

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento con la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, el Ministerio de Cultura presenta el siguiente informe haciendo referencia a lo indicado en el Artículo 11, (Lit. h) de la Ley 1712 de 2014; Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 dando cuenta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas en el Ministerio de Cultura entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 presentadas por los ciudadanos, a través de los canales de atención disponibles (Página web, correo certificado, correo electrónico o email, Red Social (twitter), Urna de Cristal).

* 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.

Hangout: es una aplicación multiplataforma de mensajería instantánea por web.



* **Correo Certificado:** 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)



* **Correo electrónico o email:** Medio por el cual el ciudadano interpone solicitudes de forma rápida y directa dándole respuesta por este mismo medio



* **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.

El Ministerio de Cultura durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, recibió a través de los diferentes canales de atención dispuestos para que la ciudadanía interponga sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, un total de 3085 solicitudes, de las cuales 89 fueron trasladadas a diferentes instituciones según su competencia.

De las 3085, se evidenció que no hubo solicitudes en las que se le haya negado al ciudadano el acceso a la información.

En el cuadro que se muestra a continuación, se refleja el tiempo de respuesta que se brindó a las peticiones recibidas:

Tiempo de respuesta (Días)	Total solicitudes respondidas
0	573
1	541
2	261
3	179
4	172
5	147
6	104
7	120
8	101
9	98
10	82
11	72
12	174
13	152
14	123
15	116
16	11
17	6
18	11
19	4
20	3
21	4
22	1
23	3
24	1

25	1
26	2
27	5
28	1
29	1
30	2
31	1
33	1
35	2
36	2
38	1
39	1
40	2
41	1
46	1
53	1
54	1
TOTAL	3085