



La cultura
es de todos

Mincultura

INFORME DE GESTIÓN DE

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.



1° 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** 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.



INTRO DUCCIÓN

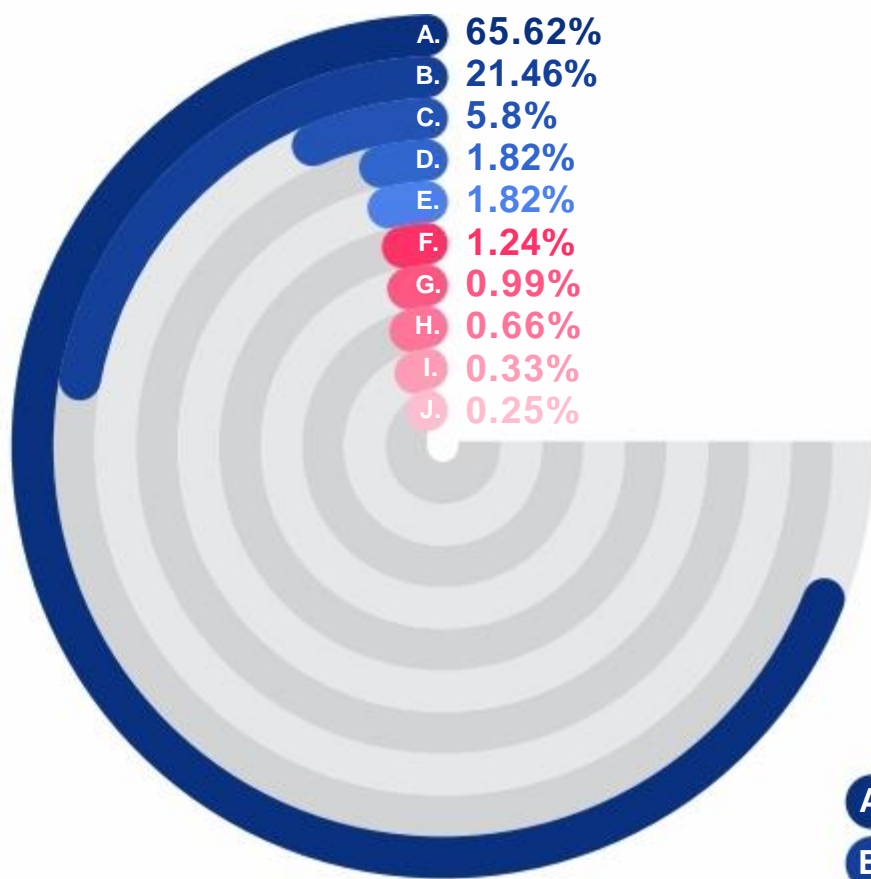
El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas del Ministerio de Cultura durante el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de marzo de 2020.

Este instrumento de medición permite evaluar y 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 conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad. .



P Q R S D

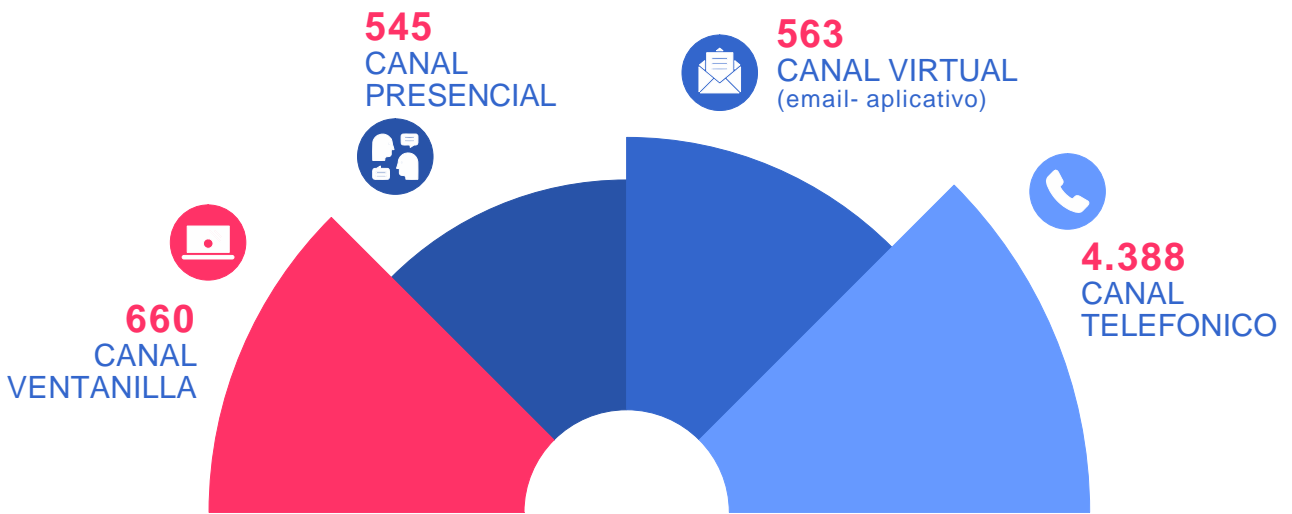
RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD.



- A. **792** Solicitudes de información.
- B. **259** Peticiones.
- C. **70** Consultas.
- D. **22** Reclamos.
- E. **22** Informes del congreso.
- F. **15** Denuncias.
- G. **12** Quejas.
- H. **8** Solicitudes de documentos.
- I. **4** Sugerencias.
- J. **3** Felicitaciones.

P Q R S D

RECIBIDA POR CANALES DE ATENCIÓN



P Q R S D

ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	
Dirección de Patrimonio	255	20,9%
Dirección de Artes	162	13,2%
Grupo de Servicio al Ciudadano	133	10,9%
Dirección de Fomento Regional	83	6,8%
Grupo de Gestión Humana	77	6,3%
Grupo de Emprendimiento Cultural	69	5,6%
Biblioteca Nacional de Colombia	54	4,4%
Dirección de Poblaciones	50	4,1%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	46	3,8%
Grupo Programa Nacional de Concertación	39	3,2%
Oficina Asesora Jurídica	38	3,1%
Dirección de Cinematografía	36	2,9%
Grupo de Contratos y Convenios	31	2,5%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	27	2,2%
Oficina Asesora de Planeación	23	1,9%
Grupo de Infraestructura Cultural	18	1,5%
Despacho de la Ministra de Cultura	17	1,4%
Museo Nacional de Colombia	16	1,3%
Viceministerio Creatividad y Economía Naranja	11	0,9%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	10	0,8%
Dirección de Comunicaciones	10	0,8%
Despacho Secretaría General	6	0,5%
Grupo de Divulgación y Prensa	4	0,3%
Grupo de Asuntos Internacionales	3	0,2%
Grupo de Sistemas e Informática	2	0,2%
Grupo de Gestión Documental	1	0,1%
Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio	1	0,1%
Museo Santa Clara	1	0,1%
TOTAL	1223	

P Q R S D

RESPUESTA OPORTUNA



En relación a la respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte del Ministerio, se observa que frente al 1° trimestre del año 2020 el 98.1% fueron oportunas.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el 1° trimestre de 2020, se realizaron 98 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
RESPUESTA (días)**

Consulta

12

Petición

9

Información Pública

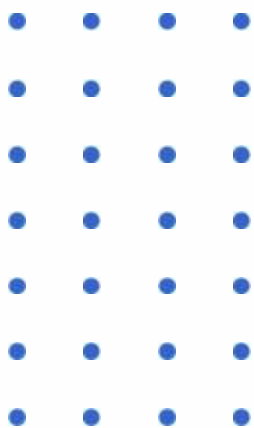
7

Queja

7

Reclamo

9



RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Al analizar los resultados sobre las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos (545 encuestas), la satisfacción del servicio fue: el 90,3% declaró como excelente, el 8,6% buena y el 1,2% mala la calidad en el servicio.

Con respecto a las encuestas web realizada por 76 ciudadanos, 34 de ellos estuvieron inconformes con las respuestas otorgadas; al respecto, cada una de las áreas tomó acciones oportunas, enviando una nueva respuesta más amplia y clara al ciudadano, sin ocurrir de nuevo una inconformidad.



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

	ENCUESTAS	SATISFACCIÓN
Museo Colonial	22	95%
Museo Santa Clara	35	97%
Museo Quinta de Bolívar	83	84%
Museo de la Independencia	52	96%
Museo Nacional	35	97%
Teatro Colón	74	94%



RECOMENDACIONES

- El Ministerio de Cultura desde el 30 de marzo adoptó las indicaciones del decreto 491/2020 con respecto al artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
 - Toda Petición a 30 días
 - Solicitudes de documentos y de información a 20 días
 - Consulta a 35 días
- Destacamos a los siguientes Servidores Públicos por su excelente labor, demostrando de manera permanente su vocación de servicio y empatía hacia las necesidades de los ciudadanos:

POSICIÓN	DEPENDENCIA	SERVIDOR PUBLICO
1	Dirección de Patrimonio	Estela Sarmiento
2	Biblioteca Nacional de Colombia	Hernán Vargas
3	Dirección de Cinematografía	Margarita Cediél
4	Dirección de Fomento	Cristian Peñaloza
5	PNC	Alexander Solorzano

- Durante este periodo los ciudadanos presentaron 12 quejas y 22 reclamos, los cuales fueron respondidos dentro del término por cada una de las dependencias.
- Es de aclarar que, de las 12 quejas presentadas en este período, las 12 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.



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

