

# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRS**

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

**Cuarto Trimestre 2022  
(Octubre/Noviembre/Diciembre)**

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



**PATRICIA ARIZA FLOREZ**

Ministra de Cultura

**ADRIANA MOLANO ARENAS**

Viceministra de Fomento Regional y Patrimonio (E)

**JORGE ZORRO SANCHEZ**

Viceministra de Creatividad y Economía Naranja

**FERNANDO MEDINA GUTIERREZ**

Secretario General

**ELABORACION: Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Equipo Técnico:**

Yeimy Ortega Ardila

Marco Fidel Prada

Jose Alejandro Carreño

Diego Grimaldo Ruiz

**Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano**

Karla Neira Suárez

**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.....                           | 8  |
| 3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA.....                                    | 9  |
| 4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....                     | 13 |
| 5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION. .... | 15 |
| 6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....  | 16 |
| 7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....                          | 17 |
| 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....                                   | 18 |
| 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA: .....                              | 18 |
| 10. SOLICITUDES COMPARTIDAS.....                                    | 20 |
| 11. RECOMENDACIONES.....  | 20 |



## INTRODUCCIÓN

Este reporte describe y analiza 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 2022, correspondiente a los meses **octubre, noviembre y diciembre** de 2022 y un resumen consolidado de la vigencia 2022 en los ítems de mayor relevancia.

La información presentada en este documento tiene como sustento la gestión adelantada en el último trimestre del año 2022, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las PQRSD por tipología, gestión de canales de recepción y respuesta, las denuncias recibidas, el cumplimiento de los términos legales, entre otros.

Con la emisión de este reporte el Ministerio de Cultura garantiza la transparencia en sus acciones mediante la publicación de información relevante que permita a la ciudadanía tener conocimiento sobre las acciones en relación con la gestión de PQRSD y a su vez generar insumos que permitan la definición de acciones institucionales o intervenciones específicas dirigidas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

### 1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el cuarto trimestre de 2022, el Ministerio de Cultura recibió **1968** peticiones de la ciudadanía, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología:

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

| Tipo de solicitud            | Total por tipología | Porcentaje de representación |
|------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Solicitud de información     | 994                 | 51%                          |
| Solicitudes antes de control | 324                 | 16%                          |



| Tipo de solicitud                        | Total por tipología | Porcentaje de representación |
|--|---------------------|------------------------------|
| Petición                                 | 198                 | 10%                          |
| Solicitud de documentos y de información | 146                 | 7%                           |
| Solicitud por los congresistas           | 108                 | 5%                           |
| Denuncia contra terceros                 | 69                  | 4%                           |
| Consulta                                 | 62                  | 3%                           |
| Reclamo                                  | 27                  | 1%                           |
| Queja                                    | 17                  | 1%                           |
| Cartas a la Ministra                     | 10                  | 1%                           |
| Denuncia                                 | 7                   | 0%                           |
| Sugerencia                               | 3                   | 0%                           |
| Consulta datos personales                | 2                   | 0%                           |
| Solicitud periodistas                    | 1                   | 0%                           |
| <b>Total General</b>                     | <b>1968</b>         | <b>100%</b>                  |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.

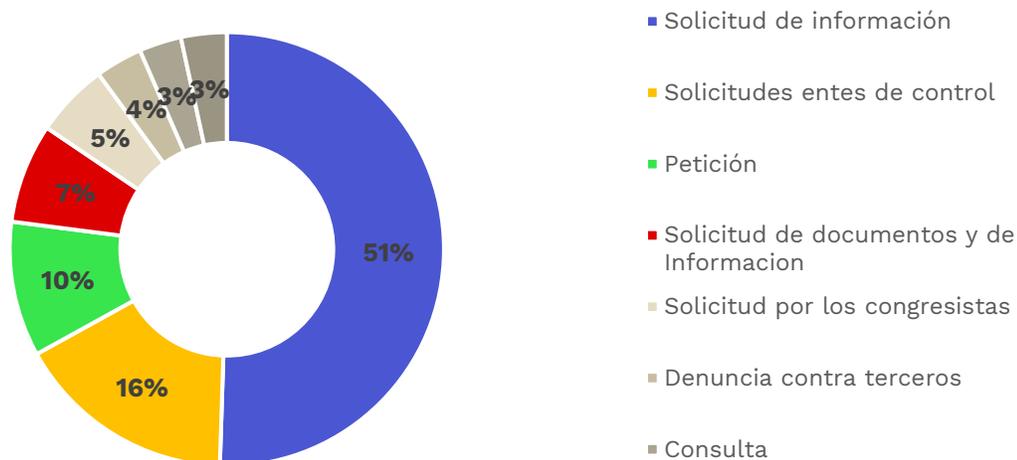
**Análisis:**

- El **51%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponde a la tipología **solicitud de información**, con un total con **994** requerimientos. Se evidencia que esta tipología predominó en toda la vigencia 2022, reiterando la preferencia de este mecanismo para acceder a la información que se requiere del Ministerio de Cultura.
- Las **solicitudes de entes de control** ocuparon el segundo lugar, con una representación del **16%** del total de requerimientos que corresponde a **324** solicitudes, en su mayoría resueltas principalmente por la Secretaría General como dependencia responsable de este relacionamiento.
- El tercer lugar lo ocupan las solicitudes tipificadas específicamente como **peticiones/derechos** petición con el **10%** que corresponde a **198**



requerimientos. En esta tipología se agrupan las peticiones asociadas a trámites y servicios específicos del Ministerio de Cultura.

- La **solicitud de documentos y de información** representa el **7%** del total con **146** requerimientos. En esta tipología se agrupan las solicitudes de documentos como certificaciones, planos arquitectónicos, Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), entre otros.
- Las **peticiones de los congresistas** representaron el **5%** con un total de **108** requerimientos, los cuales fueron atendidos conforme los requerimientos y términos establecidos en la Ley 5 de 1992.
- Se presentaron **69 denuncias contra terceros**, lo cual representó el **4%** del total. Esta tipología hace referencia a las denuncias en contra de presuntos actos cometidos por servidores públicos de otras instituciones por lo que se procedió a dar traslado por competencia.
- Los ciudadanos presentaron **62 consultas** con una representación del 3% del total de requerimientos del cuarto trimestre de 2022; en esta tipología se enmarcan aquellas solicitudes que requieren la emisión de conceptos o de estudios más detallado por lo cual el plazo para su respuesta es mayor.
- Los **reclamos** que representan el **1%** del total con 27 requerimientos en el trimestre, se presentó una disminución respecto al tercer trimestre.
- Las **Quejas** representan el **1%** del total, con **17** requerimientos en el trimestre. En esta tipología se agrupan las manifestaciones de inconformidad ante presuntas conductas de los servidores del Ministerio de Cultura.
- En el cuarto trimestre de 2022, los ciudadanos enviaron 10 cartas a la Ministra, las cuales para efectos de su resolución se tipifican como solicitudes de información.
-

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


Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.

**Tabla 2.** Consolidado de clasificación por tipo de solicitud total año 2022

| Tipo de solicitud                        | Trimestres  |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | Primero     | Segundo     | Tercero     | Cuarto      | Total       |
| Solicitud de información                 | 1025        | 1496        | 1479        | 994         | 4994        |
| Solicitudes entes de control             | 105         | 107         | 229         | 324         | 765         |
| Petición                                 | 98          | 78          | 154         | 198         | 528         |
| Solicitud de documentos y de Información | 136         | 103         | 227         | 146         | 612         |
| Solicitud Congresistas                   | 35          | 32          | 60          | 108         | 235         |
| Denuncia contra terceros                 | 86          | 43          | 115         | 69          | 313         |
| Consulta                                 | 4           | 13          | 41          | 62          | 120         |
| Reclamo                                  | 41          | 23          | 65          | 27          | 156         |
| Cartas a la Ministra                     | 0           | 0           | 7           | 10          | 17          |
| Denuncia                                 | 3           | 2           | 3           | 7           | 15          |
| Felicitación                             | 2           | 0           | 2           | 0           | 4           |
| Sugerencia                               | 0           | 2           | 3           | 3           | 8           |
| Consulta datos personales                | 1           | 0           | 1           | 2           | 4           |
| Supresión datos personales               | 0           | 0           | 1           | 0           | 1           |
| Solicitud periodistas                    | 2           | 7           | 6           | 1           | 16          |
| <b>Total General</b>                     | <b>1538</b> | <b>1906</b> | <b>2393</b> | <b>1951</b> | <b>7788</b> |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.



En el año 2022, se tramitaron 7788 PQRSD, evidenciando que en el tercer trimestre se gestionaron mayor número de solicitudes ciudadanas, esto debido a la apertura para el registro de solicitudes dirigidas por cambio de gobierno a la Ministra en el inicio de su administración.

## 2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** a través del cual se reciben las solicitudes, en la actualidad, la gestión se realiza únicamente a través del canal virtual y su clasificación corresponde a si estas se registran directamente en el formulario del aplicativo o a través de un correo electrónico en la ventanilla de radicación electrónica virtual. A continuación, se presenta el análisis:

**Tabla 3.** Relación de solicitudes por medios de recepción

| Medios de Recepción  | Total recibido por canal | Porcentaje  |
|--|--------------------------|-------------|
| Ventanilla de radicación virtual<br><a href="mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co">servicioalciudadano@mincultura.gov.co</a> | 1.585                    | 81%         |
| Formulario PQRSD   | 383                      | 19%         |
| <b>Total</b>   | <b>1968</b>              | <b>100%</b> |

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD.

### Análisis:

- El Ministerio de Cultura mantiene de manera permanente el canal virtual para interponer las solicitudes ciudadanas con el propósito de facilitar el acceso a la ciudadanía. Dado su fortalecimiento, es el canal de mayor preferencia para la presentación de PQRSD.
- El canal virtual se constituye en un medio seguro, eficaz y directo para comunicarse y conectarse con el Ministerio de Cultura, por lo que es necesario implementar estrategias para seguir promoviendo el acceso de la ciudadanía a este mecanismo.



- Los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual para que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.
- Los medios de recepción son los canales de contacto con los ciudadanos y su difusión en los territorios es una oportunidad para 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.
- El 81% de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla virtual de radicación: [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)

### 3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el resumen de las solicitudes asignadas y gestionadas por cada dependencia del Ministerio de Cultura

**Tabla 4.** Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

| Dependencia Ministerio de Cultura          | PQRSD asignadas | Porcentaje participación |
|--|-----------------|--------------------------|
| Dirección de Patrimonio                    | 464             | 24%                      |
| Grupo de Servicio al Ciudadano             | 424             | 22%                      |
| Dirección de Artes                         | 188             | 10%                      |
| Despacho Ministra                          | 185             | 9%                       |
| Secretaría General                         | 133             | 7%                       |
| Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación | 122             | 6%                       |
| Dirección de Poblaciones                   | 62              | 3%                       |
| Grupo de Infraestructura Cultural          | 59              | 3%                       |
| Oficina Asesora Jurídica                   | 57              | 3%                       |
| Dirección de Fomento Regional              | 53              | 3%                       |
| Grupo de Gestión Humana                    | 41              | 2%                       |



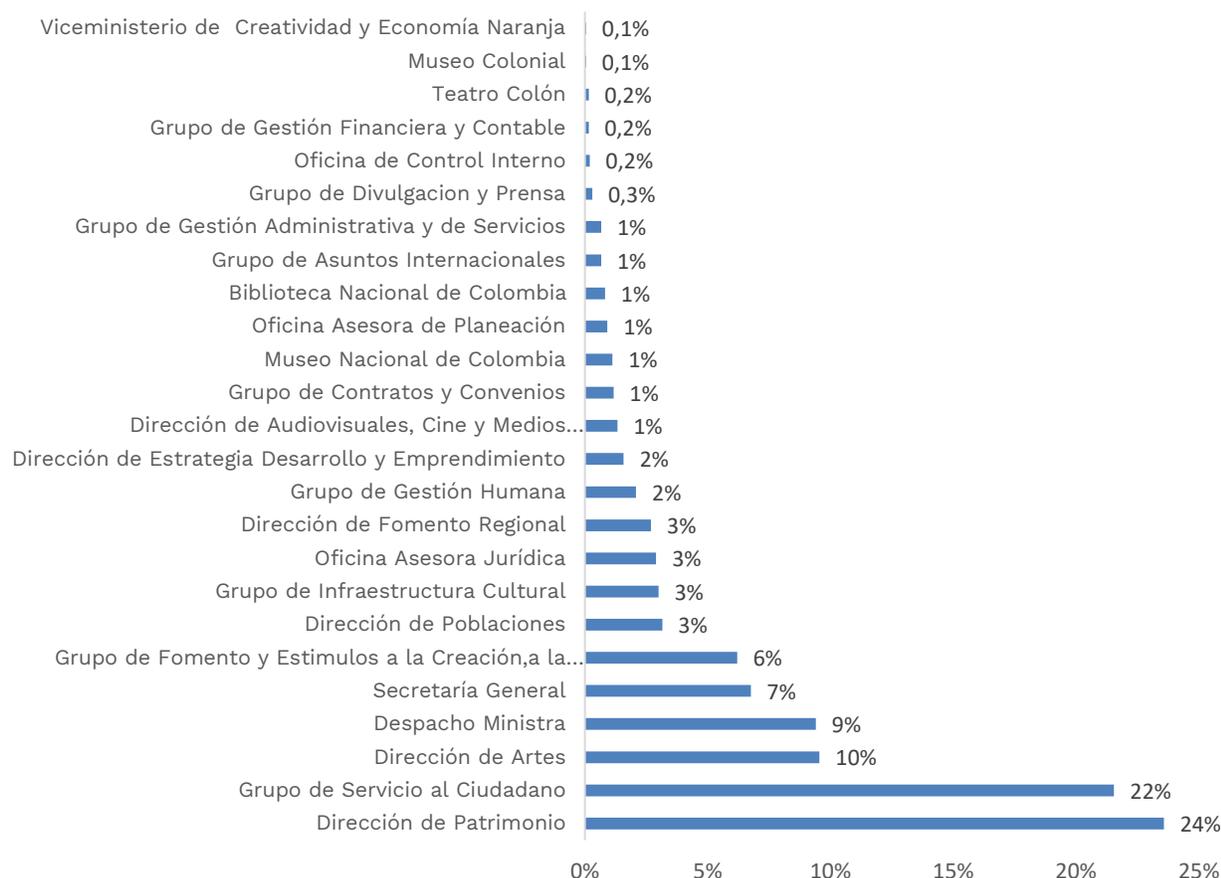
## MINISTERIO DE CULTURA

| <b>Dependencia Ministerio de Cultura</b>               | <b>PQRSD asignadas</b> | <b>Porcentaje participación</b> |
|--|------------------------|---------------------------------|
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento    | 31                     | 2%                              |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | 26                     | 1%                              |
| Grupo de Contratos y Convenios                         | 23                     | 1%                              |
| Museo Nacional de Colombia                             | 22                     | 1%                              |
| Oficina Asesora de Planeación                          | 18                     | 1%                              |
| Biblioteca Nacional de Colombia                        | 16                     | 1%                              |
| Grupo de Asuntos Internacionales                       | 13                     | 1%                              |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios         | 13                     | 1%                              |
| Grupo de Divulgación y Prensa                          | 6                      | 0,3%                            |
| Oficina de Control Interno                             | 4                      | 0,2%                            |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable                 | 3                      | 0,2%                            |
| Teatro Colón   | 3                      | 0,2%                            |
| Museo Colonial   | 1                      | 0,1%                            |
| Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja       | 1                      | 0,1%                            |
| <b>Total general</b>                                   | <b>1968</b>            | <b>100%</b>                     |

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



**Gráfica 2.** Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo-PQRS D

**Análisis:**

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el último trimestre, esta dependencia gestionó **464** solicitudes equivalentes al **24%** de la totalidad de PQRS D recibidas por entidad en este periodo, manteniendo la tendencia del año 2022. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que esta brinda el mayor número de trámites de la entidad de acuerdo con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes sobre afectación de Bienes inmuebles de Interés Cultural del Ámbito Nacional BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.



- En segundo lugar, se encuentra el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, área que recibió **424** solicitudes equivalentes al **22%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; esta gestión corresponde a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y que respecto al tercer trimestre, tuvo un leve incremento de 19 peticiones. Este dato permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional de la entidad o a su alcance institucional.
- Las solicitudes a la **Dirección de Artes** representan el **10%** 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 en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas —PULEP—, solicitud de dotación de instrumentos y la publicación de libros.
- **El Despacho Ministra** recibió el **9%** del total de solicitudes, gestionando 185 solicitudes.
- La **Secretaría General** recibió el **7%** del total de solicitudes, gestionando **133** solicitudes en su mayoría correspondiente a requerimientos de entes de control.
- La **Dirección Estrategia Desarrollo y Emprendimiento** recibió el **6%** del total de solicitudes, gestionando 122 solicitudes sobre asesoría referente a la Economía Naranja y al trámite de rentas exentas por 7 años.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con gestión cultural, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos BEPS y consulta sobre estampilla procultura, registro, requisitos para proyectar películas, la población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado 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 y generar acciones de información activa para reducir las solicitudes relacionadas con estímulos.



#### 4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Dado que la tipología “**solicitudes de información**” continúa representando la mayoría de las peticiones en todo el año 2022, es necesario precisar la gestión realizada en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan.

Así mismo, se aclara que en el cuarto trimestre no se solicitó información catalogada como restringida o confidencial. Según la competencia de las dependencias del Ministerio de Cultura, la gestión adelantada fue la siguiente:

**Tabla 5.** Solicitudes de Información

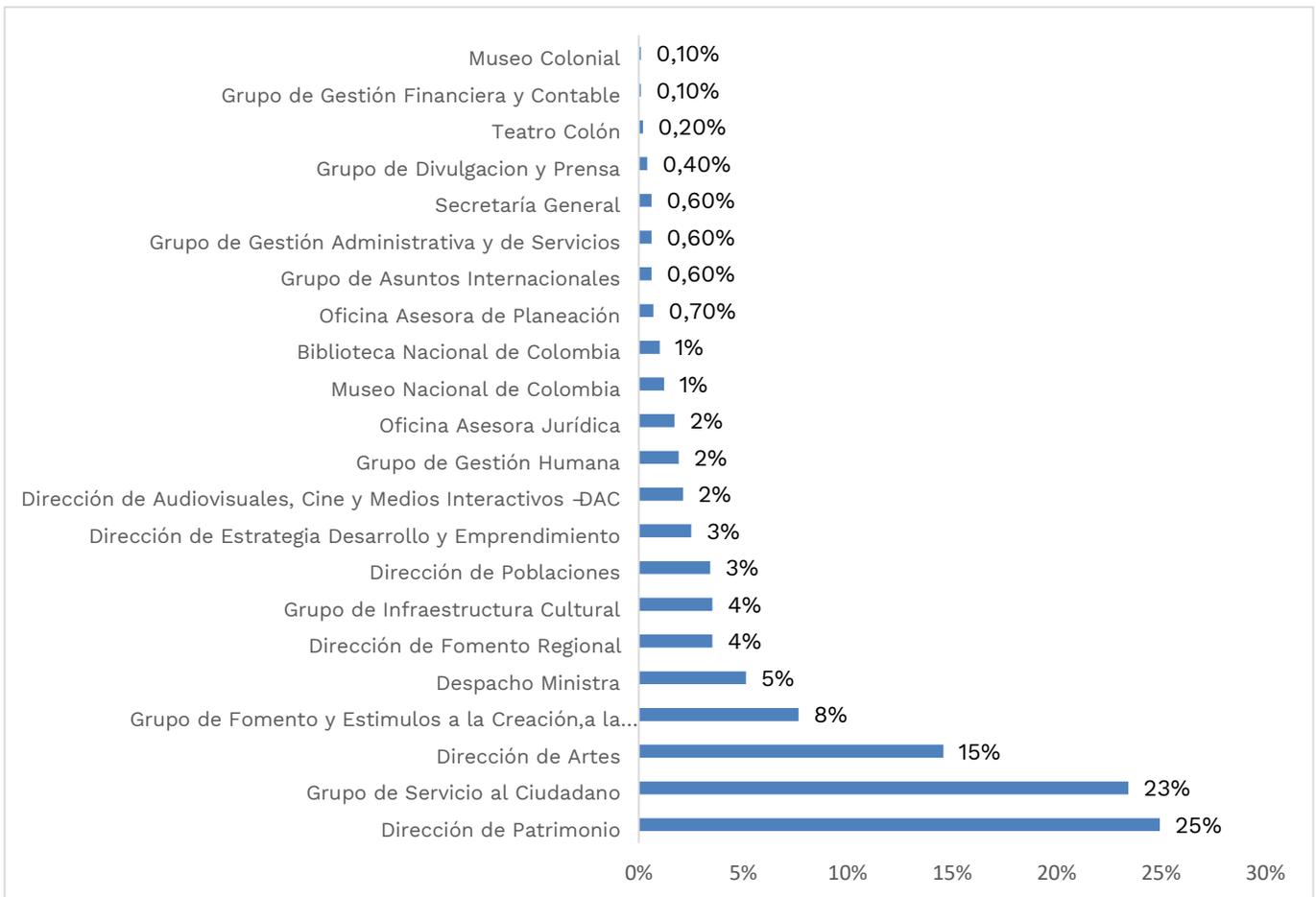
| <b>Dependencia</b>   | <b>Total asignadas</b> | <b>Porcentaje participación</b> |
|--|------------------------|---------------------------------|
| Dirección de Patrimonio  | 248                    | 25%                             |
| Grupo de Servicio al Ciudadano                                 | 233                    | 23%                             |
| Dirección de Artes   | 145                    | 15%                             |
| Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación | 76                     | 8%                              |
| Despacho Ministra  | 51                     | 5%                              |
| Dirección de Fomento Regional                                  | 35                     | 4%                              |
| Grupo de Infraestructura Cultural                              | 35                     | 4%                              |
| Dirección de Poblaciones                                       | 34                     | 3%                              |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento            | 25                     | 3%                              |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos – DAC   | 21                     | 2%                              |
| Grupo de Gestión Humana  | 19                     | 2%                              |
| Oficina Asesora Jurídica                                       | 17                     | 2%                              |
| Museo Nacional de Colombia                                     | 12                     | 1%                              |
| Biblioteca Nacional de Colombia                                | 10                     | 1%                              |
| Oficina Asesora de Planeación                                  | 7                      | 0,70%                           |
| Grupo de Asuntos Internacionales                               | 6                      | 0,60%                           |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios                 | 6                      | 0,60%                           |



| Dependencia                            | Total asignadas | Porcentaje participación |
|--|-----------------|--------------------------|
| Secretaría General                     | 6               | 0,60%                    |
| Grupo de divulgación y Prensa          | 4               | 0,40%                    |
| Teatro Colón                           | 2               | 0,20%                    |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 1               | 0,10%                    |
| Museo Colonial                         | 1               | 0,10%                    |
| <b>Total</b>                           | <b>994</b>      | <b>100%</b>              |

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 3. Información tipología Solicitud de Información por Dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRS



**Análisis:**

- En coherencia con la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **25%** 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 gestionó el **23%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias y solicitudes de ampliación de información.
- La Dirección de Artes, en el trimestre, recibió el **15%** del total de solicitudes de información general, sobre PULEP, convocatoria música en movimiento y Plan Nacional de Música y Convivencia.
- La Dirección de Fomento recibió el **8%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de gestores y creadores culturales.
- La Dirección de Poblaciones el **3%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de población Afro, Indígena y Víctima del conflicto armado.

**5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.**

**Tabla 6.** Tipo de solicitud de Información

| Medios de Recepción  | Total recibido por canal | Porcentaje  |
|--|--------------------------|-------------|
| Ventanilla de radicación virtual<br><a href="mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co">servicioalciudadano@mincultura.gov.co</a> | 850                      | 86%         |
| Formulario PQRS  | 144                      | 14%         |
| <b>Total</b>   | <b>994</b>               | <b>100%</b> |

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo-PQRS

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como **“Solicitud de información”** fue la ventanilla de radicación virtual con el 86% correspondiente a 850 solicitudes; el 14% restante se tramitó a través del aplicativo para la gestión de PQRS con 144 solicitudes, lo cual resalta el impacto y preferencia de uso del canal virtual.
- El 100% de las solicitudes fue respondida, sin restricciones legales o de confidencialidad.



## 6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de Cultura recibe y gestiona denuncias de presunta corrupción de servidores, sobre 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 PQRS 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 7.** Denuncias presentadas cuarto trimestre 2022

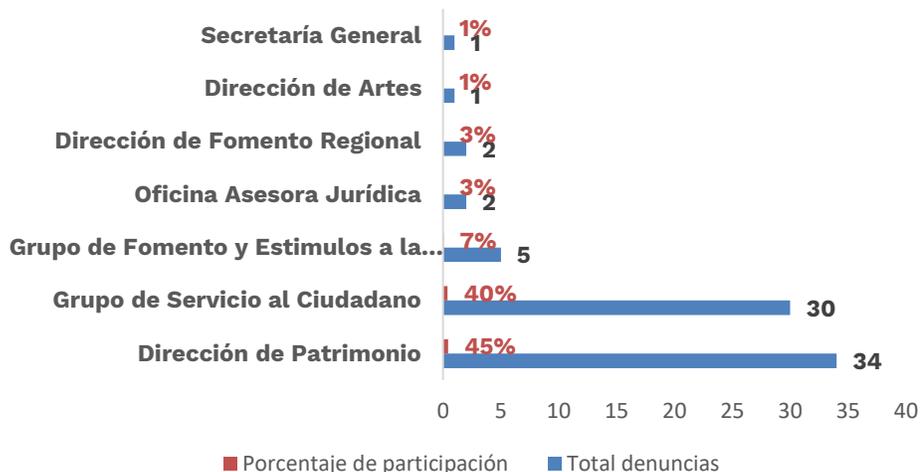
| Dependencia                                | Total denuncias | Porcentaje de participación |
|--|-----------------|-----------------------------|
| Dirección de Patrimonio                    | 34              | 45%                         |
| Grupo de Servicio al Ciudadano             | 30              | 40%                         |
| Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación | 5               | 7%                          |
| Oficina Asesora Jurídica                   | 2               | 3%                          |
| Dirección de Fomento Regional              | 2               | 3%                          |
| Dirección de Artes                         | 1               | 1%                          |
| Secretaría General                         | 1               | 1%                          |
| <b>Total</b>                               | <b>75</b>       | <b>100%</b>                 |

- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre con una participación del **45%**, estas corresponden a denuncias ciudadanas referentes con afectaciones en contra el patrimonio cultural, las cuales no se relacionan con la gestión del Ministerio. Este tipo de denuncias es reiterado y una vez analizadas por la dependencia, se identifica a que entidad de municipal o departamental corresponde.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **40%** de solicitudes tipificadas como denuncias, realizado el traslado de estas a entes de control, entidades departamentales y entidades del sector, considerando que ninguna de estas se refiere a servidores o colaboradores del Ministerio de Cultura.
- El **7%** de las denuncias registradas se refieren a inconformidades en el proceso de acceso a las convocatorias, las cuales fueron atendidas y resueltas en su totalidad por el Grupo de Fomento a Estímulos.



- En este periodo no se registran denuncias sobre conductas irregulares de algún servidor público del Ministerio de Cultura

**Gráfica 4** Total Número de denuncias



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

### 7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.

Aunque no es frecuente, 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 servidores del Ministerio o por fallas técnicas en el aplicativo.

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

**Tabla 8.** Peticiones fuera de término por dependencia

| Dependencia              | Total vencimientos | Porcentaje  |
|--------------------------|--------------------|-------------|
| Oficina Asesora Jurídica | 12                 | 55%         |
| Dirección de Poblaciones | 8                  | 36%         |
| Despacho Ministra        | 2                  | 9%          |
| <b>Total general</b>     | <b>22</b>          | <b>100%</b> |



## **ANÁLISIS:**

- Se evidenció que en el cuarto período **22** solicitudes fueron respondidas por fuera del término legal establecido. De este total el **55%** estaban a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, el **36%** a la Dirección de Poblaciones y el **9%** al Despacho de la Ministra.
- Se evidenció la mejora respecto al trimestre anterior, por lo cual es importante exhortar a las áreas al cumplimiento de los términos y definir acciones de mejora con el objetivo de disminuir este porcentaje de respuesta por fuera del término.
- De los 1.968 requerimientos recibidos, 22 que representan el 1% del total se respondieron fuera de término, esto indica que el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura se encuentra en el 99%.

## **8. TRASLADOS POR COMPETENCIA**

En el cuarto trimestre se realizaron 424 traslados por competencia, es decir, se enviaron las comunicaciones recibidas en el Ministerio de Cultura pero su respuesta corresponde a otra entidad. Esta actividad se encuentra a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

## **9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:**

A continuación, se presenta la relación del promedio de días de respuesta a las solicitudes recibidas según su tipo. Al respecto, es importante aclarar que para el período, solo se recibió una petición de un periodista, y el plazo de respuesta es superior al término dada la necesidad de emitir una respuesta completa y acorde con la solicitud. En el caso de las solicitudes de los congresistas, cuyo plazo de respuesta se encuentra regulado en la Ley 5 de 1992, dada su complejidad, necesidad de articular la respuesta entre dos o más dependencias o emitir una respuesta especializada, normalmente se requiere solicitar plazo adicional para entregar una respuesta completa y de fondo.

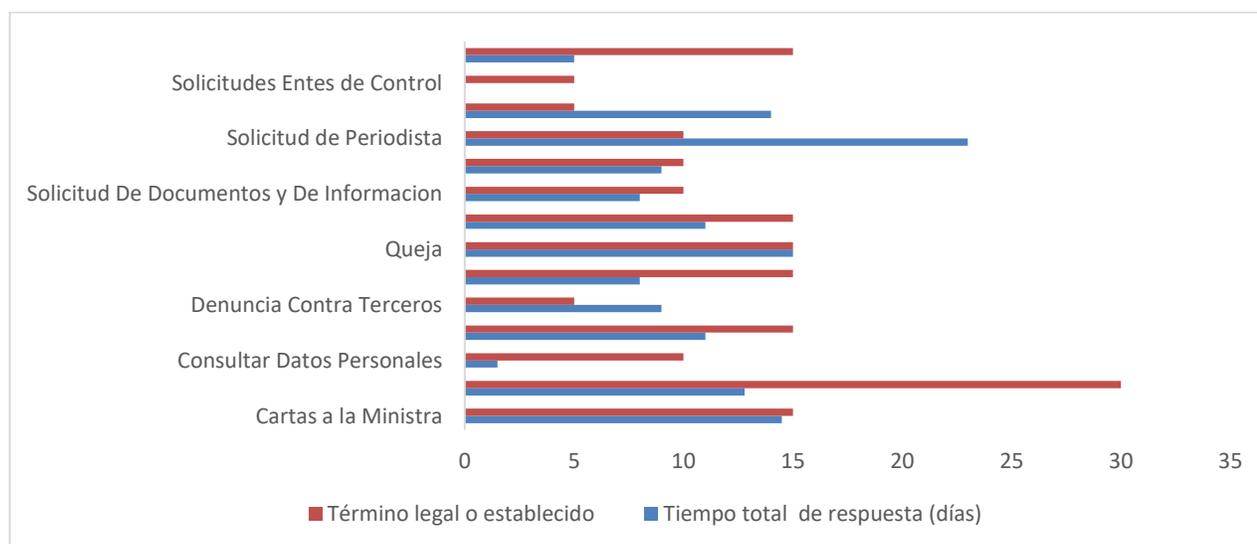


Tabla 9. Tiempo de respuesta según tipología de solicitud.

| Tipo de solicitud                        | Tiempo total de respuesta (días) | Término legal o establecido |
|--|----------------------------------|-----------------------------|
| Cartas a la Ministra                     | 14,5                             | 15                          |
| Consulta                                 | 12,8                             | 30                          |
| Consultar Datos Personales               | 1,5                              | 10                          |
| Denuncia                                 | 11                               | 15                          |
| Denuncia Contra Terceros                 | 9                                | 5                           |
| Petición                                 | 8                                | 15                          |
| Queja                                    | 15                               | 15                          |
| Reclamo                                  | 11                               | 15                          |
| Solicitud De Documentos y De Información | 8                                | 10                          |
| Solicitud de Información General         | 9                                | 10                          |
| Solicitud de Periodista                  | 23                               | 10                          |
| Solicitudes Congressistas                | 14                               | 5                           |
| Solicitudes Entes de Control             | 5,7                              | 5                           |
| Sugerencia                               | 5                                | 15                          |

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 5. Días promedio de respuesta.



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD



### 10. SOLICITUDES COMPARTIDAS

Las peticiones compartidas son aquellas cuya respuesta se encuentra a cargo de dos o más dependencias del Ministerio de Cultura. Estas solicitudes se registran con un mismo número radicado y se cuentan como una sola solicitud. En tercer trimestre, se encontraron 159 de las cuales, el **67%** corresponde a requerimientos de entes de control.

### 11. RECOMENDACIONES

- Definir las acciones de seguimiento y acompañamiento con las dependencias de mayor número de registros y de menor nivel de oportunidad.
- Identificar temáticas reiterativas que puedan ser divulgadas a través de campañas de información y mediante diferentes canales para disminuir la cantidad de PQRS, de otra parte, esto contribuye a las acciones de transparencia activa en el marco de la Ley 1712 de 2014.
- En línea con lo anterior, dada la cantidad de solicitudes trasladadas a otras entidades, es importante continuar con las acciones de información sobre las competencias, programas y servicios que ofrece el Ministerio de Cultura, con el fin de evitar desgaste administrativo en la gestión de las PQRS y la demora que implica el traslado a otras entidades.
- Adelantar una campaña de socialización interna y externa para socializar los canales y mecanismos de denuncia establecidos en el procedimiento P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano.
- Considerando que la solicitud de información es la tipología más reiterada, se sugiere identificar por área las temáticas internas reiteradas para así establecer medidas que permitan anticipar las PQRS a través de guías, cartillas o encuentros para responder preguntas frecuentes.
- Se debe realizar la verificación de las preguntas frecuentes para su actualización y publicación de cara a la ciudadanía a través de la página web y redes sociales.
- Se establece la importancia de continuar la articulación de los enlaces de PQRS de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes compartidas entre diferentes áreas.
- Promover el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta a partir de



los seguimientos detallados y por área, para evitar vencimientos o tutelas.

- Con el fin de mantener el 0% de denuncias de corrupción relacionadas con funcionarios o colaboradores del Ministerio, es importante seguir fortaleciendo los procesos de integridad y transparencia dirigidos a la comunidad institucional.
- Es necesario seguir monitoreando el aplicativo y escalar los incidentes de operación a tiempo para evitar traumatismos a la hora de dar respuesta.
- Se sugiere que con apoyo del Despacho se identifiquen las temáticas recurrentes de las solicitudes de los congresistas el fin que se consideren al momento de realizar acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana que tenga formulada la entidad.

Grupo de Servicio al Ciudadano

Enero-2023