

Bogotá, Septiembre 14 de 2017.

Señora Ministra  
MARIANA GARCÉS CORDOBA  
Ministerio de Cultura  
Ciudad,

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, primer semestre de 2017, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.

Respetada Ministra, reciba un cordial saludo:

Con relación al asunto la Oficina de Control Interno se permite presentar el Informe del seguimiento al Proceso de peticiones, quejas y reclamos, del primer semestre de 2017.

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 realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD en el primer semestre del año, según información reportada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio en el mes de agosto, 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 retroalimentar el proceso.

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, en el primer semestre de 2017, contemplando entre otros aspectos, los términos de respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos que tienen los ciudadanos respecto a la prestación de los servicios que brinda la

entidad, y a la 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.

➤ **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS MEDIANTE EL APLICATIVO EN PÁGINA WEB.**

Con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre, se recibieron 806 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio.

Durante el semestre, las dependencias o grupos del Ministerio que más solicitudes de PQRSD recibieron por parte de la ciudadanía mediante el aplicativo web fueron: Dirección de Artes 134; Museo Nacional 133; Dirección de Patrimonio 108; Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano 93; Biblioteca Nacional 82; Programa Nacional de Concertación 5; Oficina Jurídica 30; seguidos de otras dependencias como son, Dirección de Poblaciones, Dirección de Fomento Regional, Grupo de Gestión Humana, Programa Nacional de Estímulos, Dirección de Cinematografía, Grupo de Financiera, entre otros.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN LA WEB PRIMER SEMESTRE 2017				
Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Artes	134	134	0	100
Museo Nacional	133	133	0	100
Dirección de Patrimonio	108	107	1	99
Grupo de Servicio al Ciudadano	93	93	0	100
Biblioteca Nacional	82	81	1	98
Programa Nacional de Concertación	53	53	0	100
Oficina Jurídica	30	30	0	100
Dirección de Fomento Regional	22	22	0	100
Dirección de Poblaciones	20	20	0	100
Gestión Humana	20	20	0	100
Programa Nacional de Estímulos	19	19	0	100
Grupo de Financiera	17	17	0	100
Dirección de Cinematografía	14	14	0	100
Oficina de Planeación	9	9	0	100
Otras dependencias	52	52	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>806</b>	<b>804</b>	<b>2</b>	<b>99,8</b>

Tabla No. 1

Así mismo, la tabla 1 permite evidenciar que el 99,8 de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos en la Ley y tan sólo, dos solicitudes, una de la Biblioteca Nacional y una de la Dirección de Patrimonio, fueron atendidas fuera de los términos.

De otra parte, la solicitud de información más recurrente fue respecto a la Ley de Espectáculos, Solicitud de tarjeta profesional para artistas, Dotación de Instrumentos, Dotación de Bibliotecas, solicitud de intervención de inmuebles y Permisos de Salida de Obras, entre otros.

➤ **CORREO CERTIFICADO.**

Durante el primer semestre de 2017 se recibieron en la Oficina de Atención al Ciudadano, un total de 238 solicitudes a través de correo certificado, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias del Ministerio, según su competencia.

Cómo se puede apreciar en la tabla 2. Las dependencias que más solicitudes recibieron mediante correo certificado fueron; la Dirección de Patrimonio con 76; Oficina Jurídica 35; Grupo de Gestión Humana 33; Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano 28, Dirección de Artes 18, Grupo de Contratos 10 y otras dependencias 38.

Dentro de las solicitudes fuera de términos, la Oficina Jurídica reporta durante el semestre, la atención fuera de términos de tres solicitudes identificadas con los números de radicado; MC03967E2017, MC06288E2017 y MC10110E2017.

Las otras solicitudes atendidas fuera de términos responden a dos radicados que dentro de la clasificación, otras dependencias, responden al MC01272E2017 de la Dirección de Poblaciones y al radicado MC05950E2017 del Grupo de Infraestructura, respectivamente.

Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Patrimonio	76	76	0	100
Oficina Jurídica	35	32	3	91
Grupo de Gestión Humana	33	33	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	28	28	0	100
Dirección de Artes	18	18	0	100
Grupo de Contratos	10	10	0	100
Otras dependencias	38	36	2	95
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>233</b>	<b>5</b>	<b>98</b>

Tabla 2

De acuerdo con lo anterior, se puede que el 98% de las solicitudes recibidas por correo certificado fueron atendidas en tiempo y que los ciudadanos atendidos han recibido un trato acorde a las necesidades requeridas, cumpliendo con las expectativas de oportunidad en la atención. De igual forma, frente a la realimentación de la ciudadanía es importante resaltar que el Grupo de Atención al Ciudadano adelanta la evaluación de la percepción, y en aras de identificar la situación que conllevó a que la calificación fuese regular o mala, se hace un seguimiento vía telefónica o mediante correo electrónico para adelantar las acciones de mejoras necesarias.

Los temas más solicitados vía correo certificado fueron: solicitudes de información de declaratoria de bienes inmuebles, solicitudes para autorización en intervención, construcción o demolición de inmuebles, solicitudes de apoyo para ejecución de proyectos, solicitudes del Congreso de la República, certificados de factores salariales, solicitudes de certificaciones para bonos pensionales, Consultas y conceptos jurídicos, Solicitudes de información sobre el Galeón San José, Solicitud de información sobre caminos reales, espectáculos públicos, entre otros.

➤ **ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

Con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de 2017 se recibieron 1.627 encuestas de ciudadanos que calificaron la prestación de servicios personalizados.

De tal manera, como se aprecia en la tabla 3, la Biblioteca Nacional reporta la visita de 545 ciudadanos, correspondientes al 37%, que contestaron la encuesta de satisfacción al usuario y quienes manifiestan que 371 personas se encuentran satisfechas con el servicio prestado.

Igualmente, la Dirección de Patrimonio reporta la visita de 545 ciudadanos, de los cuales 421 manifiestan la satisfacción con el servicio; le siguen, la Dirección de Patrimonio con 303 visitas y 263 ciudadanos que evalúan satisfactoriamente la prestación del servicio; Dirección de Comunicaciones 224 visitas y 195 evaluaciones excelentes; Dirección de Cinematografía 93 visitas; Grupo de Servicio al Ciudadano 74; Programa Nacional de Estímulos 68, entre otros.

Así mismo, de las 1.627 visitas personalizadas que fueron atendidas durante el primer semestre del año, el 84%, correspondiente a 1.371 visitantes, calificaron como excelente la prestación del Servicio por parte del Ministerio; el 14%, correspondiente a 239 visitantes, calificaron el servicio como bueno; el 0,2%, correspondiente a 4 visitantes, calificaron el servicio como regular y ningún visitante calificó el servicio como Malo.

Dependencia	Cantidad	%	Satisfacción del Servicio				
			E	B	R	M	No Contestó
Biblioteca Nacional	545	33,5	421	115	1	0	8
Dirección de Patrimonio	303	18,6	263	40	0	0	0
Dirección de Comunicaciones	224	13,8	195	28	0	0	1
Programa Nacional de Estímulos	68	4,2	63	5	0	0	0
Dirección de Cinematografía	93	5,7	82	9	1	0	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	74	4,5	65	9	0	0	0
Museo Nacional	56	3,4	50	4	1	0	1
Grupo de Infraestructura	56	3,4	55	1	0	0	0
Programa Nacional de Concertación	56	3,4	52	4	0	0	0
Dirección de Artes	50	3,1	47	3	0	0	0
Museo de la Independencia	49	3,0	38	11	0	0	0
Dirección de Fomento Regional	36	2,2	30	6	0	0	0
Dirección de Poblaciones	11	0,7	6	2	1	0	2
Grupo de Gestión Documental	6	0,4	4	2	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1627</b>	<b>100</b>	<b>1371</b>	<b>239</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

Tabla 3

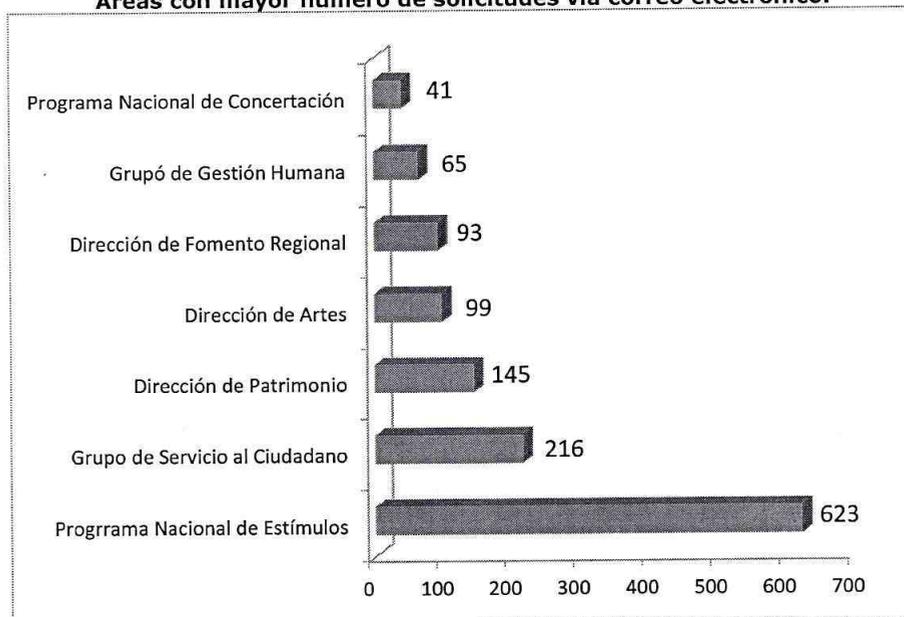
## ➤ CORREOS ELECTRÓNICOS

Frente a la información relacionada con el manejo de correos electrónicos, en el primer semestre de 2017, el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano registró mediante correo electrónico, un total de 2887 solicitudes, de las cuales, 690, equivalentes al 23%, fueron registradas al buzón atencionalciudadano@mincultura.gov.co y el 76%, correspondiente a 2.197 solicitudes fueron dirigidas directamente a correos institucionales en las diferentes áreas del Ministerio.

Las áreas que más solicitudes recibieron durante el semestre fueron: el Programa Nacional de Estímulos 623 solicitudes, Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano con 216 solicitudes, Dirección de Patrimonio 145 solicitudes,

Dirección de Artes con 99, Dirección de Fomento Regional 93, Grupo de Gestión Humana 65, y Programa Nacional de Concertación 41, entre otros.

**Áreas con mayor número de solicitudes vía correo electrónico.**



Gráfica No. 1

➤ **QUEJAS Y RECLAMOS.**

De acuerdo a la tabla 4. Durante el primer semestre de 2017, frente al tema de Quejas y Reclamos, de un total de 55 solicitudes recibidas en el periodo, se obtuvieron 3 quejas y 55 reclamos, las cuales en su totalidad fueron atendidas dentro de los términos señalados en la ley.

De igual forma, frente al número de quejas y reclamos recibidos, la Biblioteca Nacional recibió 10 solicitudes; Museo Nacional 11; Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano 9, Dirección de Patrimonio 6 y otras dependencias, sumaron 19 solicitudes.

Es de aclarar que las denuncias presentadas durante el periodo evaluado, no se presentaron con respecto a conductas o irregularidades de los procesos o funcionarios de la entidad y todas las solicitudes fueron atendidas por cada una de las dependencias, dentro de los términos esperados.

Frente a las quejas interpuestas, los temas recurrentes fueron: Fallas en la conexión a internet en la Biblioteca Nacional, Restricción para ingresar a Facebook y YouTube desde los computadores de la Biblioteca Nacional,

Deterioro de los caminos de Lengerke en Santander, Inconformismo por elección de consejera para celebración del día internacional de la danza en el Departamento de Guaviare, Pésima atención de los vigilantes del Museo Nacional, Demolición de escultura de Simón Bolívar en el Municipio de Tenerife, entre otros.

Finalmente, dentro de las quejas, durante el semestre se recibieron dos manifestaciones de insatisfacción del servicio, relacionadas con la mala conducta del taquillero del Museo Nacional y de un servidor público, durante la celebración del año Colombia - Francia 2017.

Dentro de los reclamos, en otras dependencias, se relaciona una reclamación administrativa laboral en el grupo de Espacios de Vida por el no reconocimiento, liquidación y pago de salarios y prestaciones sociales, indemnización laboral e indemnización moratoria en un contrato de obra pública por la rehabilitación de la Biblioteca Pública del Municipio de Soplaviento, Bolívar.

Dependencias y Programas	Cantidad	Queja	Reclamo	Atendidas en Término	Atendidas fuera de Término	% de Respuestas Oportunas
Biblioteca Nacional	10	0	10	10	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	9	0	9	9	0	100
Dirección de Patrimonio	6	0	6	6	0	100
Museo Nacional	11	2	9	11	0	100
Otras Dependencias	19	1	16	19	0	100

Tabla 4.

➤ **CONCLUSIONES.**

Con base en la información registrada, se puede afirmar que los usuarios en general consideran que el Ministerio de Cultura está brindando una atención adecuada y en consecuencia, se encuentran satisfechos con el servicio que recibieron, a través de los diferentes canales de atención y por parte de las diferentes dependencias del Ministerio.

De acuerdo al comportamiento del buzón institucional y la página web de PQRSD, se puede evidenciar que los ciudadanos están utilizando cada vez más los medios electrónicos como mecanismo para interponer solicitudes ante el Ministerio.

Frente al nivel de solicitudes recibidas y los términos en los que se está dando respuesta a los Derechos de Petición, se logra evidenciar que en el Ministerio las solicitudes se resuelven dentro de los parámetros establecidos por la Ley.

➤ RECOMENDACIONES

- Se sugiere tal y como lo ha planteado el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano en sus informes trimestrales de PQRSD, que los derechos de petición que se reciban por cualquier canal de comunicación, en el momento de llegada deben ser radicados en correspondencia y dirigido al Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano con el fin de direccionarlo y hacer seguimiento al área que le corresponde de acuerdo a su tema.
- Finalmente, se recomienda que el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano lidere una campaña y sensibilización frente a la aplicación de la encuesta de satisfacción a usuarios ya que aún hay visitas y atención personalizadas que no se están evaluando en cuanto a la calidad en el servicio.

Cordialmente,



**MARIANA SALNAVE SANIN**  
*Jefe Oficina Control Interno*

Elaborado: Juan Manuel Manrique Ramirez  
Revisado: Mariana Salnave Sanin