

CI-100-26-02-020-2021

San Martín de los Llanos, 27 de enero de 2023.

Doctora

LILIAN CAMILA ARIZMENDY MENDEZ

Directora

Instituto Departamental de Cultura del Meta

San Martín-Meta

E.S.D

Asunto: Informe Seguimiento PQRDS y canales de atención al ciudadano segundo Semestre 2022

Cordial saludo:

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011: “OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS” establece, entre otros, que “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 siguiente informe, se construye con base en la información suministrada por la contratista encargada de atender la ventanilla única del Instituto Departamental de Cultura del Meta, quien suministró la base de datos y el control que internamente se lleva para la normal recepción y respuesta de las PQRS que se gestionaron en la vigencia 2022.

Igualmente, hará parte del presente informe el número de solicitudes de ingreso de los artistas del departamento en sus diferentes expresiones a la base de datos del SIDEUCU, la cual le permiten al instituto reunir, organizar y manejar la información de una manera eficiente, oportuna y asertiva.

En consecuencia, es importante anotar que dicho informe está limitado a la información suministrada por la contratista encargada de atender la ventanilla única, la cual fue verificada por la oficina de Control Interno.

Canales de comunicación:

Los canales de ingreso de las PQRS al instituto son las siguientes:

- Archivo central ubicado en el segundo piso del edificio.
- SIDEUCU.
- Correo electrónico INSTITUCIONAL: contacto@culturameta.gov.co

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas de la PQRSD del Instituto Departamental de Cultura del Meta, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Departamental de Cultura del Meta durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre.

Cordialmente,



Carlos Samuel Rosado Sarabia
Asesor de Control Interno

Copia Digital: Subdirección General

1. Atención al usuario y grupos representativos

De acuerdo con la información entregada por el Instituto Departamental de Cultura del Meta a la comunidad en general en su página web: www.culturameta.gov.co en el link <https://culturameta.gov.co/mecanismosdecontacto>, los canales de atención o medios disponibles de atención y participación que tienen los ciudadanos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denunciar los Posibles Actos de Corrupción en el Instituto Departamental de Cultura del Meta, son:

De forma presencial en la sede principal ubicada en San Martín de los Llanos - Meta – Colombia, Dirección Carrera 8 # 8 - 110 - 4 - 2 a o en su sede Satelital: ubicada en el Teatro la Vorágine piso 2 Complejo Cultural y Deportivo José Eustasio Rivera Rivera, Dirección Carrera 29, Calle 23 Barrio Porvenir - Villavicencio - Meta - Colombia

Los Horario de Atención al Público de forma presencial en los puntos anteriormente mencionados es el siguiente:

- De lunes a viernes en días hábiles laborales de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- Radicación de Correspondencia: de lunes a viernes en días hábiles laborales de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Atención Presencial se realiza a través del grupo de servidores públicos dispuestos en Servicio al Ciudadano o dependencias que presten dicho servicio en el Instituto Departamental de Cultura del Meta, se brinda asesoría personalizada para la radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de posibles actos de corrupción, con el fin de facilitar una comunicación e interacción más efectiva entre el Instituto de cultura del meta y cada una de las dependencias que la integran con el ciudadano.

Los Buzón de PQRS se encuentran ubicados en el Área de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Recepción Presencial para Correspondencia (Impreso), el Instituto Departamental de Cultura del Meta ha dispuesto un módulo de atención para la recepción de la correspondencia allegada a través de las empresas de mensajería con la finalidad de garantizar la atención oportuna, eficiente con transparencia y calidad.

Posteriormente, se ingresa al sistema de gestión documental y se traslada a la dependencia competente para que se realice la gestión pertinente.

2. Atención Telefónica:

La atención y asesoría telefónica dispuesta para el ciudadano, posibilita la interacción en tiempo real. Para tal fin, el instituto cuenta con el siguientes.

- Conmutador: (57) 8 6716222 Atención de lunes a viernes en días laborales de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- Línea Nacional Gratuita de Servicio al Ciudadano: en la página web institucional: <https://culturameta.gov.co/> no se relaciona la línea gratuita 018000 incumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.
- Así mismo, se encuentra disponible el Link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScrPuifrpHOo51vMRvP5AfdmEKywW_QFk-cF2eKOeJInRhzbA/viewform de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de Posibles Actos de Corrupción), donde es posible radicar mensajes escritos a través del software del Sistema de Gestión Documental, cuyo acceso son las 24 horas del día, todos los días de la semana.
Portal Web Institucional:

3. Atención a los funcionarios y contratistas.

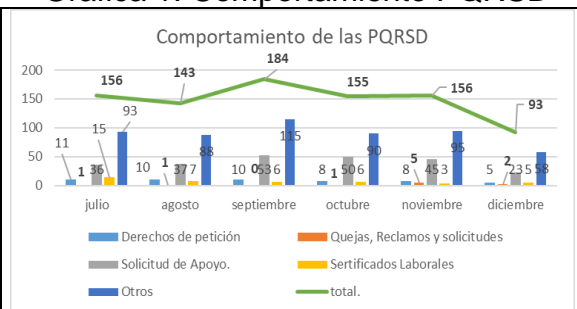
Para la solicitud de los certificados laborales el Instituto Departamental de Cultura del Meta dispone del link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdg1Vj-a7G_4H2uBNzWquNZ-Edv5SyAqBnm28dQhZeXFHstbw/viewform por el cual tramitan, previa consignación en la cuenta de ahorros número 364086017 del Banco de Bogotá del valor de las estampillas. Durante el periodo evaluado se presentaron 26 solicitudes de certificados laborales.

4. Situación observada:

Tabla 1. Comportamiento PQRSD

Tipo de solicitud	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	total
Derechos de petición	11	10	10	8	8	5	52
Quejas, Reclamos y solicitudes	1	1	0	1	5	2	10
Solicitud de Apoyo.	36	37	53	50	45	23	244
Certificados Laborales	15	7	6	6	3	5	42
Otros	93	88	115	90	95	58	539
total.	156	143	184	155	156	93	887

Grafica 1. Comportamiento PQRSD



Fuente: Información ventanilla única, elaboro Oficina asesora de Control Interno

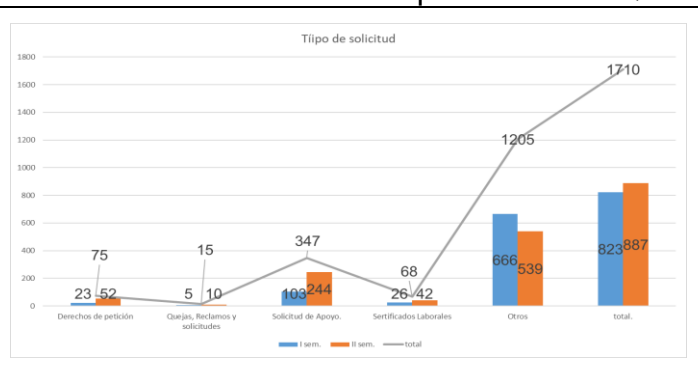
De la tabla 1, se puede observar que por tipo de solicitud la de mayor recepción correspondió a Otros con 539, este ítem hace referencia a las invitaciones y propaganda de los diferentes eventos culturales, recreacionales y demás expresiones artísticas que se realizan en el departamento al IDCM. Seguido encontramos las Solicitudes de apoyo con 244, este ítem hace referencia a las solicitudes de apoyo que cursan los diferentes entes territoriales (gobernación y alcaldías del Meta), Juntas de acción entre otros para el apoyo en la realización de los diferentes eventos culturales, recreacionales y demás expresiones artísticas que se programen en el departamento. De la misma tabla se puede observar que durante el periodo evaluado se presentaron 52 derechos de petición dándoseles respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente. En referencia Quejas, Reclamos y solicitudes durante el segundo trimestre se presentaron 10.

Al cierre de la vigencia 2022, la recepción de PQRSD en el Instituto Departamental de Cultura del Meta fue un total de mil setecientos diez (1710) PQRS, distribuidas así:

Tabla 2. Comportamiento anual PQRSD

Grafica 2. Comportamiento PQRSD

Tipo de solicitud	I sem.	II sem.	total
Derechos de petición	23	52	75
Quejas, Reclamos y solicitudes	5	10	15
Solicitud de Apoyo.	103	244	347
Certificados Laborales	26	42	68
Otros	666	539	1205
total.	823	887	1710



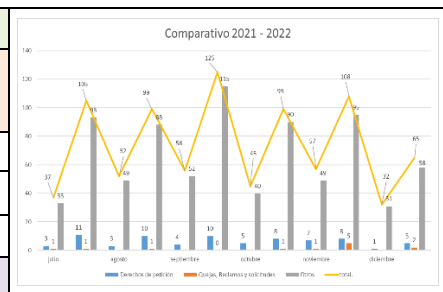
Fuente: Información ventanilla única 2022, Informe Seguimiento segundo Semestre 2021. elaboro Oficina asesora de Control Interno

Comparando los derechos de peticiones y Quejas, Reclamos y solicitudes presentadas en el segundo semestre 2021 frente al segundo semestre 2022 se tiene que:

Tabla 3. Por tipo jul-dic 2021-2020

Grafica 3. Por tipo jul-dic 2021-2020

Tipo de solicitud	Ju.		Ago.		Sep.		Oct.		Nov.		Dic.		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Derechos de petición	3	11	3	10	4	10	5	8	7	8	1	5	23	52
Quejas, Reclamos y solicitudes	1	1		1				1	1	5		2	2	10
Otros	33	93	49	88	52	115	40	90	49	95	31	254	254	539
total.	37	105	52	99	56	125	45	99	57	108	32	279	279	601



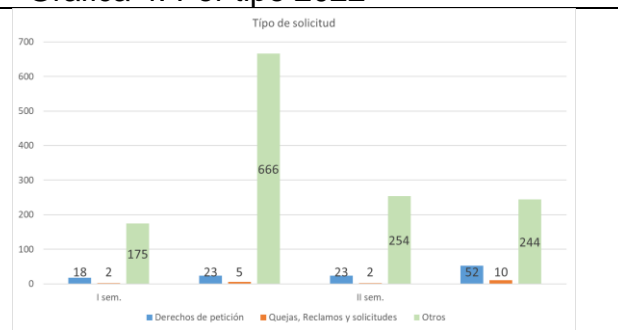
Fuente: Información ventanilla única 2022, Informe Seguimiento segundo Semestre 2021. elaboro Oficina asesora de Control Interno

De la tabla 3 se observa que los Derechos de petición aumentaron en un 126% al pasar de 23 en el segundo semestre del 2021 a 52 para el mismo periodo del 2022, la quejas reclamos y solicitudes presentaron un incremento de 400% al pasar de 2 en el segundo semestre del 2021 a 10 para el mismo periodo del 2022, por ultimo tenemos que en Otros tipo de solicitudes el incremento fue del 112% ya que se pasó de 254 en el segundo semestre del 2021 a 539 para el mismo periodo del 2022, estos aumentos obedecen normal funcionamiento del instituto por el levantamiento de las restricciones por la pandemia COVID 19.

Tabla 4. Por tipo 2022

Tipo de solicitud	I sem.		II sem.		total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Derechos de petición	18	23	23	52	41	75
Quejas, Reclamos y solicitudes	2	5	2	10	4	15
Otros	175	666	254	244	429	910
total.	195	694	279	306	474	1000

Grafica 4. Por tipo 2022



Fuente: Información ventanilla única, elaboro Oficina asesora de Control Interno

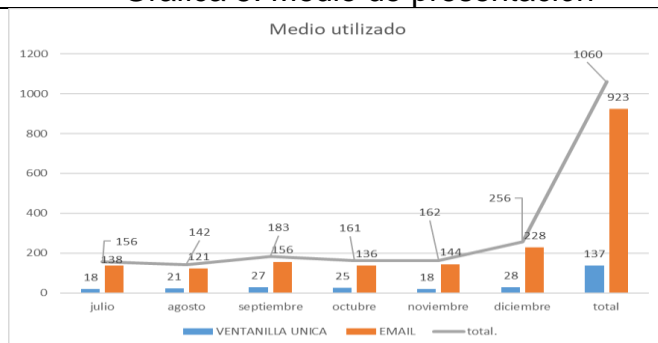
La tabla 4 se observa que los Derechos de petición presentaron una variación del 82.9% para la vigencia 2022, la Quejas reclamos y solicitudes una variación del 275% para la vigencia 2022, por último, tenemos que en Otros tipos de solicitudes su variación fue 112.1% para el 2022, estos aumentos obedecen normal funcionamiento del instituto por el levantamiento de las restricciones por la pandemia COVID 19.

5. Medio de presentación.

Tabla 5. Medio de presentación

Medio utilizado	Jul.	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
VENTANILLA A UNICA	18	21	27	25	18	28	137
EMAIL	138	121	156	136	144	228	923
total.	156	142	183	161	162	256	1060

Grafica 5. Medio de presentación



Fuente: Información ventanilla única, elaboro Oficina asesora de Control Interno

De la tabla 4 se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad para colocar la PQRSD, es el correo electrónico seguido de la ventanilla única.

Buzón de PQRSD: Esta oficina pudo evidenciar que tanto en la sede centra ubicada en San Martín de los Llanos y la sede de Villavicencio ubicada en el teatro la vorágine el Instituto Departamental de Cultura del Meta no cuenta con un buzón de sugerencias, el cual debería estar a la vista de todo el personal así como de los grupos de valores y ser revisado semanalmente a fin de dar trámite oportuno a los requerimientos de los ciudadanos, como está descrito en la página 21 del manual de Atención al Ciudadano, código GIC-PIC-M-01.

Formato PQRSD: Se realizó el ejercicio de enviar una PQRSD al correo por el link: <https://front.culturameta.gov.co/users/pqrsd/>, el cual tiene el instituto a disposición de los usuarios para tal fin. No se pudo evidenciar la salida del correo, esta falla se debe probablemente a que en la casilla: Tipo de solicitud la cual es obligatorio su marcación no despliega información a seleccionar.

6. Tiempo de respuesta.

Vale recordar que, durante la emergencia sanitaria, con la expedición del Decreto Legislativo 491 de 2020, se había establecido la ampliación de términos para atender consultas hasta en 35 días para la mayoría de los casos.

A partir del 17 de mayo del 2022 con la Ley 2207 de 2022, se derogó la ampliación los tiempos como medida provisional en el marco de la emergencia sanitaria decretada en el país de los términos de respuesta para los derechos de petición.

Así las cosas, con la derogatoria de los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, vuelven a quedar vigentes los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

De acuerdo con lo anterior y según lo reportado por la ventanilla única, se pudo determinar que los tiempos de respuesta se encuentran entre los términos establecidos por la normatividad legal vigente en Colombia, sin embargo, en el 36% de los Derechos de Petición y quejes no se reportó fecha de respuesta quedando la duda si se les dio respuesta oportuna o no.

Tabla 5. Tiempos de respuesta.

N° RADICADO	FECHA DE RECIBIDO	VENTANILLA UNICA	EMAIL	NOMBRE	FOLIOS	ASUNTO	D. P.	QRS	FECHA DE ENTREGA A FUNCIONARIO	FIRMA DE RECIBIDO	OBSERVACIONES
863	6-julio		X	Asamblea Departamental Del Meta	1	solicitudes del concejo municipal de san martín, meta en intervención en sesión plenaria del 29 de junio de 2022	X		6-julio	Jorge David - Ingrid - Aura Garcia	ok rta 08 de julio
888	10-julio		X	Carlos Armando Sossa	4	Derecho de Petición	X		11-julio	Jorge David - Ingrid	
892	11-julio		X	Procuraduría Regional De Instrucción Meta	1	solicitud de información - expediente iuc d 2022-2457940	X		11-julio	Jorge David - Ingrid	ok rta
910	13-julio		X	Veeduría Popular De Villavicencio	2	derecho de petición instituto de cultura del meta	X		13-julio	Camila Arismendy	OK RTA 05 DE AGOSTO
912	14-julio		X	Departamento Administrativo De Planeación Departamental	48	solicitud de información del dnp- registro social de hogares - rsh	X		14-julio	Aura - Niller	OK RTA 2- AGOSTO
918	15-julio		X	Contraloría General De La Nación	1	proceso de responsabilidad fiscal n° 3222	X		15-julio	Jorge David - Ingrid	OK RTA 28-JULIO
919	15-julio		X	Sayco	5	Derecho de Petición	X		15-julio	Ricardo Rey	ok rta 17-AGOSTO
920	15-julio		X	Acinpro	1	Derecho de Petición	X		15-julio	Ricardo Rey	ok rta 17-AGOSTO
939	21-julio		X	Alejandra Gaviria	2	Derecho de Petición	X		21-julio	Ricardo Rey	ok rta 17 de agosto
943	22-julio		X	Alexander Porras	1	Derecho de Petición	X		22-julio	Anderson Arenas	ok rta 20 de septiembre
970	27-julio	X		Maritza Stella Riveros	2	Derecho de Petición	X		27-julio	Lola Guevara	ok rta 17 de agosto
#¡REF!	30-julio		X	EMSA	2	circularización de operaciones reciprocas junio 2022 - electrificadora del meta s.a. e.s.p.		X	1-agosto	Ruth Cataño - Jorge David	
1003	2-agosto		X	Ludys Yolanda Colina Flórez	8	Petición	X		2-agosto	Anderson Arenas	OK RTA 15 DE JULIO
1014	3-agosto		X	Juan Camilo Chávez	2	Derecho de Petición	X		4-agosto	Maria Fernanda Castro	OK RTA 12 DE AGOSTO
1020	5-agosto		X	Alba Lucero Sánchez Brochero	1	Derecho de Petición	X		8-agosto	Jorge David - Ingrid	OK 29 DE AGOSTO

1023	7-agosto		X	Carlos Alberto López López	1	Derecho de Petición -torneo internacional del joropo 2022	X		8-agosto	Camila Arismendy	ok rta 24-agosto
#¡REF!	12-agosto		X	Juan Camilo Chávez	3	Derecho de Petición	X		16-agosto	Camila Arismendi	ok rta 21 de agosto
1048	17-agosto		X	Ángel Yamid Ruiz Pardo	2	Derecho de Petición	X		17-agosto	Jacobo Barrios	OK RTA 17-AGOSTO
1057	17-agosto		X	Omar Patiño	1	solicitud de planillas de inscripción	X		17-agosto	Ludibia Rojas	ok rta 18-agosto
1058	17-agosto		X	Ángel Yamid Ruiz Pardo	1	Solicitud de información		X	18-agosto	Jacobo Barrios	ok rta 5-septiembre
1074	22-agosto		X	Luis Alfredo Aguilar	4	Derecho de Petición	X		23-agosto	Ludibia Rojas	OK RTA 30-AGOSTO
1110	28-agosto		X	Camilo Chávez	4	Derecho de Petición	X		28-agosto	Camila Arismendy	pk rta 19 de septiembre
1111	28-agosto		X	Camilo Chávez	4	Derecho de Petición	X		28-agosto	Camila Arismendy	OK Rta 19 de sept
1158	2-septiembre		X	Corporación Casa Juvenil	1	Derecho de Petición	X		5-septiembre	Camila Arismendy	ok rta 29 septiembre
1183	07-septiembre	X		Ernesto Campos Chala	1	Derecho de Petición certificado-música	X		07-septiembre	Anderson Arenas	OK RTA. 07 SEP enviado desde asesor musical
1190	07-septiembre			Karen Daza	2	Derecho de Petición	X		07-septiembre	Anderson Arenas	OK RTA 15 DE SEPTIEMBRE
1218	12-septiembre		X	Jimmy De Jesús Medina Mesa Musical Villavicencio	1	Derecho de Petición copia contratos de los consejeros	X		13-septiembre		OK RTA 11 DE OCTUBRE
1228	14-septiembre		X	Jesús Alberto Zambrano	5	Derecho de Petición	X		14-septiembre	Consortio Camoa	TRASLADO POR COMPETENCIA 03 DE OCTUBRE
1239	15-septiembre		X	Procuraduría General De La Nación	2	derecho de petición entre autoridades- e- 2022- 064732- bienes de interés cultural	X		15-septiembre	Jhon Moreno	OK RTA 28 SEPTIEMBRE
1245	15-septiembre	X		Jesús Alberto Zambrano	1	Derecho de Petición entre autoridades- e- 2022- 064732- bienes de interés cultural	X		15-septiembre	Juan Pablo Lopez	TRASLADO POR COMPETENCIA 03 DE OCTUBRE
1264	21-septiembre		X	Natalia Giraldo	1	Derecho de Petición	X		21-septiembre	Edna Briceño	
1269	22-septiembre		X	Banco Popular	1	Derecho de Petición	X		22-septiembre	Jorge David - Ingrid Torres	
1293	26-septiembre		X	Citi Summa	1	Derecho de Petición banco popular	X		26-septiembre	Jorge David - Ingrid	
1327	2-octubre		X	Carlos Alberto López López	1	Derecho de Petición	X		3-octubre	Mauricio Londoño	
1384	10-octubre		X	Banco Popular	1	citi summa - derecho de petición banco popular - Vivian Yiseth Gómez González	X		10-octubre	Karol Rodriguez	

1394	12-octubre		X	Anarcila González Ramírez	6	Derecho de Petición	X		12-octubre	Henry Maldonado	OK RTA 14 - OCTUBRE
1405	13-octubre		X	Juan Camilo Chávez	2	Derecho de Petición	X		13-octubre	Camila Arismendy	RTA 25/11/2022
1406	13-octubre		X	Yasser Farrés Delgado	7	Derecho de Petición	X		14-octubre	Héctor Ramírez	
1409	14-octubre	X		Paola Andrea Perez	1	Derecho de Petición	X		14-octubre	Juan Pablo - Ingrid - Jorge David	TRASLADO POR COMPETENCIA
1412	14-octubre		X	Carlos Gomez Motta	2	Derecho de Petición	X		18-octubre	Jorge David - Ingrid Torres	OK RTA 18 DE NOVIEMBRE
1443	25-octubre		X	Ariel Fernando Ávila Martínez	2	Derecho de Petición	X		25-octubre	Jorge David - Juan Pablo López	OK RTA 1-NOV
1451	25-octubre		X	Mónica Sánchez	1	queja		X	26-octubre	Juan Pablo - Jorge David	
1509	3-noviembre		X	ICBF	1	Derecho de Petición - circularización de operaciones recíprocas con corte a septiembre 30 de 2022 - icbf	X		3-noviembre	Ruth Cataño - Jorge David	
1533	9-noviembre		X	Carlos Alberto García	1	Recurso de reposición y en subsidio apelación contra los actos administrativos resolución n° 214	X		9-noviembre	Jacobo Barrios - Gina García	
1534	9-noviembre		X	Ana Milena Larrahondo	1	solicitud.		X	10-noviembre	Estímulos	
1537	10-noviembre	X		Carlos Alberto García	10	Recurso de reposición y en subsidio apelación contra los actos administrativos resolución n° 214	X		9-noviembre	Jacobo Barrios - Gina García	
1542	11-noviembre		X	Procuraduría De Instrucción Regional Meta	1	Solicitud de información - expediente iuc d 2022-2658515		X	15-noviembre	Henry Maldonado	
1552	15.noviembre		X	Asamblea Departamental Del Meta	1	Solicitud de información estampilla cultura		X	15-noviembre		
1554	16-noviembre		X	Procuraduría General De La Nación	1	Solicitud de información - expediente iuc d 2021-2162309		X	16-noviembre	Jorge David - Juan Pablo López	
1556	16-noviembre		X	Grace Sánchez	1	Derecho de Petición	X		16-noviembre	Karoll Rodríguez - Jorge David - Ingrid	
1569	18-noviembre		X	Bairon Enrique Muñoz Lizarazo	1	Derecho de Petición contrato 452 de 2020	X		18-noviembre	Juan Pablo López - Jorge David	rta 2 dic
1589	21-noviembre		X	Juan Camilo Chávez	2	Derecho de Petición	X		22-noviembre	Camila Arismendy	ok rta 25 nov
1593	22-noviembre		X	Alejandro Morales Ardila	1	Solicitud terminación contrato 366 de 2022	X		22-noviembre	Henry Maldonado	
1614	24-noviembre		X	Sayco	14	Derecho de Petición	X		24-noviembre	Mauricio Lodoño	
1615	24-noviembre		X	ACIMPRO	8	Derecho de Petición	X		24-noviembre	Mauricio Lodoño	

1632	28-noviembre		X	Procuraduría General De La Nación	1	solicitud de información disciplinaria expediente nº iuc-d-2021-1748126		X	29-noviembre	Jorge David - Juan Pablo	
1650	1-diciembre		X	Oscar Eduardo Suárez Rodríguez	1	Derecho de Petición	X		2-diciembre	Henry Maldonado	ok rta 03 de enero
1679	9-diciembre		X	Oscar Eduardo Suárez Rodríguez	1	segundo Derecho de Petición por el mismo concepto	X		12-diciembre	Henry Maldonado	ok rta 03 de enero
1683	12-diciembre		X	Senador Ariel Ávila	1	Derecho de Petición consorcio 2019	X		12-diciembre	Jorge Pérez. Juan Pablo	ENVIADO DESDE SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
1688	13-diciembre		X	Omar Sepúlveda García	3	00567 oficio 320 auto corre traslado petición		X	13-diciembre	Anderson Arenas	
1723	23-diciembre		X	Derecho De Petición / Solicitud Acta	1	Oscar Eduardo Suarez Rodríguez	X		26-diciembre	Henry - Gina	
1724	26-diciembre		X	Fondo Nacional Del Ahorro	1	Solicitud de soportes – depuración saldo disponible		X	26-diciembre	Ruth Cataño	
1726	26-diciembre		X	Oscar Eduardo Suarez Rodríguez	1	Derecho de Petición // solicitud de documento	X		27-diciembre	Heidy - Gina	OK RTA 27-NOV

Fuente: Información ventanilla única

7. Traslado por competencia.

Para el periodo en evaluación, se dio traslado por competencia a dos (2) derechos de petición ya que el mismo no era pertinencia del instituto, no sé específico en el libro de radicado de las PQRS nombre de la entidad a la cual se le dio traslado.

8. SIDEKU (Sistema Departamental de Cultura del Meta).

El Instituto Departamental de Cultura del Meta cuenta actualmente con un Sistema de Información Artística y Cultural, mediante el cual se abordan los temas ligados a la Cultura y se facilitan los procesos de participación en convocatorias, auspicios y festivales; también permite establecer un directorio de artistas y gestores culturales; localizar y visualizar los recursos culturales, entre otras acciones.

El SIDEKU se crea para generar las estructuras, mecanismos e infraestructuras informáticas, que incentiven y consoliden la comunicación y el intercambio de la información cultural en todos los niveles de su quehacer, y en todos los medios en que ésta exista, ya sea textual, de referencia, especializada, documental y/o audiovisual. Lo anterior le permite al instituto reunir, organizar y manejar la información de una manera eficiente, oportuna y asertiva. A su vez, proveen la base necesaria para alcanzar un mejor conocimiento de la situación actual del sector cultural y sus tendencias, y apalancan procesos de análisis y reflexión sobre la cultura y sus retos.

El SIDEUCU se desarrolla para contribuir como fuente de consulta, y de esta manera propiciar y fortalecer los procesos de descentralización, contribuir a formular políticas, programas, proyectos y acciones culturales, partiendo del análisis de lo ya construido, y a facilitar el acceso y consulta directa, para su difusión a nivel nacional e internacional, a través de bases de datos y redes informáticas.

La base de datos de artistas registrados en SIDEUCU al término de la vigencia 2022 contaba con 2222 artistas, de estos 79 al momento de su inscripción no reportaron el área artística a la cual pertenecen, dando como resultado que se tienen la siguiente caracterización por expresión artística así:

Tabla 6: Expresión artística

Expresión artística	2021 y anteriores	2022	Total
Artes Plásticas Y Visuales	257	69	326
Artes Visuales	2	0	2
Biblioteca/Casa De Cultura	21	18	39
Cinematografía	45	8	53
Circo	28	30	58
Danza	412	51	463
Literatura	36	13	49
Música	870	78	948
Patrimonio	1	63	64
Teatro	85	53	138
Director	1	0	1
Gastronomía		2	2
Total	1758	385	2143

Fuente: Información SIDEUCU, elaboro Oficina asesora de Control Interno

De la tabla 6 se puede observar que la base de datos de los artistas del departamento identificados se incrementó en un 18% al pasar de 1785 a 2143, siendo música la expresión artística con mayor representación con 44% seguida de danza con un 225 de los artistas.

Tabla 7: Por grupos poblacionales.

	Mujeres	Hombres	Total
2021 y anteriores.	617	1330	1947
2022.	121	154	275
Con alguna discapacidad.	20	51	71
minoría étnica.	38	57	95
Víctimas.	86	126	212

Fuente: Información SIDEUCU, elaboro Oficina asesora de Control Interno

La tabla 6 se puede observar que por géneros los hombres con 1480, lo que equivale a un 66%, representan el mayor número de artista inscritos en el SIDEUCU, frente a 738 (34%) mujeres en el departamento. De estos 2222 artistas 71 (3.1%) tienen algún grado

de discapacidad, 95 (3%) pertenecen a una minoría étnica y 212 (7.8%) son víctimas del conflicto colombiano.

9. Recomendaciones.

1. Se recomienda agregar el prefijo 608, que aplica para el departamento del Meta, a la línea telefónica 6716222 que aparece a pie de página www.culturameta.gov.co, que desde el 1 de septiembre de 2021, se implementó por la marcación única nacional en Colombia con la que se unifica la longitud de los números telefónicos fijos y móviles a 10 dígitos, lo anterior para apropiarse los cambios y adoptar esquema de marcación vigente.
2. Se recomienda actualizar el mensaje de bienvenida de la línea telefónica 6086716222.
3. Instalar el buzón de PQRSD en la oficina principal en San Martín de los Llanos.
4. Mejora el proceso de radicado a las respuestas dadas por el instituto a los DP y la Q.
5. Especificar la entidad receptora por traslado de un DP o Q.

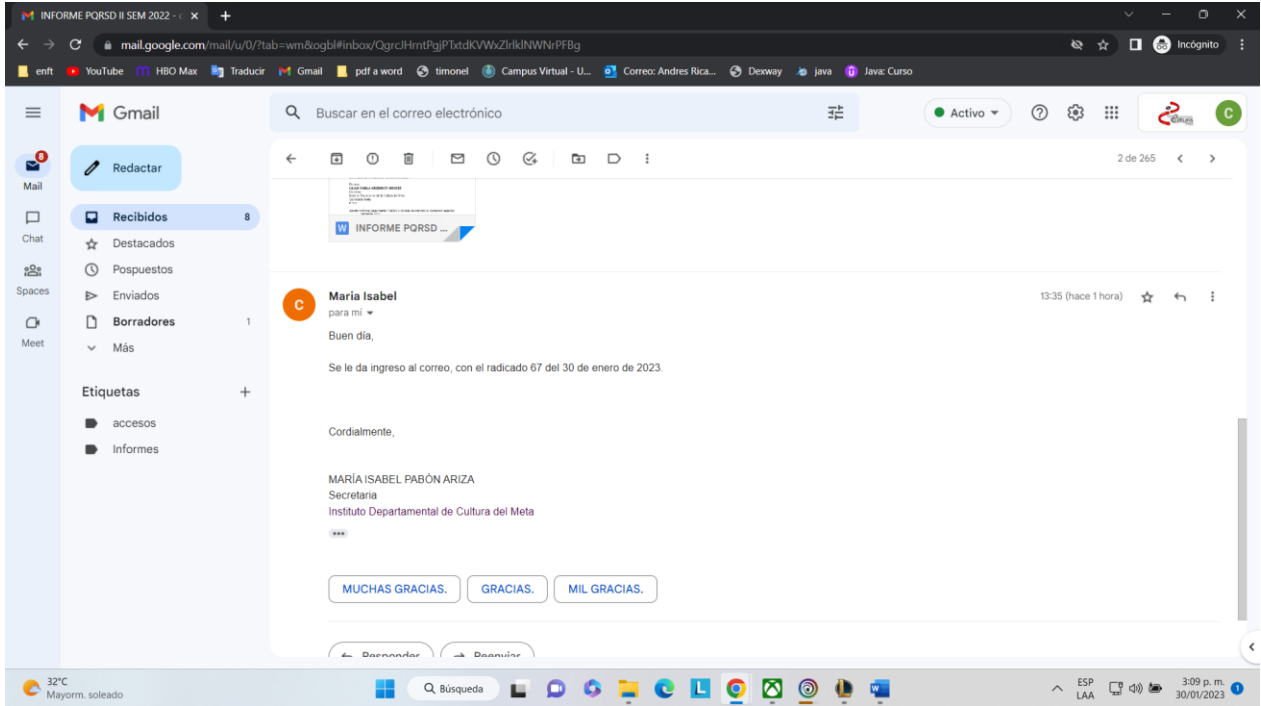
Cordialmente,



Carlos Samuel Rosado Sarabia
Asesor de Control Interno

Copia Digital: Subdirección General.

Nota: Se radica en correo electrónico: contacto@culturameta.gov.co de ventanilla única



@InsCulturaMeta

Nit. 822002144-3

Cra. 8 # 4:50 Barrio Los Fundadores

San Martín de los Llanos - Colombia

Telefono: (8) 6 716222 Cel. 3123789608

Línea gratuita: 01-8000-95-0101

E-mail: contacto@culturameta.gov.co

www.culturameta.gov.co