



La cultura  
es de todos

Mincultura



La cultura  
es de todos

Mincultura

Fecha:  
2020-03-05 09:13:36

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

Radicado: MC0013212020



Remite: MARIANA SALNAVE SANIN  
Destinatario: CARMEN INES VASQUEZ CAMACHO  
Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna  
Asunto: Informe de seguimiento al  
Anexos:

Folios:

Bogotá, 4 de marzo de 2020

Señora Ministra  
CARMEN INÉS VÁSQUEZ CAMACHO  
Ministerio de Cultura  
Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, segundo semestre de 2019

Respetada Señora Ministra, reciba un cordial saludo:

Con relación al asunto, la Oficina de Control Interno de Gestión se permite presentar el Informe del seguimiento del segundo semestre de 2019 realizado al Proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

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 a 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 2019, según información reportada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 11 de febrero de 2020, 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 retroalimentarlo.

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 junio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, 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*

Servicio al ciudadano  
[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)  
Línea Gratuita. 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia  
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23  
Teléfono: (571) 3 424100 \* [www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



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.

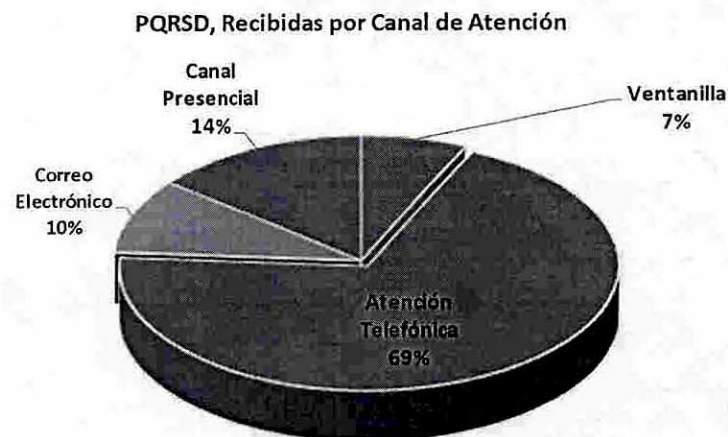
I. PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud y Por Canal de Atención.

Con base en la información suministrada entre junio y diciembre de 2019, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 2.110 solicitudes, que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1

<b>PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>
Peticiones	79	1.675
Consultas	8	169
Solicitud de información pública, copias de respuestas y denuncias	5	103
Solicitudes de congresistas	4	75
Reclamos	3	57
Quejas	1	15
Sugerencias	1	11
Felicitaciones	1	5

De otra parte, respecto a las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Gráfica 1 permite evidenciar que el 69% de las solicitudes recibidas, correspondientes a 8.890 PQRSD, han sido recibidas telefónicamente; el 14%, correspondiente a 1.828 PQRSD, han sido recibidas mediante atención presencial; el 10%, correspondientes a 1.225 se recibieron mediante correo electrónico y el 7%, correspondiente a 886 PQRSD, se recibieron a través de la ventanilla de radicación.



Gráfica 1

## II. PQRSD, ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

La tabla 2. Muestra la distribución de PQRSD mediante el aplicativo por dependencia y evidencia que de un total de 2.110 PQRSD, el 23%, correspondiente a 496 Peticiones fueron distribuidas a la Dirección de Patrimonio.

El 14%, correspondiente al 289 de las peticiones se distribuyeron al Grupo de Servicio al Ciudadano; un 12%, correspondiente a 253 peticiones se asignaron a la Dirección de Artes.

En otras dependencias, con un 7% de PQRSD, correspondientes a 145 Peticiones, se encuentra el Grupo de Gestión Humana; 5% Emprendimiento Cultural y con 4% Museo Nacional, Biblioteca Nacional y Despacho de la Ministra, respectivamente.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas a la Dirección de Fomento Regional, Oficina Jurídica, Dirección de Poblaciones y Programa Nacional de Concertación, con 3% respectivamente.



PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2019		
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de artes	253	12%
Museo Nacional	90	4%
Dirección de Patrimonio	496	24%
Grupo de Servicio al Ciudadano	289	14%
Biblioteca Nacional	94	4%
Dirección de Fomento Regional	60	3%
Oficina Jurídica	58	3%
Programa Nacional de Estímulos	46	2%
Gestión Humana	145	7%
Dirección de Poblaciones	72	3%
Dirección de Cinematografía	42	2%
Grupo de Emprendimiento Cultural	113	5%
Programa Nacional de Concertación	56	3%
Grupo de Contratos y Convenios	52	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	15	1%
Despacho de la Ministra	87	4%
Grupo de Infraestructura	28	1%
Oficina de Planeación	32	2%
Secretaría General	20	1%
Otras Dependencias	62	3%
<b>TOTAL</b>	<b>2110</b>	<b>100%</b>

Tabla 2

Servicio al ciudadano  
[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)  
Línea Gratuita. 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia  
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23  
Teléfono: (571) 3 424100 \* [www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



### III. PQRSD FUERA DE TÉRMINO

Con corte 31 de Diciembre, el número de PQRSD respondidas fuera de término fue de 55, discriminadas así;

PQRSD FUERA DE TÉRMINO			
Dependencia	Cantidad	Radicado	Días fuera de Término
Biblioteca Nacional	2	MC23836E2019	1
		MC18881E2019	1
Despacho de la Ministra	1	MC18527E2019	5
Oficina de Planeación	3	MC17382E2019	4
		MC34917E2019	3
		MC35015E2019	6
Dirección de Artes	20	MC24881E2019	3
		MC22657E2019	1
		MC20990E2019	2
		MC20993E2019	2
		MC20833E2019	1
		MC20609E2019	2
		MC20606E2019	2
		MC20603E2019	2
		MC20600E2019	2
		MC20597E2019	9
		MC20590E2019	9
		MC19461E2019	1
		MC18408E2019	1
		MC18251E2019	2
		MC17247E2019	1
		MC16747E2019	2
		MC15760E2019	1
MC36930E2019	23		
MC33551E2019	1		
MC18527E2019	5		



PQRSD FUERA DE TÉRMINO			
Dirección de Poblaciones	9	MC27490E2019	1
		MC22557E2019	1
		MC19901E2019	3
		MC18615E2019	7
		MC18437E2019	2
		MC17638E2019	3
		MC17029E2019	2
		MC21053E2019	14
		MC17030E2019	2
Museo Nacional	3	MC18058E2019	1
		MC21599E2019	3
		MC16458E2019	4
Grupo de Gestión Humana	5	MC24165E2019	1
		MC22861E2019	1
		MC22293E2019	1
		MC32526E2019	1
		MC20635E2019	1
Oficina Jurídica	1	MC16156E2019	5
Dirección de Patrimonio	6	MC23420E2019	1
		MC20085E2019	1
		MC20082E2019	1
		MC16272E2019	8
		MC32287E2019	1
		MC33516E2019	1
Dirección de Fomento Regional	1	MC21919E2019	1
Grupo de Divulgación y Prensa	1	MC15266E2019	11
Secretaría General	1	MC19920E2019	5
Grupo de Gestión Documental	1	MC15091E2019	1
Teatro Colón	1	MC15184E2019	1



De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que dentro de los días fuera de término mayores a 5 días, las dependencias que más presentan retraso para dar respuesta son: - Despacho de la Ministra, Oficina Jurídica, Secretaría General, con 5 días respectivamente; la Oficina de Planeación, con 6 días; Dirección de Patrimonio, con 8 días; Grupo de Divulgación y Prensa, con 11 días; Dirección de Poblaciones, con 14 días y Dirección de Artes MC36930E219 con 23 días fuera de términos.

Las dependencias con más PQRSD fuera de términos son: - Dirección de Artes cuenta con el mayor número de PQRSD vencidas, 20 correspondiente al 36%, seguida de la Dirección de Poblaciones con 9 PQRSD, correspondientes al 16%.


Gestión Humana reporta 5 PQRSD fuera de términos, correspondiente al 9%. La Oficina de Planeación y el Museo Nacional, reportan cada una 6 PQRSD fuera de término, correspondiente al 5%, respectivamente.

#### IMPORTANTE:

Frente al seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta adelantado por la Oficina de Control Interno y de conformidad con la Resolución Interna N° 2865 de 2016, de fecha 25 de octubre de 2016, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias" el cual dispone en su artículo 24 lo siguiente; "ARTICULO 24° FALTA DISCIPLINARIA: La falta de atención a las peticiones y a los términos a resolver, sin justificación alguna, constituyen falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con lo señalado en la ley disciplinaria." (Subrayado fuera de texto),

Esta Oficina pone a discreción de la Secretaría General, la decisión a tomar frente a la relación de Peticiones contestadas fuera de términos por parte de las dependencias relacionadas en el presente informe.

#### IV. RECOMENDACIÓN

Se recomienda que las dependencias que presentan mayor número de derechos de petición con respuestas fuera de términos realicen un análisis de causas y formulen acciones correctivas, las cuales serán revisadas por esta Oficina. 



La cultura  
es de todos

Mincultura

Razón por la cual este informe se envía a las dependencias que presentan retrasos.

Quedamos pendientes ante cualquier inquietud,

Cordialmente,

  
MARIANA SALNAVE SANIN  
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramirez

cc. Dra. Claudia Isabel Victoria Niño, Secretaria General

Servicio al ciudadano  
[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)  
Línea Gratuita. 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

Sede Correspondencia  
Edificio Carrera 8 N° 8 – 23  
Teléfono: (571) 3 424100 \* [www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)