

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Tercer Trimestre 2024

**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 SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN.....	10
5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.	12
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	13
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA	15
8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS	16
9. RECOMENDACIONES	19

INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza aspectos relevantes del trámite 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 **tercer trimestre de 2024**, correspondiente al periodo de julio, agosto y septiembre.

La información presentada, se basa en la gestión sobre las PQRSD recibidas de julio a septiembre de 2024, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las solicitudes por tipología, canales de recepción y respuesta, denuncias recibidas, cumplimiento de los términos legales, entre otros.

El reporte consta de tablas y gráficas que presentan información detallada sobre las PQRSD recibidas y gestionadas por la Entidad, así como el cumplimiento y oportunidad de las respuestas emitidas por 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 genera insumos que sirven para continuar fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **tercer trimestre** de 2024, el Ministerio de las Culturas recibió **2503** peticiones de la ciudadanía, entidades públicas y entes de control, que fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. Respecto al trimestre anterior solo se presenta una disminución de **0.1%** en las peticiones recibidas, una diferencia de **2** requerimientos menos en el periodo de análisis.

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
DERECHO DE PETICIÓN	1548	61,85%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	206	8,23%
CONSULTA	196	7,83%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	194	7,75%
DENUNCIA	71	2,84%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 5 DÍAS	59	2,36%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	51	2,04%
QUEJA	49	1,96%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	41	1,64%
RECLAMO	36	1,44%
PETICION VERBAL	33	1,32%
SOLICITUD DE PERIODISTA	9	0,36%
SUGERENCIA	9	0,36%
FELICITACIÓN	1	0,04%
Total General	2503	100%

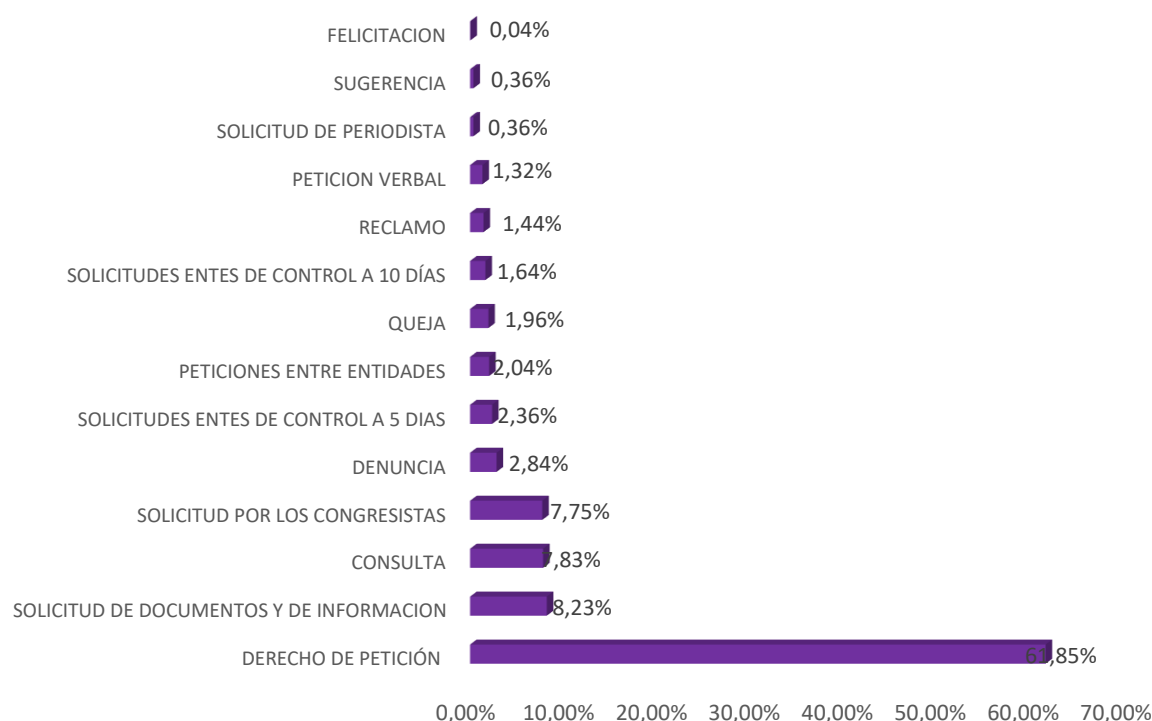
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

Análisis:

- El **61,85%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponden a la tipología **derecho de petición** entre los cuales se encuentran los derechos de petición particular y general con un total de **1548** solicitudes.

- Las **solicitudes de documentos y de información**, son la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **8,2%** del total de solicitudes y corresponde a **206** solicitudes.
- Las **consultas** con el **7,8%** que corresponde a **196** requerimientos, son el tercer tipo de requerimiento más reiterado.
- Para este tercer trimestre de 2024, se evidencia un aumento frente a las tipologías de **reclamos y quejas** en comparación con el segundo trimestre del 2024. Se recibieron 46 reclamos en el segundo trimestre del 2024 y 36 en el tercer trimestre del 2024, 43 quejas en el segundo trimestre del 2024 y 49 en el tercer trimestre del 2024.

Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

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.

La entidad dispone tanto de la ventanilla de radicación física como de un mecanismo electrónico el correo servicioalciudadano@mincultura.gov.co y del formulario publicado en la página web; así mismo, los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual. A continuación, se detalla su origen:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla electrónica	2047	82%
Formulario Web	409	16%
Radicación física	47	2%
Total general	2503	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

Análisis:

- El **82%** de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla electrónica, con un total de 2047 peticiones, en contraste con el "5 de radicación física, evidenciado la preferencia sobre el canal virtual por parte de nuestros grupos de valor.
- El formulario web es el segundo canal más utilizado, el cual representa un **18%** de solicitudes, el cual permite que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

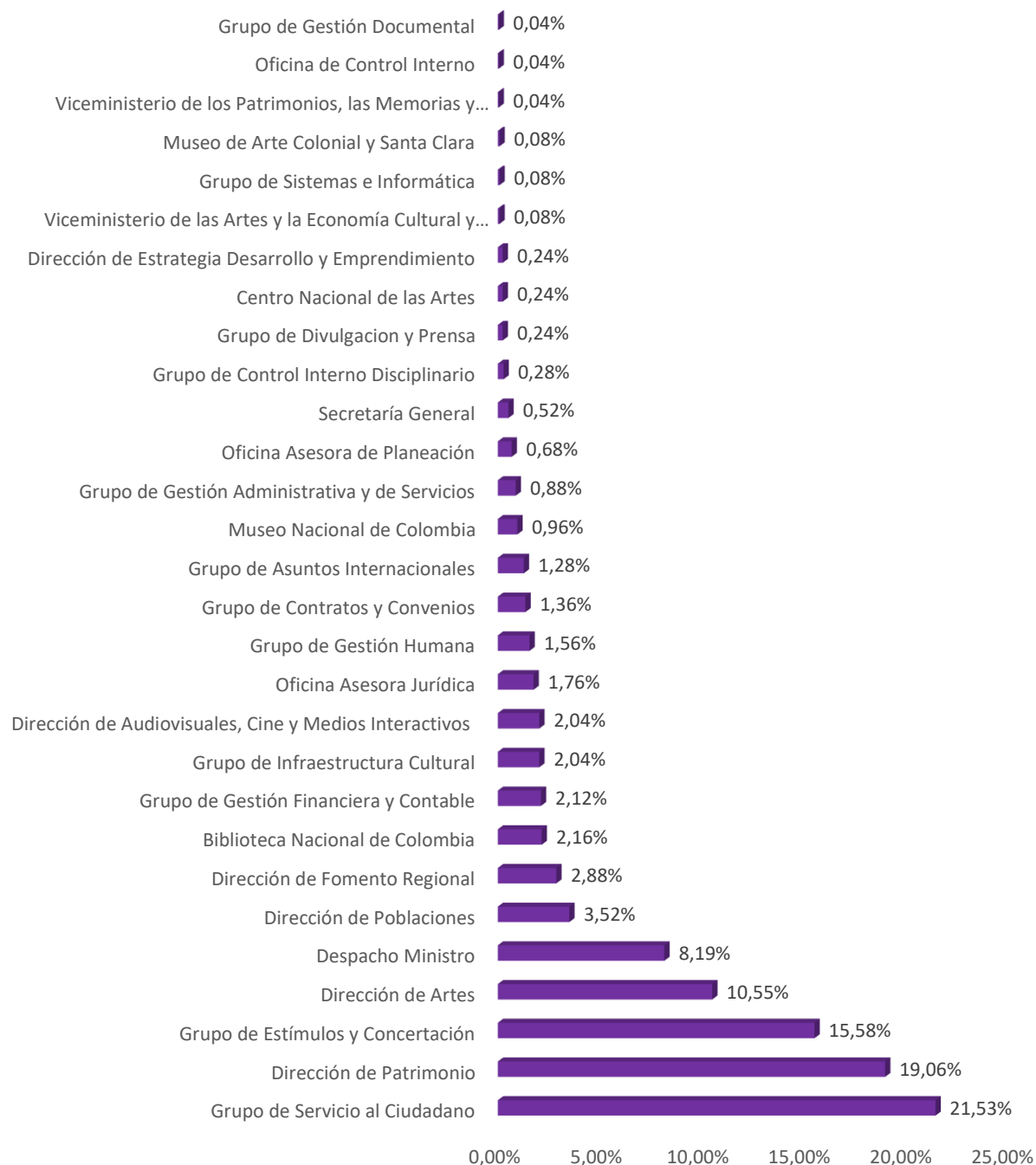
A continuación, se presenta la relación de las solicitudes asignadas por cada dependencia del Ministerio.

Tabla 3. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	539	21,53%
2	Dirección de Patrimonio	477	19,06%
3	Grupo de Estímulos y Concertación	390	15,58%
4	Dirección de Artes	264	10,55%
5	Despacho Ministro	205	8,19%
6	Dirección de Poblaciones	88	3,52%
7	Dirección de Fomento Regional	72	2,88%
8	Biblioteca Nacional de Colombia	54	2,16%
9	Grupo de Gestión Financiera y Contable	53	2,12%
10	Grupo de Infraestructura Cultural	51	2,04%
11	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	51	2,04%
12	Oficina Asesora Jurídica	44	1,76%
13	Grupo de Gestión Humana	39	1,56%
14	Grupo de Contratos y Convenios	34	1,36%
15	Grupo de Asuntos Internacionales	32	1,28%
16	Museo Nacional de Colombia	24	0,96%
17	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	22	0,88%
18	Oficina Asesora de Planeación	17	0,68%
19	Secretaría General	13	0,52%
20	Grupo de Control Interno Disciplinario	7	0,28%
21	Grupo de Divulgación y Prensa	6	0,24%
22	Centro Nacional de las Artes	6	0,24%
23	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	6	0,24%
24	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	2	0,08%
25	Grupo de Sistemas e Informática	2	0,08%
26	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	2	0,08%
27	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	0,04%
28	Oficina de Control Interno	1	0,04%
29	Grupo de Gestión Documental	1	0,04%
Total general		2503	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

Análisis:

- El **Grupo de Servicio al Ciudadano**, recibió **539** solicitudes equivalentes al **21,5%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad, en las cuales se encuentran 400 traslados por no competencia y 139 respuestas relacionadas con las actividades del grupo; para este periodo aumentaron en **9,1%** con respecto al trimestre anterior cuando se recibieron 494; esta gestión corresponde a solicitudes sobre el grupo, pero en su mayoría a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y que deben remitirse a otras entidades según aplique cada caso.
- La **Dirección de Patrimonio** recibió **477** solicitudes equivalentes al **19,1%** de la totalidad de PQRSD recibidas, **66** menos que el trimestre anterior evidenciado una disminución del **12%**. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la Entidad registrados en el Sistema Nacional de Patrimonio (SIPA).
- Las solicitudes de la **Grupo de Estímulos y Concertación** se posicionan en el tercer lugar con **390** requerimientos, los cuales representan el **15,6%** del total de las solicitudes, siendo los temas más recurrentes las consultas, términos, requisitos y subsanaciones en este periodo sobre postulaciones de convocatorias.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, se relacionan con solicitudes de apoyo a festivales, convocatorias, solicitudes de congresistas, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, historias laborales, temas contractuales, presupuesto, entre otros.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN

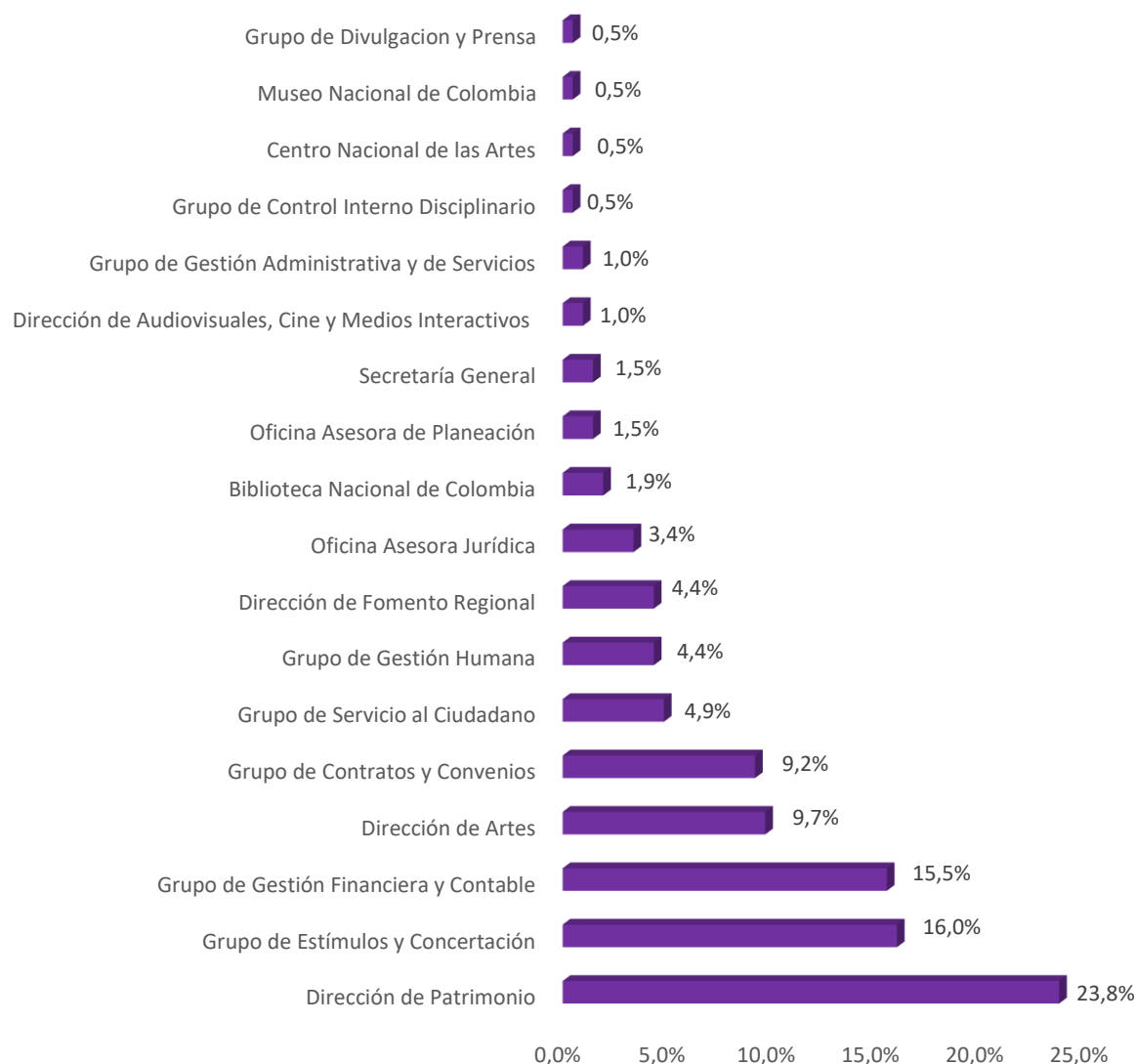
Los requerimientos tipificados como **solicitudes de documentos y de información**, para el tercer trimestre del 2024 ocuparon el segundo lugar en la clasificación total por tipo de solicitud, por lo cual, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan se precisa la gestión adelantada:

Tabla 4. Solicitudes de documentos y de información

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	49	23,8%
2	Grupo de Estímulos y Concertación	33	16,0%
3	Grupo de Gestión Financiera y Contable	32	15,5%
4	Dirección de Artes	20	9,7%
5	Grupo de Contratos y Convenios	19	9,2%
6	Grupo de Servicio al Ciudadano	10	4,9%
7	Grupo de Gestión Humana	9	4,4%
8	Dirección de Fomento Regional	9	4,4%
9	Oficina Asesora Jurídica	7	3,4%
10	Biblioteca Nacional de Colombia	4	1,9%
11	Oficina Asesora de Planeación	3	1,5%
12	Secretaría General	3	1,5%
13	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	2	1,0%
14	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	1,0%
15	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,5%
16	Centro Nacional de las Artes	1	0,5%
17	Museo Nacional de Colombia	1	0,5%
18	Grupo de Divulgación y Prensa	1	0,5%
Total general		206	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

Gráfica 3. Participación porcentual de la tipología Solicitud de Información General por Dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

Análisis:

- Teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio recibió el **23,8%** del total de solicitudes de información general, solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), certificaciones de Bienes de Interés Cultural- BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones, intervenciones y conceptos de asesorías

técnicas, reiterando la necesidad de publicar piezas gráficas con los requisitos y la información general sobre los trámites.

- El Grupo de Estímulos y Concertación recibió el **16%** del total de solicitudes de información, los cuales en su mayoría hacen referencia al estado de procesos de las convocatorias.
- Por su parte el Grupo de Gestión Financiera y Contable gestionó el **15,5%** del total de solicitudes de información general, referentes a información, certificaciones de ingresos y retenciones,

5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.

La recepción de los documentos y de información por los diversos canales se encuentran tipificados en la siguiente tabla:

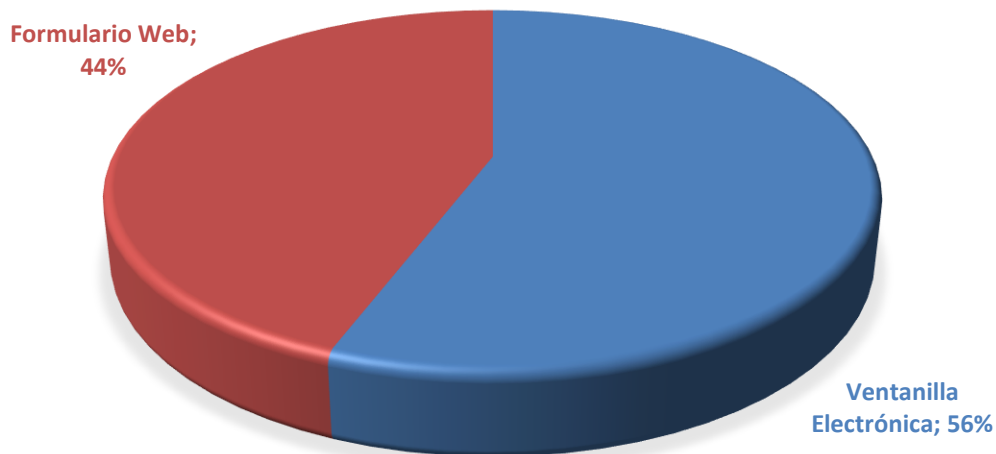
Tabla 5. Tipo de solicitud de documentos y de Información

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla Electrónica	115	56%
Formulario Web	91	44%
Total general	206	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría las **solicitudes de documentos y de información** fue la ventanilla electrónica con el **56%** de participación correspondiente a **115 solicitudes**, seguido el formulario web con **44%**, lo que corresponde a **91**.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.

Gráfica 4. Número de solicitudes por canal de recepción y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibe y gestiona denuncias sobre manejo de recursos públicos y/o afectaciones a bienes de interés cultural, cada una de estas se aborda de acuerdo con el protocolo de atención de denuncias definido para la Entidad, asociado al procedimiento de gestión de PQRSD *P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano*. A continuación, se relaciona la cantidad de denuncias recibidas en el periodo y las dependencias a cargo de su gestión, según su competencia.

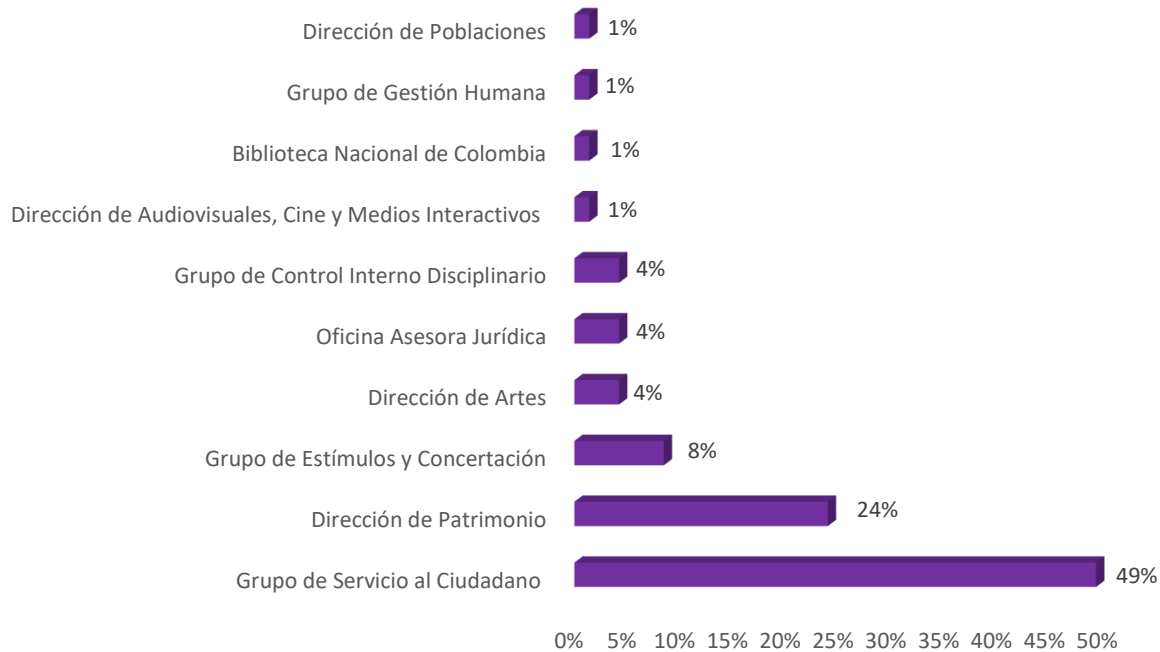
Tabla 6. Denuncias presentadas el **tercer trimestre 2024** y su participación porcentual.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	35	49%
2	Dirección de Patrimonio	17	24%
3	Grupo de Estímulos y Concertación	6	8%
4	Dirección de Artes	3	4%
5	Oficina Asesora Jurídica	3	4%
6	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	4%
7	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
8	Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%
9	Grupo de Gestión Humana	1	1%
10	Dirección de Poblaciones	1	1%
Total general		71	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **49%**, las cuales, según el alcance se realiza el traslado por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector público y/o privado según sea la competencia.
- La Dirección de Patrimonio gestionó el **24%** 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.

Gráfica 5 Total Número de Denuncias presentadas el tercer trimestre de 2024 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre -2024

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **400** traslados por competencia, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, lo que permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional del Ministerio o su alcance institucional.

8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

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

Tabla 8. Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Despacho Ministro	86	46%
2	Dirección de Poblaciones	31	16%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	19	10%
4	Dirección de Artes	15	8%
5	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	11	6%
6	Dirección de Patrimonio	8	4%
7	Secretaría General	7	4%
8	Grupo de Infraestructura Cultural	4	2%
9	Dirección de Fomento Regional	2	1%
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	2	1%
11	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1	1%
12	Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%
13	Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	1%
14	Despacho Ministro	86	46%
Total general		188	100%

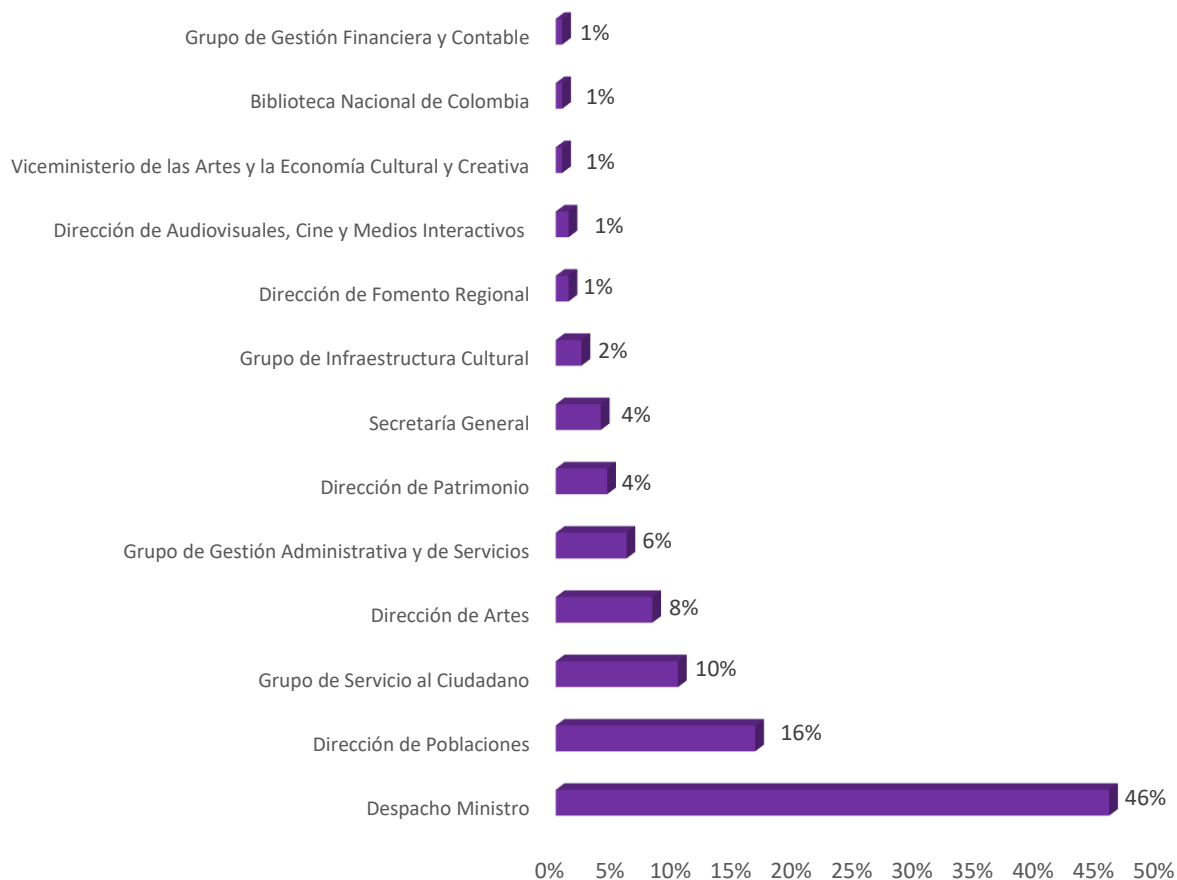
ente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre-2024

ANÁLISIS:

- De los **2.503** requerimientos recibidos en el tercer trimestre, **188** que representan el **7,5%** se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015.
- De las solicitudes fuera de término el **46%** estaban a cargo del Despacho en su mayoría solicitudes de congreso sobre las cuales se solicitó prórroga
- El **16%** de las solicitudes fuera de termino son de la Dirección de Poblaciones y el **10%** del grupo de servicio al ciudadano.
- El seguimiento a la gestión de los requerimientos permitió establecer como causas de los cierres fuera de término entre otras: el cambio de enlaces en

algunas las dependencias, la complejidad de las solicitudes, novedades y ajustes en la parametrización de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud en el sistema PQRSD.

Gráfica 6 Oportunidad de respuesta por dependencia tercer trimestre de 2024 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre -2024

Solicitudes vencidas

Las solicitudes vencidas representan el **0,3%** del total de las **2503** solicitudes recibidas durante el tercer 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; se establecieron como causas de este vencimiento el cambio de enlaces en algunas dependencias, la complejidad de las solicitudes, novedades y ajustes en la parametrización de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud en el sistema PQRS.

Tabla 9. Peticiones vencidas

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Despacho Ministro	6	75%
2	Dirección de Patrimonio	1	12,5%
3	Dirección de Artes	1	12,5%
	Total general	8	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRS- octubre 2024

Solicitudes en trámite

Las solicitudes en trámite representan el **12,4%** del total de las **2503** solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de la vigencia, estas peticiones corresponden a aquellas que se encuentran pendiente de respuesta y en término por parte las diferentes dependencias.

Tabla 10. Peticiones en trámite

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	63	20,3%
2	Dirección de Artes	48	15,4%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	55	17,7%
4	Despacho Ministro	27	8,7%
5	Dirección de Poblaciones	15	4,8%
6	Dirección de Fomento Regional	14	4,5%
7	Grupo de Estímulos y Concertación	12	3,9%
8	Grupo de Gestión Humana	11	3,5%
9	Grupo de Infraestructura Cultural	9	2,9%
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	8	2,6%
11	Oficina Asesora Jurídica	7	2,3%
12	Museo Nacional de Colombia	7	2,3%
13	Grupo de Contratos y Convenios	7	2,3%
14	Grupo de Asuntos Internacionales	6	1,9%
15	Biblioteca Nacional de Colombia	6	1,9%
16	Secretaría General	4	1,3%
17	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	3	1,0%
18	Grupo de Gestión Financiera y Contable	3	1,0%
19	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	1,0%
20	Centro Nacional de las Artes	1	0,3%
21	Oficina Asesora de Planeación	1	0,3%
22	Grupo de Divulgación y Prensa	1	0,3%
Total general		311	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

9. RECOMENDACIONES

- Considerando que para el tercer trimestre de la vigencia el porcentaje de oportunidad aumentó al **92%** se requiere continuar aunando esfuerzos entre todas las dependencias para mejorar la gestión de los derechos de petición en el Ministerio y garantizar respuestas oportunas y con criterios de calidad para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- Se propone desarrollar la mesa de trabajo con las dependencias que

presentaron peticiones fuera de término, para definir una estrategia que permita mejorar la gestión oportuna de solicitudes.

- Teniendo en cuenta el porcentaje de oportunidad del tercer trimestre del 2024, el Grupo de Servicio al ciudadano con el acompañamiento de la Secretaría General, deben continuar realizando el seguimiento a las áreas críticas para así mejorar los tiempos de respuesta y a su vez la calidad en las mismas.
- Se sugiere analizar las solicitudes de congresistas y de temas asignados al Despacho para mejorar su oportunidad y el manejo del sistema PQRSD.
- Se reitera a las dependencias que han generado respuestas extemporáneas que fortalezcan las acciones de mejora para dar cumplimiento a las funcionalidades del sistema PQRSD, 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 continua con 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 importante revisar y actualizar la información sobre trámites, servicios y programas que se encuentra publicada en la página web del Ministerio para garantizar información oportuna a la ciudadanía que consulta este canal de comunicación.

Análisis de la Información Grupo de Servicio al Ciudadano:	Jessica Patricia Rodriguez José Alejandro Carreño Maria Blanca Rivera Karla Neira Suarez – Coordinadora Octubre-2024
---	---