

Bogotá, 1 de febrero de 2024

Señor Ministro
JUAN DAVID CORREA ULLOA
Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.
Ciudad.



Culturas

Fecha:
2024-02-01 18:48:27

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

Radicado: MC0033512024



Remitente: Mariana Salnave Sanin :
Destinatario: JUAN DAVID CORREA ULLOA
Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna
Asunto: Informe de seguimiento al
Anexos:

Folios: 10

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, segundo semestre de 2023.

Respetado Señor Ministro Correa, reciba un cordial saludo:

Con el fin de 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 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 2023, de acuerdo a la información validada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio, 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 2023 al 31 de diciembre de 2023. Contemplando entre otros aspectos: el tipo de petición, los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias y por canal de atención, 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, con la finalidad de

Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 342 4100

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081

www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

que se tomen las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada dependencia.

1. 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 2023, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 3.929 solicitudes durante el segundo semestre de la vigencia 2023; de las cuales, 2.462 es decir el 63%, corresponden a solicitudes de información; 448 es decir el 11%, corresponden a solicitudes de entes de control; 303 corresponden a 8% a peticiones; 220 es decir 6% a solicitudes de congresistas; 199 consultas; 175 denuncias, 52 reclamos, correspondientes al 1%; 51 quejas y 11 otras solicitudes, dentro de las cuales se encuentran, solicitud de periodistas, invitaciones al ministro y cartas dirigidas al despacho, entre otros.

PQRSD, Recibidas según el tipo de Solicitud

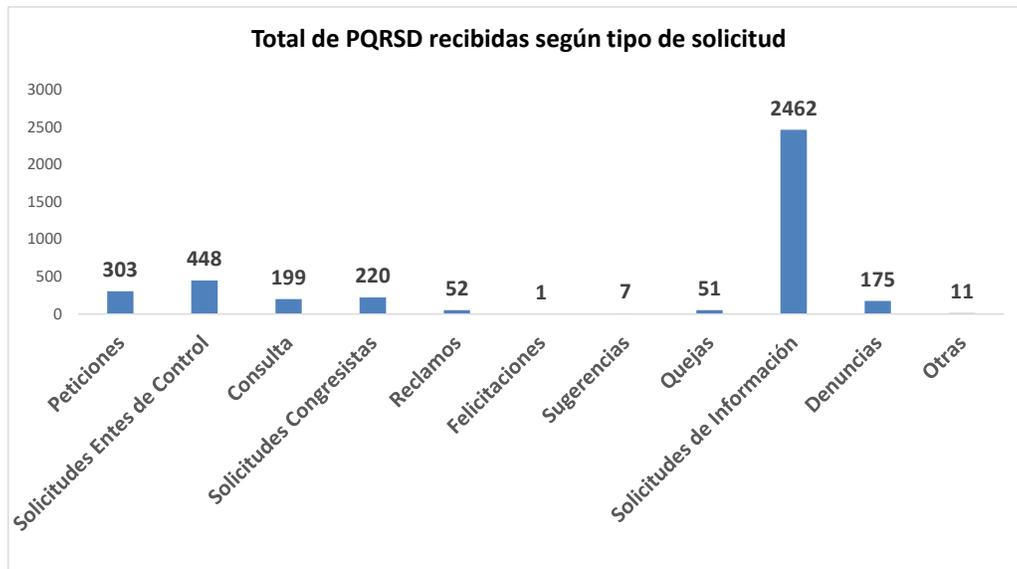
Peticiones	303
Solicitudes Entes de Control	448
Consulta	199
Solicitudes Congresistas	220
Reclamos	52
Felicitaciones	1
Sugerencias	7
Quejas	51
Solicitudes de Información	2462
Denuncias	175
Otras	11
Total	3929

Tabla 1

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

El segundo tipo de PQR más usado es la solicitud de entes de control, el cual se refiere a requerimientos respecto a seguimientos financieros y de cumplimiento que se adelantaron dentro de la vigencia fiscal y en el marco del Plan de Visitas de la Contraloría General de la República, a diferencia del primer semestre del 2023 en donde las consultas con un porcentaje del 11%, correspondiente a 422 peticiones, se constituyen en la segunda PQRSD más requerida. Respecto a las denuncias, si bien se identifican 175 en el segundo semestre, es de resaltar que, de acuerdo con el reporte emitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el mes de diciembre, dichas denuncias no se refieren a funcionarios o colaboradores del Ministerio, sino que responden a denuncias contra terceros por trámites,

procedimientos o actuaciones en las que no tiene injerencia alguna el Ministerio de Cultura.



Gráfica 1.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, la gráfica 1 permite visualizar cómo las solicitudes de información recibidas durante el segundo semestre se constituyen en el tipo de requerimiento más demandado por parte de la ciudadanía y partes interesadas. Así mismo, las felicitaciones con un 0.025%, correspondiente a 1 felicitación, son el espacio menos empleado por la ciudadanía para destacar el servicio o la atención brindada durante el segundo semestre. En primer semestre se identificaron 14 felicitaciones.

Por otra parte, respecto a las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención, es importante resaltar que; actualmente en la entidad el medio de recepción se realiza únicamente a través del canal virtual y su clasificación corresponde a las Peticiones que se registran directamente en el formulario del aplicativo o a través de un correo electrónico en la ventanilla de radicación electrónica virtual. A continuación, la tabla 2, permite evidenciar que el 82% de las solicitudes recibidas en el semestre, correspondiente a 3.207 PQRSD, se recibieron a través del canal virtual y 722, correspondientes al 18%, se recibieron a través del formulario web.

PQRSD Recibidas por Canal de Recepción		
Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla de Radicación	3207	82
Formulario PQRSD	722	18
TOTAL	3929	100

Tabla 2.

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que los mecanismos virtuales se constituyen hoy día como el mecanismo más eficaz para comunicarse con los diferentes grupos de valor.

2. PQRSD, Asignadas por Dependencia en el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 3.929 PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2023, el 25% correspondiente a 968 peticiones, pertenecen a la Dirección de Patrimonio; el 20%, correspondiente a 784 peticiones pertenecen al Grupo de Servicio al Ciudadano; el 9% correspondiente a 335 y 334 peticiones pertenecen al Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y Dirección de Artes, respectivamente. El 8%, correspondiente a 321 peticiones pertenecen al despacho del Ministro; le sigue la Secretaría General con 151 peticiones, correspondientes al 4%. La Dirección de Poblaciones con 126 peticiones, Oficina Jurídica con 124 y Dirección de Fomento Regional con 113, representan el 3% de las peticiones recibidas.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas a la Dirección de Audiovisuales, Grupo de Infraestructura, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Contratos y Convenios, Oficina de Planeación, Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento, Grupo de Gestión Financiera, Asuntos Internacionales, Grupo de Gestión Administrativa y Servicios, Centro Nacional de las Artes y otras dependencias, entre las cuales se encuentran; la Oficina de Control Interno, Grupo de Sistemas, Viceministro de Creatividad, entre otros.

**PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE 2023**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	334	9
Museo Nacional	36	1
Dirección de Patrimonio	968	25
Grupo de Servicio al Ciudadano	784	20
Biblioteca Nacional	40	1
Dirección de Fomento Regional	113	3
Oficina Jurídica	124	3
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	335	9
Gestión Humana	81	2
Dirección de Poblaciones	126	3
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	82	2
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	44	1
Grupo de Divulgación y Prensa	13	0
Grupo de Contratos y Convenios	76	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	44	1
Despacho del Ministro	321	8
Grupo de Infraestructura	82	2
Oficina de Planeación	67	2
Secretaría General	151	4
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	28	1
Asuntos Internacionales	31	1
Centro Nacional de las Artes	13	0
Otras dependencias	36	1
TOTAL	3929	100

Tabla 3

De acuerdo con los datos presentados, la Dirección de Patrimonio se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante la vigencia 2023, recibiendo 537 solicitudes durante el primer semestre y 968 durante el segundo semestre, equivalente al 25% de la totalidad de PQRSD recibida en la entidad, para el periodo del reporte. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la entidad registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes relacionadas con intervención afectación de Bienes inmuebles de Interés Cultural

Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 342 4100

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081

www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

del Ámbito Nacional BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.

Le siguen en número, los requerimientos hechos al Grupo de Servicio al Ciudadano con 359 PQRSD durante el primer semestre y 784 para el segundo semestre, correspondientes al 20% del total para el periodo evaluado. La gestión de estas peticiones corresponde a traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y a solicitudes propias del grupo. Este dato permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional de la entidad o a su alcance institucional.

EL Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación en tercer lugar gestionó 207 requerimientos en el primer semestre y 335 para el segundo semestre, correspondientes al 9% del total de PQRSD recibidas durante el periodo de evaluación y relacionadas en su gran mayoría con consultas y subsanaciones en el marco de la convocatoria del Programa Nacional de Estímulos, portafolio 2023 donde se han reconocido la creación, los procesos de investigación, formación y circulación en los campos de la cultura, el patrimonio y las artes.

En cuarto lugar, la Dirección de Artes gestionó 256 PQRSD en el primer semestre y 334 PQRSD en el segundo semestre, respectivamente; siendo los temas más recurrentes las solicitudes de procesos de formación de música, definición y alcance de espectáculos públicos, consultas de contribuyentes en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas PULEP, solicitud de dotación de instrumentos y la asesoría para la publicación de libros, entre otros.

Le siguen en atención a requerimientos en el segundo semestre, el Despacho del Ministro con el 8%, correspondiente a 321 solicitudes, relacionadas en su mayoría con compromisos propios del despacho y requerimientos de congreso (senado y cámara de representantes).

Las demás dependencias recibieron un bajo porcentaje de solicitudes, de acuerdo con su objeto misional y los requerimientos recibidos se relacionan entre otros con gestión cultural, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos BEPS y consulta sobre estampilla procultura, registro, requisitos para proyectar películas, la población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado y beneficios que otorga el Ministerio de las Culturas las Artes y los Saberes

3. PQRSD Fuera de Término.

La falta de oportunidad en la gestión de respuesta requiere acciones de acompañamiento y seguimiento para establecer las mejoras, ya sea por la gestión de los funcionarios del Ministerio o por fallas que se presenten en el aplicativo PQRSD, bien sean de carácter técnico u operativo.

De tal manera, con corte 31 de diciembre de 2023, el número de PQRSD respondidas fuera de término asciende a **211**, discriminadas así; 189 peticiones identificadas fuera de términos para el 3er trimestre de la vigencia y 22 para el cuarto trimestre. Se evidenció una mejora respecto al semestre anterior, en dónde se identificaron 435 peticiones fuera de términos; por lo cual es importante exhortar a las áreas al cumplimiento de los términos y definir acciones de mejora con el objetivo de disminuir este porcentaje de respuesta, toda vez que si se contabiliza el total de peticiones contestadas fuera de los términos durante la vigencia 2023, el número es de **646**

**Oportunidad de Respuesta a PQRSD
Peticiónes Vencidas por Dependencia – 2o Semestre 2023**

Dependencia	Cantidad
Dirección de Artes	14
Museo Nacional	1
Dirección de Patrimonio	62
Grupo de Servicio al Ciudadano	3
Biblioteca Nacional	1
Oficina Jurídica	19
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	10
Gestión Humana	5
Dirección de Poblaciones	19
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	8
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	2
Grupo de Divulgación y Prensa	1
Grupo de Contratos y Convenios	8
Grupo de Gestión Financiera y Contable	7
Asuntos Internacionales	4
Despacho del Ministro	27
Grupo de Infraestructura	6
Oficina de Planeación	6
Secretaría General	2
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	3
Centro Nacional de las Artes	1
Otras dependencias	2
TOTAL	211

Tabla 4

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que, las dependencias que acumulan un mayor número de requerimientos atendidos fuera de los términos son; la Dirección de Patrimonio, con 62 PQRSD atendidas fuera de los términos, lo que representa el 29%; el Despacho 27 PQRSD; Dirección de Poblaciones y Oficina Asesora Jurídica, 19, respectivamente; Dirección de Artes 14; Grupo de

Fomento y Estímulos a la Creación 10; Grupo de Contratos y Convenios y Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos con 8, respectivamente; Grupo de Gestión Financiera 7, seguidas de El Grupo de Infraestructura Cultural y Oficina Asesora de Planeación con 6 PQRSD atendidas fuera de tiempo, respectivamente.

Es importante precisar que, las solicitudes asignadas al Despacho, si bien reportan el 13% de las PQRSD fuera de los términos, estos corresponden a solicitudes de congresistas que por su complejidad requirieron ampliación de las respuestas.

De igual forma, como causas de los cierres fuera de término entre otras, se identificaron en el primer semestre de la vigencia, los cambios internos que interfirieron en la firma de respuestas y los ajustes en los equipos de trabajo y/o enlaces de PQRSD.

Las 211 solicitudes vencidas acumuladas en el primer semestre de 2023, representan el 5.3% del total de las 3.929 solicitudes recibidas durante el semestre; a pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano acciones orientadas a la revisión de los asuntos de las solicitudes, a la sugerencia de respuestas tipo y a la reasignación de responsables para la gestión de PQRSD en el sistema.

4. Denuncias.

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibe y gestiona denuncias de corrupción de servidores, del manejo de recursos públicos y/o sobre afectaciones a bienes de interés cultural; éstas se abordan de acuerdo con el protocolo de atención de denuncias definido para la entidad, el cual está asociado al procedimiento de gestión de PQRSD P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano.

Para el 2º semestre de la presente vigencia se recibieron 175 denuncias, frente a 160 recibidas en el 1er Semestre de 2023. En tal sentido, a partir de los reportes trimestrales del Grupo de Servicio al Ciudadano la tabla 5 relaciona lo siguiente;

DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 2o SEMESTRE 2023

Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	75	43
Despacho Ministro	1	1
Grupo Servicio al Ciudadano	72	41
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y a la Investigación	6	3
Dirección de Fomento Regional	3	2
Oficina Asesora Jurídica	4	2
Grupo de Contratos y Convenios	1	1
Centro Nacional de las Artes	1	1
Biblioteca Nacional	1	1
Control Interno Disciplinario	1	1
Dirección de Artes	8	5
Secretaría General	2	1
Total	175	100%

Tabla 5

De acuerdo con la tabla 5 se evidencia que; la Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el semestre con el 43%, correspondientes a 75 denuncias recibidas durante el segundo semestre, las cuales obedecen a denuncias específicas en contra el patrimonio cultural que no se relacionan con la gestión del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes; este tipo de denuncias es reiterado y corresponden a la gestión municipal o departamental.

De otra parte, el Grupo De Servicio Al Ciudadano a partir del seguimiento a PQRSD indica que, las 72 denuncias, de acuerdo a su alcance se trasladaron por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector, por cuanto el Ministerio de las Culturas no tiene facultades para investigar conductas contrarias a la ley.

De igual forma, las denuncias tramitadas desde el Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, correspondientes a 3%, se refieren a inconformidades en el proceso de acceso a las convocatorias.

5. Recomendaciones

Si bien el segundo semestre reflejó una disminución en cuanto a las Peticiones fuera de términos, respecto al primer semestre, el comportamiento de la vigencia 2023 da cuenta de un total de 646 solicitudes fuera de término, se recomienda que el Grupo de Servicio al ciudadano, continúe realizando un monitoreo a las dependencias críticas, como los son; la Dirección de Patrimonio, el Despacho, Dirección de Artes, Dirección de Fomento Regional y Oficina Jurídica, para así mejorar los tiempos de respuesta y a su vez la calidad en las respuestas emitidas.

Se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realice un análisis frente a la percepción de los usuarios, 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 reiterar a los directivos, Jefes de Oficina y coordinadores la importancia de la gestión oportuna de las PQRSD, de acuerdo con lo dispuesto y ordenado por la ley 1755 del 2015 y las consecuencias de la falta de oportunidad de las respuestas.

Se debe promover de manera interna el cumplimiento de los tiempos de respuesta que mitigue los vencimientos de términos y prevenga tutelas, recursos de reposición y demás instancias judiciales en materia de atención al ciudadano, por lo cual, se sugiere adelantar con Gestión Humana una capacitación sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRSD.

De igual manera, considerando los cambios internos en los equipos de trabajo, se sugiere capacitar desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, en el uso del aplicativo para el registro de PQRSD, así como promover la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes compartidas entre diferentes áreas.

Se recomienda identificar temáticas reiterativas que puedan ser divulgadas a través de campañas de información y mediante diferentes canales para disminuir así la cantidad de PQRS y la publicación en página web de conceptos y respuestas tipo con criterios de calidad y lenguaje claro que resuelvan de fondo los requerimientos más reiterados por los grupos de valor y así, mejorar los tiempos y la gestión de las peticiones.

Quedamos atento a cualquier inquietud.

Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANIN

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión