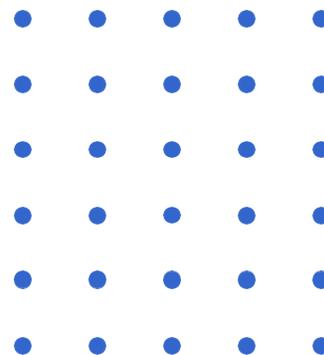




La cultura  
es de todos

Mincultura



## **INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

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

**Tercer Trimestre 2020**

**(Julio / Agosto / Septiembre)**

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Octubre 2020**



La cultura  
es de todos

Mincultura



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

**CARMEN INES VASQUEZ CAMACHO**

Ministra de Cultura

**JOSE IGNACIO ARGOTE LOPEZ**

Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio

**FELIPE BUITRAGO RESTREPO**

Viceministro de Creatividad y Naranja

**JULIAN DAVID STERLING OLAVE**

Secretario General



**La cultura  
es de todos**

**Mincultura**

**ELABORACION:**

**Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano  
KARLA MARCELA NEIRA SUAREZ**

**Equipo Técnico**

**MARCO FIDEL PRADA SOTO  
RUTH DEL CARMEN CHALÁ VALENCIA  
ELIANA ROJAS LOAIZA  
MARGARITA MASMELA**

**Análisis**

**ANGEL TAPIA LOZANO**

**Ministerio de Cultura**

**Carrera 8 N° 8 – 55, Bogotá**

**Contacto:**

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



## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
1. ANÁLISIS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD: .....	6
Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud .....	6
Gráfica 1. Representación porcentaje de tipo de solicitud .....	7
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN .....	8
Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción. ....	9
3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA.....	10
Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia. ....	10
Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia. ....	11
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	13
Tabla 4. Solicitudes Información General. ....	13
Gráfica 3. Información General por Dependencia. ....	15
5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION GENERAL POR MEDIOS DE RECEPCION.....	16
Tabla 5. Solicitudes Información General .....	16
6. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	17
Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia. ....	17
Gráfica 4. Porcentaje de respuestas fuera de término por área. ....	18
7. RECOMENDACIONES: .....	19



## **INTRODUCCIÓN.**

La constitución de 1991 expone que servir es un fin esencial del Estado Colombiano, y se evidencia en el compromiso de las diferentes entidades a promover y sobre todo garantizar, tanto los derechos como los deberes de los ciudadanos.

Interponer una solicitud ante una entidad pública es un derecho establecido constitucionalmente, por lo cual el Grupo de Servicio al Ciudadano trabaja articuladamente con los servidores de todas las dependencias del Ministerio de Cultura, para realizar la gestión integral de las PQSRD.

En el siguiente reporte se analiza la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura durante el tercer trimestre de 2020 (julio a septiembre), y también presenta datos sobre requerimientos más reiterados, solicitudes información y oportunidad en la gestión por dependencia, información que servirá de insumo para analizar procesos internos, para fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos que acuden a la entidad y contribuirá al mejoramiento continuo de la Entidad.



## 1. ANÁLISIS SEGÚN EL TIPO DE SOLICITUD:

Durante el periodo del reporte, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **3302** peticiones ciudadanas a través del aplicativo para gestión de PQRSD; a continuación, se detallan según su tipo:

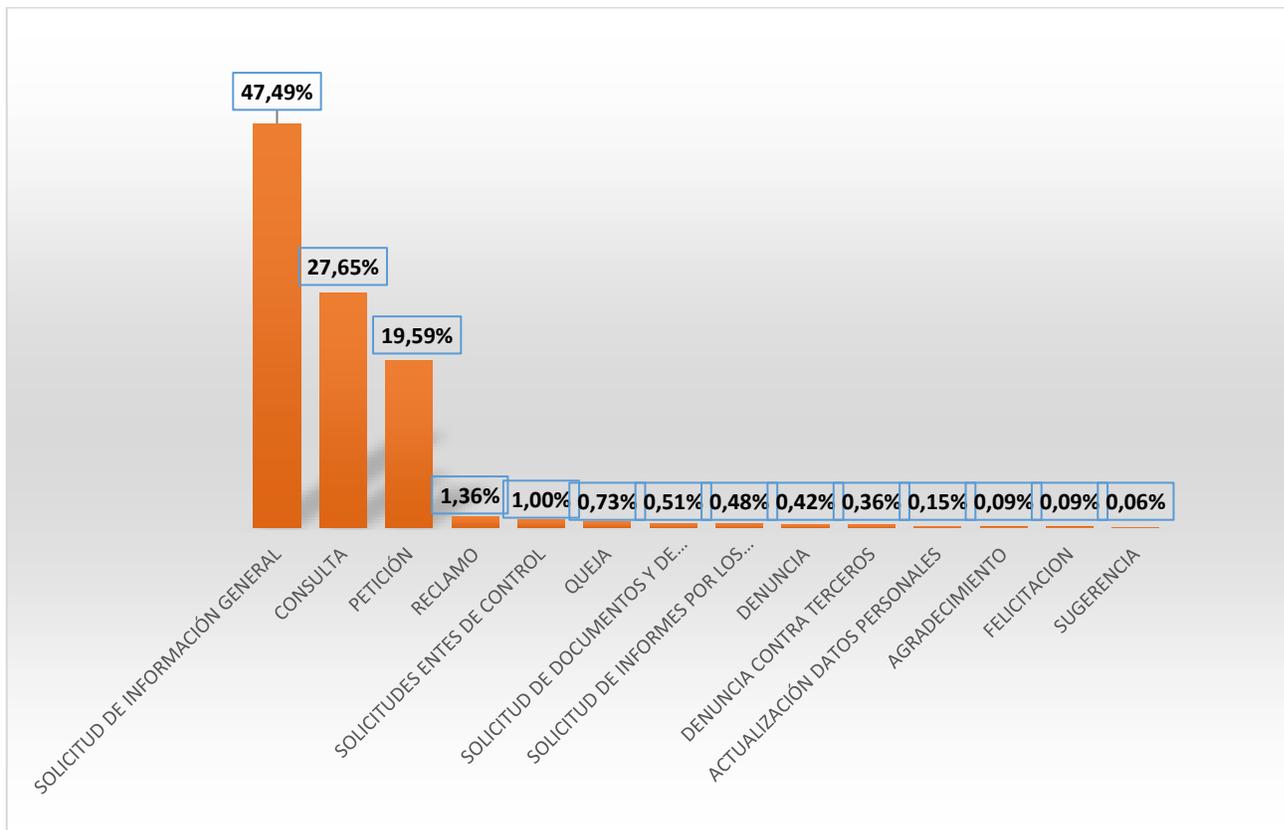
Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

Tipos de Solicitud	Total por tipos de solicitud	Porcentaje
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL</b>	1568	47,4%
<b>CONSULTA</b>	913	27,6%
<b>PETICIÓN</b>	647	19,5%
<b>RECLAMO</b>	45	1,3%
<b>SOLICITUDES ENTES DE CONTROL</b>	33	1,0%
<b>QUEJA</b>	24	0,7%
<b>SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION</b>	17	0,5%
<b>SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS</b>	16	0,4%
<b>DENUNCIA</b>	14	0,4%
<b>DENUNCIA CONTRA TERCEROS</b>	12	0,3%
<b>ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONALES</b>	5	0,1%
<b>AGRADECIMIENTO</b>	3	0,09%
<b>FELICITACION</b>	3	0,09%
<b>SUGERENCIA</b>	2	0,06%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3302</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD



Grafica 1. Representación porcentaje por tipo de solicitud.



Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD

### ANÁLISIS:

- En el tercer trimestre de 2020, el tipo de requerimiento más reiterado es la **solicitud de información general**, la cual representa el **(47,49%)** del total; al compararse con informes de los trimestres anteriores esta tendencia se mantiene, lo cual debe conllevar a realizar análisis por dependencia para evidenciar que tipo de información requiere mayor visualización para el ciudadano.
- Las **consultas** representan el segundo lugar con el **27,65%** del total con 913 requerimientos, y de acuerdo con el comparativo esta tendencia también se mantiene.



- Las **peticiones** con el **19,59%**, representan el tercer tipo de solicitud más reiterada, estas se refieren a trámites y servicios específicos de la entidad y son la herramienta para solicitar el acceso a un derecho o reclamar ante las autoridades competentes.
- Los 11 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el **7%** del total; de este porcentaje destacamos las **denuncias** con el **0,42%** de representación.
- De las **26** solicitudes recibidas como **denuncias**, ninguna se refiere a servidores, contratistas del Ministerio o sobre ejecución presupuestal propia.

De las tipificadas como denuncia, **14** correspondientes al **54%** se asignaron a la Dirección de Patrimonio, ya que el motivo más frecuente se relaciona con la posible afectación de los bienes patrimoniales.

El restante corresponde a terceros que presentaron propuestas en la convocatoria Comparte, dependencia que generó las respectivas respuestas.

Se evidencia que no todas las solicitudes de esta categoría cumplen con las características de denuncia de corrupción, por lo que en próximo trimestre se realizará mayor control a su tipificación.

## 2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al canal a través del cual se recibe la solicitud, actualmente los canales habilitados son virtuales y a continuación se presenta el análisis:



Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción.

Medios de Recepción	Total por canal de recepción	Porcentaje
Ventanilla virtual de radicación	3299	99,9%
Chat y Redes Sociales	1	0,03%
Documento físico	1	0,03%
Telefónico	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>3302</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD

### Análisis:

- Debido a las disposiciones del Gobierno Nacional para manejar la pandemia por COVID 19, el Ministerio de Cultura informó a la Ciudadanía el acceso a través de la página web para interponer las solicitudes ciudadanas, por lo cual la recepción por otros canales es mínima.
- 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.
- 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 de recepción sean utilizados con mayor frecuencia.



### 3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el resumen de las solicitudes asignadas y gestionadas por dependencia: *(a este reporte se adjunta la base de las peticiones por área)*:

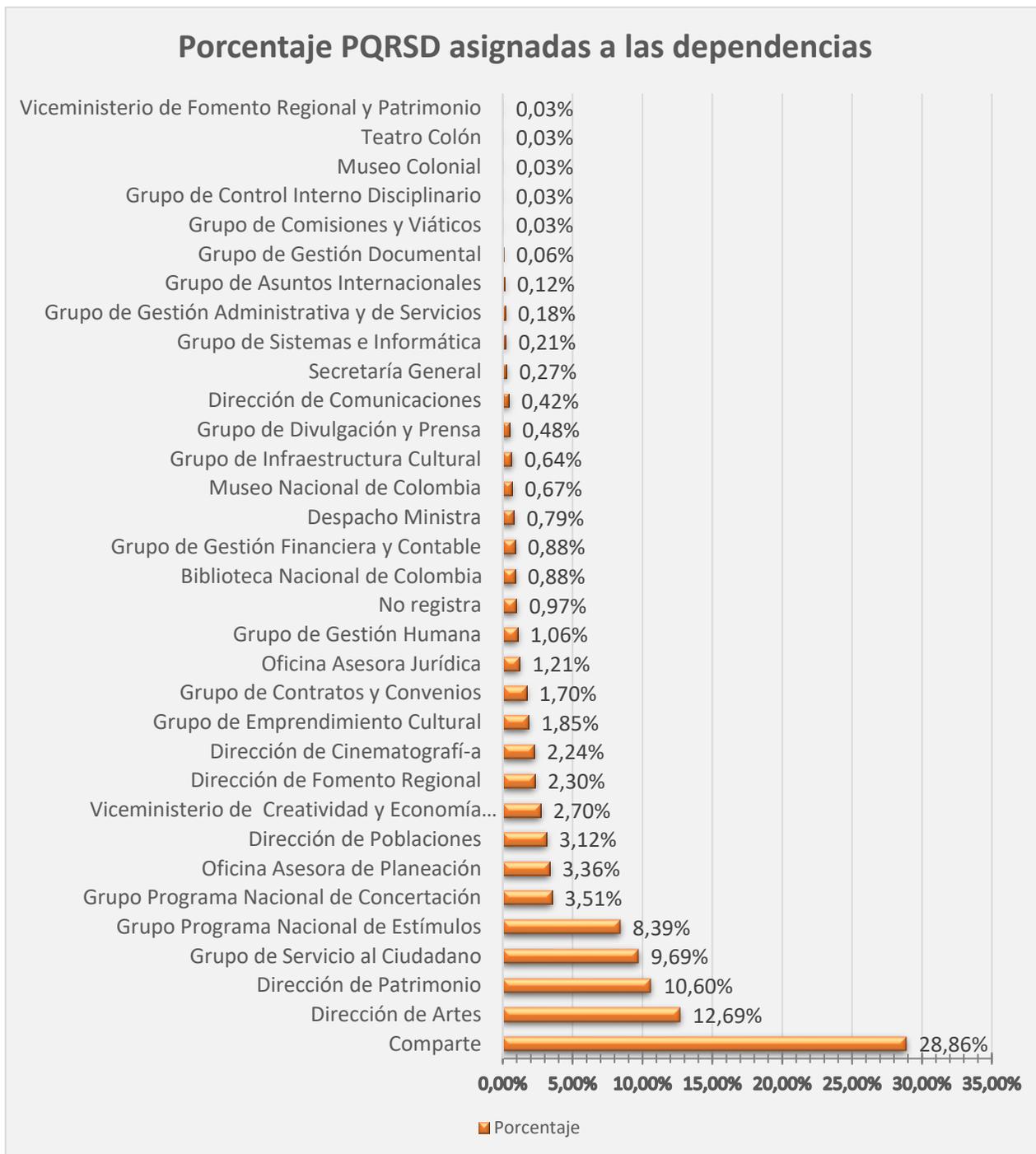
Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

<b>Dependencia</b>	<b>Total de Dependencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Comparte</b>	953	28,86%
<b>Dirección de Artes</b>	419	12,69%
<b>Dirección de Patrimonio</b>	350	10,60%
<b>Grupo de Servicio al Ciudadano</b>	320	9,69%
<b>Grupo Programa Nacional de Estímulos</b>	277	8,39%
<b>Grupo Programa Nacional de Concertación</b>	116	3,51%
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	111	3,36%
<b>Dirección de Poblaciones</b>	103	3,12%
<b>Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja</b>	89	2,70%
<b>Dirección de Fomento Regional</b>	76	2,30%
<b>Dirección de Cinematografía</b>	74	2,24%
<b>Grupo de Emprendimiento Cultural</b>	61	1,85%
<b>Grupo de Contratos y Convenios</b>	56	1,70%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	40	1,21%
<b>Grupo de Gestión Humana</b>	35	1,06%
<b>No registra</b>	32	0,97%
<b>Biblioteca Nacional de Colombia</b>	29	0,88%
<b>Grupo de Gestión Financiera y Contable</b>	29	0,88%
<b>Despacho Ministra</b>	26	0,79%
<b>Museo Nacional de Colombia</b>	22	0,67%
<b>Grupo de Infraestructura Cultural</b>	21	0,64%
<b>Grupo de Divulgación y Prensa</b>	16	0,48%
<b>Dirección de Comunicaciones</b>	14	0,42%
<b>Secretaría General</b>	9	0,27%
<b>Grupo de Sistemas e Informática</b>	7	0,21%
<b>Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios</b>	6	0,18%
<b>Grupo de Asuntos Internacionales</b>	4	0,12%
<b>Grupo de Gestión Documental</b>	2	0,06%
<b>Grupo de Comisiones y Viáticos</b>	1	0,03%
<b>Grupo de Control Interno Disciplinario</b>	1	0,03%
<b>Museo Colonial</b>	1	0,03%
<b>Teatro Colón</b>	1	0,03%
<b>Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio</b>	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>3302</b>	<b>100,00%</b>



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



### Análisis:

- El **28,86%** equivalente a 953 requerimientos, hacían referencia a la convocaría **Comparte lo que somos**, siendo la mayor receptora de solicitudes relacionadas con el proceso de selección y asignación de recursos; precisamente por su impacto en la ciudadanía el Ministerio de Cultura dispuso una mesa de ayuda para gestionar y atender los requerimientos sobre el proceso de postulación y selección de beneficiarios.
- La Dirección de Artes recibió el **12,69%**, del total de los requerimientos, considerando su competencia de concertar y diseñar las políticas e implementar planes que propician la valoración social, el conocimiento, la práctica y el disfrute de las experiencias artísticas como un derecho de toda la comunidad.
- La Dirección de Patrimonio recibió el **10,60%** de requerimientos ciudadanos durante el tercer trimestre, las temáticas más reiteradas se refieren a solicitud de conceptos o asesoría.
- En cuarto lugar, el Grupo de Servicio al Ciudadano recibió el **9,69%**, esto debido a su competencia de cerrar las peticiones que involucran la respuesta de diferentes dependencias.
- El Grupo Programa Nacional de Estímulos recibió el **8,39%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a pagos y desembolsos de las convocatorias a su cargo.
- Se logra establecer que la mayor parte de las 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.



#### 4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Como ya se mencionó en el punto 1, las solicitudes de Información General representan el **47%** del total de las solicitudes recibidas por el Ministerio de Cultura, estas se gestionaron así según la competencia de las dependencias:

Tabla 4. Solicitudes Información General.

Dependencia	Total Solicitud de Información General	Porcentaje Solicitud de Información General
Comparte	519	33,10%
Dirección de Artes	234	14,92%
Dirección de Patrimonio	154	9,82%
Grupo de Servicio al Ciudadano	143	9,12%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	139	8,86%
Grupo Programa Nacional de Concertación	56	3,57%
Dirección de Poblaciones	47	3,00%
Oficina Asesora de Planeación	46	2,93%
Dirección de Cinematografía	31	1,98%
Grupo de Contratos y Convenios	28	1,79%
Grupo de Emprendimiento Cultural	25	1,59%
Dirección de Fomento Regional	23	1,47%
Oficina Asesora Jurídica	19	1,21%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	16	1,02%
Grupo de Gestión Humana	15	0,96%
Biblioteca Nacional de Colombia	14	0,89%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	12	0,77%
Grupo de Infraestructura Cultural	9	0,57%
No registra	8	0,51%



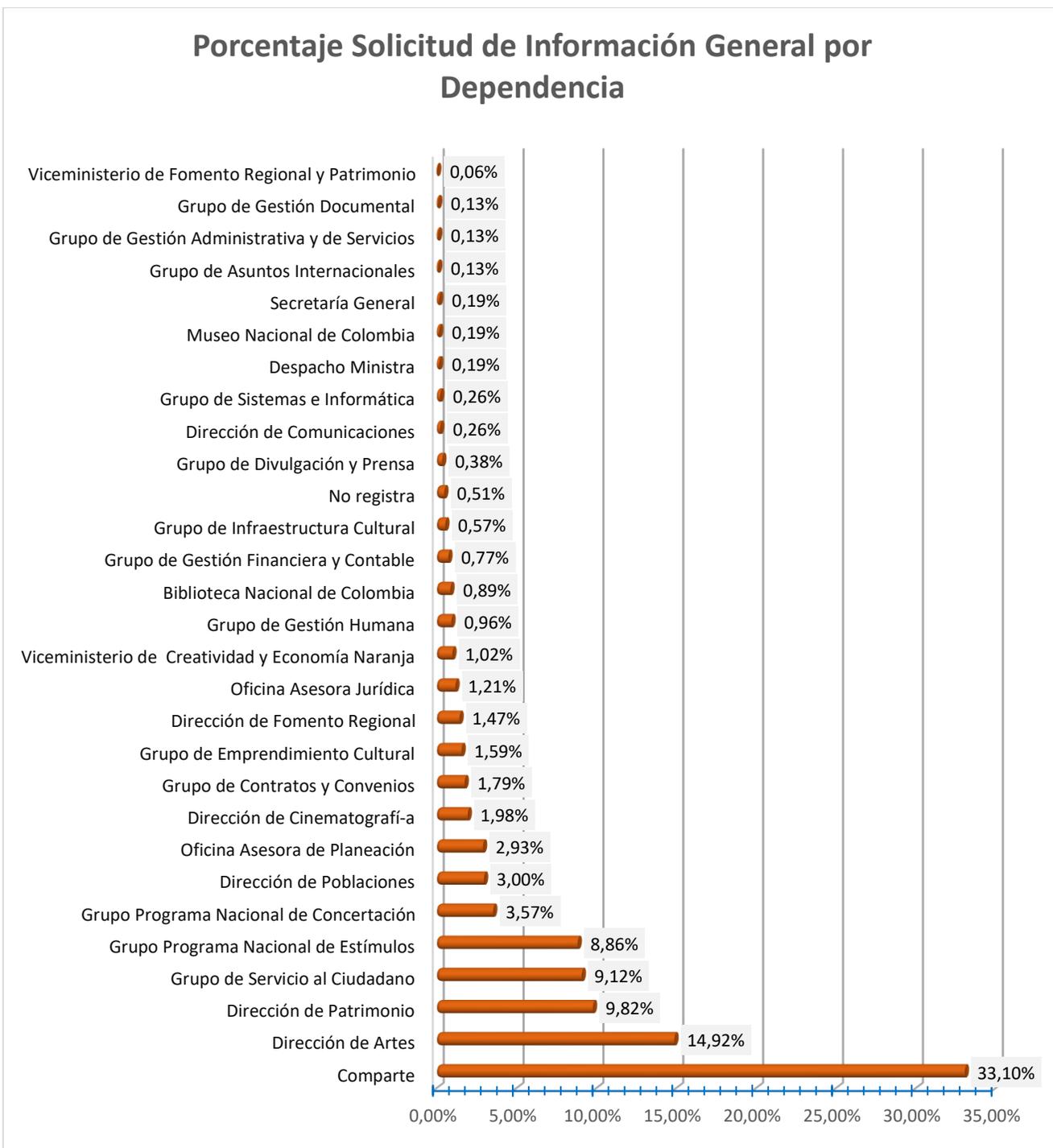
Dependencia	Total Solicitud de Información General	Porcentaje Solicitud de Información General
Grupo de Divulgación y Prensa	6	0,38%
Dirección de Comunicaciones	4	0,26%
Grupo de Sistemas e Informática	4	0,26%
Despacho	3	0,19%
Museo Nacional de Colombia	3	0,19%
Secretaría General	3	0,19%
Grupo de Asuntos Internacionales	2	0,13%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	0,13%
Grupo de Gestión Documental	2	0,13%
Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio	1	0,06%
<b>Total general</b>	<b>1568</b>	<b>100,00%</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Se mantiene la tendencia en cuando a que la Convocatoria Comparte lo que somos, recibió el mayor número de solicitudes de información, estas relacionadas con el proceso de selección de beneficiarios.



Gráfica 3. Información General por Dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS



### Análisis:

- La convocatoria Comparte lo que Somos recibió el **33,10%** del total de solicitudes de información general, relacionadas con la participación de los artistas, creadores, gestores y organizaciones culturales del país en ésta.
- La Dirección de Artes recibió el **14,92%** de solicitudes, en las cuales se refleja el interés de los ciudadanos por buscar participar en los programas y beneficios para las diferentes expresiones artísticas.
- La Dirección de Patrimonio en el tercer trimestre recibió el **9,82%** de solicitudes de información general, sobre la protección y salvaguardia del patrimonio cultural colombiano.
- 24 dependencias recibieron en total el **25%** de las solicitudes de información, se puede identificar que su menor representatividad obedece a que no presentan trámites de cara al ciudadano.

## 5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION GENERAL POR MEDIOS DE RECEPCION.

Tabla 5. Solicitudes Información General

Medios de Recepción	Cuenta de Tipos de Solicitud	Porcentaje
Internet	196	12,5%
Ventanilla de Radicación	1372	87,5%
<b>Total</b>	<b>1568</b>	<b>100,0%</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS

El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación con un porcentaje del 87,5%, reiterando el impacto y preferencia de este canal y el porcentaje de preferencia aumentó con respecto al trimestre anterior.



## 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 **3302** requerimientos recibidos, **47** se respondieron fuera de término. Esto indica que el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura es del **98%**

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

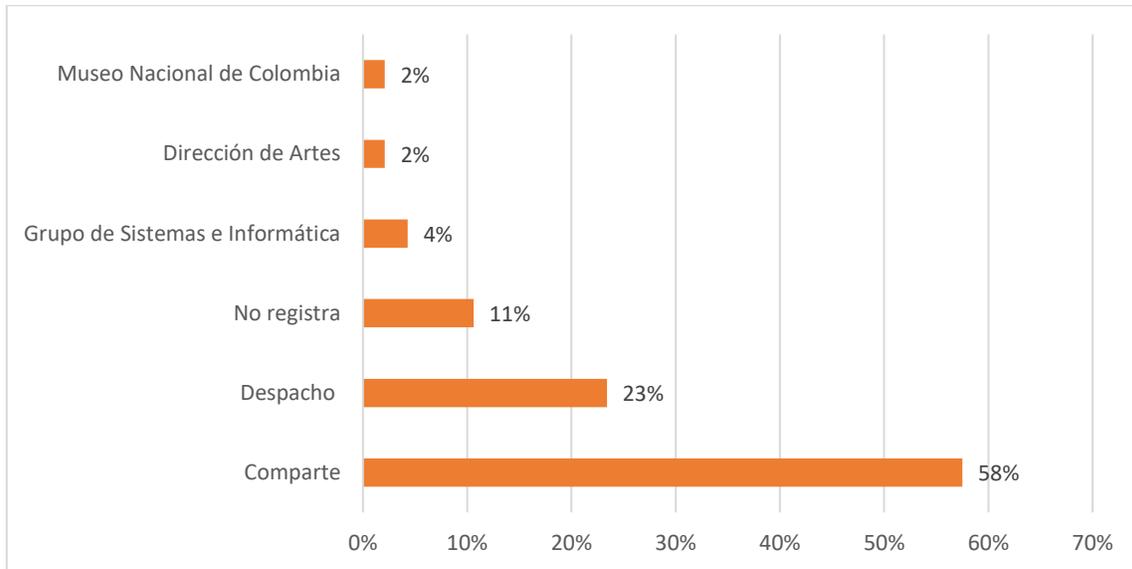
Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia.

DEPENDENCIAS	Peticiones fuera de término	Porcentaje por Fuera de Termino	Porcentaje sobre total de peticiones recibidas	Promedio de días fuera de término
Comparte	31	57,5%	0,82%	6,6
Despacho	10	23,4%	0,30%	4,1
No registra	2	10,6%	0,15%	8
Grupo de Sistemas e Informática	2	4,3%	0,06%	11
Dirección de Artes	1	2,1%	0,03%	1
Museo Nacional de Colombia	1	2,1%	0,03%	24
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,42%</b>	<b>7,4</b>

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 3.302, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el trimestre, el **98,58%** se respondieron oportunamente y solo el **1,42%** tuvo respuesta por fuera de término, manteniendo así el índice de cumplimiento con respecto trimestre anterior y al último trimestre de 2019.
- La dependencia con mayor número de respuestas por **fuera de término** es Comparte, con **30** solicitudes que equivalen al **58%** y las cuales representan el **0,8%** del total recibido por el área; aquí es necesario considerar que la dependencia recibe el mayor número de solicitudes y que el promedio de días de oportunidad es no supera los **7** días.
- En cuanto al segundo lugar, se debe considerar que el Despacho como responsable de consolidar la respuesta de diferentes áreas ante solicitudes de alta complejidad, por lo cual el retaso de alguna de éstas afecta el cumplimiento del área principal.



## 7. 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 sí 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 del 98% es alto, es necesario emprender acciones concretas con las áreas que requieren mejorar la gestión para así lograr el 100% de cumplimiento.
- Dado que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga la entidad, es necesario desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, promover sus mecanismos de divulgación y también la interacción con las dependencias responsables de estas.
- Se requiere profundizar en el análisis de las Denuncias recibidas por el Ministerio de Culturas, y definir criterios que mejoren su clasificación y gestión.