
VIGENCIA	01/03/2018									
Página	1 de 4									

Resultados tabulación Encuesta

Este documento corresponde a la tabulación de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos del mes de Abril a Junio de 2018 del Instituto Departamental de Cultura del Meta.

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META									
	COMUNICACIONES	<table border="1"> <tr><td>CODIGO</td><td>F-GC-01</td></tr> <tr><td>VERSION</td><td>1.0</td></tr> <tr><td>VIGENCIA</td><td>01/03/2018</td></tr> <tr><td>Página</td><td>1 de 2</td></tr> </table>	CODIGO	F-GC-01	VERSION	1.0	VIGENCIA	01/03/2018	Página	1 de 2
	CODIGO	F-GC-01								
	VERSION	1.0								
VIGENCIA	01/03/2018									
Página	1 de 2									

Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos

La presente encuesta pretende conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en el Instituto Departamental de Cultura del Meta. Considerando que su opinión nos ayudará a mejorar nuestra gestión diaria.

Por favor, marque la respuesta con la que identifique el servicio prestado.

Fecha:

Día:	Mes:	Año:
------	------	------

En que dependencia fue atendido: _____

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el personal de la dependencia?

1 a 10 minutos 20 a 30 minutos
 10 a 20 minutos 1 hora

¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?

Muy bueno Regular
 Bueno Mala

¿Cómo fue la información suministrada?

Muy buena Regular
 Buena Mala

¿Cómo le pareció la calidad de la información?

Muy buena Regular
 Buena Mala

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de servicios del Instituto Departamental de Cultura del Meta?

Muy buena Regular
 Buena Mala

Muchas gracias por su colaboración.

TEL: 3220021443
 Calle: 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
 Teléfono: (8) 6 716222 - Cel: 3123789608
 E-mail: contacto@culturameta.gov.co
 Villavicencio, Meta

Encuesta de Satisfacción aplicada a los ciudadanos



Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
 Nit. 8220021443
 Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789608
 E-mail: contacto@culturameta.gov.co
 Villavicencio, Meta

antago 30 junio / 2018

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA DEL META		
	COMUNICACIONES		
	CODIGO	F-GC-01	
	VERSION	1.0	
	VIGENCIA	01/03/2018	
	Página	3 de 4	

Junio

	Opinión general			
	1 a 10 Minutos	10 a 20 Minutos	20 a 30 Minutos	1 Hora
1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el personal de la dependencia?	4	1	0	0
	Opinión general			
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
2. ¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?	1	4	0	0
3. ¿Cómo fue la información suministrada?	4	1	0	0
4. ¿Cómo le pareció la calidad de la información?	4	1	0	0
5. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la presentación de servicios del Instituto Departamental de Cultura del Meta?	4	1	0	0

Consolidado

	Opinión general			
	1 a 10 Minutos	10 a 20 Minutos	20 a 30 Minutos	1 Hora
1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el personal de la dependencia?	10	2	3	0
	Opinión general			
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
2. ¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?	5	10	0	0
3. ¿Cómo fue la información suministrada?	6	8	1	0
4. ¿Cómo le pareció la calidad de la información?	4	11	0	0
5. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la presentación de servicios del Instituto Departamental de Cultura del Meta?	4	11	0	0

Calle. 29 Cra 33 Teatro La Vorágine 2 Piso
Nit. 8220021443

Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789608

E-mail: contacto@culturameta.gov.co

Villavicencio, Meta

