

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Tercer Trimestre 2024

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

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	16
9. RECOMENDACIONES	19

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 **tercer trimestre de 2024**, correspondiente al periodo de julio, agosto y septiembre.

La información presentada, se basa en la gestión sobre las PQRSD recibidas de julio a septiembre 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 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, garantiza la transparencia en la gestión de solicitudes y genera insumos que sirven para continuar fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **tercer trimestre** de 2024, el Ministerio de las Culturas recibió **2503** peticiones de la ciudadanía, entidades públicas y entes de control, que fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. Respecto al trimestre anterior solo se presenta una disminución de **0.1%** en las peticiones recibidas, una diferencia de **2** 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	1548	61,85%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	206	8,23%
CONSULTA	196	7,83%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	194	7,75%
DENUNCIA	71	2,84%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 5 DÍAS	59	2,36%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	51	2,04%
QUEJA	49	1,96%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	41	1,64%
RECLAMO	36	1,44%
PETICION VERBAL	33	1,32%
SOLICITUD DE PERIODISTA	9	0,36%
SUGERENCIA	9	0,36%
FELICITACIÓN	1	0,04%
Total General	2503	100%

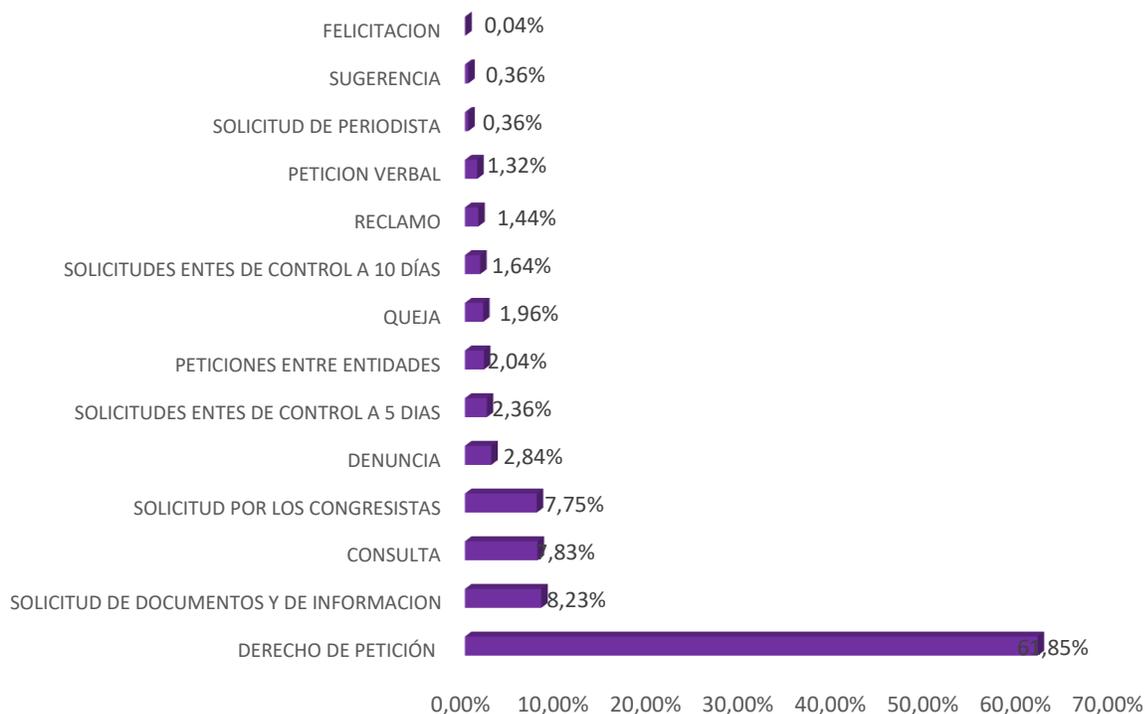
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

Análisis:

- El **61,85%** 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 **1548** solicitudes.

- Las **solicitudes de documentos y de información**, son la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **8,2%** del total de solicitudes y corresponde a **206** solicitudes.
- Las **consultas** con el **7,8%** que corresponde a **196** requerimientos, son el tercer tipo de requerimiento más reiterado.
- Para este tercer trimestre de 2024, se evidencia un aumento frente a las tipologías de **reclamos y quejas** en comparación con el segundo trimestre del 2024. Se recibieron 46 reclamos en el segundo trimestre del 2024 y 36 en el tercer trimestre del 2024, 43 quejas en el segundo trimestre del 2024 y 49 en el tercer trimestre del 2024.

Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

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.

La entidad dispone tanto de la ventanilla de radicación física como de un mecanismo electrónico el correo servicioalciudadano@mincultura.gov.co y del formulario publicado en la página web; así mismo, los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual. A continuación, se detalla su origen:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla electrónica	2047	82%
Formulario Web	409	16%
Radicación física	47	2%
Total general	2503	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

Análisis:

- El **82%** de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla electrónica, con un total de 2047 peticiones, en contraste con el 5 de radicación física, evidenciando la preferencia sobre el canal virtual por parte de nuestros grupos de valor.
- El formulario web es el segundo canal más utilizado, el cual representa un **18%** de solicitudes, el cual permite que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

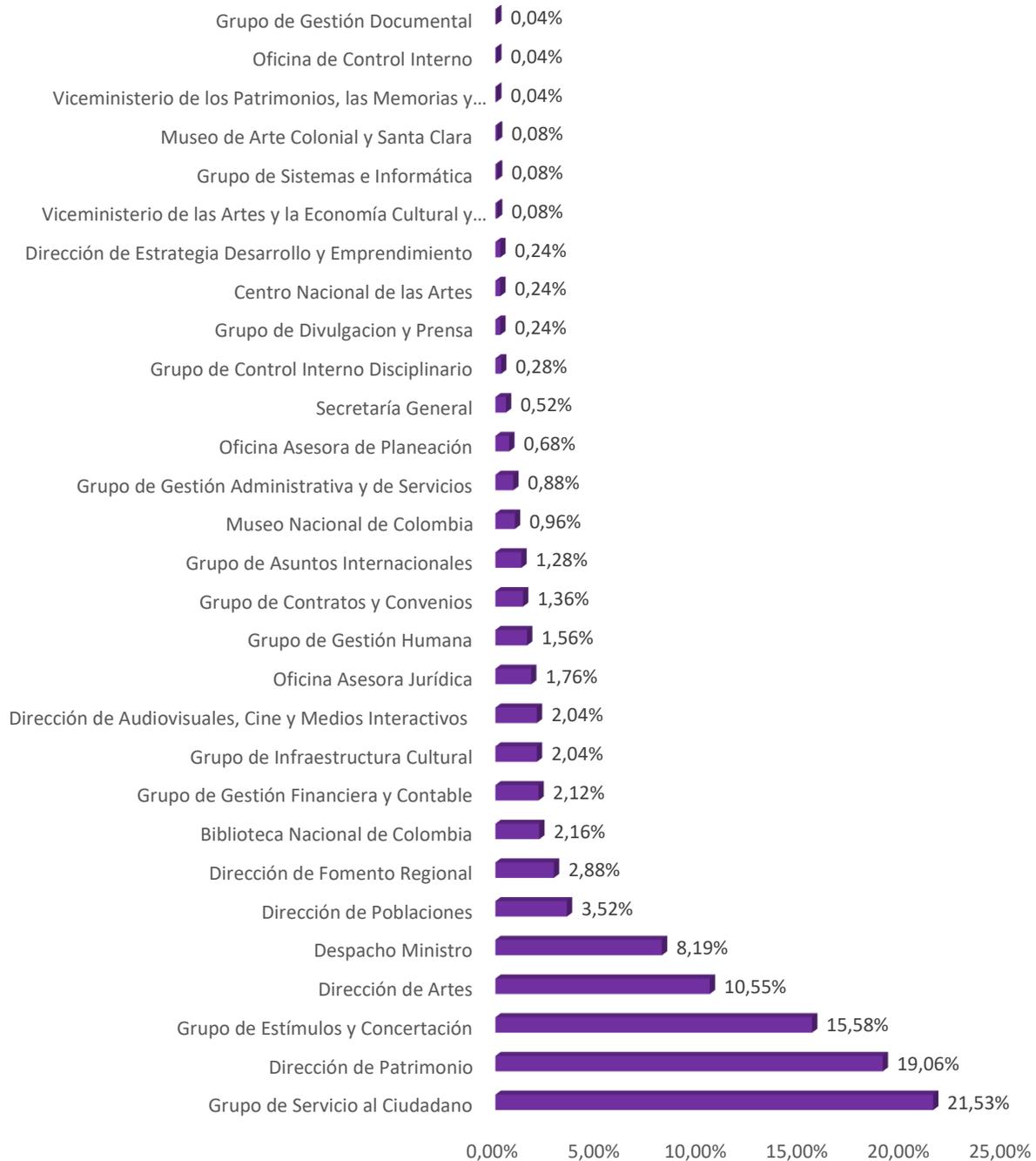
A continuación, se presenta la relación de las solicitudes asignadas por cada dependencia del Ministerio.

Tabla 3. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	539	21,53%
2	Dirección de Patrimonio	477	19,06%
3	Grupo de Estímulos y Concertación	390	15,58%
4	Dirección de Artes	264	10,55%
5	Despacho Ministro	205	8,19%
6	Dirección de Poblaciones	88	3,52%
7	Dirección de Fomento Regional	72	2,88%
8	Biblioteca Nacional de Colombia	54	2,16%
9	Grupo de Gestión Financiera y Contable	53	2,12%
10	Grupo de Infraestructura Cultural	51	2,04%
11	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	51	2,04%
12	Oficina Asesora Jurídica	44	1,76%
13	Grupo de Gestión Humana	39	1,56%
14	Grupo de Contratos y Convenios	34	1,36%
15	Grupo de Asuntos Internacionales	32	1,28%
16	Museo Nacional de Colombia	24	0,96%
17	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	22	0,88%
18	Oficina Asesora de Planeación	17	0,68%
19	Secretaría General	13	0,52%
20	Grupo de Control Interno Disciplinario	7	0,28%
21	Grupo de Divulgación y Prensa	6	0,24%
22	Centro Nacional de las Artes	6	0,24%
23	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	6	0,24%
24	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	2	0,08%
25	Grupo de Sistemas e Informática	2	0,08%
26	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	2	0,08%
27	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	0,04%
28	Oficina de Control Interno	1	0,04%
29	Grupo de Gestión Documental	1	0,04%
Total general		2503	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

Análisis:

- El **Grupo de Servicio al Ciudadano**, recibió **539** solicitudes equivalentes al **21,5%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad, en las cuales se encuentran 400 traslados por no competencia y 139 respuestas relacionadas con las actividades del grupo; para este periodo aumentaron en **9,1%** con respecto al trimestre anterior cuando se recibieron 494; esta gestión corresponde a solicitudes sobre el grupo, pero en su mayoría a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y que deben remitirse a otras entidades según aplique cada caso.
- La **Dirección de Patrimonio** recibió **477** solicitudes equivalentes al **19,1%** de la totalidad de PQRSD recibidas, **66** menos que el trimestre anterior evidenciado una disminución del **12%**. 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 Nacional de Patrimonio (SIPA).
- Las solicitudes de la **Grupo de Estímulos y Concertación** se posicionan en el tercer lugar con **390** requerimientos, los cuales representan el **15,6%** del total de las solicitudes, siendo los temas más recurrentes las consultas, términos, requisitos y subsanaciones en este periodo sobre postulaciones de convocatorias.
- 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

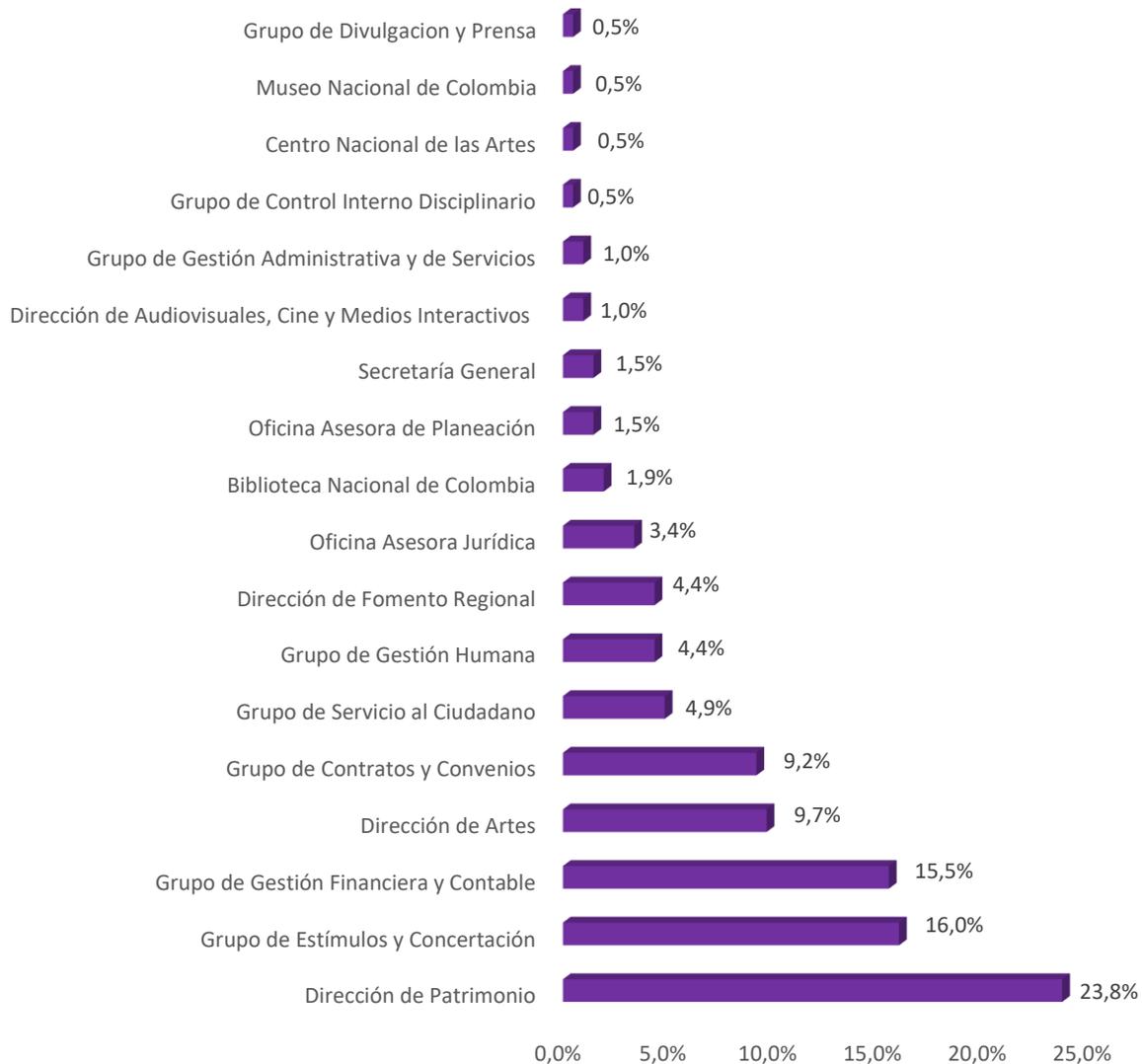
Los requerimientos tipificados como **solicitudes de documentos y de información**, para el tercer trimestre del 2024 ocuparon el segundo lugar en la clasificación total por tipo de solicitud, por lo cual, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan se precisa la gestión adelantada:

Tabla 4. Solicitudes de documentos y de información

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	49	23,8%
2	Grupo de Estímulos y Concertación	33	16,0%
3	Grupo de Gestión Financiera y Contable	32	15,5%
4	Dirección de Artes	20	9,7%
5	Grupo de Contratos y Convenios	19	9,2%
6	Grupo de Servicio al Ciudadano	10	4,9%
7	Grupo de Gestión Humana	9	4,4%
8	Dirección de Fomento Regional	9	4,4%
9	Oficina Asesora Jurídica	7	3,4%
10	Biblioteca Nacional de Colombia	4	1,9%
11	Oficina Asesora de Planeación	3	1,5%
12	Secretaría General	3	1,5%
13	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	2	1,0%
14	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	1,0%
15	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,5%
16	Centro Nacional de las Artes	1	0,5%
17	Museo Nacional de Colombia	1	0,5%
18	Grupo de Divulgación y Prensa	1	0,5%
	Total general	206	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

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



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

Análisis:

- Teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio recibió el **23,8%** 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.

- El Grupo de Estímulos y Concertación recibió el **16%** del total de solicitudes de información, los cuales en su mayoría hacen referencia al estado de procesos de las convocatorias.
- Por su parte el Grupo de Gestión Financiera y Contable gestionó el **15,5%** del total de solicitudes de información general, referentes a información, certificaciones de ingresos y retenciones,

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:

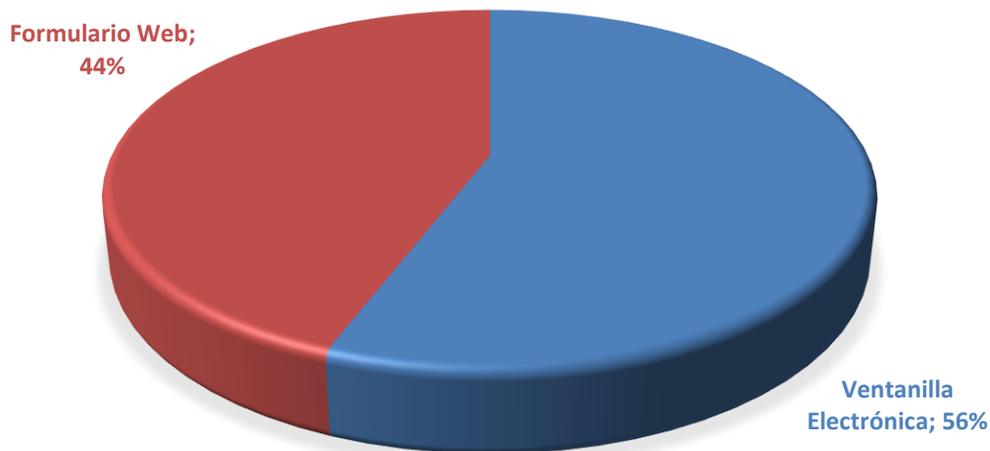
Tabla 5. Tipo de solicitud de documentos y de Información

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla Electrónica	115	56%
Formulario Web	91	44%
Total general	206	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría las **solicitudes de documentos y de información** fue la ventanilla electrónica con el **56%** de participación correspondiente a **115 solicitudes**, seguido el formulario web con **44%**, lo que corresponde a **91**.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.

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



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 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.

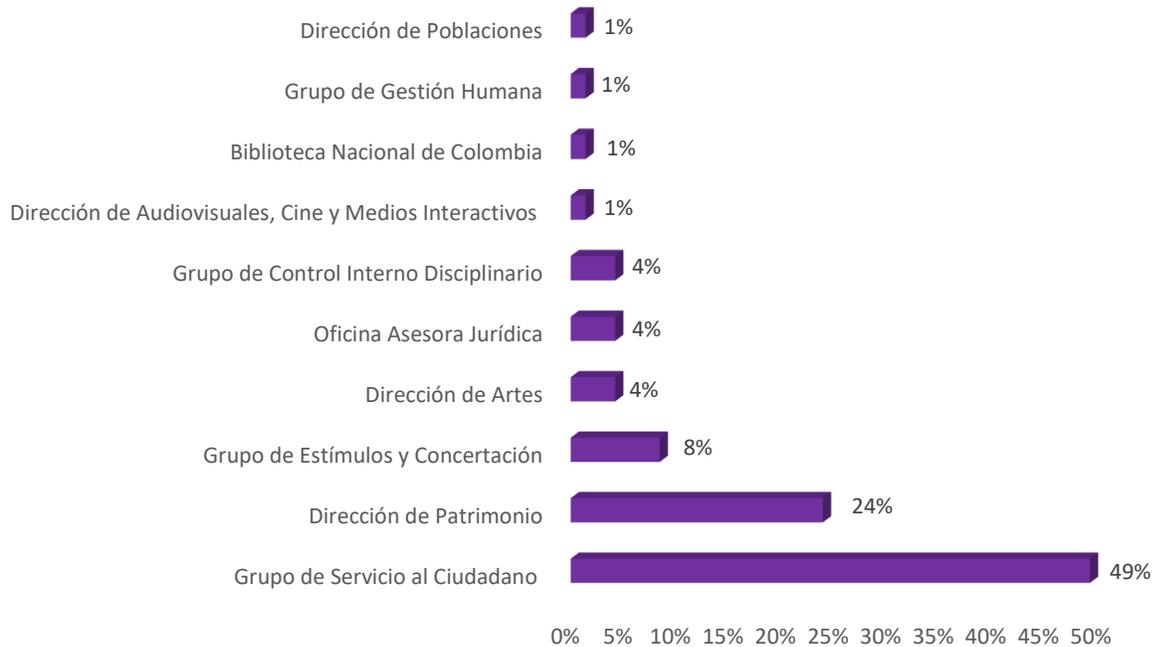
Tabla 6. Denuncias presentadas el **tercer trimestre 2024** y su participación porcentual.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	35	49%
2	Dirección de Patrimonio	17	24%
3	Grupo de Estímulos y Concertación	6	8%
4	Dirección de Artes	3	4%
5	Oficina Asesora Jurídica	3	4%
6	Grupo de Control Interno Disciplinario	3	4%
7	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
8	Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%
9	Grupo de Gestión Humana	1	1%
10	Dirección de Poblaciones	1	1%
Total general		71	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **49%**, 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 **24%** 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-octubre -2024

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **400** 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 de Solicitudes	% Participación
1	Despacho Ministro	86	46%
2	Dirección de Poblaciones	31	16%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	19	10%
4	Dirección de Artes	15	8%
5	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	11	6%
6	Dirección de Patrimonio	8	4%
7	Secretaría General	7	4%
8	Grupo de Infraestructura Cultural	4	2%
9	Dirección de Fomento Regional	2	1%
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	2	1%
11	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1	1%
12	Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%
13	Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	1%
14	Despacho Ministro	86	46%
Total general		188	100%

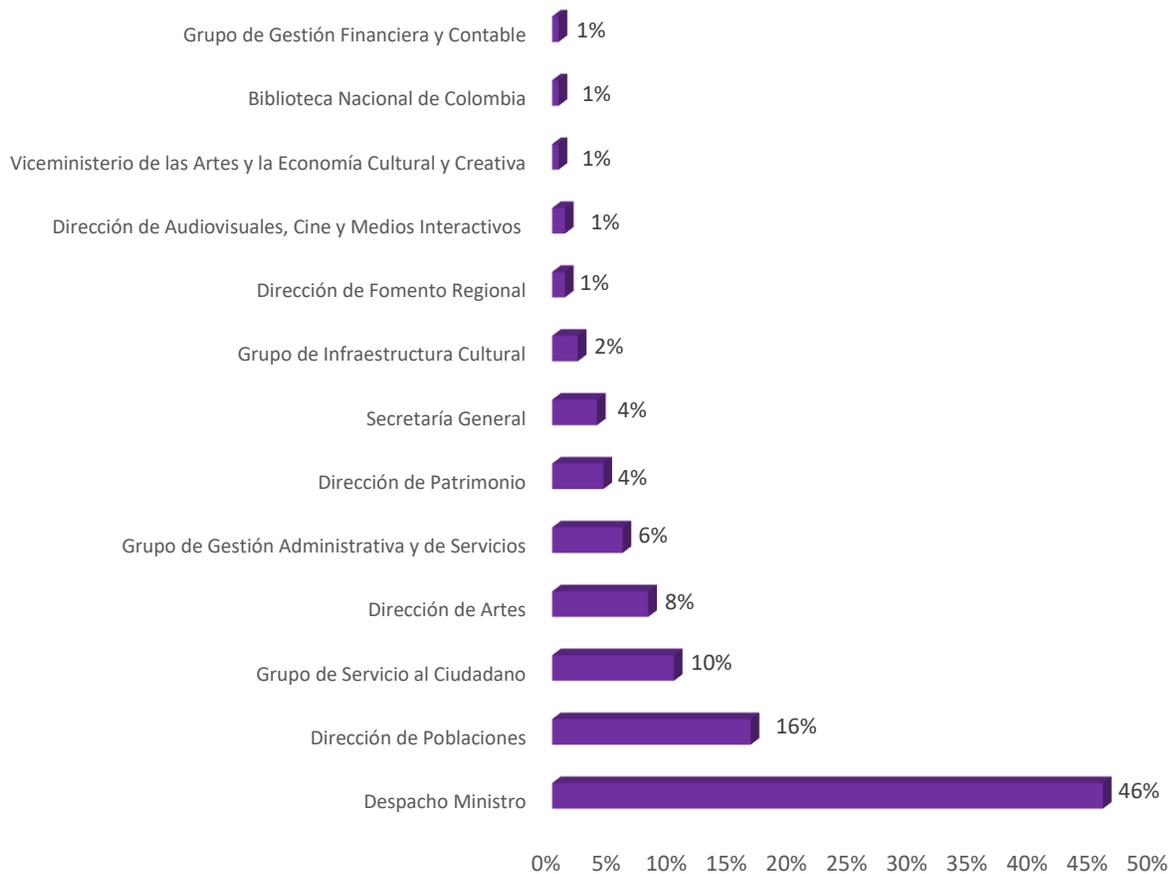
ente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre-2024

ANÁLISIS:

- De los **2.503** requerimientos recibidos en el tercer trimestre, **188** que representan el **7,5%** 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 **46%** estaban a cargo del Despacho en su mayoría solicitudes de congreso sobre las cuales se solicitó prórroga
- El **16%** de las solicitudes fuera de termino son de la Dirección de Poblaciones y el **10%** del grupo de servicio al ciudadano.
- 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.

Gráfica 6 Oportunidad de respuesta por dependencia tercer trimestre de 2024 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre -2024

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	Despacho Ministro	6	75%
2	Dirección de Patrimonio	1	12,5%
3	Dirección de Artes	1	12,5%
	Total general	8	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

Solicitudes en trámite

Las solicitudes en trámite representan el **12,4%** del total de las **2503** solicitudes recibidas durante el tercer 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 Patrimonio	63	20,3%
2	Dirección de Artes	48	15,4%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	55	17,7%
4	Despacho Ministro	27	8,7%
5	Dirección de Poblaciones	15	4,8%
6	Dirección de Fomento Regional	14	4,5%
7	Grupo de Estímulos y Concertación	12	3,9%
8	Grupo de Gestión Humana	11	3,5%
9	Grupo de Infraestructura Cultural	9	2,9%
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	8	2,6%
11	Oficina Asesora Jurídica	7	2,3%
12	Museo Nacional de Colombia	7	2,3%
13	Grupo de Contratos y Convenios	7	2,3%
14	Grupo de Asuntos Internacionales	6	1,9%
15	Biblioteca Nacional de Colombia	6	1,9%
16	Secretaría General	4	1,3%
17	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	3	1,0%
18	Grupo de Gestión Financiera y Contable	3	1,0%
19	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	1,0%
20	Centro Nacional de las Artes	1	0,3%
21	Oficina Asesora de Planeación	1	0,3%
22	Grupo de Divulgación y Prensa	1	0,3%
Total general		311	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-octubre 2024

9. RECOMENDACIONES

- Considerando que para el tercer trimestre de la vigencia el porcentaje de oportunidad aumentó al **92%** 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.

- Teniendo en cuenta el porcentaje de oportunidad del tercer 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.
- Se sugiere 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.
- Es importante 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.

<p>Análisis de la Información Grupo de Servicio al Ciudadano:</p>	<p>Jessica Patricia Rodriguez José Alejandro Carreño Maria Blanca Rivera Karla Neira Suarez – Coordinadora</p> <p>Octubre-2024</p>
--------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------