

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 1 DE 15

CI-100-26-02-020-2021

San Martín de los Llanos, 24 de julio 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 primer Semestre 2023.

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 2023.

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 SIDEKU, 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.
- SIDEKU.
- 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	PÁGINA: 2 DE 15

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 2023.

Formular y enviar a la dirección electrónica controlinterno@culturameta.gov.co Plan de Mejoramiento de los hallazgos encontrados durante la elaboración del presente informe de ley de los hallazgos que a continuación se presenta, el plan debe ser presentado dentro de los términos y plazos establecidos por el Instituto Departamental de Cultura del Meta en el numeral 5 del **PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS** Código: **ES-P-04**.

Cordialmente,


Carlos Samuel Rosado Sarabia
 Asesor de Control Interno

Copia Digital: Subdirección General.
 Subdirección Operativa.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 3 DE 15

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 o medios disponibles de atención y participación que tienen los ciudadanos pueden acceder para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denunciar los Posibles Actos de Corrupción al interior del 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 ó en su sede Satelital: ubicada en el Teatro la Vorágine piso 2 Complejo Cultural y Deportivo José Eustasio 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.

La atención presencial se realiza a través del grupo de servidores públicos dispuestos en la ventanilla única o dependencias que presten dicho servicio en el instituto, 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 del instituto.

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 15

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) 608 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.

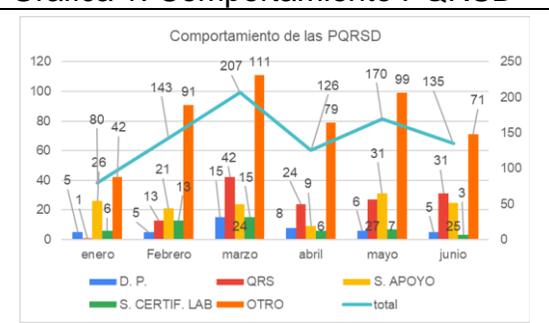
4. Situación observada:

Al cierre de la vigencia 2023, la recepción de PQRSD en el Instituto Departamental de Cultura del Meta fue un total ochocientos veinte tres (821) PQRS, distribuidas así:

Tabla 1. Comportamiento PQRSD

Tipo de solicitud.	ene	Feb	mar	abr	may	jun	Total
Derechos de petición.	5	5	15	8	6	5	44
Quejas, Reclamos y solicitudes.	1	13	45	24	27	31	138
Solicitud de Apoyo.	26	21	24	9	31	25	136
Certificados Laborales.	6	13	15	6	7	3	50
Otros.	42	91	111	79	99	71	493
Total.	80	143	207	126	170	135	861

Gráfica 1. Comportamiento PQRSD



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

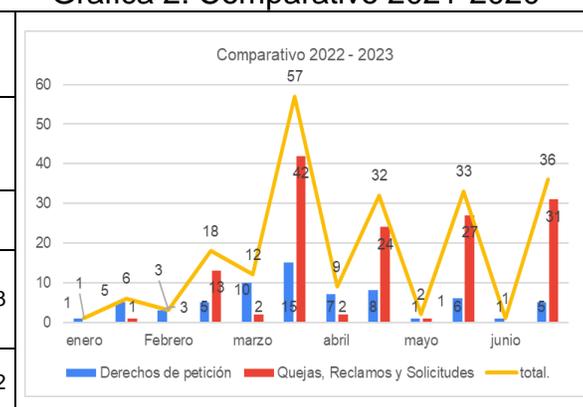
De la tabla 1, se observar que por tipo de solicitud la de mayor recepción correspondió a Otros con 493, este ítem hace referencia a las invitaciones y propagandas de los diferentes eventos culturales, recreacionales y demás expresiones que se realizan en el departamento y que son envían al instituto para su conocimiento. Seguido encontramos las Solicitudes de apoyo con 136, 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 44 derechos de petición y 138 Quejas, Reclamos y Solicitudes, 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 2022 frente al primer semestre 2023 se tiene que:

Tabla 2. Comparativo 2022-2023

Tipo de solicitud	enero		Febrero		marzo		abril		mayo		junio		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Derechos de petición	1	5	3	5	10	15	7	8	1	6	1	5	23	44
Quejas, Reclamos y Solicitudes	0	1	0	13	2	42	2	24	1	27	0	31	5	138
Total.	1	6	3	18	12	57	9	32	2	33	1	36	28	182

Gráfica 2. Comparativo 2021-2020



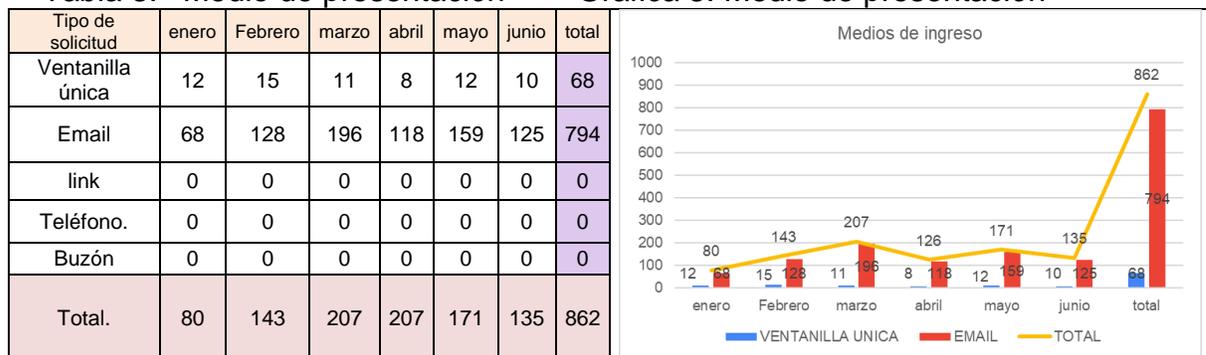
Fuente: Información ventanilla única 2022, Informe Seguimiento primer Semestre 2021. Elaboro Oficina asesora de Control Interno

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 6 DE 15

De la tabla 2 se observa que los Derechos de petición aumentaron en un 48% al pasar de 23 en el primer semestre del 2022 a 44 para el mismo periodo del 2023, la quejas reclamos y solicitudes presentaron un incremento de 96% al pasar de 5 en el primer semestre del 2022 a 138 para el mismo periodo del 2023, en promedio el aumento de los Derechos de Petición junto con las Quejas Reclamos y Solicitudes fue del 85% al pasar de 28 a 182, hay que recordar que para el primer semestre del 2022 el país estaba saliendo del confinamiento producto del COVID 19.

5. Medio de presentación.

Tabla 3. Medio de presentación Grafica 3. Medio de presentación



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

De la tabla 3 se puede observar que los medios a los que acuden los usuarios del Instituto Departamental de Cultura del Meta es la ventanilla única y el correo electrónico contacto@culturameta.gov.co siendo este último el más utilizado con 790 (91%) solicitudes frente a 68 (9%).

Buzón de PQRSD: Esta oficina pudo evidenciar que tanto en la sede central 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 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 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.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 7 DE 15

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, 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 había establecido el Decreto 491 de 2020.

Tabla 4. Tiempos de respuesta.

N° RAD.	FECHA DE RECIBIDO	NOMBRE	ASUNTO	FECHA DE ENTREGA A FUNCIONARIO	FIRMA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA
22	enero-13	Carlos Mauricio Guierrez Jara	Derecho de Petición Bibliotecas	13-enero	Lola Guevara	8-febrero
48	enero-24	Alquiandamios del Llano Sas	Derecho de Petición Consorcio Cultura 2019 - Priar Sas	24-enero	Jorge David Perez, Juan Pablo	Traslado por Competencia 24 de Enero
70	30-enero	Jimmy Medina	Solicitud Copia de Contratos De Consejeros 2020	31-enero	Viviana Umaña	9-febrero
71	30-enero	Jimmy Medina	Solicitud Copia de Contratos de Consejeros 2021	31-enero	Viviana Umaña	9-febrero
72	30-enero	Jimmy Medina	Solicitud Copia de Contratos de Consejeros 2022	31-enero	Viviana Umaña	9-febrero

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: 8 DE 15

154	15-febrero	Bairon Enrique Muñoz Lizarazo	Derecho Petición Contrato 452 De 2019.	15-febrero	Juan Pablo Lopez - Jorge David Perez	28-feb
170	17-febrero	Procuraduría Regional De Instrucción Meta	Reiteración Solicitud de Información Disciplinaria Expediente luc-D-2022-2538818	17-febrero	Jacobo Barrios	23-feb
194	23-febrero	Procuraduría Regional	Queja Anonima	23-febrero	Julieta Melo	villavo
205	24-febrero	Icbf	Derecho De Petición - Circularización de Operaciones Recíprocas con Corte A Diciembre 31 De 2022 -	24-febrero	Ruth Cataño - Jorge David Perez	2-marzo
217	27-febrero	Secretaría De Ambiente	Traslado por Competencia Derecho de Petición	27-febrero	Gina Garcia	8-marzo
313	14-marzo	Jhon Jairo Pulido Herrera	Derecho de Petición	14-marzo	Jaime Morales	16 de marzo de 2023
321	15-marzo	Jhon Pulido	Derecho de Petición	15-marzo	Se Traslada Por Competencia A Corcumvi.	
336	17-marzo	Diana Carolina Sánchez Vera	Derecho de Petición	21-marzo	Ludibia Rojas	24-marzo
337	18-marzo	Oscar Suárez	Derecho De Petición Estímulos 2023 Idcm	21-marzo	Gina Garcia - Jacobo Barrios	12-abril
340	18-marzo	Sally Agudelo A.	Derecho de Petición - Estímulos IDCM 2023- Circulación Agrupaciones de Otros Generos Musicales	21-marzo	Gina Garcia - Jacobo Barrios	12 de abril de 2023
341	20-marzo	Oscar Suárez	Derecho de Petición - Estímulos IDCM 2023 / Ítem de Musica	21-marzo	Gina Garcia - Jacobo Barrios	11 de abril de 2023
371	23-marzo	Rubian Bolivar Calderon	Derecho de Petición Documentos (Art 23)	24-marzo	Isabel	31 de marzo de 2023
413	29-marzo	Proimagenesis Juridica	Derecho de Petición	29-marzo	Contratación Y Julieta Melo	12-abril
418	29-marzo	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Meta - La Macarena	Sentencia No 010 de la Acción Tutela Con Rad. No 503504089001202300014	29-marzo	Ingrid Torres - Vicky Martinez - Jorge David	31-marzo
419	29-marzo	Sindipublicos Del Meta	Reiteración_Peticiones_Y_Otros_Sindicales_Directoradas_Instituto_Cultura_De_29_02_23_Of_035_2023	29-marzo	Jorge David - Ingrid Torres	29 de marzo de 2023
427	30-marzo	SAYCO	Derecho de Petición	31-marzo		21 de abril de 2023
428	30-marzo	ACINPRO	Derecho de Petición	31-marzo		
436	31-marzo	Nubia Mercedes Rojas	Oficio Red de Bibliotecas del Meta	31-marzo	Lola Guevara - Jimmy Carrasco	19 de mayo
447	10-abril	Enmanuel Urrea Bautista	Derecho de Petición CNSC	10-abril	Subgeneral	27 de abril de 2023
456	11-abril	Procuraduría Regional De Instrucción Meta	Presentación de Versión Libre - Expediente luc D 2022-2339973	12-abril	Jorge Perez - Juan Pablo Lopez	18-abril
460	12-abril	Asamblea Departamental Del Meta	Derecho de Petición	12-abril	Gina Garcia	
473	14-abril	Sally Agudelo A	Derecho de Petición	14-abril	Jorge Cruz	26-abril
489	17-abril	Procuraduría General De La Nación	Contrato de Obra 452 de 2019 Expediente lus - E 2021-670732; luc-D-2021-2162309	17-abril	Jorge David - Juan Pablo	ok rta 24-abril
532	24-abril	Hamilton Torres Aponte	Derecho de Petición	24-abril	Julieth Melo	24 de abril de 2023

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 9 DE 15

548	26-abril	Jorge Rodriguez	Derecho de Petición	26-abril	Jacobo Barrios - Jenny Rodriguez - Gina Garcia	26 de abril de 2023
552	26-abril	Oscar Suárez	Derecho de Petición - Estimulos 2023	27-abril	Jorge Cruz - Jenny Rodriguez - Gina Garcia - Jacobo Barrios	18 de mayo de 2023
593	04-mayo	Procuraduria	Derecho de Petición	05-mayo	Jorge Cruz - Jenny Rodriguez - Jacobo Barrios - Gina Garcia	8 de junio de 2023
607	8-mayo	Carlos Mauricio Gutierrez Jara	Derecho de Petición	8-mayo	Lola Guevara	31-mayo
608	8-mayo	Carlos Mauricio Gutierrez Jara	Derecho de Petición	8-mayo	Lola Guevara	31-mayo
630	11-mayo	ICBF	Derecho de Petición- Circularización de Operaciones Recíprocas con Corte a marzo 31 De 2023 - Icbf	11-mayo	Ruth Cataño - Jorge David	
661	16-mayo	Hamilton Torres Aponte	Derecho de Petición	16-mayo	Gina Garcia	13 de junio de 2023
723	29-mayo	Oscar Eduardo Suárez Rodríguez	Derecho de Petición	30-mayo	Jorge Cruz - Gina Garcia	23 junio
749	01-junio	Mauricio Gutierrez	Derecho de Petición	01-junio	Aura y Viviana	2o junio
769	06-junio	Procuraduria Regional De Instrucción Meta	Derecho de Petición	07-junio		23-junio
779	08-junio	Oscar Suárez	Derecho de Petición / Realización Sesiones 2 Y 3 Del CdcM	08-junio	Ludibia Rojas	23 - junio
813	15-junio	Esneider Alonso Herrera	Derecho de Petición Estimulos	15-junio	Felipe Acosta	12-julio
861	27-junio	Juzgado 02 Promiscuo Municipal - Meta - Granada	Notificación Auto Admite Tutela Radicado N° 2023-00114-00 de Ana Floritza Martinez Gonzalez Contra El Instituto Departamental de Cultura Del Meta	27-junio	Jacobo Barrios	29 de junio de 2023

Fuente: Información ventanilla única

7. Traslado por competencia.

Para el periodo en evaluación, se dio traslado a veintitrés (23) derechos de petición que por pertinencia le correspondían a otra entidad centralizada o descentralizada del orden departamental o municipal. De estos traslados 5 se hicieron 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, a dos peticiones no se le pudo comprobar fecha de respuesta al no enviar el soporte solicitado.

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

El Instituto Departamental de Cultura del Meta, mediante resolución 318 del 2015 consolidó la información que venía recopilando desde 1998 en Sistema de Información Artística y Cultural, el cual ha abordan los temas ligados a la Cultura y facilitando los

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 10 DE 15

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.

La recolección y consolidación en una base de datos en el IDCM fue aprobada por Artículo Primero: “... metas de obligatorio cumplimiento, la obtención, procesamiento, recopilación y distribución de la información artística y cultural del Departamento del Meta, y la consolidación de una base de datos sobre las entidades culturales (música, museos, patrimonio, lectura, bibliotecas, casas de la cultura, entre otros)”. De la Resolución 318 del 24 de junio de 2015. Su diligenciamiento se realiza de acuerdo con lo establecido en el artículo segundo “Proporcionar un espacio para que, a través de encuestas u otros medios, se indaguen aspectos de interés para las diferentes instancias del Sistema Departamental de Cultura, artistas, gestores culturales y comunidad en general” de la resolución ibidem.

El SIDEUCU 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 a 30 de junio de 2023 en SIDEUCU la componen 2765 artistas, de estos 78 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	2022 y anteriores	2023	Total
Artes Plásticas Y Visuales	322	75	397
Cinematografía	53	16	69
Circo	58	4	62
Danza	461	68	529
Gastronomía	2	16	18
Literatura	49	8	57

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

Música	940	314	1254
Patrimonio	65	33	98
Biblioteca/Casa De Cultura	30	5	35
Teatro	139	9	148
Artes Visuales	1		1
Director	1		1
Promotor de Lectura	7		7
Sin expresión artística declarada	78		78
Total	2206	548	2754

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 25% al pasar de 2219 a 2754, siendo la expresión artística musica la que tiene mayor mero de representantes 1254 o que representa un 46%.

Tabla 6: Por grupos poblacionales.

	Mujeres	Hombres	Total
2022 y anteriores.	731	1475	2206
2023.	184	364	548
Con alguna discapacidad.	29	64	93
Minoría étnica.	62	77	139
Víctimas.	17	34	51
total	915	1839	2754

Fuente: Información SIDEUCU, elaboro Oficina asesora de Control Interno

La tabla 6 se puede observar que los genero masculino representan el mayor número de artista inscritos en el SIDEUCU con 2206, lo que equivale a un 67%, frente a 548 (33%) mujeres artista inscritas en el SIDEUCU del departamento. De estos 2754 artistas 93 (3%) tienen algún grado de discapacidad, de los cuales 29 (31%) pertenecen al género femenino y 64 (69%) al masculino. 139 (5%) hacen parte de las minorías étnicas que habitan en el departamento, de estas 62 (45%) hacen (2%) artistas manifestaron ser víctima, de estos 17 (33%) son del género femenino y 34 (67%) hacen parte del género masculino.

9. Recomendaciones.

1. Dentro de lo posible comunicarse con los 78 artistas que se encuentran sin área artística y terminar su caracterización en la base de datos del SIDEUCU, para que al hacerle entrega de algún estímulo conocer el área artística para los indicadores de cumplimiento.
2. Incluir dentro del listado maestro de calidad el formato de inscripción de los artistas en la base de datos SIDEUCU.

10. Hallazgos.

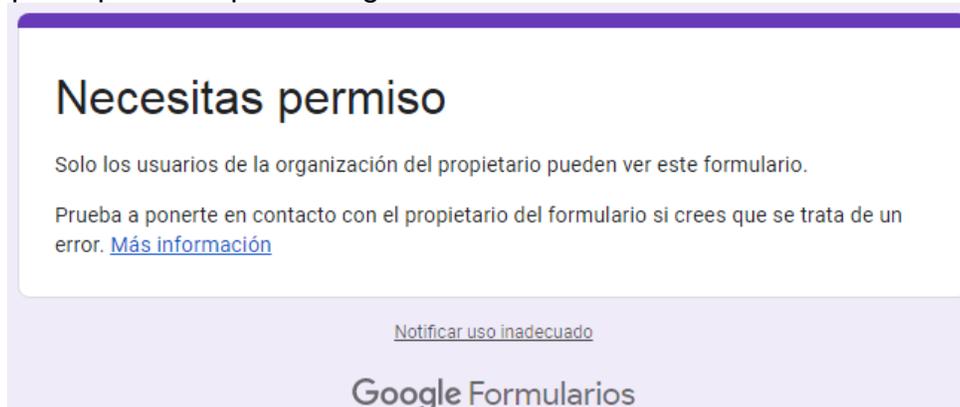
	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 12 DE 15

1. No se encuentra documentar el procedimiento para la inscripción de los artistas en la base de datos SIDECU.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Nombres	Apellidos	Genero	Fecha de Nacimiento	Lugar de Nacimiento	Tipo de documento de identidad	Numero documento de identidad	Lugar de Expedición	¿Posee alguna discapacidad física?	¿Cual?
2	ISMAR	GONZALES LONDOÑO	MASCULINO	4/10/1910	37788	CÉDULA DE CIUDADANÍA	2845136	SEVILLA (VALLE)		
3	EUDORO	MEDINA ALFONSO	MASCULINO	12/01/1970	YACOPI - CUMDAMARCA	CÉDULA DE CIUDADANÍA	3143621	QUIPILE - CUMDAMARCA	NO	

2. Ajustar el enlace de PQRSD de la página web institucional https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScrPuifrpHOo51vMRvP5AfdmEKywW_QFk-cF2eKOeJlnRhbzA/viewform, ya que durante la auditoria se encontraron las siguientes debilidades.

- a) Las PQRSD que ingresan al Instituto Departamental del Meta por este canal llegan a la bandeja de entrada del correo manejado por la ventanilla única.
- b) Se requiere permiso para el ingreso al formulario de PQRSD.



- c) Luego de recibida la PQRSD se da respuesta de recibido por parte del IDCM.
- d) No se envía número de radicado recibido y tiempo máximo estimado para dar respuesta.
- e) No se encuentra habilitar dentro del cuestionario de PQRSD la opción para colocar las mismas de forma anónima como lo expresa el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 "...cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad", lo que puede desincentivar a los usuarios e incluso a los funcionario a utilizar este canal para dar a conocer algún tipo de irregularidad que esté ocurriendo al interior del instituto.
- f) No se encuentra habilitar la opción de la aceptación de "términos y condiciones en el tratamiento de datos" con la opción que el usuario las les o no, lo anterior para

Nit. 822002144-3

Kr. 29 CII 33 Teatro La Vorágine 2 Piso

Telefono: (8) 6 716222 - Cel. 3123789608

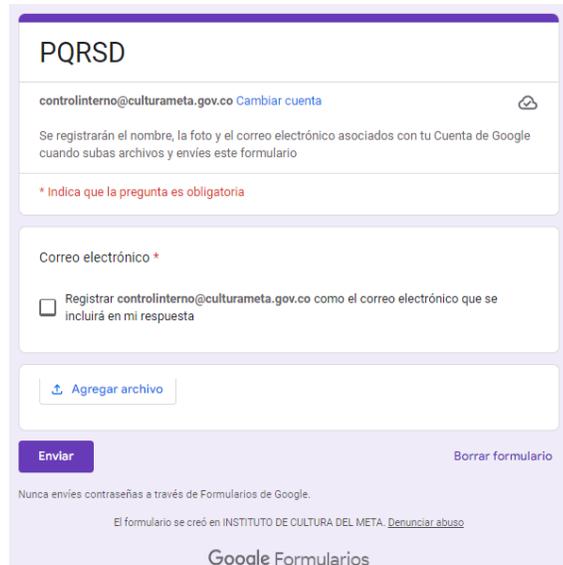
Línea gratuita 01-8000-95-0101

E-mail: contacto@culturameta.gov.co

www.culturameta.gov.co

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 13 DE 15

garantizarle a los peticionarios que sus datos serán tratados de acuerdo con la normatividad vigente.



- g) No se encontró la opción para seleccionar el departamento de residencia del peticionario.
- h) No se encontró la opción para seleccionar el municipio de residencia del peticionario, en este caso dio a escoger "OPCIÓN 1" sin especificar municipio.



- i) Se evidenció la obligatoriedad del usuario de adjuntar documentos al momento de interponer su PQRS.

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 14 DE 15

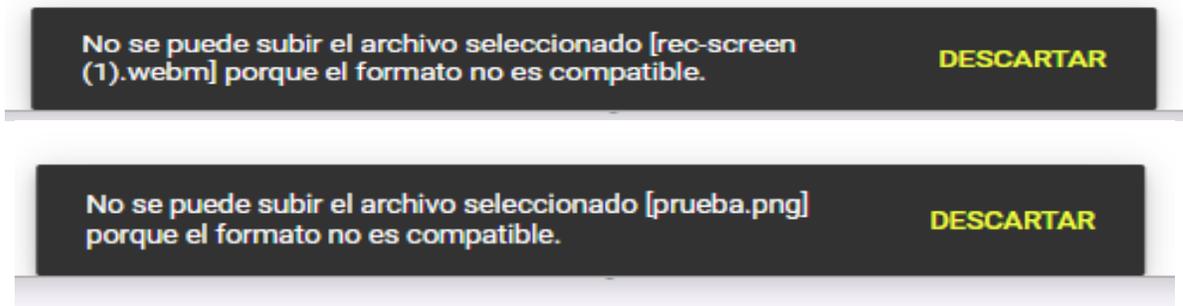
11. Archivo adjunto *

 [Agregar archivo](#)

 Esta pregunta es obligatoria.

Enviar
Borrar formulario

- j) Se evidencio la limitante para el usuario que al momento de adjuntar soportes para respaldar su PQRSD que este solo puede ser en PDF.



RESOLUCIÓN ... 159.8K x

11. Archivo adjunto *

 RESOLUCIÓN SI... x

RESOLUCIÓN SINIC.pdf

Enviar
Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
 El formulario se creó en INSTITUTO DE CULTURA DEL META. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios

	INFORME			
	CÓDIGO: DE-SIPG-F-05	VERSIÓN: 01	FECHA: 02-05-2019	PÁGINA: 15 DE 15

3. Instalar el buzón de sugerencias en la oficina principal en San Martín de los Llanos, de acuerdo con la normatividad legal vigente.
4. Instalar el buzón de sugerencias en la sede satélite en el teatro La Vorágine en Villavicencio, de acuerdo con la normatividad legal vigente.
5. La oficina de Control Interno no puede establecer si durante el primer semestre del 2023 el Instituto Departamental de Cultura del Meta dio respuesta a la totalidad de los Derechos de Petición que ingresaron al instituto, lo anterior se sustenta en que esta oficina realizó el envío de un correo de prueba el día 10 de julio del presente, transcurridos 10 días hábiles (24 de julio) no obtenido respuesta sobre la petición enviada incumpliendo el numeral 1 *“Las peticiones de documentos y de información 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 los 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”*, del ARTÍCULO 14. De la Ley 1437 del 2011.

Cordialmente,


Carlos Samuel Rosado Sarabia
 Asesor de Control Interno

Copia Digital: Subdirección General.
 Subdirección Operativa.

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