

Bogotá D.C., 01 de septiembre de 2015

Señora Ministra
MARIANA GARCÉS CÓRDOBA
Ministerio de Cultura
Ciudad

Asunto: Informe al proceso de Peticiones Quejas y Reclamos

Respetada señora Ministra, reciba un cordial saludo:

De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; Estatuto Anticorrupción de manera atenta me permito enviarle el informe de Atención al Ciudadano, con las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, resultado del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas y Reclamos al Primer Semestre (enero – junio de 2015). El presente informe será publicado en la Pagina web del Ministerio conforme las disposiciones legales.

Quedamos a su disposición frente a cualquier aclaración o comentario.

Cordialmente,


MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe Oficina Control Interno

Cc. Enzo Rafael Ariza Ayala – Secretario General

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**

AGOSTO DE 2015

1. INTRODUCCIÓN

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 primer semestre de 2015, 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.

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"*.

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 y Sugerencias, PQRSD en el primer semestre del año, según información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio al 6 de Agosto de 2015, 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.

3. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO – PRIMER SEMESTRE 2015

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el primer semestre, se recibieron 776 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio; 252 Derechos de Petición; 3.297 solicitudes a través del buzón institucional, y se adelantaron 1.399 visitas personalizadas a las diferentes dependencias del Ministerio. De acuerdo con esta información se puede señalar que durante el primer semestre de la vigencia 2015 se recibieron un total de **5.724** solicitudes, a través de los diferentes canales de comunicación existentes.

Durante el semestre, las dependencias o grupos del Ministerio que más solicitudes de PQRSD recibieron por parte de la ciudadanía fueron; Museo Nacional 215; Grupo de Atención al Ciudadano 120; Dirección de Artes 106; Dirección de Patrimonio 98, le siguen entre otras, Biblioteca Nacional, Programa Nacional de Concertación, Programa Nacional de Estímulos.

Así mismo, el tipo de solicitud más empleada por la ciudadanía es; Solicitudes de información 416; Consultas 113; Felicitaciones 66; Agradecimientos 65; Reclamos 31; Quejas 17, entre otros.

4. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

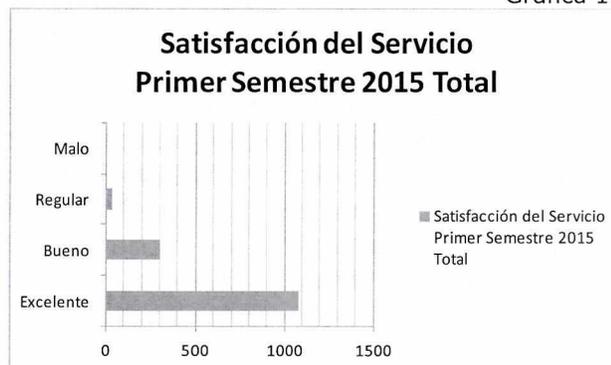
El Ministerio aplicó en el primer semestre de 2015, un total de 1.419 encuestas con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio recibido. Mediante dicho ejercicio se pudo determinar que 426 usuarios, que equivalen al 76%, consideraron que recibieron un servicio excelente por parte de los servidores del Ministerio; de igual manera, 300 ciudadanos que equivalen al 21% consideraron haber recibido un servicio bueno; 32 ciudadanos, correspondientes al 2% calificaron dicho servicio como regular y tan sólo 7, correspondientes al 1%, consideraron haber recibido un mal servicio.

Gráfica 1.

Satisfacción del Servicio
Primer Semestre 2015

Calificación	Total	%
Excelente	1080	76
Bueno	300	21
Regular	32	2
Malo	7	1
Total	1419	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 una 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 mejora necesarias.

5. DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer semestre de 2015, el Grupo de Atención al Ciudadano registró 288 derechos de petición, de los cuales 209 se presentaron mediante correo certificado y 79 por medio del aplicativo de la página web del Ministerio.

De los derechos de Petición recibidos en físico, la mayor cantidad, 87 derechos, se encontraban dirigidos a la Dirección de Patrimonio, con temas referidos a solicitudes de licencias, información de predios, proyectos de restauración y solicitud de conceptos; 27 derechos de petición dirigidos a la Dirección de Artes, con temas referidos a la Ley de espectáculos públicos, solicitudes de información sobre convocatorias, políticas, planes y programas para artistas, salones regionales, dotación de instrumentos, entre otros temas; 22 dirigidos a la Oficina Jurídica, en temas relacionados con reglamentación, expedición de licencias y solicitudes del congreso; 20 dirigidos al Grupo de Atención al Ciudadano; 14 dirigidos al Grupo de Gestión Humana, en temas referidos a solicitudes de trámite de pensión, solicitud de copias de hojas de vida, certificaciones contractuales, entre otros temas.

Frente a los derechos de petición recibidos a través del aplicativo PQRSD, el mayor número de éstos se direccionaron a la Dirección de Patrimonio y la Dirección de Artes.

5.1. Oportunidad de Respuesta a los Derechos de Petición.

De acuerdo a la información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano, de los 288 derechos de petición recibidos durante el primer semestre de 2015, el 97% se resolvió dentro de los términos señalados en la Ley y tan sólo el 3%, correspondiente a 9 derechos de petición se respondieron fuera de término. Distribuidos de la siguiente manera la Dirección de Patrimonio 2; la Oficina Jurídica 2; el Grupo de Gestión Humana 1; Proyecto Espacios de Vida 1; Secretaría General 2 y Otras dependencias 1.

6. REDES SOCIALES

Las redes sociales se han constituido en un canal directo y preferido de comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio, siendo éstas, el mecanismo más eficiente a través del cual las partes interesadas realizan peticiones y solicitudes de información.

De tal manera, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2015 y con corte a 30 de junio, la cuenta de twitter del Grupo de Atención al Ciudadano, @atencioncultura presenta

2.759 seguidores; se han enviado 6.000 twits respondiendo a solicitudes, compartiendo información relevante sobre eventos y socializando resultados relativos a la gestión.

7. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Las ferias de servicio al ciudadano se han constituido en otro componente importante para la información y la comunicación pública que ha permitido acercar al Ministerio con la ciudadanía y de esta manera, difundir los servicios, trámites e información pública relevante del sector.

En ese sentido, el Ministerio, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, reporta la participación en 2 ferias nacionales de servicio, adelantadas en: Turbo, Antioquía el 25 de abril y en Pitalito, Huila el 30 de Mayo. En el desarrollo de éstas ferias el Ministerio suministró material, publicaciones y brindó información concerniente a los proyectos, programas y metas de cada dependencia, según los requerimientos de la ciudadanía.

8. CONCLUSIONES

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

De acuerdo al comportamiento de las redes sociales, el buzón institucional y la página web de PQRSD, se puede evidenciar que los ciudadanos están empleando 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 y que el porcentaje de solicitudes fuera de términos es bajo frente al total de solicitudes interpuestas en el semestre.

9. RECOMENDACIONES

Se sugiere fortalecer en los servidores de la entidad, la cultura de atención al usuario en lo relacionado con la atención telefónica, por lo que se recomienda continuar con la campaña de "contestar el teléfono".

- 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 un derecho de petición, y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo para el Ministerio.
- Se recomienda que el Grupo de Atención al Ciudadano, dentro del seguimiento trimestral que hace a las solicitudes interpuestas, realice un seguimiento respecto al comportamiento de las redes sociales, de la página en Facebook, así como de las otras cuentas de twitter empleadas en el Ministerio por parte de las diferentes direcciones y programas. De igual forma, se sugiere que dentro de los informes trimestrales presentados, se consideren las mismas variables frente a las que se hace seguimiento y medición ya que aspectos como el estado de la atención telefónica se presenta en unos informes trimestrales y en otros no.

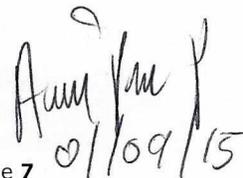
Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANIN

Jefe Oficina Control Interno

Elaborado: Juan Manuel Manrique Ramirez



01/09/15