

FEBRERO DE 2016

**Señora Ministra
MARIANA GARCÉS CORDOBA
Ministra
Ministerio de Cultura
Ciudad:**

Asunto: 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 segundo semestre de 2015, 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 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 y Sugerencias, PQRSD en el segundo semestre del año, según información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio el 2 de



Febrero 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. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO – SEGUNDO SEMESTRE 2015

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre, se recibieron 595 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio; 299 Derechos de Petición; 1.345 solicitudes a través del buzón institucional; se brindó información mediante atención telefónica a 8.204 ciudadanos y se adelantaron 791 visitas personalizadas a las diferentes dependencias del Ministerio. De acuerdo con esta información se puede señalar que durante el segundo semestre de la vigencia 2015 se recibieron un total de **11.234** solicitudes, a través de los diferentes canales de comunicación existentes.

Durante el semestre, las dependencias o grupos del Ministerio que más solicitudes de PQRSD recibieron por parte de la ciudadanía fueron: Museo Nacional 139; Grupo de Atención al Ciudadano 100; Dirección de Patrimonio 78; Dirección de Artes 77; Biblioteca Nacional 46, le siguen entre otras, Gestión Humana, Dirección de Fomento Regional, Programa Nacional de Estímulos.

Así mismo, el tipo de solicitud más empleada por la ciudadanía es: Solicitudes de información con 335; Agradecimientos con 74; Consultas con 52; Sugerencias con 35; Felicitaciones con 32; Reclamos con 28; Denuncias con 20; Quejas con 14, entre otros.

4. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

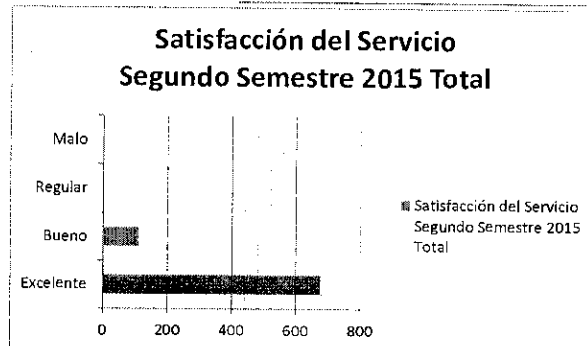
El Ministerio aplicó en el segundo semestre de 2015, un total de 791 encuestas con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio recibido. Mediante dicho ejercicio se pudo determinar que 677 usuarios, que equivalen al 85%, consideraron que recibieron un servicio excelente por parte de los servidores del Ministerio; de igual manera, 110 ciudadanos que equivalen al 13% consideraron haber recibido un servicio bueno; un ciudadano, correspondiente al 0.1% calificó dicho servicio como regular y 3 ciudadanos, correspondientes al 0.3%, consideraron haber recibido un mal servicio.



**Satisfacción del Servicio
Segundo Semestre 2015**

Calificación	Total	%
Excelente	677	85,5878635
Bueno	110	13,9064475
Regular	1	0,12642225
Malo	3	0,37926675
Total	791	100

Tabla 1.



Gráfica 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, se hace un seguimiento vía telefónica o mediante correo electrónico para adelantar las acciones de mejora necesarias.

5. DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo semestre de 2015, el Grupo de Atención al Ciudadano registró 299 derechos de petición, mediante correo certificado, de los cuales, la mayor cantidad 119 derechos de petición, equivalentes al 39%, se encontraban dirigidos a la Dirección de Patrimonio, con temas referidos a solicitudes de licencias, información de predios, proyectos de restauración y solicitud de conceptos de intervención; 44 derechos de petición, equivalentes al 14%, dirigidos a la Oficina Jurídica, con temas referidos a la expedición de licencias, solicitud de juzgados, consultas sobre la pensión para artistas y solicitudes de información sobre convocatorias, políticas, planes y programas para artistas, entre otros temas; 24 derechos de petición, equivalentes al 8%, dirigidos al Grupo de Gestión Humana, en temas referidos a solicitudes de trámite de pensión, solicitud de copias de hojas de vida, certificaciones laborales, entre otros temas.

5.1. Oportunidad de Respuesta a los Derechos de Petición.

De acuerdo a la información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano, de los 299 derechos de petición recibidos durante el segundo semestre de 2015, el 92% equivalente a 277 derechos de petición se resolvieron dentro de los términos señalados en la Ley y sólo el 6%, correspondiente a 20 derechos de petición se respondieron fuera de término. Dentro de los derechos de petición que se resolvieron fuera de términos durante el segundo semestre, la oficina jurídica

presenta 8, Dirección de Patrimonio 4 y Dirección de Artes y Grupo de Contratos y Convenios 2.

6. REDES SOCIALES

Las redes sociales se han constituido en el canal directo y preferido de comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio, siendo éstas, el mecanismo más eficiente a través del cual las partes interesadas realizan peticiones y solicitudes de información.

De tal manera, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2015 y con corte a 31 de diciembre, la cuenta de twitter del Grupo de Atención al Ciudadano, @atencioncultura presentó 2.967 seguidores; se han enviado 6.105 twits respondiendo a solicitudes, compartiendo información relevante sobre eventos y socializando resultados relativos a la gestión.

7. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Las ferias de servicio al ciudadano se han constituido en otro componente importante para la información y la comunicación pública que ha permitido acercar al Ministerio con la ciudadanía y de esta manera, difundir los servicios, trámites e información pública relevante del sector.

En ese sentido, el Ministerio, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, reporta para el segundo semestre de 2015 la participación en 6 ferias nacionales de servicio, adelantadas en: Turbo, Antioquía; Pitalito, Huila; Buenaventura, Valle del Cauca; Dos Quebradas, Risaralda; Acacias, Meta y Arjona, Bolívar. En el desarrollo de estas ferias el Ministerio suministró material, publicaciones y brindó información concerniente a los proyectos, programas y metas de cada dependencia a 804 ciudadanos.

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 de las redes sociales, el buzón institucional y la página web de PQRSD, 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 y que el porcentaje de solicitudes fuera de términos (6%) es bajo frente al total de solicitudes interpuestas en el semestre.

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, por lo que se recomienda continuar con la campaña de "contestar el teléfono".
- 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 recomienda que dentro de las políticas de servicio al ciudadano y en atención a la ley de transparencia y habeas data, el Grupo de Atención al Ciudadano, lidere dentro del Ministerio el establecimiento de políticas y protocolos internos que permitan brindar un servicio adecuado a la ciudadanía.
- Finalmente, 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.

Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANÍN
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado: Juan Manuel Manrique Ramirez
Revisado: Mariana Salnave Sanín

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

