

I. SOLICITUDES RECIBIDAS POR EL GAC PRIMER SEMESTRE 2009

Atendidas directamente por el GAC:	2092
Reenviadas:	1421
Atención Personalizada Planta y Sedes:	577
Número de Quejas reportadas por Control Interno Disciplinario:	5
Derechos de Petición:	206
TOTAL:	4301

Asistente Virtual "Sofía (Respuestas Adecuadas): 3860

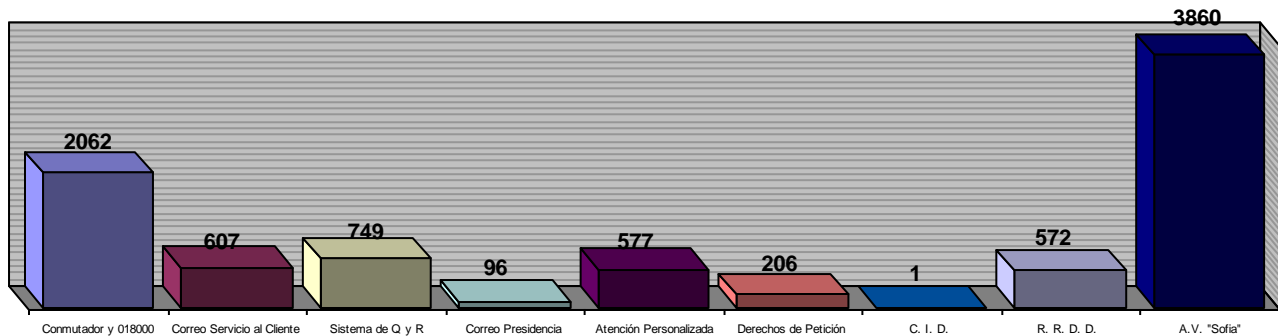
I.I. Copias de solicitudes y derechos de petición recibidos y atendidos directamente en otras dependencias 572

GRAN TOTAL 8733

Un total de **8733** comunicaciones (incluidas el asistente virtual y solicitudes recibidas directamente en otras dependencias), fueron recibidas y atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano en el primer semestre de 2009. Dentro de estos, se incluyen (206) derechos de petición.

II. CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, se relacionan los diferentes canales, con el número de requerimientos por cada uno:



Teléfono: (Conmutador y línea 018000):	2062
Correos Servicio al Cliente:	607
Sistema de Quejas y Reclamos:	748
Correos Presidencia:	96
Atención Personalizada:	577
Derechos de petición:	206
Quejas recibidas de Control Interno Disciplinario (CID):	5
Recibidos directamente en otras dependencias (RRDD):	572
TOTAL:	4873
Asistente Virtual "Sofía" (Respuestas Adecuadas):	3860

GRAN TOTAL 8733



III. ANÁLISIS:

✓ **TELÉFONO CONMUTADOR Y LÍNEA 018000** **2062**

Conmutador: 1504
Línea 018000: 558

Atendidas Directamente: 1304
Reenviadas: 758

Se registró una queja en el mes de enero dirigida a la Dirección de Artes, presentada por el señor Fernando Sánchez, indagando por un pago pendiente. Atendida por Atención al ciudadano, Artes y Financiera.

✓ **CORREO ELECTRÓNICO SERVICIO AL CLIENTE** **607**

Correos atendidos directamente por GAC: 300
Reenviados: 307

Quejas: 18

Detalle de Quejas:

En el primer semestre de 2009 se registraron 18 Quejas en el correo de servicio al cliente, así: enero cinco (5), febrero cinco (5), marzo dos (2), abril tres (3), mayo tres (3).

Distribución y atención de Quejas: Dirección de Patrimonio tres (3); Dirección de Artes tres (3); Oficina Asesora Jurídica, tres (3); Programa Nacional de Concertación, dos (2); Grupo de Prensa, dos (2); Programa Nacional de Estímulos, una (1); Atención al Ciudadano, una (1); No Competencia tres (3).

✓ **SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS (PÁGINA WEB)** **748**

Correos atendidos directamente por GAC: 415
Reenviados: 333

Quejas: 63
Reclamo: 1

Detalle de Quejas:

En el primer semestre de 2009 se registraron 63 Quejas y un (1) reclamo en el aplicativo de quejas y reclamos, así: marzo dieciséis (16), abril diez (10), mayo veinticuatro (24), junio catorce (14).

Distribución y atención de Quejas: Atención al Ciudadano, catorce (14); Dirección de Patrimonio, trece (13); Dirección de Artes, diez (10) quejas, un (1) reclamo; Oficina Asesora Jurídica, cuatro (4); Programa Nacional de Estímulos tres (3), Programa Nacional de Concertación dos (2), Dirección de Cinematografía dos (2), Dirección de Fomento (2), Grupo de Prensa una (1), Biblioteca Nacional una (1), Museo Nacional (1), No Competencia nueve (9).



✓ **PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA** **96**

Atendidos por GAC: 73
Reenviados: 23

Quejas: 6

Detalle de Quejas:

En el primer semestre de 2009 se registraron seis (6) quejas reportadas por la Presidencia de la República así: marzo, una (1); abril, dos (2); mayo, dos (2); junio, una (1).

Atendidas así: Oficina Asesora Jurídica, tres (3); Atención al Ciudadano, una (1); Oficina de Planeación, una (1); No Competencia (1).

✓ **ATENCIÓN PERSONALIZADA** **577**

En el primer semestre de 2009, se tienen 577 registros. En el siguiente cuadro, pueden observarse los resultados:

SEDES MIN. CULTURA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
Museo Nacional	219	15			234
Museos de Arte Colonial e Iglesia Sta. Clara					0
Museo 20 de Julio – casa del Florero	113	8			121
Quinta de Bolívar					0
Cinematografía	14	1			15
Biblioteca Nacional	65	32	9		106
PLANTA	74	10			84
Infraestructura					0
Control Interno de Gestión					0
Patrimonio	2	1			3
Dirección de Artes	6	5			11
Archivo					0
Control I. Disciplinario					0
Dirección de Infancia y Juventud					0
Dirección de Comunicaciones	3				3
TOTAL	496	72	9	0	577



✓ **ASISTENTE VIRTUAL “SOFIA”**

Enero		Febrero		Marzo	
Fecha de Inicio	29/12/2008	Fecha de Inicio	02/02/2009	Fecha de Inicio	02/03/2009
Fecha de Corte	01/02/2009	Fecha de Corte	01/03/2009	Fecha de Corte	29/03/2009
Número de días	35	Número de días	28	Número de días	28
Número de semanas	5	Número de semanas	4	Número de semanas	4
Número de sesiones	567	Número de sesiones	581	Número de sesiones	260
Número de consultas	1586	Número de consultas	1678	Número de consultas	1021
Número de respuestas adecuadas	1141	Número de respuestas adecuadas	1016	Número de respuestas adecuadas	537
Número de respuestas inadecuadas	455	Número de respuestas inadecuadas	662	Número de respuestas inadecuadas	484
Eficiencia	71,90%	Eficiencia	60,50%	Eficiencia	52,50%

Abril		Mayo		Junio	
Fecha de Inicio	30/03/2009	Fecha de Inicio	04/05/2009	Fecha de Inicio	01/06/2009
Fecha de Corte	03/05/2009	Fecha de Corte	31/05/2009	Fecha de Corte	30/06/2009
Número de días	35	Número de días	28	Número de días	28
Número de semanas	5	Número de semanas	4	Número de semanas	4
Número de sesiones	425	Número de sesiones	325	Número de sesiones	273
Número de consultas	1298	Número de consultas	829	Número de consultas	657
Número de respuestas adecuadas	587	Número de respuestas adecuadas	291	Número de respuestas adecuadas	288
Número de respuestas inadecuadas	711	Número de respuestas inadecuadas	538	Número de respuestas inadecuadas	369
Eficiencia	45.2%	Eficiencia	35.1%	Eficiencia	43.8%

Primer Semestre 2009	
Fecha de Inicio	29/12/2008
Fecha de Corte	30/06/2009
Número de días	182
Número de semanas	26
Número de sesiones	2431
Número de consultas	7079
Número de respuestas adecuadas	3860
Número de respuestas inadecuadas	3219
Eficiencia	54.5%

El total de las solicitudes recibidas en el primer semestre por el asistente virtual “Sofía” fue de 7079 de las cuales 3860 solicitudes fueron resueltas correctamente. Esto equivale a una efectividad del 54.5%. El número de respuestas inadecuadas fue de 3219 equivalentes al 45.5%, estas se tomarán para hacer la retroalimentación de la base del conocimiento de “Sofía”. Este margen de error se debe a preguntas no relacionadas con el Ministerio de Cultura y sobre temas ociosos.



Certificado GP 018-1



Certificado SC 3978-1





✓ **QUEJAS REPORTADAS POR CONTROL INTERNO
DISCIPLINARIO** **5**

El primer semestre de 2009 se reportaron cinco (5) quejas por Control Interno Disciplinario, de las cuales una (1) no es competencia de Ministerio. Todas las quejas tienen carácter reservado.

✓ **DERECHOS DE PETICIÓN** **206**

Un total de doscientos seis (206) Derechos de Petición recepcionados, atendidos y reenviados por el Grupo de Atención al Ciudadano en el primer semestre de 2009.

V. RELACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS CON LA TOTALIDAD DE SOLICITUDES

De la totalidad de las solicitudes recibidas (4873)* se registran noventa y cuatro (94) Quejas y Reclamos, de los cuales, catorce (14) no son responsabilidad directa del Ministerio. Las ochenta (80) restantes, equivalen al 1.64% del total de los requerimientos de los ciudadanos recibidos por el Grupo de Atención al Ciudadano en el primer semestre de 2009.

*NOTA: No se incluyen las solicitudes atendidas por el asistente virtual – Sofía-.

VI. RECONOCIMIENTOS (vía e-mail)

Un total cincuenta y nueve (59) reconocimientos recibidos por e-mail en el buzón de servicio al cliente en el primer semestre de 2009, por ciudadanos que en forma espontánea reconocen la calidad del servicio.

VII. RETROALIMENTACIÓN:

Se indagó en todas las quejas del semestre que tenían teléfono en los datos suministrados. Desafortunadamente, muchos contactos no fueron fructíferos, por teléfonos desactivados, números equivocados, no contestaron, no colocan el indicativo cuando es un teléfono fijo, etc. Por otra parte, en enero y febrero, ante la falta del aplicativo, y la carencia de números telefónicos, se empleó el mecanismo de escribir correos electrónicos a los quejosos, solicitándoles las respuestas a la encuesta de satisfacción, sin obtener respuesta alguna.

La retroalimentación se realizó así: con una (1) queja recibida en enero; dos (2) en febrero; tres (3), en marzo; cuatro (4), en abril, y seis (6), en mayo. Esto equivale a un 20% del total de las quejas competencia del Ministerio de Cultura en el primer trimestre de 2009.



VIII. OBSERVACIONES:

Es notoria la disminución del número de solicitudes en los meses de enero y febrero de 2009, en relación con los mismos meses de 2008. Ello se debe a la inactividad durante este tiempo, del aplicativo de Quejas y Reclamos de la Web, canal que solamente se reinició en marzo, mes en el cual el incremento de solicitudes de 2009 es evidente frente a las del mismo mes en 2008.

El asistente virtual Sofía, es una herramienta muy útil a la ciudadanía, porque agiliza la atención y proporciona información básica del Ministerio, que es muy frecuente. Las preguntas no respondidas por el asistente en forma correcta, son retroalimentadas mensualmente, en trabajo conjunto del área de Atención al Ciudadano con el contratista. Como Acción de Mejora, se ha diseñado una pequeña encuesta que califique a Sofía en la efectividad de sus respuestas. Actualmente se encuentra en período de prueba, para ponerla en marcha en el mes de septiembre.

Está demostrado que ubicar las solicitudes en el aplicativo de Quejas y Reclamos de la web, facilita su control y las respuestas oportunas.

Para poder realizar una adecuada y real retroalimentación del cliente en cuanto a la atención de sus quejas, se sugiere, ubicar en el aplicativo, como campo obligatorio, el teléfono del solicitante. Lo anterior, en razón a que este es el canal más utilizado por la ciudadanía para ubicar sus quejas y reclamos y con el objeto de crear una base de datos para la retroalimentación del cliente.

Se debe insistir a las distintas áreas, sobre la importancia del diligenciamiento del formato de visitas para poder medir el grado de satisfacción de nuestros visitantes con el servicio prestado.

La aplicación de la encuesta de satisfacción en los beneficiarios de planes y programas del Ministerio, la realizó un agente externo, en las instalaciones de Atención al Ciudadano. Este mecanismo permite conseguir unos resultados más objetivos y certeros. Actualmente se encuentra en proceso de elaboración la base de datos definitiva de beneficiarios de planes, programas y proyectos del Ministerio en el Primer semestre de 2009, para realizar el trabajo de la aplicación de la encuesta en este período de tiempo.



Certificado GP 018-1



Certificado SC 3978-1

