



La cultura
es de todos

Mincultura



La cultura
es de todos

Mincultura

Fecha:
2022-01-28 10:43:30

Al contestar y/o consultar
por favor cite este N°

Radicado: MC0036212022



Remitente: Mariana Salnave Sanin :
Destinatario: ANGELA MARIA MAYOLO OBREGON
Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna
Asunto: Informe de seguimiento al
Anexos:

Folios: 11

Bogotá, 28 de Enero de 2022.

Señora Ministra
ANGÉLICA MARÍA MAYOLO OBREGÓN
Ministerio de Cultura
Bogotá D.C.

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, segundo semestre de 2021.

Respetada Señora Ministra Angélica María, reciba un cordial saludo:

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 segundo semestre del año 2021, según información validada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 20 de enero de 2022, 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

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



La cultura
es de todos

Mincultura

el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de julio 2021 al 31 de diciembre 2021. Contemplando entre otros aspectos, *los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos respecto a la prestación de los servicios que brinda la entidad, y a su 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.

Cualquier inquietud o aclaración con gusto será atendida.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez-Profesional Especializado OCI.

Copia: Dra. Claudia Jineth Álvarez Benítez - Secretaria General
Dr. Luis Fernando Salguero Ariza - Secretaría General
Dr. José Ignacio Argote López - Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio
Dr. Jairo Antonio García Montes- Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio
Dra. Adriana Patricia del Pilar Padilla Leal - Viceministro de Economía Naranja
Dra. Jill San Juan - Viceministerio de Economía Naranja
Dra. Karla Marcela Neira Suárez - Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano.

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



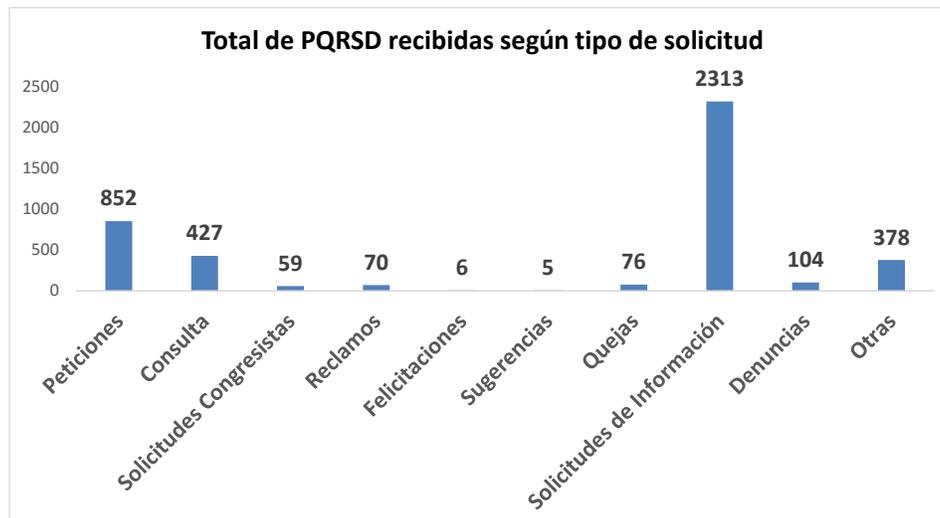
I. PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud y Por Canal de Atención.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, entre julio y diciembre de 2021, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 4.290 solicitudes; de las cuales, 2.313 es decir el 54%, corresponden a solicitudes de información; 852, es decir el 20%, corresponden a Peticiones; 427 corresponden a 10% a consultas; 104 es decir 2% a denuncias; 76 quejas, 70 reclamos, correspondientes al 2% y 378, correspondiente al 9% responde a otras solicitudes, dentro de las cuales se encuentran: las de entes de control, solicitud de periodistas, entre otros.

PQRSD, Recibidas según el tipo de Solicitud

Peticiones	852
Consulta	427
Solicitudes Congressistas	59
Reclamos	70
Felicitaciones	6
Sugerencias	5
Quejas	76
Solicitudes de Información	2313
Denuncias	104
Otras	378
Total	4290

Tabla 1



De acuerdo con los datos anteriormente expuestos, las solicitudes de información sobre diferentes aspectos, se constituyen en el tipo de requerimiento más reiterativo durante el segundo semestre.

El segundo tipo de PQR más usado es la petición, el cual se refiere a trámites y servicios solicitados a la entidad. El tercer tipo de PQR más requerido, son las Consultas técnicas.

Por otra parte, respecto a las 4.290 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Tabla 2, permite evidenciar que el 74% de las solicitudes recibidas en el segundo semestre, correspondientes a 3.168 PQRSD, han sido recibidas a través de la ventanilla virtual de atención y el 26%, restante correspondiente a 1.122 PQRSD, se recibieron a través del sistema PQRSD.

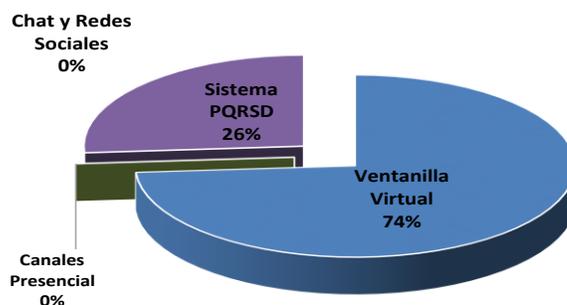


Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla Virtual	3168	74
Chat y Redes Sociales	0	0
Canales Presencial	0	0
Sistema PQRSD	1122	26
TOTAL	4290	100

Tabla 2.

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que a través de la ventanilla virtual de atención se sigue recibiendo el mayor porcentaje de PQRSD, consolidando a este mecanismo, como el más seguro y eficaz para comunicarse con las partes interesadas.

PQRSD, Recibidas por Canal de Atención



Recomendación: Considerando lo anterior, es necesario utilizar estrategias que permitan promover el acceso de los ciudadanos a estas herramientas virtuales de atención, lo que permite conectar el territorio con el Ministerio.



II. PQRSD, ASIGNADAS POR DEPENDENCIA.

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 4.290 PQRSD, recibidas durante el segundo semestre del 2021, el 21% correspondiente a 892 peticiones pertenecen a la Dirección de Patrimonio; el 18% correspondiente a 764 peticiones pertenecen al Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, el 12%, correspondiente a 535 de las PQRSD fueron distribuidas al Grupo de Servicio al Ciudadano y el 11%, correspondientes a 491 PQRSD a la Dirección de Artes.

Así mismo, 199 a la Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento; 172 a la Secretaría General; 170 a la Dirección de Fomento Regional; 148 a la Dirección de Poblaciones; 124 al Despacho de la Ministra; 119 a la Dirección de Audiovisuales Cine y Medios; 86 a la Oficina de Planeación y 77 al Grupo de Infraestructura.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas a la Biblioteca Nacional, Grupo de Gestión Humana, Museo Nacional, Grupo de Divulgación y Prensa y Grupo de Gestión Administrativa

Las otras dependencias que suman 36 Peticiones, correspondientes al 1% se encuentran; Oficina de Control Interno Disciplinario, Asuntos Internacionales, Sistemas, Museo Quinta de Bolívar, Museo de la Independencia, Museo Santa Clara y Colonial y Teatro Colón.



**PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO
SEMESTRE 2021**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	491	11
Museo Nacional	49	1
Dirección de Patrimonio	892	21
Grupo de Servicio al Ciudadano	535	12
Biblioteca Nacional	62	1
Dirección de Fomento Regional	170	4
Oficina Jurídica	107	2
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	764	18
Gestión Humana	60	1
Dirección de Poblaciones	148	3
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	119	3
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	199	5

Tabla 3



**PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE 2021**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Grupo de Divulgación y Prensa	17	0
Grupo de Contratos y Convenios	85	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	76	2
Despacho de la Ministra	124	3
Grupo de Infraestructura	77	2
Oficina de Planeación	86	2
Secretaría General	172	4
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	14	0
Grupo de Gestión Documental	7	0
Otras dependencias	36	1
TOTAL	4290	100

Tabla 3

De acuerdo con los datos presentados, la Dirección de Patrimonio se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante el segundo semestre del 2021. Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes: - de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, - sobre afectación de predios, - si está en área BIC O



BICNAL, - resoluciones sobre declaratorias, - proyectos de intervención, - asesorías técnicas y - solicitudes de documentos.

De otra parte, las solicitudes hechas al Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación corresponden a solicitudes de certificados de estímulos de ganadores, solicitudes relacionadas con la participación en las convocatorias, asignación de usuarios para presentar propuestas y presupuesto de Estímulos por departamentos.

Los requerimientos hechos al Grupo de Servicio al Ciudadano involucran la respuesta de diferentes dependencias y el traslado de solicitudes que no son competencia del Ministerio.

PQRSD FUERA DE TÉRMINO.

Con corte 31 de diciembre de 2021, el número de PQRSD respondidas fuera de término fue de 45, discriminadas así:

PQRSD FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE TÉRMINO	% SOBRE EL TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS
Despacho	15	33
Dirección de Fomento	1	2
Grupo de Gestión Administrativa	3	7
Dirección de Patrimonio	4	9
Oficina Asesora de Planeación	1	2
Oficina Asesora Jurídica	21	47
TOTAL	45	100

Tabla 4

De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar frente a la oportunidad, que las dependencias que presentan mayor retraso para dar respuesta



dentro de los términos son: Oficina Asesora Jurídica 21 PQRSD atendidas fuera de los términos; Despacho de la Ministra 15 PQRSD; Dirección de Patrimonio con 9; Grupo de Gestión Administrativa con 7 y la Dirección de Fomento y la Oficina Asesora de Planeación con 1 PQRSD atendida fuera de tiempo, respectivamente.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realice un análisis frente a la prestación del servicio, para evaluar la calidad en la atención y para que producto del análisis, se puedan tomar acciones de mejoramiento frente a la percepción de la ciudadanía.
- Se sugiere la identificación de acciones de mejora por parte de las dependencias que presentan demoras en la oportunidad de respuesta, con la finalidad de mejorar la gestión y el cumplimiento; al respecto la Oficina Asesora Jurídica presenta 21 PQRSD fuera de tiempo para el segundo semestre, con un promedio de respuesta fuera de término de 13 días.
- Se sugiere adelantar con Gestión Humana, una capacitación sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRSD. Así mismo, se sugiere promover desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, el uso del aplicativo para el registro de PQRSD, a través de piezas informativas dirigidas a la ciudadanía que expliquen cómo registrar sus solicitudes de manera autónoma, aclarando que a través del canal telefónico y presenciales también se reciben y gestiona solicitudes.
- Dado que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga la entidad, es necesario desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, promover a través de los canales de atención las páginas y manuales para las inscripciones y postulaciones.
- Se acoge la sugerencia de Servicio al Ciudadano, expresada en el informe trimestral de seguimiento, respecto a la necesidad de



La cultura
es de todos

Mincultura

establecer junto con la Oficina de Control Interno, una estrategia conjunta para apoyar a las dependencias que presenten vencimientos frecuentes o con mayor número de días.

- Finalmente, se recomienda fortalecer desde el Grupo de Sistemas, la herramienta de PQRSD para evitar fallas, traumatismos y reprocesos en la recepción, asignación, gestión y respuesta de solicitudes.

Cualquier inquietud o aclaración con gusto será atendida.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró. Juan Manuel Manrique Ramírez-Profesional Especializado OCI.

Copia: Dra. Claudia Jineth Álvarez Benítez - Secretaria General
Dr. Luis Fernando Salguero Ariza - Secretaria General
Dr. José Ignacio Argote López - Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio
Dr. Jairo Antonio García Montes- Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio
Dra. Adriana Patricia del Pilar Padilla Leal - Viceministro de Economía Naranja
Dra. Jill San Juan - Viceministerio de Economía Naranja
Dra. Karla Marcela Neira Suárez - Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano.

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