

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 1 DE 10

CI-100-26-02-020-2021

San Martín de los Llanos, 11 de julio de 2022

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 primer 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 primer piso del edificio.
- SIDEUCU.
- Correo electrónico INSTITUCIONAL: contacto@culturameta.gov.co



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

COPIA CONTROLADA

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

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 enero y el 30 de junio de 2022.

Cordialmente,


Carlos Samuel Rosado Sarabia
 Asesor de Control Interno

Copia Digital: Subdirección General

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 3 DE 10

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 realicé la gestión pertinente.

2. Atención Telefónica:



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

COPIA CONTROLADA

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 4 DE 10

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

- 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: 01-8000-95-0101 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.
Atención Virtual: Se cuenta con el portal web institucional en diversos idiomas para garantizar una mayor cobertura y comprensión de todos los ciudadanos. Este portal web es: <https://culturameta.gov.co/> sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano. A través de los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para solicitar servicios o realizar trámites.
- Así mismo, se encuentra el Link de PQRSD (Peticiónes, 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:
Link PQRSD:
Correo Electrónico Institucional de Servicio al Ciudadano:
contacto@culturameta.gov.co

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 se 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.

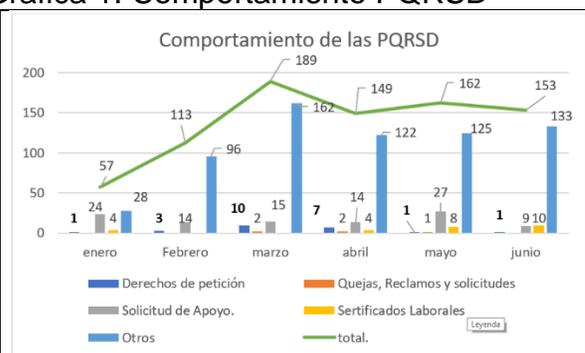
4. Situación observada:

Al cierre de la vigencia 2022, la recepción de PQRSD en el Instituto Departamental de Cultura del Meta fue un total ochocientos veinte tres (823) PQRS, distribuidas así:

Tabla 1. Comportamiento PQRSD

Tipo de solicitud.	enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total
Derechos de petición.	1	3	10	7	1	1	23
Quejas, Reclamos y solicitudes.	0	0	2	2	1	0	5
Solicitud de Apoyo.	24	14	15	14	27	9	103
Certificados Laborales.	4	0	0	4	8	10	26
Otros.	28	96	162	122	125	133	666
total.	57	113	189	149	162	153	823

Grafica 1. Comportamiento PQRSD



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

De la tabla anterior se puede observar que por tipo de solicitud la de mayor recepción correspondió a Otros con 666, este ítem hace referencia a las invitaciones y propagandas de los diferentes eventos culturales, recreacionales y demás expresiones que se realizan en el departamento y que envían al instituto para su conocimiento. Seguido encontramos las Solicitudes de apoyo con 103, 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 que se programen en el departamento.

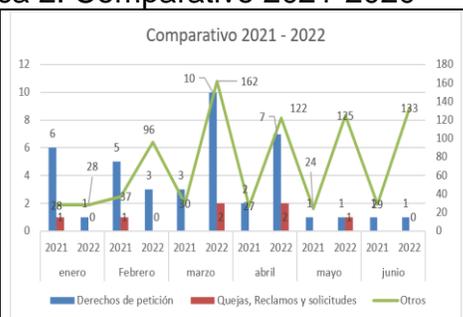
De la misma tabla se puede observar que durante el periodo evaluado se presentaron 23 derechos de petición dándoseles respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

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

Tabla 2. Comparativo 2021-2020

Tipo de solicitud	enero		Febrero		marzo		abril		mayo		junio		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Derechos de petición	6	1	5	3	3	10	2	7	1	1	1	1	18	23
Quejas, Reclamos y solicitudes	1	0	1	0	2	2	2	2	1	1	0	0	2	5
Otros	28	28	37	96	30	162	27	122	24	125	29	133	175	666
Total.	35	29	43	99	33	174	29	131	25	127	30	134	195	694

Grafica 2. Comparativo 2021-2020



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

De la tabla 2 se observa que los Derechos de petición aumentaron en un 28% al pasar de 18 en el primer semestre del 2021 a 23 para el mismo periodo del 2022, la quejas reclamos y solicitudes presentaron un incremento de 150% al pasar de 2 en el primer

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 6 DE 10

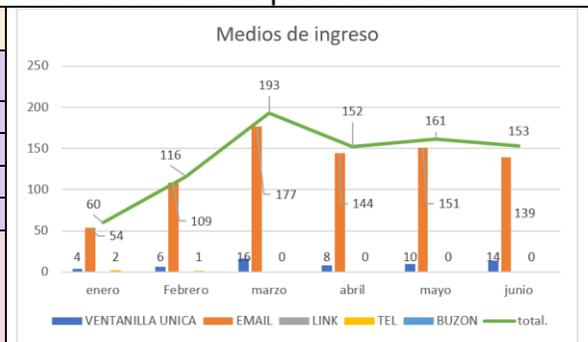
semestre del 2021 a 5 para el mismo periodo del 2022, por ultimo tenemos que en Otros tipo de solicitudes el incremento fue del 281 ya que se pasó de 175 en el primer semestre del 2021 a 666 para el mismo periodo del 2022, estos aumentos obedecen normal funcionamiento del instituto por el levantamiento de las restricciones por la pandemia COVID 19.

5. Medio de presentación.

Tabla 3. Medio de presentación

Tipo de solicitud	enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio	total
Ventanilla única	4	6	16	8	10	14	58
Email	54	109	177	144	151	139	774
link	0	0	0	0	0	0	0
Teléfono.	2	1	0	0	0	0	3
Buzón	0	0	0	0	0	0	0
total.	60	116	193	152	161	153	835

Grafica 3. Medio de presentación



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

De la tabla 2 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 Martin 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 ser revisado semanalmente a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos, como está descrito en la página 21 del manual de Atención al Ciudadano, código **GIC-PIC-M-01**.

Formato PQRSD: Se realizo 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.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 7 DE 10

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, en la tabla 4 se muestra la oportunidad de respuesta, en la misma se observa una oportunidad de respuesta del 87% de los derechos de petición interpuestos y que por pertinencia le correspondía. Lo anterior debido a que los derechos de petición con radicados: 280, 360 y 494 se les dio respuesta después de transcurridos 35 días como le hebia estbalcido el Decreto 491 de 2020.

Tabla 4. Tiempos de respuesta.

Radicado	Fecha de radicación	Nombre del peticionario	Asunto	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta
7	7-ene	Gobernación del Meta, Traslado Veeduría Ciudadana	Derecho de petición informe rendición de cuentas 2020-2021.		
111	14-febrero	Cristian Garcés	Derecho de petición	Entregada a la registraduría,	rad. 170222120107
135	18-febrero	Oscar Eduardo Suárez Rodríguez	Derecho de petición	10-marzo	OK, 4-marzo
143	21-febrero	Oscar Eduardo Suarez Rodríguez	Derecho de petición	14-marzo	OK, 4-marzo
247	10-marzo	Jairo Orlando Paz	Derecho de petición	4-abril	OK, RTA 5-abril
280	15-marzo	Diana Marcela Cubides	Notificación de nuevo PQRSD	5-abril	ok, R/ta 25-marzo
302	20-marzo	Nancy Rojas	Derecho de petición de la no prevención del consorcio teatro Camoa y su construcción	11-abril	Remitido por competencia al consorcio
317	23-marzo	Fidolo Torres Forero	Derecho de petición	13-abril	OK 18-abril

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 8 DE 10

319	23-marzo	Jorge Antonio Reyes	Derecho de petición	13-abril	OK 18-abril
325	23-marzo	Nancy Rojas	Derecho de petición de cuenta de cobro arreglo pared vecina obra teatro Camoa	13-abril	Remitido por competencia al consorcio
336	25-marzo	Asamblea Departamental Del Meta	sec2022-105 traslado derecho de petición de nancy roojas - la no prevención del consorcio teatro Camoa y su construcción	19-abril	OK RTA 19-mayo
337	28-marzo	Institución Educativa Pablo Emilio Riveros	Presentación proyecto Joropera Colper 2022	20-abril	OK 4- mayo
345	28-marzo	Derechos de Petición	Traslado por competencia	20-abril	ok 18-abril
360	30-marzo	William Armando Otalora Martínez	Derecho de petición	22-abril	OK RTA 19-mayo
445	19-abril	Carlos Alberto García	Derecho de petición teatro	10-mayo	OK RTA 17-mayo
472	22-abril	SAYCO	Derecho de petición derechos de autor por comunicación pública de	13-mayo	OK RTA 16-mayo
473	22-abril	ACINPRO	Derecho de petición ACINPRO requerimiento de pago derechos conexos	13-mayo	OK RTA 16-mayo
494	26-abril	Hamilton Torres Aponte	derecho de petición	17-mayo	OK RTA 14-junio
510	28-abril	Javier Darío Romero Enciso	derecho de petición	19-mayo	Remitido por competencia al consorcio
517	29-abril	Nancy Rojas	remisión por competencia registro 1778-2022	20-mayo	Remitido por competencia al consorcio
520	29-abril	SAYCO	Derecho de petición	20-mayo	OK RTA 19-mayo
521	29-abril	ACINPRO	Derecho de petición	20-mayo	OK RTA 19-mayo
841	30-junio	Oscar Eduardo Suárez Rodríguez	Derecho de petición	25-julio	

Fuente: Información ventanilla única

7. Traslado por competencia.

Para el periodo en evaluación, se dio traslado a dos (4) derechos de petición que por pertinencia le correspondían al Consorcio Camoa, consorcio encargado de la construcción de la casa de la cultura en el municipio de Granada y mejoramiento del teatro Camoa del municipio de San Martín de los Llanos en el departamento del meta.

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

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

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 1947 artistas, de estos 79 al momento de su inscripción no reportaron el área artística a la cual pertenecen, dando como resultado que se tienen 1868 artistas caracterizados así:

Tabla 5 Expresión artística

Expresión artística	2021 y anteriores	2022	Total
Artes Plásticas Y Visuales	257	11	268
Artes Visuales	2	0	2
Biblioteca/Casa De Cultura	21	0	21
Cinematografía	45	1	46
Circo	28	19	47
Danza	412	15	427
Literatura	36	9	45
Música	870	27	897
Patrimonio	1	13	14
Teatro	85	8	93
Director	1	0	1
Promotor de Lectura	7	0	7
Total	1765	103	1868

Fuente: Información SIDEUCU, elaboro Oficina asesora de Control Interno

De la tabla 5 se puede observar que la base de datos de los artistas del departamento se incrementó en un 6% al pasar de 1765 a 1868, siendo la expresión artística patrimonial la de mayor aumento con 93% al pasar de 1 a 13 nuevas expresiones.

Tabla 6: Por grupos poblacionales.

	Mujeres	Hombres	Total
2021 y anteriores.	557	1208	1765
2022.	44	59	103
Con alguna discapacidad.	13	44	57
minoría étnica.	12	41	53
Víctimas.	50	96	146

Fuente: Información SIDEUCU, elaboro Oficina asesora de Control Interno

La tabla 6 se puede observar que por géneros los hombres con 1267, lo que equivale a un 68%, representan el mayor número de artista inscritos en el SIDEUCU, frente a 601 (32%) mujeres en el departamento. De estos 1868, 57 (3.1%) artistas tienen algún grado

Nit. 822002144-3

Kr. 29 CII 33 Teatro La Vorágine 2 Piso

Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789608

Línea gratuita 01-8000-95-0101

E-mail: contacto@culturameta.gov.co

www.culturameta.gov.co

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

de discapacidad, 53 (2.8%) pertenecen a una minoría étnica y 146 (7.8%) son víctimas del conflicto colombiano

9. Recomendaciones.

1. habilitar el buzón de PQRSD de la página web institucional <https://front.culturameta.gov.co/users/pqrsd/>.
2. Dentro de lo posible comunicarse con los 79 artista que se encuentran sin área artística y terminar su caracterización en la base de datos del SIDECU, para que puedan ser tenidos en cuenta en caso que apliquen a incentivo alguno.
3. Instalar el buzón de PQRSD en la oficina principal en San Martin de los Llanos.

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