

MINISTERIO DE CULTURA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN



Certificado CO090221



Certificado CO090221



FEBRERO DE 2015

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO**
- 5. ATENCIÓN TELEFÓNICA**
- 6. ATENCIÓN DIRECTA Y PERSONALIZADA**
- 7. DERECHOS DE PETICIÓN**
- 8. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**
- 9. REDES SOCIALES**
- 10. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO**
- 11. CONCLUSIONES**
- 12. RECOMENDACIONES**



Certificado C0093221



Certificado C0093221



1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, determina entre los fines esenciales del Estado, servir a la comunidad y facilitar su participación en las decisiones que los afectan en la parte económica, política, administrativa y cultural de la Nación; específicamente, en su Artículo 20 (libertad de expresión) que establece que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. En desarrollo de éste derecho fundamental, el Gobierno Nacional, mediante la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, determina como una de las herramientas para evitar actos de corrupción la adecuada y oportuna atención a los ciudadanos, estableciendo que éstos no deben ser vistos como beneficiarios de un servicio, sino como participantes activos en la gestión de su desarrollo, al constituirse en eje y razón de ser de las actividades que se realizan en el Ministerio.

Este informe contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, en el segundo semestre de 2014, contemplando entre otros aspectos, los términos de respuestas, 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 al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos, PQR en el segundo semestre del 2014, según información trimestral reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio, con el propósito de verificar el cumplimiento a 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. ALCANCE

Con base en los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, se adelantó por esta Oficina el análisis del comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía ante el Ministerio, para determinar el cumplimiento de las normas relativas a la atención al ciudadano dentro del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

4. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO – SEGUNDO SEMESTRE 2014

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2014, se recibieron 478 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página web del Ministerio; 201 Derechos de Petición, presentados por correo certificado y 74 por medio del aplicativo PQRSD; 15.201 solicitudes a través del buzón institucional, y se adelantaron 757 visitas personalizadas a las diferentes dependencias del Ministerio. De acuerdo con esta información se puede señalar que durante el segundo semestre de la vigencia 2014 se recibieron un total de **16.711** solicitudes, a través de los diferentes canales de comunicación existentes, sin incluir allí la atención brindada al público por medio de las líneas telefónicas de atención, como son la línea 018000, extensiones de la Oficina de Atención al Ciudadano y el conmutador del Ministerio, para un promedio mensual de 2.000 solicitudes telefónicas.

Durante el segundo semestre, el Grupo de Atención al Ciudadano es la dependencia del Ministerio que más solicitudes de información recibe por parte de la ciudadanía; le siguen en ese orden, la Dirección de Patrimonio, la Dirección de Artes y el Grupo de Gestión Humana.

5. ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Ministerio de Cultura cuenta con el canal de atención telefónica del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual se comporta como el "Front Office" de la entidad, siendo uno de los mecanismos más relevantes, ya que a través de éste se atienden las inquietudes de manera rápida a la ciudadanía. Así las cosas, durante el tercer trimestre, de acuerdo al número de solicitudes recibidas, se atendieron;

Sección	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Extensiones Oficina de atención al ciudadano	234	156	198	588
Atención Línea 01800	110	89	102	301
Conmutador	1607	1436	1598	4641

Es importante aclarar que para el 4º trimestre, el Grupo de Atención al Ciudadano no reporta información consolidada sobre la atención brindada vía telefónica.

6. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

El Ministerio aplicó en el segundo semestre de 2014, un total de 757 encuestas con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio recibido. Mediante dicho ejercicio se pudo determinar que 235 usuarios, que equivalen al 31%, consideraron que recibieron un servicio excelente por parte de los servidores del Ministerio; de igual manera, 501 ciudadanos que equivalen al 66% consideraron haber recibido un servicio bueno y sólo el 4% calificó dicho servicio como regular o malo.

Gráfica 1.

Satisfacción del Servicio Segundo Semestre 2014		
Calificación	Total	%
Excelente	235	31
Bueno	501	66
Regular	8	1
Malo	13	2
Total	757	100

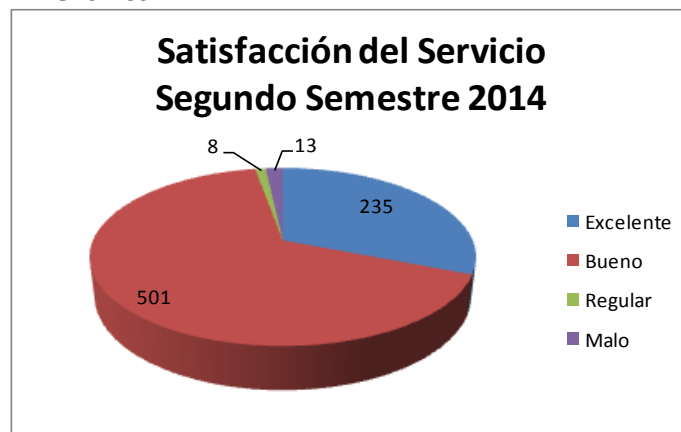


Tabla 1.

7. DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo semestre de 2014, el Grupo de Atención al Ciudadano registró 275 derechos de petición, de los cuales 201 se presentaron mediante correo certificado y 74 por medio del aplicativo de la página web del Ministerio.

De los derechos de Petición recibidos en físico, la mayor cantidad, 86 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; 25 derechos de petición dirigidos al Grupo de Gestión Humana, con temas referidos a certificados laborales y de trámites de pensión; 19 dirigidos a la Dirección de Artes, en temas relacionados con la Ley de Espectáculos Públicos, convocatorias, salas concertadas, entre otros. Le sigue la Oficina Jurídica con 18 derechos de petición y el Grupo de Atención al Ciudadano con 14.

Frente a los derechos de petición recibidos a través del aplicativo PQRSD, el mayor número de éstos se direccionaron a la Dirección de Patrimonio y Dirección de Artes con 26 y 18 derechos de petición, respectivamente.

7.1. Oportunidad de Respuesta a los Derechos de Petición.

En el segundo semestre de 2014, de acuerdo a información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano, se registraron 275 derechos de petición, de los cuales, de acuerdo a las fechas de corte de los informes trimestrales realizados por atención al ciudadano, junio y diciembre; 234 derechos de petición se respondieron dentro de los términos señalados por Ley y 19 fuera de términos.

Cabe señalar que de los 275 derechos de petición interpuestos en el segundo semestre, 41 solicitudes se encontraban dentro de los términos para dar respuesta. De tal manera, esta cifra no se ve reflejada dentro de las solicitudes resueltas en términos y de las fuera de términos. Lo anterior, dentro de las fechas de corte trimestrales en las que el Grupo de Atención al Ciudadano realiza los informes de PQRSD.

Tabla 2

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2014			
Dependencia	Cantidad	Dentro de los Términos	Fuera de los Términos
Dirección de Patrimonio	112	88	7
Dgrupo de Gestión Humana	25	21	4
Dirección de Artes	37	36	0
Oficina Jurídica	19	11	6
Grupo de Atención al Ciudadano	24	24	0
Grupo de Contratos	5	4	0
Secretaría General	4	3	1
Programa Nacional de Concertación	3	3	0
Programa Nacional de Estímulos	2	2	0
Grupo de Emprendimiento	4	4	0
Grupo de Gestión Financiera	3	1	1
Biblioteca Nacional	3	3	0
Oficina de Planeación	2	2	0
Dirección de Fomento	2	2	0
Otras dependencias	30	30	0
TOTAL	275	234	19

8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS REGISTRADAS EN EL APLICATIVO.

En el periodo se registraron 478 solicitudes, a través del aplicativo PQRSD; de éstas 247 responden a solicitudes de información sobre declaración de bienes culturales, permisos para salidas de obras, resultados de convocatorias de estímulos, apoyo al sector cinematográfico y apoyo al sector musical (bandas municipales, escuelas de música, etc.)

Frente a las 17 quejas interpuestas, luego de la verificación por la insatisfacción de los usuarios, se logró evaluar que las mismas correspondían a otro tipo de solicitud o se trataba de inconformidades frente a la prestación de servicios de entidades adscritas al Ministerio y pertenecientes al sector Cultura.

Dentro de los reclamos encontrados dentro del segundo semestre, 24 en total, los temas sobre los cuales se dirigieron los registros fueron; inconformismo por la exposición "Mujeres Ocultas", presentada en el museo Santa Clara; dificultades para comunicarse con el Teatro Colon; desconcierto por el evento cultural "Cucli Cucli" quiero libros para mí "2013 - 2014", por la mala gestión del programa y de la organización del evento en la ciudad de Bucaramanga, entre otros.

Las sugerencias más representativas se orientaron a mejorar algunos portales web, dificultades de acceso a internet en las bibliotecas públicas, incluir espacios para el desarrollo del grafití, entre otros.

9. REDES SOCIALES

Las redes sociales se han constituido en 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 2014 y con corte a diciembre 31, la cuenta de twitter del Grupo de Atención al Ciudadano, @atencioncultura presenta 2161 seguidores; se han enviado 7691 twits respondiendo a solicitudes, compartiendo información relevante sobre eventos y socializando resultados relativos a la gestión.

Así mismo, durante este segundo semestre, se unieron 434 usuarios y se han seguido alrededor de 119 cuentas.

10. FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Las ferias de servicio al ciudadano se han constituido en otro componente importante de la información y comunicación pública que han 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 la participación en cuatro ferias nacionales de servicio, adelantadas en: Yopal Casanare, Cauca Antioquia, Rioacha Guajira y Cartago, Valle del Cauca. Durante las ferias adelantadas, el Grupo de Atención al Ciudadano atendió 848 personas a las que se les suministró material y publicaciones del Ministerio y les brindó información concerniente a los proyectos, programas y metas de cada dependencia, según los requerimientos.

11. CONCLUSIONES

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

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

Frente al nivel de solicitudes recibidas en un semestre, 16711 en total, el número de derechos de petición, 275 para el segundo semestre y correspondientes al 1.6% es muy bajo, ya que los temas frente a los que la ciudadanía interpone derechos de petición, son temas coyunturales que varían de acuerdo a la época del año, como es el caso del grupo de Gestión Humana y las solicitudes para el trámite de pensiones; el Programa Nacional de Estímulos y la convocatoria de estímulos y la Dirección de Artes y las salas concertadas o la Ley de espectáculos públicos, entre otros. De igual forma, los términos en los que se está dando respuesta a los Derechos de Petición, permiten 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 es del 0.1% frente al total de solicitudes interpuestas en el semestre.



Certificado COM03221



Certificado CO050221



SGS

12. RECOMENDACIONES

- No obstante la buena calificación del servicio brindado por el Ministerio, se recomienda identificar estrategias para fortalecer el servicio en aspectos tales como: calidad de la información suministrada, insumos del servicio, cordialidad y trato brindado al usuario.

Así mismo, es importante fortalecer en los servidores de la entidad, la cultura de atención al usuario en lo relacionado con la atención telefónica.

- 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 un derecho de petición, y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo para el Ministerio.
- Se considera importante documentar las acciones tomadas por el Ministerio frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y medir el impacto de dichas acciones en la gestión del Ministerio.
- Se recomienda que el Grupo de Atención al Ciudadano, dentro del seguimiento trimestral que hace de las solicitudes interpuestas, realice un seguimiento dentro del comportamiento de las redes sociales, de la página Facebook, así como de las otras cuentas de twitter empleadas en el ministerio por parte de las diferentes direcciones y programas. De igual forma, se sugiere que dentro de los informes trimestrales presentados, se consideren las mismas variables frente a las que se hace seguimiento y medición ya que aspectos como el estado de la atención telefónica se presenta en unos informes trimestres y en otros no.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado: Juan Manuel Manrique Ramirez