

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.



1° SEMESTRE 2018
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



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 enero al 30 de junio 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 sabremos el grado de satisfacción de nuestros ciudadanos frente a los trámites y servicios.

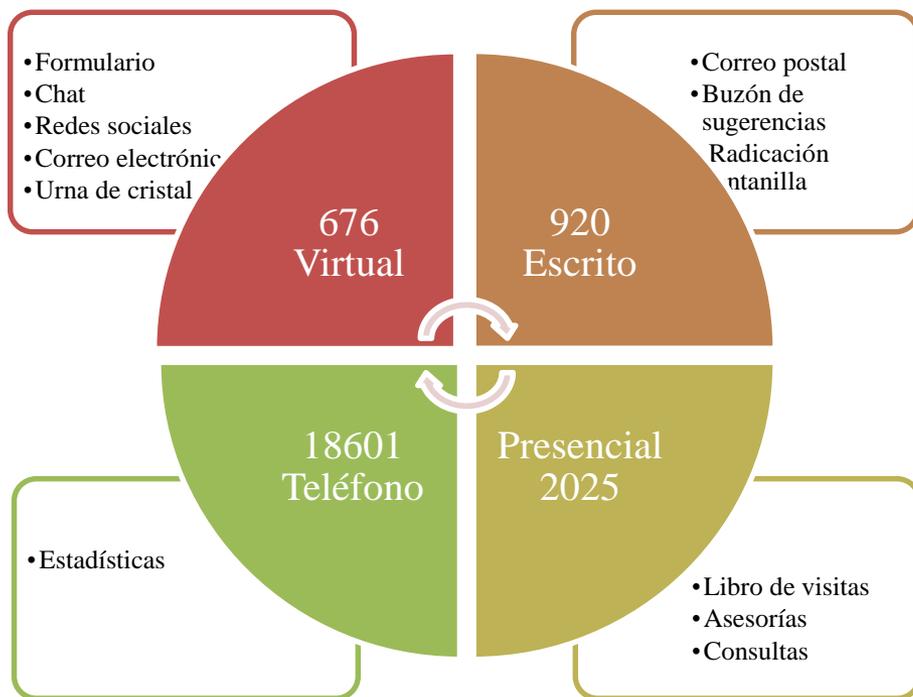


**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINCULTURA

PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



En el primer semestre de 2018 se atendieron 1.612 solicitudes a través de los canales virtual y escrito de las cuales 1.576 se contestaron dentro de los términos legales, lo que evidencia un cumplimiento del 97,7%.



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINCULTURA

SOLICITUDES RECIBIDAS 2018

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018 fueron recibidos en el Ministerio de Cultura un total de **1612** requerimientos, distribuidas así:

Descripción	Cantidad	%
Solicitudes de información	1092	68%
Solicitud de documentos	180	11%
Consultas	89	6%
Reclamos	70	4%
Felicitaciones	45	3%
Denuncias contra terceros	37	2%
Sugerencias	32	2%
Solicitudes de entes de control	20	1%
Agradecimiento	17	1%
Solicitudes de Congresistas	14	1%
Solicitudes de Periodistas	6	0%
Actualización de datos	5	0%
Consulta Datos personales	3	0%
Supresión de datos	1	0%
Queja	1	0%
TOTAL	1612	100%

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018 fueron recibidos en el Ministerio de Cultura un total de 1612 requerimientos, distribuidas así: 1092 solicitudes de información, 180 solicitud de documentos, 89 consultas, 70 reclamos, 45 felicitaciones, 37 denuncias contra terceros (Es de aclarar que las denuncias presentadas no son con respecto a conductas irregulares de algún Proceso o Servidor Público de la Entidad, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.) y un 4% restante de requerimientos entre sugerencias, solicitudes de entes de control, agradecimiento, solicitudes de periodistas, actualización, consulta y supresión de datos.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**

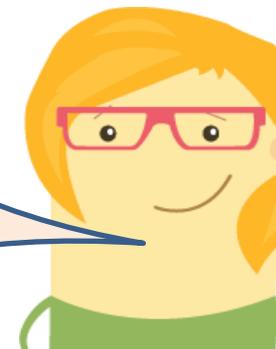


MINCULTURA

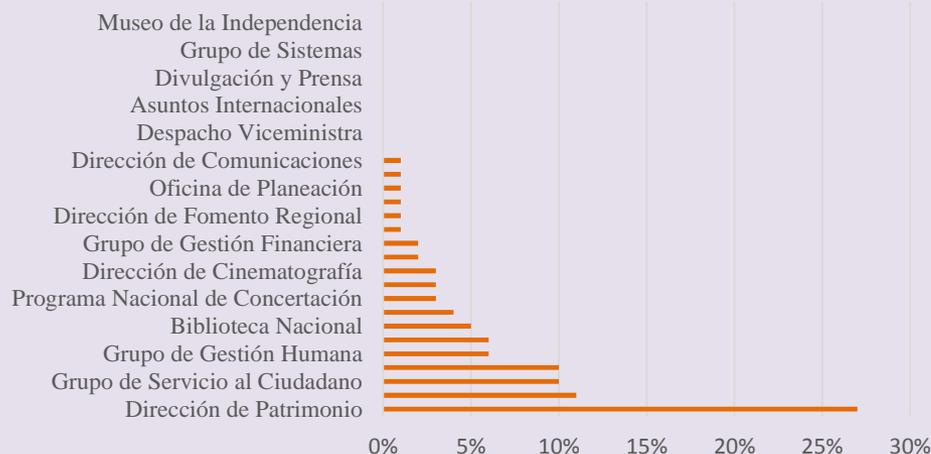
PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

Dependencia	Total solicitudes
Dirección de Patrimonio	438
Dirección de Artes	181
Grupo de Servicio al Ciudadano	163
Museo Nacional	161
Grupo de Gestión Humana	97
Oficina de Jurídica	91
Biblioteca Nacional	85
Dirección de Poblaciones	58
Programa Nacional de Concertación	53
Programa Nacional de Estímulos	46
Dirección de Cinematografía	41
Grupo de Contratos y Convenios	28
Grupo de Gestión Financiera	27
Secretaría General	24
Dirección de Fomento Regional	24
Infraestructura Cultural	24
Oficina de Planeación	23
Despacho Ministra	11
Dirección de Comunicaciones	9
Emprendimiento Cultural	6
Despacho Viceministra	5
Grupo de Gestión Administrativa	4
Asuntos Internacionales	3
Publicaciones e imagen Institucional	3
Divulgación y Prensa	2
Grupo de Gestión Documental	1
Grupo de Sistemas	1
Museo Arte Colonial	1
Museo de la Independencia	1
Oficina de Control Interno de Gestión	1
Total	1612

El 27 % de las PQRSD fueron asignadas a la Dirección de Patrimonio, seguidas de la Dirección de Artes 11% y el Grupo de Servicio al Ciudadano 10%



% cantidad de solicitudes por dependencias



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINCULTURA

TRASLADOS POR COMPETENCIA

En este periodo no se realizaron quejas de ningún funcionario. 37 solicitudes fueron trasladadas a otras instituciones. Mineducación, Dirección Nacional de Derechos de Autor, Superintendencia de Industria y Turismo, Procuraduría, Mincomercio, COLDEPORTES, DNDA, Minagricultura, AGN y Presidencia de la República.



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINCULTURA

TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

En la siguiente gráfica se refleja el tiempo de respuesta que se brindó a las peticiones recibidas.

Se observa que a la mayor cantidad de solicitudes (148), se le dio respuesta el día siguiente de recepción y se concentra otra cantidad los días 0, 3, 5 y el día 15.



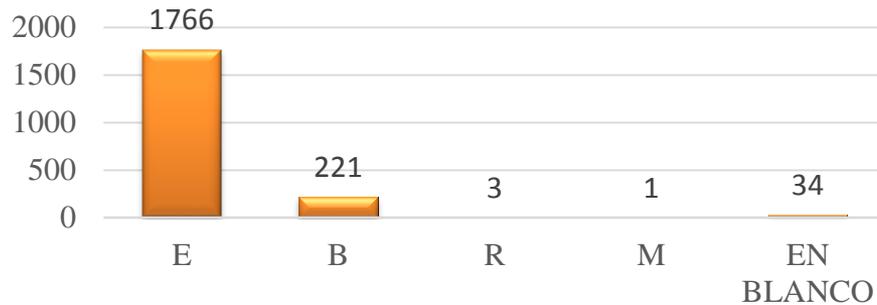
Tiempo de respuesta (Días)	Total de solicitudes	Correo certificado	Correo @	Aplicativo PQRSD
0	120	8	32	80
1	148	18	32	98
2	96	7	25	64
3	104	25	22	57
4	81	24	23	34
5	105	48	20	37
6	68	22	15	31
7	58	25	17	16
8	79	39	15	25
9	88	35	15	38
10	75	40	9	26
11	61	29	15	17
12	92	33	20	39
13	84	39	22	23
14	92	49	14	29
15	146	79	25	42
16	19	14	2	3
17	11	10	1	
18	8	6	1	1
19	11	6	3	2
20	10	10		

Tiempo de respuesta (Días)	Total de solicitudes	Correo certificado	Correo @	Aplicativo PQRSD
21	3	3		
22	2	2		
23	7	2	1	4
24	5	4		1
25	5	2	3	
26	2			2
27	2	2		
28	6	3	2	1
29	2	1		1
30	10	5	1	4
32	2		2	
33	2	2		
34	1	1		
36	1	1		
37	1	1		
40	1		1	
41	1		1	
42	1			1
43	1	1		
51	1	1		
TOTAL	1612	597	339	676



SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO



Recibimos en el 1º semestre del presente año, 2.025 encuestas evidenciando cual es la percepción de los ciudadanos que nos visitaron, con respecto a la Satisfacción del Servicio.

Al analizar los resultados sobre las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos permitiendo una perspectiva general sobre la satisfacción del servicio, el 87,2% de los encuestados declaró excelente la calidad en el servicio, un 11% mencionó que fue bueno, el 1,7 % no calificaron la satisfacción del servicio, evidenciando en general el buen servicio que ofrece el Ministerio de Cultura.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINCULTURA