



 La cultura es de todos	Mincultura	Fecha: 2019-08-23 08:11:33
Al contestar y/o consultar por favor cite este N°	Radicado: MC0022912019	
Remitente: MARIANA SALNAVE SANIN Destinatario: CARMEN INES VASQUEZ CAMACHO		

Bogotá, 22 de agosto de 2019

Señora Ministra
CARMEN INÉS VÁSQUEZ CAMACHO
Ministerio de Cultura
Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, primer semestre de 2019

Respetada Señora Ministra, reciba un cordial saludo:

Con relación al asunto, la Oficina de Control Interno de Gestión se permite presentar el Informe del seguimiento del primer semestre de 2019 realizado al Proceso de peticiones, quejas y reclamos.

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 2019, según información reportada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 23 de julio de 2019, 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

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



de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de Diciembre de 2018 al 31 de Mayo de 2019, contemplando entre otros aspectos, *los términos de las 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.

I. PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud y Por Canal de Atención.

PQRSD, Recibidas según el tipo de Solicitud	
Peticiones	1981
Consulta	260
Solicitudes Congresistas	45
Reclamos	19
Felicitaciones	9
Sugerencias	5
Quejas	18
Otras	1717
Total	4054

Tabla 1

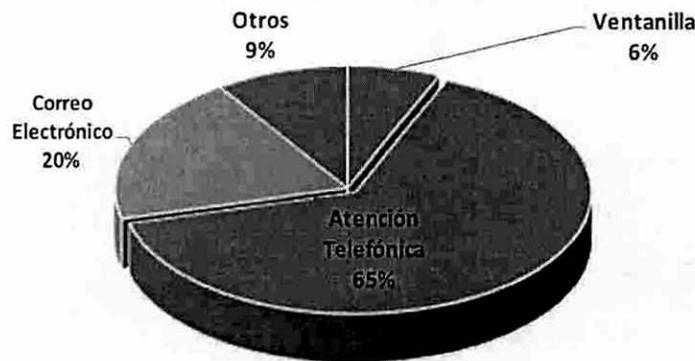
Con base en la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, entre Diciembre y Mayo, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 4.054 solicitudes, en dónde por tipo de requerimiento, 1.981 es decir el 49% de las solicitudes, corresponden a peticiones; 1.717 o sea el 42%, corresponde a denuncias contra terceros, 260 corresponden a solicitudes de información pública, copias de respuestas y denuncias, es decir el 6%, a Consultas y 45 solicitudes recibidas por parte de Congresistas correspondiente al 1%. . Así mismo, dentro del tipo de solicitudes recibidas, se encuentran 19 reclamos, 18 Quejas, 9 felicitaciones y 5 sugerencias.

De otra parte, respecto a las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Gráfica 1 permite evidenciar que el 65% de las solicitudes recibidas,



correspondientes a 8.523 PQRSD, han sido recibidas telefónicamente; el 20%, correspondiente a 2.593 PQRSD, han sido recibidas mediante correo electrónico; el 6% correspondiente a 841 PQRSD, se recibieron a través de la ventanilla de radicación y 1.229, correspondientes al 9%, se recibieron mediante otros canales, entre los cuales se encuentran, el aplicativo PQRSD y la atención presencial.

PQRSD, Recibidas por Canal de Atención



Gráfica 1

II. PQRSD, ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

La tabla 2. Muestra la distribución de PQRSD mediante el aplicativo por dependencia y evidencia que de un total de 2.073 PQRSD, el 19%, correspondiente a 384 Peticiones fueron distribuidas a la Dirección de Patrimonio.

El 16%, correspondiente al 332 de las peticiones se distribuyeron al Grupo de Servicio al Ciudadano; un 10%, correspondiente a 202 peticiones se asignaron a la Dirección de Artes.

En otras dependencias, con un 9% de PQRSD, correspondientes a 186 Peticiones, se encuentran las siguientes dependencias; Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Comunicaciones, Secretaría General, Grupo de Divulgación y Prensa, Teatro Colón, Gestión Administrativa, Grupo de Sistemas e Informática, Gestión Documental.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas al Grupo de Emprendimiento Cultural, Dirección de Poblaciones, Despacho de la Ministra.



Museo Nacional, Biblioteca Nacional, Programa Nacional de Concertación, Dirección de Fomento, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Contratos y Convenios, Grupo de Gestión Financiera, Programa Nacional de Estímulos, Dirección de Cinematografía y Grupo de Infraestructura Cultural.

PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2019		
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	202	10
Museo Nacional	85	4
Dirección de Patrimonio	384	19
Grupo de Servicio al Ciudadano	332	16
Biblioteca Nacional	77	4
Dirección de Fomento Regional	68	3
Oficina Jurídica	48	2
Programa Nacional de Estímulos	43	2
Gestión Humana	66	3
Dirección de Poblaciones	98	5
Dirección de Cinematografía	38	2
Grupo de Emprendimiento Cultural	120	6
Programa Nacional de Concertación	75	4
Grupo de Contratos y Convenios	58	3
Grupo de Gestión Financiera y Contable	55	3
Despacho de la Ministra	94	5
Grupo de Infraestructura	44	2
Otras dependencias	186	9
TOTAL	2073	100

Tabla 2

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



De otra parte, durante el periodo de seguimiento se dio traslado a 109 PQRSD para su respectivo trámite a diferentes entidades por ser de su competencia. (Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015)

III. PQRSD FUERA DE TÉRMINO

Con corte 31 de mayo, el número de PQRSD respondidas fuera de término por cada dependencia:

PQRSD FUERA DE TÉRMINO

Dependencia	Cantidad
Biblioteca Nacional	2
Despacho de la Ministra	6
Despacho Viceministerio de la Economía Naranja	3
Dirección de Artes	11
Dirección de Poblaciones	8
Museo Nacional	7
Grupo de Gestión Humana	7
Oficina Jurídica	6
Grupo de Divulgación y Prensa	4
Dirección de Fomento Regional	2
Grupo de Contratos y Convenios	2
Grupo de Emprendimiento Cultural	1
Control Interno Disciplinario	1
Grupo de Gestión Financiera	1
Oficina de Planeación	1
Grupo de Gestión Documental	1
Grupo de Gestión Administrativa	1

Tabla No. 3

En la tabla 4 se relacionan las PQRSD atendidas fuera de término mayor a 5 días de acuerdo con el reporte del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano.



PQRSD FUERA DE TÉRMINO

Dependencia	Cantidad	Radicado	Días fuera de Término
Despacho de la Ministra	1	MC04181E2019	8
Despacho Viceministerio de la Economía Naranja	1	MC09941E2019	23
Dirección de Artes	3	MC02947E2019	8
		MC03602E2019	16
		MC06364E2019	19
Dirección de Poblaciones	2	MC01069E2019	36
		MC08780E2019	9
Museo Nacional	7	MC06459E2019	40
		MC08777E2019	6
		MC08863E2019	22
Oficina Jurídica	6	MC32649E2018	7
Grupo de Divulgación y Prensa	4	MC00306E2019	27
		MC00320E2019	27
		MC02741E2019	8
		MC03796E2019	12
Grupo de Emprendimiento Cultural	1	MC09716E2019	25
Control Interno Disciplinario	1	MC11197E2019	21

Tabla No. 4

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



De acuerdo con lo anterior, la Tabla 4 permite evidenciar que dentro de los días fuera de término mayores a 5 días, las dependencias que más presentan retraso para dar respuesta son: - Museo Nacional con 40 y 22 días; - Dirección de Poblaciones con 36 días; - Grupo de Divulgación y Prensa con 27 días; la Oficina Asesora Jurídica, con 25 días; Dirección de Artes MC03602e2019, 16 días.

Las dependencias con más PQRSD fuera de términos son: - Dirección de Artes cuenta con el mayor número, correspondiente al 17%, seguida de la Dirección de Poblaciones con 8 PQRSD, correspondientes al 12%.

Gestión Humana y el Museo Nacional reportan 7 PQRSD fuera de términos cada una, correspondiente al 10%, respectivamente. El Despacho de la Ministra y la Oficina Asesora Jurídica, reportan cada una 6 PQRSD fuera de término, correspondiente al 9%, respectivamente.

IMPORTANTE:

Frente al seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta adelantado por la Oficina de Control Interno y de conformidad con la Resolución Interna N° 2865 de 2016, de fecha 25 de octubre de 2016, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias" el cual dispone en su artículo 24 lo siguiente; "ARTICULO 24° FALTA DISCIPLINARIA:

La falta de atención a las peticiones y a los términos a resolver, sin justificación alguna, constituyen falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con lo señalado en la ley disciplinaria."
(Subrayado fuera de texto)

Esta Oficina pone a discreción de la Secretaría General, la decisión a tomar frente a la relación de Peticiones contestadas fuera de términos.

IV. RECOMENDACIÓN

Se recomienda que las dependencias que presentan mayor número de derechos de petición con respuesta fuera de término realicen un análisis de causas y formulen acciones correctivas, las cuales serán revisadas por esta Oficina.

Razón por la cual este informe se envía a las dependencias que presentan retrasos.



Quedamos pendientes ante cualquier inquietud,

Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe de Oficina de Control Interno

cc. Dra. Claudia Isabel Victoria Niño, Secretaria General
Dependencias que presentan retrasos

Elaboro. Juan Manuel Manrique – Profesional Especializado