

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**Tercer Trimestre 2021
(Julio/Agosto/Septiembre)**

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
MINISTERIO DE CULTURA**



ANGELICA MAYOLO OBREGON

Ministra de Cultura

JOSE IGNACIO ARGOTE LOPEZ

Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio

ADRIANA PADILLA LEAL

Viceministra de Creatividad y Economía Naranja

CLAUDIA JINETH ALVAREZ BENITEZ

Secretaria General

ELABORACION: Grupo de Servicio al Ciudadano

Equipo Técnico:

MARIA CRISTINA SALAZAR

MARCO FIDEL PRADA

RUTH DEL CARMEN CHALÁ

ELIANA ROJAS LOAIZA

MARGARITA MASMELA

MARYURI GUZMAN

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

KARLA MARCELA NEIRA

Ministerio de Cultura

Carrera 8 N°8 – 55, Bogotá

Contacto:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN	7
3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA	8
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12
5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.....	16
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	16
7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	18
8. TRASLADOS POR COMPETENCIA	20
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:	20
RECOMENDACIONES.....	21



INTRODUCCIÓN.

En este reporte se describe la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura durante el tercer trimestre de 2021 (julio, agosto y septiembre), a partir del análisis de los datos estadísticos y cualitativos de la gestión global de los requerimientos recibidos, resueltos, los más reiterados, las solicitudes información y la oportunidad en su atención por las dependencias.

Esta información servirá de insumo para analizar los procesos internos e identificar intereses o necesidades que permitan fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos, que interactúan con la entidad a través de sus solicitudes o requerimientos.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.

Durante el periodo del reporte, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **2436** peticiones ciudadanas a través del sistema para gestión de PQRSD, lo que representa un incremento de solicitudes del **13,6%** con respecto al trimestre anterior; a continuación, se relaciona la información de las solicitudes según su tipo:

Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

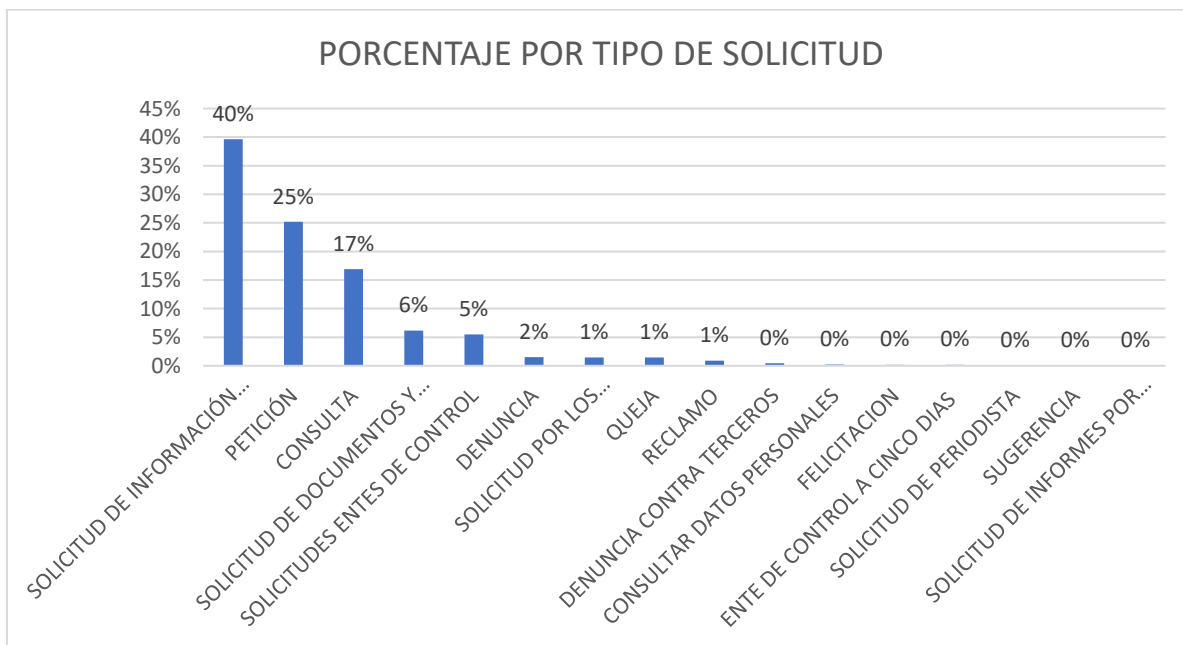
Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	966	40%
PETICIÓN	613	25%
CONSULTA	412	17%
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	150	6%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	133	5%
DENUNCIA	37	2%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	36	1%



Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
QUEJA	36	1%
RECLAMO	22	1%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	11	0%
CONSULTA DATOS PERSONALES	5	0%
FELICITACION	4	0%
ENTE DE CONTROL A CINCO DIAS	4	0%
SOLICITUD DE PERIODISTA	3	0%
SUGERENCIA	3	0%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	1	0%
TOTAL GENERAL	2436	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD

Gráfica 1. Representación porcentaje por tipo de solicitud.



Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD.



ANÁLISIS:

- Se evidencia que durante el tercer trimestre las solicitudes ciudadanas aumentaron en un **13,6%** frente al trimestre anterior, pasando de 2.145 a 2.436, específicamente las **solicitudes de información** que durante el 2er trimestre representaron el 15% con un total de 319 solicitudes, versus el tercer trimestre que representaron el 40%, con 966 solicitudes.
- En el tercer trimestre de 2021, el tipo de requerimiento más reiterado es la **Solicitud de información**, representando el **(40%)** del total de las solicitudes ciudadanas recibidas; al compararse con informes anteriores este tipo de solicitud aumentó el **203%** pasando de 319 peticiones en el 2do trimestre de 2021 a 966 en este 3er trimestre, lo que conlleva a realizar análisis más detallado de las peticiones por dependencia para evidenciar que tipo de información se requiere divulgar de acuerdo con los requerimientos e intereses de los ciudadanos.
- La solicitud de **Petición** representa el segundo lugar con el **25%** del total con 613 solicitudes, de acuerdo con el trimestre anterior este tipo de solicitud disminuyó un 56%, y se refieren a trámites y servicios específicos de la Entidad.
- La solicitud de **Consulta** representa el **17%** del total con 412 requerimientos, representa el tercer tipo de solicitud, considerando que son aquellas en las que se solicita un concepto a la entidad sobre un caso o asunto de competencia; este tipo de solicitud se desplazó a la tercera posición con respecto al trimestre anterior.
- La solicitud **La solicitud de documentos y de Información** representa el 6% del total con 150 requerimientos del total, ésta se refiere a tramitología sobre documentos como certificaciones, planos arquitectónicos, PEMP. etc.
- **Solicitudes Entes de Control** representa el 5% del total con 133 requerimientos del total del trimestre, es el quinto tipo de solicitud.



- Los 11 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el **6%** del total; de este porcentaje destacamos **Solicitud Informe por los congresistas (2%)**; **Denuncia (2%)**; **Quejas (1%)**; **Reclamos (1%)**; **Denuncias contra terceros (0%)**; **Consulta datos Personales (0%)**; **Felicitaciones (0%)**; **Sugerencias (0%)**; y **Solicitud periodistas (0%)**, **Ente de control a cinco días (0%)**, **Solicitud informe por los Congresistas (0%)**

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 para la gestión de las solicitudes ciudadanas es virtual. A continuación, se presenta el análisis:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción.

Medios de Recepción	Total recibido por canal	Porcentaje
Sistema PQRSD	600	25%
Ventanilla de radicación virtual servicioalciudadano@mincultura.gov.co	1836	75%
Total, general	2436	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD

Análisis:

- Debido a las disposiciones del Gobierno Nacional para continuar con el manejo de la pandemia por COVID 19, el Ministerio invita al acceso a través de la página web para interponer las solicitudes ciudadanas, ya que el registro y gestión de solicitudes se realiza por medios virtuales de fácil acceso para la ciudadanía.
- Los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo como canal virtual para que el ciudadano reciba su respuesta sin trasladarse.



- Dado que el canal virtual es establecido 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, destacándose la ventanilla de radicación del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- 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 POR DEPENDENCIA

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

Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	483	20%
Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación	470	19%
Grupo de Servicio al Ciudadano	269	11%
Dirección de Artes	256	11%
Dirección de Fomento Regional	123	5%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	102	4%
Dirección de Poblaciones	96	4%
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos	89	4%
Despacho Ministra	84	3%
Oficina Asesora de Planeación	66	3%
Oficina Asesora Jurídica	62	3%
Secretaría General	77	3%
Grupo de Contratos y Convenios	52	2%

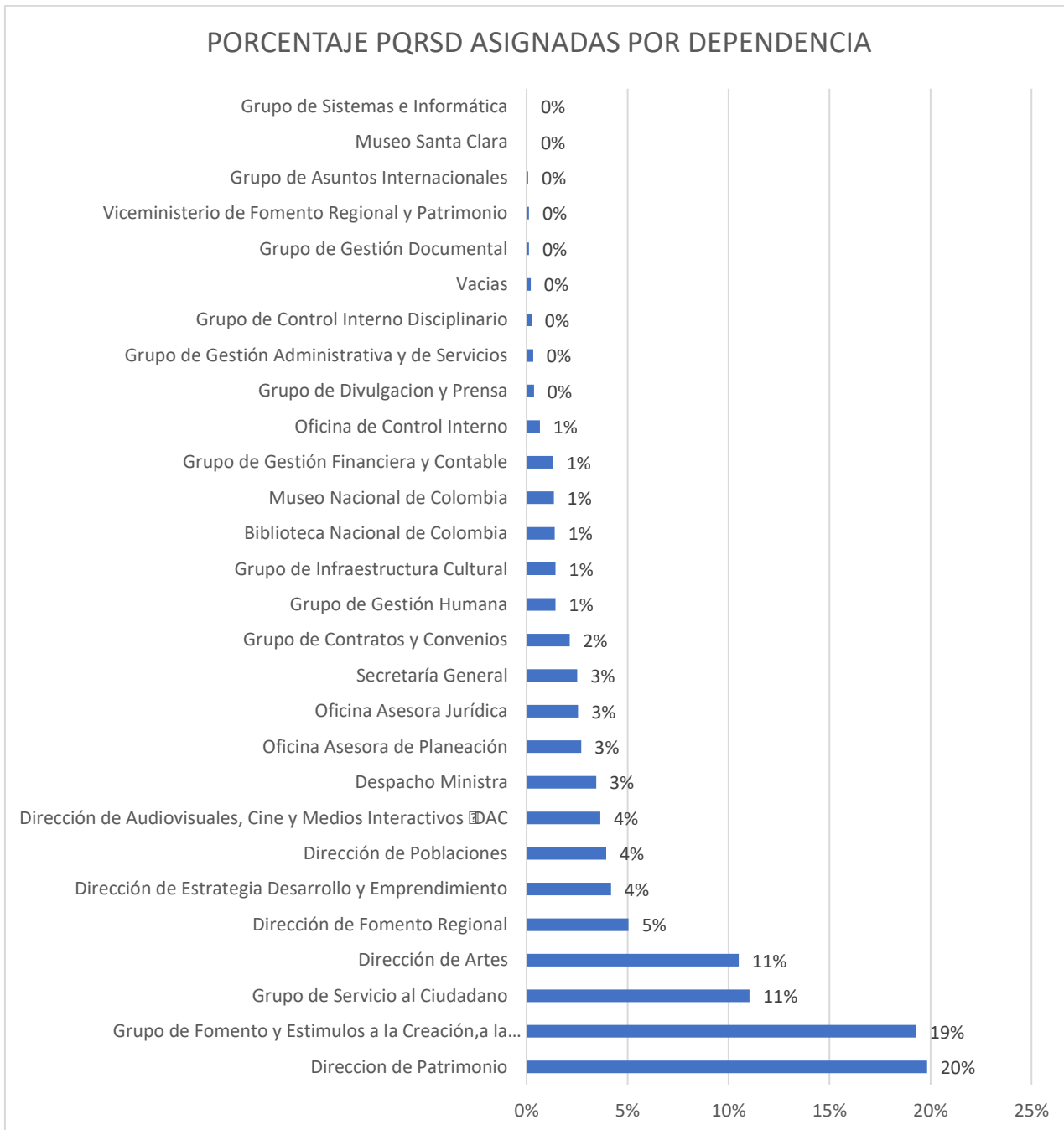


Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Grupo de Gestión Humana	35	1%
Oficina Asesora de Planeación	66	3%
Oficina Asesora Jurídica	62	3%
Secretaria General	61	3%
Grupo de Contratos y Convenios	52	2%
Grupo de Gestión Humana	35	1%
Grupo de Infraestructura Cultural	35	1%
Biblioteca Nacional de Colombia	34	1%
Museo Nacional de Colombia	33	1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	32	1%
Grupo de Divulgación y Prensa	9	0%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	8	0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	6	0%
Vacías	5	0%
Grupo de Gestión Documental	3	0%
Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio	3	0%
Grupo de Asuntos Internacionales	2	0%
Museo Santa Clara	1	0%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0%
Total general	2436	100%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.





Análisis:

- El **Dirección de Patrimonio** fue la dependencia con mayor número de requerimientos en este trimestre con el 20% del total de solicitudes recibidas por la entidad; esta dependencia recibió y gestionó 483 que representan un 38% de aumento con respecto las solicitudes interpuestas en el trimestre anterior. Aclarando que esta dependencia históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que esta brinda el mayor número de trámites de la entidad. Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes sobre afectación de predios, si está en área BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.
- En segundo lugar, el **Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación** **recibió** 470 solicitudes equivalente al 19% de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; durante este trimestre presentó una disminución del 9% frente al trimestre anterior, Los temas más requeridos corresponden a solicitudes de certificados de estímulos de ganadores, solicitudes relacionadas con la participación en las convocatorias, asignación de usuarios para presentar propuestas y presupuesto de Estímulos por departamentos.
- El **Grupo de Servicio al Ciudadano** recibió el 11%, que equivale a 269 del total 2.436 (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 0.4% frente al trimestre anterior, pasando de 268 solicitudes a 269 solicitudes.
- Las solicitudes a la **Dirección de Artes** representan el **11%** del total de los requerimientos, siendo los temas más recurrentes las solicitudes de procesos de formación de Música, definición y alcance de espectáculos públicos, consultas contribuyentes PULEP, solicitud de dotación de instrumentos y la publicación de libros. Esta dirección presenta un aumento del 45% en las solicitudes gestionadas frente al trimestre anterior al pasar de 176 a 256 solicitudes.



- La **Dirección de Fomento Regional** recibió el 5% del total de solicitudes de las cuales la mayoría hacen referencia a formación en gestión cultural, Pensión vitalicia BEPS y consulta sobre Estampilla procultura.
- La **Dirección Estrategia Desarrollo y Emprendimiento** recibió el 4% del total de solicitudes, gestionando 102 solicitudes sobre asesoría sobre Economía Naranja, rentas exentas por 7 años.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con información de población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado, registro, requisitos para proyectar películas y beneficios que otorga el Ministerio de Cultura.
- En general se debe continuar fortaleciendo los mecanismos de divulgación y de interacción de las temáticas relacionadas con estímulos y trámites de patrimonio, considerando el número de requerimientos gestionados en el trimestre.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Como ya se mencionó en el punto 1 de este reporte, los requerimientos de tipo “solicitudes de información” representan el 40% del total de las PQRSD recibidas por el Ministerio de Cultura. En ese sentido se gestionaron el 100% de las solicitudes, es decir ninguna requería información restringida o confidencial; estas solicitudes se gestionaron así de acuerdo con la competencia de las dependencias:



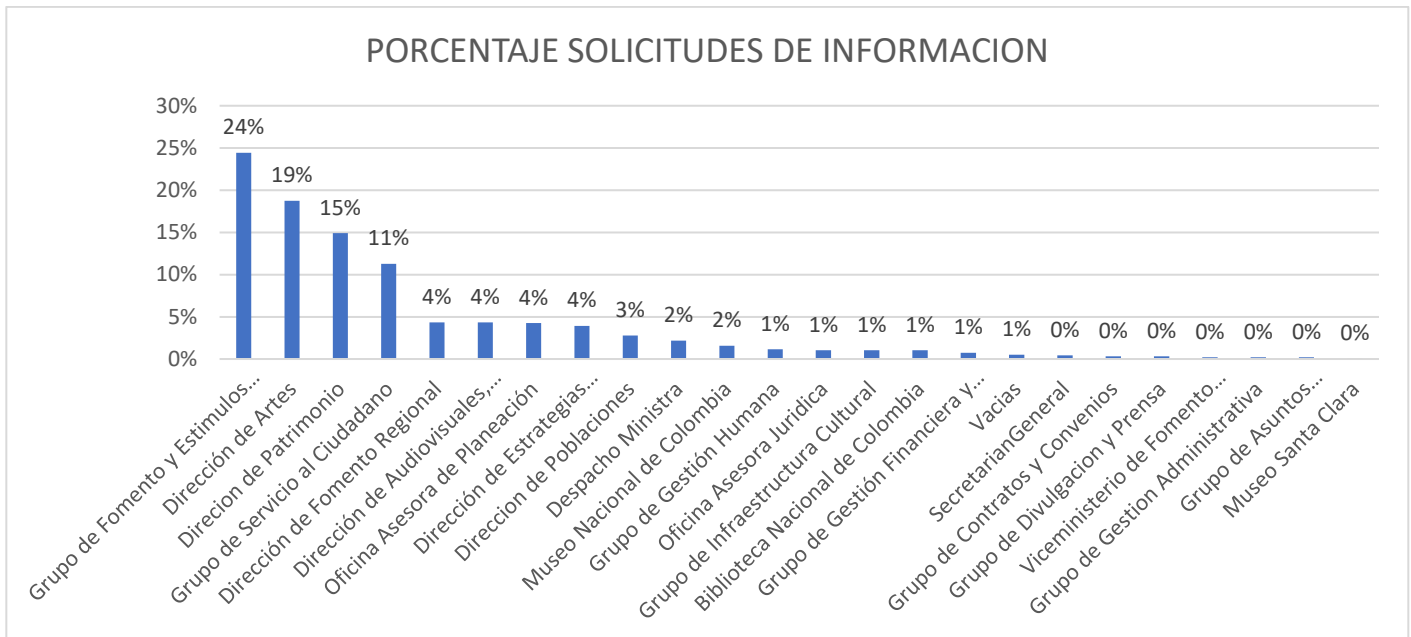
Tabla 4. Solicitudes de Información

Dependencia	Solicitudes de información general	Porcentaje solicitudes de información
Grupo de Fomento y Estímulos a la creación	236	24%
Dirección de Artes	181	19%
Dirección de Patrimonio	144	15%
Grupo de Servicio al Ciudadano	109	11%
Dirección de Fomento Regional	42	4%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	42	4%
Oficina Asesora de Planeación	41	4%
Dirección de Estrategias Desarrollo y Emprendimiento	38	4%
Dirección de Poblaciones	27	3%
Despacho Ministra	21	2%
Museo Nacional de Colombia	15	2%
Grupo Gestión Humana	11	1%
Oficina Asesora Jurídica	10	1%
Grupo Infraestructura Cultural	10	1%
Biblioteca Nacional	10	1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	7	1%
Vacías	5	1%
Secretaría General	4	0%
Grupo de Contratos y Convenios	3	0%
Grupo Divulgación y Prensa	3	0%
Viceministerio de Fomento y Patrimonio	2	0%
Grupo Gestión Administrativa y de Servicios	2	0%
Grupo Asuntos Internacionales	2	0%
Museo Santa Clara	1	0%
Total	966	100%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



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 **24%** del total de solicitudes de información general, la cual se refería a las convocatorias y estímulos del Ministerio de Cultura, tales como solicitudes de resultados, reclamaciones por rechazo de proyectos etc.
- La Dirección de Artes en el trimestre recibió el **19%** del total de solicitudes de información general, sobre PULEP, convocatoria música en movimiento y Plan Nacional de Música y Convivencia.
- La Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **15%** del total de solicitudes de información general, sobre solicitudes de resoluciones aprobatorias, certificaciones BIC, autorizaciones intervenciones y conceptos, asesorías técnicas.



- El Grupo al Servicio al Ciudadano recibió el **11%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias, ampliación de información.
- La Dirección de Fomento recibió el **4%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de gestores y creadores culturales.
- La Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento recibió el **4%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de emprendimientos, economía naranja.
- Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos recibió el **4%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de proyectos a ley de cine, asesorías en derechos de proyección de películas, asesorías en formación de cine y certificación como productor.
- La Oficina Asesora de Planeación recibió el **4%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de actualización y registro soy cultura.
- Las demás dependencias participan en una forma muy poco relevante en la respuesta a una petición solicitada por los ciudadanos. Su desarrollo y crecimiento de actuación reflejan un crecimiento en cuanto a contacto con los entes territoriales y ciudadanos en general.



5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.

Tabla 5. Tipo de solicitud de Información

Canales de Recepción	Solicitudes de información recibidas	Porcentaje
Internet aplicativo PQRSD	200	21%
Ventanilla de Radicación virtual	766	79%
Total	966	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación virtual con el 79% de este tipo de requerimientos mientras a través del aplicativo se gestionó el 21% de las 966 solicitudes de información, reiterando el impacto y preferencia del canal virtual.
- Se establece que en el 100% de las solicitudes se suministró la información requerida, sin restricciones legales o de confidencialidad.

6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de Cultura recibe y gestiona denuncias de corrupción de servidores, o manejo de recursos públicos y/o sobre afectaciones a bienes de interés cultural; estas se abordan 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 las denuncias recibidas y las dependencias a cargo de su gestión:



Tabla 6. Denuncias recibidas

Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	21	44%
Grupo de Servicio al Ciudadano	9	19%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	4	8%
Biblioteca Nacional	3	6 %
Dirección de Artes	1	2%
Dirección de Fomento Regional	1	2%
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos	1	2%
Dirección de Artes	1	2%
Museo Nacional	1	2%
Oficina de Control Interno	1	2%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	2%
Oficina Asesora de Planeación	1	2%
Oficina Asesora Jurídica	1	2%
Grupo Infraestructura Cultural	1	2%
Grupo Gestión Financiera y Contable	1	2%
Secretaria General	1	2%
Total	48	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre las cuales obedecen a denuncias específicas sobre presuntas ~~fts~~ contra el patrimonio cultural que no se relacionan con la gestión del Ministerio.
- Las denuncias presentadas en este periodo no son conductas irregulares de algún servidor público de la entidad, estas se dirigen a recursos regionales o suplantación en documentos por terceros.



7. 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 **2.436** requerimientos recibidos, **24** que representan el **1%** se respondieron fuera de término y el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura es del **99%**, la cual aumentó con respecto al mismo trimestre del 2020 la cual fue de un 98%.

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

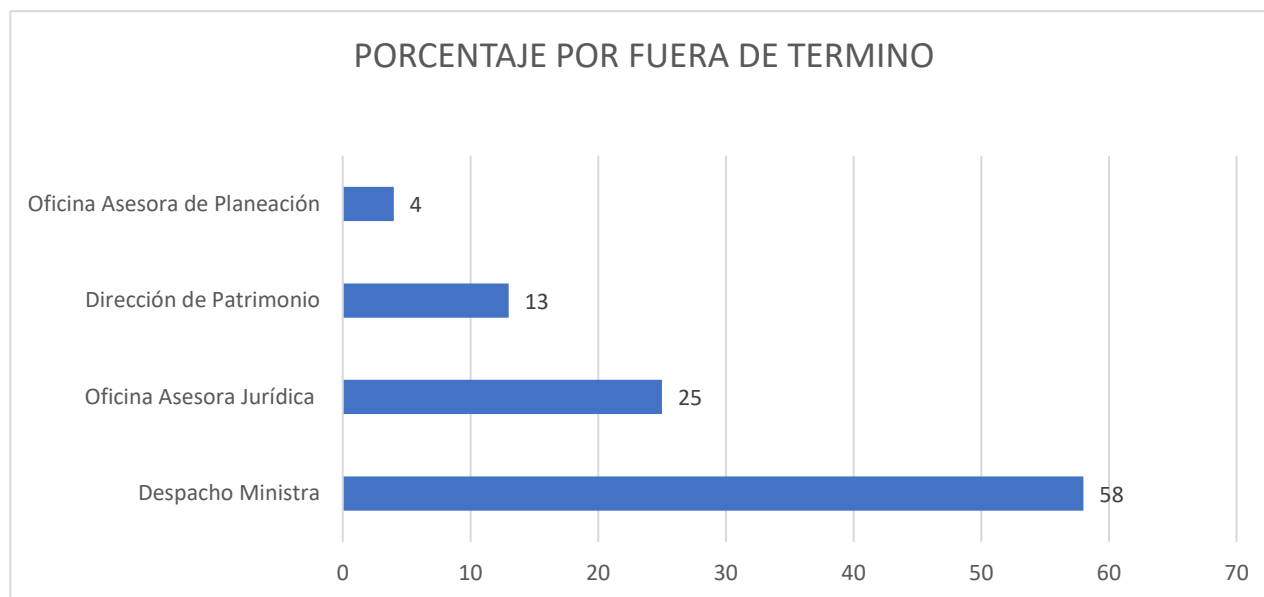
Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia

DEPENDENCIA	Peticiones fuera de término	Porcentaje sobre el total de peticiones recibidas	Porcentaje del total de peticiones fuera de termino	Promedio de días fuera de termino
Despacho Ministra	14	0.6%	58%	8.8
Oficina Asesora Jurídica	6	0.2%	25%	13
Dirección de Patrimonio	3	0.1%	13%	4.6
Oficina Asesora de Planeación	1	0%	4%	2
Total	24	1	100%	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 2.436, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el trimestre, el **99%** se respondieron oportunamente y solo el **1%** tuvo respuesta por fuera de término.
- Se mantuvo el porcentaje y número de peticiones recibidas fuera de término que fue para ambos trimestres de 24 en cuyo análisis se debe considerar el incremento del 13,6% de las solicitadas.
- El promedio de tiempo de respuesta fuera de término se incrementó en 1 día por dos solicitudes que presentaron mayor retraso en la gestión
- Se mantiene el índice de cumplimiento con respecto trimestre anterior



8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el tercer trimestre del año 2021 se realizaron 110 traslados a diferentes Entidades por ser de su competencia para su respectivo trámite, principalmente a entidades del Distrito frente a temas de patrimonio y al ICANH por solicitudes de bienes arquitectónicos.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:

A continuación, se presenta la relación del promedio de días de respuesta a las solicitudes recibidas según su tipo:

Tipo de solicitudes	Tiempo promedio de respuesta (en días)
Petición	15
Solicitud Periodistas	15
Denuncia	13
Consulta	13
Queja	12
Solicitud de Información y documentos	10
Reclamos	10
Sugerencias	10
Denuncia contra terceros	9
Solicitud de Información general	9
Consulta datos personales	9
Solicitud de Información por Congresistas	8
Solicitud de Información por Entes de Control	7
Solicitud Entes de control 5 días	6
Felicitaciones	4
Solicitudes informes por los congresistas	4



RECOMENDACIONES

- Promover el uso del aplicativo para el registro de PQRSD, a través de piezas informativas dirigidas a la ciudadanía que expliquen cómo registrar sus solicitudes de manera autónoma, aclarando que a través del canal telefónico y presenciales también se reciben y gestiona solicitudes.
- 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 a través de los canales de atención las páginas y manuales para las inscripciones y postulaciones.
- Es necesario continuar fortaleciendo la interacción con los usuarios de las áreas con mayor cantidad de solicitudes, para así identificar qué tipo de necesidades requieren de atención para mejorar la gestión de las PQRSD.
- Es necesario abordar conceptos para fortalecer la claridad de las respuestas con lenguaje claro y de modo que resuelvan de fondo los requerimientos interpuestos.
- A pesar de que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por el Ministerio de Cultura es alto, es necesario continuar remitiendo los reportes semanales para evitar vencimientos.
- Se requiere fortalecer el registro y análisis de las solicitudes en cuanto a criterios que mejoren su clasificación y gestión.
- Se requiere capacitar con mayor detalle a los funcionarios nuevos en el manejo del aplicativo para la gestión de PQRSD y concientizar a todos los funcionarios en el cumplimiento de dar oportuna respuesta al ciudadano.
- Es necesario monitorear constantemente y fortalecer el aplicativo para evitar traumatismos a la hora de dar respuesta o asignar solicitudes.