



La cultura  
es de todos

Mincultura

## **MINISTERIO DE CULTURA**

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



**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**1º 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** Comparación de PQRSD con periodos anteriores

**10** Comparación de respuestas oportunas con periodos anteriores

**11** Traslados por competencia

**12** Tiempo Promedio de respuesta

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

**14** Recomendaciones





La cultura  
es de todos

Mincultura



## 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 Diciembre de 2018 al 28 de Febrero 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.

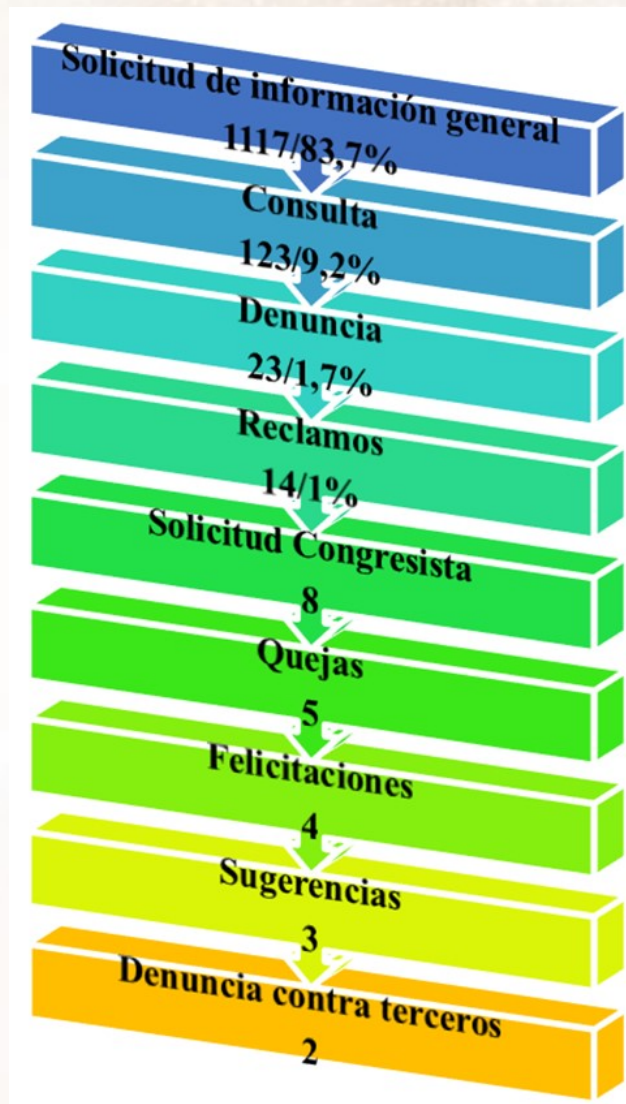


La cultura  
es de todos

Mincultura

# P Q R S D

RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD



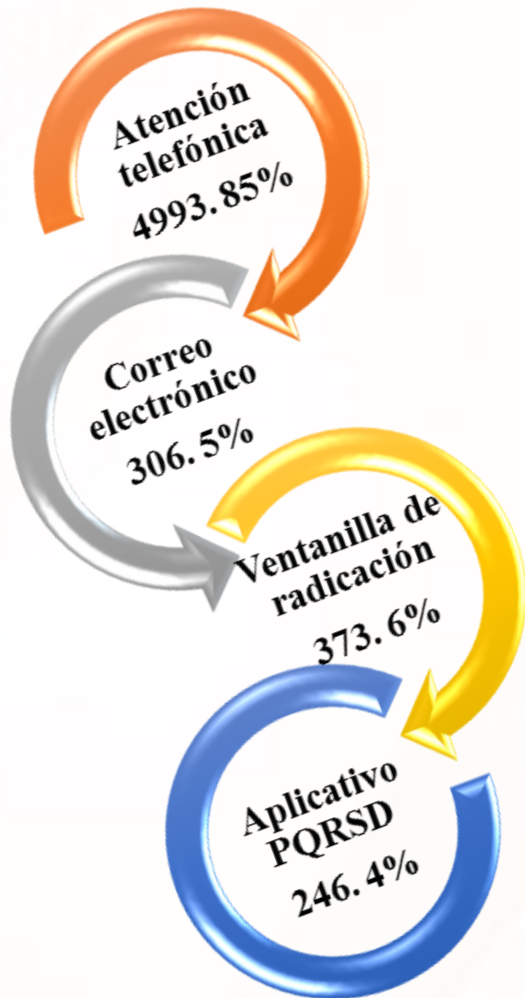


La cultura  
es de todos

Mincultura

# PQRSD

RECIBIDA POR CANALES DE ATENCIÓN





La cultura  
es de todos

Mincultura

# P Q R S D

ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS



Dependencia del Ministerio de Cultura	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	155	16,76
Dirección de Patrimonio	153	16,54
Dirección de Artes	93	10,05
Grupo de Gestión Humana	91	9,84
Grupo de Emprendimiento Cultural	61	6,59
Dirección de Poblaciones	48	5,19
Biblioteca Nacional	35	3,78
Programa Nacional de Concertación	35	3,78
Despacho de la Ministra	33	3,57
Museo Nacional de Colombia	32	3,46
Dirección de Fomento Regional	30	3,24
Grupo de Gestión Financiera y Contable	26	2,81
Dirección de Cinematografía	25	2,70
Grupo de Contratos y Convenios	21	2,27
Oficina Asesora Jurídica	20	2,16
Programa Nacional de Estímulos	17	1,84
Grupo de Infraestructura Cultural	16	1,73
Oficina Asesora de Planeación	12	1,30
Dirección de Comunicaciones	7	0,76
Despacho Secretaría General	6	0,65
Grupo de Divulgación y Prensa	5	0,54
Grupo de Gestión Administrativa	2	0,22
Despacho Viceministro	1	0,11
Museo de la Independencia	1	0,11
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100</b>



La cultura  
es de todos

Mincultura



# P Q R S D

## FUERA DE TÉRMINO

Dependencia	Cantidad	Radicado	Tiempo Fuera de término
Biblioteca Nacional	1	MC34085E2018	1
Despacho de La Ministra	4	MC01053E2019	1
		MC04181E2019	8
		MC32105E2018	3
		MC32735E2018	1
		Despacho Viceministro	1
Dirección de Artes	5	MC02742E2019	1
		MC02947E2019	8
		MC03602E2019	16
		MC04180E2019	1
		MC04586E2019	1
Dirección de Fomento Regional	2	MC00601E2019	2
		MC04462E2019	1
Dirección de Poblaciones	1	MC01069E2019	36
Grupo de Contratos y C	2	MC00585E2019	1
		MC01115E2019	1
Grupo de Divulgación y Prensa	4	MC00306E2019	27
		MC00320E2019	27
		MC02741E2019	8
		MC03796E2019	12
Grupo de Gestión Administrativa	1	MC01662E2019	1
Grupo de Gestión Financiera	1	MC01115E2019	1
Grupo de Gestión Humana	2	MC00610E2019	2
		MC04188E2019	2
Oficina Jurídica	5	MC00229E2019	4
		MC32649E2018	7
		MC33549E2018	4
		MC34102E2018	1
		MC34844E2018	1

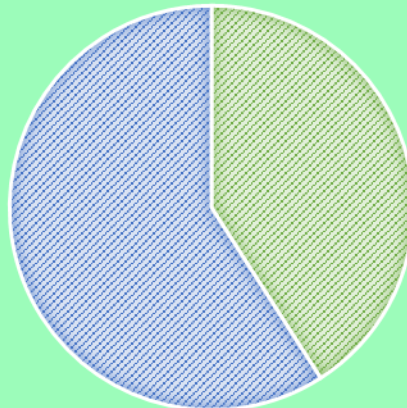


## COMPARACIÓN DE P Q R S D RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

Con respecto a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se observa que frente al 1° trimestre del 2018 se presentan (641) peticiones y para el 2019 hubo un aumento (925), como se observa en la siguiente gráfica:

### RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

■ 2018 ■ 2019





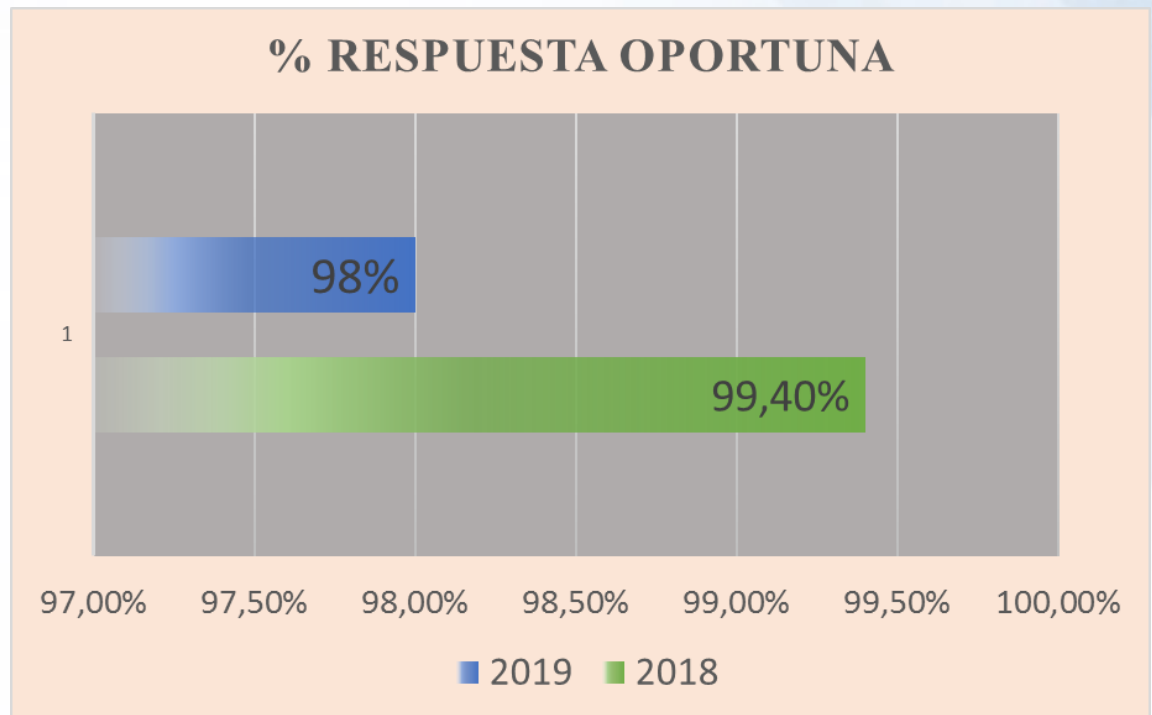


La cultura  
es de todos

Mincultura

## COMPARACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS EN PERIODOS ANTERIORES

Se observa que frente al primer trimestre del año 2018 el 99.4% fueron oportunas y durante el primer trimestre del 2019 se dio cumplimiento del 98%, atendiendo por fuera de termino el 2%.





La cultura  
es de todos

Mincultura

## TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el 1° trimestre de 2019 se realizaron 41 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



<b>Tipo de solicitudes</b>	<b>Tiempo promedio respuesta (días)</b>
Consulta	7
Denuncia contra terceros	8
Solicitud de información y documentos	7
Solicitud de información general	8
Quejas	9
Reclamos	4



La cultura  
es de todos

Mincultura

## RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Al analizar los resultados sobre las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos la satisfacción del servicio, el 73.6% de declaró excelente la calidad en el servicio.



**619**  
Encuestas de  
satisfacción del ciudadano



Con respecto a los 12 ciudadanos inconformes, 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  
52/96% de  
satisfacción

Museo Colonial  
30/100%  
Satisfacción

Museo Quinta  
de Bolívar  
114/95%  
satisfacción

Museo de la  
Independencia  
81/97% satisfac-  
ción

Teatro Colón  
28/96%  
satisfacción

Museo  
Nacional  
46/95% de  
satisfacción



**351 Encuestas de satisfacción de los servicios.**

Los usuarios, manifestaron un **98%** de excelencia en su grado de satisfacción y el **2%** consideraron que fue buena.



## RECOMENDACIONES



3

Ante la llegada de personal nuevo para el desempeño de funciones relacionadas con la gestión de las PQRS, se requiere iniciar un ciclo de capacitaciones, específicamente en el manejo de la herramienta tecnológica.

2

Los cambios de personal no son informados al Grupo de Servicio al Ciudadano para administrar los usuarios y garantizar que los colaboradores salientes entreguen las peticiones al día

1

En aras de incentivar el buen servicio y disponibilidad en los servidores de la Entidad, en el presente informe exaltamos la labor realizada por el Arquitecto Gabriel Omar Prieto de la Dirección de Patrimonio, ya que ha demostrado de manera permanente su vocación de servicio y empatía hacia las necesidades de los ciudadanos, esto sin duda ha contribuido en la mejora de la percepción ciudadana. De otra parte mencionamos los compañeros Hernán Vargas de la Biblioteca Nacional, Stella Sarmiento de la Dirección de Patrimonio y a Margarita Cediell de la Dirección de Cinematografía como los mejores calificados con respecto a la amabilidad, actitud de servicio y lenguaje claro y sencillo en la encuesta de satisfacción del ciudadano, realizada por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

- ♦ 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**