



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Bogotá, D.C, 06 de agosto de 2014

Señora Ministra
MARIANA GARCÉS CÓRDOBA
Ministerio de Cultura
Ciudad

Bonito

Asunto: Informe al proceso de Peticiones Quejas y Reclamos

Respetada señora Ministra, reciba un cordial saludo:

De conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; Estatuto Anticorrupción de manera atenta me permito enviarle el Informe de Atención al Ciudadano, con las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, resultado del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas y Reclamos al Primer Semestre (enero – junio de 2014). El presente informe será publicado en la página web del Ministerio conforme las disposiciones legales.

Quedamos a su disposición frente a cualquier aclaración o comentario.

Cordialmente,


MARIANA SALNAVE SANÍN
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Enzo Rafael Ariza Ayala – Secretario General



Certificado C0063221



Certificado C0963220



*Duina
6 Ago/14*



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE CULTURA

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO DE 2014



Certificado CO09/1271



Certificado CO09/1220





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO
5. ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRIMER SEMESTRE 2014
6. ATENCIÓN TELEFÓNICA
7. ATENCIÓN DIRECTA Y PERSONALIZADA
8. DERECHOS DE PETICIÓN
9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
10. RETROALIMENTACIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMOS
11. CONCLUSIONES
12. RECOMENDACIONES



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece, 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) establece que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. En desarrollo de este tenor constitucional, 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 ya no deben ser vistos como simples beneficiarios de un servicio, sino que deben entenderse como participantes activos en la gestión de su propio desarrollo social, al constituirse en el eje y razón de ser de las actividades que realizan al interior del Ministerio de Cultura.

Así las cosas, con la divulgación de la Ley antes citada se establece la implementación en todas las entidades de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Por otra parte, dentro de los parámetros del Buen Gobierno se establece el mejoramiento de las entidades públicas en el Servicio al Ciudadano; no solo para brindar un mejor servicio, sino para lograr que con el espíritu de la Ley 1474 de 2011 se logre transparencia, eficiencia, eficacia y tolerancia en las actuaciones propias de la entidad.

En función del objetivo de una atención a la ciudadanía eficaz y eficiente, el Estatuto Anticorrupción establece que la verificación del cumplimiento de la entidad en lo referente a la participación ciudadana, debe desarrollarse por parte de la Oficina de Control Interno en pro de que el servicio se preste de acuerdo con las normas legales. Así las cosas, esta Oficina se permite presentar el informe sobre el comportamiento de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y derechos de petición interpuestos por la ciudadanía en el primer 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 para establecer 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,.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220

[Firma manuscrita]



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el capítulo VI, y en especial en el 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (....)”*. (el subrayado es nuestro)

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, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del primer semestre del 2014, según información del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio, con el propósito de verificar que se esté dando 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 realimentar el proceso como tal.

2. 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 diferentes solicitudes presentadas 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 y reclamos.

3. MARCO NORMATIVO

El manejo adecuado y obligatorio por parte de las entidades, en lo referente a la recepción, trámite y contestación de quejas y reclamos de los ciudadanos, fue reglamentado en su momento con la expedición de la Ley 190 de 1995.

Posteriormente con la expedición de la Ley 617 de 2000 y la Ley 1474 de 2011, nuevo Estatuto Anticorrupción, se establecieron disposiciones para el trámite y manejo de quejas, sugerencias y reclamos, estableciendo que: *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Handwritten signature



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Desde el año 2009, el Ministerio cuenta con el Aplicativo PQRSD en la página web, a través del cual los ciudadanos ingresan sus solicitudes quejas, reclamos, derechos de petición y consultas, y de acuerdo a la clase de solicitud, envía alertas de vencimiento y señala los días de respuesta.

La Resolución No. 1707 de 2006 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derecho de Petición, Quejas y Reclamos para el Ministerio de Cultura", incluye la norma aplicable en materia de derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas y reclamos; establece el procedimiento para los diferentes trámites, o para la devolución, en caso de no ser de la competencia del Ministerio, así como para la solicitud de documentos adicionales.

4. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO – PRIMER SEMESTRE DE 2014

Con base en la información suministrada por el Grupo de Atención Ciudadana, durante el primer semestre del 2014 se recibieron: 456 solicitudes a través del aplicativo PQRSD de la página Web del Ministerio; 239 Derechos de Petición fueron presentados por correo certificado y 35 por medio del aplicativo PQRSD; 334 solicitudes a través del buzón institucional, y se adelantaron 773 visitas personalizadas. De acuerdo con esta información se puede señalar que durante el primer semestre del año 2014 se recibió un total 1.837 solicitudes, a través de los distintos canales de comunicación existentes entre la ciudadanía y el Ministerio, sin incluir la atención al público por medio de las líneas de teléfono, para un promedio mensual de 306 solicitudes

El Grupo de Atención al ciudadano es la dependencia que más solicitudes de información recibió por parte de la ciudadanía, ya que en el periodo de enero a junio de 2014 recibió un total de 142 solicitudes, equivalentes al 40%, relacionadas con diferentes tópicos del Ministerio; le siguen en ese orden, la Dirección de Artes con 65, que representan el 18%, en su gran mayoría relacionadas con becas, estímulos, Ley de espectáculos públicos y programas y apoyos al sector cultural, y la Dirección de Patrimonio con 25 solicitudes, cuyo valor porcentual es del 10%.



Certificado C009/3221

Las cifras enunciadas anteriormente se refieren a la utilización por parte de la ciudadanía de los diferentes canales de atención al ciudadano del Ministerio:



Certificado C009/3220

5. ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Ministerio cuenta con el canal de atención telefónica de la Oficina 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





PROSPERIDAD PARA TODOS

inquietudes de manera rápida a la ciudadanía. Así las cosas, mediante este canal en el período se atendieron:

Extensiones de la Oficina de Atención al Ciudadano	717
Atención Línea telefónica 01800	550
Atención Telefónica (Conmutador)	9.544

Tabla No. 1

6. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

El Ministerio aplicó, en el primer semestre de 2014, un total de 773 encuestas con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio recibido. Mediante dicho ejercicio se pudo determinar que 580 usuarios, que equivalen al 75%, consideraron que han recibido un servicio excelente por parte de los servidores del Ministerio; de igual manera, 135 personas que equivalen al 17% consideraron que el servicio recibido es bueno, y sólo el 4% calificó dicho servicio como regular o malo. Este mismo análisis permite determinar que el 92 % de los encuestados consideró que el servicio es bueno o excelente, con lo cual se obtuvo un resultado en este ítem muy semejante al del semestre anterior, que alcanzó un porcentaje del 96%.

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2014		
CALIFICACIÓN	ENCUESTADOS	%
EXCELENTE	580	75%
BUENO	135	17%
REGULAR	17	2%
MALO	13	2%
N/A	28	4%
TOTAL	773	100%

Tabla No. 2 Satisfacción del Servicio, Encuesta Grupo de Atención al Ciudadano.



Certificado COB/3221

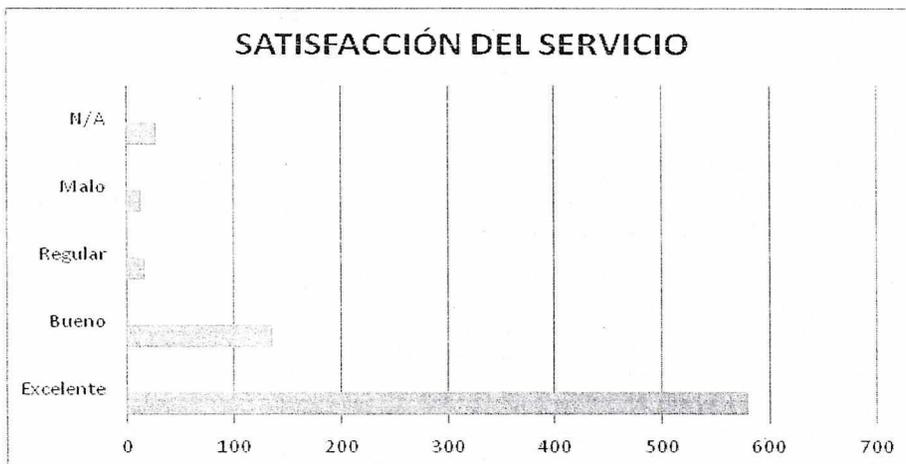


Certificado COB/3220





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



GRÁFICA No. 1

7. DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer semestre de 2014, el Grupo de Atención al ciudadano registró 274 derechos de petición, de los cuales 239 se presentaron mediante correo certificado y 35 por medio del aplicativo de la página web del Ministerio.

De los primeros, la mayor cantidad estaba dirigida a la Dirección de Patrimonio, con un porcentaje del 34%, los cuales tenían que ver principalmente con solicitudes de licencias, información de predios, proyectos y restauraciones, información de bienes de interés cultural. Le sigue, el Grupo de Atención al Ciudadano, con un 16% del total de peticiones, relacionadas en gran medida sobre temas que no son de competencia del Ministerio, por lo cual debieron ser redireccionados, y en otros casos con asuntos que requieren la intervención de varias dependencias. En ese mismo orden, siguen la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Gestión Humana, cada una con el 8% y 9%, respectivamente, de las peticiones recibidas por dicho aplicativo.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2014		
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE PATRIMONIO	92	34%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	45	16%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	23	8%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	25	9%
PROGRAMA NACIONAL DE CONCERTACIÓN	17	6%
DIRECCIÓN DE ARTES	16	6%
DIRECCIÓN DE POBLACIONES	5	2%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	7	3%
BIBLIOTECA NACIONAL	6	2%
GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	7	3%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y S/VICIO	4	1%
OTROS	27	10%
TOTAL	274	100%

TABLA No. 3

8. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En el primer semestre de 2014 se registraron diez (10) derechos de petición con respuestas por fuera de los términos de ley. Este resultado representa un incremento de ocho (8) respuestas por fuera de lo establecido frente a la cifra del semestre anterior.

Las dependencias que durante el semestre han contestado peticiones *fuera de término*, son:

- Dirección de Patrimonio con (4) cuatro.
- Oficina Asesora Jurídica con (4) cuatro
- Dirección de Cinematografía con (1) una.
- Grupo de Contratos con (1) una.

Cabe resaltar, que hay respuestas que se encuentran por fuera de los términos, con dieciséis (16) días una (1) de la Dirección de Patrimonio, y con quince (15) y dieciséis (16) días respectivamente, dos de la Oficina Jurídica.

9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS REGISTRADAS EN EL APLICATIVO PQRSD.

En el período se registraron 456 solicitudes, a través del aplicativo PQRSD; las más representativas son las siguientes:



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220

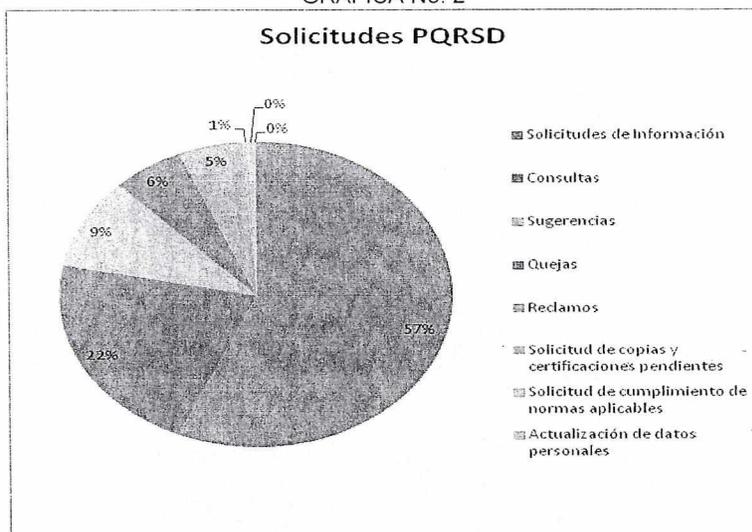




**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- 258 Solicitud información, correspondientes al 57%;
- 99 solicitudes, equivalentes al 22%;
- 43 sugerencias, con el 9%;
- 27 quejas, que representan el 6%

GRAFICA No. 2



Las quejas durante el segundo semestre de 2014 estaban dirigidas, en su gran mayoría a las áreas de Patrimonio y Atención al Ciudadano.

9.1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD.

Durante este semestre se recibieron 456 PQRSD, de las cuales el 97% se respondieron de manera oportuna.

10. REALIMENTACIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Dando cumplimiento a la "Metodología de Seguimiento y Realimentación de las Respuestas de Quejas", se realizó un sondeo con los ciudadanos que suministraron el correo electrónico y que por este medio expresaron su opinión frente a la respuesta o gestión del Ministerio de Cultura.

De acuerdo con la información registrada, se puede señalar que 13 personas, de un total de 30, que presentaron quejas o reclamos manifestaron que estaban inconformes con la respuesta recibida. Cabe señalar también, que las Direcciones Patrimonio y Artes, presentaron retrasos en responder quejas relacionadas con temas de su competencia.



Certificado C009/3221



Certificado C009/3220





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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 satisfechas con el servicio que recibieron en las diferentes dependencias del Ministerio.
- Se puede evidenciar que los usuarios atendidos por el Ministerio han recibido un trato acorde con las necesidades requeridas y se han satisfecho sus expectativas, ya que éstos evalúan que fueron atendidos de manera excelente o buena, con base en el resultado del 92%.
- El Ministerio de Cultura cuenta con diferentes canales mediante los cuales se comunica con el público, responde a sus inquietudes y conoce su percepción frente al servicio recibido.
- Así mismo, cabe resaltar la decisión de los ciudadanos de usar cada vez más frecuentemente los medios electrónicos como mecanismo para interponer sus solicitudes ante el Ministerio.
- Es importante resaltar que la tendencia ha evidenciado que la gente se encuentra conforme con el servicio prestado por el Ministerio, cuando se hace uso de los mecanismos para radicar y presentar cualquier tipo de solicitud, haciendo más efectiva la labor adelantada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

12. RECOMENDACIONES

- En virtud de las implicaciones que tiene para la gestión del Ministerio, se recomienda adelantar acciones orientadas a generar en las dependencias el compromiso de responder todas las solicitudes y derechos de petición dentro de los términos legales.
- No obstante la buena calificación del servicio brindado por el Ministerio a través de sus diferentes dependencias, se recomienda identificar estrategias para fortalecer el servicio en aspectos tales como: calidad de la información suministrada, insumos del servicio, rapidez en la respuesta a la solicitud y cordialidad y trato brindado al usuario.
- Teniendo en cuenta que quejas y reclamos son conceptos que podrían tener distintas implicaciones para quienes las presentan y para el Ministerio, se recomienda evidenciar en sus registros la tarea que se realiza de identificación y tratamiento diferenciado frente a este tipo de servicio, que al parecer están siendo manejados de forma muy similar.
- Es importante fortalecer en los servidores de la entidad, la cultura de atención al usuario en lo relacionado con la atención telefónica, y adelantar las gestiones que propicien mayor contacto con los usuarios que presentan quejas y reclamos.



Certificado CO05/3221



Certificado CO09/9220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Se considera importante identificar las acciones tomadas por el Ministerio frente a las sugerencias, quejas y reclamos del público y medir el impacto de dichas acciones en la gestión del Ministerio.

Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANTÍN
Jefe Oficina Control Interno

Proyecto: Anibal Almanza Iglesias



Certificado CO09-3221



Certificado CO09-3220

