

INFORME TRIMESTRAL DEL FORMATO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / REGISTRO DE VISITAS PERSONALIZADAS

Junio, julio y agosto de 2019

En el siguiente cuadro se evidencia el volumen de encuestas que durante este trimestre se tramitaron ante el Ministerio de Cultura en sus diferentes dependencias.

Como lo muestra la tabla para este periodo se recibieron 945 encuestas; se puede visualizar claramente que el volumen de encuestas recibidas en el Ministerio de Cultura evidencia que los ciudadanos están haciendo uso de los servicios ofrecidos.

En el mes de junio se recibieron en la Oficina del Grupo de Servicio al Ciudadano 311, en julio 328 y en agosto 306 que se reflejan a continuación:

DEPENDENCIAS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total general	Porcentaje
Biblioteca Nacional de Colombia	454	55	3	3	515	54%
Dirección de Artes	2				2	0%
Dirección de Cinematografía	66	10	1		77	8%
Dirección de Comunicaciones	27				27	3%
Dirección de Fomento Regional	45	7			52	6%
Dirección de Patrimonio	107	11			118	12%
Grupo de Emprendimiento y Cultura	12	5	1		18	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	6	2			8	1%
Grupo de Servicio al Ciudadano	14	3			17	2%
Grupo Programa Nacional de Concertación	14	3			17	2%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	21				21	2%
Museo de la Independencia & Casa del Florero	24	11			35	4%
Museo Nacional de Colombia	37	1			38	4%
Total general	829	108	5	3	945	100%

Al analizar la respuesta de los usuarios con respecto a la satisfacción del servicio, es posible determinar que en el transcurso de este trimestre estuvieron conformes con el servicio recibido, ya que 829 personas consideran que el servicio es excelente, 108 personas opinaron que es bueno, 5 opinaron que es regular y 3 que es malo, esto equivale al 100%.



La cultura
es de todos

Mincultura

A continuación, se refleja en orden los tres servidores públicos con mejor calificación por parte de los ciudadanos:

Posición	Dependencia	Servidor Publico	E	B	R	M	TOTAL
1	Dirección de Patrimonio	Estela Sarmiento	88	13	1	0	102
2	Biblioteca Nacional de Colombia	Leidy González	74	7	0	0	81
3	Dirección de Cinematografía	Ruth Sierra	28	0	0	0	28

ATENCIÓN TELEFÓNICA

En el tercer trimestre del 2019, se recibieron un total de 4170 llamadas, el cual tuvo relevancia de acuerdo con el número de solicitudes recibidas por las diferentes líneas de atención, como son la línea 018000 y las extensiones de la oficina de Servicio al ciudadano.

ATENCIÓN TELEFÓNICA	Junio	Julio	Agosto	TOTAL TRIMESTRE
Extensiones servicio al ciudadano	1966	1189	965	4120
Línea telefónica 018000	50	No se recibió reporte	No se recibió reporte	50

TOTAL	
Atención telefónica Servicio al ciudadano	4170

Cordialmente,

Gloria Inés Patiño

Secretaria Ejecutiva

Servicio al ciudadano

Tel: 3424100 ext. 1181

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia

Conmutador (57 1) 342 4100

www.mincultura.gov.co