



La cultura
es de todos

Mincultura



La cultura
es de todos

Mincultura

Fecha:
2021-08-13 16:23:59

Al contestar y/o consultar
por favor cite este N°

Radicado: MC0165012021



Remitente: MARIANA SALNAVE SANIN
Destinatario: ANGELICA MARIA MAYOLO OBREGO
Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna
Asunto: : Informe de seguimiento
Anexos: 8 FOLIOS

Folios: 2

Bogotá, 13 de agosto de 2021.

Señora Ministra
ANGÉLICA MARÍA MAYOLO OBREGÓN
Ministerio de Cultura
Ciudad.

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, primer semestre de 2021.

Respetada Señora Ministra Angélica María, reciba un cordial saludo:

Con el fin de darle cumplimiento a lo establecido en el capítulo VI, y en especial al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011, que expresa; *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

Conforme lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido por la Ley en mención, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD correspondiente al primer semestre del año 2021, según información validada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 21 de julio de 2021, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente y analizar de forma cuantitativa y cualitativa, cada uno de los canales de recepción del proceso y su retroalimentación.

Así las cosas, este informe se elabora con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano y contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de enero 2021 al 30 de junio 2021. Contemplando entre otros aspectos, *los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos respecto a la*

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



La cultura
es de todos

Mincultura

prestación de los servicios que brinda la entidad, y a su vez, determina las debilidades en la prestación del servicio al cliente, con la finalidad de que se tomen las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada dependencia.

Cualquier inquietud o aclaración con gusto será atendida.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez.

Copia: Secretaría General – Dra. Claudia Jineth Álvarez Benitez
Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio - Dr. José Ignacio Argote López
Viceministro de Creatividad y Economía – Dra. Adriana Padilla Leal.
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano – Dra. Karla Marcela Neira Suárez.

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



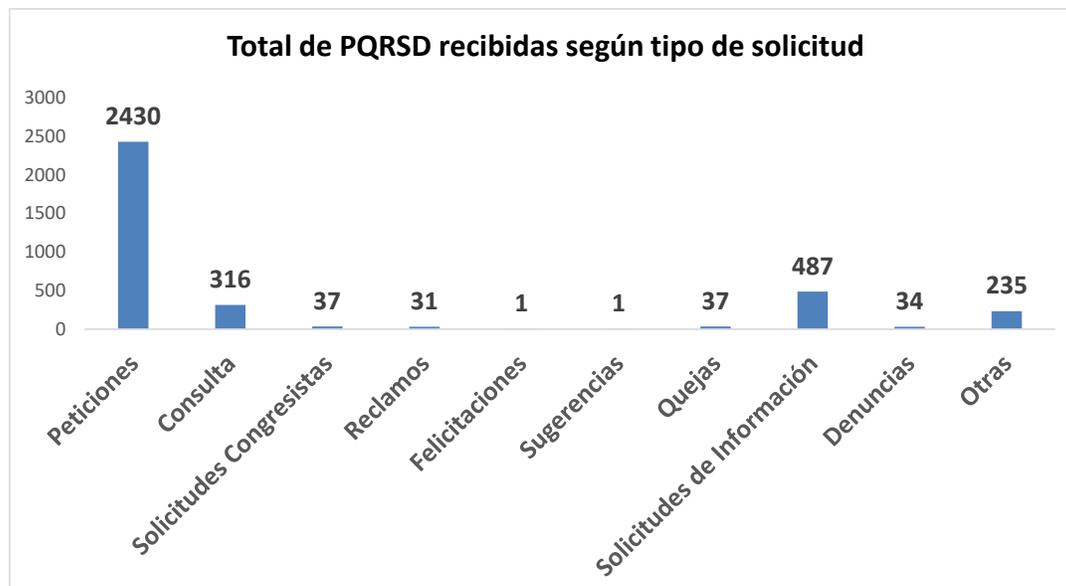
I. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD Y POR CANAL DE ATENCIÓN.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, entre enero y junio de 2021, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 3.609 solicitudes; de las cuales, 2.430 es decir el 67%, corresponden a peticiones; 487 es decir, 13%, corresponden a solicitudes de información; 316 corresponden a 8,7% a consultas; 37 es decir 1% a Solicitudes de congresistas y quejas, respectivamente; 34 (1%) denuncias y 235, correspondiente al 7% responde a otras solicitudes, dentro de las cuales se encuentran: las de entes de control, cambio de datos personales, solicitud de periodistas, entre otros.

**PQRSD, Recibidas según el
tipo de Solicitud**

Peticiones	2430
Consulta	316
Solicitudes Congresistas	37
Reclamos	31
Felicitaciones	1
Sugerencias	1
Quejas	37
Solicitudes de Información	487
Denuncias	34
Otras	235
Total	3609

Tabla 1



De acuerdo con los datos anteriormente expuestos, las peticiones sobre diferentes aspectos, no sólo técnicos, sino administrativos se constituyen en el tipo de requerimiento más reiterativo durante el primer semestre.

Sugerencia: Se considera necesario que los responsables de proceso revisen qué tipo de petición es la más solicitada por la ciudadanía y verificar así las fuentes y tipo de información que se está dando a conocer a través de los diferentes canales de información del Ministerio.

El segundo tipo de PQR más usado es la solicitud de Información, el cual se relaciona con las convocatorias y los conceptos técnicos como temas más recurrentes de la ciudadanía. El tercer tipo de PQR más requerido, son las Consultas técnicas. Las quejas y reclamos, correspondiente a 37 y 31, respectivamente y representan el 1% de las PQR.

Por otra parte, respecto a las 3.609 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Tabla 2, permite evidenciar que el 85% de las solicitudes recibidas en el primer semestre, correspondientes a 3.076 PQRSD, han sido recibidas a través de la ventanilla virtual de atención y el 15%, restante correspondiente a 533 PQRSD, se recibieron a través del sistema PQRSD.



PQRSD Recibidas por Canal de Atención		
Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla Virtual	3076	85
Chat y Redes Sociales	0	0
Canales Presencial	0	0
Sistema PQRSD	533	15
TOTAL	3609	100

Tabla 2.

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que a través de la ventanilla virtual de atención se sigue recibiendo el mayor porcentaje de PQRSD, consolidando a este mecanismo, como el más seguro y eficaz para comunicarse con las partes interesadas.

Sugerencia: Considerando lo anterior, es necesario utilizar estrategias que permitan promover el acceso de los ciudadanos a estas herramientas virtuales, lo que permite conectar el territorio con el Ministerio.

II. PQRSD, ASIGNADAS POR DEPENDENCIA.

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 3.609 PQRSD, recibidas durante el primer semestre del 2021, el 19% correspondiente a 681 peticiones pertenecen al Grupo de Fomento Regional y Estímulos a la Creación; el 18% correspondiente a 645 peticiones pertenecen a la Dirección de Patrimonio y el 14%, correspondiente a 512 de las PQRSD fueron distribuidas al Grupo de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, 302 a la Dirección de Artes; 187 a la Dirección de Poblaciones; 176 a la Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento; 171 a la Dirección de Fomento Regional ; 108 a la Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios interactivos; 531 al Grupo de Servicio al Ciudadano; 440 al Programa Nacional de Estímulos, 195 a la Oficina de Planeación, 187 a la Dirección de Poblaciones, 152 al Programa Nacional de Concertación, 146 al Viceministerio de la Economía Naranja; 139 a la Oficina de Planeación y 123 a la Secretaría General.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas al Grupo de Emprendimiento Cultural, Grupo de Contratos y Convenios, Gestión Humana, Oficina Jurídica, Grupo de Infraestructura, Grupo de Gestión Financiera y Contable, Despacho de la Ministra, Museo Nacional y Grupo de Divulgación.



Dentro de las otras dependencias que suman 123 Peticiones, correspondientes al 3% se encuentran; Oficina de Control Interno Disciplinario, Asuntos Internacionales, Gestión Administrativa, Sistemas, Gestión Documental, Museo Quinta de Bolívar, Museo de la Independencia y Museo Santa Clara y Colonial.

**PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PRIMER
SEMESTRE 2021**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	302	8
Museo Nacional	14	0
Dirección de Patrimonio	645	18
Grupo de Servicio al Ciudadano	512	14
Biblioteca Nacional	33	1
Dirección de Fomento Regional	171	5
Oficina Jurídica	99	3
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	681	19
Gestión Humana	60	2
Dirección de Poblaciones	187	5
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	108	3
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	176	5

Tabla 3



**PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE 2021**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Grupo de Divulgación y Prensa	9	0
Grupo de Contratos y Convenios	73	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	37	1
Despacho de la Ministra	29	1
Grupo de Infraestructura	48	1
Oficina de Planeación	139	4
Secretaría General	123	3
Viceministerio de Economía Naranja	40	1
Convocatoria Comparte lo que somos	16	0
Otras dependencias	107	3
TOTAL	3609	100

Tabla 3

De acuerdo con los datos presentados, el Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante el primer semestre del 2021. Los temas más requeridos corresponden a solicitudes relacionadas con la participación en las convocatorias, asignación de usuarios para presentar propuestas y presupuesto de estímulos por departamentos.



La cultura
es de todos

Mincultura

La Dirección de Patrimonio con 645 solicitudes se consolida como la segunda área de mayor recepción de PQRSD, los requerimientos se orientaron a solicitudes de conceptos técnicos y de asesoría respecto a la exportación de bienes muebles y proyectos de intervención.

Los requerimientos hechos al Grupo de Servicio al Ciudadano involucran la respuesta de diferentes dependencias y traslado de solicitudes que no son competencia del Ministerio.

De otra parte, las solicitudes hechas a la Dirección de Artes, que representan el 8% del total de los requerimientos, se orientan a procesos de formación de Música, definición y alcance de espectáculos públicos, solicitud de dotación de instrumentos y la publicación de libros.

PQRSD FUERA DE TÉRMINO.

Con corte 30 de junio de 2021, el número de PQRSD respondidas fuera de término fue de 40, discriminadas así:

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



PQRSD FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE TÉRMINO	% POR FUERA DE TÉRMINO
Comparte lo que somos	4	10
Despacho	2	5
Grupo de Infraestructura	2	5
Fomento y Estímulos a la Creación	2	5
Dirección de Fomento	2	5
Dirección de Patrimonio	10	25
Oficina Asesora de Planeación	2	5
Jurídica	6	15
Grupo de Gestión Humana	1	3
Grupo de Gestión Financiera	1	3
Dirección de Poblaciones	1	3
Grupo de Contratos	5	13
Museo Nacional	2	5
TOTAL	40	100

Tabla 4

De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar frente a la oportunidad, que las dependencias que presentan mayor retraso para dar respuesta dentro de los términos son: Dirección de Patrimonio con un 25%, correspondiente a 10 PQRSD; Oficina Jurídica, con 15% correspondiente a 6 PQRSD; Grupo de Contratos, 13% correspondiente a 5 PQRSD; Convocatoria Comparte lo que somos, con un 10% correspondiente a 4 PQRSD; Despacho de la Ministra; Grupo de Infraestructura, Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación; Dirección de Fomento; Oficina de Planeación y Museo Nacional, con el 5% cada una, correspondiente a 2 PQRSD, respectivamente y Gestión Humana, Gestión Financiera y Dirección de Poblaciones con 1 PQRSD fuera de tiempo, respectivamente.

Finalmente, frente a la oportunidad de las respuestas a los requerimientos hechos por los entes de control, es importante resaltar que la Oficina de Control Interno como dependencia encargada de la relación con organismos externos, desde la vigencia 2020 ha



La cultura
es de todos

Mincultura

realizado el seguimiento a los responsables y tiempos de respuesta, contribuyendo a disminuir el número de respuestas por fuera de los términos establecidos por la Ley.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realice un análisis frente a la prestación del servicio, para evaluar la calidad en la atención y para que producto del análisis, se puedan tomar acciones de mejoramiento frente a la percepción de la ciudadanía.

Se sugiere la identificación de acciones de mejora por parte de las dependencias que presentan demoras en la oportunidad de respuesta, con la finalidad de mejorar la gestión y el cumplimiento, al respecto, la Dirección de Patrimonio, quien presenta 10 PQRSD fuera de tiempo para el primer semestre con un promedio de respuesta fuera de términos de 5 días.

Se sugiere adelantar con Gestión Humana, una capacitación sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRSD.

Finalmente, se recomienda fortalecer desde el Grupo de Sistemas, la herramienta de PQRSD para evitar fallas, traumatismos y reprocesos en la recepción, distribución, gestión y respuesta de solicitudes.

Las acciones de mejora a implementar deben ser enviadas a la Oficina de Control Interno dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la recepción formal del documento.

Cualquier inquietud o aclaración con gusto será atendida.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez.

Copia: Secretaría General – Dra. Claudia Jineth Álvarez Benítez
Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio - Dr. José Ignacio Argote López
Viceministro de Creatividad y Economía – Dra. Adriana Padilla Leal.
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano – Dra. Karla Marcela Neira Suárez.

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co