



La cultura
es de todos

Mincultura

MINISTERIO DE CULTURA

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2º 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 Marzo de 2019 al 31 de Mayo 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.



P Q R S D

RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD



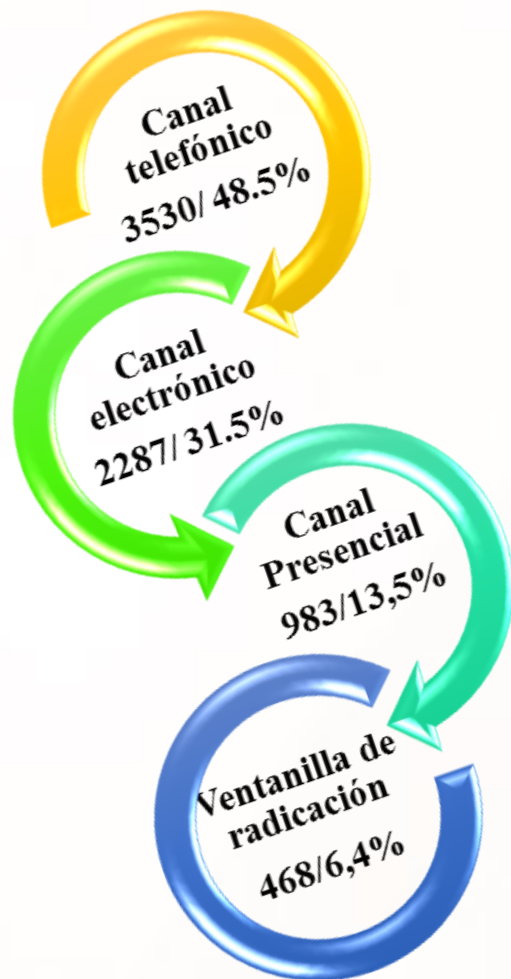


La cultura
es de todos

Mincultura

PQRSD

RECIBIDA POR CANALES DE ATENCIÓN





La cultura
es de todos

Mincultura

P Q R S D

ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS



Dependencia	Total	%
Dirección de Patrimonio	231	20%
Grupo de Servicio al Ciudadano	177	15%
Dirección de Artes	109	9%
Grupo de Gestión Humana	75	7%
Despacho de la Ministra de Cultura	61	5%
Grupo de Emprendimiento Cultural	59	5%
Museo Nacional de Colombia	53	5%
Dirección de Poblaciones	50	4%
Biblioteca Nacional de Colombia	42	4%
Grupo Programa Nacional de Concertación	40	3%
Dirección de Fomento Regional	38	3%
Grupo de Contratos y Convenios	37	3%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	29	3%
Grupo de Infraestructura Cultural	28	2%
Oficina Asesora Jurídica	28	2%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	26	2%
Dirección de Cinematografía	13	1%
Oficina Asesora de Planeación	13	1%
Dirección de Comunicaciones	11	1%
Despacho Secretaría General	7	1%
Grupo de Asuntos Internacionales	5	0,4%
Viceministro Economía Naranja	4	0,3%
Grupo de Divulgación y Prensa	3	0,3%
Teatro Colón	3	0,3%
Grupo de Sistemas e Informática	2	0,2%
Grupo de Control Disciplinario Interno	1	0,1%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0,1%
Grupo de Gestión Documental	1	0,1%
Museo Independencia y Casa del Florero	1	0,1%
Total	1148	100%

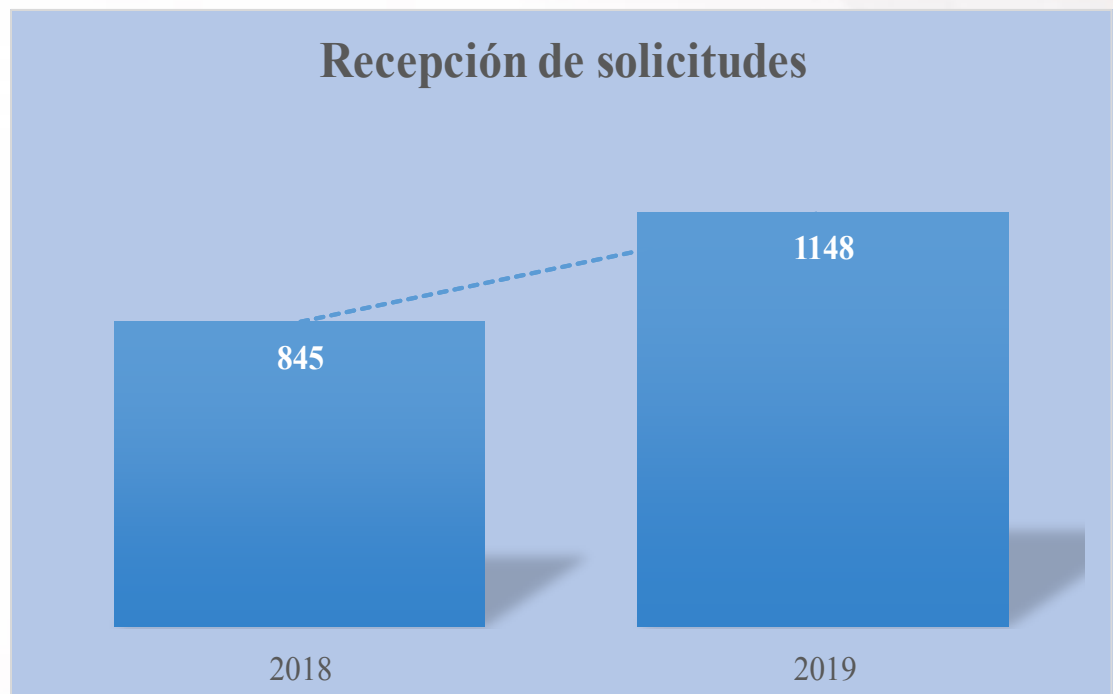


La cultura
es de todos

Mincultura

COMPARACIÓN DE **PQRSD** RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

Con respecto a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se observa que frente al 2° trimestre del 2018 se presentan 845 peticiones y para el 2019 hubo un aumento 1148, como se observa en la siguiente gráfica:



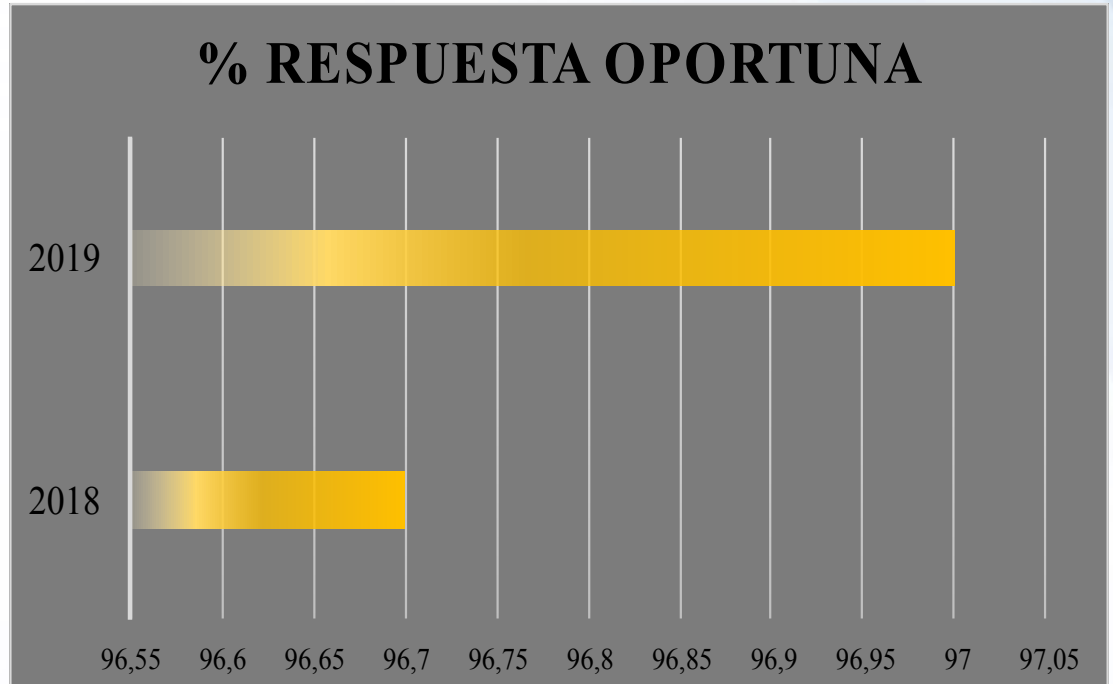


La cultura
es de todos

Mincultura

COMPARACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS EN PERIODOS ANTERIORES

Se observa que frente al segundo trimestre del año 2018 el 96.7% fueron oportunas y durante el segundo trimestre del 2019 se dio cumplimiento del 97%, atendiendo por fuera de término el 3%.





La cultura
es de todos

Mincultura

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el 2º trimestre de 2019 se realizaron 68 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



Tipo de solicitudes	Tiempo promedio respuesta (días)
Consulta	13
Solicitud de información Pública	7
Quejas	9
Reclamos	13



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 99% de declaró excelente y buena la calidad en el servicio.



983

Encuestas de
satisfacción del ciudadano



Con respecto a las encuestas web (53), a los ciudadanos inconformes (24), cada una de las áreas envió una nueva respuesta más amplia y clara al ciudadano.



La cultura
es de todos

Mincultura

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

**Museo
Santa Clara**
60encues-
tas/88% de
satisfacción

Museo Colonial
85encuestas
/95%
Satisfacción

**Museo Quinta
de Bolívar**
140encues-
tas/98%
satisfacción

**Museo de la
Independencia**
105encues-
tas/97% satisfac-
ción

Teatro Colón
104encues-
tas/98%
satisfacción

**Museo
Nacional**
111encues-
ta/100% de
satisfacción



Encuestas de satisfacción de los servicios.

Los usuarios, manifestaron un **97%** de excelencia en su grado de satisfacción y el **2%** consideraron que fue buena y el **1%** no contestó.



La cultura
es de todos

Mincultura

GRACIAS!

