

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



2° SEMESTRE 2017
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 2017, 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.

CANALES DE ATENCIÓN

Atención telefónica



Medio por el cual se atienden llamadas, que la ciudadanía utiliza para solicitar información, realizar consultas o interponer las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Se tiene la disponibilidad de la línea gratuita nacional , telefonía fija y el conmutador .

Página web



Aplicativo PQRSD: Este canal de atención se realiza a través de la página web del Ministerio, con el propósito que el ciudadano realice su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Ventanilla



Medio por el cual los ciudadanos a través de comunicaciones escritas pueden solicitar información, consultas, orientación y servicios de acuerdo a la misión de la Entidad. (Derechos de Petición)

Atención personaliza



Este es un canal en el que nuestros ciudadanos y servidores públicos interactúan personalmente para solicitar trámites, información, consultas y asesorías de los planes, programas, proyectos que tiene el Ministerio y del cual se evalúa la satisfacción del servicio.

CANALES DE ATENCIÓN

Correo electrónico o email



Medio por el cual el ciudadano interpone solicitudes de forma rápida y directa.

Red Social (twitter):



Es una aplicación web dirigida a seguidores del Ministerio que permite intercambiar información, mensajes cortos de texto y otros contenidos, como las solicitudes en línea y en tiempo real.

Urna de Cristal



Es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. El objetivo de la iniciativa es transformar la relación entre los ciudadanos y el Estado colombiano.

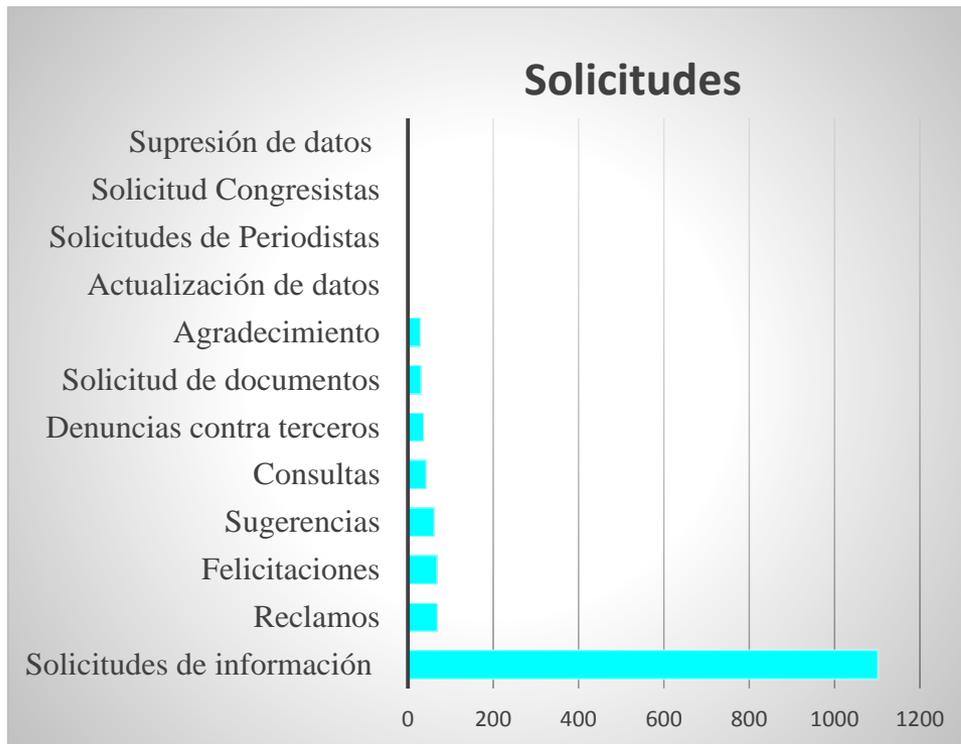
SOLICITUDES RECIBIDAS 2017

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2017 fueron recibidos en el Ministerio de Cultura un total de **1452** requerimientos, distribuidas así:

Descripción	Cantidad	%
Solicitudes de información	1102	76%
Reclamos	70	4,6%
Felicitaciones	69	4,7%
Sugerencias	62	4,3%
Consultas	43	3,0%
Denuncias contra terceros	38	2,7%
Solicitud de documentos	31	2,2%
Agradecimiento	30	2,0%
Actualización de datos	3	0
Solicitudes de Periodistas	2	0
Solicitud Congresistas	1	0
Supresión de datos	1	0
Quejas	0	0
Consulta Datos personales	0	0
Total	1452	100%

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2017 fueron recibidos en el Ministerio de Cultura un total de **1452** requerimientos, distribuidas así: 1102 solicitudes de información, 70 reclamos, 69 felicitaciones, 62 sugerencias, 43 consultas, 38 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.)

SOLICITUDES RECIBIDAS 2º SEMESTRE 2017



31 solicitudes de copias, 30 agradecimientos, 3 actualización de datos, 2 solicitudes de periodistas, 1 solicitud de Congresista, y 1 solicitud de supresión de datos, las cuales fueron respondidas por cada una de las dependencias. En este periodo no se realizaron quejas de ningún funcionario. 65 solicitudes fueron trasladadas a otras instituciones.

PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

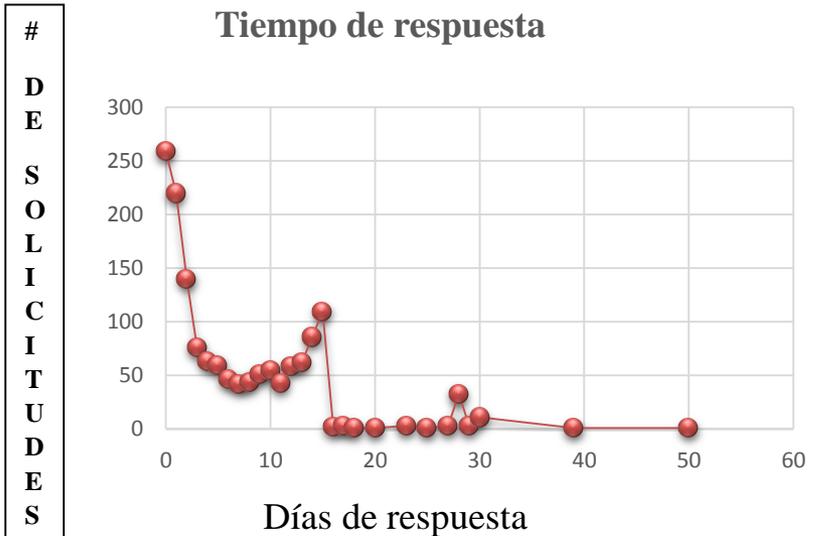


En el segundo semestre de 2017 se atendieron 1.452 solicitudes, 681 por el PQRSD (registradas a través de internet, libro de visitas, kiosco y correo electrónico); 254 solicitudes por correo certificado y 517 por correo electrónico de las cuales 1.449 se atendieron dentro de los términos legales, lo que evidencia un cumplimiento del 99,8%.

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 (259), se le dio respuesta el mismo día de recepción y se concentra otra cantidad los días 1, 2, y el día 15.



SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Prestar un excelente servicio de calidad a nuestros ciudadanos requiere de claridad en la información, oportunidad de la respuesta, amabilidad en la atención, compromiso y en lo posible satisfacción del servicio recibido en cada una de las áreas del Ministerio.

Por lo anterior, recibimos en el 2° semestre del presente año, 3.217 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 87,4% de los encuestados declaró excelente la calidad en el servicio, y otro 12,4% mencionó que fue bueno, evidenciando en general el buen servicio que ofrece el Ministerio de Cultura.

