

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

INFORME MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO
II Semestre de 2019
(Artículo 76/1474 de 2011)

INTRODUCCION

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.

La verificación y valuación 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 2019*.

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

- Atención personalizada: Se realiza a través de la secretaria de la dirección general, funcionaria que atiende la **ventanilla única**: Recepciona, radica y entrega al Director de la entidad toda la correspondencia para la revisión y distribución de las PQRSD que llegan 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 de 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

**INFORME**CÓDIGO:
DE-SIPG-F-05VERSIÓN:
01FECHA:
02-05-2019PÁGINA:
3 DE 8

Teatro La Vorágine Piso 2 Carrera 29, Calle 33 Barrio Porvenir de la ciudad de Villavicencio – Meta.

Manifiesta la responsable de la ventanilla única que el procedimiento PQRSD, denominado PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES, Código PR-AC-01 Versión 01, fue ajustado con los asesores externos de SEPAD en cumplimiento de la revisión y actualización de procesos y procedimientos internos de calidad, manifiesta que en el procedimiento se tiene establecido el paso a paso para la recepción, trámite, respuesta y registro de PQRSD, denominado GIC-PCI-P-01, evidenciando que la versión debe ser ajustada teniendo en cuenta que es la versión dos del documento. 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

A través del sistema documental PIMISYS, se puede radicar la correspondencia e identificar el respectivo ID Control de enviado, sin embargo no se está realizando, según la funcionaria de ventanilla única debido a que el aplicativo no lo usan los funcionarios del Instituto lo que conlleva a la no generación de alertas y a llevar en tiempo real un control el estado de las PQRSD

El reporte realizado por la responsable de la ventanilla única del registro de documentos recepcionados en atención personalizada, durante el segundo semestre del 2019 fue el siguiente:

MES	RELACION DEL TOTAL DE PQRSD RECIBIDOS Y TRAMITADOS SEGUNDO SEMESTRE 2019															
	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 CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	RECLAMOS Y DENUNCIAS	TOTAL TRAMITADAS	TOTAL CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL SIN RESPUESTA
JULIO	46	46	31	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	28	28	21	7	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	40	40	32	8	2	2	2	0	3	3	2	1	0	0	0	0
OCTUBRE	35	35	26	9	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	36	36	25	11	2	2	2	0	4	4	4	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	25	25	16	9	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	210	210	151	59	4	4	4	0	11	11	10	1	0	0	0	0

Fuente: Secretaría Dirección Ventanilla Única

COPIA CONTROLADA

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 4 DE 8

El cuadro nos permite evidenciar que durante los meses de julio a diciembre de 2019, el IDCM, recepciono en ventanilla única 210, peticiones, 4 quejas, 11 derechos de petición 0 reclamos y 0 denuncias, para un total de 225 PQRSD.

De acuerdo a la información entregada por ventanilla única, se evidencias que de las 210 peticiones a 59 no se les dio respuesta, de las 4 quejas recepcionadas se le dio trámite interno a cada una de ellas y de los 11 derechos de petición, 1 fue contestado de manera extemporánea.

El cuadro de seguimiento presentado a continuación nos permite identificar que los derechos de petición recepcionados en el segundo semestre del 2019 fueron 11, frente a la fecha de respuesta y la fecha de vencimiento, se evidencia que 1 fue contestado de manera extemporánea.

CUADRO RELACION DERECHOS DE PETICION

RADICADO DERECHO DE PETICION							
AÑO 2019 II SEMESTRE							
Nº DE RADICADO	FECHA RADICADO	ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	REMITENTE	NOTA
1311	AGOSTO/14/2019	SOLICITAN SER ESCUCHADOS ANTES DE LA ULTIMA PALABRA EN EL PLAN DEPARTAMENTAL DE MUSICA	ASESOR MUSICAL Y SUBDIRECTORA OPERATIVA	SEPTIEMBRE/04/2019	SEPTIEMBRE/04/2019	OSCAR EDUARDO SUAREZ RODRIGUEZ - GESTOR RED DE ESCUELAS DE MUSICA	
1326	AGOSTO/21/2019	TRASLADA PETICION DEL SEÑOR JORGE AUGUSTO RAMOS, SOLICITA RELACION DE CONTRATOS EN BENEFICIO DE LAS COMUNIDADES NEGRAS	JURIDICA EXTERNA IRINA	SEPTIEMBRE/10/2019	SEPTIEMBRE/10/2019	LUCIA ROJAS SANABRIA (JORGE AGUSTO RAMOS)	
1384	SEPTIEMBRE/09/2019	MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON EL RESULTADO DE ESTIMULOS	JURIDICA EXTERNA IRINA	OCTUBRE/03/2019	SEPTIEMBRE/27/2019	DIEGO GERMAN CUELLAR	
1438	SEPTIEMBRE/18/2019	SOLICITA INFORMACION DE LA CONTRATACION REALIZADA DURANTE LOS AÑOS 2016, 2017, 2018 Y LO CORRIDO DEL PRESENTE AÑO	JURIDICA EXTERNA DIANA	OCTUBRE/09/2019	OCTUBRE/09/2019	JAIRO JOSE MEDINA MENDEZ - VEEDURIA CIUDADANA	EN LA RESPUESTA SE SOLICITA PLAZO DE 10 DÍAS.
1454	SEPTIEMBRE/24/2019	SOLICITA REMITIR INFORMACION DE LA NORMALIZACION DE LA CUENTA. PENDIENTE ABONO CON DECHA DE CORTE DEL 17-SEP-2019	AUXILIAR CONTABLE	OCTUBRE/10/2019	OCTUBRE/15/2019	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	
1523	OCTUBRE/10/2019	TRASLADA PETICION DEL SENADOR FABIAN CASTILLO, SOLICITA INFORMACION DE LA ESTAMPILLA PROCULTURA	CONTADORA EXTERNA	OCTUBRE/22/2019	OCTUBRE/31/2019	NATALIA ROJAS RAMOS - GERENTE DE RENTAS (LIDA CONSUELO FIGUEROA.	
1662	NOVIEMBRE/19/2019	SOLICITA INFORMACION SI EL INSTITUTO SE HA ENCONTRADO AFECTADO DEBIDO A LOS POZOS	JURIDICA EXTERNA	NOVIEMBRE/29/2019	DICIEMBRE/09/2019	LUZ NANCY VARGAS	
1663	NOVIEMBRE/19/2019	RELACION DE LA TOTALIDAD DE LOS CONTRATOS, PROYECTOS SUSCRITOS DURANTE LAS VIGENCIAS 2017, 2018 Y	JURIDICA EXTERNA	NOVIEMBRE/28/2019	DICIEMBRE/09/2019	WILNOR YEISON RODRIGUEZ - NUESTRO LLANO TELEVISION	
1691	NOVIEMBRE/25/2019	SOLICITUD CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN EL TORNEO INTERNACIONAL DEL JOROPO	ASESOR MUSICAL	DICIEMBRE/13/2019	DICIEMBRE/16/2019	ERNESTO CAMPOS CHALA	
1711	NOVIEMBRE/29/2019	INFORMACIÓN AL PAGO Y DESCUENTOS DEL CONTRATO No. 338 de 2019	TESORERA	DICIEMBRE/09/2019	DICIEMBRE/20/2019	WILLIAM GUATIVA DIAZ	
1780	DICIEMBRE/24/2019	INFORMACION DE LA RELACION DE COOPERACIONES, DONACIONES, EN TODOS LOS EVENTOS OFICIALES REALIZADOS EN LAS VIGENCIAS 2016 AL 2019 Y LOS REALIZADOS EN LAS MÚLTIPLES CELEBRACIONES Y FIESTAS, EN DONDE LA ADMINISTRACIÓN DESTINÓ RECURRO A O BIENES DEL DEPARTAMENTO.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	ENERO/13/2020	ENERO17/2019-2020	LUCIA ROJAS SANABRIA TRASLADA DE JOSE JAIR ECHEVERRY OSPINA	

Fuente: Secretaría Dirección Ventanilla Única

COPIA CONTROLADA

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 5 DE 8

La información del cuadro anterior nos permite identificar que al 9% del total de los derechos de petición recepcionados en el instituto se les dio respuesta de manera extemporánea, generando un riesgo para el representante legal de la entidad de tipo disciplinario.

Por lo anterior es importante hacer claridad frente a que cualquier PQRSD, 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"*.

-Línea de atención gratuita: Al realizar la verificación de la existencia de la línea gratuita se encontró en funcionamiento y operando debidamente, 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 no se está dejando registro de las PQRSD, recepcionadas por este canal de comunicación.

-Buzón de Sugerencias: Al realizar la verificación de las actas de apertura del buzón de sugerencias, entre julio y diciembre no se registraron documentos o formatos diligenciados de PQRSD.

-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 PQRSD: Revisado el cuadro de registro llevado por la responsable de la ventanilla única del segundo semestre del 2019 se encontró que no se recepcionarán PQRSD 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 PQRSD, 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 continúa publicando los boletines de manera numérica, sin señalar el nombre del evento o la actividad lo que dificulta la ubicación de información específica a la ciudadanía.

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

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 2019, esta herramienta tecnológica, no estuvo en uso permaneciendo todo el tiempo fuera de línea, debido a no contar con un funcionario o contratista con esta labor designada.

Otros canales de recepción de PQRSD

-Correo electrónico: contacto@culturameta.gov.co

El correo electrónico es utilizado frecuentemente por las entidades oficiales para la citación a reuniones, invitaciones y envió de informes y documentos y en menor proporción por la ciudadanía, según reporte entregado por la responsable de la ventanilla única, durante el segundo semestre del 2019 las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través de este medio fue de 70.

Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano

- Se evidencia que en las carteleras ubicadas en el primer y segundo piso del Instituto se publica información de interés de la ciudadanía lo que establece que la entidad esta permanente informando los diferentes programas, proyectos y acciones que ejecuta.
- 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 encontró el diligenciamiento de manera mensual entre los meses de julio a diciembre de 2019, como lo establece el procedimiento, que permita conocer el grado de satisfacción o descontento de los ciudadanos frente a la atención y el servicio brindado por los funcionarios del IDCM.
- 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)

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 7 DE 8

- 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 en la parte inferior se encuentra la información correspondiente a los mecanismos de comunicación y atención al ciudadano

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, sin embargo 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 a los ciudadanos acceder a la información de manera ágil y oportuna.

Se presenta debilidad en la aplicación del procedimiento (registro de las PQRSD en el aplicativo PIMISYS) y deficiencia en la comunicación interna entre los funcionarios y contratistas responsables del manejo de las PQRSD, lo que genera falta de seguimiento y la no respuesta a la ciudadanía de algunas peticiones.

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 registren y clasifiquen los PQRSD, se direccionen, 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 y 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. 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.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 8 DE 8

3. 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.
4. Revisar y ajustar de acuerdo a los lineamientos establecidos en el capítulo I, la información publicada en la página web del Instituto Departamental de Cultura del Meta.
5. 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.
6. aplicación de encuestas o seguimiento a la satisfacción de los usuarios de manera mensual con el fin de conocer la calificación del servicio por parte de la ciudadanía.
7. Revisar las recomendaciones establecidas en el informe de seguimiento de mecanismos de atención al ciudadano del I semestre de 2019, establecer su avance y Evaluar la efectividad de la implementación de acciones que mejoren las debilidades detectadas por control interno.
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 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. Activar el Chart Virtual, como herramienta tecnológica, que permita la comunicación permanente en tiempo real de la ciudadanía con la entidad.

Cordialmente,


SONIA LUZ HERNANDEZ CRUZ
 Asesora Control Interno

