

# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

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

**Cuarto Trimestre 2021  
(octubre/Noviembre/Diciembre)**

**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](mailto: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.....	11
5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.....	14
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	15
7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	16
8. TRASLADOS POR COMPETENCIA .....	18
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA: .....	18
10. SOLICITUDES NO RESUELTAS .....	19
11. RESUMEN GESTIÓN 2021:.....	21
12. RECOMENDACIONES .....	23



## INTRODUCCIÓN.

En este reporte se describe y analizan los aspectos más relevantes de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura durante el cuarto trimestre de 2021 (octubre, noviembre y diciembre); el análisis se basa en los datos estadísticos y cualitativos de la gestión global de los requerimientos recibidos, resueltos, los más reiterados, las solicitudes información y la oportunidad de respuesta.

Esta información servirá de insumo para identificar las temáticas o dependencias que requieren una intervención o acompañamiento específico, con el objeto de fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos d a través de sus solicitudes o requerimientos interactúan con la entidad.

### 1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.

Durante el periodo del reporte, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **1854** peticiones ciudadanas a través del sistema para gestión de PQRSD, las cuales se relacionan a continuación según su tipo:

Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

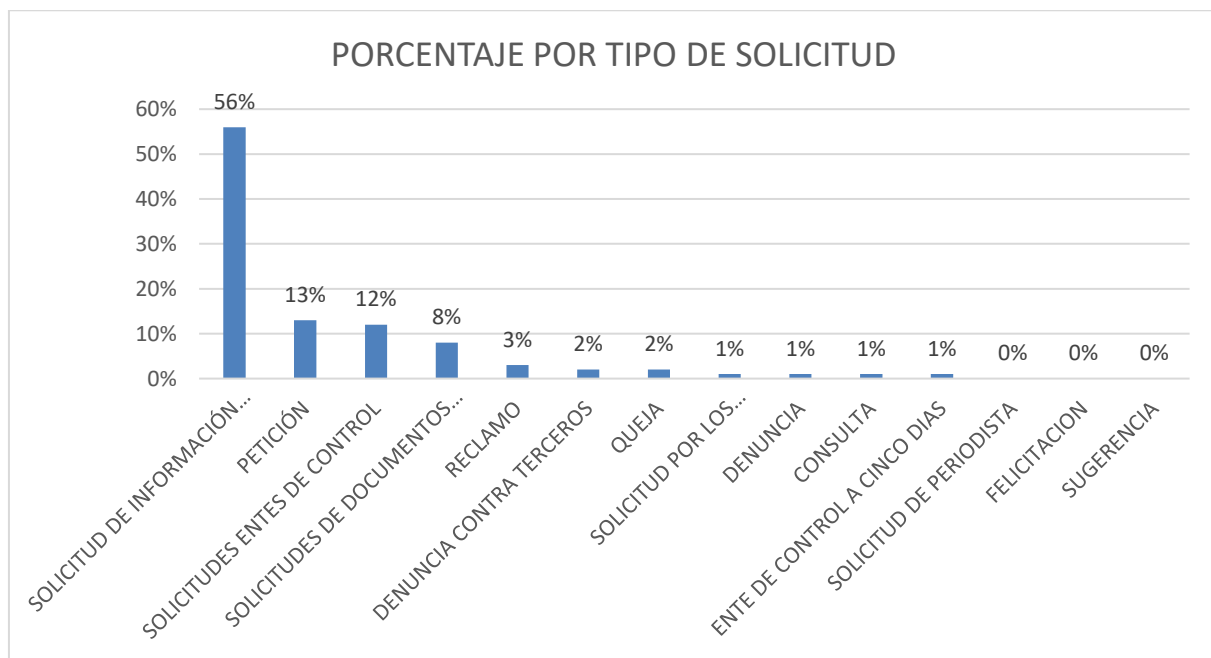
Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	1041	56%
PETICIÓN	239	13%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	224	12%
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	156	8%
RECLAMO	48	3%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	41	2%
QUEJA	40	2%



Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	22	1%
DENUNCIA	15	1%
CONSULTA	10	1%
ENTE DE CONTROL A CINCO DIAS	9	1%
SOLICITUD DE PERIODISTA	5	0%
FELICITACION	2	0%
SUGERENCIA	2	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1854</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD

Gráfica 1. Representación porcentaje por tipo de solicitud.



Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD.



## ANÁLISIS:

- Se evidencia que durante el cuarto trimestre las solicitudes ciudadanas disminuyeron en un **23,9%** frente al trimestre anterior, pasando de 2.436 a 1.854.
- En el cuarto trimestre de 2021, el tipo de requerimiento más reiterado es la **Solicitud de información general**, representando el **(56%)** del total de las solicitudes ciudadanas. Al compararse con informes anteriores, este tipo de solicitud aumentó el **7.8%** pasando de 966 peticiones en el 3er trimestre de 2021 a 1.041 en este 4° trimestre. Este ítem requiere realizar un análisis más detallado el objeto de este tipo de solicitudes para establecer si efectivamente son de información general según su contenido y para evidenciar que tipo de información se requiere divulgar de acuerdo con el interés ciudadano.
- Las **Peticiones**, representan el segundo lugar de los requerimientos con el **13%** del total con 239 solicitudes, de acuerdo con el trimestre anterior este tipo de solicitud disminuyó un 61%, y se refieren requerimientos relacionado con trámites y servicios específicos de la Entidad.
- La solicitud de **Entes de Control** representa el **12%** del total con 224 requerimientos, correspondiente al tercer tipo de más reiterado.
- Igualmente se evidencia disminución en las **Consultas** que pasaron del 17% en el tercer trimestre al 1% en el periodo reportado.
- La solicitud La **solicitud de documentos y de Información representa** el 8% del total con 156 requerimientos del total, ésta se refiere a tramitología sobre documentos como certificaciones, planos arquitectónicos, PEMP. etc.
- Los **Reclamos** representan el 3% del total, con 48 requerimientos en el trimestre, es el quinto tipo de solicitud más reiterada.
- Los 9 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el **8%** del total; de este porcentaje destacamos **Denuncias contra terceros (2%); Quejas (2%); Solicitud Informe por los congresistas (1%); Denuncia (1%); Consulta (1%); Entes de control a 5 días (1%); Felicitaciones (0%); Sugerencias (0%); y Solicitud periodistas (0%),**



## 2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** a través del cual se recibe la solicitud; en la actualidad la gestión de las solicitudes ciudadanas se realiza a través del canal virtual diferenciando únicamente si éstas se registran directamente en el aplicativo a través de la ventanilla de radicación electrónica 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	522	28%
Ventanilla de radicación virtual <a href="mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co">servicioalciudadano@mincultura.gov.co</a>	1332	72%
<b>Total, general</b>	<b>1854</b>	<b>100%</b>

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 divulgarlos 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	409	22%
Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación	294	16%
Grupo de Servicio al Ciudadano	266	14%
Dirección de Artes	235	13%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	97	5%
Secretaría General	95	5%
Dirección de Poblaciones	52	3%
Dirección de Fomento Regional	47	3%
Oficina Asesora Jurídica	45	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	44	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	42	2%
Despacho Ministra	40	2%
Grupo de Contratos y Convenios	33	2%
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos DAC	30	2%
Biblioteca Nacional de Colombia	28	2%
Grupo de Gestión Humana	25	1%
Oficina Asesora de Planeación	20	1%
Museo Nacional de Colombia	16	1%
Grupo de Divulgación y Prensa	8	0%

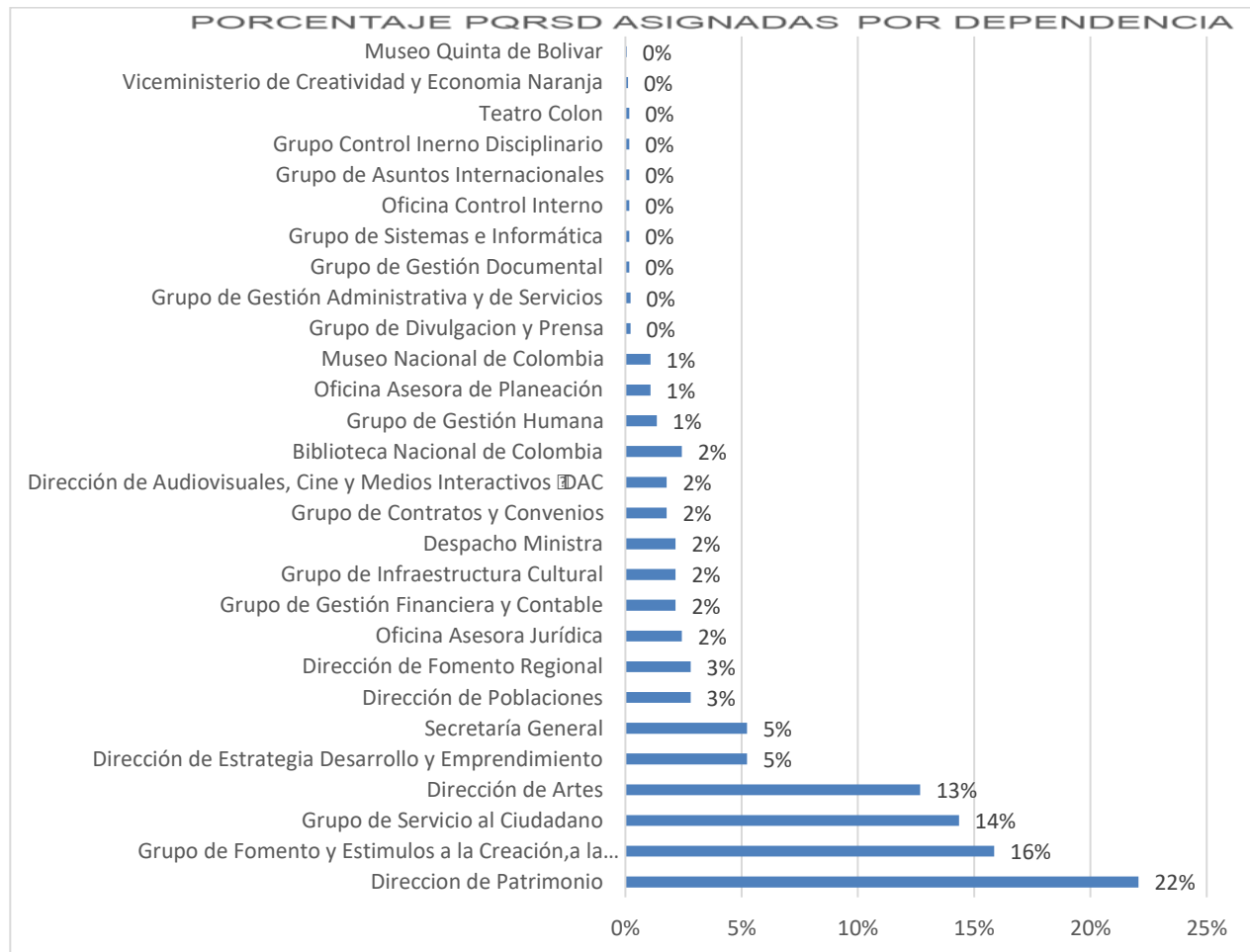




Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	6	0%
Grupo de Gestión Documental	4	0%
Grupo de Sistemas e Informática	3	0%
Oficina de Control Interno	3	0%
Grupo de Asuntos Internacionales	3	0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0%
Teatro Colón	2	0%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	2	0%
Museo Quinta de Bolívar	1	0%
NR	1	0%
<b>Total general</b>	<b>1854</b>	<b>100%</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.





## Análisis:

- A pesar de la fase final de las convocatorias 2021, la **Dirección de Patrimonio** fue la dependencia que recibió y gestionó mayor número de requerimientos en el trimestre, que representan el 22% del total de solicitudes recibidas por la entidad.  
Con respecto al trimestre anterior se evidencia una disminución de 15%, 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 294 solicitudes equivalente al 16% de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; durante este trimestre presentó una disminución del 37% 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** gestionó el 14%, de solicitudes que equivale a 266 del total 1.854 (100%), esto debido a su competencia de cerrar las peticiones que involucran la respuestade diferentes dependencias y traslado de solicitudes que no son competencia del Ministerio. Esta dependencia presenta igualmente en este trimestre una disminución en la participación del 1.1% frente al trimestre anterior, pasando de 269 solicitudes a 266 solicitudes.
- Las solicitudes a la **Dirección de Artes** representan el **13%** 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 una disminución del 8.2% en las solicitudes gestionadas frente al trimestre anterior al pasar de 256 a 235 solicitudes.



- La **Dirección Estrategia Desarrollo y Emprendimiento** recibió el 5% del total de solicitudes, gestionando 97 solicitudes sobre asesoría sobre Economía Naranja, rentas exentas por 7 años.
- La **Secretaría General** recibió y gestionó el 5% del total de solicitudes, correspondiente a 95 solicitudes de Entes de Control.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con gestión cultural, Pensión vitalicia BEPS y consulta sobre Estampilla procultura, 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 56% 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	218	21%
Dirección de Artes	194	19%
Dirección de Patrimonio	176	17%
Grupo de Servicio al Ciudadano	132	13%
Dirección de Estrategias Desarrollo y Emprendimiento	88	8%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	36	3%
Dirección de Fomento Regional	33	3%

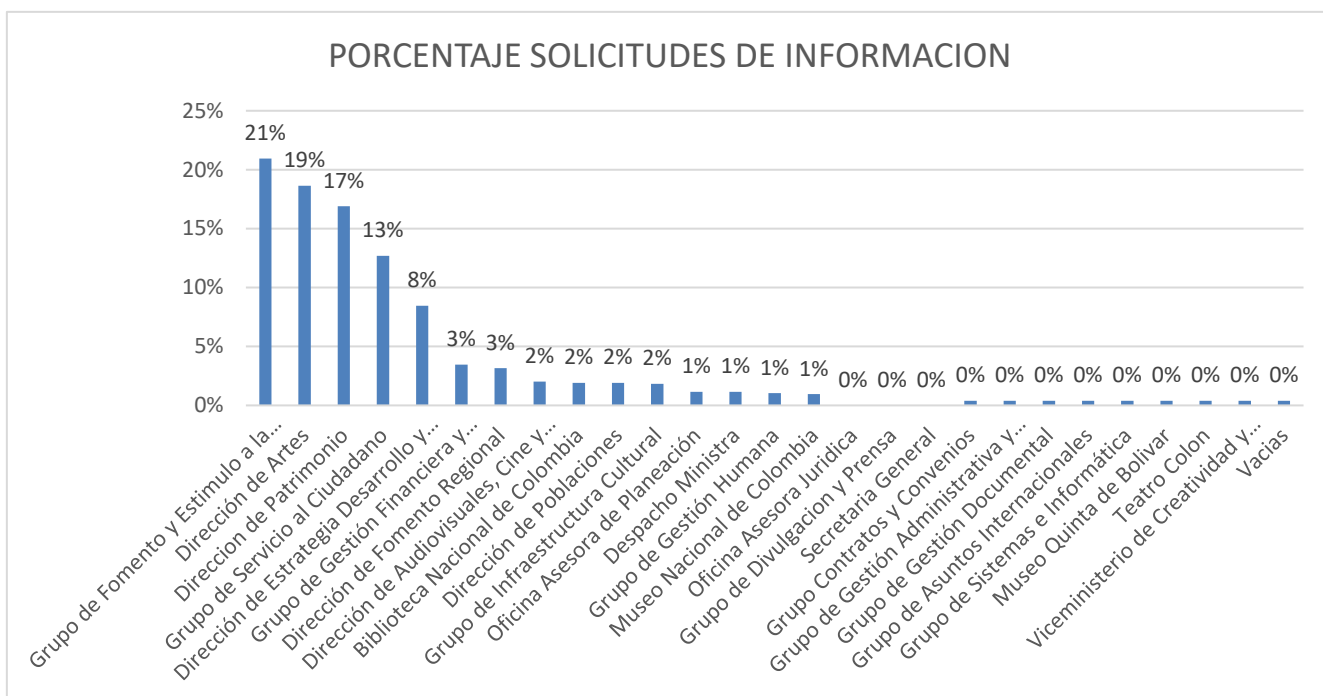


Dependencia	Solicitudes de información general	Porcentaje solicitudes de información
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	21	2%
Biblioteca Nacional	20	2%
Dirección de Poblaciones	20	2%
Grupo Infraestructura Cultural	19	2%
Oficina Asesora de Planeación	12	1%
Despacho Ministra	12	1%
Grupo Gestión Humana	11	1%
Museo Nacional	10	1%
Oficina Asesora Jurídica	9	0%
Grupo Divulgación y Prensa	7	0%
Secretaría General	6	0%
Grupo Contratos y Convenios	4	0%
Grupo Gestión Administrativa y de Servicios	4	0%
Grupo de Gestión Documental	2	0%
Grupo Asuntos Internacionales	2	0%
Grupo de Sistemas e informática	1	0%
Museo Quinta de Bolívar	1	0%
Teatro Colón	1	0%
Viceministerio de Fomento y Patrimonio	1	0%
NR	1	0%
<b>Total</b>	<b>1041</b>	<b>100%</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



Gráfica 3. Información tipo de solicitud de Información por Dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS

### Análisis:

- El Grupo fomento y Estímulos a la creación en el trimestre recibió el **21%** 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 **17%** del total de solicitudes de información general, sobre solicitudes de resoluciones aprobatorias, certificaciones BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones intervenciones y conceptos, asesorías técnicas.
- El Grupo al Servicio al Ciudadano recibió el **13%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias, ampliación de información.



- La Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento recibió el **8%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de emprendimientos, economía naranja.
- El Grupo Financiero y Contable recibió el **3%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de pagos.
- La Dirección de Fomento recibió el **3%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de gestores y creadores culturales.
- Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos recibió el **2%**, 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.
- 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 informaciones recibidas	Porcentaje
Internet aplicativo PQRSD	268	26%
Ventanilla de Radicación virtual	773	74%
<b>Total</b>	<b>1041</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación virtual con el 74% de este tipo de requerimientos mientras a través del aplicativo se gestionó el 26% de las 1041 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 según su competencia:

Tabla 6. Denuncias recibidas

Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	22	65%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	5	15%
Dirección de Artes	3	9%
Grupo Servicio al Ciudadano	2	6%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	3%
Oficina Asesora Jurídica	1	3%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

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 en 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 **1.854** requerimientos recibidos, **8** que representan el **0.40%** se respondieron fuera de término y **13** no cuentan con respuesta; a pesar de lo anterior, el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura es del **99.6%**, la cual aumentó con respecto al mismo trimestre de la vigencia anterior 2020 la cual fue de un **97.3%**.

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

Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia

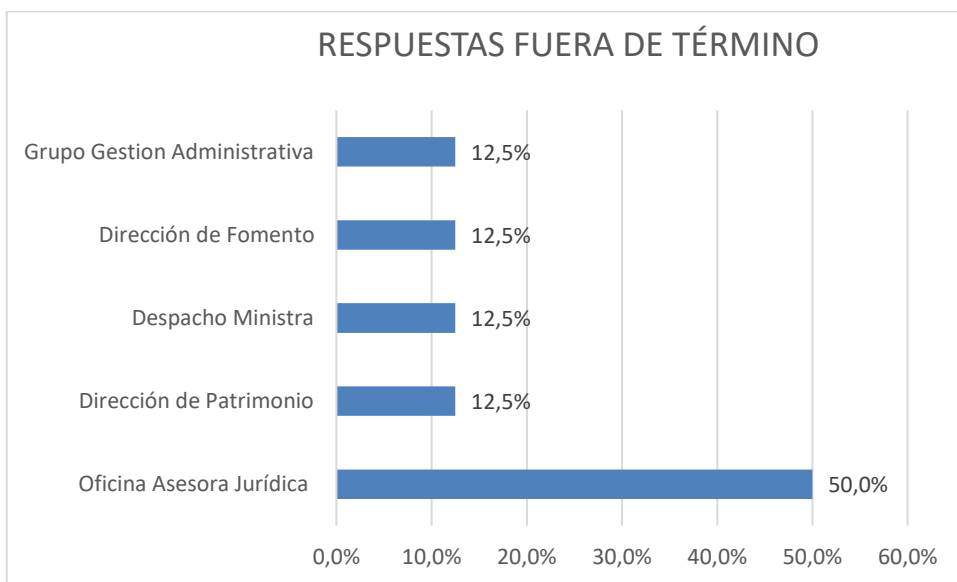
	No de peticiones	Porcentaje sobre el total de peticiones recibidas	Porcentaje del total de peticiones fuera de	Promedio de días fuera de termino
Oficina Asesora Jurídica	4	0.21%	19%	14
Oficina Asesora Jurídica**	11	0.6%	52%	NA
Dirección de Patrimonio	1	0.05%	4.7%	1
Despacho Ministra	1	0.05%	4.7%	13
Dirección de Fomento	1	0.05%	4.7%	1
Grupo Gestión Administrativa	1	0.05%	4.7%	23
Grupo Gestión Administrativa**	2	0.1%	9.5%	NA
<b>Total</b>	<b>21</b>		<b>100%</b>	<b>10</b>

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

\*\*Corresponde a las solicitudes sin responder, reportadas en el punto 10.

Gráfica 4. Porcentaje de respuestas fuera de término por área.





Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

#### ANÁLISIS:

- Se evidencia que de las 1.854, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el trimestre, el **99.6%** se respondieron oportunamente y solo el **0.40%** tuvo respuesta por fuera de término.
- Se disminuyó el porcentaje y número de peticiones recibidas fuera de término que pasó de 24 en el trimestre anterior a 8 en este trimestre.
- El promedio de tiempo de respuesta fuera de término se incrementó en 3 días por una solicitud que presentó mayor retraso en la gestión.
- Se mejoró el índice de cumplimiento con respecto al trimestre anterior.



## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el cuarto trimestre del año 2021 se realizaron 149 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 solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	15
Solicitud Periodistas	15
Denuncia	23
Consulta	13
Queja	14
Solicitud de Información y documentos	12
Reclamos	14
Sugerencias	10
Denuncia contra terceros	18
Solicitud de Información general	13
Solicitud Entes de control	9
Felicitaciones	15



## 10. SOLICITUDES NO RESUELTAS

Al finalizar el periodo se reportan 15 solicitudes en estado vencido al corte del reporte; se relacionan a continuación:

	<b>Radicado de Solicitud</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Descripción de la Solicitud</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fuera de Término</b>
1	MC31757E2021	<b>2021/12/22 23:59:59</b>	'Buenos Días Señores MinCultura Esta solicitud va dirigida a la Oficina Asesora Jurídica Dra. Martha Cecilia Pinzón Ruiz Soy el hijo de la Sra. Aída Sáenz Rodríguez, propietaria de un inmueble en el municipio de Villa de Leyva, Boyacá, en donde tenemos radicado ante el Ministerio de Cultura un proyecto de PROY-20201106102249 con número de radicado N° MC27643E2020 del municipio de Villa de Leyva,	Oficina Asesora Jurídica	9
2	MC30966E2021	<b>2021/12/28 23:59:59</b>	'HE REALIZADO VARIAS PQR Y HA LA FECHA NO ME HAN DADO RESPUESTA... SOLICITO SE ME DE RESPUESTA A MIS PETICIONES'	Oficina Asesora Jurídica	5
3	MC30675E2021	<b>2021/12/23 23:59:59</b>	'Derecho de petición solicitud de respuesta sobre la intervención para el proyecto de aire acondicionado del Edificio San Ignacio de la Universidad de Antioquia'	Oficina Asesora Jurídica	8
4	MC30629E2021	<b>2021/12/22 23:59:59</b>	'Solicitud: RESPUESTA FUNCION PÚBLICA RAD. 20212040404151'	Oficina Asesora Jurídica	9
5	MC30466E2021	<b>2021/12/21 23:59:59</b>	'Solicitud: Traslado por competencia Derecho de Petición - Rad. 2021144200086962'	Oficina Asesora Jurídica	10
6	MC28314E2021	<b>2021/12/02 23:59:59</b>	'Para saber cuándo serán los pagos sobre el incentivo económico que ofrecieron por la investigación histórica y participación en el Bicentenario de la Constitución de 1871 efectuada en Pamplona el seis de octubre de 2021. Muchas gracias.'	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	23
7	MC28056E2021	<b>2021/12/01 23:59:59</b>	'Solicitud: SOLICITUD ACLARACIÓN RESOLUCIÓN 2122 DE 2019 '	Oficina Asesora Jurídica	24
8	MC27600E2021	<b>2021/11/24 23:59:59</b>	'Solicitud: Solicitud Titulación Predio '	Oficina Asesora Jurídica	29
9	MC27586E2021	<b>2021/11/10 23:59:59</b>	'Solicitud: Reiteración Solicitud Autorización Enajenación Hotel Del Prado Declarado Como Bien De Interés Cultural Del Ámbito Nacional, Radicado MC01994E2021.'	Oficina Asesora Jurídica	39
10	MC26523E2021	<b>2021/11/17 23:59:59</b>	'Solicitud: Almacenamiento, administración y custodia de mercancías a favor de la Nación'	Grupo de Gestión	34



	Radicado de Solicitud	Fecha de Vencimiento	Descripción de la Solicitud	Dependencia	Fuera de Término
				Administrativa y de Servicios	
11	MC26427E2021	2021/11/16 23:59:59	'El día 26 de julio de 2021, registre una PQRSD y se me asigno el Número MC18612E2021, a la fecha no he recibido respuesta y al consultar en la pagina sale que el letrado "solicitud no encontrada" quisiera se me de respuesta a mi solicitud lo antes posible. ADJUNTO EVIDENCIA.'	Oficina Asesora Jurídica	35
12	MC20577E2021	2021/09/22 23:59:59	'Cordial saludo, Mediante el presente derecho de petición, yo Jaime Julián Varela Marulanda, identificado con la cédula 1.010.238.195 de Bogotá, con domicilio en la Carrera 9 número 71 - 54, apartamento 101, solicito amablemente al Ministerio de Cultura me informe del estado de ejecución, gestiones, decretos y demás acciones que haya hecho la entidad dado lo ordenado en la Ley 1612 de 2013 en referencia a la adquisición del Teatro Honda.	Oficina Asesora Jurídica	74
13	MC19414E2021	2021/09/13 23:59:59	'Solicitud informacion proceso cargado en el SIPA con mas de un año sin respuesta'	Oficina Asesora Jurídica	81
14	MC19024E2021	2021/09/09 23:59:59	'Petición urgente y prioritaria a la Señora Ministra para la firma , perfeccionamiento e implementación del PEMP de Ambalema Tolima, para evitar la destrucción de este Bien de Interés Cultural (BIC).'	Oficina Asesora Jurídica	83
15	MC15313E2021	2021/08/13 23:59:59	'Solicitud: Fwd: Consulta - Aplicación Código de Seguridad y C'	Oficina Asesora Jurídica	102

- Para el cierre de la vigencia se reportan 15 solicitudes vencidas, de las cuales 13 que representan el 87% están asignadas a la Oficina Asesora Jurídica y 2 a la Dirección Administrativa.
- De las 15 solicitudes vencidas, 11 que representan el 74% presentaron vencimiento en el último trimestre correspondiente al periodo de reporte mientras las 4 solicitudes restantes corresponden al trimestre anterior.
- Las solicitudes vencidas representan el **0.18%** del total de solicitudes gestionadas, en la vigencia; a pesar de ser un bajo porcentaje, es necesario analizar las causas de fondo de la falta de oportunidad en las respuestas.

**11. RESUMEN GESTIÓN 2021:**

- Total de PQRS recibidas en el año: **7.953**
- Relación de No de PQRS gestionadas por las dependencias:

Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	1539	19%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	1456	18%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1089	14%
Dirección de Artes	795	10%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	375	5%
Dirección de Fomento Regional	340	4%
Dirección de Poblaciones	336	4%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos – DAC	229	3%
Oficina Asesora de Planeación	227	3%
Oficina Asesora Jurídica	213	3%
Secretaría General	201	3%
Despacho Ministra	163	2%
Grupo de Contratos y Convenios	161	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	126	2%
Grupo de Gestión Humana	125	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	113	1%
Biblioteca Nacional de Colombia	98	1%
Oficina de Control Interno	95	1%
Museo Nacional de Colombia	85	1%
Grupo Programa Nacional de Estímulos	46	1%
Grupo de Divulgación y Prensa	24	0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	21	0%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	21	0%
comparte	15	0%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	15	0%
Grupo de Asuntos Internacionales	11	0%
Grupo de Sistemas e Informática	10	0%
Grupo de Gestión Documental	8	0%
vacías	3	0%
Museo Quinta de Bolívar	3	0%
Viceministerio de Fomento	3	0%



Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Museo Colonial	2	0%
Teatro Colón	2	0%
Comité de Convivencia	1	0%
Museo Santa Clara	1	0%
Museo de la Independencia	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7953</b>	<b>100%</b>

- Relación por tipo de petición:

Tipo Solicitud	Cuenta de Tipos de Solicitud	Porcentaje
PETICIÓN	3299	41%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2393	30%
CONSULTA	758	10%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	562	7%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	411	5%
QUEJA	115	1%
RECLAMO	102	1%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	98	1%
DENUNCIA	91	1%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	75	1%
ENTE DE CONTROL A CINCO DIAS	20	0%
SOLICITUD DE PERIODISTA	10	0%
FELICITACION	7	0%
CONSULTAR DATOS PERSONALES	6	0%
SUGERENCIA	6	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7953</b>	<b>100%</b>

- El promedio de oportunidad en la respuesta durante el año es de **99%**.



## 12. RECOMENDACIONES

- Se requiere establecer con Control Interno una estrategia conjunta para apoyar a las dependencias que presenten vencimientos frecuentes o con mayor número de días.
- A pesar del bajo porcentaje de vencimientos se establece la importancia de divulgar el procedimiento de PQRSD transversal a la todas las dependencias y a su vez generar campañas sobre el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta
- Es necesario continuar promoviendo el registro de PQRSD a través del aplicativo o de la ventanilla virtual de radicación, utilizando piezas informativas en la página web 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 los trámites de la dirección de Patrimonio y sobre las convocatorias o estímulos, es necesario desde el Grupo de Servicio al Ciudadano identifiquemos los temas reiterados y establecer una estrategia con la Oficina de Divulgación y Prensa, para publicar en la página web material visual o escrito relacionado con la información de mayo demandada a través de las solicitudes interpuestas.
- 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 seguir monitoreando el aplicativo y escalar los incidentes de operación a tiempo para evitar traumatismos a la hora de dar respuesta o asignar solicitudes.