



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.



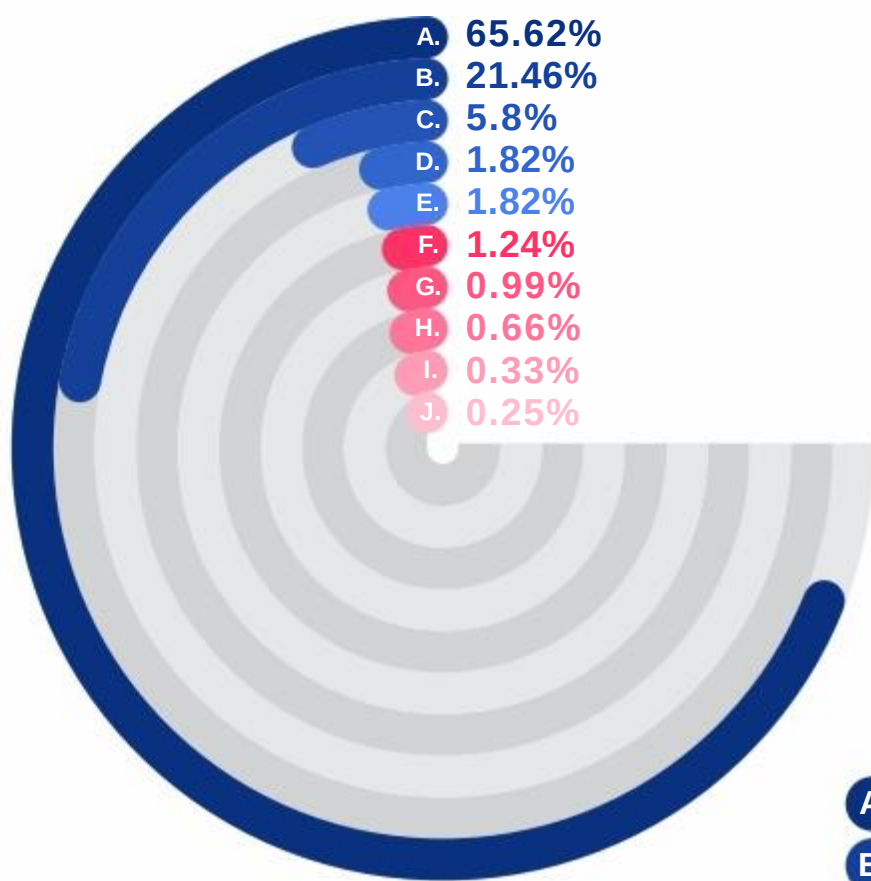
INTRO DUCCIÓN

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

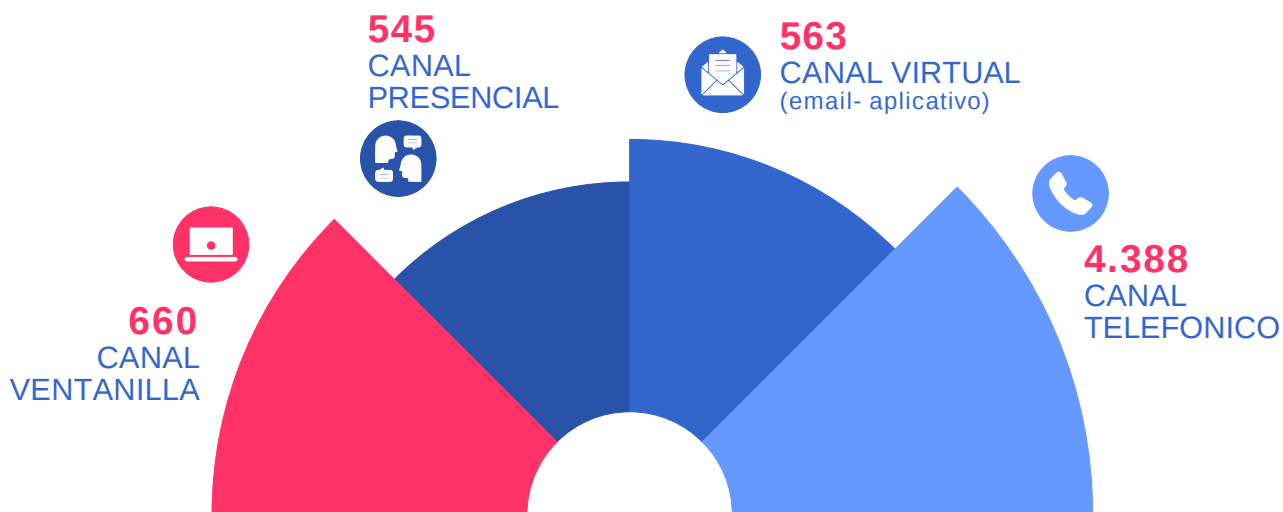
RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD.



- 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 adopto 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 Cediel
4	Dirección de Fomento	Cristian Peñaloza
5	PNC	Alexander Solorzano

- Durante este periodo los ciudadanos presentaron 12 quejas y 22 reclamos, los cuales fueron respondidas 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

