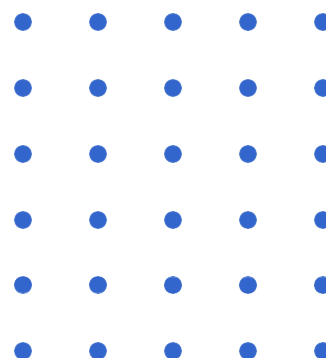




La cultura
es de todos

Mincultura



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

**Primer Trimestre 2021
(Enero / Febrero / Marzo)**

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ABRIL 2021



FELIPE BUITRAGO RESTREPO
Ministro de Cultura

JOSE IGNACIO ARGOTE LOPEZ
Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio

ADRIANA PADILLA LEAL
Viceministra de Creatividad y Economía Naranja

ELABORACION: Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano
KARLA MARCELA NEIRA

Equipo Técnico
MARCO FIDEL PRADA SOTO
RUTH DEL CARMEN CHALÁ VALENCIA
ELIANA ROJAS LOAIZA
MARGARITA MASMELA
MARIA CRISTINA SALAZAR PELAEZ

Ministerio de Cultura
Carrera 8 N° 8 – 55, Bogotá
Contacto:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co



CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.	4
1. ANÁLISIS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD:	4
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN	6
3. ANÁLISIS DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIA	7
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11
5. ANÁLISIS DE DENUNCIAS.....	13
6. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.	14
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA:	16
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:	16
9. RECOMENDACIONES.....	17



INTRODUCCIÓN.

En el siguiente reporte se analiza la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura durante el primer trimestre de 2021 (enero, febrero y marzo), y presenta datos sobre los requerimientos más reiterados, solicitudes de información y oportunidad en la gestión de respuestas por dependencias. Esta información se presenta como insumo para analizar procesos internos e identificar las necesidades reiteradas de los ciudadanos que acuden a la entidad, aportar al mejoramiento continuo del Ministerio y ampliar la participación ciudadana en el 2021.

1. ANÁLISIS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD:

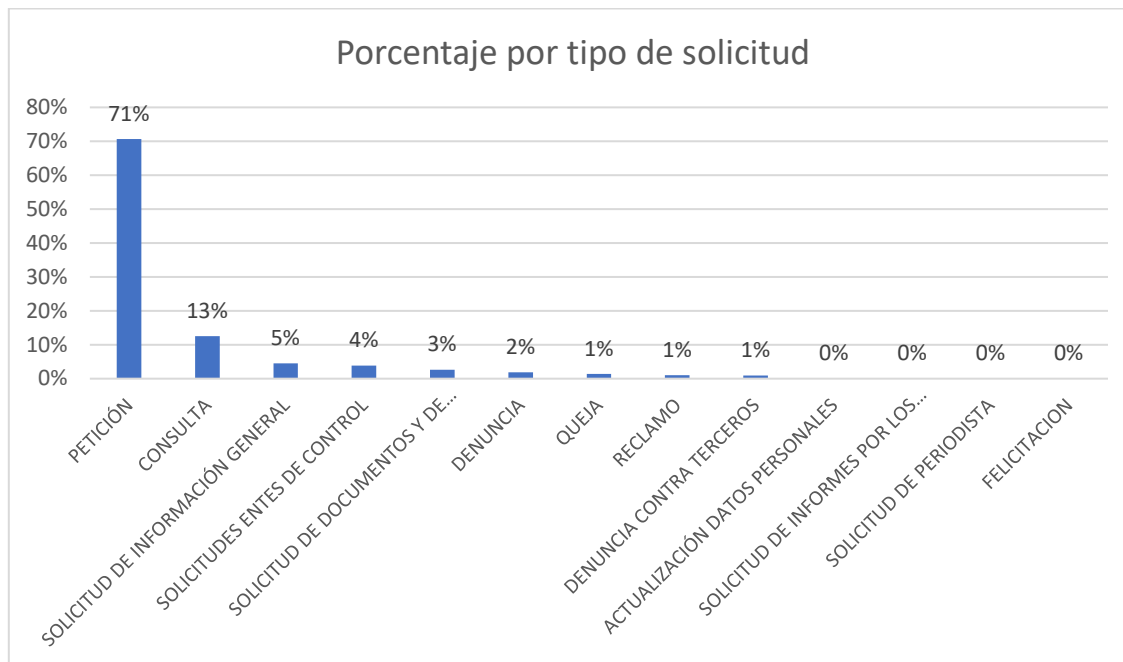
Durante este primer trimestre, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **1464** peticiones ciudadanas a través del aplicativo para gestión de PQRSD; a continuación, se detallan según su tipo:

Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

Tipos de Solicitud	No solicitudes	Porcentaje
PETICIÓN	1034	71%
CONSULTA	184	13%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	66	5%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	57	4%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	39	3%
DENUNCIA	28	2%
QUEJA	20	1%
RECLAMO	15	1%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	14	1%
ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONALES	3	0%
SOLICITUD DE INFORMES POR CONGRESISTAS	2	0%
FELICITACION	1	0%
SOLICITUD PERIODISTAS	1	0%
TOTAL	1464	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD

Gráfica 1. Representación porcentaje por tipo de solicitud.



Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD.

ANÁLISIS:

- En el primer trimestre de 2021, el tipo de requerimiento más reiterado es la **Petición**, la cual que representa el **(71%)** del total de solicitudes; al compararse con informes anteriores esta tendencia aumento pasando de 624 solicitudes en el 4° trimestre de 2020 a 1.034 en el primer trimestre de 2021, lo cual conlleva a realizar análisis más detallado por dependencia para evidenciar que tipo de información es la que se requiere divulgar de acuerdo para el interés de los ciudadanos.
- Las **consultas** representan el **13%** del total con 184 requerimientos del total del trimestre.
- Las solicitudes de **Información General** representan el tercer lugar con el **5%** del total, de acuerdo con el año anterior esta tendencia se desplazó a la tercera posición.
- Las solicitudes de **Entes de Control** representan el **4%** del total con 57 requerimientos, representando el cuarto tipo de solicitud más reiterado, y en este período se destacan las solicitudes de consulta general, población



indígena, población víctima del conflicto armado, asistencia técnica relacionada con los PEMP.

- La solicitud de **Documentos y de Información** representan el **3%** del total con 39 requerimientos, éstas se refieren a solicitudes de certificaciones de contratos y convenios, estado de proyectos etc.
- No se registran solicitudes de información reservada, y se atendieron todas las solicitudes de información.
- Los 8 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el **5%** del total; de este porcentaje destacamos **Denuncia** (2%); **Quejas** (1%); **Reclamos** (1,0%); **Denuncias contra terceros** (1%); **Actualización datos Personales** (0%); **Solicitud Informe por los congresistas** (0%); **Felicitaciones** (0%), y **Solicitud periodistas** (0%).
- Se evidencia que durante el primer trimestre los requerimientos disminuyeron en un **10%** frente al trimestre anterior, específicamente las solicitudes de información que durante el cuarto trimestre representaron el 26% con un total de 429 solicitudes, versus el primer trimestre que representaron el 5%, con 66 solicitudes.

2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al canal a través del cual se recibe la solicitud, actualmente el canal habilitado es virtual, a través del correo electrónico y del aplicativo PRQSD:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción.

Medios de Recepción	Total por canal de recepción	Porcentaje
Ventanilla de Radicación Virtual	1464	100%
Total	1464	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD



Análisis:

- Debido a las disposiciones del Gobierno Nacional para manejar la etapa de la pandemia por COVID 19, el Ministerio invita al acceso a través de la página web para interponer las solicitudes ciudadanas, el cual ha sido suficiente para la recepción y atención de solicitudes.
- Dado que el canal virtual es establece como la forma segura, eficaz y directa para comunicarse y conectarse con el Ministerio, es necesario utilizar estrategias para seguir promoviendo el acceso de los ciudadanos, como la ventanilla de radicación electrónica a través del correo servicioalciudadano@mincultura.gov.co.
- Los medios de recepción son los canales de contacto con los ciudadanos, su difusión en el territorio implica la oportunidad de divulgar los servicios y programas que el Ministerio tiene para la comunidad, por eso se requieren estrategias para que los canales sean utilizados con mayor frecuencia.

3. ANÁLISIS DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el resumen de las solicitudes asignadas y gestionadas por dependencia:

Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	291	19.9%
Grupo de Servicio al Ciudadano	232	15.8%
Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación	177	12.1%
Dirección de Artes	127	8.7%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	99	6.8%
Dirección de Poblaciones	64	4.4%
Dirección de Fomento Regional	63	4.3%
Oficina Asesora de Planeación	61	4.2%
Oficina Asesora Jurídica	47	3.2%

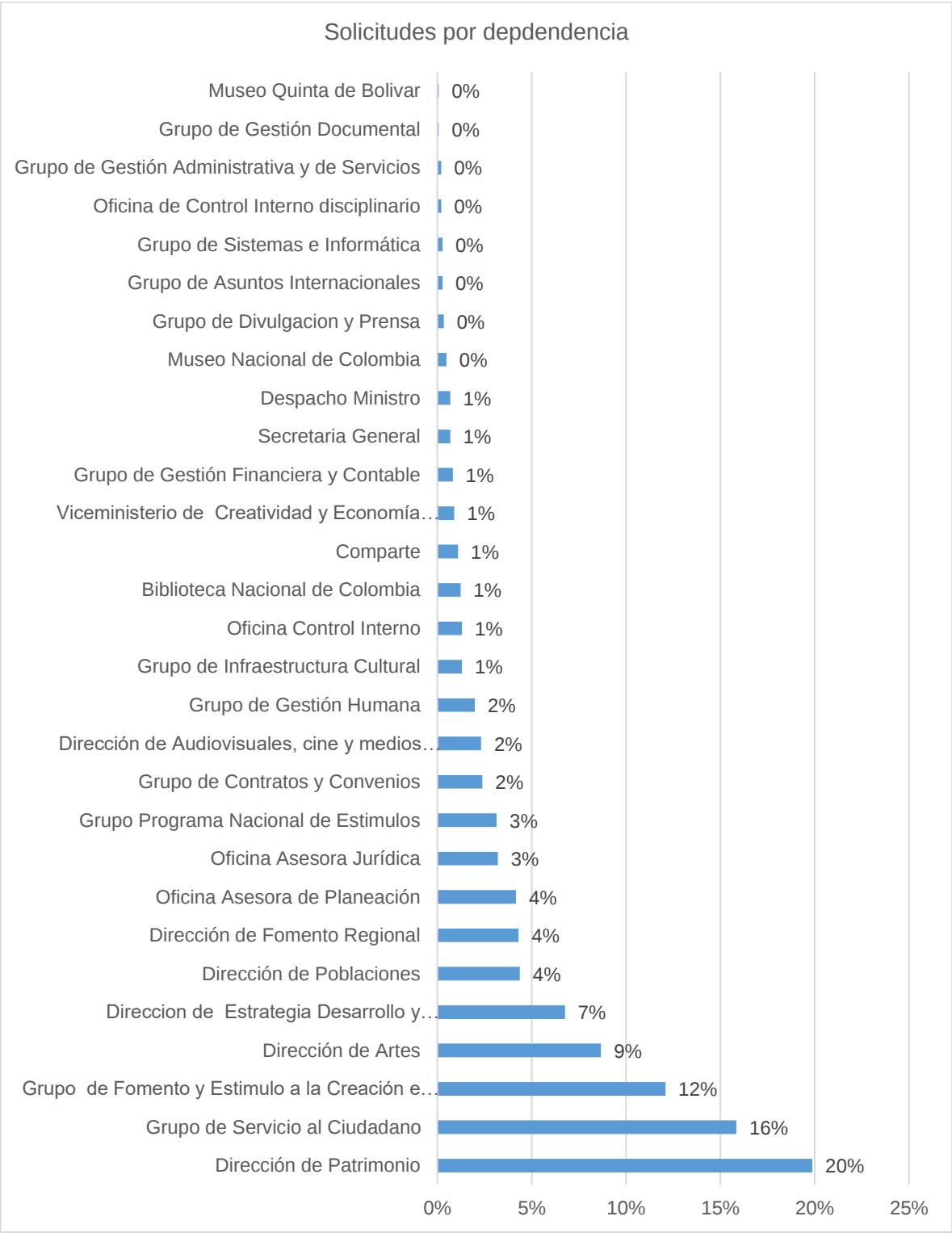


Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Grupo Programa Nacional de Estímulos	46	3.1%
Grupo de Contratos y Convenios	35	2.4%
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos	34	2.3%
Grupo de Gestión Humana	29	2.0%
Grupo de Infraestructura Cultural	19	1.3%
Oficina Control Interno	19	1.3%
Biblioteca Nacional de Colombia	18	1.2%
Comparte	16	1.1%
No registra	14	1.0%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	13	0.9%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	12	0.8%
Secretaría General	10	0.7%
Despacho Ministro	10	0.7%
Museo Nacional de Colombia	7	0.5%
Grupo de Divulgación y Prensa	5	0.3%
Grupo de Asuntos Internacionales	4	0.3%
Grupo de Sistemas e Informática	4	0.3%
Oficina de Control Interno disciplinario	3	0.2%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	0.2%
Grupo de Gestión Documental	1	0.1%
Museo Quinta de Bolívar	1	0.1%
Total	1464	100.0%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS



Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el 19,9% de las solicitudes del periodo siendo la dependencia con mayor número de requerimientos, las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, proyectos de intervención y asesorías técnicas. En comparación con el trimestre anterior la Dirección de Patrimonio presentó una disminución del 2.3% de solicitudes recibidas-
- El **Grupo de Servicio al Ciudadano** recibió el 15,8%, que equivale a 232 del total 1464 (100%), esto debido a su competencia de cerrar las peticiones que involucran la respuesta de diferentes dependencias y traslado de solicitudes que no son competencia del Ministerio. Esta dependencia presenta igualmente en este trimestre un aumento en la participación del 9.9% frente al trimestre anterior, pasando de 211 solicitudes a 232 solicitudes.
- **Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación:** corresponde al 12.1% del total de solicitudes 1464 (100%) recibió 177 solicitudes sobre el estado de proyectos presentados e información de como participar en convocatorias.
- **Dirección de Artes** participa con el **8.7%**, del total de los requerimientos, siendo los temas más recurrentes las solicitudes la publicación de libros, alcance de espectáculos públicos y procesos de formación de Música. La Dirección de Artes presenta un aumento de solicitudes del 4.9% en su participación frente al trimestre anterior al pasar de 121 a 127 solicitudes.
- **Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento:** recibió el 6.8% del total de solicitudes de las cuales la mayoría hacen referencia a consulta sobre rentas exentas y asesoría sobre Economía Naranja.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga el Ministerio de Cultura, por lo cual se hace necesario fortalecer los mecanismos de divulgación y de interacción en cada una de estas. Estas se reflejan de acuerdo con el número de requerimientos en este análisis del trimestre.



4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Como ya se mencionó en el punto 1, los tipos de solicitudes de información representan el **5%** del total de las solicitudes recibidas por el Ministerio de Cultura, estas se gestionaron así según la competencia de las dependencias:

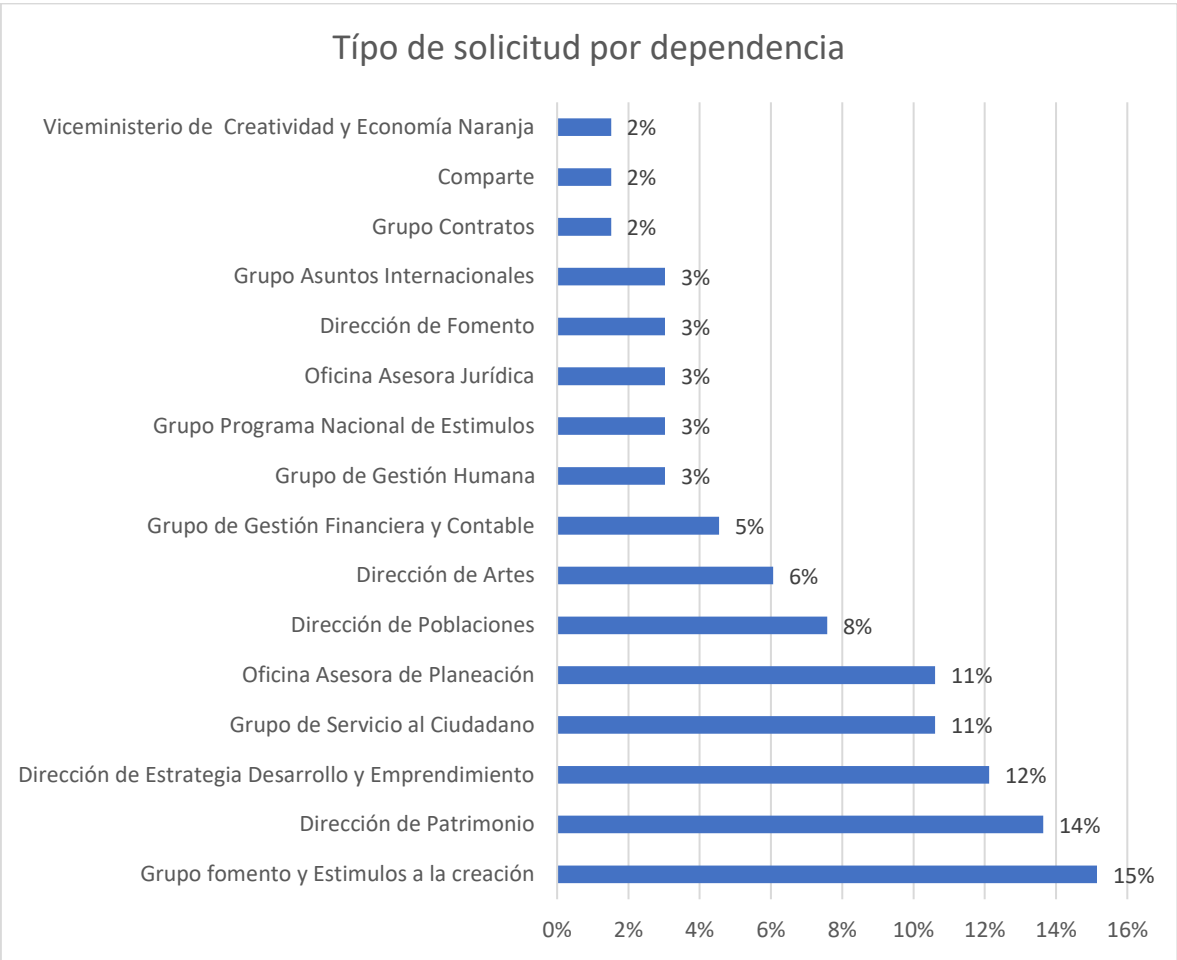
Tabla 4. Solicitudes de Información

DEPENDENCIA	SOLICITUDES DE INFORMACION GENERAL	PORCENTANJE SOLICITUDES DE INFORMACION
Grupo fomento y Estímulos a la creación	10	15%
Dirección de Patrimonio	9	14%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	8	12%
Grupo de Servicio al Ciudadano	7	11%
Oficina Asesora de Planeación	7	11%
Dirección de Poblaciones	5	8%
Dirección de Artes	4	6%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	3	5%
Grupo de Gestión Humana	2	3%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	2	3%
Oficina Asesora Jurídica	2	3%
Dirección de Fomento	2	3%
Grupo Asuntos Internacionales	2	3%
Grupo Contratos	1	2%
Comparte	1	2%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	1	2%
Total	66	100%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Se mantiene la tendencia con respecto al trimestre anterior en cuanto a que la Dirección de Patrimonio es una de las Dependencias que recibe el mayor número de solicitudes de información, relacionadas con solicitudes de conceptos y asesorías, no se registra solicitudes de información reservada o inexistente.

Gráfica 3. Información tipo de solicitud de Información por Dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Análisis:

- El Grupo fomento y Estímulos a la creación en el trimestre recibió el **15%** del total de solicitudes de información general, sobre el estado de proyectos presentados.
- La Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **14%** del total de solicitudes de información general, sobre la intervención de predios.
- La Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento en el trimestre recibió el **12%** del total de solicitudes de información general, sobre información Economía Naranja.
- El Grupo al Servicio al Ciudadano recibió el **12%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias, ampliación de información.



- Oficina Asesora Planeación recibió el **11%** del total de solicitudes, relacionadas con la asignación recursos financieros.
- La Dirección de Poblaciones recibió el **8%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a población indígena y víctimas del conflicto armado.
- Las demás dependencias no reciben solicitudes de información específica por parte de los ciudadanos

SOLICITUDES INFORMACION DE POR MEDIOS DE RECEPCIÓN.

Tabla 5. Tipo de solicitud de Información

Medios de Recepción	Cuenta de Tipos de Solicitud	Porcentaje
Ventanilla de Radicación virtual	66	100%
Total	66	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación virtual la cual incluye internet y correo electrónico con un porcentaje del 100%, de las 66 solicitudes de información, reiterando el impacto y preferencia de este canal y el porcentaje de preferencia se mantiene como medio de selección con respecto a los trimestres anteriores.
- Este es un medio de recepción que a futuro se consolida como el más ágil y seguro para realizar los requerimientos.

5. ANÁLISIS DE DENUNCIAS

Tabla 6. Denuncias recibidas por dependencia

DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección de Patrimonio	13	46%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	3	11%



DEPENDENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
Dirección de Fomento	3	11%
Oficina Asesora de Planeación	2	7%
Comparte	2	7%
Dirección de Artes	1	4%
Secretaría General	1	4%
Total	28	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias recibió en el trimestre 13 denuncias del total de 28, sobre presuntas faltas contra el patrimonio.
- Es de aclarar que las denuncias presentadas en este periodo no son conductas irregulares de algún servidor público de la entidad.

6. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.

La falta de oportunidad en la gestión de respuesta requiere acciones de acompañamiento y seguimiento para establecer las mejoras ya sea por la gestión de los funcionarios del Ministerio o por fallas técnicas en el aplicativo.

De los **1464** requerimientos recibidos, **16** se respondieron fuera de término. Esto indica que el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura es del **99%**, la cual aumento con respecto al mismo trimestre del 2019 la cual fue de un 3%.

El tiempo promedio de días de respuesta fuera de termino bajó del 7,4% al 3,8 %, pero es de aclarar que aumento el porcentaje sobre el total de peticiones recibidas del 1,42% a 2,70% frente al tercer trimestre.

A continuación, se relacionan las peticiones fuera de término por dependencia:

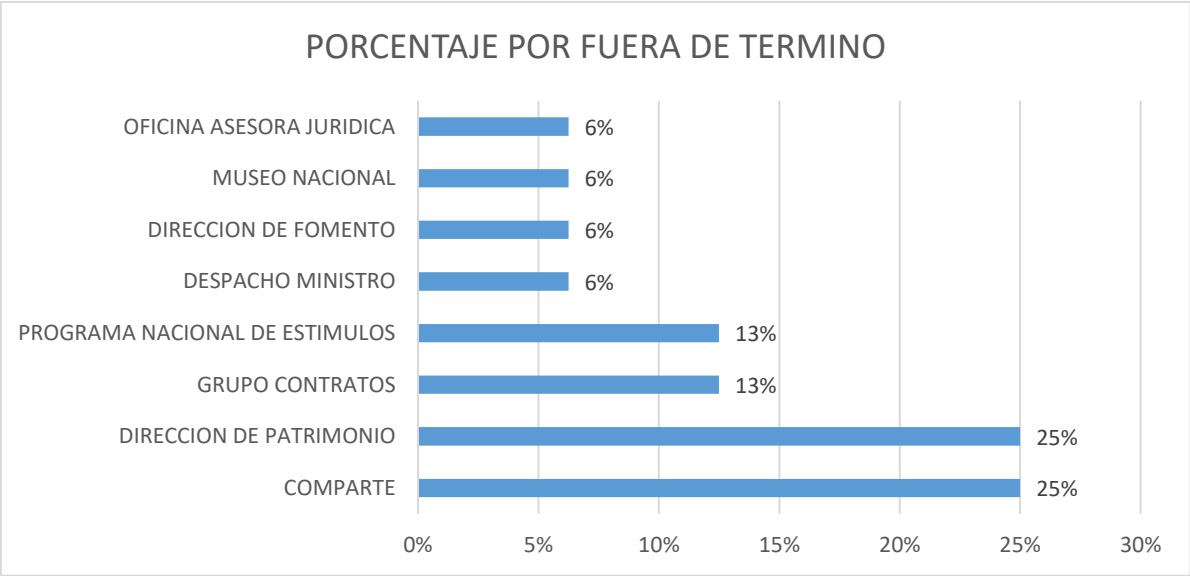


Tabla 7. Peticiones fuera de término por dependencia

DEPENDENCIA	PETICIONES FUERA DE TÉRMINO	% DE SOLICITUDES FUERA DE TÉRMINO	PROMEDIO DE DIAS FUERA DE TERMINO
COMPARTE	4	25%	13.7
DIRECCION DE PATRIMONIO	4	25%	1
GRUPO CONTRATOS	2	13%	1
PROGRAMA NACIONAL DE ESTIMULOS	2	13%	5.5
DESPACHO MINISTRO	1	6%	11
DIRECCION DE FOMENTO	1	6%	1
MUSEO NACIONAL	1	6%	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	6%	1
TOTAL	16	100%	4.7

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 4. Porcentaje de respuestas fuera de término por área.



Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

ANÁLISIS:

- Se evidencia que de las 1464, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el trimestre, el **98,9%** se respondieron oportunamente y solo el **1,1%** tuvo respuesta por fuera de término.
- Se presenta un aumento en el índice de cumplimiento con respecto trimestre anterior.
- Las dependencias con mayor número de respuestas por **fuera de término** fueron: **Comparte lo que somos y Dirección de Patrimonio** con un total que representa el **25%** cada una.
- **Programa Nacional de Estímulos y Grupo de Contratos (13%)** en menor escala, con solicitudes que equivalen al ,0.1% del total recibido; aquí es necesario considerar que las dependencias reciben peticiones que por razones de la pandemia y a una no información precisa, no es precisa y clara la solicitud de determinada información o respuesta a una petición.

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA:

Durante el primer trimestre del año 2021 se realizaron 117 traslados de solicitudes por no competencia a Entidades como el Archivo General de la Nación, Instituto Distrital de Patrimonio y Ministerio de Vivienda.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:

A continuación, se presenta el promedio de días en que se emite la respuesta según el tipo de solicitud recibida:

TIPO DE SOLICITUDES	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Actualización datos personales	1
Consulta	11
Denuncia contra terceros	16



TIPO DE SOLICITUDES	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Denuncia	15
Felicitación	0
Petición	12
Solicitud de Información y documentos	16
Solicitud de Información general	14
Solicitud de Información por Congresistas	6
Solicitud de Información por Entes de Control	7
Solicitud Periodistas	4
Queja	14
Reclamo	14
Promedio días de respuesta	10 días

9. RECOMENDACIONES

- Se debe continuar con el fortalecimiento del canal virtual para el registro de PQRSD, promoviendo su uso y generando piezas informativas dirigidas a la ciudadanía que expliquen cómo acceder y registrar sus solicitudes de manera autónoma.
- Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se debe fortalecer la articulación con los usuarios de las áreas con mayor cantidad de solicitudes, para así identificar que acciones requeridas para mejorar la gestión integral de las PQRSD.
- A pesar de que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por el Ministerio de Cultura es alto, es necesario emprender acciones concretas con las áreas que requieren mejorar la gestión para así lograr el 100% de cumplimiento.
- Se proyecta que en los siguientes periodos las solicitudes ciudadanas recibidas se relacionarán con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga



la entidad, es necesario promover sus mecanismos de divulgación y también la interacción con las dependencias responsables de estas.

- Concientizar a todos los funcionarios en el cumplimiento de dar oportuna respuesta al ciudadano.
- Capacitar con mayor detalle a los funcionarios nuevos en el manejo del aplicativo para la gestión de PQRSD.
- Es necesario monitorear constantemente y fortalecer el aplicativo para evitar traumatismos a la hora de dar respuesta o asignar solicitudes.