



**MinCultura**  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**MINISTERIO DE CULTURA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS, EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12  
DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**

**ENERO DE 2014**



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



**Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia**  
Conmutador (57 1) 342 4100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



**MinCultura**  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO
5. ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2013
6. ATENCIÓN TELEFÓNICA
7. ATENCIÓN DIRECTA Y PERSONALIZADA
8. DERECHOS DE PETICIÓN
9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
10. RETROALIMENTACIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMOS
11. CONCLUSIONES
12. RECOMENDACIONES



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, establece entre los fines esenciales del Estado, servir a la comunidad y facilitar su participación en las decisiones que los afectan en la parte económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (libertad de expresión) establece que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. En desarrollo de éste tenor constitucional, el Gobierno Nacional mediante la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” determinando como una de las herramientas para evitar actos de corrupción la adecuada y oportuna atención a los ciudadanos, al establecer que éstos ya no deben ser vistos como simples beneficiarios de un servicio, sino que deben entenderse como participantes activos en la gestión de su propio desarrollo social, constituyéndose en el eje y razón de ser de las actividades que realizan los servidores del Ministerio de Cultura.

Así las cosas con la implementación de la Ley antes citada se estableció la implementación en todas las entidades públicas una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Por otra parte, dentro de los parámetros del Buen Gobierno se establece el mejoramiento de las entidades públicas en el Servicio al Ciudadano; no solo para brindar un mejor servicio, sino para lograr que con el espíritu de la ley 1474 de 2011 se logre transparencia, eficiencia, eficacia y tolerancia en las actuaciones propias de la entidad, llevando a que actualmente el Ministerio de Cultura cuente con un adecuado sistema para la atención de los requerimientos de la ciudadanía.

Dentro del objetivo de atención ciudadana eficaz y eficiente, el Estatuto Anticorrupción estableció que la vigilancia al cumplimiento de la entidad en lo referente a la participación ciudadana, deberá desarrollarse por parte de la Oficina de Control Interno en pro de verificar que el servicio se preste de acuerdo con las normas legales, así las cosas me permito rendir informe sobre el comportamiento de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, en el segundo semestre de 2013, en el cual se detallan los términos de respuestas, número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos que tienen los ciudadanos para determinar las debilidades en la prestación del servicio al cliente, con el fin que se establezcan por parte de los directivos del Ministerio, medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, competencia de cada dependencia.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## 2. OBJETIVO

Dar 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...).”*

En cumplimiento a lo establecido por la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y revisión al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias del segundo semestre del 2013, según información del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio, con el propósito de realizar la revisión continua del proceso de PQRSD, verificando que se esté dando cumplimiento a lo exigido dentro de la normatividad vigente analizando de forma cuantitativa y cualitativa cada uno de los canales de recepción del proceso.

## 3. ALCANCE

Con base en los informes trimestrales presentados por el grupo de Atención al Ciudadano se adelantó por la Oficina de Control Interno el análisis del comportamiento de las diferentes Solicitudes presentadas por la ciudadanía ante el Ministerio. Según este análisis, se obtendrá el grado de cumplimiento y avance en la atención oportuna al ciudadano, dentro del proceso de peticiones, quejas y reclamos.

## 4. MARCO NORMATIVO

La obligatoriedad del manejo adecuado por parte de las entidades, en lo referente a la recepción, tramite y contestación de quejas y reclamos de los ciudadanos, fue reglamentado en su momento con la expedición de la Ley 190 de 1995.

Posteriormente con la expedición de la Ley 617 de 2000 y la Ley 1474 de 2011 nuevo Estatuto Anticorrupción, se establecieron disposiciones para el trámite y manejo de quejas, sugerencias y reclamos ya que, dispuso que: “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Desde el año 2009 se cuenta con el Aplicativo PQRSD en la página web a través del cual los ciudadanos ingresan sus solicitudes Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y consultas, el cual señala los términos de Ley (Código Contencioso Administrativo) para cada clase de solicitud; envía alertas al vencimiento y señala los días de respuesta.

La Resolución No. 1707 de 2006: “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derecho de Petición, Quejas y Reclamos*” para el Ministerio de Cultura, incluye la norma aplicable en materia de derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas y reclamos; así mismo establece el procedimiento para los diferentes trámites; para la devolución en caso de no ser de la competencia del Ministerio y para la solicitud de documentos adicionales.

## 5. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO – SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención Ciudadana, durante el segundo semestre del 2013, se recibieron un total de 357 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página Web del Ministerio; 219 Derechos de Petición fueron presentados por correo certificado; 971 solicitudes a través del buzón institucional y se adelantaron 195 visitas personalizadas; lo cual indica que, durante el Segundo Semestre del año 2013 se recibieron en total 1.722 solicitudes a través de los distintos canales de comunicación existentes entre la ciudadanía y el Ministerio, lo que representa un promedio de 287 solicitudes por mes.

El Programa Nacional de Estímulos es el área que más solicitudes de información recibe por parte de la ciudadanía, ya que en el periodo de julio a diciembre de 2013 recibió un total de 523 solicitudes relacionadas en su mayoría con las bases y requisitos de la convocatoria de Estímulos 2013 y como participar en la convocatoria del año 2014, le sigue la Biblioteca Nacional que en el segundo semestre recibió 120 solicitudes relacionadas en su gran mayoría relacionadas con colecciones disponibles, publicaciones, asignación de ISSN.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Las cifras expuestas anteriormente fueron presentadas por los diferentes canales de atención al ciudadano del Ministerio, por lo cual a continuación se relacionada de manera discriminada la utilidad de cada uno de los mismos:

## 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Ministerio de Cultura cuenta con el canal de atención telefónica de la oficina de atención al ciudadano, el cual se comporta como el Front Office del Ministerio, siendo uno de los mecanismos más relevantes, pues a través de este se absuelven inquietudes más rápidamente a la ciudadanía. Así las cosas, mediante este canal se atendieron:

- Extensiones de la Oficina de Atención al Ciudadano...1652
- Atención Línea telefónica 01800.....1192
- Atención Telefónica (Conmutador).....15552

## 7. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

El Ministerio con el fin de poder establecer el grado de satisfacción de la ciudadanía en la respuesta a las diferentes solicitudes de la ciudadanía, adelantó en el segundo semestre de 2013 un total de 1311 encuestas, lo cual es positivo y demuestra el grado de utilización por parte de la ciudadanía de los diferentes canales de servicio ciudadano ofrecidos por el Ministerio.

Respecto a la calidad del servicio recibido se adelantó un muestreo por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y se pudo verificar la calidad del servicio de acuerdo con las observaciones realizadas por los usuarios encuestados durante el semestre.

Satisfacción del Servicio, Encuesta Grupo de Atención al Ciudadano.

Satisfacción del Servicio	JULIO	AGOSO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Excelente	200	170	190	107	210	52	929	70,7
Bueno	46	81	66	41	91	17	342	26,2
Regular		7	6	5	7		25	2,5
Malo		2			2	2	6	1
TOTAL MES	246	260	262	153	310	71	1302	100



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220

Fuente: Informes Grupo de Atención al Ciudadano, 3ro y 4to Trimestres del 2013.





**MinCultura**  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que los usuarios atendidos en el Ministerio han recibido un trato acorde con las necesidades requeridas, cumpliendo con la expectativa del público ya que en un porcentaje superior al 95% se encuentran que los servicios ciudadanos fueron atendidos de manera excelente y/o buena.

## 8. DERECHOS DE PETICIÓN

A través de correo certificado recibido por el Grupo de Archivo y Correspondencia fueron presentados entre los meses de Julio a Diciembre de 2013 un total de 219 Derechos de Petición, de los cuales se radicaron por correo certificado un número de 169 y por el aplicativo de la página Web 50, de las cuales se puede decir:

### 8.1. Oportunidad de Respuesta

De los derechos de petición recibidos, la mayor cantidad se concentran en la Dirección de Patrimonio con un 33,6% del total, en donde las solicitudes principalmente tienen que ver con solicitudes de licencias, información de predios, proyectos y restauraciones, información de bienes de interés cultural, seguido del Grupo de Gestión Humana con un 24% del total de peticiones, y las cuales versaron sobre solicitudes de certificación laboral y tramite de pensión especialmente.

DEPENDENCIAS Y PROGRAMAS	Cantidad
Dirección de Patrimonio	78
Grupo de Gestión Humana	23
Grupo de Contratos y Convenios	24
Oficina de Jurídica	18
Dirección de Artes	21
Programa Nacional de Concertación	16
Grupo de Atención al Ciudadano	7
Despacho de la Ministra	5
Programa Nacional de Estímulos	5
Biblioteca Nacional	5
Secretaría General	4
Despacho de la Viceministra	2
Grupo de Gestión Administrativa.	2
Dirección de Cinematografía	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2
Dirección de Poblaciones	1
Grupo de Infraestructura Cultural	1
Grupo de Emprendimiento Cultural	1
Dirección de Fomento Cultural	1
Oficina de Planeación	1
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



**Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia**  
Conmutador (57 1) 342 4100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

En el segundo semestre de 2013, frente a las mediciones de periodos anteriores se ha presentado una mejora significativa respecto a los términos de respuesta por parte de las dependencias. Sin embargo, aun se reportan demoras con los tiempos de respuesta en algunos derechos de petición.

Al respecto, las dependencias que durante el semestre han contestado peticiones fuera de término, son:

- Dirección de Cinematografía 1 solicitud, a saber; Solicitud 12416 con 3 días fuera de término.
- Secretaria General 1 solicitud, a saber; Solicitud 12414 con 1 día fuera de término

Es importante resaltar que en comparación con el primer semestre del año 2013, hubo una mejoría al disminuir de once (11) respuesta de derechos de petición por fuera del término a solo dos (2), por lo que se resalta una mejora evidente de las dependencias en darle trámite oportuno a los Derechos de Petición.

## **9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS INGRESADOS POR EL APLICATIVO PQRSD.**

Este canal de comunicación facilitó el contacto con la ciudadanía a través del *aplicativo PQRSD*, durante el cual en el segundo semestre de 2013 se recibieron un total de trescientas cincuenta y siete (357) solicitudes.

Del total de PQRSD recibidas en el semestre, la mayor cantidad se concentra en solicitudes de información, doscientos ochenta y cuatro (284) solicitudes correspondientes al 79,5% de las peticiones registradas en el aplicativo en el semestre; así mismo se presentaron diez (10) quejas lo que equivale al 6% del total de solicitudes; ocho (8) reclamos correspondientes al 4% de las PQRSD; veintiséis (26) sugerencias correspondientes al 7% y dos (2) solicitudes de cumplimiento a normas aplicables al Ministerio, correspondientes al 2% de las PQRSD ingresadas, y veintiocho (28) consultas correspondientes al 7,5 % entre otras.

Aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220

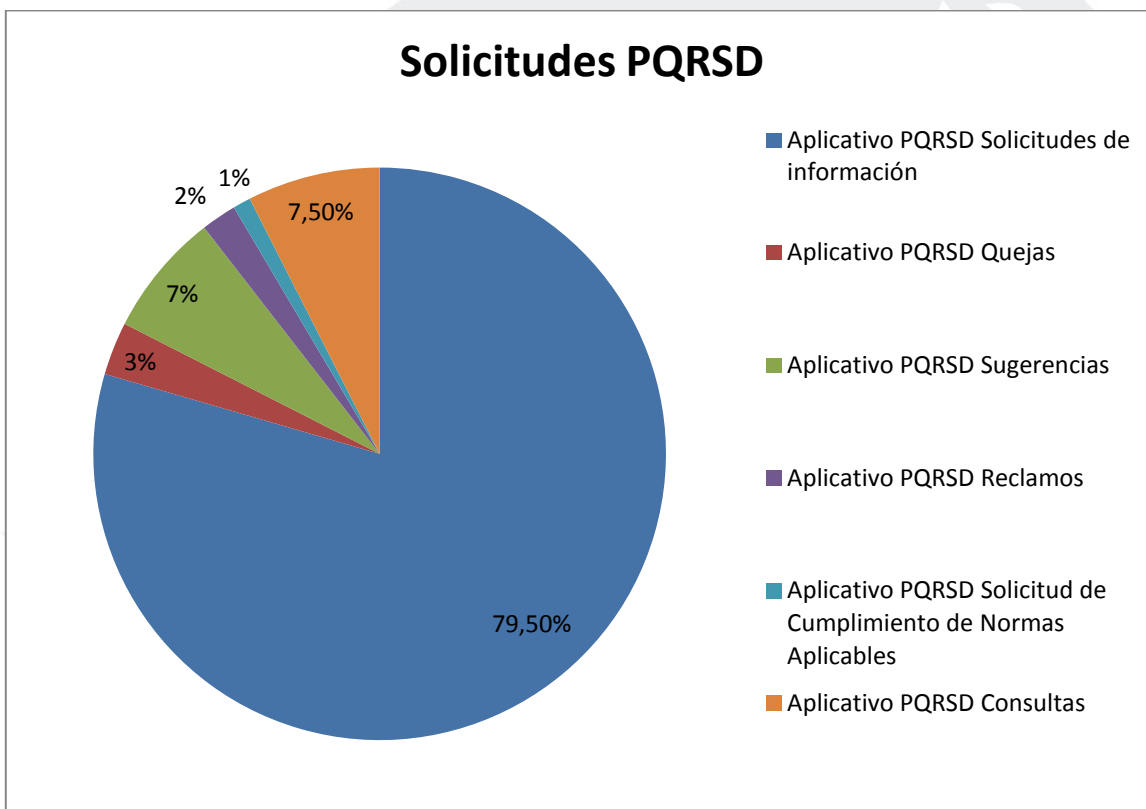






MinCultura  
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



Fuente; Informe Gestión, Atención al Ciudadano, Resultados Aplicativo PQRSD 3ro y 4to trimestre de 2013.

Las quejas presentadas durante el segundo semestre de 2013 fueron presentadas en su gran mayoría contra las áreas de Patrimonio, Atención al Ciudadano y Divulgación y Prensa.

#### 9.1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD.

Durante este semestre se recibieron 357 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD, de estas debe resaltarse que según lo informado por la oficina de Atención al Ciudadano, no se presentaron retraso en la respuesta de las mismas, dando como resultado una efectividad de la respuesta de las mismas en un 100% de efectividad.

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia  
Conmutador (57 1) 342 4100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## 10. REALIMENTACIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Dando cumplimiento a la “Metodología de Seguimiento y Retroalimentación a las Respuestas de Quejas”, se realizó una realimentación con los ciudadanos que suministraron el correo electrónico.

La retroalimentación con los ciudadanos se realizó mensualmente mediante sendas comunicaciones con los ciudadanos, en la cual se pudo evidenciar que del total de las quejas presentadas solo dos personas no estuvieron conformes con la respuesta dada por la Dirección de Patrimonio.

## 11. CONCLUSIONES

Con base en los porcentajes obtenidos de las personas encuestadas se puede afirmar que en general, los usuarios consideran que el Ministerio está brindando una atención adecuada y al respecto, se encuentran a gusto con la información que recibieron en las dependencias en las que fueron atendidas.

Así mismo, es de resaltar que salvo la presentación de derechos de Petición, los ciudadanos cada vez más, hacen uso de los medios electrónicos como mecanismo para interponer sus solicitudes ante el Ministerio.

Así mismo es importante resaltar que la tendencia ha evidenciado que la gente se encuentra conforme con el servicio prestado por el Ministerio cuando se hace uso de los mecanismos para radicar y presentar cualquier tipo de solicitud, haciendo más efectiva la labor adelantada por la oficina de atención al ciudadano.

Al respecto es importante mencionar que el Ministerio maneja redes sociales y que frente a las mismas, el usuario de twitter@atencioncultura del Grupo de Atención al Ciudadano ha tenido un importante aumento de miembros durante el segundo semestre de 2013, al unirse al twitter un numero de doscientos sesenta y nueve (269) nuevos usuarios, logrando así que la 31 de diciembre de 2013 se contara con 1793 seguidores, convirtiendo cada vez más importante la herramienta, no solo por su interés en temas culturales, sino porque es un canal de comunicación también se constituye en una herramienta para resolver peticiones, quejas, sugerencias y atender recomendaciones.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

De otro lado, cabe anotar que los sistemas de información que se utilizan actualmente en el Ministerio facilitan la comunicación y la relación entre los usuarios y la entidad. Así mismo, ayudan a realizar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos y respuestas del Ministerio a la Ciudadanía y garantizan el cumplimiento en los términos de respuesta. Evidencia de ello es que el 100% de las PQRSD recibidas en el semestre fueron tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

## 12. RECOMENDACIONES

Si bien se ha venido mejorando notoriamente el término para responder las PQRSD que recibe el Ministerio, no es menos importante retroalimentar a las distinta dependencias sobre el riesgo jurídico que ocasiona no responder dentro de los términos legales una solicitud o aun más importante un derecho de petición.

La mayoría de las calificaciones, de acuerdo a las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos usuarios, califican el servicio brindado por el Ministerio a través de sus diferentes dependencias como excelente, no obstante, es necesario implementar acciones que fortalezcan el servicio en aspectos tales como: calidad de la información suministrada, insumos del servicio, rapidez en la respuesta a la solicitud y cordialidad y trato brindado al usuario.

Con relación a la atención personalizada se sugiere unificar los criterios de medición, en relación con los trámites y servicios, identificando necesidades, expectativas e intereses para gestionar la atención oportuna y adecuada.

Se reitera la importancia para que las dependencias del Ministerio cuenten con un interlocutor que informe al Grupo de Atención al Ciudadano como responsable de la Gestión de PQRSD y de todo lo relacionado con el buzón institucional, de las solicitudes y respuestas dadas a los ciudadanos, ya que algunas dependencias están recibiendo PQRSD de forma directa y están respondiendo a peticiones, sin que éstas sean ingresadas al aplicativo o consideradas dentro de las cifras e índices del Grupo de Atención al Ciudadano.

Es un compromiso para este año, que las dependencias tengan una disminución notable en las petición vencida. Esperamos el trabajo en conjunto de todas las dependencias.

Es importante que se tenga presente y se de prioridades a la buena, oportuna y eficaz atención a los ciudadanos que llaman y se acercan a nuestras sedes con el

**Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia**  
Conmutador (57 1) 342 4100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

fin de obtener información sobre los diferentes servicios, trámites, planes, programas y proyectos.

Por último es muy importante que no se permita que por errores técnicos no funcionen adecuadamente las herramientas y aplicativos, pues ello no solo dificulta y represa las solicitudes sino que puede llegar a demorar las respuestas a las peticiones, llevando que se tenga una ineficaz respuesta a los usuarios y ciudadanos sobre sus amables solicitudes.

Cordialmente,

(original firmado)

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



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



**Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia**  
Conmutador (57 1) 342 4100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)