

## INFORME TRIMESTRAL DEL FORMATO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / REGISTRO DE VISITAS PERSONALIZADAS

### Septiembre, octubre y noviembre de 2019

En el siguiente cuadro se evidencia el volumen de encuestas que durante este trimestre se tramitaron ante el Ministerio de Cultura en sus diferentes dependencias.

Como lo muestra la tabla para este periodo se recibieron 812 encuestas; se puede visualizar claramente que el volumen de encuestas recibidas en el Ministerio de Cultura evidencia que los ciudadanos están haciendo uso de los servicios ofrecidos.

En el mes de septiembre se recibieron en la Oficina del Grupo de Servicio al Ciudadano 310, en octubre 255 y en noviembre 247 que se reflejan a continuación:

DEPENDENCIAS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Biblioteca Nacional de Colombia	492	52	2	1	547	67%
Dirección de Cinematografía	41	4			45	6%
Dirección de Comunicaciones	24	3			27	3%
Dirección de Fomento Regional	30				30	4%
Dirección de Patrimonio	92	6	1		99	12%
Grupo de Emprendimiento y Cultura	29	3			32	4%
Grupo de Servicio al Ciudadano	5				5	1%
Grupo Programa Nacional de Concertación	9				9	1%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	11				11	1%
Museo Nacional de Colombia	7				7	1%
<b>ENCUESTAS</b>	<b>740</b>	<b>68</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>812</b>	<b>100%</b>

Al analizar la respuesta de los usuarios con respecto a la satisfacción del servicio, es posible determinar que en el transcurso de este trimestre estuvieron conformes con el servicio recibido, ya que 740 personas consideran que el servicio es excelente, 68 personas opinaron que es bueno, 3 opinaron que es regular y 1 que es malo, esto equivale al 100%.



La cultura  
es de todos

Mincultura

A continuación, se refleja en orden los tres servidores públicos con mejor calificación por parte de los ciudadanos:

Posición	Dependencia	Servidor Publico	E	B	R	M	TOTAL
1	Biblioteca Nacional de Colombia	Natalia Jabonero	14 4	1 7	0	0	161
2	Dirección de Patrimonio	Estela Sarmiento	65	4	1	0	70
3	Dirección de Cinematografía	Margarita Cediel	20	2	0	0	22

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

En el cuarto trimestre del 2019, se recibieron un total de 3372 llamadas, el cual tuvo relevancia de acuerdo con el número de solicitudes recibidas por las diferentes líneas de atención, como son la línea 018000 y las extensiones de la oficina de Servicio al ciudadano.

ATENCIÓN TELEFÓNICA	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTAL TRIMESTRE
Extensiones servicio al ciudadano	1086	851	1243	3180
Línea telefónica 018000	192	No se recibe reporte	No se recibe reporte	192

TOTAL	
Atención telefónica Servicio al ciudadano	3372

Cordialmente,

**Gloria Inés Patiño**  
Secretaria Ejecutiva  
Servicio al ciudadano

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



Tel: 3424100 ext. 1181

**Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia**  
Conmutador (57 1) 342 4100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)