

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Cuarto Trimestre 2023
(Octubre/Noviembre/Diciembre)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

**MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS
SABERES.**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.....	6
3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA.....	7
4. ANÁLISIS DE LA TIPOLOGIA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	9
5. ANÁLISIS SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.	12
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	13
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	14
8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS	15
8.1 Solicitudes fuera de término.....	15
8.2 Solicitudes vencidas/sin respuesta.....	16
8.3 Solicitudes en trámite.....	17
9. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA VIGENCIA 2023	18
10. RECOMENDACIONES.....	19

INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza los aspectos relevantes de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes en el **cuarto trimestre de 2023**, correspondiente al periodo de octubre, noviembre y diciembre.

La información presentada, se basa en el reporte que arroja del sistema PQRSD en el **cuarto trimestre del año 2023**, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de los requerimientos por tipología, canales de recepción y respuesta, denuncias recibidas, cumplimiento de los términos legales, entre otros.

El reporte consta de tablas y gráficas, que permiten presentar información detallada sobre las PQRSD recibidas por la Entidad, así como el cumplimiento y oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, oficinas y/o grupos internos del Ministerio.

Mediante la publicación de esta información el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, garantiza la transparencia en la gestión de solicitudes y también genera insumos que permitan intervenciones específicas para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y con los grupos de valor de la entidad.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **cuarto trimestre** de 2023, el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibió **1803** peticiones gestionadas a través del aplicativo PQRS. Respecto al **tercer trimestre** se presenta una disminución del **8%** de peticiones con una diferencia de **158** requerimientos, y de un **9%** menos con respecto al mismo periodo del año 2022.

Las causas de esta disminución se revisarán de acuerdo con la gestión de las solicitudes por cada dependencia según los temas.

A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología.

Tabla 1. Clasificación total por tipo de solicitud.

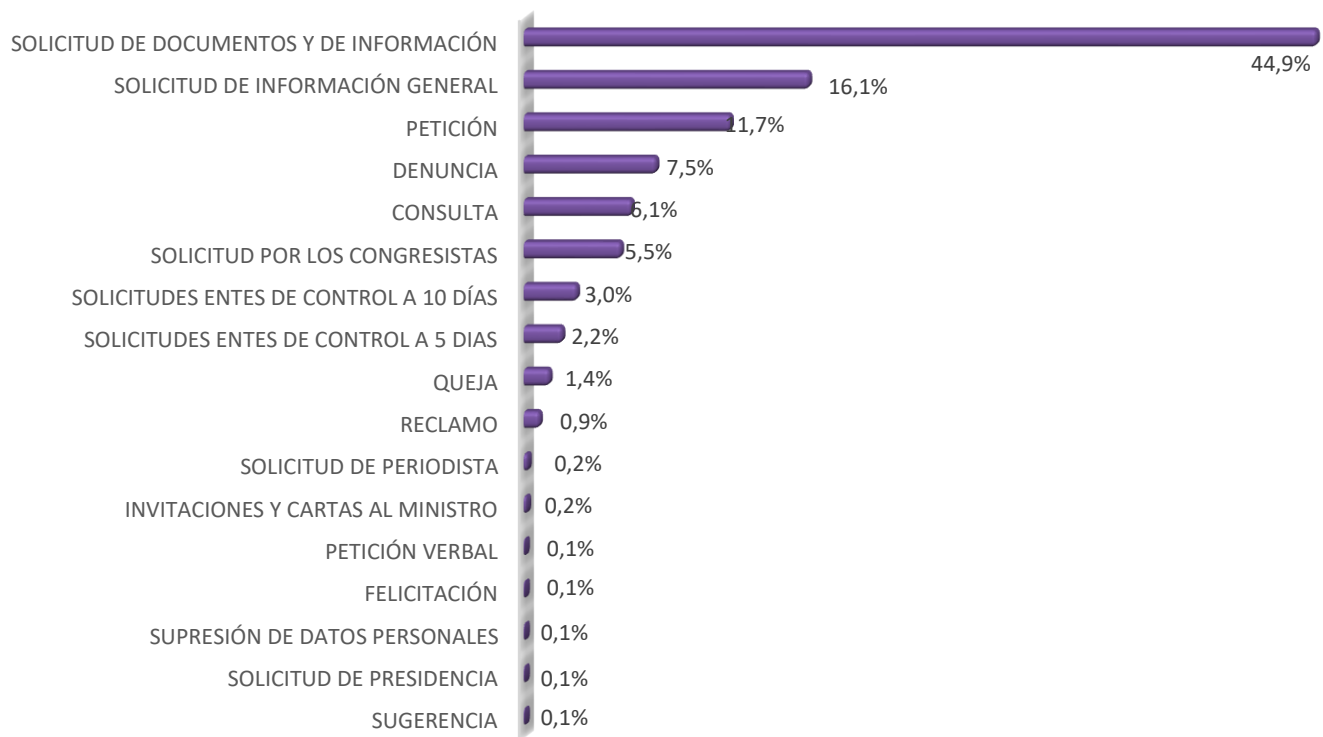
Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes	% Participación
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	810	44,9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	291	16,1%
PETICIÓN	211	11,7%
DENUNCIA	135	7,5%
CONSULTA	110	6,1%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	99	5,5%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	54	3,0%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 5 DIAS	39	2,2%
QUEJA	26	1,4%
RECLAMO	16	0,9%
SOLICITUD DE PERIODISTA	4	0,2%
INVITACIONES Y CARTAS AL MINISTRO	3	0,2%
SUGERENCIA	1	0,1%
SOLICITUD DE PRESIDENCIA	1	0,1%
SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0,1%
FELICITACIÓN	1	0,1%
PETICIÓN VERBAL	1	0,1%
Total general	1803	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRS- Dic31-2023

Análisis:

- El **45%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponde a la tipología **SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN** con un total con **810** requerimientos.
- La **SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL** es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **16%** del total de solicitudes y corresponde a **291** solicitudes.
- Las **PETICIONES** representan el **11,7%** y corresponden a los requerimientos tipificados como derechos de petición.
- Se destaca que en el 4° trimestre se evidencia una disminución del 36% frente a las tipologías de **RECLAMOS y QUEJAS** en comparación con el 3er trimestre del 2023.

Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** mediante el cual se reciben las solicitudes para facilitar la comunicación de doble vía entre la ciudadanía y el Ministerio.

Se realiza el análisis del registro de solicitudes registradas a través de la **ventanilla electrónica** de radicación que incluye tanto los requerimientos registrados en la ventanilla de radicación presencial y las registradas directamente al correo de servicioalciudadano@mincultura.gov.co, comparado con los requerimientos interpuestos a través del **formulario web** publicado en la página de la Entidad.

Tabla 2. Relación de solicitudes según el medio de recepción

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla Electrónica	1514	84%
Formulario Web	289	16%
Total general	1809	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

Análisis:

- El **84%** de las solicitudes se registraron a través de la ventanilla electrónica, con un total de 1514 peticiones, confirmando la preferencia de la ciudadanía y/o entidades de remitir las comunicaciones al correo servicioalciudadano@mincultura.gov.co o registrar la solicitud presencial.
- El formulario web es el segundo canal más utilizado, el cual representa un **16%** de solicitudes, evidenciando la necesidad de divulgar este canal con sus beneficios como recibir el número radicado al registrar la solicitud y el enlace para hacerle seguimiento.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

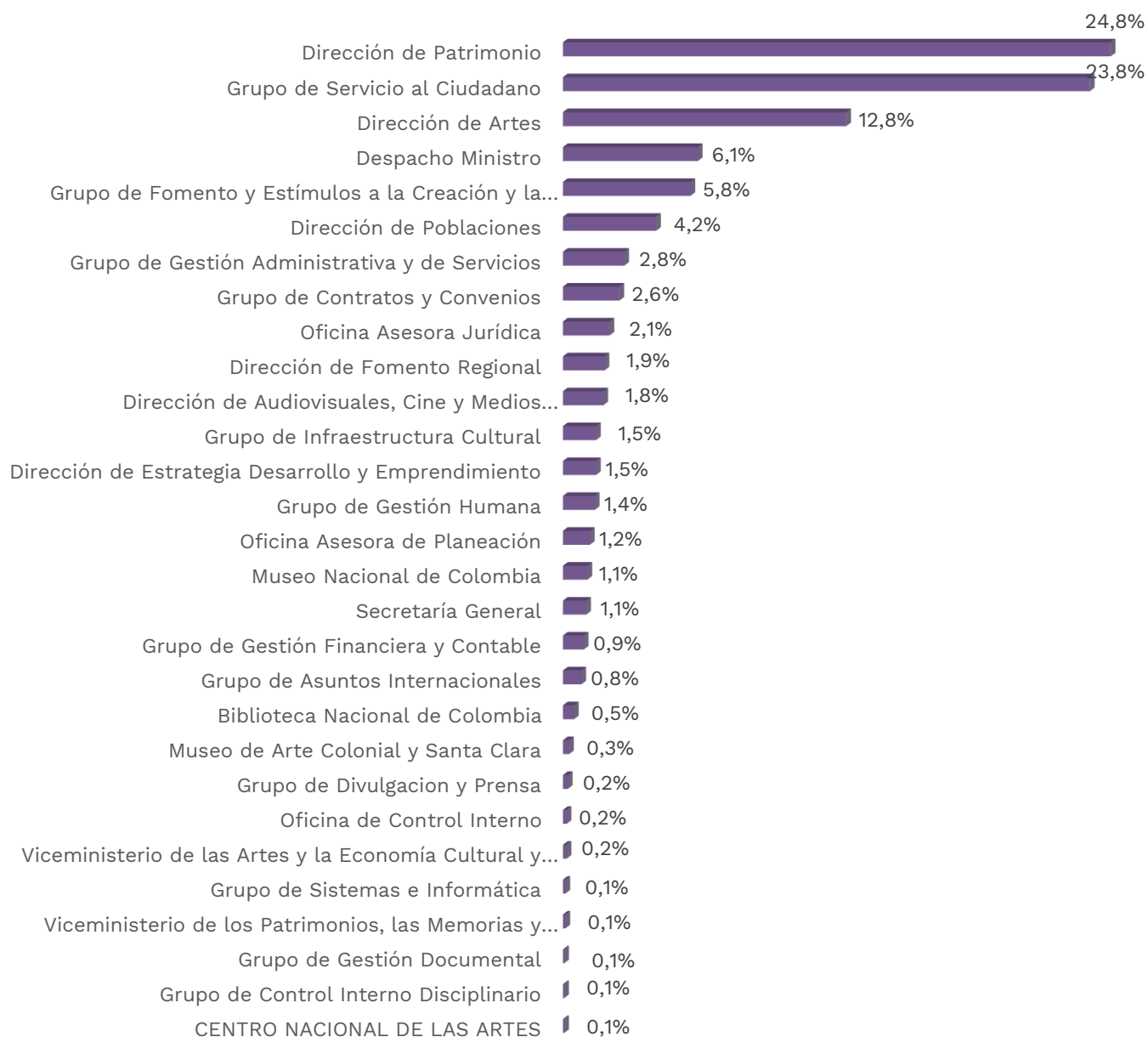
A continuación, se presenta la relación de la proporción de solicitudes asignadas a cada dependencia del Ministerio.

Tabla 3. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	447	24,8%
Grupo de Servicio al Ciudadano	430	23,8%
Dirección de Artes	231	12,8%
Despacho Ministro	110	6,1%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	104	5,8%
Dirección de Poblaciones	76	4,2%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	50	2,8%
Grupo de Contratos y Convenios	46	2,6%
Oficina Asesora Jurídica	38	2,1%
Dirección de Fomento Regional	34	1,9%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos DAC	33	1,8%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	27	1,5%
Grupo de Infraestructura Cultural	27	1,5%
Grupo de Gestión Humana	26	1,4%
Oficina Asesora de Planeación	22	1,2%
Museo Nacional de Colombia	20	1,1%
Secretaría General	19	1,1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	17	0,9%
Grupo de Asuntos Internacionales	15	0,8%
Biblioteca Nacional de Colombia	9	0,5%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	5	0,3%
Grupo de Divulgación y Prensa	4	0,2%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	3	0,2%
Oficina de Control Interno	3	0,2%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	2	0,1%
Grupo de Sistemas e Informática	2	0,1%
CENTRO NACIONAL DE LAS ARTES	1	0,1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,1%
Grupo de Gestión Documental	1	0,1%
Total general	1803	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el **cuarto trimestre** y se mantuvo como la dependencia de mayor demanda de solicitudes durante la vigencia 2023; esta Dirección gestionó **447** solicitudes equivalentes al **24,8%** de la totalidad de PQRSD recibidas por el Ministerio en

este periodo. Es la dependencia que históricamente gestiona el más alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la Entidad de acuerdo con el registro del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

- En segundo lugar, se encuentra el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, área que recibió **430** solicitudes equivalentes al **23,8%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad; esta gestión corresponde en su mayoría a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y a un mínimo porcentaje de solicitudes competencia del grupo.
- La **Dirección de Artes** se posiciona en el tercer lugar con **231** requerimientos, que representan el **12,8%** del total de las solicitudes, siendo los temas más recurrentes las solicitudes de procesos de formación de música, definición y alcance de espectáculos públicos, consultas contribuyentes en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas —PULEP—, solicitud de dotación de instrumentos y la asesoría para la publicación de libros.
- El **Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación** presentó una disminución del **75%** de solicitudes con respecto al trimestre y de un **55%** con respecto al mismo periodo del año 2022, lo que puede ser consecuencia de mayor claridad en la comunicación de los procesos de convocatorias que son de competencia de este Grupo.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por la entidad se relacionan con solicitudes de contratos, comodatos, solicitudes de recursos a territorios o festivales, de, solicitudes de cita con el despacho, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS y consulta sobre estampilla procultura y en general oferta de servicios y beneficios que otorga el Ministerio.

4. ANÁLISIS DE LA TIPOLOGIA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

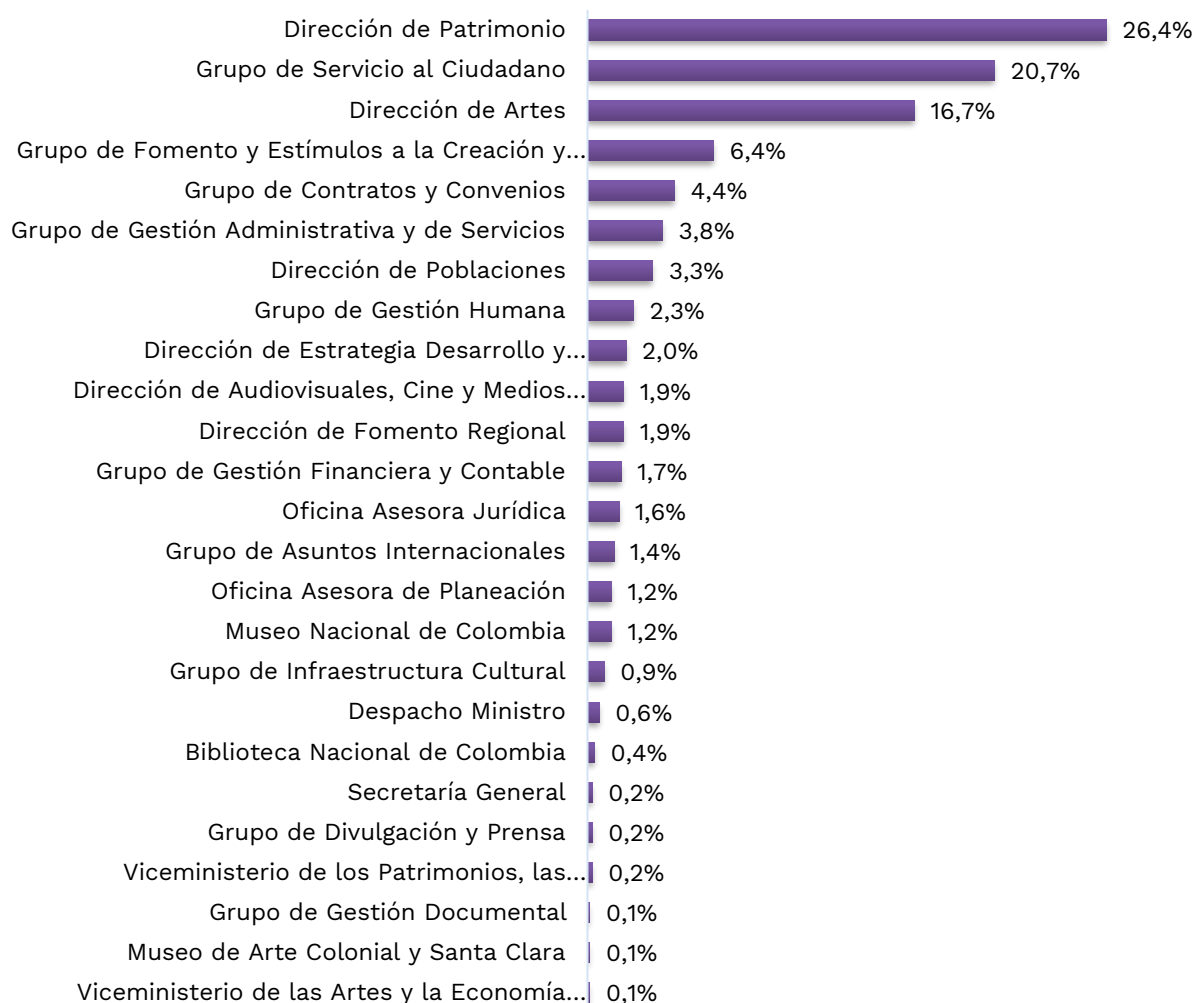
Las solicitudes de información para el cuarto trimestre del 2023 ocuparon el segundo lugar en la clasificación total por tipo de requerimiento, por lo cual, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan se relaciona la gestión adelantada:

Tabla 4. Solicitudes de Información.

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	214	26,4%
Dirección de Artes	135	16,7%
Grupo de Servicio al Ciudadano	168	20,7%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	52	6,4%
Grupo de Contratos y Convenios	36	4,4%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	31	3,8%
Dirección de Poblaciones	27	3,3%
Grupo de Gestión Humana	19	2,3%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	16	2,0%
Dirección de Fomento Regional	15	1,9%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos DAC	15	1,9%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	14	1,7%
Oficina Asesora Jurídica	13	1,6%
Grupo de Asuntos Internacionales	11	1,4%
Museo Nacional de Colombia	10	1,2%
Oficina Asesora de Planeación	10	1,2%
Grupo de Infraestructura Cultural	7	0,9%
Despacho Ministro	5	0,6%
Biblioteca Nacional de Colombia	3	0,4%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	2	0,2%
Grupo de Divulgación y Prensa	2	0,2%
Secretaría General	2	0,2%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1	0,1%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	0,1%
Grupo de Gestión Documental	1	0,1%
Total general	810	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

Gráfica 3. Porcentaje Solicitudes de Información recibidas por Dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

Análisis:

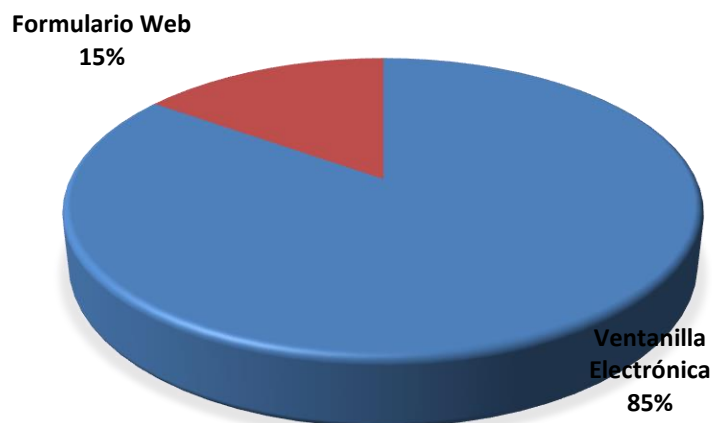
- Teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio en el **cuarto trimestre** recibió el **26%** del total de solicitudes de información general, solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), resoluciones aprobatorias, certificaciones BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones, intervenciones y conceptos de asesorías técnicas.

- Por su parte el Grupo al Servicio al Ciudadano gestionó el **20%** del total de solicitudes de información general, referentes a traslados por competencia a otras entidades y solicitudes de ampliación de información.
- La Dirección de Artes recibió el **16%** del total de solicitudes de información general, los cuales en su mayoría hacen referencia a procesos de formación de música, definición y alcance de espectáculos públicos, y consultas en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas —PULEP.

5. ANÁLISIS SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como **Solicitud de información general** fue la ventanilla electrónica con el **85%** de participación correspondiente a **247 solicitudes**, seguido el formulario web con **15%**, lo que corresponde a **44 solicitudes**.
- Es importante acotar que, respecto al **tercer trimestre**, en este **cuarto trimestre** hubo una disminución de **738** requerimientos, lo que representa una disminución del **72%**.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.

Gráfica 4. Número de solicitudes por canal de recepción en el cuarto trimestre de 2023 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRS-Dic31-2023

6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibe y gestiona denuncias principalmente sobre afectaciones a bienes de interés cultural y manejo de recursos públicos y/o privados referentes a la cultura; cada una de las denuncias se gestiona de acuerdo con el INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN RECIBIDAS EN EL MINISTERIO DE CULTURA. definido para la Entidad y asociado al procedimiento P-GAC-008 ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS V 2023 DE GESTIÓN DE PQRS.

A continuación, se relaciona la cantidad de denuncias recibidas en el periodo y las dependencias a cargo de su gestión, según su competencia.

Tabla 5 Denuncias presentadas el **cuarto trimestre 2023** y su participación porcentual.

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Grupo de Servicio al Ciudadano	101	75%
Dirección de Patrimonio	17	13%
Dirección de Artes	8	6%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	2	1%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	1%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos DAC	1	1%
Despacho Ministro	1	1%
Grupo de Asuntos Internacionales	1	1%
Total general	135	100%

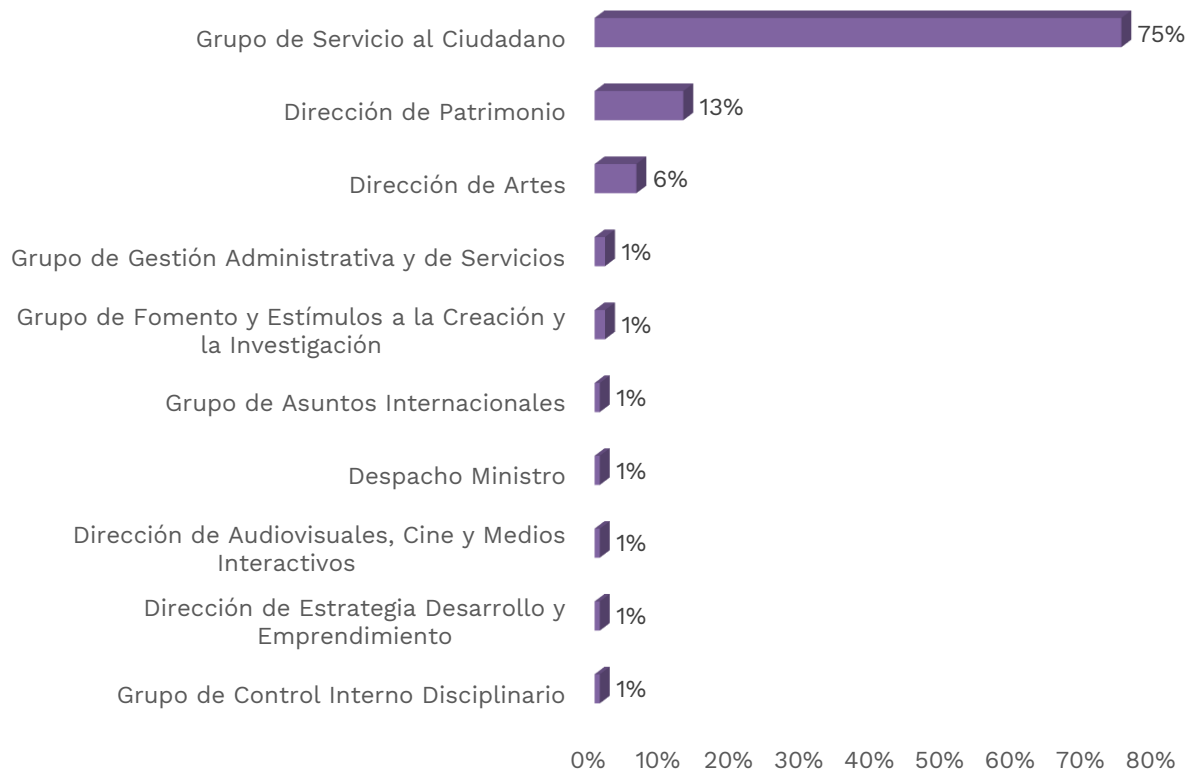
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRS-Dic31-2023

- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **75%** de las denuncias, eso significa que no eran competencia de la entidad, por lo que se realiza el traslado por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector público y/o privado según aplique, considerando que el Ministerio no tiene facultades para investigar conductas contrarias a la ley.
- La Dirección de Patrimonio gestionó el **13%** de las solicitudes, relacionadas con afectaciones en contra el patrimonio cultural, las cuales no se relacionan

con la gestión del Ministerio. Este tipo de denuncias son reiteradas y una vez analizadas por la dependencia, se identifica a qué entidad municipal o departamental corresponde su atención directa.

- Las denuncias gestionadas por la Dirección de Artes y el Grupo de Estímulos tienen que ver con procesos de las convocatorias y/o jurados.

Gráfica 5 Total Número de Denuncias presentadas el cuarto trimestre de 2023 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **350** traslados por competencia gestionados por el Grupo de Servicio al Ciudadano que representan el 24% de requerimientos del periodo analizado, evidenciando el alto porcentaje de requerimientos que no obedecen al marco misional del Ministerio o su alcance institucional.

Entre los principales temas de traslado se incluyen solicitud de recursos para infraestructura deportiva, solicitudes de subsidios, convocatorias y programas de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte de Bogotá, solicitudes de documentos antiguos del AGN y hallazgos antropológicos con el ICANH.

8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

8.1 Solicitudes fuera de término.

A continuación, se relacionan las dependencias y el porcentaje de solicitudes resueltas fuera de término:

Tabla 6. Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Artes	47	26,6%
Despacho Ministro	45	25,4%
Grupo de Contratos y Convenios	22	12,4%
Oficina Asesora Jurídica	19	10,7%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	16	9,0%
Dirección de Patrimonio	12	6,8%
Dirección de Poblaciones	8	4,5%
Museo Nacional de Colombia	3	1,7%
Grupo de Asuntos Internacionales	2	1,1%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	0,6%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0,6%
Grupo de Infraestructura Cultural	1	0,6%
Total general	177	100%

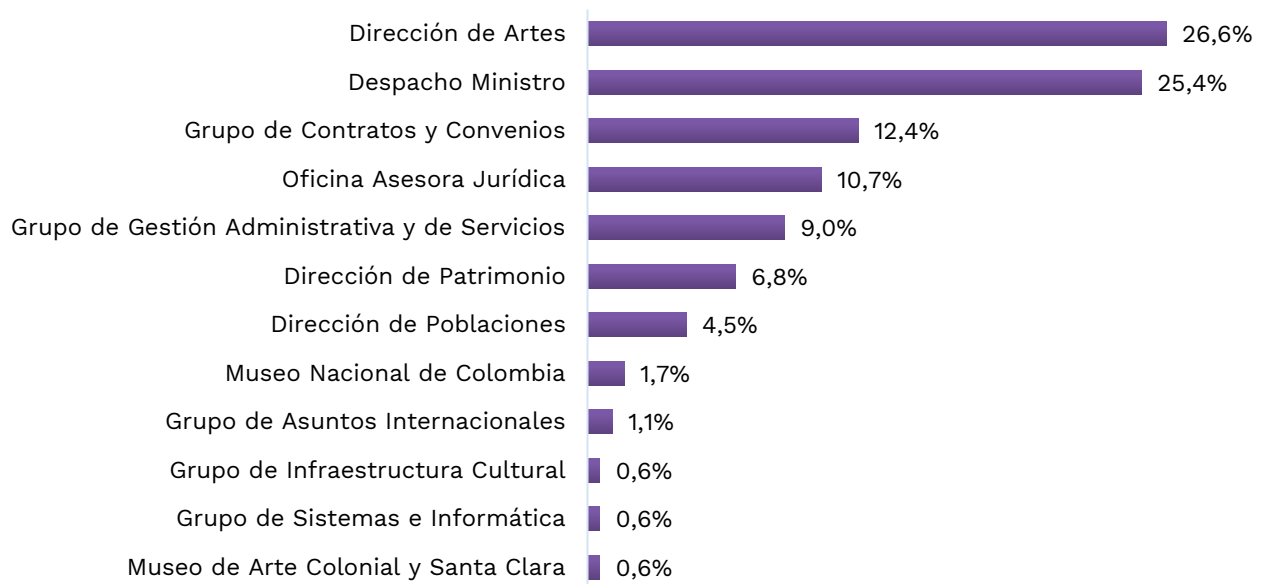
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-202

ANÁLISIS:

- De los **1.803** requerimientos recibidos en el cuarto trimestre, **177** que representan el **10%** se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015, indicando que el porcentaje de oportunidad de respuesta a solicitudes es del **90%**.

- De las solicitudes fuera de término, el **26%** estaban a cargo de la Dirección de Artes, el **10%** del Despacho del Ministro y el **12%** del Grupo de Contratos y Convenios.
- El seguimiento permitió establecer como causas de los cierres fuera de término principalmente la rotación de los responsables de PQRSD en las dependencias y la complejidad de las solicitudes; a su vez se evidencia la necesidad de generar respuestas tipo relacionadas con las solicitudes de agenda del despacho.

Gráfica 6. Oportunidad de respuesta por dependencia cuarto trimestre de 2023 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

8.2 Solicitudes vencidas/sin respuesta.

Las solicitudes vencidas o sin respuesta representan el **1%** del total de los 1.803 requerimientos recibidas durante el cuarto trimestre de la vigencia; a pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron acciones de seguimiento y acompañamiento a las dependencias para gestionar la respuesta; en este caso se

establecieron como causas de este vencimiento la complejidad de las respuestas requeridas y fallas y novedades del sistema PQRS.

Tabla 7. Peticiones vencidas

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Despacho Ministro	16	80%
Grupo de Contratos y Convenios	2	10%
Secretaría General	2	10%
Total general	20	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRS-Dic31-2023

8.3 Solicitudes en trámite.

Las solicitudes en trámite son aquellas que para el final de la vigencia se encuentran pendiente de respuesta y en término por parte las diferentes dependencias, representan el **6%** del total de las 1.803 solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre de la vigencia, estas peticiones corresponden.

Tabla 8. Peticiones en trámite

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	37	32%
Grupo de Servicio al Ciudadano	14	13%
Dirección de Artes	13	11%
Despacho Ministro	11	9%
Grupo de Contratos y Convenios	11	9%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	4	3%
Grupo de Gestión Humana	3	3%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	3	3%
Grupo de Asuntos Internacionales	3	3%
Oficina Asesora de Planeación	2	2%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos DAC	2	2%
Secretaría General	2	2%
Museo Nacional de Colombia	2	2%
Grupo de Divulgación y Prensa	2	2%

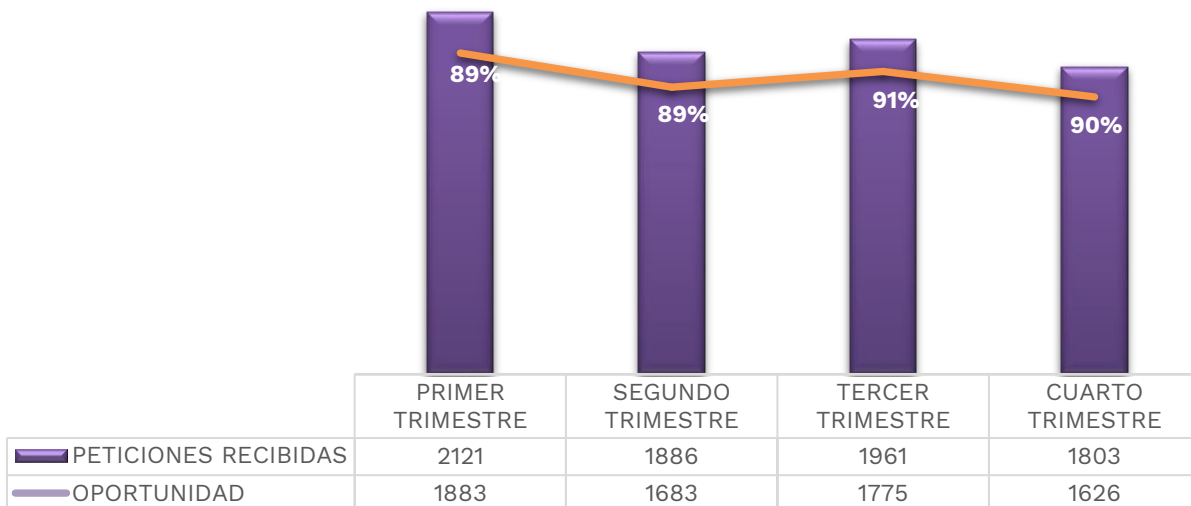
Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	1%
Oficina de Control Interno	1	1%
Dirección de Fomento Regional	1	1%
Dirección de Poblaciones	1	1%
Grupo de Gestión Documental	1	1%
Oficina Asesora Jurídica	1	1%
Total general	116	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

9. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA VIGENCIA 2023

A continuación, se relacionan las peticiones recibidas durante cada trimestre de la vigencia y el porcentaje de oportunidad, es decir, aquellas que fueron resueltas según los términos de Ley.

Gráfica 7. Oportunidad en las respuestas de los derechos de petición durante la vigencia 2023



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Dic31-2023

ANÁLISIS:

- A pesar de la disminución de solicitudes se evidenció la disminución de un punto porcentual en la oportunidad de respuesta con respecto al trimestre anterior.
- El promedio general del tiempo de respuesta de las solicitudes es de 14 días.
- Durante la vigencia se presentó un promedio de **90%** de oportunidad de las respuestas, lo cual indica una óptima gestión, pero requiere aunar esfuerzos entre todas las dependencias, de la Entidad para aumentar la oportunidad y mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.

10. RECOMENDACIONES

- Considerando que en cuarto trimestre del 2023 aumentaron las solicitudes resueltas fuera de término respecto a los trimestres anteriores, el Grupo de Servicio al ciudadano debe continuar realizando el seguimiento a las áreas críticas para así mejorar los tiempos respuesta y a su vez la calidad en las respuestas emitidas.
- Se sugiere realizar una sensibilización a los directivos y coordinadores para que se reitere la importancia de la gestión de solicitudes y que haga seguimiento al interior de cada dependencia para así promover la gestión oportuna de PQRSD de acuerdo con lo dispuesto y ordenado por la ley 1755 del 2015 y las consecuencias de la falta de oportunidad de las respuestas.
- Es necesario que las dependencias que han generado respuestas extemporáneas establezcan acciones de mejora internas para dar cumplimiento a los términos de Ley y el procedimiento de gestión de PQRSD del Ministerio.
- En cuanto a la tendencia constante del total de traslados por no competencia a otras entidades, se debe realizar la articulación con el Grupo de Divulgación y Prensa para reiterar por redes sociales información sobre las competencias, programas y servicios que ofrece el Ministerio de Cultura, para así mitigar el registro de comunicaciones hacia otras entidades.
- Es necesario promover la estrategia para que las dependencias formulen respuestas tipo con criterios de calidad y lenguaje claro y sobre todo que resuelvan de fondo los requerimientos más reiterados para mejorar los tiempos y la gestión de peticiones.

- Se establece la importancia de continuar la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes
- Se debe realizar la verificación en el sistema de gestión de PQRSD frente a las tipologías de los derechos de petición y los términos para dar respuesta, según lo establecido en el procedimiento *P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano* y la normatividad relacionada.
- Se evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento al sistema PQRSD teniendo en cuenta las fallas y novedades presentadas durante el periodo analizado, lo cual genera dificultad para la gestión y seguimiento oportuno de las solicitudes ciudadanas.

Elaborado por el Grupo de Servicio al Ciudadano

- JESSICA PATRICIA RODRIGUEZ ARIZA
- JOSE ALEJANDRO CARREÑO FRANCO
- KARLA NEIRA SUÁREZ- COORDINADORA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Enero-2024