

Bogotá, Marzo 16 de 2017.

Señora Ministra
MARIANA GARCES CORDOBA
Ministerio de Cultura
Ciudad,

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, segundo semestre de 2016, 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 segundo semestre de 2016.

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 segundo semestre del año, según información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio el 15 de Febrero de 2017, 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.

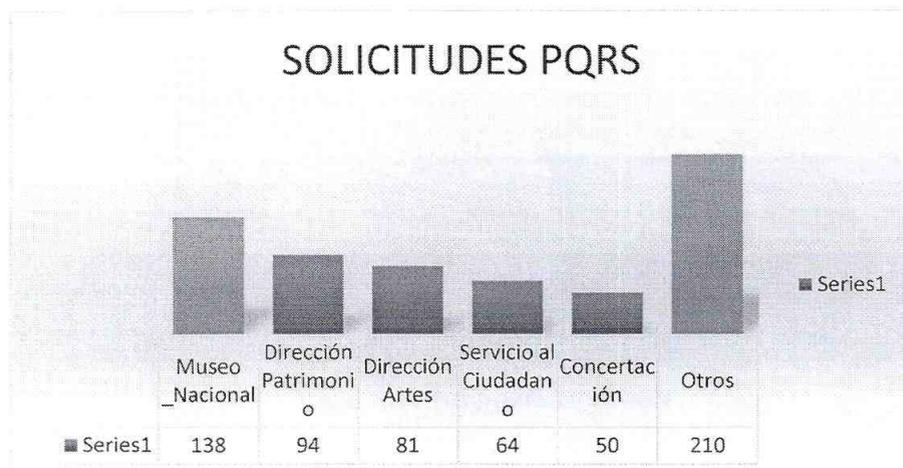
Así las cosas, este informe se elabora con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, en el segundo semestre de 2016, 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 Atención al Ciudadano durante el segundo semestre, se recibieron 637 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio; del total de las solicitudes recibidas, sólo 132 ciudadanos contestaron la encuesta para evaluar el servicio prestado por el Ministerio. De la población encuestada, el 19%, correspondiente a 26 encuestados, manifiestan algún tipo de inconformidad frente a los servicios prestados. El 80% restante, que corresponde a 106 ciudadanos, manifiestan haberse sentido conformes frente a los servicios prestados.

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: Museo Nacional 138; Dirección de Patrimonio 94; Dirección de Artes 81; Grupo de Atención al Ciudadano 64; Biblioteca Nacional 62; Programa Nacional de Concertación 50, seguidos de otras dependencias como son, Dirección de Fomento Regional, Programa Nacional de Estímulos, Grupo de Infraestructura y Oficina Jurídica.



Gráfica No. 1

Así mismo, el tipo de solicitud más empleada por la ciudadanía es la Solicitud de información al Museo Nacional, información relativa a Ley de Espectáculos, Dotación de Instrumentos, Dotación de Bibliotecas, solicitud de intervención de inmuebles y Permisos de Salida de Obras, entre otros.

De otra parte, frente a la oportunidad en la atención a las PQRSD recibidas a través de la web, es de resaltar que el 100% de las 637 solicitudes recibidas entre Julio y Diciembre, fueron atendidas dentro de los términos.

➤ **CORREO CERTIFICADO.**

Durante el segundo semestre de 2016 se recibieron en la Oficina de Atención al Ciudadano, un total de 275 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 1. Las dependencias que más solicitudes recibieron mediante correo certificado fueron; la Dirección de Patrimonio con 82; Oficina Jurídica 39; Grupo de Gestión Humana 36; Dirección de Artes 28, Grupo de Atención al Ciudadano 22, entre otros.

Dependencias y Programas	Cantidad	Atendidas en Término	Atendidas fuera de Término	% de Respuestas Oportunas
Dirección de Patrimonio	82	77	5	94
Dirección Jurídica	39	32	7	82
Gestión Humana	36	36	0	100
Dirección de Artes	28	24	4	86
Grupo de Atención al Ciudadano	22	22	0	100
Otras Dependencias	68	84	2	124
Total	275	275	18	100

Tabla 1

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que los ciudadanos atendidos han recibido un trato acorde a las necesidades requeridas, cumpliendo con las expectativas de 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, certificados de factores salariales, información para condonaciones del ICETEX, espectáculos públicos, entre otros.

➤ **ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2016 se recibieron 1.329 encuestas de ciudadanos que calificaron la prestación de servicios personalizados.

De tal manera, como se aprecia en la tabla 2, la Biblioteca Nacional reporta la visita de 492 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.

Así mismo, la Dirección de Patrimonio reporta la visita de 245 ciudadanos, de los cuales 210 manifiestan la satisfacción con el servicio; le siguen, el Grupo de Infraestructura con 107 visitas y 105 ciudadanos que evalúan satisfactoriamente la prestación del servicio; Dirección de Artes 105 visitas; Grupo de Atención al Ciudadano 102; Programa Nacional de Concertación 71, entre otros.

Dependencias y Programas	Cantidad	%	Satisfacción del Servicio			
			E	B	R	M
Biblioteca Nacional	497	37	371	126	0	0
Dirección de Patrimonio	245	18	210	35	0	0
Grupo de Infraestructura	107	8	105	2	0	0
Dirección de Artes	105	8	99	6	0	0
Grupo de Atención al Ciudadano	102	8	94	8	0	0
Programa Nacional de Concertación	71	5	64	7	0	0
Dirección de Comunicaciones	68	5	47	21	0	0
Dirección de Fomento Regional	65	5	60	5	0	0
Dirección de Cinematografía	18	1	11	7	0	0
Otras Dependencias	51	4	31	20	0	0
Total	1329	100	1092	237	0	0

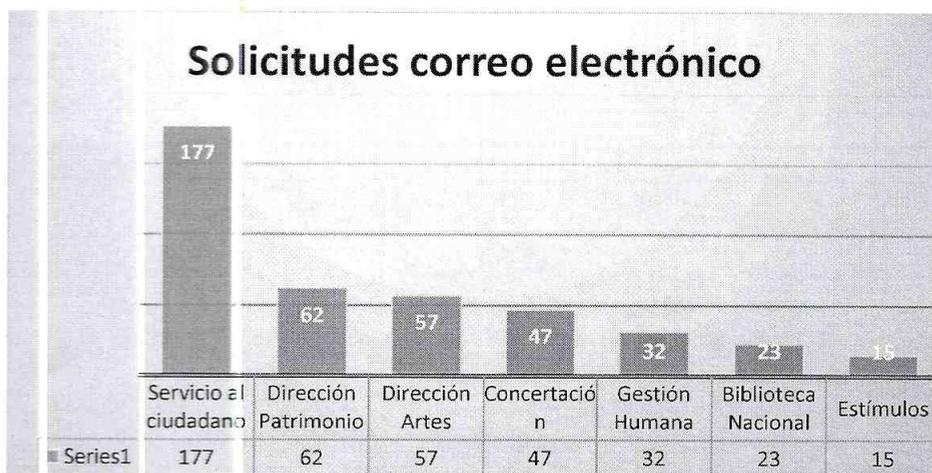
Tabla 2

De acuerdo a la tabla anterior, de las 1.329 visitas a las diferentes sedes del Ministerio, 1092 usuarios, correspondientes al 77% de los visitantes, califican el servicio como excelente. Es de resaltar que durante el segundo semestre, ningún ciudadano calificó la prestación del servicio con regular, ni malo.

➤ CORREOS ELECTRÓNICOS

Frente a la información relacionada con el manejo de correos electrónicos, en el segundo semestre de 2016, el Grupo de Atención al Ciudadano registró mediante correo electrónico, un total de 1584 solicitudes, de las cuales, 243, equivalentes al 15%, fueron registradas al buzón atencionalciudadano@mincultura.gov.co y el 84%, correspondiente a 1341 solicitudes fueron dirigidas directamente a correos institucionales en las diferentes áreas del Ministerio.

Las áreas que más solicitudes recibieron durante el semestre fueron; el Grupo de Atención al Ciudadano con 177 solicitudes, Dirección de Patrimonio con 62 solicitudes, Dirección de Artes con 57, Programa Nacional de Concertación 47, Grupo de Gestión Humana 32, Biblioteca Nacional 23 y Programa Nacional de Estímulos 15, entre otros.



Gráfica No. 2

Así mismo, es de resaltar que frente a la oportunidad de la respuesta, en el segundo semestre de 2016, 2 solicitudes fueron contestadas por parte de dos dependencias fuera de los términos señalados por la Ley. Las dependencias que dieron respuesta fuera de término a las solicitudes registradas por correo electrónico fueron; Dirección de Patrimonio y Grupo de Gestión Humana.

➤ QUEJAS Y RECLAMOS.

Dependencias y Programas	Cantidad	Quejas	Reclamos	Atendidas en Términos	Atendidas fuera de Términos	% de Oportunidad
Museo Nacional	14	0	14	14	0	100
Dirección de Patrimonio	11	0	11	11	0	100
Dirección de Artes	6	0	6	6	0	100
Grupo de Atención al Ciudadano	6	0	6	6	0	100
Biblioteca Nacional	5	0	5	5	0	100
Programa Nacional de Concertación	4	1	3	4	0	100
Dirección de Cinematografía	2	0	2	2	0	100
Dirección de Fomento Regional	2	0	2	2	0	100
Grupo de Divulgación y Prensa	2	0	2	2	0	100
Otras dependencias	7	0	7	7	0	100
Total	59	1	58	59	0	100

Tabla 3.

De acuerdo a la tabla 3. Durante el primer semestre de 2016, frente al tema de Quejas y Reclamos, de un total de 59 solicitudes recibidas en el periodo, se obtuvieron 58 reclamos y una queja, 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, el Museo Nacional recibió 14 solicitudes; la Dirección de Patrimonio 11; Dirección de Artes y Grupo de Atención al Ciudadano 6, respectivamente; Biblioteca Nacional 5, entre otros.

Frente a la queja interpuesta, el tema fue; mala atención brindada por funcionario del Programa Nacional de Concertación y dentro de los reclamos, los temas giraron en torno a; reclamo por maltrato por parte de los vigilantes del Museo Nacional, mal funcionamiento del Sistema que permite identificar los Bienes de Interés Cultural, no

se dio un visto bueno del Ministerio de Cultura en la intervención de obras del parque principal de Rio Negro – Antioquia, irregularidades en la convocatoria de ficción modalidad de escritura de guion, solicitud de información a través de correo electrónico y telefónico al área financiera que nunca fue atendido, entre otros.

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.

➤ 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 PQRS, 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 realizar jornadas de capacitación para todas las dependencias del Ministerio, con especial énfasis en el riesgo jurídico que ocasiona no responder dentro de los términos una petición, queja, reclamo o sugerencia y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento de los mismo para el Ministerio.
- Se sugiere tal y como lo ha planteado el Grupo de Atención al Ciudadano en sus informes trimestrales de PQRS, que los derechos de petición que se reciban por cualquier canal de comunicación, en el momento de llegada debe ser radicado en correspondencia y dirigido al Grupo de Atención 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 Atención 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 personalizada que no se está 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

CC. Zulia Mena Garcia – Viceministra de cultura
Enzo Rafael Ariza Ayala – Secretario General