



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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**

JULIO DE 2013



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



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



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO
5. ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRIMER SEMESTRE 2013
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





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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; y su Artículo 20 (libertad de expresión) establece que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

La adecuada y oportuna atención a los ciudadanos debe pasar de simples beneficiarios de un servicio, a participantes activos en la gestión de su propio desarrollo social, constituyéndose en el eje y razón de ser de las actividades que realizan los servidores del Ministerio de Cultura.

Numerosos principios del Buen Gobierno encuentran su perfeccionamiento en el Servicio al Ciudadano; la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la tolerancia, teniendo en cuenta que son acciones obligadas para mejorar el servicio que brindan las entidades estatales, por lo tanto se hace necesario contar con una adecuada atención a los requerimientos de la ciudadanía que responda a los más altos estándares de calidad.

Este informe contiene el comportamiento de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, en el primer semestre de 2013, en el que se detallan los términos de respuestas, número de solicitudes agrupadas por dependencias, además 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 el fin que se establezcan por parte de los directivos del Ministerio, medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, competencia de cada dependencia.

2. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual norma lo siguiente: *“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”.*



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Conforme lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 de 2011, se realizó el seguimiento y revisión al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos, PQR en el primer semestre del 2013, el cual se encuentra a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio.

La finalidad del presente informe es realizar la revisión continua del proceso de PQR, verificando que se esté dando cumplimiento a lo exigido dentro de la normatividad vigente analizando de forma cuantitativa, y cualitativa cada uno de los canales de recepción del proceso.

3. ALCANCE

Con base en los informes trimestrales presentados por el grupo de Atención al Ciudadano se realizó el análisis del comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía ante el Ministerio, por cada uno de sus canales de atención.

Con base en el resultado, se obtendrá el grado de cumplimiento y avance en la atención oportuna al ciudadano, dentro del proceso de peticiones, quejas y reclamos.

4. MARCO NORMATIVO

La Ley 190 de 1995 estableció la obligatoriedad de creación 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, en cumplimiento a la norma citada anteriormente, el Ministerio de Cultura expide la Resolución No 1707 de 2006, a través de la cual se reglamentó el trámite de las Quejas, reclamos y derechos de petición y asigna esta función al Grupo de Quejas y Reclamos de la Entidad. La Ley 190 de 1995 fue derogada por la Ley 1474 de 2011 nuevo Estatuto Anticorrupción, norma que regula en todas sus partes la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

La Ley 1474 de 2011, en mención establece entre otras obligaciones, 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





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Desde el año 2009 se cuenta con el Aplicativo P.Q.R. en la página web a través del cual los ciudadanos ingresan sus solicitudes Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y consultas.

Este aplicativo señala los términos de Ley (Código Contencioso Administrativo) para cada clase de solicitud; envía alertas al 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*", incluye la norma aplicable en materia de derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas y reclamos; así mismo establece el procedimiento para los diferentes trámites; para la devolución en caso de no ser de la competencia del Ministerio y para la solicitud de documentos adicionales.

5. Análisis del Comportamiento – Primer Semestre 2013

En cumplimiento de los artículos 12 y 13 de la Ley 1474 y del Decreto Ley 0019 del 2012 Antitrámites, que establece la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular, expidió la Resolución 1707 de 2006, por la cual se reglamentó el trámite de las quejas, reclamos y derechos de petición al interior del Ministerio. Esta normativa se encuentra vigente, y rige todo lo relacionado con la atención a los ciudadanos.

En el primer semestre de 2013, se recibieron un total de 611 PQRSD, a través de la página web del Ministerio; 200 Derechos de petición por correo certificado; 2.371 solicitudes a través del buzón institucional y 990 visitas personalizadas, lo que indica que en I Semestre se recibieron 4.172 solicitudes, a través de los distintos canales de comunicación existentes entre la ciudadanía y el Ministerio, lo que representa un promedio de 695 solicitudes por mes.

En el Ministerio, el Programa Nacional de Estímulos es el área que más solicitudes de información recibe por parte de la ciudadanía, en el primer semestre recibió 1.739 solicitudes relacionadas en su mayoría con las bases y requisitos de la convocatoria de Estímulos 2013, le sigue la Biblioteca Nacional que en el I semestre recibió 353 solicitudes relacionadas en su gran mayoría con el envío de las estadísticas mensuales de las Bibliotecas Públicas de los municipios del país.

A continuación se presentan los canales de atención al ciudadano del Ministerio :



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



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



MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

6. Atención Telefónica del Grupo de Atención al Ciudadano

El Ministerio de Cultura cuenta con el canal de atención telefónica de la oficina de atención al ciudadano, el cual se comporta como el Front Office del Ministerio y a través de éste se brinda información y se canaliza el mayor número de solicitudes de parte de la ciudadanía. Dicho canal presenta una mayor relevancia de acuerdo al número de solicitudes recibidas en la línea de atención gratuita 018000, mediante la cual se atendieron un promedio de 1.000 llamadas en el Primer semestre de 2013. *La atención telefónica* sigue siendo el canal con mayor interrelación con la ciudadanía.

7. Atención Directa y Personalizada

El Ministerio cuenta con ventanillas de atención directa y personalizada en sus diferentes sedes; en el primer semestre del 2013, se prestó atención directa a sus solicitudes a 990 ciudadanos y, se les realizó una encuesta de satisfacción del usuario.

Respecto a la calidad del servicio recibido se adelantó un muestreo por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y se puede observar, la calidad del servicio de acuerdo con las observaciones realizadas por los usuarios encuestados durante el semestre.

TABLA 1

Satisfacción del Servicio, Encuesta Grupo de Atención al Ciudadano.

Satisfacción del Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Excelente	36	182	123	134	233	141
Bueno	4	17	23	28	69	36
Regular			1	1	3	
Malo						2

Fuente: Informes Grupo de Atención al Ciudadano, 1er y 2º Trimestre de 2013.

Con base en el muestreo del primer semestre, es posible inferir que los usuarios atendidos en el Ministerio han recibido un trato acorde con las necesidades requeridas, cumpliendo con la expectativa del público.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

8. Derechos de Petición – Correo Certificado

A través de correo certificado recibido por el Grupo de Archivo y Correspondencia llegaron entre los meses de Enero y Marzo, 103 y, entre los meses de Abril y Junio, 97, para un total de 200 peticiones, las cuales se discriminan así:

8.1. Oportunidad de Respuesta

De los derechos de petición recibidos, la mayor cantidad se concentran en la Dirección de Patrimonio, 36% del total, en donde las solicitudes principalmente tienen que ver con el tema de información de bienes de interés cultural. Le siguen Gestión Humana, en donde la mayor parte solicita certificaciones salariales para el proceso de pensión.

En el primer semestre de 2013, frente a las mediciones de periodos anteriores se ha presentado una mejora significativa respecto a los términos de respuesta por parte de las dependencias. Sin embargo, aun se reportan demoras con los tiempos de respuesta en algunos derechos de petición.

Al respecto, las dependencias que durante el semestre han contestado peticiones fuera de término, son:

- Dirección de Patrimonio 6 solicitudes, a saber;
Solicitud 12236 con 3 días fuera de término.
Solicitud 12304 con 3 días fuera de término.
Solicitud 254001 con 5 días fuera de término.
Solicitud 258468 con 22 días fuera de término.
Solicitud 261711 con 3 días fuera de término.
Solicitud 262535 con 14 días fuera de término.

- Oficina Jurídica;
Solicitud 11967 con 8 días fuera de término

- Gestión Humana y Financiera;
Solicitud 254720 con 8 días fuera de término.

- Dirección de Comunicaciones;
Solicitud 259153 con 6 días fuera de término.

- Dirección de Poblaciones

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



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Solicitud 12216 con 2 días fuera de término.

➤ Dirección de Artes

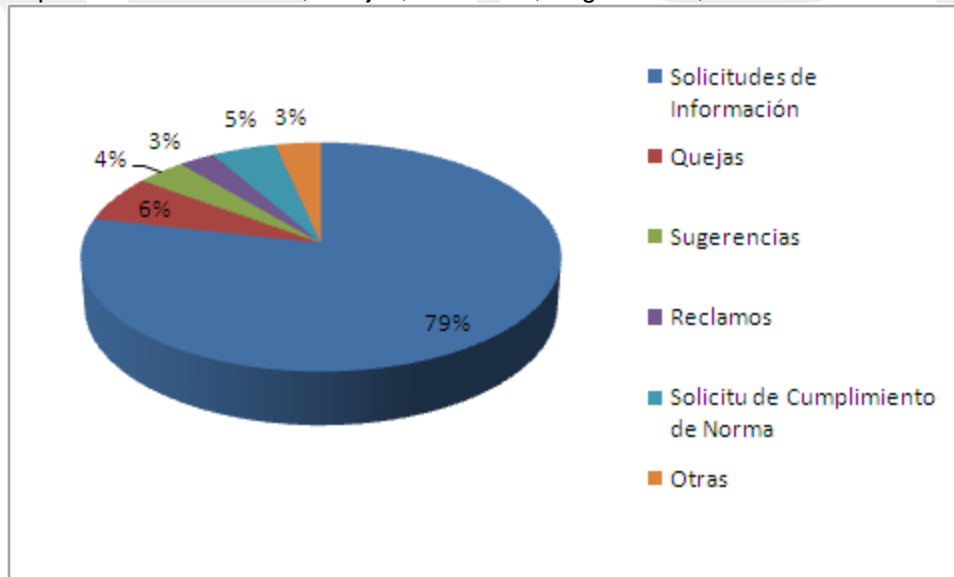
Solicitud 12331 con 2 días fuera de término.

9. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Ingresados por el Aplicativo PQRSD.

Este canal de comunicación facilitó el contacto con la ciudadanía a través del *aplicativo PQRSD*, durante el cual en el primer semestre de 2013 se recibieron un total de 611 solicitudes.

Del total de 611 PQRSD recibidas en el semestre, la mayor cantidad se concentra en solicitudes de información, 480 solicitudes correspondientes al 79% de las Peticiones registradas en el semestre; 40 quejas, lo que equivale al 6% del total de solicitudes; 17 reclamos, correspondientes al 3% de las PQRSD; 23 sugerencias, correspondientes al 4% y 30 solicitudes de cumplimiento a normas aplicables al Ministerio, correspondientes al 5% de las PQRSD ingresadas, entre otras.

Aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias - PQRSD



Fuente; Informe Gestión, Atención al Ciudadano, Resultados Aplicativo PQRSD 1er y 2º Trimestre 2013.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

De las quejas ingresadas al aplicativo, las más reiteradas se presentan al Programa Nacional de Concertación, en donde los ciudadanos manifiestan su rechazo e inconformismo por la demora en la divulgación de los resultados de la Convocatoria Nacional de Concertación 2012. Otra de las quejas más reiteradas tiene que ver con la mala atención y prestación de servicios vía telefónica.

9.1. Oportunidad de respuesta a las PQRSD.

Durante este semestre se recibieron 611 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD, de estas, 564 fueron atendidas de manera oportuna, lo que corresponde al 92% de las PQRSD. De estas, se atendieron fuera de términos, 47 PQRSD, las cuales ya se contestaron en su totalidad¹

De las 47 PQRSD respuestas fuera de término, las dependencias que presentaron un mayor número de solicitudes vencidas en el semestre son:²

Biblioteca Nacional 8
Grupo de Atención al Ciudadano 7
Dirección de Patrimonio 5
Oficina Jurídica 4

¹ La información está soportada en los documentos y gráficos que se encuentran ubicados en la siguiente ruta; P:/PublicoEcheverry/ATENCIÓN AL CIUDADANO/Informes Trimestrales de 2013/aplicativo PQRSD y Redes Sociales.

² La información está soportada en los documentos y gráficos que se encuentran ubicados en la siguiente ruta:

PRIMER TRIMESTRE 2013

P:\PublicoEcheverry\ATENCIÓN AL CIUDADANO\Informes trimestrales de 2013\primer trimestre (enero, febrero y marzo)

SEGUNDO TRIMESTRE 2013

P:\PublicoEcheverry\ATENCIÓN AL CIUDADANO\Informes trimestrales de 2013\segundo trimestre (abril, mayo y junio)\APLICATIVO PQRSD Y REDES SOCIALES

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia

Conmutador (57 1) 342 4100

www.mincultura.gov.co



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

10. Realimentación a las Quejas y Reclamos

Dando cumplimiento a la “Metodología de Seguimiento y Retroalimentación a las Respuestas de Quejas”, se realizó una realimentación con los ciudadanos que suministraron el correo electrónico.

La realimentación, de acuerdo al informe remitido por el Grupo de Atención al Ciudadano se adelantó de manera mensual, a través de correo electrónico y trimestral, mediante el análisis de datos, suministrado por el aplicativo PQRS.

Producto del análisis mensual, la queja de mayor relevancia, registrada para el primer trimestre, se presentó en el mes de Enero y estuvo relacionada con el comportamiento de algunos empleados que trabajan en el Museo Guillermo León Valencia, de la ciudad de Popayán, frente al trato con los visitantes.

En el segundo trimestre, la queja de mayor relevancia se registró en el mes de mayo y la misma se relacionó con la publicación del estado de un proyecto que se presentó a la Convocatoria del Programa Nacional de Estímulos. Actualmente, el caso se encuentra reportado al Grupo de Control Disciplinario.³

11. CONCLUSIONES

Con base en los porcentajes obtenidos de las personas encuestadas se puede afirmar que en general, los usuarios consideran que el Ministerio está brindando una atención adecuada y al respecto, se encuentran a gusto con la información que recibieron en las dependencias en las que fueron atendidas.

Así mismo, es de resaltar que de 4.172 solicitudes recibidas a través de los distintos canales de comunicación existentes en el Ministerio, 611PQRSD se han registrado mediante el aplicativo en web y 2.371 solicitudes han sido recibidas a través del buzón institucional, lo cual indica que el 70% de solicitudes hechas por los ciudadanos, están siendo recibidas mediante la web. Dicho comportamiento evidencia la importancia que reviste el uso de los medios electrónicos como mecanismo para interactuar con la ciudadanía y partes interesadas.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



³ Informe de Gestión 2º Trimestre, Grupo de Atención al Ciudadano, Julio de 2013.



MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Al respecto es importante mencionar que el Ministerio maneja redes sociales y que frente a las mismas, el usuario de twitter @atencioncultura del Grupo de Atención al Ciudadano, cuenta a 19 de Julio con 1.019 seguidores y el promedio de nuevos seguidores es de aproximadamente 200 usuarios por semestre. Dicho canal de comunicación también se constituye en una herramienta para resolver peticiones, quejas, sugerencias y atender recomendaciones.

De otro lado, cabe anotar que los sistemas de información que se utilizan actualmente en el Ministerio facilitan la comunicación y la relación entre los usuarios y la entidad. Así mismo, ayudan a realizar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos y respuestas del Ministerio a la Ciudadanía y garantizan el cumplimiento en los términos de respuesta. Evidencia de ello es que el 99% de las PQRSD recibidas en el semestre fueron tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

12.RECOMENDACIONES

Si bien el 99% de las PQRSD que recibe el Ministerio se contestan dentro de los términos establecidos en la Ley, 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.

La mayoría de las calificaciones, de acuerdo a las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos usuarios, califican el servicio brindado por el Ministerio a través de sus diferentes dependencias como excelente, no obstante, es necesario implementar acciones que fortalezcan 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.

Con relación a la atención personalizada se sugiere unificar los criterios de medición, en relación con los trámites y servicios, identificando necesidades, expectativas e intereses para gestionar la atención oportuna y adecuada.

De igual forma, es importante que el Ministerio cuente con una política de comunicación que establezca y regule la utilización de redes sociales y páginas web ya que hay diferentes cuentas de Twitter y Facebook y las mismas no documentan la información suministrada, respecto a respuestas brindadas a la ciudadanía frente a peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

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



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Finalmente, es importante que las dependencias del Ministerio cuenten con un interlocutor que informe al Grupo de Atención al Ciudadano como responsable de la Gestión de PQRSD y de todo lo relacionado con el buzón institucional, de las solicitudes y respuestas dadas a los ciudadanos, ya que algunas dependencias están recibiendo PQRSD de forma directa y están respondiendo a peticiones, sin que éstas sean ingresadas al aplicativo o consideradas dentro de las cifras e índices del Grupo de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe Oficina Control Interno



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



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