



La cultura
es de todos

Mincultura



La cultura
es de todos

Mincultura

Fecha:
2021-02-25 19:57:00

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

Radicado: MC0047712021



Remitente: MARIANA SALNAVE SANIN
Destinatario: PEDRO FELIPE BUITRAGO/MINISTRO
Tipo Tramite: Administrativo I
Asunto: Informe de seguimiento al
Anexos:

Folios: 17

Bogotá, 22 de Febrero de 2021

Señor Ministro
PEDRO FELIPE BUITRAGO RESTREPO
Ministerio de Cultura
Ciudad.

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, segundo semestre de 2020.

Respetado Señor Ministro Buitrago, 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, 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 2020, basado en la información reportada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio. Se verificó el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente y analizó 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 referente al 1º de Julio 2020 y el 31 de Diciembre 2020, 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 la vez, determina las debilidades en la prestación del servicio al cliente, con la finalidad de tomar las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes*, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada dependencia.

Cualquier inquietud estamos atentos a responder.

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

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez. Profesional OCI.

Copia: Secretario General – Dr. Julián David Sterling Olave
Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio - Dr. José Ignacio Argote López
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



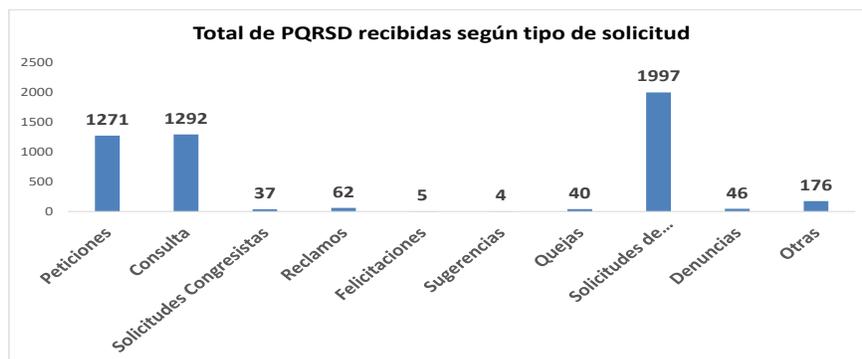
I. PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud y Por Canal de Atención.

PQRSD, Recibidas según el tipo de Solicitud

Peticiones	1271
Consulta	1292
Solicitudes Congresistas	37
Reclamos	62
Felicitaciones	5
Sugerencias	4
Quejas	40
Solicitudes de Información	1997
Denuncias	46
Otras	176
Total	4930

Tabla 1

Entre julio y diciembre de 2020 la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 4.930 solicitudes, en dónde por tipo de requerimiento; 1.997 es decir el 41% de las solicitudes, corresponden a solicitudes de información; 1.292 es decir el 26%, corresponde a consultas; 1.271 corresponden a peticiones; 62 a reclamos, correspondientes al 1%; 46 a denuncias; 40 a quejas; 37 a solicitudes de congresistas; 5 a felicitaciones y 4 a sugerencias.



De acuerdo a los datos, la solicitud de información sobre diferentes aspectos, no sólo técnicos, sino administrativos se constituye en el tipo de petición más reiterativa durante el segundo semestre. Lo cual dentro de la coyuntura en la que se presenta el informe, a saber segundo semestre del 2020 y en plena emergencia sanitaria a causa del COVID-19, hace necesario revisar los canales de comunicación, el contenido y calidad de los contenidos e información que se está socializando con las partes interesadas; a fin de analizar qué aspectos requieren mayor visibilidad.



Así mismo, al tratarse de requerimientos cuyo propósito es brindar información general sobre el desarrollo de actividades misionales o información de carácter orientativa respecto a beneficios o trámites, conlleva a que de igual forma, se haga una revisión de la página web, el contenido de los micrositiros y el carácter amigable para la navegación que pueda tener la página web del Ministerio.

De otra parte, respecto a las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Tabla 2 permite evidenciar que el 100% de las solicitudes recibidas, correspondientes a 4.729 PQRSD, han sido recibidas telefónicamente; el 33%, correspondiente a 2.915 PQRSD, han sido recibidas a través de canales virtuales de atención; el 8%, correspondientes a 660 se recibieron por la ventanilla de radicación y el 6%, correspondiente a 545 PQRSD, se recibieron de forma presencial.

PQRSD Recibidas por Canal de Atención		
Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla Virtual	4927	100
Chat y Redes Sociales	1	0
Canales Presencial	1	0
Canal Telefónico	1	0
TOTAL	4930	100

Tabla 2.

Es de aclarar que la información consolidada presenta datos desde julio a diciembre y partir del 15 de marzo, el Gobierno expidió el Decreto 491 de 2020 por medio del cual “*se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas*”. En ese sentido, en el artículo 6° del referido Decreto se estableció que las autoridades podrán suspender mediante acto administrativo los términos de las actuaciones (incluidas las jurisdiccionales), y que durante el tiempo que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden los términos, los cuales se reanudaron el 30 de junio de 2020, no correría la caducidad, prescripción o firmeza de los términos.

Sin embargo, entre el mes de julio y diciembre de 2020, la tabla 2 hace referencia a que de las 4.930 PQRSD, el 100% correspondientes a 4.927 peticiones fueron recibidas a través de la ventanilla virtual de atención y tan sólo tres mediante otro medio, una a través del canal telefónico, una de forma presencial y otra mediante chat o redes sociales, respectivamente.

Dado que la ventanilla virtual de atención se ha consolidado como el mecanismo seguro y eficaz para comunicarse con las partes interesadas, se considera necesario utilizar estrategias para seguir promoviendo el acceso de los ciudadanos a estas herramientas virtuales y canales de atención; lo cual se constituye también en una oportunidad al 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 4.930 PQRSD, el 23% corresponden a la Convocatoria de “*Comparte lo que somos*”, correspondiente a 1.131 peticiones; el 13%, correspondiente a 648 Peticiones fueron distribuidas a la Dirección de Patrimonio.

Así mismo, 540 a la Dirección de Artes, 531 al Grupo de Servicio al Ciudadano; 440 al Programa Nacional de Estímulos, 195 a la Oficina Asesora de Planeación, 187 a la Dirección de Poblaciones, 152 al Programa Nacional de Concertación, 146 al Viceministerio de la Economía Naranja, 131 a la Dirección de Fomento Regional y 125 a la Dirección de Cinematografía.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas a los Grupos de Emprendimiento Cultural, de Contratos y Convenios, Gestión Humana, Gestión Financiera, Infraestructura, entre otras.

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	540	11
Museo Nacional	31	1
Dirección de Patrimonio	648	13
Grupo de Servicio al Ciudadano	531	11
Biblioteca Nacional	51	1
Dirección de Fomento Regional	131	3
Oficina Jurídica	62	1



La cultura
es de todos

Mincultura

PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Programa Nacional de Estímulos	440	9
Gestión Humana	71	1
Dirección de Poblaciones	187	4
Dirección de Cinematografía	125	3
Grupo de Emprendimiento Cultural	122	2
Programa Nacional de Concertación	152	3
Grupo de Contratos y Convenios	81	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	48	1
Despacho de la Ministra	29	1

PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Grupo de Infraestructura	42	1
Oficina de Planeación	195	4
Secretaría General	17	0
Viceministerio de Economía Naranja	146	3
Convocatoria Comparte lo que somos	1131	23
Otras dependencias	150	3
TOTAL	4930	100

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



Tabla 3

De acuerdo a los datos presentados, la convocatoria “*Comparte lo que somos*”, siendo la mayor receptora de solicitudes durante el segundo semestre del 2020, recibió peticiones relacionadas con el proceso de selección y asignación de recursos. Al respecto es importante mencionar que por el interés e impacto que la convocatoria genera en la ciudadanía, el Ministerio dispuso una mesa de ayuda especial para gestionar y atender los requerimientos sobre el proceso de postulación y selección de beneficiarios.

La Dirección de Patrimonio recibió durante el período evaluado, solicitudes de conceptos técnicos y de asesoría.

De otra parte, los requerimientos hechos a la Dirección de Artes se orientaron al acompañamiento en territorio de planes y estrategias de fortalecimiento en las prácticas y el disfrute de las experiencias artísticas, musicales y teatrales del país.

III. PQRSD FUERA DE TÉRMINO.

Con corte 31 de diciembre de 2020, el número de PQRSD respondidas fuera de término fue de 87, discriminadas así;

PQRSD FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE TÉRMINO	% POR FUERA DE TÉRMINO
Comparte lo que somos	43	49
Despacho	12	14
Grupo de Sistemas	2	2
Programa Nacional de Estímulos	9	10
Oficina de Control Interno	5	6
Dirección de Patrimonio	3	3
Oficina Asesora de Planeación	3	3
Oficina Asesora Jurídica	3	3
Biblioteca Nacional	2	2
Dirección de Cinematografía	1	1
Dirección de Poblaciones	1	1
Grupo de Contratos	1	1
Dirección de Artes	1	1
Museo Nacional	1	1
TOTAL	87	100

Tabla 4



De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que dentro de los días fuera de término, las dependencias que presentan retraso para dar respuesta son: Convocatoria “Comparte lo que somos”, con un 49% correspondiente a 43 PQRSD atendidas fuera de tiempo; Despacho de la Ministra con el 14% correspondiente a 12 PQRSD fuera de tiempo y el Programa Nacional de Estímulos con 10% correspondiente a 9 PQRSD fuera de tiempo.

Le siguen la Oficina de Control Interno con 5 PQRSD fuera de término, Dirección de Patrimonio, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora Jurídica con tres, respectivamente; Biblioteca Nacional con 2 y con uno, Dirección de Cinematografía, Dirección de Poblaciones, Grupo de Contratos, Dirección de Artes y Museo Nacional.

Nota: Con el fin de asegurar que se de respuesta oportuna a los requerimientos que realizan los entes de control al Ministerio, se acordó con Servicio al Ciudadano que a la Oficina de Control Interno de Gestión se le van a adjudicar al igual que a las dependencias involucradas las solicitudes realizadas, con el fin de hacerles seguimiento. Esto ha contribuido a aumentar la eficiencia en los tiempos de respuesta por parte de las dependencias, es importante señalar que el seguimiento se hace respecto a los tiempos no al contenido ni la calidad de la respuesta.

Razón por la cual aparecen peticiones vencidas a nombre de la Oficina de Control Interno, cuando en realidad corresponden a otras dependencias.

IV. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Grupo de Servicio al Ciudadano consolide la información, respecto a la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención y redes sociales.
- Se recomienda que desde 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 y frente a la percepción de la ciudadanía.
- Se recomienda que el grupo de Servicio al Ciudadano discrimine dentro de sus seguimientos trimestrales, los números de radicado de las PQRSD fuera de termino, toda vez que en los informes de seguimiento sólo se está haciendo mención al número y porcentaje de peticiones, e identificar los radicados de las peticiones permitirá no sólo identificar el tipo, sino la trazabilidad a cada uno de los casos.
- Se recomienda 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.
- Se sugiere adelantar dentro del programa de inducción y reinducción, una sensibilización sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRSD.
- Se recomienda hacer un seguimiento especial a las denuncias, quejas y reclamos, con la finalidad de identificar la respuesta, la satisfacción del usuario y la toma de acciones o bien, correctivas o preventivas que subsanen la causa que generó la PQRSD. Al respecto, si bien porcentualmente su número no es significativo, para el segundo semestre se interpusieron 46 denuncias, 40 quejas y 62 reclamos.

Cualquier inquietud estamos atentos a responder.



La cultura
es de todos

Mincultura

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez. Profesional OCI

Copia: Secretario General – Dr. Julián David Sterling Olave
Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio -Dr. José Ignacio Argote López
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