



Culturas



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

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

Cuarto Trimestre 2024

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



Culturas



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.....	6
3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA	7
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN.....	10
5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.....	12
6. ANÁLISIS DENUNCIAS	13
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	15
8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS	15
9. RECOMENDACIONES	18



Culturas



INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza aspectos relevantes del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes en el **cuarto trimestre de 2024**, correspondiente al periodo de octubre, noviembre y diciembre.

La información presentada, se basa en la gestión sobre las PQRSD recibidas de octubre a diciembre de 2024, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las solicitudes por tipología, canales de recepción y respuesta, denuncias recibidas, cumplimiento de los términos legales, entre otros.

El reporte consta de datos, tablas y gráficas que presentan información detallada sobre las PQRSD recibidas y gestionadas por la Entidad, así como el cumplimiento y oportunidad de las respuestas emitidas por cada una de las dependencias, oficinas y/o grupos internos del Ministerio.

Mediante la publicación de esta información el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, cumple con los criterios de transparencia en cuanto a la gestión de solicitudes y genera datos para la toma de decisiones.



Culturas



1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **cuarto trimestre** de 2024, el Ministerio de las Culturas recibió **2035** peticiones de la ciudadanía, entidades públicas y entes de control, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. Respecto al **tercer trimestre del 2024** se presenta una disminución de **19%** en las peticiones recibidas, una diferencia de **468** requerimientos menos en el periodo de análisis.

A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología.

Tabla 1. Clasificación total por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes	% Participación
DERECHO DE PETICIÓN	1284	63,1%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	134	6,6%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	134	6,6%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	131	6,4%
CONSULTA	67	3,3%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	66	3,2%
DENUNCIA	66	3,2%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 5 DIAS	48	2,4%
QUEJA	40	2,0%
RECLAMO	37	1,8%
PETICION VERBAL	18	0,9%
SOLICITUD DE PERIODISTA	6	0,3%
FELICITACION	4	0,2%
Total General	2035	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- diciembre 2024

Análisis:

- El **63%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponden a la tipología **Derecho de petición** entre los cuales se encuentran los derechos de petición particular y general, con un total de **1284** solicitudes.

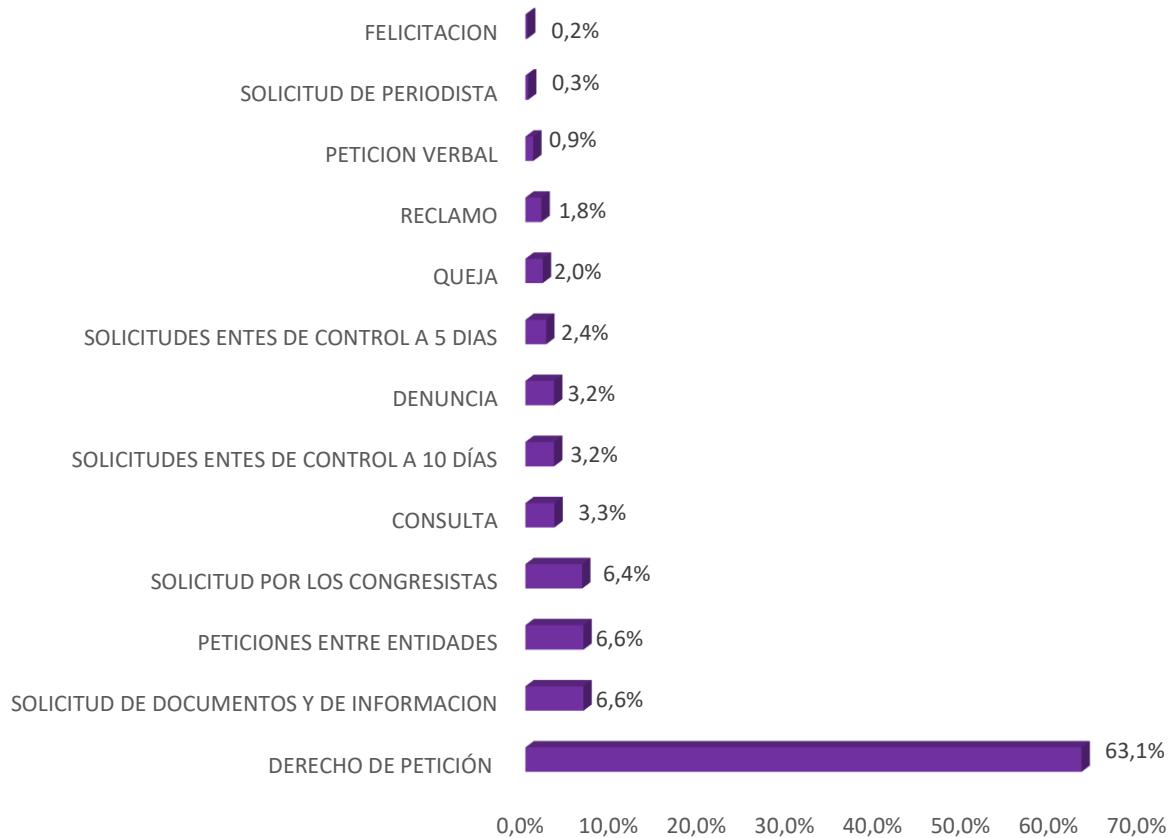


Culturas



- La **SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN**, es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **6,6%** del total de peticiones y corresponde a **134** solicitudes del total registrado.
- Para este cuarto trimestre de 2024, se evidencia un aumento frente a **RECLAMOS** y una disminución frente a las **QUEJAS** en comparación con el tercer trimestre del 2024, frente a los RECLAMOS, se recibieron 36 de estos en el tercer trimestre del 2024 y 37 en el cuarto trimestre, a su vez se registraron 49 QUEJAS en el tercer trimestre y 40 en el cuarto trimestre del 2024.

Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024



Culturas



2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** mediante el cual se reciben las solicitudes para facilitar la comunicación de doble vía entre la ciudadanía y el Ministerio.

El canal virtual (correo y formulario web) se habilita para interponer las solicitudes ciudadanas como canal permanente y accesible. El formulario web se publica a través del menú de servicio al ciudadano en la página de la Entidad, así mismo los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual. También se analizan los requerimientos registrados en la ventanilla de presencial de gestión documental que de la misma manera se gestionan a través del sistema PQRSD. A continuación, se detalla su origen:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Correo electrónico	1635	80%
Formulario Web	388	19%
Ventanilla Física	12	1%
Total general	2035	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

Análisis:

- El **80%** de las solicitudes ingresaron a través del correo electrónico, con un total de 1635 peticiones, lo cual requiere continuar con las estrategias para garantizar la accesibilidad a la ciudadanía.



Culturas



- El formulario web es el segundo canal más utilizado, el cual representa un **19%** de solicitudes, el cual permite que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.
- La ventanilla física recibió el **1%**, es decir, 12 solicitudes, las cuales fueron recibidas en las oficinas de radicación del Ministerio y se gestionaron a través del sistema PQRSD.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta la relación de las solicitudes asignadas por cada dependencia del Ministerio.

Tabla 3. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	549	21,9%
2	Dirección de Patrimonio	435	17,4%
3	Dirección de Artes	230	9,2%
4	Grupo de Estímulos y Concertación	200	8,0%
5	Despacho Ministro	154	6,2%
6	Dirección de Poblaciones	68	2,7%
7	Dirección de Fomento Regional	45	1,8%
8	Biblioteca Nacional de Colombia	43	1,7%
9	Grupo de Infraestructura Cultural	41	1,6%
10	Grupo de Gestión Humana	41	1,6%
11	Oficina Asesora Jurídica	39	1,6%
12	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	34	1,4%
13	Oficina Asesora de Planeación	26	1,0%
14	Grupo de Asuntos Internacionales	26	1,0%
15	Grupo de Contratos y Convenios	25	1,0%
16	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	19	0,8%
17	Grupo de Gestión Financiera y Contable	16	0,6%



Culturas



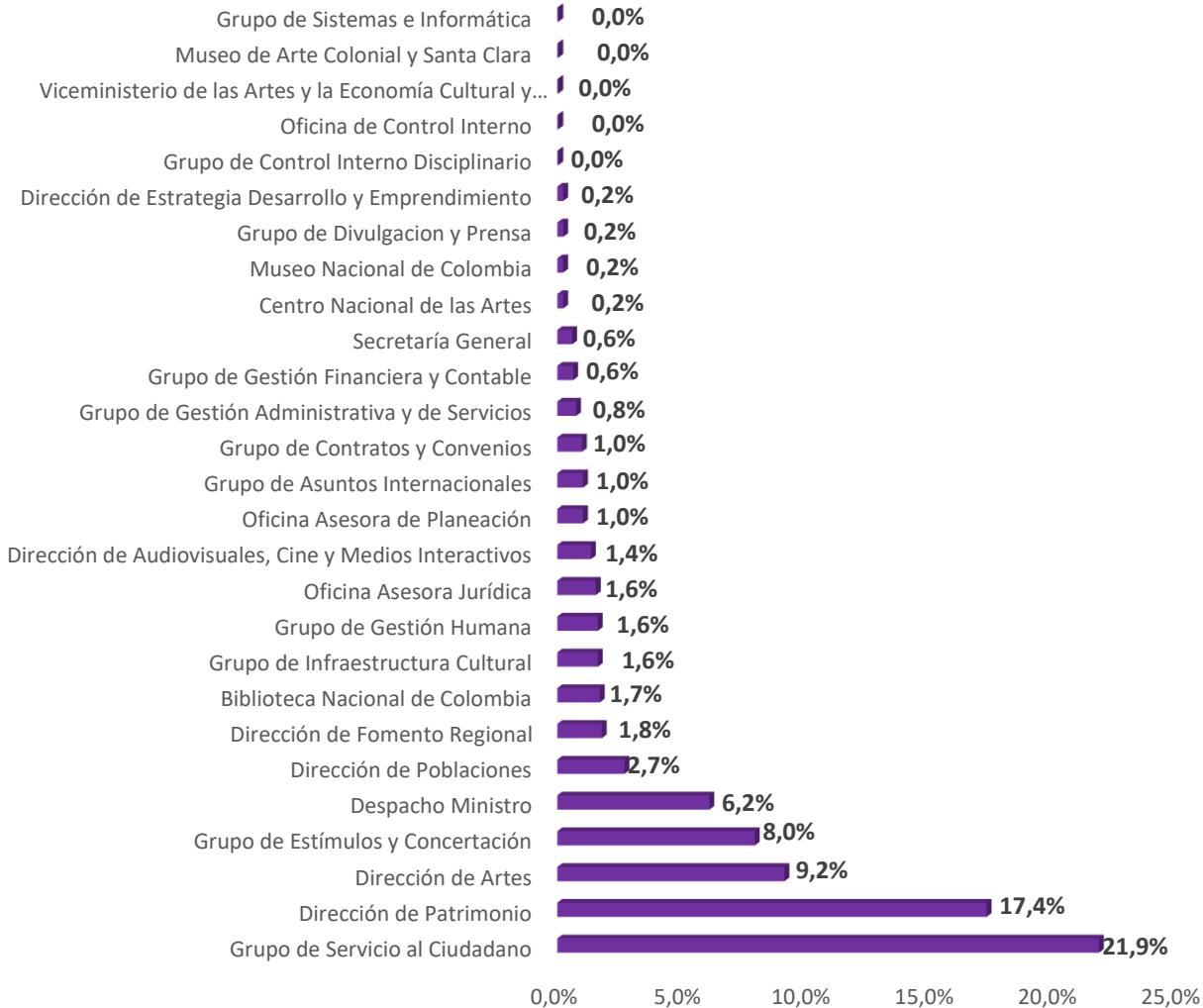
No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
18	Secretaría General	15	0,6%
19	Centro Nacional de las Artes	6	0,2%
20	Museo Nacional de Colombia	6	0,2%
21	Grupo de Divulgación y Prensa	6	0,2%
22	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	6	0,2%
23	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,0%
24	Oficina de Control Interno	1	0,0%
25	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativo	1	0,0%
26	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	0,0%
27	Grupo de Sistemas e Informática	1	0,0%
Total general		2503	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



Culturas



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- diciembre 2024

Análisis:

- El **Grupo de Servicio al Ciudadano**, recibió **549** solicitudes equivalentes al **21,9%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad, en las cuales se encuentran 492 traslados y 57 cierres por replicaciones.
- La **Dirección de Patrimonio** recibió **435** solicitudes equivalentes al **17,4%** de la totalidad de PQRSD recibidas, **42** más que el trimestre anterior evidenciado una disminución del **9%**. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la Entidad registrados en el Sistema de Patrimonio (SIPA).



Culturas

- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, se relacionan con solicitudes de apoyo a festivales, convocatorias, solicitudes de congresistas, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, historias laborales, temas contractuales, presupuesto, entre otros.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN

La tipología solicitudes de documentos y de información para el tercer trimestre del 2024 ocupó el segundo lugar en la clasificación total por tipo de solicitud, por lo cual, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan se precisa la gestión adelantada:

Tabla 4. Solicitudes de documentos y de información

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	63	47%
2	Grupo de Estímulos y Concertación	18	13%
3	Grupo de Contratos y Convenios	10	7%
4	Grupo de Gestión Humana	8	6%
5	Dirección de Artes	7	5%
6	Oficina Asesora de Planeación	5	4%
7	Grupo de Gestión Financiera y Contable	5	4%
8	Grupo de Infraestructura Cultural	4	3%
9	Dirección de Fomento Regional	3	2%
10	Museo Nacional de Colombia	2	1%
11	Dirección de Poblaciones	2	1%
12	Biblioteca Nacional de Colombia	2	1%
13	Secretaría General	1	1%
14	Grupo de Servicio al Ciudadano	1	1%
15	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
16	Despacho Ministro	1	1%
17	Grupo de divulgación y Prensa	1	1%
Total general		134	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024



Culturas



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



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

Análisis:

- Teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio recibió el **47%** del total de solicitudes de información general, solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), certificaciones de Bienes de Interés Cultural- BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones, intervenciones y conceptos de asesorías técnicas, reiterando la necesidad de publicar piezas gráficas con los requisitos y la información general sobre los trámites.



Culturas

- El Grupo de Contratos y Convenios recibió el **13%** referente evaluaciones de las convocatorias.
- La Dirección de Artes recibió el **7%** del total de solicitudes de información, los cuales en su mayoría hacen referencia a procesos y el estado de convocatorias.

5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.

La recepción de los documentos y de información por los diversos canales se encuentran tipificados en la siguiente tabla:

Tabla 5. Tipo de solicitud de documentos y de Información

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Correo electrónico	56	42%
Formulario Web	77	57%
Ventanilla Física	1	1%
Total general	134	100%

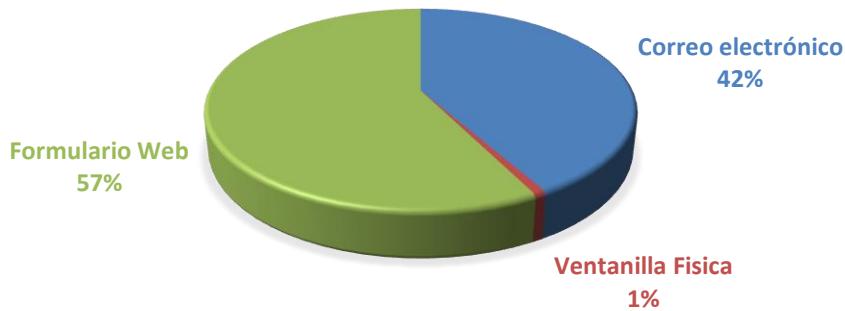
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como **Solicitud de Documentos y de Información** fue la ventanilla electrónica con el **42%** de participación correspondiente a **56 solicitudes**, seguido el formulario web con **57%**, lo que corresponde a **77** y mediante ventanilla física el **1%**.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.



Culturas

Gráfica 4. Número de solicitudes por canal de recepción y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- diciembre 2024

6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibe y gestiona denuncias sobre manejo de recursos públicos y/o afectaciones a bienes de interés cultural, cada una de estas se aborda de acuerdo con el protocolo de atención de denuncias definido para la Entidad, asociado al procedimiento de gestión de PQRSD *P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano*. A continuación, se relaciona la cantidad de denuncias recibidas en el periodo y las dependencias a cargo de su gestión, según su competencia.

Tabla 6. Denuncias presentadas el **cuarto trimestre 2024** y su participación porcentual.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	32	48%
2	Dirección de Patrimonio	18	27%
3	Dirección de Artes	7	11%
4	Grupo de Estímulos y Concertación	6	9%
5	Grupo de Contratos y Convenios	2	3%
6	Despacho Ministro	1	2%
	Total general	66	100%

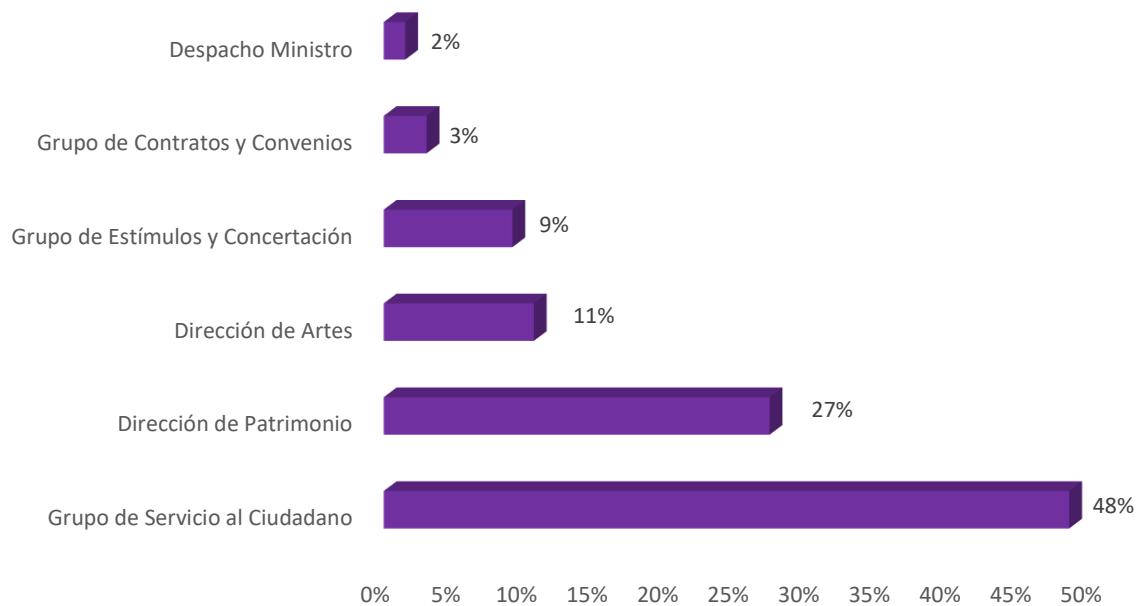
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024



Culturas

- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **48%**, las cuales, según el alcance se realiza el traslado por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector público y/o privado según sea la competencia.
- La Dirección de Patrimonio gestionó el **27%** de las solicitudes, relacionadas con afectaciones en contra el patrimonio cultural, las cuales no se relacionan con la gestión del Ministerio. Este tipo de denuncias son reiteradas y una vez analizadas por la dependencia, se identifica a qué entidad municipal o departamental corresponde su atención directa.

Gráfica 5 Total Número de Denuncias presentadas el tercer trimestre de 2024 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre -2024



Culturas



7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **492** traslados por competencia, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, lo que permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional del Ministerio o su alcance institucional.

8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

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

Tabla 8. Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número	% Participación
1	Despacho Ministro	69	44%
2	Dirección de Poblaciones	43	27%
3	Dirección de Patrimonio	11	7%
4	Dirección de Artes	10	6%
5	Grupo de Servicio al Ciudadano	7	4%
6	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	2%
7	Oficina Asesora Jurídica	3	2%
8	Secretaría General	3	2%
9	Grupo de Contratos y Convenios	2	1%
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
11	Dirección de Fomento Regional	1	1%
12	Grupo de Divulgación y Prensa	1	1%
13	Grupo de Estímulos y Concertación	1	1%
14	Grupo de Infraestructura Cultural	1	1%
15	Grupo de Sistemas e Informática	1	1%
16	Museo Nacional de Colombia	1	1%
Total general		158	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRS- diciembre-2024



Culturas



ANÁLISIS:

- De los **2.035** requerimientos recibidos en el cuarto trimestre, **158** que representan el **8%** se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015.
- De las solicitudes fuera de término el **44%** estaban a cargo del Despacho en su mayoría solicitudes de congreso sobre las cuales se solicitó prórroga
- El **27%** de las solicitudes fuera de término son de la Dirección de Poblaciones y el **7%** de la Dirección de Patrimonio.
- El seguimiento a la gestión de los requerimientos permitió establecer como causas de los cierres fuera de término entre otras: el cambio de enlaces en algunas las dependencias, la complejidad de las solicitudes, novedades y ajustes en la parametrización de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud en el sistema PQRSD.

Solicitudes vencidas

Las solicitudes vencidas representan el **0,3%** del total de las **2503** solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de la vigencia; a pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron acciones de seguimiento y acompañamiento a las dependencias para gestionar la respuesta; se establecieron como causas de este vencimiento el cambio de enlaces en algunas dependencias, la complejidad de las solicitudes, novedades y ajustes en la parametrización de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud en el sistema PQRSD.

Tabla 9. Peticiones vencidas

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Poblaciones	8	44%
2	Despacho Ministro	5	28%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	2	11%
4	Grupo de Gestión Humana	1	6%



Culturas



No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
5	Dirección de Patrimonio	1	6%
6	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	6%
Total general		8	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

Solicitudes en trámite

Las solicitudes en trámite representan el **0,4%** del total de las **2035** solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre de la vigencia, estas peticiones corresponden a aquellas que se encuentran pendiente de respuesta y en término por parte las diferentes dependencias.

Tabla 10. Peticiones en trámite

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Artes	35	25%
2	Dirección de Patrimonio	35	25%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	28	20%
4	Biblioteca Nacional de Colombia	7	5%
5	Grupo de Contratos y Convenios	6	4%
6	Despacho Ministro	4	3%
7	Oficina Asesora de Planeación	4	3%
8	Grupo de Gestión Humana	4	3%
9	Grupo de Infraestructura Cultural	4	3%
10	Dirección de Poblaciones	3	2%
11	Dirección de Fomento Regional	3	2%
12	Oficina Asesora Jurídica	2	1%
13	Grupo de Divulgación y Prensa	2	1%
14	Secretaría General	1	1%
15	Museo Nacional de Colombia	1	1%
16	Grupo de Asuntos Internacionales	1	1%
17	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1%
Total general		141	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Diciembre 2024



Culturas



9. RECOMENDACIONES

- Considerando que para el cuarto trimestre de la vigencia el porcentaje de oportunidad fue **91%** se requiere continuar aunando esfuerzos entre todas las dependencias para mejorar la gestión de los derechos de petición en el Ministerio y garantizar respuestas oportunas y con criterios de calidad para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- Se propone desarrollar la mesa de trabajo con las dependencias que presentaron peticiones fuera de término, para definir una estrategia que permita mejorar la gestión oportuna de solicitudes.
- Se requiere a las dependencias el análisis de las temáticas solicitadas en aras de revisar estrategias para mitigación de requerimientos.
- Teniendo en cuenta el porcentaje de oportunidad del cuarto trimestre del 2024, el Grupo de Servicio al Ciudadano con el acompañamiento de la Secretaría General, deben continuar realizando el seguimiento a las áreas críticas para así mejorar los tiempos de respuesta y a su vez la calidad en las mismas.
- Analizar las solicitudes de congresistas y de temas asignados al Despacho para mejorar su oportunidad y el manejo del sistema PQRSD.
- Se reitera a las dependencias que han generado respuestas extemporáneas que fortalezcan las acciones de mejora para dar cumplimiento a las funcionalidades del sistema PQRSD, los términos de Ley y el procedimiento de gestión de PQRSD del Ministerio.
- En cuanto a la tendencia constante del total de traslados por no competencia a otras entidades, se continua con la articulación con el Grupo de Divulgación y Prensa para reiterar por redes sociales información sobre las competencias, programas y servicios que ofrece el Ministerio de Cultura, para así mitigar el registro de comunicaciones hacia otras entidades.
- Revisar y actualizar la información sobre trámites, servicios y programas que se encuentra publicada en la página web del Ministerio para garantizar información oportuna a la ciudadanía que consulta este canal de comunicación.



Culturas



Análisis de la Información	Karla Neira Suarez – Coordinadora
Grupo de Servicio al Ciudadano	Enero 2025