

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 1 DE 11

CI-100-26-01-013-2020

Villavicencio, 25 de enero de 2021

Doctora
LILIAN CAMILA ARIZMENDY MENDEZ
 Directora
 Instituto Departamental de Cultura del Meta
 Villavicencio-Meta

Asunto: Informe Seguimiento PQRDS y canales de atención al ciudadano segundo
 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 concordancia 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 PQRDS, para establecer la implementación y funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Este informe será enviado a la subdirección 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-11 folios

Recibido Subdirección
 29-enero-2021
 5:00pm
 R. 93

COPIA CONTROLADA

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

INFORME MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO
II 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 oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. (Artículo 76 del Decreto 1474 de 20011).

La verificación y evaluación 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 segundo *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 que presenten las peticiones, quejas, reclamos denuncias y solicitudes, a través de los diferentes canales de comunicación así:

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

- Atención Personalizada (Ventanilla única)
- Línea de Atención Gratuita
- Buzón de Sugerencias
- Página Web del Instituto Departamental de Cultura del Meta
- Link PQRDS: (Peticiónes, 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 encuentra funcionando el IDCM, ubicado en el 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 de manera virtual, sin embargo al revisar el formato GIC-PIC-F-04, radicador de correspondencia se encontró varios documentos (40) que fueron entregados de manera presencial en la ventanilla única, indicando la responsables de la ventanilla única, correspondía a personas que tenían cita agenda con la directora del Instituto y a oficios radicados por los funcionarios de la entidad.

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 y que la comunicación entre los servidores que manejan los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía, ha mejorado, se encontró registro de las solicitudes realizadas a través del link de la página y del chart virtual.

El procedimiento tiene establecido el paso a paso para la recepción, tramite, respuesta y registro de PQRSD, a través del sistema documental Hermes y enviar copia de la respuesta a la Secretaria de la Dirección para su respectivo registro y seguimiento, una vez notificado el peticionario y finalizado el proceso con la respectiva respuesta dada a la solicitud, por el aplicativo identificando el respectivo Id Control de enviado, para el proceso de digitalización, actividad que no se está realizando, el aplicativo no lo usan los funcionarios del Instituto y la impresora que produce el sticker no funciona, lo que conlleva a la no generación de alertas y a llevar en tiempo real un control el estado de las PQRSD.

Se evidencia el seguimiento por parte de la responsable de ventanilla única de manera permanente y reiterativa a través del envío de correos electrónicos a los funcionarios y contratistas responsables de dar la respuesta para que se efectuó de manera oportuna.

El reporte realizado por la responsable de la ventanilla única del registro de documentos recepcionados en atención personalizada, durante el segundo 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
JULIO	33	32	32	1	1	1	1	0	3	3	3	0	0	0	0	0
AGOSTO	49	45	40	4	0	0	0	0	3	3	3	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	52	44	42	8	0	0	0	0	4	4	3	0	0	0	0	0
OCTUBRE	40	33	31	7	0	0	0	0	5	5	4	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	49	25	25	24	0	0	0	0	7	7	7	0	1	1	1	0
DICIEMBRE	31	18	18	13	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	254	197	188	57	1	1	1	0	23	23	21	0	1	1	1	0

Fuente: Secretaria Dirección Ventanilla Única

El cuadro nos permite evidenciar que durante los meses de julio a Diciembre de 2020, el IDCM, recepciono en ventanilla única 254 peticiones, 1 quejas, 23 derechos de petición 1 reclamos/ denuncia, para un total de 279 PQRSD.

De acuerdo a la información entregada por ventanilla única, se evidencias que de las 254 peticiones a 57 **no** se les dio respuesta, la queja recepcionada se le dio trámite interno, los 23 derechos de petición, 2 fueron contestados de manera extemporánea, el reclamos/denuncias fue tramitado.

El cuadro de seguimiento presentado a continuación nos permite identificar que los derechos de petición recepcionados en el segundo semestre del 2020 fueron 23, frente a la fecha de respuesta y la fecha de vencimiento, se evidencia que 2 fueron contestados de manera extemporánea.



INFORME

CÓDIGO:
DE-SIPG-F-05

VERSIÓN:
01

FECHA:
02-05-2019

PÁGINA:
5 DE 11

RADIADO DERECHO DE PETICION								
AÑO 2020 II SEMESTRE								
No.	N° DE RADICACION	FECHA RADICADO	ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	REMITENTE	OBSERVACION
1	1285	JULIO/03/2020	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ACTIVIDADES CULTURALES REALIZADAS VIRTUALMENTE PARA SOLICITUD EXPEDIR CERTIFICACIONES DE OBRAS PRESENTADAS EN EL TORNEO	MARLADY VELASQUEZ	JULIO/22/2020	AGOSTO/09/2020	YULI ANDREA BAQUERO HERNANDEZ	
2	1292	JULIO/06/2020	SOLICITUD DELEGADO PARA LA SEMANA ORIENTADA A LA PROMOCION DE LA SALUD, PREVENCIÓN DEL CONSUMO	LUIS ALFONSO IBARRA - ASESOR MUSICAL	JULIO/29/2020	AGOSTO/05/2020	JESUS VELANDIA VARGAS	
3	1325	JULIO/16/2020	SOLICITA SABER SI DURANTE EL AÑO 2016 POR CONCEPTO DE PRESTACION DE SERVICIOS COMO ARTISTA U OTRO SE LE PAGO A LA CORPORACION PAIS, REGION Y CULTURA ALGUNA CLASE DE VALOR.	CRISTIAN DUANARIAS BARAHONA - SALUD OCUPACIONAL	JULIO/22/2020	JULIO/22/2020	ALIX MONICA GONZALEZ RODRIGUEZ - GERENCIA DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	
4	1455	AGOSTO/04/2020	ESPACIOS ARQUITECTONICOS CON LOS QUE CUENTA EL ESTABLECIMIENTO	JORGE DAVID PEREZ - SUBDIRECTOR GENERAL	SEPTIEMBRE/03/2020	SEPTIEMBRE/03/2020	HENRY ORLANDO TRIANA BLANCO	
5	1594	AGOSTO/24/2020	SOLICITA SE HA REMITIDO EN DIGITAL DOCUMENTACION QUE REPOSA EN LA HOJA DE VIDA COMO: PRESTACIONES SOCIALES, LIQUIDACION, COMUNICADOS, CONCEPTOS JURIDICOS, U ORDENES JUDICIALES	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECTORA OPERATIVA	SEPTIEMBRE/15/2020	SEPTIEMBRE/21/2020	OSWALD ANDRES VIDALES BERMUDEZ	
6	1605	AGOSTO/25/2020	CONSECUENCIAS POR FALTA DE NOMBRAMIENTO DEL CONSEJO DEPARTAMENTAL DE CINEMATOGRAFIA Y AUDIOVISUALES FRENTE A LAS CONVOCATORIAS	JORGE DAVID PEREZ - SUBDIRECTOR GENERAL	SEPTIEMBRE/24/2020	SEPTIEMBRE/26/2020	WILLIAM MURILLO	
7	1692	septiembre/07/2020	COPIA DE CONTRATOS REALIZADOS EN EL INSTITUTO DESDE EL AÑO 2000	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECTORA OPERATIVA	OCTUBRE/20/2020	OCTUBRE/19/2020	LUISA GARCIA	Respuesta extemporanea
8	1752	SEPTIEMBRE/15/2020	PROCESO DE ELECCION DE LA PERSONA ELEGIDA BAJO ESTE PROCESO IRREGULAR Y SE LE OTORQUE EL DERECHO A LA PARTICIPACION COMO CANDIDATO HABILITADO DENTRO DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS SUSCRITOS	JORGE DAVID PEREZ - SUBDIRECTOR GENERAL	OCTUBRE/09/2020	OCTUBRE/15/2020	CRISTIAN NAW QUINTERO	
9	1787	SEPTIEMBRE/21/2020	SOLICITA INFORMACION SOBRE CUAL ES EL TIEMPO LIMITE PARA SUBSANAR INCONSISTENCIAS QUE PRESENTAN LAS CEDULAS DE CIUDADANIA PARA RETIRAR EL AUXILIO OTORGADO POR EL MINISTERIO	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECTORA OPERATIVA	OCTUBRE/20/2020	OCTUBRE/21/2020	FRANCISCO CORTES BETANCOURT	
10	1816	SEPTIEMBRE/28/2020		ADLY PINEDA - CPS	OCTUBRE/26/2020	OCTUBRE/26/2020	JOHNER ACOSTA RODRIGUEZ	La solicitud llegó el sábado 26 pero por no ser día hábil, se dió radicaón del 28 de septiembre

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 6 DE 11

11	1875	OCTUBRE/09/2020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y COFINANCIACIÓN DE PROYECTO PRESENTADO A PROGRAMA NACIONAL DE CONCERTACION CULTURAL	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECTORA OPERATIVA	OCTUBRE/30/2020	OCTUBRE/30/2020	OSCAR ADRIAN GOMEZ - FUNDACION YERSON VIVO	
12	1991	OCTUBRE/15/2020	SOLICITUD DE INFORMACION ACCION PREVENTIVA	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECCION OPERATIVA	Noviembre/05/2020	OCTUBRE/20/2020	LA GERENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO DA TRASLADO POR COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA	Por ser un traslado de la gobernación, Bamarón el mismo día para solicitar respuesta al oficio y al no quedar evidencia en físico se respondió por correo a los días. Respuesta extemporánea
13	1931	OCT/23/2020	SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATACION DEL TORNEO	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECCION OPERATIVA	NOVIEMBRE/13/2020	NOVIEMBRE/17/2020	DEPARTAMENTO DE PETICION GOBERNACION DEL META DA TRASLADO POR COMPETENCIA DE LA VEEDURIA CIUDADANA Y FIRMESA CONTRA LA CORRUPCION	Oficio de respuesta del Instituto sin fecha de elaboración y sin número de oficio
14	1947	OCT/27/2020	SOLICITUD DE INFORMACION SEGUIMIENTO A LA INCLUSION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECCION OPERATIVA	NOVIEMBRE/31/2020	NOVIEMBRE/26/2020	SECRETARIA SOCIAL DA TRASLADO POR COMPETENCIA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	
15	1975	OCT/30/2020	INSTITUTO PRUEBEVE ACTIVIDADES ARTISTICAS Y CULTURALES QUE PERMITAN LA INCLUSION DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECCION OPERATIVA	NOVIEMBRE/11/2020	NOVIEMBRE/24/2020	JUAN CAMILO CHAVEZ DIPUTADO	
16	1999	NOV/04/2020	SOLICITA INFORMACION CONTRATACION TORNEO	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECCION OPERATIVA	NOVIEMBRE/24/2020	NOVIEMBRE/25/2020	YENSI ROZO	
17	2001	NOV/04/2020	OPERACIONES RECIPROCAS CON CORTE A SEPTIEMBRE 30 DE 2020	RUTH CATAÑO - CONTADORA	NOVIEMBRE/24/2020	NOVIEMBRE/25/2020	LINA PAOLA USECHE - ICBF	
18	2024	NOV/06/2020	SOLICITA INFORMACION CONTRATACION TORNEO	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECTORA OPERATIVA	NOVIEMBRE/26/2020	NOVIEMBRE/27/2020	GOBERNACION DEL META DA TRASLADO POR COMPETENCIA DE LA SECRETARIA YENSI ROZO	
19	2042	NOV/10/2020	Departamento del Meta y el Instituto de Cultura, en los últimos 7 meses de contingencia de la	JORGE DAVID PEREZ - SUBDIRECTOR GENERAL	DICIEMBRE/01/2020	DICIEMBRE/01/2020	CARLOS ALBERTO GARCIA BENAVIDES	
20	2061	NOV/13/2020	SOLICITA DIALOGO VIRTUAL, ACCIONES DE APOYO A LA HISTORIA AMBIENTAL DE VILLAVICENCIO Y LA GIBERNACION	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECTORA OPERATIVA	NOVIEMBRE/23/2020	DICIEMBRE/07/2020	ALBERTO CONTRERAS MARTINEZ - ACADEMIA DE HISTORIA AMBIENTAL	La respuesta fue enviada el 23 de noviembre pero el oficio quedó con fecha de 24 de noviembre
21	2069	NOV/17/2020	SOLICITUD CERTIFICACION DE	LUIS IBARRA - ASESOR MUSICAL	NOVIEMBRE/23/2020	DICIEMBRE/07/2020	ERNESTO CAMPOS CHALA	
22	2109	NOV/25/2020	DICHAS JORNADAS COMPLEMENTARIAS EN RECREACION CULTURA Y	MARLADY VELASQUEZ - SUBDIRECCION OPERATIVA	DICIEMBRE/10/2020	DICIEMBRE/17/2020	JUAN CAMILO CHAVEZ DIPUTADO	
23	2196	DIC/19/2020	COPIA DE LAS ACTAS DE INFORME DE GESTION SE FIRMO POR PARTE DE LA ACTUAL ADMINISTRACION Y QUE INCLUYA EL ESTADO DE	SOMIA LUZ HERNANDEZ CRUZ - ASESORA DE CONTROL INTERNO	DICIEMBRE/21/2020	DICIEMBRE/21/2020	SECRETARIA JURIDICA DA TRASLADO POR COMPETENCIA DE LOS DIPUTADOS JOSE MANUE SANDOVAL Y JAYIER EDUARDO ARANDA	

Fuente: Secretaria de Dirección Ventanilla única

La información del cuadro anterior nos permite identificar que al 91% del total de los derechos de petición recepcionados en el instituto se dio respuesta de manera oportuna, el 9%, que corresponde a dos derecho de petición, se respondió de manera extemporánea.

Por lo analizado 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 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"*.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 7 DE 11

-Línea de atención gratuita: Al realizar la verificación de la existencia de la línea gratuita se encontró en funcionamiento y operando debidamente y corresponde al discado nacional 018000950101, 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 se está dejando registro de los PQRDS, recepcionados por este canal de comunicación.

-Buzón de Sugerencias: El buzón de sugerencias se encontraba ubicado en el primer piso del IDCM, desde el mes de julio se recogió y ubico cerca a la ventanilla única, teniendo en cuenta que no había atención al público.

-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 segundo semestre del 2020, se encontró que se recepcionaron dos PQRDS por este medio.

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 entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 41 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 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 segundo semestre del 2020, esta herramienta tecnológica, de comunicación con la ciudadanía estuvo en uso de manera permanente.

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

Sección de noticias: www.culturameta.gov.co. Cuenta con un espacio en la página principal denominado noticias, 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 envío 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 249.

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 y el 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 aplicaron en el II semestre de 2020 por encontrarse el Instituto en virtualidad.
- 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)
- 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 web del IDCM en la parte inferior se encuentra la información correspondiente a los mecanismos de comunicación y atención al ciudadano.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 9 DE 11

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.

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 sea utilizado por 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 responda 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 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.

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, al igual que utilizar los formatos

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 10 DE 11

aprobados con copia controlada, determinar fecha de elaboración y número de consecutivo.

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 los 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 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.

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

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. El Chart Virtual, se maneje de manera permanente como herramienta tecnológica, que permita la comunicación en tiempo real de la ciudadanía con la entidad.

Cordialmente,



SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ

Asesora Control Interno

Nota: Se envía al correo electrónico de ventanilla única y subdirección general