

# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRS**

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

**Tercer Trimestre 2023**  
**(Julio/Agosto/Septiembre)**

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**  
**MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS**  
**SABERES**

**JUAN DAVID CORREA ULLOA**  
MINISTRO DE CULTURA

**ADRIANA MOLANO ARENAS**  
VICEMINISTRA DE LOS PATRIMONIOS, LAS MEMORIAS Y GOBERNANZA  
CULTURAL

**JOSE IGNACIO ZORRO SANCHEZ**  
VICEMINISTRO DE LAS ARTES Y LA ECONOMIA CULTURAL Y CREATIVA

**FERNANDO AUGUSTO MEDINA GUTIERREZ**  
SECRETARIO GENERAL

**ELABORADO POR: GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

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

**Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.**

Carrera 8 N° 8 – 55, Bogotá

Contacto: [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	5
2. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA.....	7
3. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL .....	11
4. ANÁLISIS SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN. ....	13
5. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	14
6. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	16
7. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS .....	16
8. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS VIGENCIA 2023.....	20
9. RECOMENDACIONES.....	21

## INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza aspectos relevantes del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de las Culturas las Artes y los Saberes en el **tercer trimestre de 2023**, correspondiente al periodo de julio, agosto y septiembre.

La información presentada, se basa en la gestión adelantada en el **tercer trimestre del año 2023**, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las PQRSD por tipología, canales de recepción y respuesta, denuncias recibidas, cumplimiento de los términos legales, entre otros.

El reporte consta de herramientas visuales como 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 **tercer trimestre** de 2023, el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibió **1961** peticiones, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología:

En comparación con el segundo trimestre de 2023, en este periodo las solicitudes aumentaron un **4%** con **75** requerimientos adicionales. Las causas de este aumento se revisarán de acuerdo con la gestión de las solicitudes por dependencia, aunque esto puede obedecer a las convocatorias en curso.

**Tabla 1.** Clasificación total por tipo de solicitud.

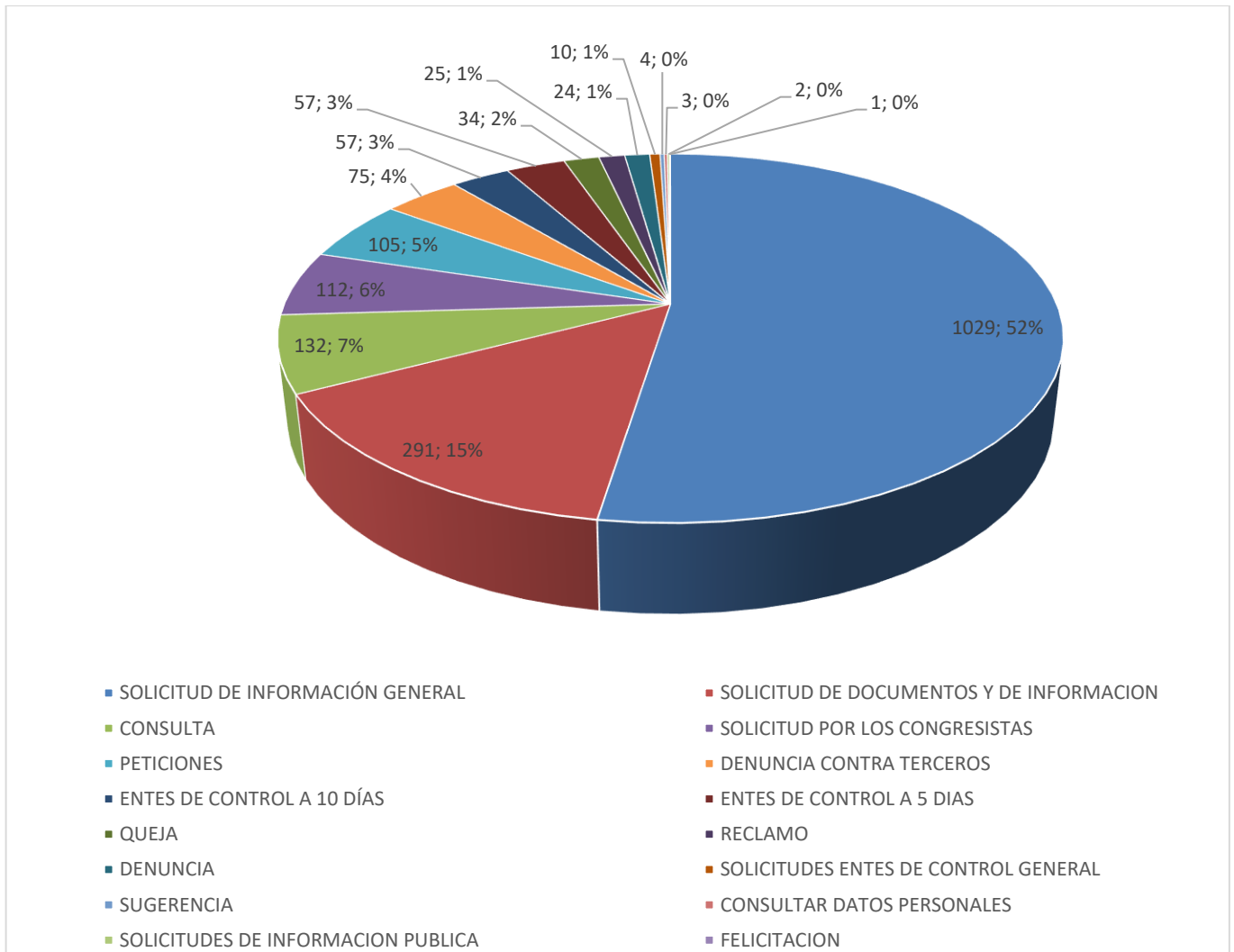
Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes	% Participación
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	1029	52,5%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	291	14,3%
CONSULTA	132	6,7%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	112	5,4%
PETICIÓN	105	5,4%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	75	3,8%
ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	57	2,9%
ENTES DE CONTROL A 5 DIAS	57	2,9%
QUEJA	34	1,7%
RECLAMO	25	1,3%
DENUNCIA	24	1,2%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	10	0,5%
SUGERENCIA	4	0,2%
CONSULTAR DATOS PERSONALES	3	0,2%
SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA	2	0,1%
FELICITACION	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1961</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Oct30-2023

### Análisis:

- El **52%** de las peticiones presentadas corresponde a la tipología **SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL**, con un total con **1.028** requerimientos. Esta tipología se refiere a requerimientos en los que se requiere información específica de las dependencias, pero de carácter general sobre la entidad.
- La **SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN** es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **14%** del total de solicitudes que corresponde a 280 de requerimientos.
- Las **CONSULTAS** con el **7%** que corresponde a **132** requerimientos, son el tercer tipo de requerimiento más reiterado.
- En este tercer trimestre de 2023, se evidencia una disminución en los reclamos y quejas en comparación con el trimestre anterior; se recibieron 49 **RECLAMOS** en segundo trimestre y 25 en el tercer trimestre y 41 **QUEJAS**, en el segundo trimestre y 34 en el tercer trimestre.
- Se resalta el **6%** de solicitudes correspondientes a requerimientos de **entes de control** a diferentes términos de respuesta, evidenciando un porcentaje representativo de este tipo de requerimientos con respuesta a corto tiempo, los cuales cuentan con seguimiento detallado y alertas adicionales para dar cumplimiento exacto a los plazos requeridos.
- El bajo porcentaje de **solicitudes de información pública** puede obedecer a que los requerimientos se enmarcan en solicitudes de información general y/o a suficiencia en la información publicada.

**Gráfica 1:** Porcentaje total de PQRSD según su tipología



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

## 2. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta la relación de las solicitudes asignadas por cada dependencia del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

**Tabla 2.** Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

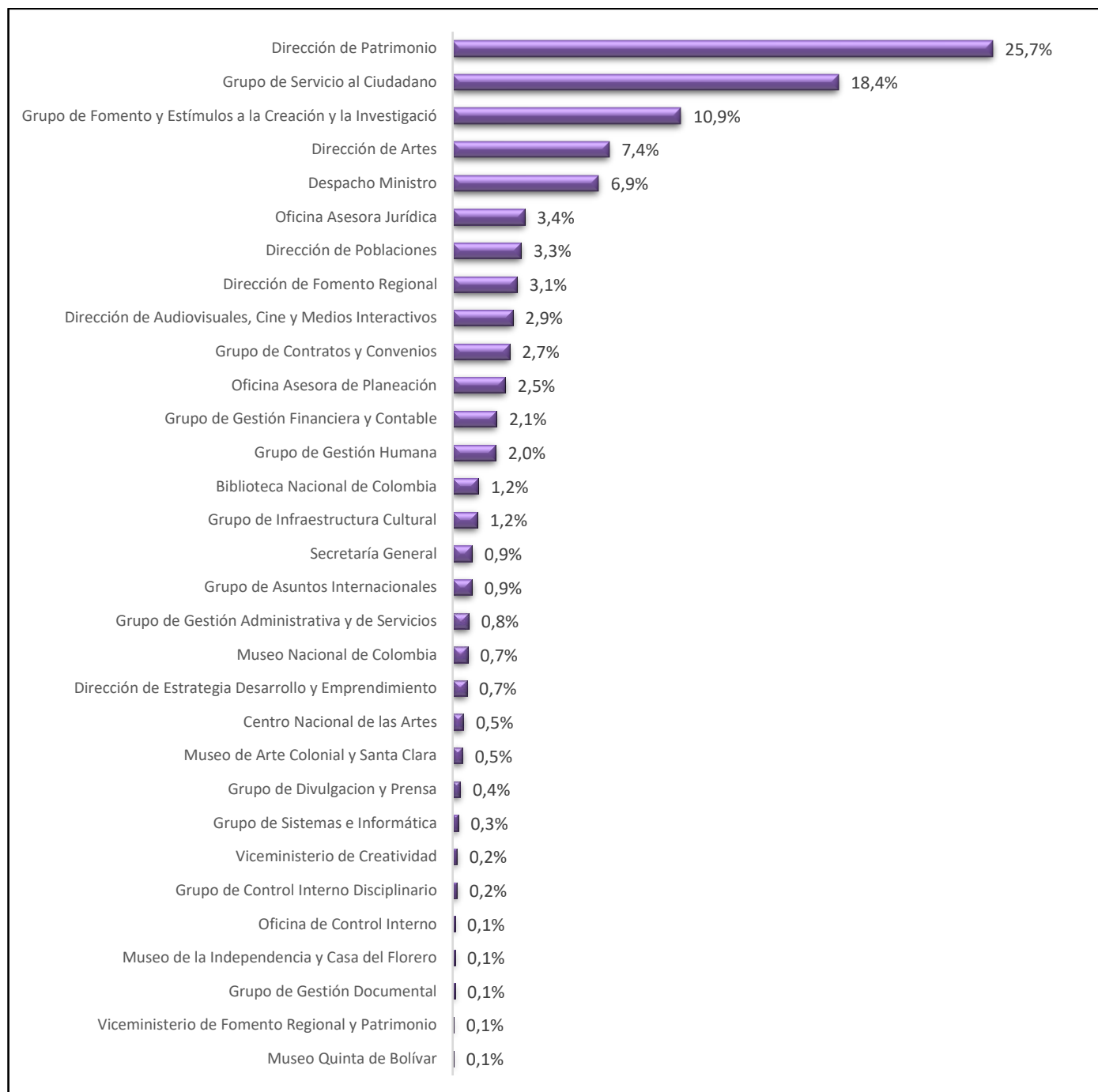
Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	504	25,7%
Grupo de Servicio al Ciudadano	360	18,4%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	213	10,9%
Dirección de Artes	146	7,4%
Despacho Ministro	136	6,9%
Oficina Asesora Jurídica	67	3,4%
Dirección de Poblaciones	64	3,3%
Dirección de Fomento Regional	60	3,1%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	56	2,9%
Grupo de Contratos y Convenios	53	2,7%
Oficina Asesora de Planeación	49	2,5%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	41	2,1%
Grupo de Gestión Humana	40	2,0%
Biblioteca Nacional de Colombia	24	1,2%
Grupo de Infraestructura Cultural	23	1,2%
Grupo de Asuntos Internacionales	18	0,9%
Secretaría General	18	0,9%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	15	0,8%
Museo Nacional de Colombia	14	0,7%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	13	0,7%
Centro Nacional de las Artes	10	0,5%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	9	0,5%
Grupo de Divulgación y Prensa	7	0,4%
Grupo de Sistemas e Informática	5	0,3%
Grupo de Control Interno Disciplinario	4	0,2%
Viceministerio de Creatividad	4	0,2%
Grupo de Gestión Documental	2	0,1%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	2	0,1%
Oficina de Control Interno	2	0,1%
Museo Quinta de Bolívar	1	0,1%
Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio*	1	0,1%
<b>Total General</b>	<b>1961</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

\*Denominación antes de la LEY 2319 DE 2023



**Gráfica 2.** Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD–Jun30–2023

### Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el **tercer trimestre** y se sigue manteniendo en el primer lugar durante la vigencia; esta dependencia gestionó **504** solicitudes equivalentes al **26%** de la totalidad de PQRSD recibidas por el Ministerio en este periodo. Esta Dirección históricamente gestiona un mayor porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la Entidad registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), por lo que las solicitudes se enfocaron sobre requisitos y estado del trámite de intervenciones en bienes de interés cultural, por lo que se realizará un análisis detallado solo de estas solicitudes para retroalimentar a la dependencia.
- En segundo lugar, se encuentra el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, que recibió **360** solicitudes equivalentes al **18%** de la totalidad de PQRSD de la entidad; esta gestión corresponde a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y a solicitudes de información relacionadas con la atención de canales.
- Las solicitudes del **Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación** se posicionan en el tercer lugar con **213** requerimientos, los cuales representan el **11%** del total de las solicitudes. En su gran mayoría las solicitudes a consultas, términos, requisitos y subsanaciones en este periodo sobre postulaciones del Programa Nacional de Concertación debido a su apertura en el mes de agosto.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de las Culturas se relacionan con la oferta de servicios de los diferentes museos, la Biblioteca Nacional, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, apoyo a festivales y consultas de consejos de cultura. Además de requerimientos de entes de control sobre intervenciones con poblaciones vulnerables, historias laborales, información contractual, presupuesto.

### 3. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL

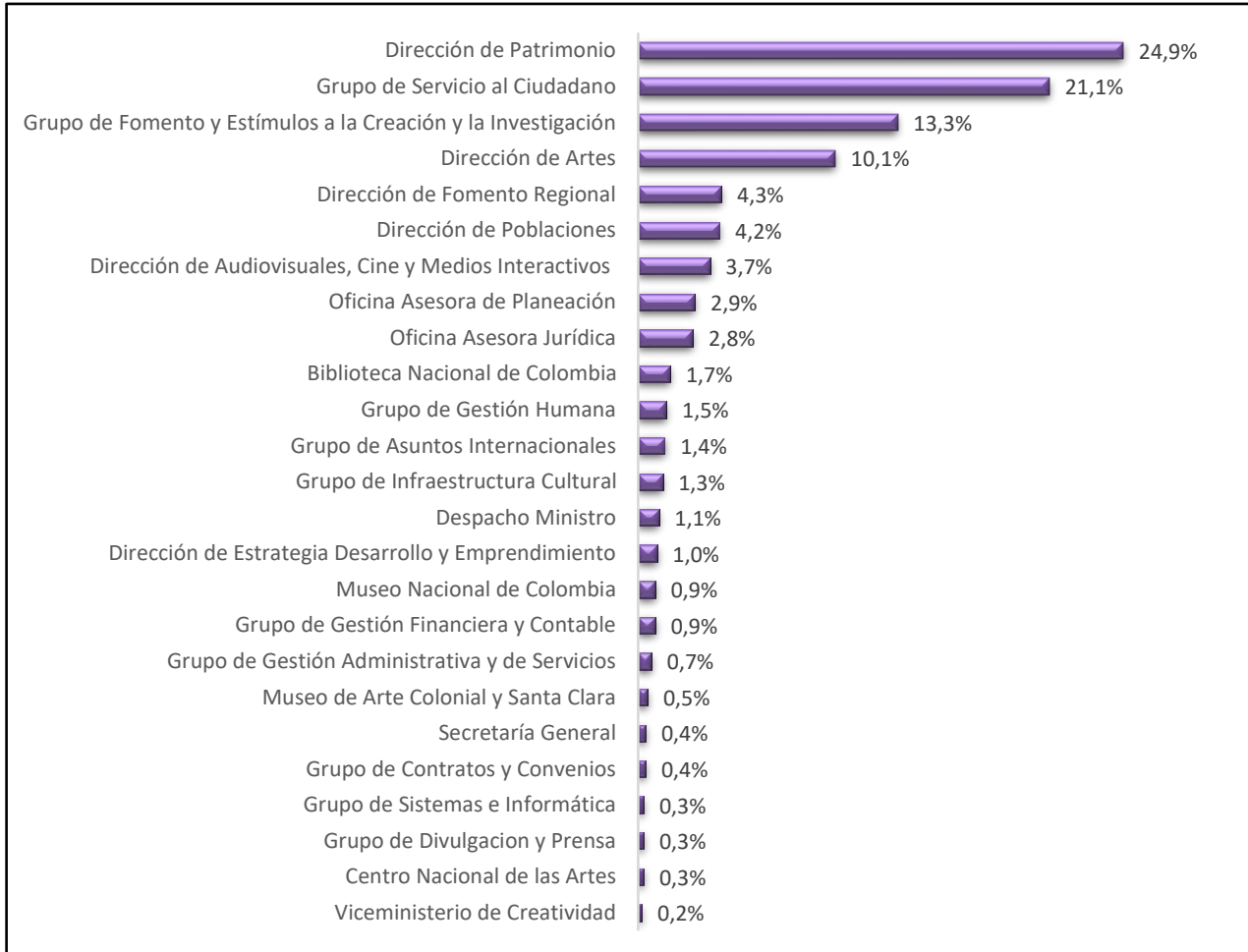
Dado que la tipología solicitudes de información general continúa predominando para el tercer trimestre del 2023, es necesario precisar la gestión realizada en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan. Según la competencia de las dependencias del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, la gestión adelantada fue la siguiente:

**Tabla 3.** Solicitudes de Información General

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	256	24,9%
Grupo de Servicio al Ciudadano	217	21,1%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la	137	13,3%
Dirección de Artes	104	10,1%
Dirección de Fomento Regional	44	4,3%
Dirección de Poblaciones	43	4,2%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	38	3,7%
Oficina Asesora de Planeación	30	2,9%
Oficina Asesora Jurídica	29	2,8%
Biblioteca Nacional de Colombia	17	1,7%
Grupo de Gestión Humana	15	1,5%
Grupo de Asuntos Internacionales	14	1,4%
Grupo de Infraestructura Cultural	13	1,3%
Despacho Ministro	11	1,1%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	10	1,0%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	9	0,9%
Museo Nacional de Colombia	9	0,9%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	7	0,7%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	5	0,5%
Grupo de Contratos y Convenios	4	0,4%
Secretaría General	4	0,4%
Centro Nacional de las Artes	3	0,3%
Grupo de Divulgación y Prensa	3	0,3%
Grupo de Sistemas e Informática	3	0,3%
Viceministerio de Creatividad	2	0,2%
<b>Total General</b>	<b>1027</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

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



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

**Análisis:**

- Teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio en el **tercer trimestre** recibió el **25%** del total de solicitudes de información general, solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP) y sobre requisitos para intervenciones y asesorías técnicas.
- Por su parte el Grupo al Servicio al Ciudadano gestionó el **21%** del total de solicitudes de información general, referentes a traslados por competencia a otras entidades y solicitudes de ampliación de información, evidenciando

que la mayoría de los traslados realizados corresponden precisamente a solicitudes de información de este tipo.

- El Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación recibió el **13%** del total de solicitudes de información general, los cuales en su mayoría hacen referencia al Programa Nacional de Estímulos portafolio 2023.

#### 4. ANÁLISIS SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR CANALES 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 de las Culturas, las Artes y los Saberes.

El canal virtual se mantiene habilitado de manera permanente para interponer las solicitudes desde la ventanilla de radicación electrónica correo [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co) y desde el formulario web publicado a través del menú de servicio al ciudadano en la página de la Entidad; así mismo, los requerimientos interpuestos por escrito, presencialmente o por canal telefónico, se registran y gestionan a través del aplicativo virtual. A continuación, se detalla su origen:

**Tabla 4.** Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Correo electrónico servicioalciudadano@ y Radicación Automática AZ Digital	1622	83%
Formulario Web	339	17%
<b>Total general</b>	<b>1961</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

#### Análisis:

- El **83%** de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla de radicación electrónica, lo cual requiere continuar con las estrategias para divulgar

este canal virtual que facilita la interacción de la ciudadanía con la entidad

- A través del formulario web se recibió el **17%** de peticiones, este canal permite que la ciudadanía reciba el número de radicado y a su vez permite obtener información de caracterización de los peticionarios
- 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 **47%** de participación correspondiente a 480 solicitudes, seguido el correo electrónico con **41%**, lo que corresponde a 422 solicitudes y finalmente, el formulario web con un **12%**, es decir, 125 requerimientos, lo cual resalta el impacto y una importante participación del canal virtual (correo electrónico y formulario web con un total de 53% de participación). Es importante acotar que, respecto al **segundo trimestre**, en este **tercer trimestre** hubo un aumento de **332** requerimientos más, lo que representa un **48%** más.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.

## 5. ANÁLISIS DENUNCIAS

Las denuncias que gestiona El Ministerio de las Culturas principalmente corresponden al manejo de recursos públicos de las administraciones municipales 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.

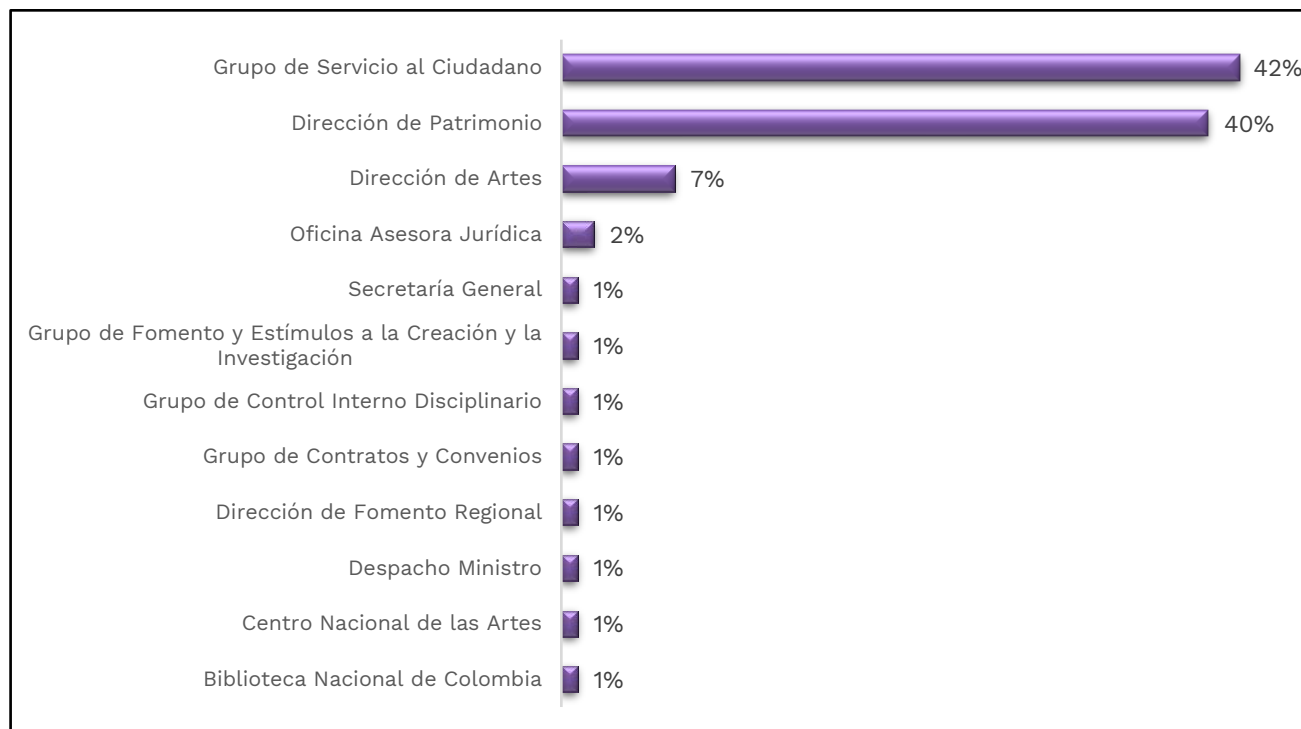
**Tabla 5.** Denuncias presentadas el **tercer trimestre 2023** y su participación porcentual.

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Grupo de Servicio al Ciudadano	42	42%
Dirección de Patrimonio	40	40%
Dirección de Artes	7	7%
Oficina Asesora Jurídica	2	2%
Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%
Centro Nacional de las Artes	1	1%
Despacho Ministro	1	1%
Dirección de Fomento Regional	1	1%
Grupo de Contratos y Convenios	1	1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	1%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	1	1%
Secretaría General	1	1%
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

- La Grupo de Servicio al Ciudadano fue la dependencia que más denuncias gestionó con una participación del **42%**; 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, por cuanto el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes no tiene facultades para investigar conductas contrarias a la ley.
- La Dirección de Patrimonio gestionó el **40%** de las denuncias, 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 4** Total Número de Denuncias presentadas el tercer trimestre de 2023 y su participación porcentual.



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

## 6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **228** 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. Esta actividad se encuentra a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

## 7. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

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



**Tabla 6.** Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.

Etiquetas de fila	Solicitudes de Fuera de Término	% sobre de oportunidad de rta	% sobre el total
Dirección de Patrimonio	62	33%	3,16%
Despacho Ministro	25	13%	1,27%
Dirección de Artes	14	7%	0,71%
Dirección de Poblaciones	11	6%	0,56%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	10	5%	0,51%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios -DACMI	8	4%	0,41%
Grupo de Contratos y Convenios	8	4%	0,41%
Oficina Asesora Jurídica	7	4%	0,36%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	7	4%	0,36%
Oficina Asesora de Planeación	6	3%	0,31%
Grupo de Infraestructura Cultural	6	3%	0,31%
Grupo de Gestión Humana	5	3%	0,25%
Grupo de Asuntos Internacionales	4	2%	0,20%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	2%	0,15%
Secretaría General	2	1%	0,10%
Dirección de Estrategia Desarrollo y	2	1%	0,10%
SERVICIO AL CIUDADANO TRASLADOS MINCULTURA	3	1%	0,10%
Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%	0,05%
Grupo de Divulgacion y Prensa	1	1%	0,05%
CENTRO NACIONAL DE LAS ARTES	1	1%	0,05%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	1%	0,05%
Viceministerio de Creatividad	1	1%	0,05%
Museo Quinta de Bolívar	1	1%	0,05%
Museo Nacional de Colombia	1	1%	0,05%
<b>Total general</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

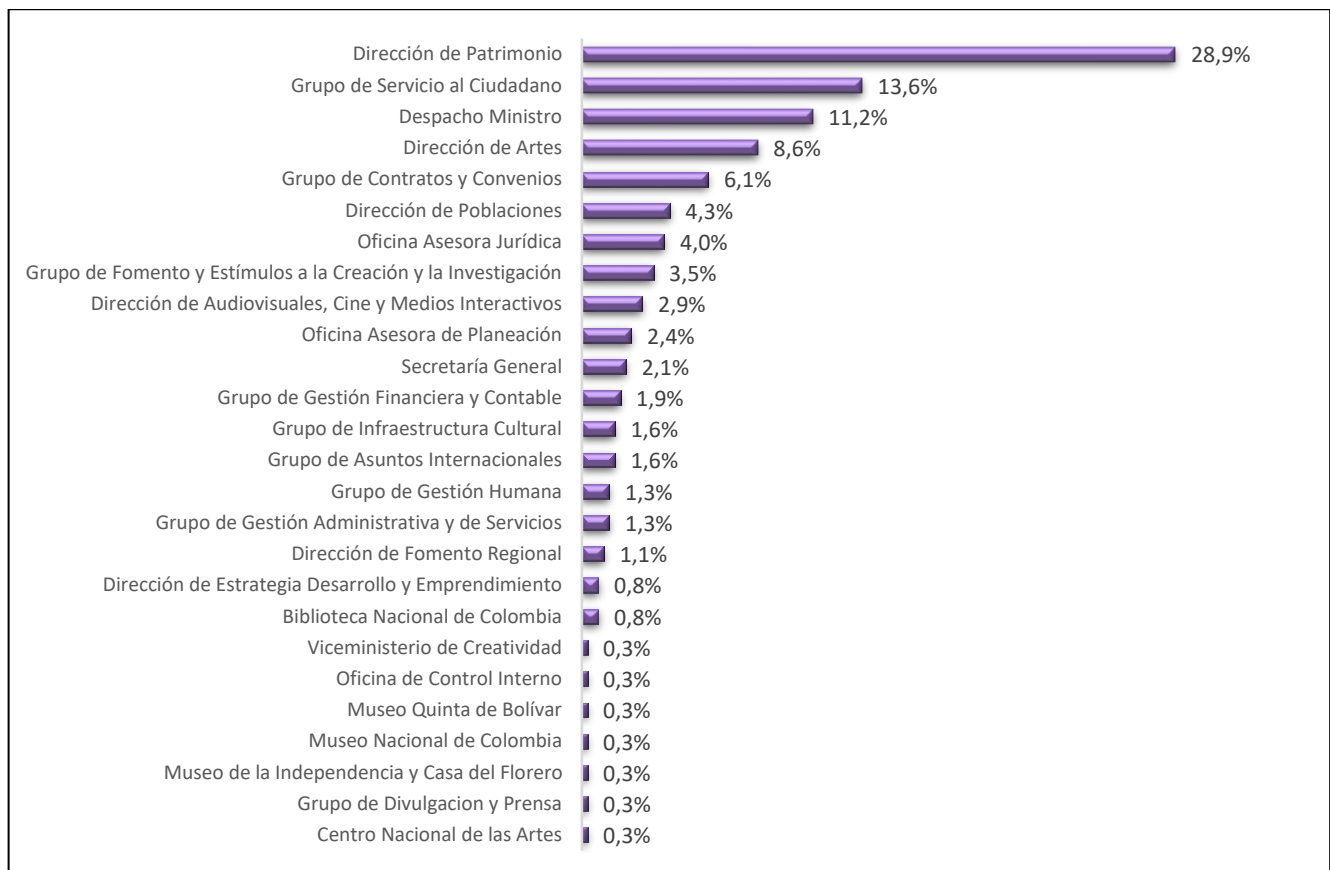
**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

### ANÁLISIS:

- De los **1.961** requerimientos recibidos en el tercer trimestre, **189** que representan el **9.5%** se respondieron posterior a la fecha máxima de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015, indicando que el porcentaje de oportunidad de respuesta a solicitudes es del **90.05%**.

- De las solicitudes fuera de término se analiza que la Dirección de Patrimonio a pesar de presentar un 33 % de solicitudes resueltas fuera del plazo establecido, se aclara que no presenta solicitudes vencidas, por lo que vale destacar que siendo la dependencia con mayor número de requerimientos asignados y atendidos la gestión es óptima.
- De las solicitudes fuera de término el **13%** estaban a cargo del Despacho del Ministro, el **7%** a la Dirección de Artes.
- El seguimiento a la gestión de los requerimientos permitió establecer como causas de los cierres fuera de término entre otras: la complejidad de las solicitudes, cambios internos que interfirieron en la firma de respuestas y ajustes en los equipos de trabajo y/o enlaces de PQRSD en las dependencias.

**Gráfica 5.** Oportunidad de respuesta por dependencia tercer trimestre de 2023 y su participación porcentual.



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

## SOLICITUDES VENCIDAS

Las solicitudes vencidas representan el **6%** del total de las 1.961 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 cambios y ajustes en los equipos de trabajo de las dependencias.

**Tabla 7.** Peticiones vencidas

Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
Despacho Ministro	49	42%
Dirección de Fomento Regional	32	28%
Oficina Asesora Jurídica	16	14%
Grupo de Contratos y Convenios	9	8%
Dirección de Artes	4	3%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	3%
Grupo de Servicio al Ciudadano	2	2%
Secretaría General	1	1%
<b>Total general</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

## Solicitudes en trámite

Las solicitudes en trámite representan el **14%** del total de las 1.961 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 8.** Peticiones en trámite

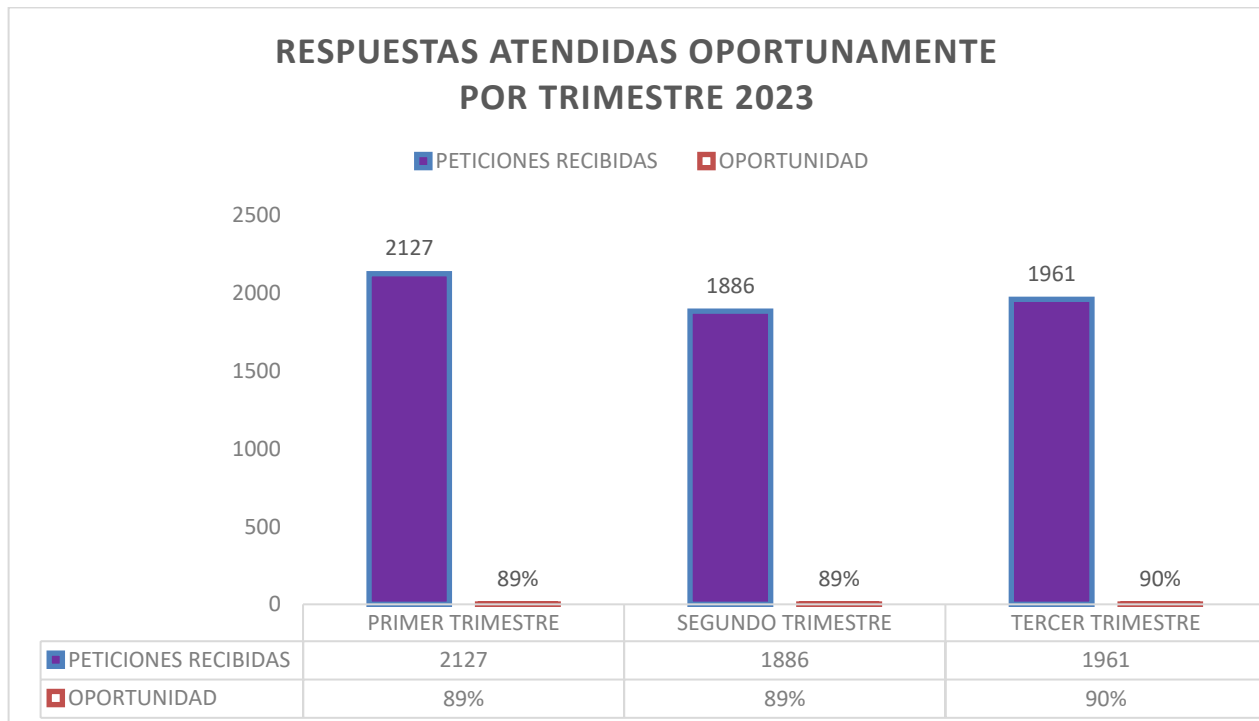
Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	116	42,2%
Grupo de Servicio al Ciudadano	39	14,2%
Dirección de Artes	26	9,5%
Oficina Asesora Jurídica	17	6,2%
Dirección de Fomento Regional	15	5,5%
Despacho Ministro	12	4,4%
Oficina Asesora de Planeación	9	3,3%
Grupo de Contratos y Convenios	8	2,9%
Biblioteca Nacional de Colombia	7	2,5%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	6	2,2%
Dirección de Poblaciones	5	1,8%
Secretaría General	3	1,1%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	2	0,7%
Grupo de Gestión Humana	2	0,7%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	2	0,7%
Grupo de Asuntos Internacionales	1	0,4%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,4%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	0,4%
Grupo de Infraestructura Cultural	1	0,4%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0,4%
Museo Nacional de Colombia	1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

## 8. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS 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 6.** Oportunidad en las respuestas de los derechos de petición durante el periodo enero, septiembre del 2023



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Sep30-2023

### ANÁLISIS:

- Para el tercer trimestre de las **1.961** peticiones recibidas, se aumentó en 1 punto porcentual la oportunidad de respuesta a **90%** de las solicitudes gestionadas oportunamente, en comparación con los trimestres anteriores.
- Durante el periodo de enero a septiembre del 2023 se tiene un promedio de **90%** de oportunidad, lo cual requiere aunar esfuerzos entre todas las dependencias, de la Entidad para aumentar aún más la oportunidad de respuesta y mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.

### 9. RECOMENDACIONES

- Considerando que en tercer 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 a los directivos y coordinadores continuar promoviendo 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 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 articulará 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.
- Formular y hacer uso de respuestas tipo con criterios de calidad y lenguaje claro que resuelvan de fondo los requerimientos más reiterados para mejorar los tiempos y la gestión de peticiones.
- Se establece la importancia de continuar la promoviendo la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes.
- 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.
- Realizar la articulación para que el sistema de gestión de PQRSD genere alertas tempranas para evitar el vencimiento de términos y mejorar los tiempos de gestión de las solicitudes ciudadanas.