

Informe de Gestión de PQRSDF

Segundo Trimestre 2025



**Oficina de Relacionamiento para la
Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado
GIT de Servicio al Ciudadano**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
2. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	9
3. CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE RECEPCIÓN.....	12
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	14
5. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	16
6. ANÁLISIS DE DENUNCIAS.....	18
7. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS	20
8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS RESPUESTAS RECIBIDAS	
9. GESTIÓN DE CANALES CHAT, TELEFÓNICO Y PRESENCIAL	28
10. ACCIONES REALIZADAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PQRSDF EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.....	33

INTRODUCCIÓN

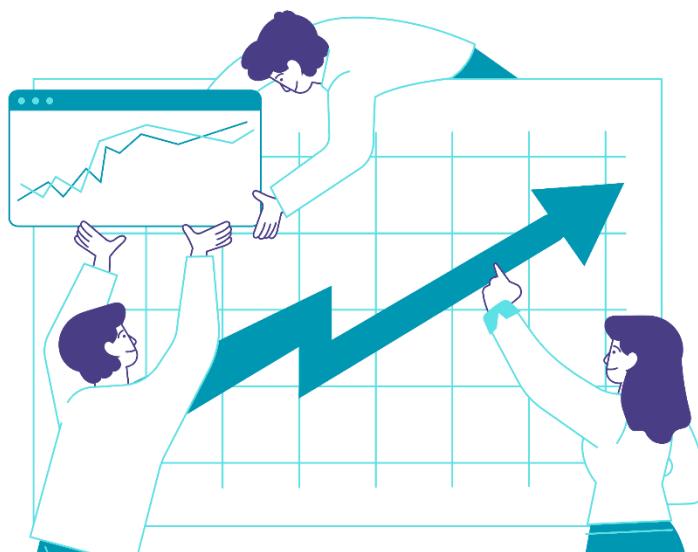
Este informe describe y analiza aspectos relevantes de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes en el **segundo trimestre de 2025**, correspondiente al periodo de abril, mayo y junio, así como el **alcance a datos del primer trimestre del 2025**.

Se detalla el 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 PQRSDF recibidas y gestionadas por la Entidad, el cumplimiento y oportunidad de las respuestas emitidas por cada una de las dependencias, oficinas y/o grupos internos del Ministerio. Así como los datos de las encuestas de satisfacción que miden la valoración de las respuestas entregadas.

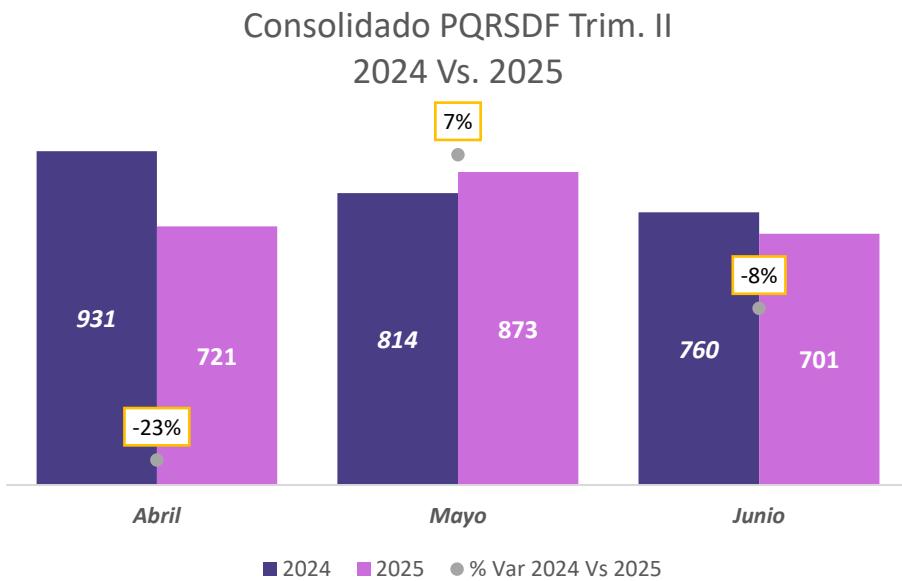
Adicionalmente, se describen las acciones implementadas desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado y el GIT de Servicio al Ciudadano, que se implementaron para fortalecer la interacción con nuestros grupos de valor y partes interesadas.

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 los resultados de la gestión de las solicitudes, identificación de necesidades y la consolidación de resultados para la toma de decisiones.



SOLICITUDES RECIBIDAS

Gráfica 1: Consolidado PQRSDF y Solicituds de Información recibidas II trimestre



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/06/2025

En el segundo trimestre de la vigencia en referencia se recibieron **2.295** peticiones escritas, en comparación con el año 2024, se puede evidenciar que, la tendencia en participación se mantiene para los meses de mayo y junio, con un comportamiento muy similar. Por otro lado, en el **mes de abril** se presenta una disminución del **23%**, porcentaje aportado por la Dirección de Patrimonio y Dirección de Fomento Regional que disminuyeron un 28% y 73% respectivamente en la cantidad de solicitudes del mes de abril con respecto a 2024.

Gráfica 2: Comparativo PQRSDF recibidas Trimestre 1 y 2 2025

PQRSDF Recibidas por Trimestre 2025



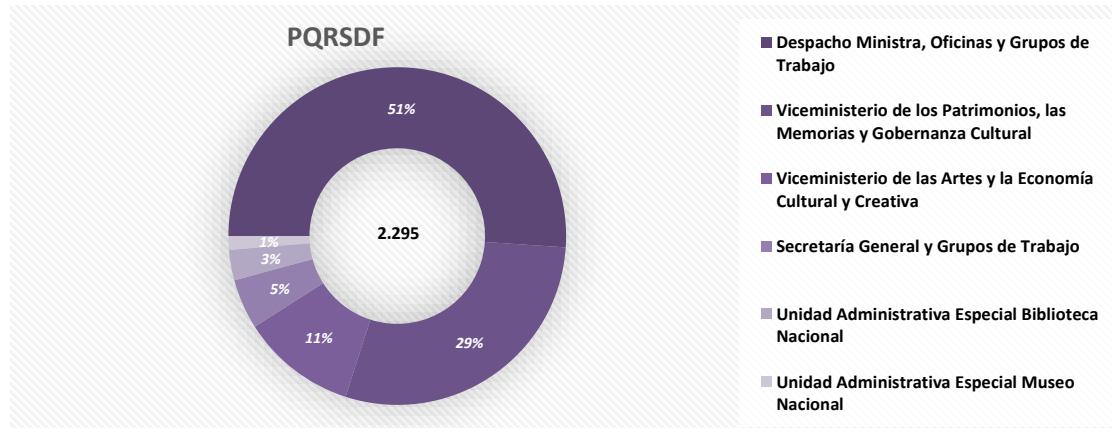
Con respecto al trimestre anterior el registro de solicitudes disminuyó en 20%, diferencia que obedece al registro de manera extraordinaria de **501** solicitudes que se trasladaron al ICANH en el primer trimestre de 2025, por lo que no se evidencia una variación significativa de la tendencia en el registro de PQRSDF en lo que va de la vigencia 2025.

Tabla 1. Peticiones recibidas agrupadas por Despachos.

Despacho Ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo	1.172
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural	663
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	253
Secretaría General y Grupos de Trabajo	110
Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional	67
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	30

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/06/2025

Gráfica 3. Porcentaje de participación por Despachos



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/06/2025



El Despacho de la Ministra con sus grupos y oficinas, cuenta con la mayor participación de las solicitudes escritas representando el **51%** del total de peticiones recibidas en la Entidad durante el periodo, esto es debido a que agrupa las áreas con mayor participación, en primer lugar, la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía con su Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, en segundo lugar el Grupo de Estímulos y Concertación y en tercer lugar el Despacho de la Ministra, siendo estas tres áreas en donde se concentra el **84%** de PQRSDF para el Despacho.

Precisamente el área que atienden la mayor cantidad de peticiones escritas es el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, ya que realiza los traslados por competencia y las solicitudes de ampliación de información a las PQRSDF incompletas (Art 17 de la ley 1755 de 2025).

En segundo lugar, está el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, con una participación del **29%**, que se distribuyen entre Dirección de Fomento Regional Dirección de Patrimonio, Dirección de Poblaciones y, la Dirección de Patrimonio que tiene a cargo la gestión de aprobación de las intervenciones de Bienes de Interés Cultural o en Zonas de Influencia, sumado a la salvaguarda y apropiación del patrimonios material e inmaterial.

Esta tendencia de gestión de solicitudes por dependencia se mantiene respecto a periodos anteriores, (Trimestre 1_2025 y Trimestre 2 del 2024).



Tabla 2: Relación total de peticiones escritas asignadas por dependencia.

Detalle	Cantidad	%
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	523	22,79%
Dirección de Patrimonio	488	21,26%
Grupo de Estímulos y Concertación	323	14,07%
Despacho Ministra	152	6,62%
Dirección de Artes	117	5,10%
Dirección de Poblaciones	110	4,79%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	69	3,01%
Biblioteca Nacional de Colombia	67	2,92%
Dirección de Fomento Regional	64	2,79%
Oficina Asesora Jurídica	50	2,18%
Grupo de Asuntos Internacionales	44	1,92%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	34	1,48%
Grupo de Infraestructura Cultural	34	1,48%
Grupo de Gestión Humana	34	1,48%
Oficina Asesora de Planeación	32	1,39%
Grupo de Contratos y Convenios	29	1,26%
Secretaría General	22	0,96%
Museo Nacional de Colombia	22	0,96%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	19	0,83%
Grupo de Divulgación y Prensa	15	0,65%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	13	0,57%
Centro Nacional de las Artes	12	0,52%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	11	0,48%
Museo Quinta de Bolívar	4	0,17%
Grupo de Sistemas e Informática	3	0,13%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	2	0,09%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	0,04%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,04%
Total general	2295	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/06/2025

En el este segundo trimestre del año 2025 persiste la tendencia en el top 6 de áreas del Ministerio que traman mayor cantidad de solicitudes, con una participación del 75% del total de PQRSDF y Solicitudes de Información que ingresan. Las áreas son:

- Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
- Dirección de Patrimonio
- Grupo de Estímulos y Concertación
- Dirección de Artes
- Dirección de Poblaciones
- Despacho Ministra

El GIT de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía se mantiene el primer lugar de las áreas que más gestionan PQRSDF y Solicitudes de Información, su participación frente al total de peticiones que ingresan a la Entidad comparado con el mismo periodo del año **2024** está entre **el 21% y 22%** con un comportamiento estable.

La Dirección de Patrimonio y el Grupo de Estímulos y Concertación, son áreas que permanecen en los primeros lugares por su naturaleza y su misionalidad.

La Dirección de Patrimonio, tiene a cargo 4 de los 13 trámites de la Entidad, lo que le demanda un alto flujo de consultas acerca de ellos y que llegan al Ministerio a través de las PQRSDF y Solicitudes de Información. Si comparamos su comportamiento con respecto al mismo periodo del año **2024** donde su participación fue del **21,68%** y para este **2025** fue del **21,26%** se puede identificar que la tendencia se mantiene, también respecto al primer trimestre de 2025, con una diferencia solo de tres (3) solicitudes escritas.

autorización de intervención de predios Bien de Interés Cultural de carácter Nacional, BIC NAL y certificaciones de estos.

Por otro lado, el Grupo de Estímulos y Concertación que promueve la participación de la ciudadanía, genera condiciones para su acceso a las artes, las culturas y los saberes y favorece la democratización de los recursos públicos mediante convocatorias, registró un **14.07%** de participación en el total de PQRSDF y solicitudes de información atendidas manteniendo la tendencia entre el **12% y el 14%** comparado con el mismo periodo del año **2024** y el primer trimestre del año **2025**.

ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Tabla 3. Cantidad de solicitudes asociadas a PQRSDF

Detalle	Cantidad	%
Derecho De Petición	845	46,4%
Consulta	253	14%
Traslado Por Competencia	158	8,7%
Solicitud Por Los Congresistas	141	7,7%
Peticiones Entre Entidades	149	8,2%
Solicitudes Entes De Control	115	6,3%
Reclamo	96	5,3%
Denuncia	16	0,9%
Queja	9	0,5%
Petición Verbal	29	1,6%
Solicitud De Periodista	9	0,5%
Sugerencia	3	0,2%
Total general	1823	100,0%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/06/2025

Tabla 4. Cantidad de Solicitudes de Información

Detalle	Cantidad	%
Solicitud De Documentos Y De Información	472	100%
Total general	472	100%

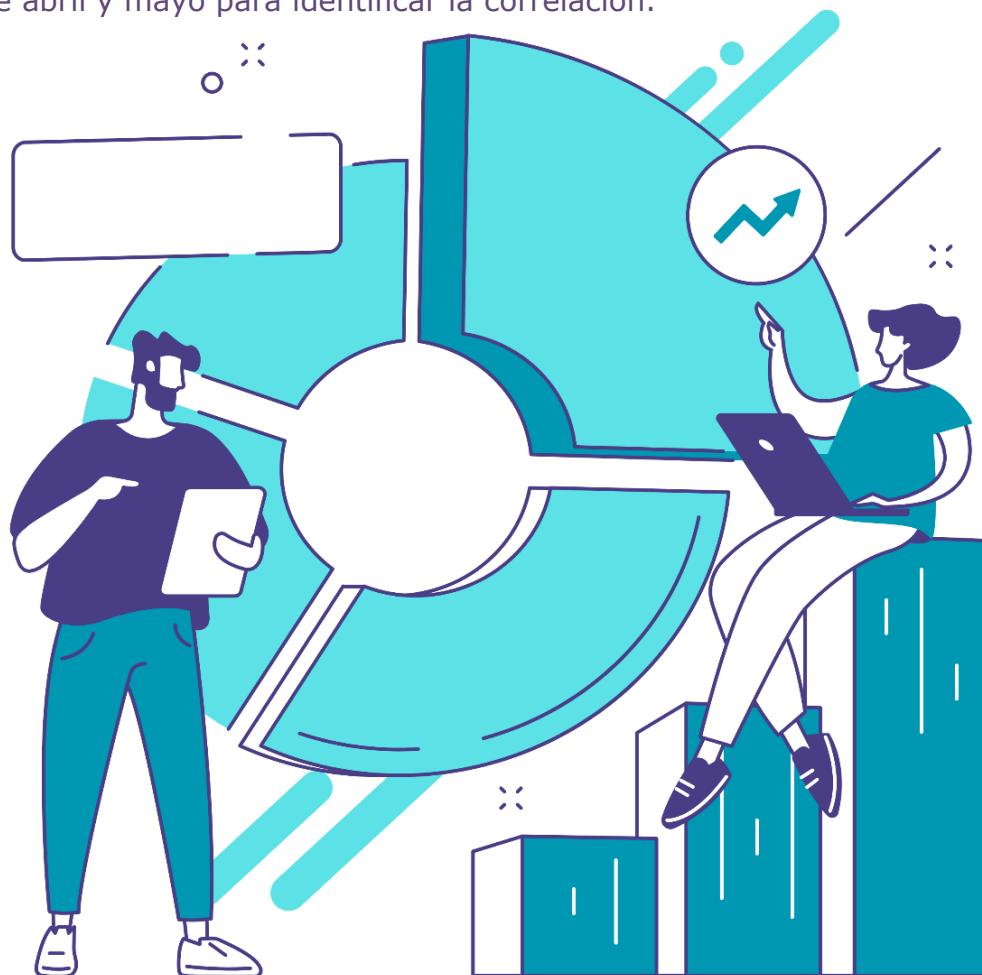
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/06/2025

Para el trimestre en referencia, del total de las **2.295** peticiones recibidas, 1.823 hacen parte de PQRSDF y 472 corresponden a Solicitudes de Información.

En cuanto a PQRSDF en un primer lugar están los derechos de petición con 845 peticiones que corresponde al 46,4% de participación, seguido de consultas 13,9%

De las consultas registradas en el segundo trimestre, 81 de ellas fueron gestionadas por la Dirección de Patrimonio, relacionadas con solicitudes de concepto sobre declaratorias y procesos de intervención en BIC o BIC NAL, en segundo lugar, se registran 79 consultas que no son competencia del ministerio por lo cual el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano realizó el traslado correspondiente

No se evidencia una causa particular sobre este incremento en este mes, por lo que se sugiere revisar los registros trámites en el sistema SIPA en los meses de abril y mayo para identificar la correlación.



Aspectos relevantes

1. Los traslados por competencia disminuyeron con respecto al primer trimestre, sin embargo, esto se debe principalmente a la radicación masiva que se presentó en el primer trimestre y se trasladó al Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, lo cual alteró la tendencia.
2. Se identificaron las Solicituds de Información y de Documentos con un total de 472 peticiones.
3. Las solicitudes por los congresistas aumentaron con respecto del primer trimestre a 141 en el segundo trimestre del año 2025, lo que quiere decir que, las áreas del del Ministerio requirieron mayor celeridad en dar trámite oportuno teniendo en cuenta que, sus términos de atención bajo la normatividad vigente son inferiores.
4. En el segundo trimestre de 2025, se evidencia un incremento de un 57% en cuanto a derechos de petición pasando de 535 en el primer trimestre a 845 en el segundo semestre, esto obedece a:
 - A. Incremento de derechos de petición del Programa Artes para la Paz, relacionados con los pagos y ejecución de este.
 - B. Incremento de los derechos de petición atendidos por el Grupo de Concertación y Estímulos, 64 de estos fueron registrados a partir de 29 de mayo, fecha publicación de los resultados de la face 1.

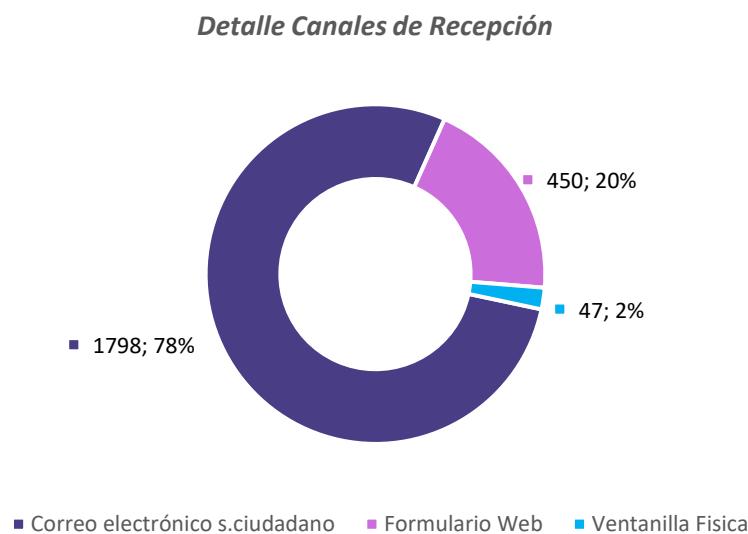


3. CANTIDAD DE SOLICITUDES ESCRITAS POR CANAL DE RECEPCIÓN

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

El canal virtual para el registro de las PQRSDF escritas está integrado por el correo electrónico y el formulario web. Estos medios se habilitan para interponer las solicitudes ciudadanas como canal permanente y accesible durante las 24 horas de día. El formulario web se publica a través del menú de servicio al ciudadano en la página web de la Entidad, así mismo los requerimientos interpuestos presencialmente o por medio del canal telefónico que se convierten en una petición verbal, las cuales de acuerdo con su complejidad se registran en el aplicativo PQRSDF para su correspondiente gestión de acuerdo con la modalidad de estas.

Gráfica 4. Cantidad de peticiones por canal de recepción



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF - corte 30/06/2025

Datos relevantes según el canal de recepción:

- El **78%** de las solicitudes ingresaron a través del correo electrónico **serviciolaciudadano@mincultura.gov.co**, con un total de 1.798 peticiones, esto demuestra que sigue siendo un canal priorizado por los ciudadanos al ser manejado de manera práctica desde sus correos personales.
- El formulario web es el segundo canal más utilizado por el cual ingresó en el segundo trimestre de 2025 el **20%** de solicitudes, en este sentido, el ciudadano garantiza que al finalizar la interacción en el portal Institucional del Ministerio, le llegue un correo electrónico con el resumen de su transacción y el número del radicado que le permitirá hacer seguimiento a su petición.
- La ventanilla física recibió el **2%** de las solicitudes, las cuales fueron recibidas en las oficinas de radicación del Ministerio y se gestionaron a través del sistema PQRSDF.



ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Para el tipo de solicitud asociado a **Solicitudes de Información y Documentos** se identifican cantidades y dependencias a cargo:

Tabla 5. Solicitud de documentos e información por dependencia

Detalle	Cantidad	%
Grupo de Estímulos y Concertación	122	25,8%
Dirección de Patrimonio	92	19,5%
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	70	14,8%
Dirección de Artes	33	7,0%
Dirección de Poblaciones	19	4,0%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	16	3,4%
Dirección de Fomento Regional	16	3,4%
Grupo de Contratos y Convenios	15	3,2%
Biblioteca Nacional de Colombia	13	2,8%
Grupo de Asuntos Internacionales	12	2,5%
Grupo de Gestión Humana	11	2,3%
Museo Nacional de Colombia	10	2,1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	8	1,7%
Oficina Asesora de Planeación	7	1,5%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	5	1,1%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	5	1,1%
Grupo de Divulgación y Prensa	4	0,8%
Despacho Ministra	3	0,6%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	0,6%
Grupo de Infraestructura Cultural	2	0,4%
Oficina Asesora Jurídica	2	0,4%
Centro Nacional de las Artes	2	0,4%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	0,2%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0,2%
Total general	472	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/06/2025

De acuerdo con la información de la tabla relacionada anteriormente, se puede determinar que, así como en PQRSDF hay una gran concentración de solicitudes en ciertas dependencias, se genera el mismo comportamiento para las Solicitudes de Información y Documentos. El **45,3%** del total de solicitudes están a cargo de Grupo de Estímulos y Concertación y Dirección de Patrimonio.

Las temáticas más relevantes son:

- 
1. **Ampliación de Información** por parte del peticionario, asociada a solicitudes de información y documentación acerca de la oferta Institucional del Ministerio que no son claras en la petición radicada.
 2. **Solicitudes de Información asociadas a Convocatorias y Estímulos**, en sus diferentes etapas como lo son, requisitos, estado, seguimiento del proceso, inconformidades, pagos y certificaciones.
 3. **Solicitudes de Información** acerca de la oferta Institucional y los trámites y servicios del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

Del total de solicitudes de información y documentos, el GIT de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado gestionó el **14,8%** que corresponden a solicitudes de información, ampliación de datos y traslados por competencia de solicitudes de información que no son atendidas por el ministerio.

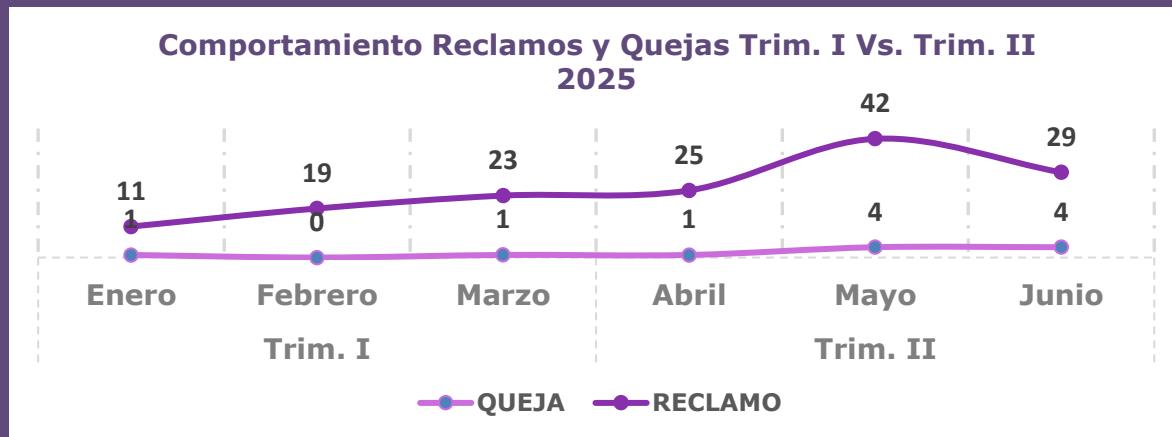
El Grupo de Estímulos y Concertación tiene una participación de un **25,8%** que corresponde a solicitudes de información con respecto al proceso de convocatorias.

La Dirección de Patrimonio cuenta con un **19,5%** de la participación del total de solicitudes de información, su concentración se encuentra en las temáticas de Certificación de Predio, Autorización de Intervención, Declaratoria de Inmueble o un sector como un BIC, las cuales hacen parte de su núcleo de conocimiento y suelen ser temas asociados a los trámites que maneja el área.

5. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Para el segundo trimestre de 2025, se genera un aumento en los reclamos y una tendencia en las quejas tal como se evidencia en la siguiente gráfica:

Gráfica5: Comparativo Quejas y Reclamos primer y segundo trimestre 2025.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/06/2025

De acuerdo con la información que arroja la gráfica relacionada anteriormente, se puede identificar que, mes a mes, hay un incremento de las quejas y reclamos, con una mayor concentración para los meses de **mayo y junio**. Esto obedece al avance de proyectos que lidera el Ministerio en convocatorias, estímulos y actividades que promueven la participación de la ciudadanía concentradas en el Grupo de Estímulos y Concertación y en la Dirección de Artes.

Es importante aclarar que en el informe ya publicado para el primer trimestre del año en curso se reportaron un total de 27 quejas y 25 reclamos sin embargo en la gráfica 5 “**Comportamiento Reclamos y Quejas Trim. I Vs. Trim. II 2025**” se da alcance y aclaración a la data reportada tras evidenciar la necesidad de ajustes en su clasificación siendo así que finalmente son 2 quejas y 53 reclamos.

El crecimiento de los reclamos a lo largo del primer semestre del año en curso obedece a la publicación de los resultados de la Fase 1 del Programa Nacional de Estímulos realizada el 29 de mayo.

En cuanto a las quejas y reclamos asociadas a la Dirección de Patrimonio que ocupa el tercer puesto, están asociadas a manifestaciones que remite la ciudadanía con respecto a uso de espacio público que afecta el patrimonio cultural, obras, proyecto de intervención arquitectónica que posiblemente no cuenten con el aval del Ministerio, entre otras.

Para el segundo trimestre 2025 las áreas que tuvieron a cargo la gestión de estas quejas y reclamos son:

Tabla 6: Quejas y Reclamos recibidos en el trimestre por dependencia.

Detalle	Quejas	Reclamos	Total general
Grupo de Estímulos y Concertación	5	48	53
GIT de Servicio al Ciudadano	1	14	15
Dirección de Patrimonio		6	6
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativo		6	6
Dirección de Artes		4	4
Centro Nacional de las Artes	1	3	4
Biblioteca Nacional de Colombia	1	3	4
Grupo de Gestión Financiera y Contable		3	3
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos		3	3
Dirección de Fomento Regional		2	2
Dirección de Poblaciones		2	2
Museo Nacional de Colombia		1	1
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1		1
Grupo de Infraestructura Cultural		1	1
Total general	9	96	105

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/06/2025

Aspectos relevantes para el trámite de Quejas y Reclamos

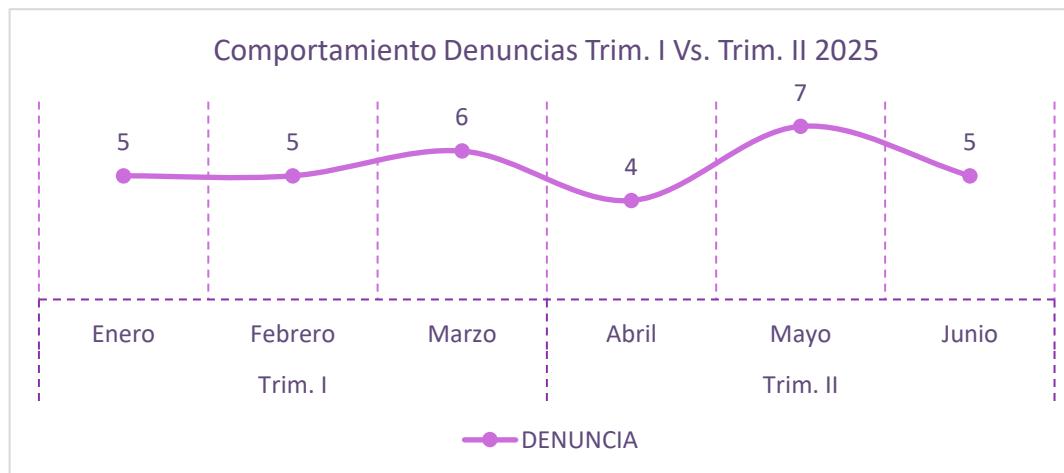
Las áreas con mayor concentración de quejas y reclamos son, Grupo de Estímulos y Concertación con un 50,48% que obedecen a la inconformidad en

la calificación de sus proyectos, solicitud de recalificación, revisión de jurados y temas asociados a estímulos que no haya sido viables o estén en proceso de pago.

Las quejas y reclamos gestionadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, hacen referencia a inconformidades que nos remiten los ciudadanos, pero requieren de mayor claridad o documentación para que sean tramitadas por las áreas del Ministerio según su responsabilidad y se les pide una ampliación de información. De igual forma se identifican quejas y reclamos que no son de responsabilidad del Ministerio, por lo tanto, se les da traslado por competencia.

ANÁLISIS DE 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 PQRSDP P-GAC-008 *del proceso de Servicio al Ciudadano*, el cual está en proceso de actualización con el fin dar mayor claridad de la debida ruta de gestión al interior de la entidad. A continuación, se relaciona la cantidad de denuncias recibidas en el periodo y las dependencias a cargo de su gestión, según su competencia.



Gráfica 6: Denuncias primer y segundo trimestre 2025 – Comparativo.

Tabla 7: Participación de Denuncias por áreas.

Detalle	Denuncia	%
Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano	4	25%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativo	3	19%
Dirección de Patrimonio	2	13%
Dirección de Fomento Regional	2	13%
Oficina Asesora Jurídica	1	6%
Secretaría General	1	6%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	6%
Grupo de Asuntos Internacionales	1	6%
Grupo de Estímulos y Concertación	1	6%
Total general	16	100%

Es importante mencionar que en la validación que se realizada a la data desde la oficina de relacionamiento para la ciudadanía se detecta que es necesario clasificar nuevamente las denuncias presentadas en el informe del primer semestre de 2025.

Desde el grupo interno de trabajo de servicio al ciudadano se atendieron 4 Denuncias. 3 de ellas no eran competencia del Ministerio por lo tanto fueron trasladadas por competencia, y una de ellas se solicitó ampliación de información para identificar si corresponde o no su atención por parte de la Entidad.

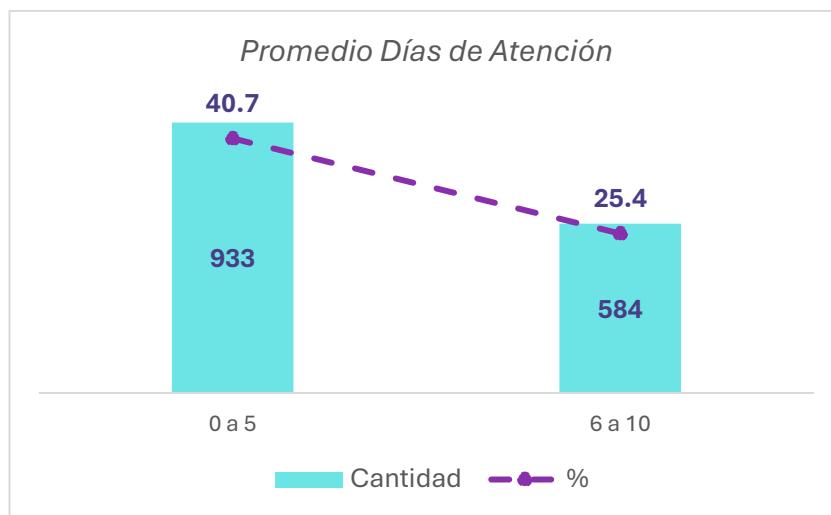
Para este segundo trimestre la temática más reiterada de esta modalidad corresponde denuncias sobre los convenios externos del Programa de Construcción de Paz, que fueron remitidos al Viceministerio de las Artes, para su gestión y análisis. Se registran dos denuncias sobre el manejo el programa BEPS, que fueron atendidas por el Grupo de Fomento Regional.

No se registran DENUNCIAS de corrupción directamente sobre algún funcionario o contratista del Ministerio de las Culturas, las Artes y Los Saberes.

ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD

En este capítulo se analizan los tiempos de gestión de las peticiones asignadas a las diferentes dependencias del Ministerio, para identificar su oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.

Gráfica 7: Rango de días de contestación en términos de Ley.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/06/2025

Teniendo en cuenta la gráfica No. 7, se puede evidenciar que, el **40.7%** del total de PQRSDF se contestan en los primeros 5 días hábiles. Entre 6 a 10 días el porcentaje de cierre es del **25.4%**, es decir, el **66.1%** con respecto al total de solicitudes en términos se cierran antes de 10 días y el **33.9%** se cierran alcanzado hasta el último en término para contestar oportunamente. Este dato es muy importante, dado que la tendencia de las áreas es contestar dentro del término e inclusive antes de su fecha límite de vencimiento, siendo esto una buena práctica que permite un mejor relacionamiento con los ciudadanos, interesados en obtener información oportuna respecto de los trámites y oferta institucional de la Entidad.

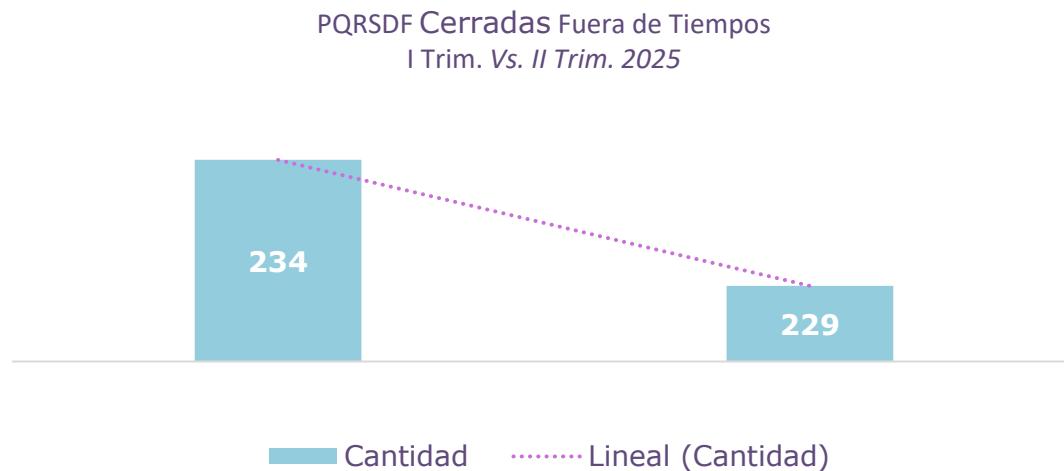
Tabla 8: Cantidad de PQRSDF resueltas en términos y tiempo promedio de gestión por dependencia.

<i>Dependencia Principal</i>	<i>Cantidades</i>	<i>Promedio Gestión (Días)</i>
GIT de Servicio al Ciudadano	490	3
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	4
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	2	4
Grupo de Gestión Financiera y Contable	13	5
Grupo de Estímulos y Concertación	323	6
Despacho Ministra	103	6
Dirección de Artes	116	7
Museo Nacional de Colombia	22	8
Centro Nacional de las Artes	11	8
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	34	9
Biblioteca Nacional de Colombia	66	9
Museo Quinta de Bolívar	4	9
Secretaría General	12	10
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	10
Grupo de Asuntos Internacionales	44	10
Oficina Asesora de Planeación	29	10
Grupo de Sistemas e Informática	3	11
Grupo de Infraestructura Cultural	33	12
Grupo de Divulgación y Prensa	15	12
Dirección de Patrimonio	478	12
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativo	67	13
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	19	13
Grupo de Contratos y Convenios	29	13
Dirección de Poblaciones	89	14
Grupo de Gestión Humana	34	15
Dirección de Fomento Regional	57	16
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	7	17
Oficina Asesora Jurídica	48	19
Total general	2150	9

De acuerdo con la tabla en referencia, una de las áreas con mayor oportunidad de gestión es el grupo interno de trabajo de servicio al ciudadano, con un promedio de 3 días hábiles para atender y gestionar las PQRSDF asignadas.

En este orden le sigue Museo de Arte Colonial y Santa Clara, Grupo de Control Interno Disciplinario, Grupo de Gestión Financiera y Contable y el Despacho de la ministra con un rango de hasta 6 días hábiles promedio de gestión, lo anterior de acuerdo con la normatividad vigente.

Grafica 8: Comparativo I y II trimestre PQRSDF atendidas fuera de términos.



Al realizar la validación de la data se detectan peticiones vencidas en sus términos de Ley no reportadas en el informe ya publicado, se da alcance en el presente reporte pasando de 217 a 234 peticiones cerradas fuera de término ver gráfica 8.

Comparando el primer y segundo trimestre de 2025 se **logra una disminución de casos contestados fuera de términos en un 2,14%**, evidenciando una mejora en este indicador.

Desde el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado se viene trabajando este tema resaltando la cultura de oportunidad con las áreas del Ministerio, a través de capacitaciones con acompañamiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario de manera pedagógica y actualización en términos

de Ley para PQRSDF. Se espera mostrar mayor porcentaje de atención en términos para el siguiente trimestre ya que no solo se están realizando las capacitaciones mencionadas ya, sino mesas de trabajo técnica con cada dependencia, enfocadas a generar acciones contundentes en pro a las falencias detectadas en el proceso de atención de PQRSDF.

Finalmente es importante destacar que, el 69% de las solicitudes contestadas fuera de términos de atienden en un promedio de 0 a 5 días posterior a su vencimiento.

Tabla 9: Peticiones resueltas fuera de términos por dependencia.

Dependencia Principal	Cantidades
Centro Nacional de las Artes	1
Museo Nacional de Colombia	1
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativo	12
Dirección de Patrimonio	13
Secretaría General	13
Dirección de Fomento Regional	15
Oficina Asesora Jurídica	2
Biblioteca Nacional de Colombia	2
Grupo de Infraestructura Cultural	2
Oficina Asesora de Planeación	4
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	4
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	43
Dirección de Poblaciones	55
Despacho Ministra	62
Total general	229

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/06/2025

De las **2.295** peticiones recibidos en el segundo trimestre de 2025, se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con

los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015, un total de **229** peticiones, identificando como causas principales el cambio de enlaces en las dependencias, la complejidad de las solicitudes y ampliaciones de información para las cuales no se recibió respuesta del ciudadano y no fueron finalizadas esperando dicha ampliación por parte del peticionario.

De acuerdo con este comportamiento, se levantarán las medidas necesarias al interior del Ministerio para disminuir la cantidad de peticiones atendidas fuera de términos y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Es importante mencionar que, se viene realizando el ***análisis del comportamiento de peticiones atendidas fuera de términos***, tal como lo recomienda la Oficina de Control Interno de Gestión a través del oficio registrado con MC00435I2025, para lo cual se identifica un incremento del 33% de peticiones atendidas fuera de términos con concentración en el primer trimestre. Así las cosas, se ha venido trabajando en jornadas pedagógicas con las áreas del Ministerio que han surtido efecto positivo y para el segundo trimestre ya se inicia el descenso. Desde el GIT de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Relacionamiento se adelantan las medidas necesarias y planes de mejoramiento que permitan seguir mejorando.

Solicitudes Vencidas

Tabla 10: Peticiones vencidas por dependencia.

Dependencia Principal	Cantidad
Dirección de Poblaciones	1
Total general	1

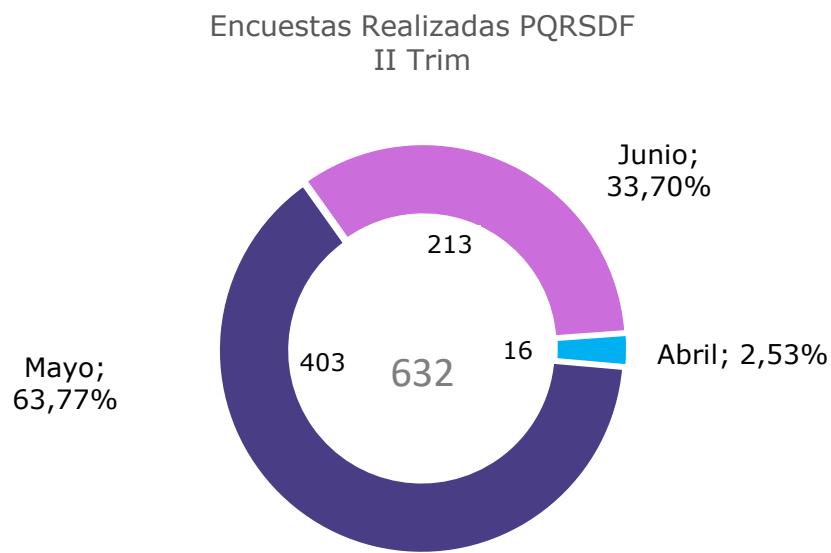
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/06/2025

Se registra una petición vencida que corresponde a la gestión de Dirección de Poblaciones, para lo cual se genera el respectivo seguimiento y acompañamiento al área para resolverla lo antes posible.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS RESPUESTAS RECIBIDAS

Como estrategia de medición se aplicaron encuestas de satisfacción a las personas que recibieron respuestas a los requerimientos y los resultados se evidencian en la siguiente gráfica.

Gráfica 9: Resultados encuesta de satisfacción sobre la respuesta recibida.



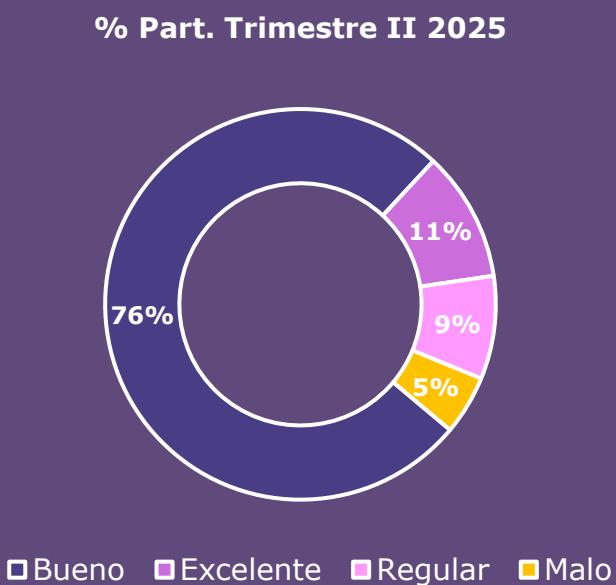
Fuente: Reporte encuestas de satisfacción PQRSDF-corte 30/06/2025

Durante el periodo analizado se recibieron **632** encuestas de satisfacción, lo cual representa el **28%** del total de respuestas emitidas por la Entidad, estas encuestas son diligenciadas por las personas una vez reciben la comunicación de respuesta; en dicha encuesta se incluye la opción de comentarios y en estos se recibieron observaciones positivas y negativas.

De acuerdo con las cifras de la anterior gráfica **podemos evidenciar un incremento del 26% en la participación de encuestas de satisfacción comparado con el primer trimestre que correspondía a un 2%**, este logro se generó a través de la estrategia que llevó a cabo la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, que busca mejorar y fortalecer la satisfacción de los ciudadanos e indagar sobre temas relevantes que le permitan retroalimentar a las dependencias del Ministerio y así se generen acciones de mejora.

La encuesta de satisfacción se califica de manera cualitativa con una nota de Excelente que corresponde a la nota máxima en satisfacción y, la más baja denominada como Malo.

Gráfica 10: Porcentaje de participación por calificación.



Fuente: Reporte encuestas de satisfacción PQRSDF-corte 30/06/2025

Como se puede observar en la anterior gráfica, el porcentaje de satisfacción con nota de excelente y bueno equivale al **87%** del total de encuestas, que hace referencia a una buena percepción de los ciudadanos con respecto a la

oportunidad, lenguaje y comunicación de las respuestas emitidas por la Entidad a través del sistema PQRSFD.

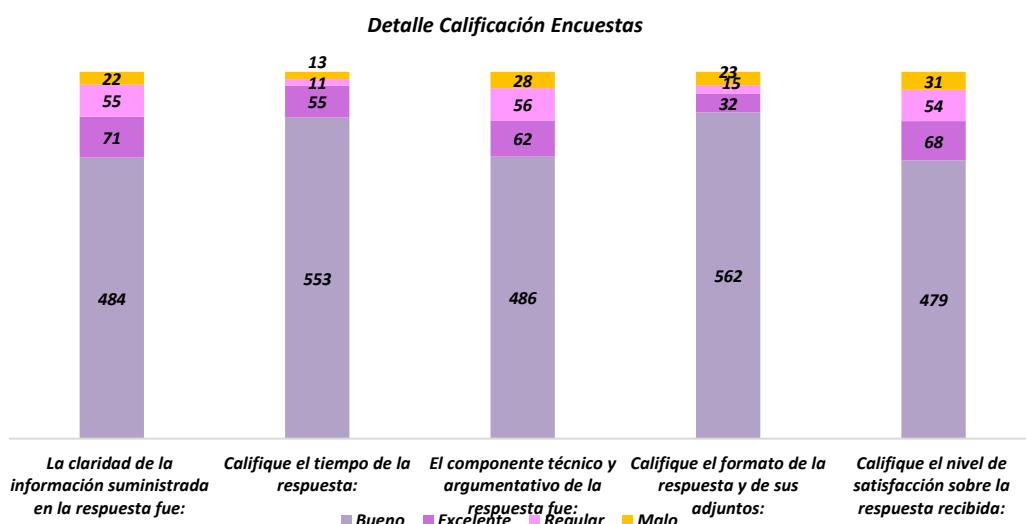
Por otro lado, está el **14%** de los peticionarios que califican la satisfacción entre regular y malo, con respecto a este dato, desde el GIT de Servicio al ciudadano, se lleva a cabo la lectura de los comentarios negativos que hacen referencia a:

- Utilización de respuestas técnicas con falta de lenguaje claro.
- Falta de respuestas oportunas.
- Demoras en la atención telefónica.
- Respuestas con deficiencia de claridad y pertinencia con respecto a lo solicitado por el peticionario.
- Desacuerdo con la respuesta emitida.

Dichos resultados se reportan a las dependencias en los seguimientos a la gestión de PQRSDF de manera quincenal para que se conviertan en insumo importante para el fortalecimiento de la gestión y respuesta de los derechos de petición, y así garantizar la satisfacción en el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor a partir de la emisión de respuestas de fondo, en lenguaje claro y oportunas.

Finalmente, con respecto a los ítems evaluados en la encuesta de satisfacción se logra determinar la tendencia a la satisfacción en temas de oportunidad, claridad y lenguaje claro.

Gráfica 11: Detalle de ítems calificados.



Fuente: Reporte encuestas de satisfacción PQRSDF-corte 30/06/2025

GESTIÓN DE CANALES CHAT, TELEFÓNICO Y PRESENCIAL

Gráfica 12: Cantidad de interacciones del trimestre.

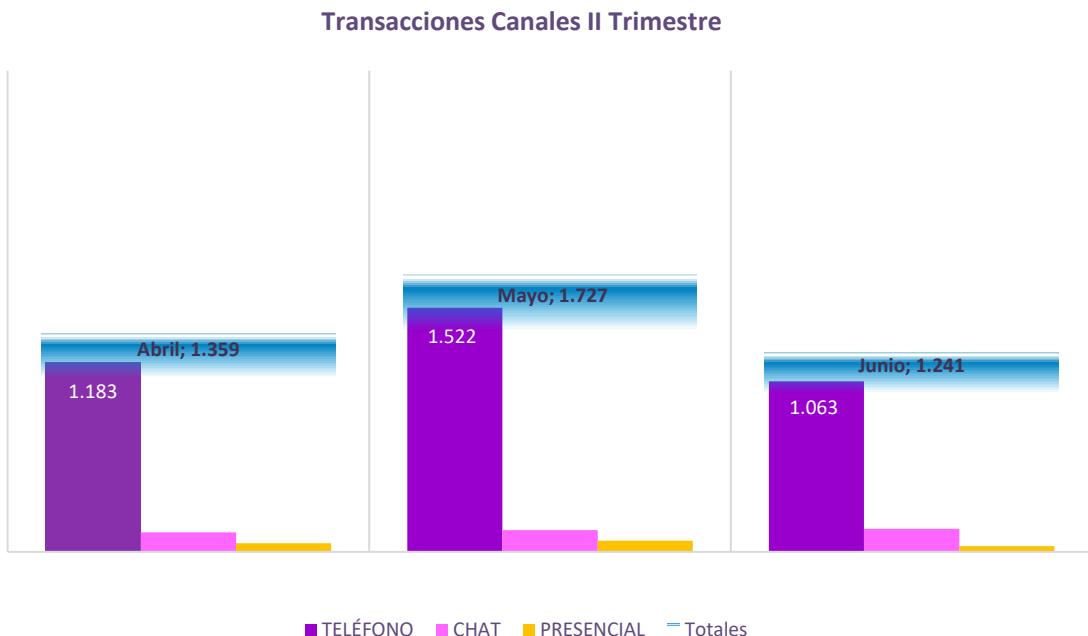


Tabla 11: Cantidad de transacciones por canal.

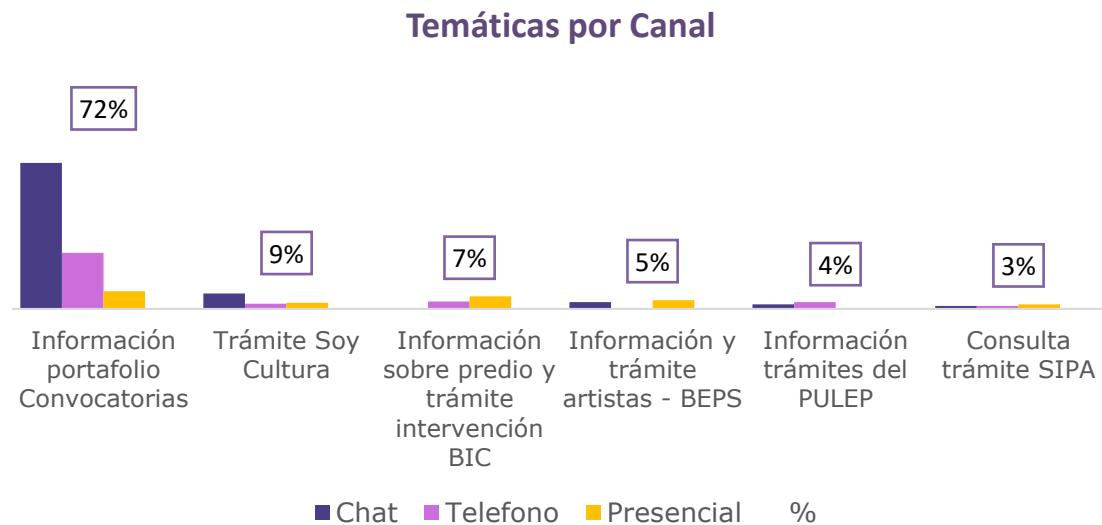
MES	TELÉFONO	CHAT	PRESENCIAL	Totales	% Part.
Abril	1.183	122	54	1.359	31,4%
Mayo	1.522	135	70	1.727	39,9%
Junio	1.063	143	35	1.241	28,7%
Total	3.768	400	159	4.327	100,0%

El canal telefónico es el más demandado por la ciudadanía para establecer contacto con la entidad, la atención presencial representa solo un 4% y el canal chat representa el 9,5% de las transacciones por canal.

La no preferencia de los canales no presenciales, indica la necesidad de reforzar las herramientas virtuales para continuar atendiendo las solicitudes ciudadanas.

En ese sentido se realizó la revisión de la funcionalidad de las extensiones telefónicas en las dependencias y sedes, en el marco de un proyecto apoyado desde la Secretaría General en el marco del fortalecimiento institucional, de actualización del modelo de atención a la ciudadanía.

Gráfica 13: Representación de las temáticas más demandadas.



La gráfica anterior evidencia que las solicitudes más demandadas a través de los diferentes canales de atención se relacionan con el proceso de las diferentes convocatorias; en este caso es el chat el canal de mayor demanda para esta temática, indicando la importancia de articulación con el Grupo de Concertación y Estímulos para acceder a la información y herramientas que den insumo al equipo de atención de canales para gestionar en tiempo real los requerimientos relacionados con esta temática.

La segunda temática más demandada, se relaciona con la plataforma Soy Cultura; en esta temática también requerida mayoritariamente a través del canal chat, se requiere definir para el siguiente corte con mayor precisión si la demanda se refiere a al registro en la plataforma o el trámite de la tarjeta.

Tabla 12: Cantidad de transacciones atendidas por dependencia.

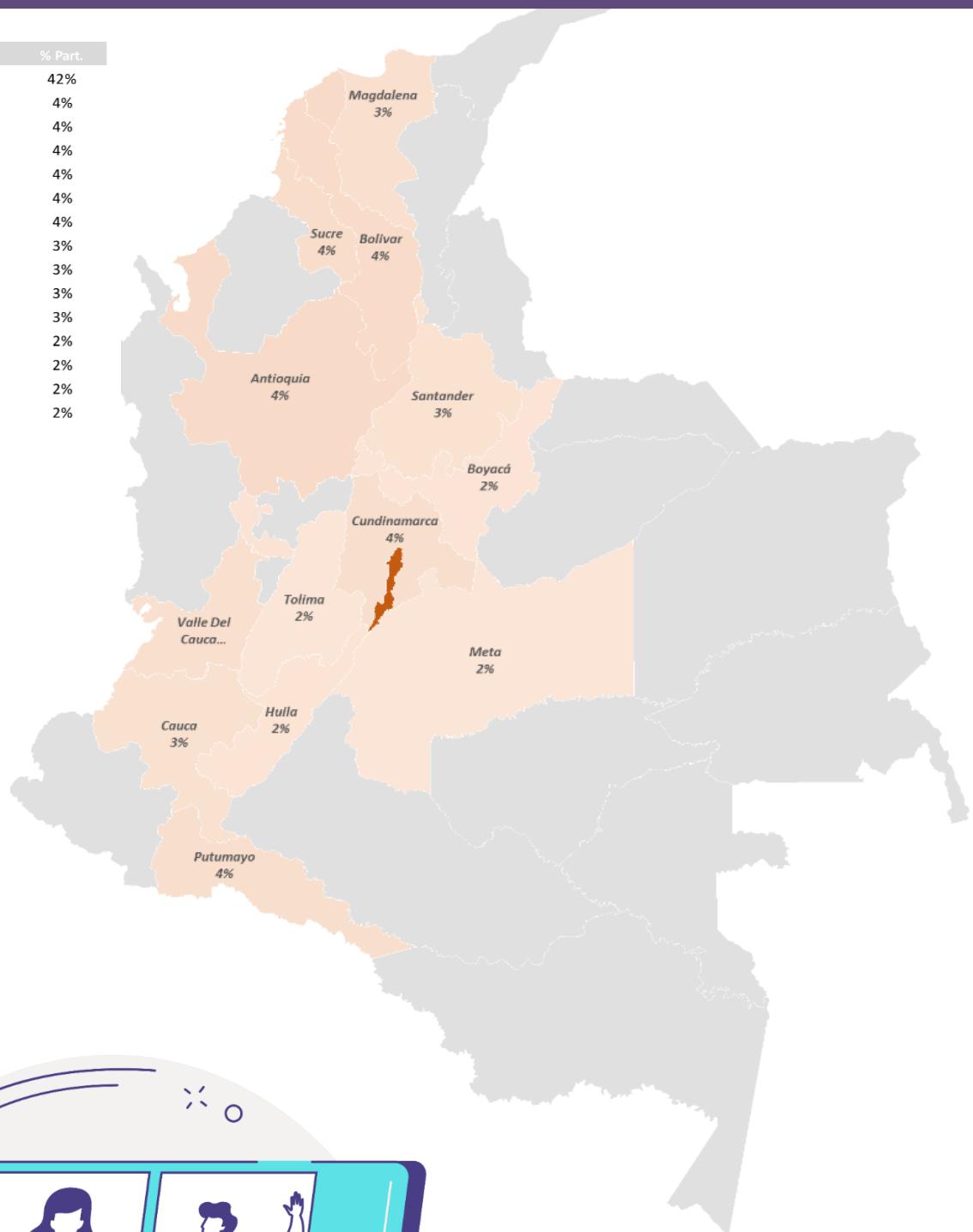
Dependencias	Teléfono	Chat	Presencial	Total general	% Part.
GIT de Servicio al ciudadano	535	12	7	554	13%
Biblioteca Nacional de Colombia	472	1	10	483	11%
Grupo de Estímulos y Concertación	365	1	3	369	9%
Dirección de Artes	320	29	15	364	8%
GIT de Convocatorias y estímulos a las Artes, los Saberes y las Culturas	119	192	17	328	8%
Dirección de Patrimonio	252	17	36	305	7%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	193	4	8	205	5%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	169	7	1	177	4%
Museo Nacional de Colombia	161	2	4	167	4%
Dirección de Fomento Regional	104	15	13	132	3%
Oficina Asesora de Planeación	92	27	6	125	3%
Grupo de Gestión Humana	108	3	4	115	3%
Centro Nacional de las Artes	115			115	3%
Despacho ministra	93	5		98	2%
Museo Quinta de Bolívar	79	1		80	2%
Grupo de cooperación y asuntos internacionales	51	6	9	66	2%
Grupo de Estímulos a la Creación, a la investigación, a la actividad Artística y Cultural		66		66	2%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	64			64	1%
Grupo de Gestión Documental	63			63	1%

GIT de Divulgación y Prensa	54	2		56	1%
Grupo de Contratos y Convenios	55	1		56	1%
Dirección de Patrimonio y Memoria	33	4	18	55	1%
Oficina Asesora Jurídica	48			48	1%
Grupo de Sistemas de Información	39			39	1%
Grupo de Infraestructura Cultural	34	1	2	37	1%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	29		3	32	1%
Dirección de Poblaciones	28	1	3	32	1%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	31			31	1%
Secretaría General	24			24	1%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	16	2		18	0%
Dirección de estrategia, desarrollo y emprendimiento	15	1		16	0%



Gráfica 14: Distribución geográfica de interacciones

Departamento	% Part.
Bogotá D.C	42%
Atlántico	4%
Antioquia	4%
Bolívar	4%
Sucre	4%
Putumayo	4%
Cundinamarca	4%
Valle Del Cauca	3%
Magdalena	3%
Cauca	3%
Santander	3%
Atlántico	2%
Risaralda	2%
Huila	2%
Boyacá	2%



En esta primera medición de la ubicación geográfica de las atenciones, se evidencia que el 42% de las interacciones corresponden a la ciudad de Bogotá con una diferencia significativa sobre el segundo departamento que es Atlántico con el 4% y el tercero que es Antioquia con el 4%; se espera que, para la siguiente medición, que se proyecta solicitar a los operadores de manera rigurosa en el reporte de las atenciones, se cuente con más información para establecer la tendencia.

ACCIONES REALIZADAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PQRSDF EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Como estrategias de fortalecimiento para la gestión de los derechos de petición y el relacionamiento con la ciudadanía, se desarrollaron las siguientes actividades:

CANAL ESCRITO:

- ❖ Implementación de una estrategia telefónica para incrementar la cantidad de encuestas de satisfacción de las respuestas recibidas a través del sistema PQRSFD.
- ❖ Coordinación de capacitaciones obligatorias dirigidas a los funcionarios y directivos de la Entidad sobre los Principios la Función Administrativa en el Derecho Disciplinario y el manejo de PQRSDF, en articulación con la Oficina de Control Interno Disciplinario, para promover la responsabilidad y oportunidad en la gestión de PQRSDF. La acción busca disminuir las respuestas fuera de término considerando el aumento en la falta de oportunidad en el semestre I de 2025 comparado con lo reportado por la Oficina de Control Interno de Gestión respecto al semestre II de 2024, en el informe MC00435I2025.
- ❖ Remisión de reportes de seguimiento semanal y mensual a la gestión de PQRSFD dirigidos a los enlaces y directivos de las dependencias.
- ❖ Coordinación de mesas de trabajo con el proveedor del aplicativo PQRSDF para validar las novedades y solicitar las mejoras en la operación del

sistema. Evaluación de la medición de calidad, claridad y oportunidad de las respuestas a los derechos de petición, donde se identifican fortalezas y debilidades en las respuestas emitidas.

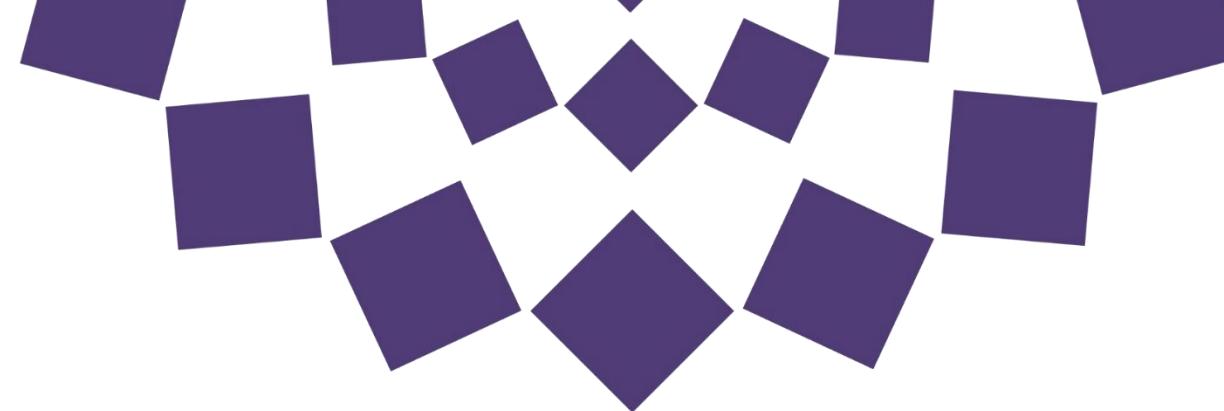
- ❖ Implementación en el aplicativo de la tipificación de solicitudes por temáticas.
- ❖ Implementación de la funcionalidad del correo certificado para las respuestas emitidas.
- ❖ Revisión del viaje del ciudadano en el Sistema de Información de la Dirección de Patrimonio-SIPA en conjunto con la Dirección de Patrimonio, para analizar por qué las solicitudes sobre el trámite de autorizaciones de intervención de BIC NAL son reiteradas a través del sistema PQRSD; se solicita a la Dirección de Patrimonio ampliar la difusión de requisitos y condiciones del trámite. Esta acción se alinea con la recomendación de la Oficina de Control Interno de Gestión en el reporte MC00435I2025.
- ❖ Reunión con los enlaces de PQRSD del Despacho para mejorar tiempos de asignación de solicitudes, precisar temáticas para mitigar errores en la asignación de los requerimientos, para así facilitar y optimizar la gestión de respuesta a las solicitudes de congresistas.

CANAL TELEFÓNICO, PRESENCIAL Y CHAT:

- ❖ Diseño de formulario para la cuantificación de las interacciones que se atienden a través de los diferentes canales de servicio.
- ❖ Implementación de mensajes tipo para el inicio de la atención en el canal chat.
- ❖ Implementación de encuesta de satisfacción de las interacciones del canal chat.
- ❖ Validación de funcionalidad de las extensiones telefónicas de diferentes unidades adscritas.
- ❖ Solicitud de asignación de enlaces de servicio al ciudadano en las diferentes dependencias.

RECOMENDACIONES GENERALES

- ❖ Continuar con las capacitaciones de carácter disciplinario y manejo de PQRSDF a toda la Entidad que permiten reconocer los términos legales de atención, así como las obligaciones de carácter disciplinario de los funcionarios públicos.
- ❖ Gestionar el seguimiento oportuno de las PQRSDF y fortalecer con las áreas los enlaces propiciando una comunicación en doble vía que permita disminuir los tiempos de gestión.
- ❖ Avance en la coordinación de las mesas de trabajo con las dependencias para esclarecer temáticas reiterativas y temáticas relevantes, lo anterior con el fin de mejorar los tiempos de respuesta.
- ❖ Reiterar a las dependencias que han generado respuestas extemporáneas fortalecer las acciones de mejora para dar cumplimiento a la gestión oportuna de las PQRSDF, de acuerdo con los términos de Ley y el P-GAC 008 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS
- ❖ Promover estrategias para que las dependencias formulen respuestas tipo con criterios de calidad, lenguaje claro, y sobre todo que resuelvan de fondo los requerimientos más reiterados para seguir mejorando la satisfacción sobre las respuestas emitidas.
- ❖ Promover la articulación interna entre los enlaces de PQRSDF de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes compartidas entre diferentes áreas.
- ❖ Realizar un seguimiento interno desde el Grupo de Servicio al Ciudadano a las devoluciones por no competencia realizadas por las dependencias para identificar causas que permitan fortalecer el proceso de asignación de las PQRSDF.
- ❖ Realizar seguimiento interno a la asignación de los requerimientos por modalidad para mitigar errores.
- ❖ Articular una estrategia de comunicación con la Oficina de Divulgación y Prensa sobre las competencias del Ministerio para mitigar la tendencia constante del registro de solicitudes que deben ser trasladadas por no competencia a otras entidades.



Elaboró

- ❖ Norma Jenny Pérez Castañeda
Profesional Especializado
- ❖ Edwin Morea Morea
Profesional Universitario

Diseño y Diagramación

Cristian Camilo Garzón Medina
Secretario Ejecutivo

Aprobó

Karla Neira Suarez
Coordinadora Grupo Interno de Servicio al Ciudadano

**Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía,
Cultura de Paz y Cuidado.**

Grupo de Servicio al Ciudadano.

Junio 2025



Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

