



La cultura  
es de todos

Mincultura



La cultura  
es de todos

Mincultura

Fecha:  
2020-08-25 17:20:37

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

Radicado: MC0060612020



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

Bogotá, 24 de agosto de 2020

Señora Ministra  
**CARMEN INÉS VÁSQUEZ CAMACHO**  
Ministerio de Cultura  
Ciudad,

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

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 primer semestre de 2020 realizado al Proceso de peticiones, quejas y reclamos.

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 1° de Enero 2020 al 30 de junio 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 que se tomen las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada dependencia.*

La Oficina de Control Interno queda pendiente de cualquier inquietud o aclaración.

Cordialmente,

**MARIANA SALNAVE SANÍN**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramirez

Copia: Dr. Julián David Sterling Olave, Secretario General  
Dr. José Ignacio Argote López, Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio.  
Dr. Felipe Buitrago Restrepo, Viceministro de Creatividad y la Economía Naranja.  
Dra. Karla Marcela Neira Suarez, Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano.

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 No. 8 - 26  
Teléfono: (571) 3424100 • [www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



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 primer semestre del año 2020, según información reportada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 08 de agosto 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 retroalimentar el proceso.

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 1° de Enero 2020 al 30 de junio 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 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.**

<b>PQRSD, recibidas según el tipo de solicitud</b>	
Peticiones	783
Consultas	387
Solicitudes de Congresistas	42

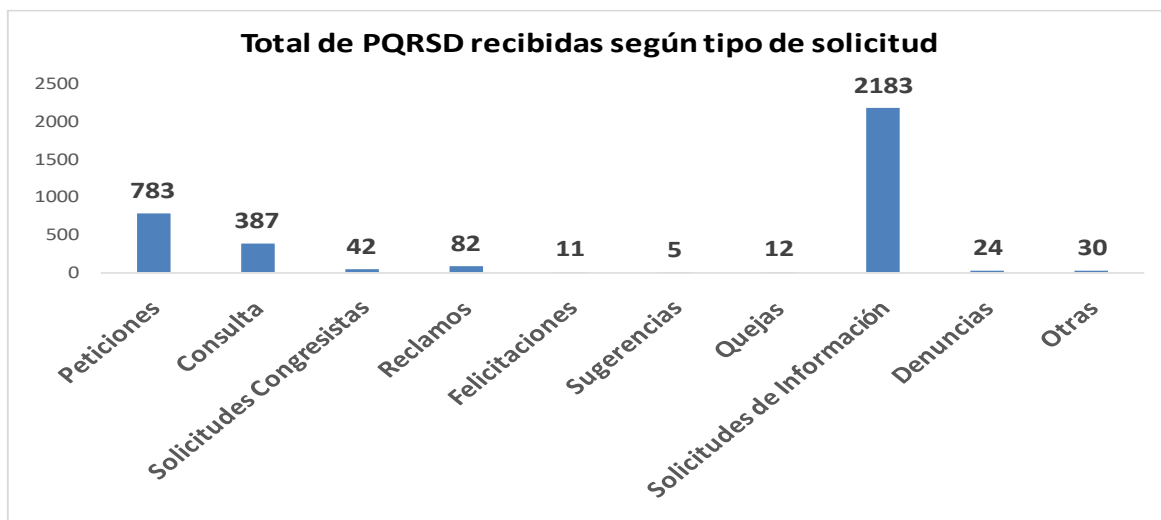


<b>PQRSD, recibidas según el tipo de solicitud</b>	
Reclamos	82
Felicitaciones	11
Sugerencias	5
Quejas	12
Solicitudes de información	2183
Denuncias	24
Otras	30
<b>Total</b>	<b>3559</b>

Tabla 1

Fuente Grupo de Servicio al Ciudadano

La tabla 1 permite evidenciar que entre enero y junio de 2020 se recibieron 3.559 solicitudes, en dónde por tipo de requerimiento; 2.183 es decir el 61% de las solicitudes, corresponden a solicitudes de información; 783 o sea el 22%, corresponde a peticiones; 387 corresponden a consultas; 82 reclamos, correspondientes al 2%; 42 solicitudes de congresistas; 24 denuncias; 12 quejas, 11 felicitaciones y 5 sugerencias.

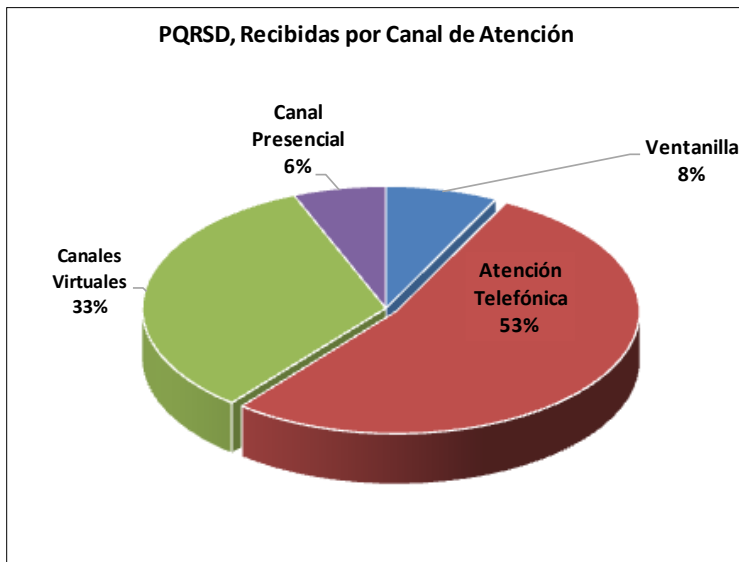


Gráfica 1.

De otra parte, respecto a las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Gráfica 1 permite evidenciar que el 53% 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 mediante la ventanilla de radicación y el 6%, correspondiente a 545 PQRSD, se recibieron de forma presencial.



Gráfica 2.

Es de aclarar que la información consolidada presenta datos desde el mes de enero a junio a 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, no correría la caducidad, prescripción o firmeza de los términos.

Al respecto, el Ministerio dio cumplimiento al Decreto 491 y al Acuerdo PCSJA20-11517 del 15 de marzo de 2020, y sus prorrogas, expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura para los trámites judiciales, especialmente Tutelas que se interponen por información.



De tal manera que, entre el mes de enero y hasta el 15 de marzo, tanto el cuadro 1, como la gráfica 1 hacen referencia a PQRSD recibidas a través de la ventanilla de atención y los canales presenciales. Las comunicaciones a partir del 16 de marzo 2020, debido a la emergencia por el COVID-19, se recibieron por diferentes medios virtuales de atención. Sin embargo, el Grupo de Atención al Ciudadano no discrimina dentro de sus seguimientos el comportamiento de las comunicaciones recibidas a través de las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, las cuales han sido de gran utilidad para mantener la comunicación de los ciudadanos con la entidad.

## II. PQRSD, ASIGNADAS POR DEPENDENCIA.

La tabla 2. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 3.570 PQRSD, el 15% corresponden al Programa Nacional de Estímulos, correspondiente a 550 peticiones; el 14%, correspondiente a 501 Peticiones que fueron destinadas a la Dirección de Patrimonio.

A la Dirección de Artes se destinaron 482 de las peticiones, 428 al Grupo de Servicio al Ciudadano; 298 a la Dirección de Fomento Regional y 128 a la Dirección de Poblaciones

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas a la Dirección de Emprendimiento Cultural, Dirección de Cinematografía, Gestión Humana, Biblioteca Nacional, Programa Nacional de Concertación, Contratos, Financiera, Oficina de Planeación, Viceministerio de Economía Naranja, entre otras.

**PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2020**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	482	14%
Museo Nacional	37	1%
Dirección de Patrimonio	501	14%
Grupo de Servicio al Ciudadano	428	12%
Biblioteca Nacional	91	3%
Dirección de Fomento Regional	298	8%
Oficina Jurídica	81	2%



Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Programa Nacional de Estímulos	550	15%
Gestión Humana	120	3%
Dirección de Poblaciones	128	4%
Dirección de Cinematografía	124	3%
Grupo de Emprendimiento Cultural	127	4%
Programa Nacional de Concertación	83	2%
Grupo de Contratos y Convenios	76	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	53	1%
Despacho de la Ministra	46	1%
Grupo de Infraestructura	30	1%
Oficina de Planeación	74	2%
Secretaría General	20	1%
Viceministerio de Economía Naranja	81	2%
Otras dependencias	221	6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.570</b>	<b>100%</b>

Tabla 2

### III. PQRSD FUERA DE TÉRMINO.

Con corte 30 de junio, el número de PQRSD respondidas fuera de término fue de 56, discriminadas así;

Dependencia	Cantidad	Radicado	Días fuera de Término
Despacho de la Ministra	12	MC05514E2020	12
		MC06266E2020	30
		MC04735E2020	40
		MC12642E2020	6
		MC12160E2020	1
		MC11871E2020	4
		MC11312E2020	11



Dependencia	Cantidad	Radicado	Días fuera de Término
		MC11145E2020	<b>38</b>
		MC11039E2020	1
		MC09368E2020	5
		MC09173E2020	1
		MC08764E2020	3
Dirección de Artes	11	MC07868E2020	1
		MC05968E2020	<b>10</b>
		MC05527E2020	2
		MC01779E2020	1
		MC00056E2020	1
		MC12819E2020	2
		MC12816E2020	1
		MC12754E2020	2
		MC12753E2020	2
		MC12752E2020	2
Servicio al Ciudadano	13	MC08180E2020	4
		MC06191E2020	<b>15</b>
		MC10187E2020	<b>6</b>
		MC10092E2020	3
		MC10091E2020	3
		MC10038E2020	3
		MC10034E2020	3
		MC10033E2020	3
		MC10030E2020	3
		MC10029E2020	3
		MC10022E2020	3
		MC09892E2020	1
MC09416E2020	2		
Dirección de Cinematografía	3	MC01455E2020	4

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



Dependencia	Cantidad	Radicado	Días fuera de Término
		MC12826E2020	1
		MC10755E2020	1
Oficina Jurídica	1	MC05378E2020	9
Grupo de Contratos	2	MC05914E2020	7
		MC13252E2020	1
Oficina de Planeación	3	MC05239E2020	2
		MC13980E2020	1
		MC14349E2020	2
Programa Nacional de Estímulos	1	MC06035E2020	5
Dirección de Patrimonio	3	MC07790E2020	1
		MC06650E2020	3
		MC06196E2020	1
Dirección de Fomento	1	MC01284E2020	1
Biblioteca Nacional	1	MC03403E2020	2
Grupo de Gestión Humana	1	M02477E2020	1
Dirección de Comunicaciones	1	MC07417E2020	1
Grupo de Gestión Financiera	1	MC07865E2020	3
Grupo de Sistemas	1	MC09264E2020	7
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	1	MC13451E2020	1
<b>Total, QPRSD fuera de Términos</b>	<b>56</b>		

Tabla 3

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, Servicio al Ciudadano, Oficina Jurídica, Contratos, Programa Nacional de Estímulos y Oficina de Sistemas.

El despacho de la Ministra reporta el MC11312E2020, con 11 días fuera de términos; el MC05514E2020, con 12 días fuera de términos; el MC06266E2020, con 30 días fuera de términos, MC11145E2020, con 38 días fuera de términos y MC04735E2020, con 40 días fuera de términos.





La cultura  
es de todos

Mincultura

Las dependencias con más PQRSD fuera de términos son: Servicio al Ciudadano con 13 correspondiente al 23%, seguida del despacho de la Ministra con 12 PQRSD, correspondientes al 21% y Dirección de Artes con 11, correspondientes al 19%

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.

## I. 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 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 y frente a la percepción de la ciudadanía.

De igual forma, 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.

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

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 No. 8 - 26  
Teléfono: (571) 3424100 • [www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



La cultura  
es de todos

Mincultura

Quedamos pendientes ante cualquier inquietud,

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN  
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez

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 No. 8 - 26  
Teléfono: (571) 3424100 • [www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)