



La cultura  
es de todos

Mincultura

# **MINISTERIO DE CULTURA**

## **INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**3° TRIMESTRE 2019**



# ÍNDICE



**02 Índice**

**03 Introducción**

**04 PQRSD recibidas según el tipo de solicitud**

**05 PQRSD recibidas por canales de atención**

**06 PQRSD asignadas a las dependencias**

**07 PQRSD fuera de término**

**08 PQRSD fuera de término**

**09 Traslados por competencias**

**10 Tiempo promedio de respuesta**

**11 Resultado de percepción de los servicios educativos y culturales en los museos y Teatro Colón**

**12 Recomendaciones**

**13 Recomendaciones**



# INTRODUCCIÓN

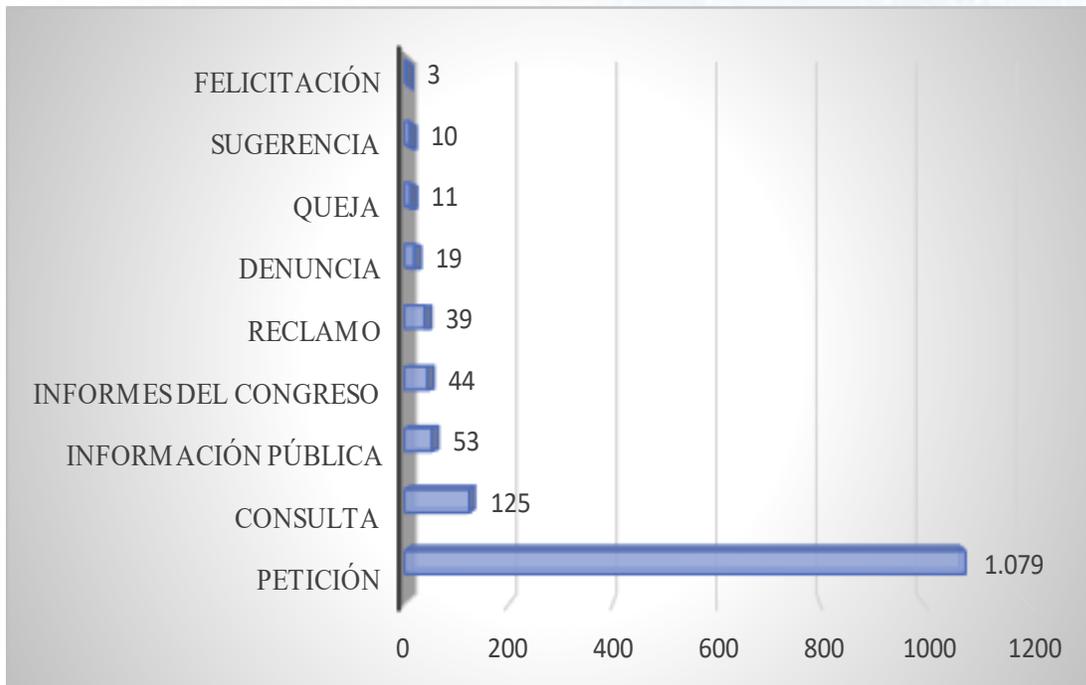


El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas del Ministerio de Cultura durante el periodo comprendido entre el 1° de junio de 2019 al 30 de septiembre de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas, la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que le ofrece el Ministerio y formular recomendaciones a todos los responsables de los procesos que conllevan al mejoramiento continuo de la Entidad.



# P Q R S D

## RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD



Petición	Consulta	Información Pública	Informes del congreso	Reclamo	Denuncia	Queja	Sugerencia	Felicitación
77%	9%	4%	3%	3%	2%	1%	1%	



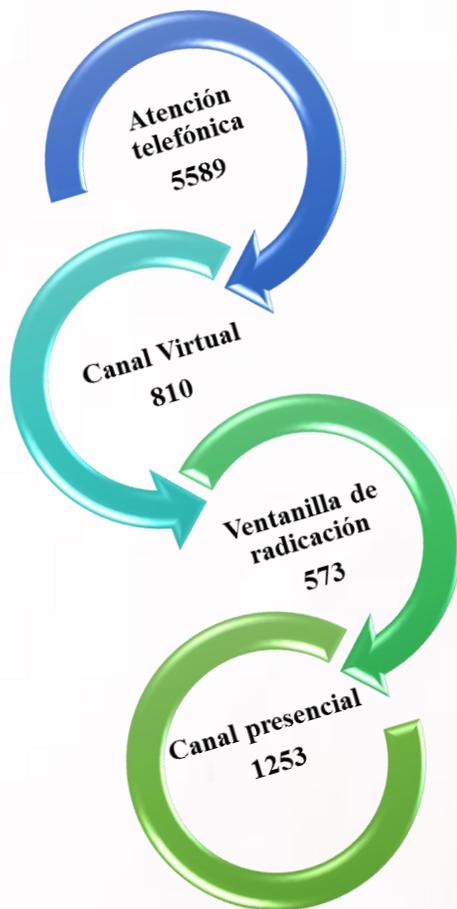


La cultura  
es de todos

Mincultura

# PQRS D

RECIBIDA POR CANALES DE ATENCIÓN





La cultura  
es de todos

Mincultura

# P Q R S D

ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS



Dependencia	Total	%
Dirección de Patrimonio	297	21,5
Grupo de Servicio al Ciudadano	206	14,9
Dirección de Artes	163	11,8
Grupo de Gestión Humana	106	7,7
Grupo de Emprendimiento Cultural	69	5,0
Biblioteca Nacional de Colombia	62	4,5
Museo Nacional de Colombia	62	4,5
Despacho de la Ministra de Cultura	54	3,9
Grupo Programa Nacional de Concertación	46	3,3
Dirección de Poblaciones	42	3,0
Grupo de Contratos y Convenios	42	3,0
Dirección de Fomento Regional	40	2,9
Grupo Programa Nacional de Estímulos	35	2,5
Dirección de Cinematografía	31	2,2
Oficina Asesora Jurídica	31	2,2
Oficina Asesora de Planeación	20	1,4
Grupo de Gestión Financiera y Contable	13	0,9
Grupo de Infraestructura Cultural	13	0,9
Despacho Secretaría General	12	0,9
Dirección de Comunicaciones	11	0,8
Grupo de Gestión Administrativa	6	0,4
Museo Quinta de Bolívar	6	0,4
Grupo de Divulgación y Prensa	5	0,4
Grupo de Asuntos Internacionales	3	0,2
Grupo de Gestión Documental	2	0,1
Grupo de Sistemas e Informática	2	0,1
Grupo de Control Disciplinario Interno	1	0,1
Museo Independencia y Casa del Florero	1	0,1
Museo Santa Clara	1	0,1
Teatro Colón	1	0,1
Viceministro Economía Naranja	0	0,0
Total	1383	100%



La cultura  
es de todos

Mincultura

# P Q R S D

## RESPUESTAS OPORTUNAS



En relación a la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte del Ministerio, se observa que frente al tercer trimestre del año 2019 el 96,5% fueron oportunas.



La cultura  
es de todos

Mincultura

## TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el 3° trimestre de 2019 se realizaron 62 traslados a diferentes entidades por ser su competencia, para su respectivo trámite. (Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015)





La cultura  
es de todos

Mincultura

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



Tipo de solicitudes	Tiempo promedio respuesta (días)
Consulta	12
Petición	9
Información Publica	9
Queja	8
Reclamo	7



## RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Al analizar los resultados sobre las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos la satisfacción del servicio, el 95% de declaró excelente y buena la calidad en el servicio.



**1022**  
Encuestas de  
satisfacción del ciudadano



Con respecto a las encuestas web (77), los ciudadanos inconformes (38), cada una de las áreas tomó acciones oportunas, enviando una nueva respuesta más amplia y clara al ciudadano, sin ocurrir de nuevo una conformidad.



La cultura  
es de todos

Mincultura

## RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIO EDUCATIVOS Y CULTURALES EN LOS MUSEOS Y TEATRO COLÓN

**Museo  
Santa Clara**  
66 encues-  
tas/100% de  
satisfacción

**Museo Colonial**  
92 encuestas  
/99%  
Satisfacción

**Museo Quinta  
de Bolívar** 120  
encues-  
tas/100%  
satisfacción

**Museo de la  
Independencia**  
91 encues-  
tas/100% satis-  
facción

**Teatro Colón**  
91/100%  
satisfacción

**Museo  
Nacional**  
151/100% de  
satisfacción



**611 Encuestas de satisfacción de los servicios.**

Los usuarios, manifestaron un **99, 8%** de excelencia en su grado de satisfacción.



## RECOMENDACIONES



Respecto a las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos y usuarios de los servicios que presta el Ministerio de Cultura se debe recomendar:

- Dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, en lenguaje claro y que guarde relación con la necesidad del peticionario.
- Generar mecanismos internos para dar respuesta con celeridad y oportunidad. Los términos establecidos en las normas son tiempos límite, el dejar para último momento la respuesta y gestión de esta, se reduce la posibilidad de dar soluciones a sucesos imprevistos.
- Si bien las quejas y reclamos presentados en el período (junio a septiembre de 2019), no trascendieron a asuntos de índole disciplinario generaron inconvenientes estructurales en los procesos, es importante realizar ejercicios de autocontrol para prevenir que se presenten situaciones no deseadas.
- En caso de incrementar las cifras será necesario generar compromisos por parte de las áreas involucradas.

- ♦ **La información está soportada en el documento que se encuentra ubicado en la siguiente ruta en:**  
**Público (P:) Palacio Echeverry\Secretaria General\Grupo de Servicio Ciudadano\Informes\2019**



## RECOMENDACIONES



Si bien el porcentaje de cumplimiento se mantiene respecto al trimestre anterior, el mismo debería corresponder a un 100%. Como entidad de la administración pública debemos garantizar los derechos de los ciudadanos, por lo cual este indicador debe constituirse en una alerta para que las dependencias generen acciones de mejora.

Se enuncian puntos a considerar:

- Fortalecer los mecanismos de autocontrol liderados por el grupo de servicio al ciudadano para denotar que las respuestas emitidas por el ministerio de cultura, más que cerrarse en un aplicativo, buscan satisfacer una necesidad ciudadana.
- Fomentar y formalizar un requerimiento a las dependencias reincidentes, identificando las causas de los incumplimientos y documentando las acciones a tomar, de ser posible en el marco del plan de mejoramiento de los respectivos procesos.

- ♦ **La información está soportada en el documento que se encuentra ubicados en la siguiente ruta en:**  
**Público (P:) Palacio Echeverry\Secretaria General\Grupo de Servicio Ciudadano\Informes\2019**