

Bogotá, 12 de febrero de 2018

Señora Ministra
MARIANA GARCÉS CORDOBA
Ministerio de Cultura
Ciudad,

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, segundo semestre de 2017.

Respetada señora 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 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"*.

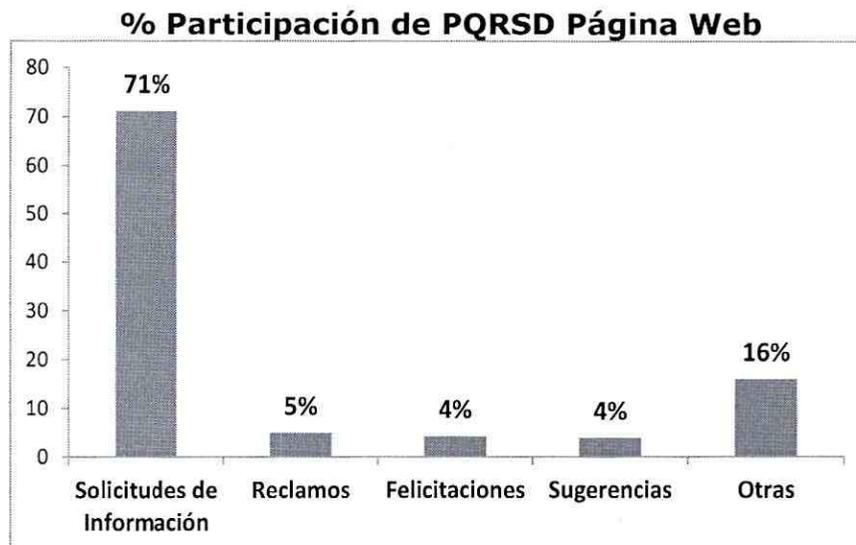
Conforme lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido por la Ley en mención, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD correspondiente al segundo semestre del año 2017, según información reportada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 25 de enero de 2018. 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, entre el 1º de Julio y el 30 de Noviembre de 2017, 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.

➤ **PÁGINA WEB, APLICATIVO PQRSD.**

Con base en la información suministrada, la gráfica 1 permite evidenciar, que entre julio y noviembre de 2017 se recibieron 1.353 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio, distribuidas así; 962 solicitudes de información, correspondientes al 71%; 67 reclamos, correspondientes al 5%; 57 felicitaciones, correspondientes al 4%; 55 sugerencias, correspondientes al 4% y un 16% restante, entre solicitudes de copias, consultas, derechos de petición, entre otras.



Gráfica 1

Los temas más relevantes relacionados con las solicitudes de información fueron: - autorizaciones para intervención de inmuebles, - información sobre PEMP, - solicitud de información por causales de rechazo de proyectos de concertación, - consulta sobre el pago o cobro de impuestos a los espectáculos

públicos, - solicitud de permisos para la proyección de material fílmico con fines comerciales, entre otros.

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS.

Dentro del periodo de seguimiento, se recibieron un total de 967 PQRSD, de las cuales, 595 solicitudes, equivalentes al 61% del total fueron canalizadas a través de la página web del Ministerio. Al respecto, la tabla 1 permite apreciar que las dependencias o grupos del Ministerio que más solicitudes de PQRSD recibieron por parte de la ciudadanía mediante el aplicativo web fueron: - Museo Nacional 183; - Dirección de Patrimonio 83; - Dirección de Artes 73; - Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano 55; - Biblioteca Nacional 39; - Programa Nacional de Concertación 28; - Oficina Jurídica 24; 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 PQRSD Recibidas en la Web
En el Segundo Semestre de 2017**

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN LA WEB SEGUNDO SEMESTRE 2017				
Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Artes	73	73	0	100
Museo Nacional	183	183	0	100
Dirección de Patrimonio	83	83	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	55	55	0	100
Biblioteca Nacional	39	39	0	100
Programa Nacional de Concertación	28	28	0	100
Oficina Jurídica	24	24	0	100
Otras dependencias	110	110	0	100
TOTAL	595	595	0	100

Tabla No. 1

Así mismo, la tabla 1 permite evidenciar que el 100% de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos en la Ley.

De otra parte, frente a las 967 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2017, 108 solicitudes, equivalentes al 11% diligenciaron la encuesta de percepción del servicio a través de la página web. Al respecto, 20 de las 108 encuestas reportaron una percepción regular y mala por parte de la ciudadanía y en cuyo particular, cada área del Ministerio tomó acciones oportunas, enviando respuestas y aclarando las peticiones y solicitudes.

VENTANILLA DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.

Durante el segundo semestre de 2017 se recibieron en la Oficina de Atención al Ciudadano, un total de 211 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 66; - Grupo de Servicio al Ciudadano 34; - Oficina Jurídica 31; - Grupo de Gestión Humana 24, - Dirección de Artes y - el Grupo de Contratos 13, respectivamente y otras dependencias 30.

Dentro de las solicitudes fuera de términos, la Oficina Jurídica reporta durante el semestre, la atención fuera de términos de una solicitud identificada con el número de radicado; MC12676E2017.

Grupo de Gestión Humana, una solicitud fuera de término identificada con el número de radicado; MC10110E2017.

Las otras solicitudes atendidas fuera de términos responden a dos radicados, MC19121E2017 Y MC19174E2017 del Grupo de Contratos y Convenios, respectivamente. Es importante aclarar que a la fecha de reporte del Grupo de servicio al ciudadano, 3 de las 13 solicitudes del Grupo de Contratos se encontraban en trámite. *WJ*

**Oportunidad de Respuesta a PQRSD Recibidas en Ventanilla de Correspondencia
Segundo Semestre de 2017**

Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Patrimonio	66	66	0	100
Oficina Jurídica	31	30	1	97
Grupo de Gestión Humana	24	23	1	96
Grupo de Servicio al Ciudadano	34	34	0	100
Dirección de Artes	13	13	0	100
Grupo de Contratos	13	8	2	62
Otras dependencias	30	30	0	100
TOTAL	211	204	4	93

Tabla 2

De acuerdo con lo anterior, se puede apreciar que el 93% 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 de certificación de convenios, - certificaciones para bonos pensionales, - Consultas y conceptos jurídicos, espectáculos públicos, entre otros.

➤ **CORREOS ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

Frente a la información relacionada con el manejo de correos electrónicos, la tabla 3 permite evidenciar que en el segundo semestre de 2017, el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano registró mediante correo electrónico, un total

de 1.462 solicitudes, de las cuales, 490, equivalentes al 33%, fueron registradas al buzón atencionalciudadano@mincultura.gov.co y el 67%, correspondiente a 972 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 Gestión de Servicio al Ciudadano con 141 solicitudes; - Dirección de Patrimonio 96 solicitudes; - Dirección de Artes con 89; Oficina Jurídica 21; - Grupo de Gestión Humana 15; y - el Programa Nacional de Concertación, - Dirección de Cinematografía y - Dirección de Comunicaciones, 14 solicitudes, respectivamente, entre otros.

**Oportunidad de Respuesta a PQRSD Recibidas Mediante Correo Electrónico
Segundo Semestre de 2017**

Dependencia	Cantidad	En Término	Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Dirección de Patrimonio	96	96	0	100
Oficina Jurídica	21	21	0	100
Grupo de Gestión Humana	15	15	0	100
Grupo de Servicio al Ciudadano	141	141	0	100
Dirección de Artes	89	89	0	100
Dirección de Cinematografía	14	14	0	100
Programa Nacional de Concertación	14	14	0	100
Dirección de Comunicaciones	14	14	0	100
Programa Nacional de Estímulos	9	9	0	100
Biblioteca Nacional	10	10	0	100
Grupo de Contratos y Convenios	9	9	0	100
Oficina Asesora de Planeación	6	6	0	100
Grupo de Gestión Financiera	6	6	0	100
Dirección de Fomento Regional	4	4	0	100
Otras dependencias	42	42	0	100
TOTAL	490	490	0	100

Tabla 3

➤ CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para la atención telefónica el Ministerio cuenta con una línea nacional gratuita y varias extensiones para recibir PQRS, a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano. De tal manera, que entre julio y noviembre de 2017 se recibieron un total de 15.321 llamadas, de las cuales el 99% fueron orientadas a las diferentes áreas del Ministerio y el 2% restante, se trató de peticiones de información atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

➤ ATENCIÓN PERSONALIZADA

Con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, durante el periodo comprendido entre Julio y Noviembre de 2017 se recibieron 1.590 encuestas de ciudadanos que calificaron la prestación de servicios *personalizados*. 

Oportunidad de Respuesta a PQRS, Mediante Atención Personalizada

Dependencia	Cantidad	%	Satisfacción del Servicio				
			E	B	R	M	No Contestó
Biblioteca Nacional	693	43,6	583	83	0	0	27
Dirección de Patrimonio	251	15,8	218	33	0	0	0
Dirección de Comunicaciones	86	5,4	80	6	0	0	0
Programa Nacional de Estímulos	16	1,0	16	0	0	0	0
Dirección de Cinematografía	64	4,0	53	11	0	0	0
Grupo de Servicio al Ciudadano	32	2,0	29	3	0	0	0
Museo Nacional	206	13,0	193	10	0	0	3
Grupo de Infraestructura	14	0,9	13	1	0	0	0
Programa Nacional de Concertación	76	4,8	72	4	0	0	0
Dirección de Artes	53	3,3	47	4	0	0	2
Museo de la Independencia	44	2,8	39	3	0	0	2
Dirección de Fomento Regional	44	2,8	44	0	0	0	0
Dirección de Poblaciones	7	0,4	7	0	0	0	0
Museo de Arte Colonial	2	0,1	2	0	0	0	0
Grupo de Gestión Documental	2	0,1	0	2	0	0	0
TOTAL	1590	100	1396	160	0	0	34

Tabla 4

De tal manera, como se aprecia en la tabla 4, la Biblioteca Nacional reporta la visita de 693 ciudadanos, correspondientes al 43,6%, que contestaron la encuesta de satisfacción al usuario y manifiestan que 583 personas se encuentran satisfechas con el servicio prestado. *Handwritten signature*

Igualmente, la Dirección de Patrimonio reporta la visita de 251 ciudadanos, correspondientes al 15,8%, y en donde 218 encuestas de satisfacción califican como excelente el servicio prestado; Museo Nacional 206 visitas, correspondientes al 13% y 193 evaluaciones con calificación excelente; Dirección de Comunicaciones 86 visitas; Programa Nacional de Concertación 76; Dirección de Cinematografía 64, entre otros.

Así mismo, de las 1.590 visitas personalizadas que fueron atendidas durante el segundo semestre del año, el 87%, correspondiente a 1.396 visitantes, calificaron como excelente la prestación del Servicio por parte del Ministerio; el 10%, correspondiente a 160 visitantes, calificaron el servicio como bueno, el 2%, no contestó la encuesta y ningún visitante calificó el servicio como Regular o Malo.

➤ QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el segundo semestre de 2017, frente al tema de Quejas y Reclamos, de 56 solicitudes recibidas en el periodo, todas son reclamos y ninguna 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, la Biblioteca Nacional recibió 10; Museo Nacional 16; Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano 5, Dirección de Patrimonio 5, Dirección de Artes 4, Grupo de Infraestructura 3 y 5 son de otras dependencias.

Es de aclarar que los reclamos presentados 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 los reclamos interpuestos, los temas recurrentes fueron: - Reclamo por cobros a la entrada del Museo Nacional; - Reclamaciones por modificaciones a un bien de interés cultural (murallas de Cartagena); - en la sala de lectura de la Biblioteca pública del municipio de Arauca Raúl Loyo Rojas, que está ubicada en el segundo piso de la edificación, no pueden ingresar las personas en situación de discapacidad; - el estado de las tabletas entregadas en la dotación de tecnología complementaria a la Biblioteca Pública municipal de Sandoná, Nariño, después de tres meses presentaron fallas en los sistemas operativos; - Pésima atención de los vigilantes del Museo Nacional. *Handwritten mark*

Dentro de los reclamos, en otras dependencias, se relaciona una reclamación al Programa Nacional de Estímulos, respecto a los motivos por los cuales no pasaron las propuestas de la beca a talleres de literatura que se presentaron con el nombre de "Amigos de la Literatura" a la convocatoria del Programa Nacional de Estímulos durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017.

Quejas y Reclamos						
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	5	0	5	5	0	100
Dirección de Patrimonio	5	0	5	5	0	100
Museo Nacional	16	0	16	16	0	100
Dirección de Artes	4	0	4	4	0	100
Grupo de Financiera	2	0	2	2	0	100
Infraestructura	3	0	3	3	0	100
Dirección de Fomento Regional	2	0	2	2	0	100
Teatro Colón	2	0	2	2	0	100
Programa Nacional de Estímulos	2	0	2	2	0	100
Otras Dependencias	5	0	5	5	0	100
Total	56	0	56	56	0	100

Tabla 5.

➤ 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.

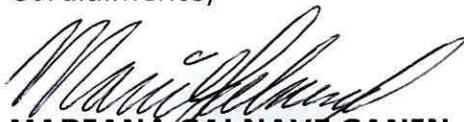
Frente al nivel de solicitudes recibidas y los términos en los que se está dando respuesta a los Derechos de Petición, se logra evidenciar que en el Ministerio las solicitudes se resuelven dentro de los parámetros establecidos por la Ley.

➤ RECOMENDACIONES

- El Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, de acuerdo a la Resolución 2865 de 2016, por la cual se reglamenta el trámite interno de Derechos de Petición, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, debe de conformidad con lo establecido en el artículo 36°, rendir un informe trimestral, sobre el número de peticiones, quejas y reclamos interpuestas ante el Ministerio, así como de su respuesta y de las acciones tomadas para su cumplimiento. Al respecto, el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, en lo correspondiente al segundo semestre de 2017, rindió información mediante informe trimestral de Julio a Septiembre y mediante informe bimestral de Octubre a Noviembre, dejando por fuera del seguimiento el mes de Diciembre; por lo cual, se recomienda que se dé cumplimiento a la Resolución y a la elaboración de cuatro (4) informes trimestrales al año.
- Se sugiere tal y como lo ha planteado el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano en sus informes 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 dirigidos al Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano con el fin de direccionarlos 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