

Bogotá, 9 de septiembre de 2016

Señora Ministra
MARIANA GARCÉS CORDOBA
Ministra
Ministerio de Cultura
Ciudad.

Asunto: Informe de Gestión al Proceso de Petición INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SEGUNDO SEMESTRE DE 2015, EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

Respetada Ministra, reciba un cordial saludo:

1. INTRODUCCIÓN

Este informe se elabora con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, en el primer semestre de 2016; contemplando entre otros aspectos, los términos de respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos que tienen 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.

2. OBJETIVO

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*

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Teléfono (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co

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 realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD en el primer semestre del año, según información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio el 16 de Agosto de 2016, 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.

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS MEDIANTE EL APLICATIVO EN PÁGINA WEB.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el primer semestre, se recibieron 1.026 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio y del total de las solicitudes recibidas, sólo los 141 ciudadanos contestaron la encuesta para evaluar el servicio prestado por el Ministerio. De la población encuestada, el 13%, correspondiente a 19 encuestados de 141 ciudadanos que evaluaron el servicio, manifiestan algún tipo de inconformidad frente a los servicios prestados. El 86% restante, correspondiente a 122 ciudadanos, manifiestan haberse sentido conformes frente a los servicios prestados.

Durante el semestre, las dependencias o grupos del Ministerio que más solicitudes de PQRSD recibieron por parte de la ciudadanía mediante el aplicativo web fueron: Museo Nacional 136; Grupo de Atención al Ciudadano 106; Dirección de Patrimonio 102; Dirección de Artes 87; Biblioteca Nacional 43, le siguen entre otras, Programa Nacional de Concertación, Dirección de Fomento Regional, Programa Nacional de Estímulos, Grupo de Infraestructura y Oficina Jurídica.

Así mismo, el tipo de solicitud más empleada por la ciudadanía es la Solicitud de información relativa a Ley de Espectáculos, Dotación de

Instrumentos, Dotación de Bibliotecas y Permisos de Salida de Obras, entre otros.

De otra parte, frente a la oportunidad en la atención a las PQRSD recibidas a través de la web, es de resaltar que el 100% de las 1.026 solicitudes recibidas entre enero y junio, fueron atendidas dentro de los términos.

4. CORREO CERTIFICADO.

Durante el primer semestre de 2016 se recibieron en la Oficina de Atención al Ciudadano, un total de 272 solicitudes a través de correo certificado, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias del Ministerio, según su competencia.

Como se puede apreciar en la tabla 1. Las dependencias que más solicitudes recibieron mediante correo certificado fueron; la Dirección de Patrimonio con 113; Oficina Jurídica 44; Grupo de Gestión Humana 23; Dirección de Artes 18, Grupo de Atención al Ciudadano 16, Grupo de Contratos 16, entre otros.

Dependencias y Programas	Cantidad	Atendidas en Término	Atendidas fuera de Término	% Respuestas Oportunas
Dirección de Patrimonio	113	110	3	97%
Oficina Asesora Jurídica	44	38	6	86%
Grupo de Gestión Humana	23	17	6	73%
Dirección de Artes	18	16	2	88%
Grupo de Atención al Ciudadano	16	16	0	100%
Grupo de Contratos	16	15	1	93%
Dirección de Cinematografía	4	3	1	75%
Otras Dependencias	38	38	0	100%
TOTAL	272	253	19	93%

Tabla 1.

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que los ciudadanos atendidos han recibido un trato acorde a las necesidades requeridas.

cumpliendo con las expectativas de atención. De igual forma, frente a la realimentación de la ciudadanía es importante resaltar que el Grupo de Atención al Ciudadano adelanta la evaluación de la percepción, y en aras de identificar la situación que conllevó a que la calificación fuese regular o mala; este seguimiento se realiza vía telefónica o mediante correo electrónico para adelantar las acciones de mejoras necesarias.

5. CORREOS ELECTRÓNICOS

En el segundo semestre de 2016, el Grupo de Atención al Ciudadano registró mediante correo electrónico, un total de 3.247 solicitudes, de las cuales, 740, equivalentes al 22%, fueron dirigidas al buzón atencionalciudadano@mincultura.gov.co y el 77%, correspondiente a 2.506 solicitudes fueron dirigidas directamente a correos institucionales en las diferentes áreas del Ministerio.

Las áreas que más solicitudes recibieron durante el semestre fueron; el Programa Nacional de Estímulos con 2.295 solicitudes, correspondientes al 70% de las solicitudes recibidas en el semestre, le siguen, Grupo de Atención al Ciudadano con 319 solicitudes, correspondientes al 9%; Dirección de Patrimonio con 94 solicitudes, correspondientes al 3%; Dirección de Fomento Regional y Museo del Florero, 91 solicitudes, respectivamente.

Las solicitudes recibidas se refirieron principalmente a información sobre convocatorias, políticas, planes y programas para artistas, copias de resoluciones de patrimonio, solicitudes para autorización en intervención de inmuebles, sugerencias sobre contenidos a presentar en los museos, entre otros temas. *ma*

6. ATENCIÓN PERSONALIZADA

Dependencias y Programas	Cantidad	%	Satisfacción del Servicio			
			E	B	R	M
Biblioteca Nacional	317	23%	259	58	0	0
Grupo de Atención al Ciudadano	267	19%	244	23	0	0
Dirección de Patrimonio	141	10%	115	26	0	0
Grupo de Infraestructura	113	8%	103	10	0	0
Dirección de Artes	97	8%	85	12	0	0
Dirección de Poblaciones	91	7%	76	15	0	0
Programa Nacional de Estímulos	91	7%	80	11	0	0
Programa Nacional de Concertación	79	6%	71	8	0	0
Museo de la Independencia	67	5%	39	28	0	0
Dirección de Comunicaciones	50	3%	46	4	0	0
Museo Nacional	32	2%	31	1	0	0
Dirección de Cinematografía	18	1%	14	4	0	0
Dirección de Fomento Regional	16	1%	14	2	0	0
TOTAL	1379	100%	1177	202	0	0

Tabla 2.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2016 se recibieron 1.379 encuestas de ciudadanos que calificaron la prestación de servicios personalizados.

De tal manera, como se aprecia en la tabla 2, la Biblioteca Nacional reporta la visita de 317 ciudadanos, correspondientes al 23%, que contestaron la encuesta de satisfacción al usuario y quienes manifiestan que 259 personas se encuentran satisfechas con el servicio prestado.

El Grupo de Atención al Ciudadano reporta la visita de 267 ciudadanos, de los cuales, 244 califican con excelente, el servicio prestado; le siguen en porcentaje de visitas la Dirección de Patrimonio con 141 visitantes, correspondientes al 10%; Grupo de Infraestructura con 113 visitas, correspondientes al 8%, entre otros.

Así mismo, la tabla 2 permite identificar que de las 1.379 visitas que calificaron el servicio prestado en las diferentes áreas del Ministerio, el 85%, correspondiente a 1.177 visitantes calificaron con excelente la atención y el servicio, mientras que el 15%, correspondiente a 202 ciudadanos, calificaron la atención como buena. Es de resaltar que durante el primer semestre, frente a las encuestas de satisfacción, ningún ciudadano calificó el servicio prestado por el Ministerio como regular, ni malo.

7. QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la tabla 3. Durante el primer semestre, frente al tema de Quejas y Reclamos, se recibieron 7 quejas y 39 reclamos. Así mismo, durante el periodo evaluado, el 100% de las quejas y reclamos se recibieron dentro de los términos de respuesta.

De igual forma, frente al número de quejas y reclamos recibidos, el Museo Nacional recibió 18 solicitudes entre las cuales, se encontraron 4 quejas y 14 reclamos; la Dirección de Artes, 5 reclamos; Programa Nacional de Estímulos y Biblioteca Nacional, 4 reclamos respectivamente, entre otros.

Dependencias y Programas	Quejas	Reclamos	Atendidas en Términos	Atendidas Fuera de Términos	% Respuestas Oportunas
Museo Nacional	4	14	18	0	100%
Dirección de Artes	0	5	5	0	100%
Programa Nacional de Estímulos	0	4	4	0	100%
Dirección de Fomento	0	4	4	0	100%
Dirección de Patrimonio	1	3	4	0	100%
Biblioteca Nacional	0	4	4	0	100%
Grupo de Emprendimiento Cultural	0	1	1	0	100%
Grupo de Atención al Ciudadano	0	2	2	0	100%
Dirección de Poblaciones	0	1	1	0	100%
Dirección de Cinematografía	0	1	1	0	100%
ICANH	1	0	1	0	100%
Archivo General de la Nación	1	0	1	0	100%
TOTAL	7	39	46	0	100%

Tabla3

Frente a las quejas interpuestas, los temas fueron por: Mal trato hacia los ciudadanos por parte de la empresa de seguridad y contratistas del Museo Nacional. Las reclamaciones, frente a temas tales como: problemas para abrir enlaces de internet para las convocatorias, clasificación de películas, mala atención telefónica de funcionarios de la Dirección de Patrimonio, cierre de bibliotecas públicas y dificultades al comunicarse con las extensiones telefónicas del Ministerio, entre otras.

Mind

8. CONCLUSIONES

Con base en la información registrada, se puede afirmar que los usuarios en general consideran que el Ministerio de Cultura está brindando una atención adecuada y en consecuencia, se encuentran satisfechos con el servicio que recibieron, a través de los diferentes canales de atención y por parte de las diferentes dependencias del Ministerio.

De acuerdo al comportamiento del buzón institucional y la página web de PQRS, se puede evidenciar que los ciudadanos están utilizando cada vez más los medios electrónicos como mecanismo para interponer solicitudes ante el Ministerio.

Frente al nivel de solicitudes recibidas y los términos en los que se está dando respuesta a los Derechos de Petición, se logra evidenciar que en el Ministerio las solicitudes se resuelven dentro de los parámetros establecidos por la Ley.

9. RECOMENDACIONES

- Se sugiere fortalecer en los servidores de la entidad, la cultura de atención al ciudadano en lo relacionado con los protocolos de atención telefónica, toda vez que dentro de las quejas y reclamos, se presentan reclamos por la atención prestada por éste medio. En especial la Dirección de Patrimonio.
- Se sugiere realizar jornadas de capacitación para todas las dependencias del Ministerio, con especial énfasis en el riesgo jurídico que ocasiona no responder dentro de los términos una petición, queja, reclamo o sugerencia y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento de los mismo para el Ministerio.
- Se sugiere tal y como lo ha planteado el Grupo de Atención al Ciudadano en sus informes trimestrales de PQRS, que los derechos de petición que se reciban por cualquier canal de comunicación, en el momento de llegada debe ser radicado en,

correspondencia y dirigido al Grupo de Atención al Ciudadano con el fin de direccionarlo y hacer seguimiento al área que le corresponde de acuerdo a su tema.

- Finalmente, se recomienda que el Grupo de Atención al Ciudadano lidere una campaña y sensibilización frente a la aplicación de la encuesta de satisfacción a usuarios ya que aún hay visitas y atención personalizada que no se está evaluando en cuanto a la calidad en el servicio.

Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado: Juan Manuel Manrique Ramirez
Revisado: Mariana Salnave Sanin