

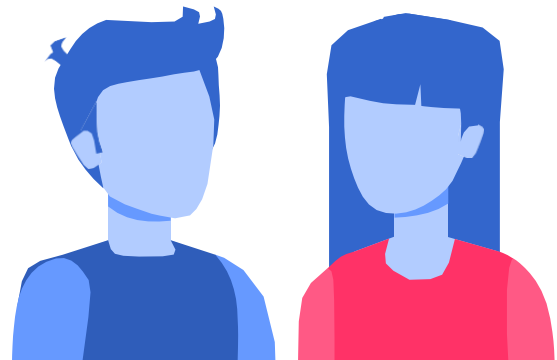


La cultura  
es de todos

Mincultura

# INFORME DE GESTIÓN DE

PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS.



2° TRIMESTRE 2020

GRUPO DE SERVICIO  
AL CIUDADANO

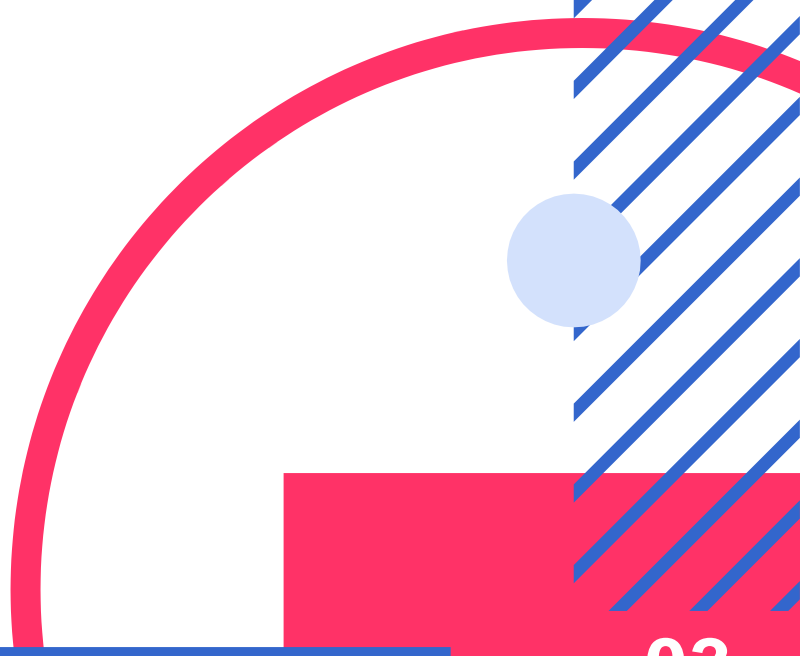
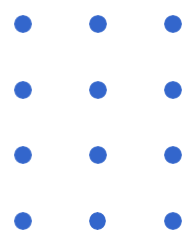
# INDICE

- 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 termino.
- 08** Traslados por competencia.
- 09** Recomendaciones.



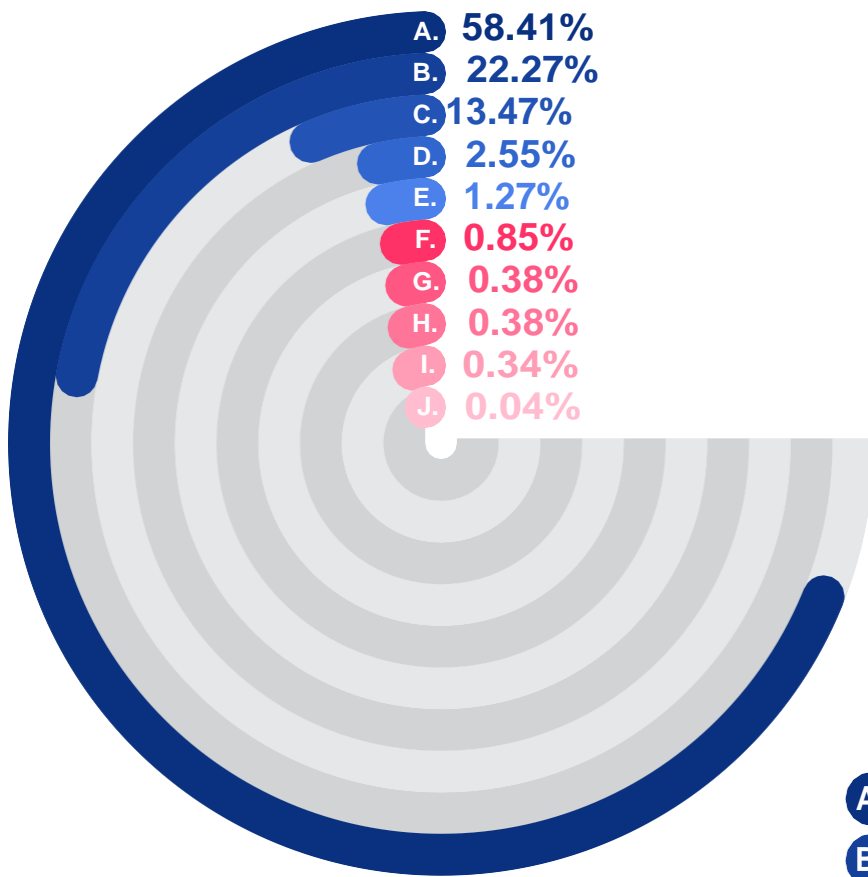
# INTRO DUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), 2347 recibidas y atendidas por las áreas del Ministerio de Cultura durante el periodo comprendido entre el 1° de abril de 2020 al 30 de junio de 2020, 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.



- A. **1374** Solicitudes de información.
- B. **524** Peticiones.
- C. **317** Consultas.
- D. **60** Reclamos.
- E. **30** Solicitudes entes de control.
- F. **20** Solicitud Inf. congreso.
- G. **9** Denuncias contra terceros.
- H. **9** Solicitudes de documentos.
- I. **8** Felicidades.
- J. **1** Sugerencias.

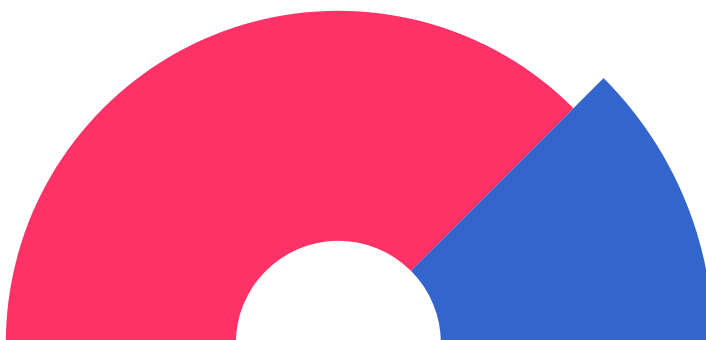
# P Q R S D

RECIBIDA POR CANALES  
DE ATENCIÓN



**2352**

CANAL VIRTUAL  
(email- aplicativo)



**341**

CANAL  
TELEFONICO



# P Q R S D

## ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	
Grupo Programa Nacional de Estímulos	504	21,4%
Dirección de Artes	320	13,6%
Grupo de Servicio al Ciudadano	295	12,8%
Dirección de Patrimonio	246	10,5%
Dirección de Fomento Regional	214	9,1%
Dirección de Cinematografía	88	3,7%
Dirección de Poblaciones	78	3,3%
Viceministerio Creatividad y Economía Naranja	70	3,0%
Grupo de Emprendimiento Cultural	58	2,5%
Convocatoria Comparte lo que somos	53	2,3%
Oficina Asesora de Planeación	51	2,2%
Grupo de Contratos y Convenios	45	1,9%
Grupo Programa Nacional de Concertación	44	1,9%
Grupo de Gestión Humana	43	1,8%
Oficina Asesora Jurídica	43	1,8%
Biblioteca Nacional de Colombia	37	1,6%
Despacho de la Ministra de Cultura	29	1,2%
Grupo de Divulgación y Prensa	25	1,2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	20	0,9%
Museo Nacional de Colombia	20	0,9%
Dirección de Comunicaciones	15	0,6%
Despacho Secretaría General	14	0,6%
Grupo de Infraestructura Cultural	12	0,5%
Grupo de Asuntos Internacionales	6	0,3%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	5	0,2%
Grupo de Sistemas e Informática	5	0,2%
Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio	3	0,1%
Grupo de Gestión Documental	2	0,1%
Museo Colonial	1	0,0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2347</b>	

# PQRS D

## FUERA DE TÉRMINO

En relación con la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte del Ministerio, se observa que frente al segundo trimestre del año 2020 el 98.5% fueron oportunas.



# TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el 2° trimestre de 2020 se realizaron 223 traslados a diferentes entidades por ser de su competencia, para su respectivo trámite.



(Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015)



# RECOMENDACIONES

- Durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Presidente y el Ministerio de Salud, se observa (2° trimestre), que se presentó un aumento del 52% ( 2347), en la recepción de peticiones presentadas ante el Ministerio, con el respecto al primer trimestre (1223).
- A pesar de que se está dando cumplimiento al Decreto 491/2020 con respecto al artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, seguimos incurriendo en no responder el 100% de las solicitudes en los tiempos determinados por la Ley.
- Con relación a la respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte del Ministerio, se registra que el 98.5% se dio cumplimiento por ley a las respuestas de los ciudadanos.
- En el segundo trimestre no se realizaron encuestas de satisfacción visitas personalizadas, debido la Emergencia Sanitaria, sin embargo, se elaboró la encuesta WEB de satisfacción /Registro de visitas, servicio y trámites para que los servidores públicos del Ministerio la conozcan. Quedamos atentos a sugerencias y comentarios enviarlos al correo:  
[lespana@bibliotecanacional@mincultura.gov.co](mailto:lespana@bibliotecanacional@mincultura.gov.co)
- Puedes acceder a la encuesta de satisfacción, haciendo clic en la imagen, código QR o a través del siguiente link:  
<https://bit.ly/EncuestaCiudadano>



## Su opinión es importante para nosotros

Le invitamos a calificar el portafolio de la oferta institucional, la atención prestada y nuestros canales de comunicación.

- Dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, en lenguaje claro y que guarde relación con la necesidad del peticionario.
- Recuerden que **“El resultado de una buena gestión, es un ciudadano satisfecho”**



# LA INFORMACIÓN ESTÁ SOPORTADA EN EL DOCUMENTO QUE SE ENCUENTRA UBICADO EN LA SIGUIENTE RUTA:

Público (P:) Palacio Echeverry\Secretaria General\  
Grupo de Servicio Ciudadano\Informes\2020

