



La cultura  
es de todos

Mincultura

# MINISTERIO DE CULTURA



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

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**2º SEMESTRE 2018**



# ÍNDICE



**02 Índice**

**03 Introducción**

**04 PQRSD recibidas por canales de atención**

**05 PQRSD recibidas según el tipo de solicitud**

**06 PQRSD asignadas a las dependencias**

**07 Comparación de PQRSD con periodos anteriores**

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

**09 Traslados por competencia**

**10 Tiempo Promedio de respuesta**

**11 Resultado de percepción de los ciudadanos**



# INTRODUCCIÓN

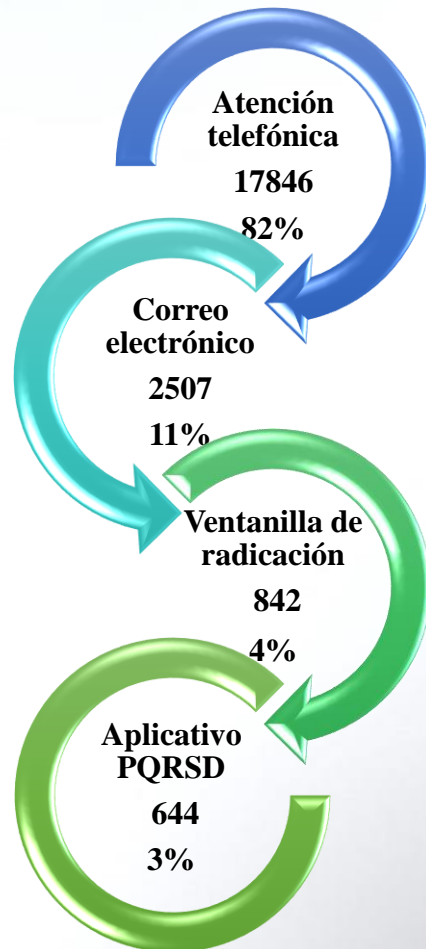


- El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas del Ministerio de Cultura durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que le ofrece el Ministerio.
- Se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, el canal de recepción, se relaciona también el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución por competencia, de igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos y se da a conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los trámites y servicios.



# PQRSD

## RECIBIDA POR CANALES DE ATENCIÓN







# PQRSD

## RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD





## PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS



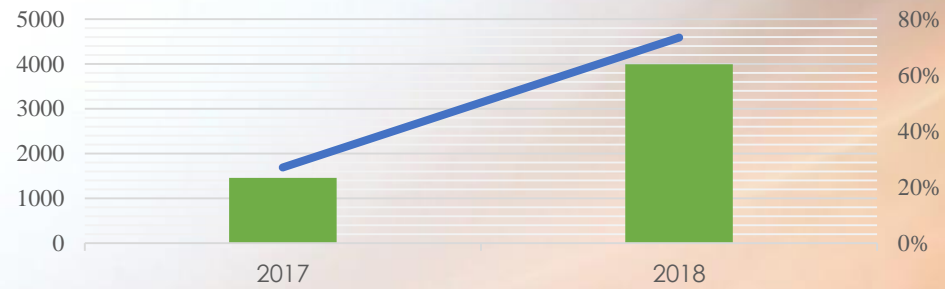
Dependencia del Ministerio de Cultura	Total	%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	1505	37%
Dirección de Patrimonio	554	14%
Grupo de Servicio al Ciudadano	446	11%
Dirección de Artes	255	6.4%
Grupo de Gestión Humana	219	5.5%
Dirección de Fomento Regional	156	3.9%
Oficina Asesora Jurídica	128	3.2%
Museo Nacional de Colombia	88	2.2%
Biblioteca Nacional de Colombia	87	2.1%
Dirección de Poblaciones	70	1.7%
Museo Quinta de Bolívar	61	1.5%
Dirección de Cinematografía	56	1.4%
Grupo Programa Nacional de Concertación	52	1.3%
Otras dependencias	316	8%
<b>TOTAL</b>	<b>3993</b>	<b>100%</b>



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



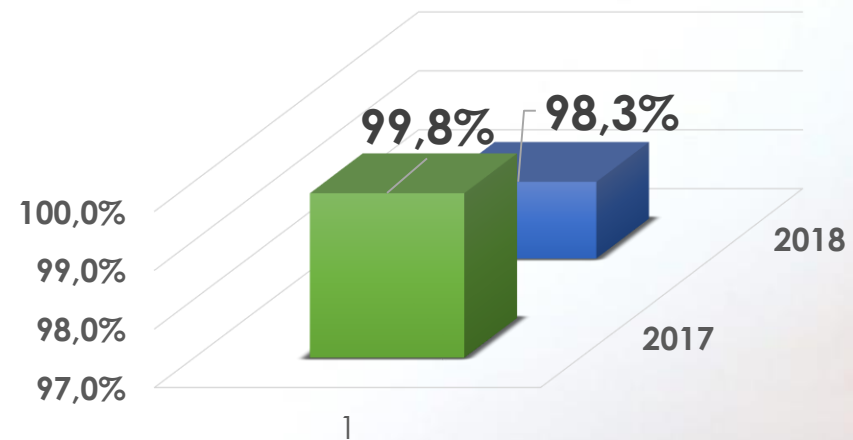
### Recepción de solicitudes





## COMPARACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS EN PERIODOS ANTERIORES

### % RESPUESTA OPORTUNA







## TRASLADOS POR COMPETENCIA



Durante el segundo semestre de 2018 se realizaron 136 traslados por competencia a diferentes entidades, para su respectivo trámite.



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



Tipología	Tiempo promedio respuesta(días)
Reclamos	6
Solicitud de información y documentos	7,5
Solicitud de información general	8
Consulta	9
Denuncia contra terceros	9
Quejas	9



## RESULTADO DE PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

En el 2° semestre los resultados sobre las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos la satisfacción del servicio, el 96% expresó que fue excelente la calidad en el servicio.



Con respecto a los 46 ciudadanos inconformes, cada una de las áreas tomó acciones oportunas, enviando una nueva respuesta más amplia y clara al ciudadano.

**¡GRACIAS!**

