



La cultura
es de todos

Mincultura

MINISTERIO DE CULTURA

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

4° 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 Traslados por competencia

09 Tiempo Promedio de respuesta

10 Resultado de percepción de la satisfacción de los ciudadanos

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

12 Recomendaciones



INTRODUCCIÓN

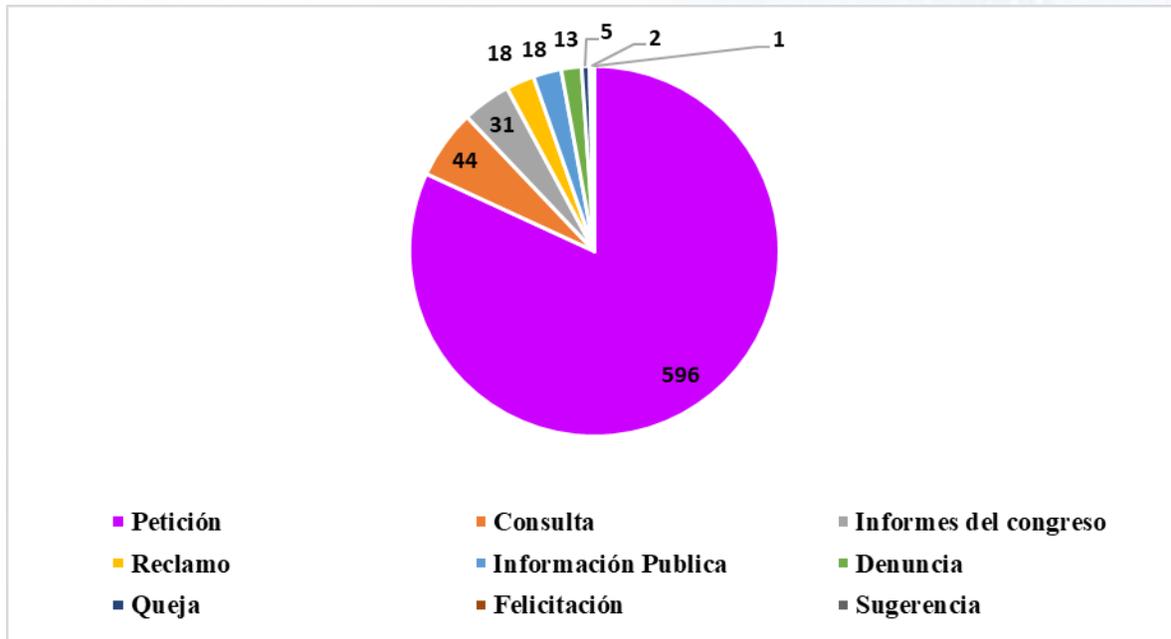


El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas del Ministerio de Cultura durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre de 2019 al 31 de diciembre de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas, la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que 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	Informes del congreso	Reclamo	Información Pública	Denuncia	Queja	Felicitación	Sugerencia
596	44	31	18	18	13	4	2	1



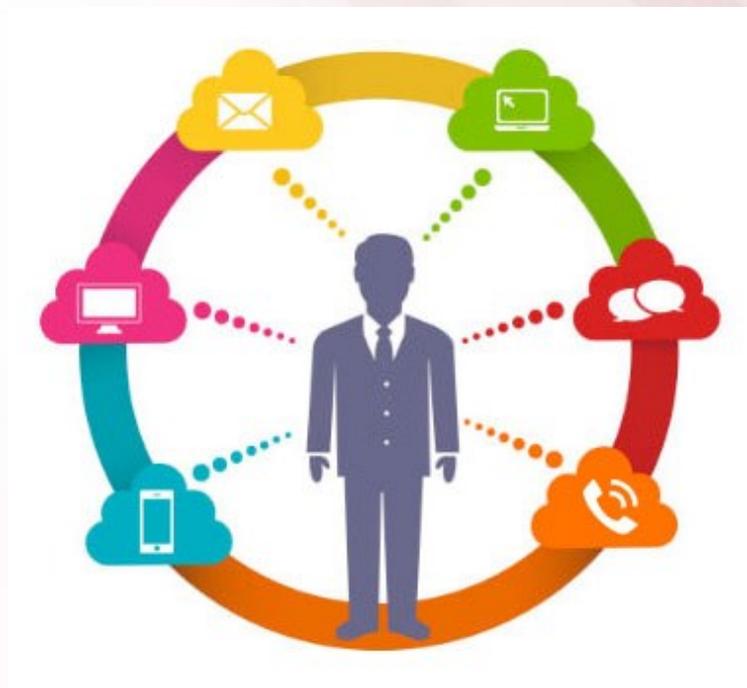
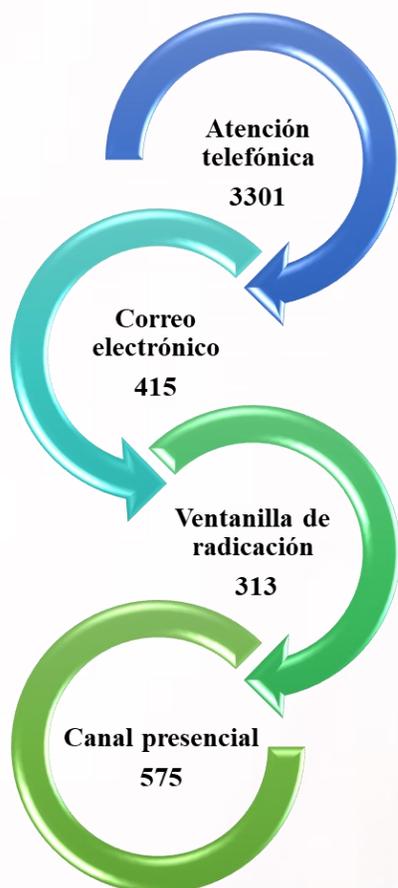


La cultura
es de todos

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	199	27,3
Dirección de Artes	90	12,4
Grupo de Servicio al Ciudadano	83	11,4
Grupo de Emprendimiento Cultural	44	6,0
Grupo de Gestión Humana	39	5,4
Despacho de la Ministra de Cultura	33	4,5
Biblioteca Nacional de Colombia	32	4,4
Dirección de Poblaciones	30	4,1
Museo Nacional de Colombia	28	3,8
Oficina Asesora Jurídica	27	3,7
Dirección de Fomento Regional	20	2,7
Grupo de Infraestructura Cultural	15	2,1
Oficina Asesora de Planeación	12	1,6
Dirección de Cinematografía	11	1,5
Grupo Programa Nacional de Estímulos	11	1,5
Grupo de Contratos y Convenios	10	1,4
Grupo Programa Nacional de Concertación	10	1,4
Despacho Secretaría General	8	1,1
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	6	0,8
Viceministerio Creatividad y Economía Naranja	5	0,7
Dirección de Comunicaciones	3	0,4
Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,3
Grupo de Gestión Documental	2	0,3
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2	0,3
Teatro Colón	2	0,3
Grupo de Asuntos Internacionales	1	0,1
Grupo de Divulgación y Prensa	1	0,1
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	0,1
Museo Santa Clara	1	0,1
Total	728	100



PQRSD

RESPUESTA OPORTUNAS

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





La cultura
es de todos

Mincultura

TRASLADOS POR COMPETENCIA



Durante el 4° trimestre de 2019 se realizaron 47 traslados a diferentes entidades por ser de su competencia, para su respectivo trámite. (Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015)



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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





RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Al analizar los resultados sobre las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos (575 encuestas), la satisfacción del servicio, el 99,3% de declaró excelente y buena la calidad en el servicio.



946

Encuestas de satisfacción
del ciudadano



Con respecto a las encuestas web (371), 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



432 Encuestas de satisfacción de los servicios.

Los usuarios, manifestaron un **95%** 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 recomienda:

- ◆ Durante este periodo los ciudadanos presentaron 4 quejas y 18 reclamos, los cuales fueron respondidas dentro del término por cada una de las dependencias.
- ◆ Es de aclarar que de las 4 quejas presentadas en este periodo, 2 no son conductas irregulares de algún servidor público de la entidad.
- ◆ Frente a los reclamos y quejas, el grupo, dependencia o área, internamente debe realizar acciones de mejora y reportarlas a esta oficina al correo electrónico gpatino@mincultura.gov.co. Estas se tendrán en cuenta en las auditorías internas y externas.
- ◆ Dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, en lenguaje claro y que guarde relación con la necesidad del peticionario.
- ◆ Se resalta en este informe, el compromiso de la Oficina de Jurídica garantizando el cumplimiento oportuno de las respuestas a los Ciudadanos.
- ◆ Destacamos a la Sra. Stella Sarmiento y Natalia Jabonero por su excelente labor como servidoras públicas demostrando de manera permanente su vocación de servicio y empatía hacia las necesidades de los ciudadanos.

- ◆ **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