

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF



Índice

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

01

Solicitudes
recibidas

02

Análisis Según
Canal De Recepción

03

Análisis Por
Dependencia

04

Análisis De
Solicitudes
Documentos y de
Información

05

Análisis de Quejas y
Reclamos

06

Análisis Denuncias

07

Traslados por
Competencia

08

Análisis en la
Oportunidad de
Respuestas

09

Encuestas de
Satisfacción



Introducción

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

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 primer trimestre de 2025, correspondiente al periodo de enero, febrero y marzo.

La información presentada, se basa en la gestión sobre las PQRSDF recibidas de enero a marzo de 2025, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las solicitudes por modalidad, 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 percepción de las respuestas entregadas.

Adicionalmente, se describen las acciones implementadas desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, 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



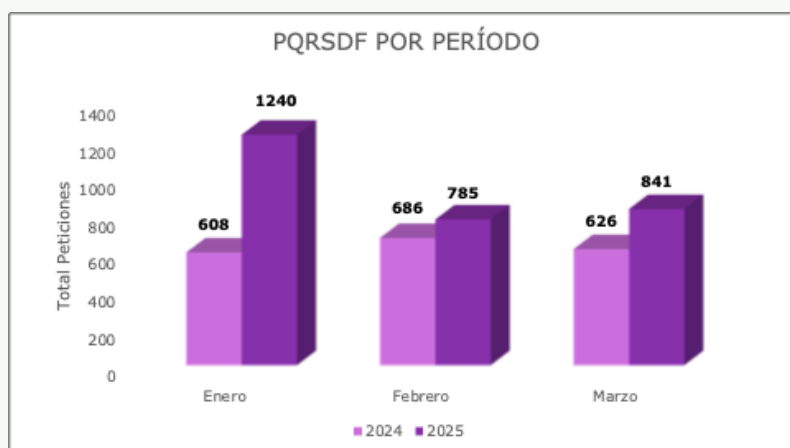
1.Solicitudes recibidas

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

Durante el primer trimestre de la vigencia se han recibido 2.866 peticiones, lo que representa un incremento del 49% en comparación con el mismo periodo del año 2024.

Este aumento en enero se debe principalmente a un grupo de 501 solicitudes de una empresa privada para identificación de afectaciones sociales en predios del Tolima y del Huila que finalmente fueron trasladadas al Instituto Colombiano de Antropología e Historia - ICANH por no ser de competencia del Ministerio, así como a otras peticiones relacionadas con pagos del Programa Sonidos para la Paz, y durante los meses de febrero y marzo por la oferta de convocatorias que se presentó a la ciudadanía.

Gráfica 1:
Comparación
PQRSDF recibidas
por periodo



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF-corte 03/04/2025

¿Del total de solicitudes, en primer lugar, se encuentran las dependencias que hacen parte del Despacho, donde está la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado que gestionó 1.019 peticiones correspondientes a traslados por no competencia, posicionando lo con el 56% de los requerimientos recibidos, seguidamente, están los dos Viceministerios con el 23% y 11% donde están las Direcciones de Patrimonio y Artes respectivamente, que se tienen a cargo la gestión de la mayoría de trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio.

Tabla 1. Peticiones recibidas agrupadas por Despachos

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Despacho Ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo	1.616	56%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural, Direcciones y Grupos de Trabajo	669	23%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, Direcciones y Grupos de Trabajo	313	11%
Secretaría General y Grupos de Trabajo	147	5%
Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional y Grupos de Trabajo	85	3%
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional y Grupos de Trabajo	36	1%
Total General	2.866	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-corte 03/04/2025

1.1. Análisis de las Solicitudes Recibidas

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

Del total de peticiones recibidas, clasificadas por modalidad durante el primer trimestre del 2025 se mantuvo la distribución respectiva de las solicitudes, en primer lugar, solicitud de información general, en segundo lugar, derecho de petición y en tercer lugar, consultas. Las cuales fueron registradas en el mismo orden durante el primer trimestre del 2024.

A continuación, se analizan las modalidades que representan un mayor porcentaje de participación:

Tabla 2. Clasificación total por modalidad

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes	% Participación
Solicitud de Información General	1.332	46,50%
Derecho de Petición	499	17,40%
Consulta	357	12,50%
Solicitud de Documentos y de Información	261	9,10%
Solicitudes Entes de Control	123	4,30%
Solicitud por los Congresistas	89	3,10%
Peticiones entre Entidades	77	2,70%
Denuncia	51	1,80%
Reclamo	25	0,90%
Queja	27	0,90%
Petición Verbal	11	0,40%
Solicitud de Periodista	9	0,30%
Sugerencia	5	0,20%
Total General	2.866	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF-corte 03/04/2025

A partir del análisis de la Tabla 2, correspondiente a la clasificación total por modalidad de solicitud recibida, se identificaron las principales tendencias en las demandas ciudadanas gestionadas a través del canal de atención. Este análisis permite comprender los temas de mayor interés para los usuarios, así como los tipos de requerimientos más frecuentes, lo cual resulta clave para mejorar los procesos de respuesta institucional y fortalecer la comunicación con la ciudadanía. A continuación, se presentan las principales conclusiones derivadas de esta clasificación.

01

El **46%** de las peticiones corresponden a la modalidad **Solicitud de Información** las cuales en su mayoría están relacionadas con solicitudes sobre la oferta institucional y requerimientos para consultar sobre la intervención en bienes inmuebles de interés cultural del ámbito nacional y por información sobre convocatorias.

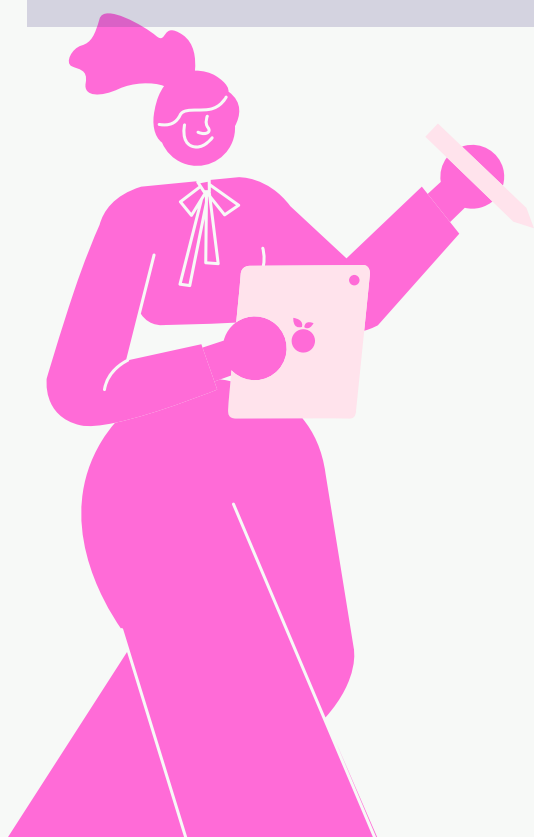
02

El **17%** corresponden a los **Derechos de petición** entre los cuales se encuentran los derechos de petición particular y general, con un total de 499 solicitudes, para conocer principalmente sobre el estado de los trámites de autorización de intervención en bienes inmuebles de interés cultural del ámbito nacional y resultados de convocatorias

03

Las **consultas** que representan el **12%** son por temáticas relacionadas con asuntos jurídicos sobre bienes de interés cultural.

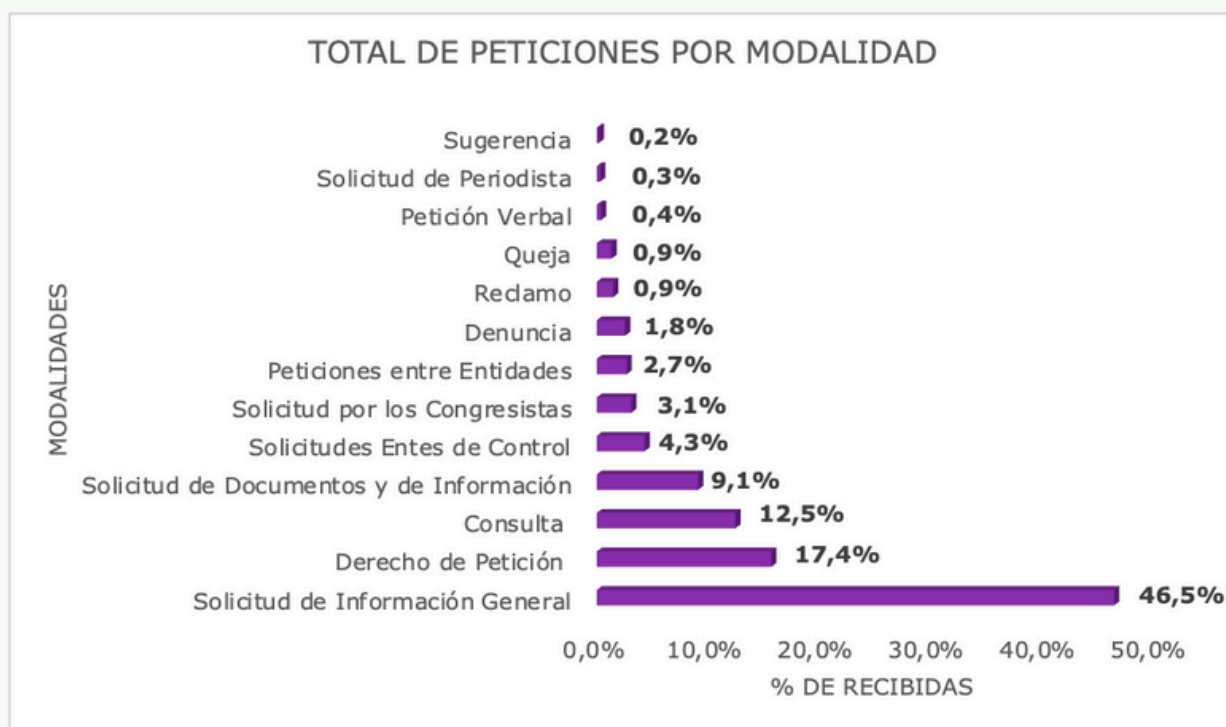
Las **solicitudes de documentos y de información** con el **9%** por certificados de retención, certificaciones laborales y de contratos.



Gráfica 2: Porcentaje total de PQRSDF según las modalidades

La siguiente gráfica presenta la distribución porcentual de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recibidas por el Ministerio de las Culturas, los Artes y los Saberes, clasificadas según las distintas modalidades de ingreso.

Este análisis permite identificar la modalidad más utilizada por la ciudadanía para comunicarse con la entidad, lo cual resulta clave para orientar estrategias de fortalecimiento en atención, accesibilidad y gestión de los diferentes medios de recepción. Además, proporciona insumos para optimizar los recursos institucionales y asegurar una respuesta efectiva y oportuna a las solicitudes de la ciudadanía.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF -corte 03/04/2025



2. Análisis Según Canal de Recepción

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

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.

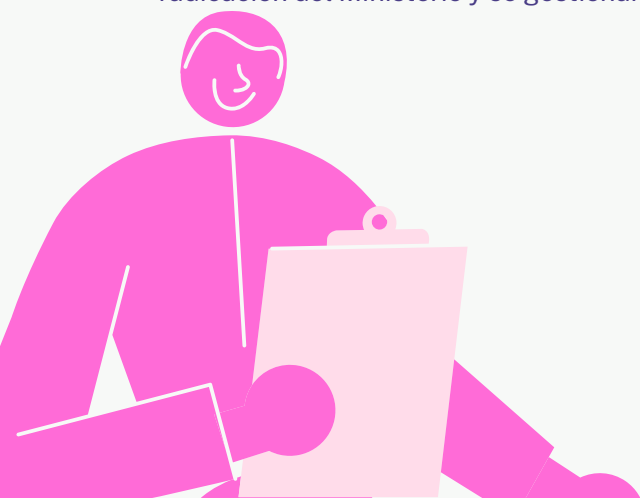
El canal virtual (correo y formulario web) se habilita para interponer las solicitudes ciudadanas como canal permanente y accesible. El formulario web se publica a través del menú de servicio al ciudadano en la página de la Entidad, así mismo los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal 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 PQRSDF.

A continuación, se detalla su origen:

Tabla 3. Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de recepción	Número de Solicitudes	% Participación
Correo electrónico	2379	83%
Formulario Web	441	15%
Ventanilla Física	46	2%
Total General	2866	100%

- El 83% de las solicitudes ingresaron a través del correo electrónico serviciolaciudadano@mincultura.gov.co, con un total de 2.379 peticiones, por lo cual se requiere continuar con las estrategias para garantizar la accesibilidad a la ciudadanía.
- El formulario web es el segundo canal más utilizado, el cual representa un 15% de solicitudes, el cual permite que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.
- 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.



3. Análisis Por Dependencia

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

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

Tabla 4. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

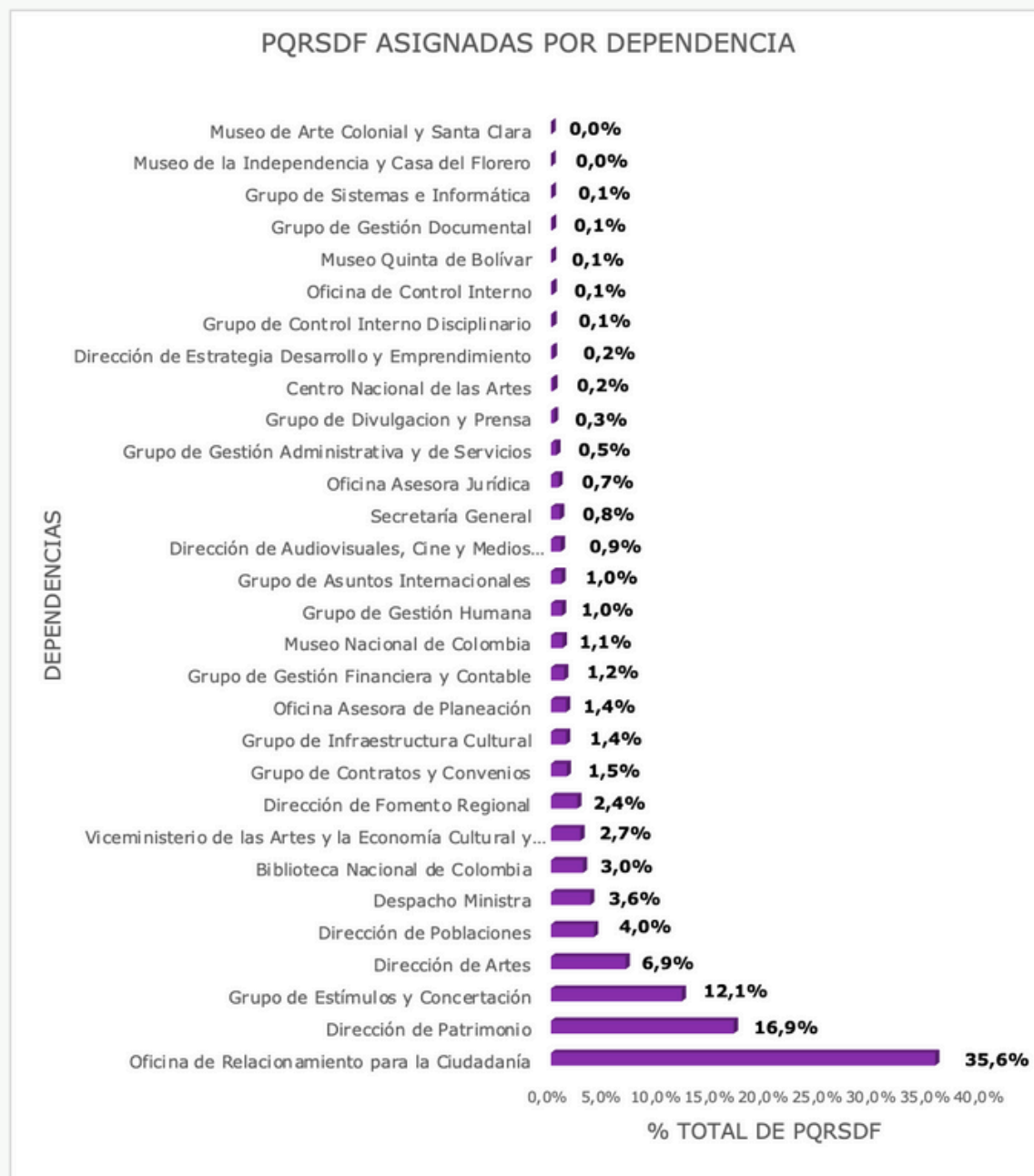
No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	1019	35,60%
2	Dirección de Patrimonio	485	16,90%
3	Grupo de Estímulos y Concertación	347	12,10%
4	Dirección de Artes	198	6,90%
5	Dirección de Poblaciones	114	4,00%
6	Despacho Ministra	104	3,60%
7	Biblioteca Nacional de Colombia	85	3,00%
8	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	78	2,70%
9	Dirección de Fomento Regional	70	2,40%
10	Grupo de Contratos y Convenios	42	1,50%
11	Grupo de Infraestructura Cultural	40	1,40%
12	Oficina Asesora de Planeación	40	1,40%
13	Grupo de Gestión Financiera y Contable	35	1,20%
14	Museo Nacional de Colombia	31	1,10%
15	Grupo de Gestión Humana	29	1,00%



17	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	26	0,90%
18	Secretaría General	24	0,80%
19	Oficina Asesora Jurídica	20	0,70%
20	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	14	0,50%
21	Grupo de Divulgación y Prensa	8	0,30%
22	Centro Nacional de las Artes	6	0,20%
23	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	5	0,20%
24	Grupo de Control Interno Disciplinario	4	0,10%
25	Oficina de Control Interno	4	0,10%
26	Museo Quinta de Bolívar	3	0,10%
27	Grupo de Gestión Documental	3	0,10%
28	Grupo de Sistemas e Informática	2	0,10%
29	Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	0,00%
30	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	0,00%
Total General		2866	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD – corte 03/04/2025

Gráfica 3. Participación porcentual PQRSDF asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 03/04/2025



Análisis

La Gráfica 3 presenta la distribución porcentual de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) asignadas a las diferentes dependencias del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes durante el periodo analizado. Este análisis permite identificar cuáles son las áreas que concentran la mayor cantidad de requerimientos ciudadanos y los principales temas de interés o atención.

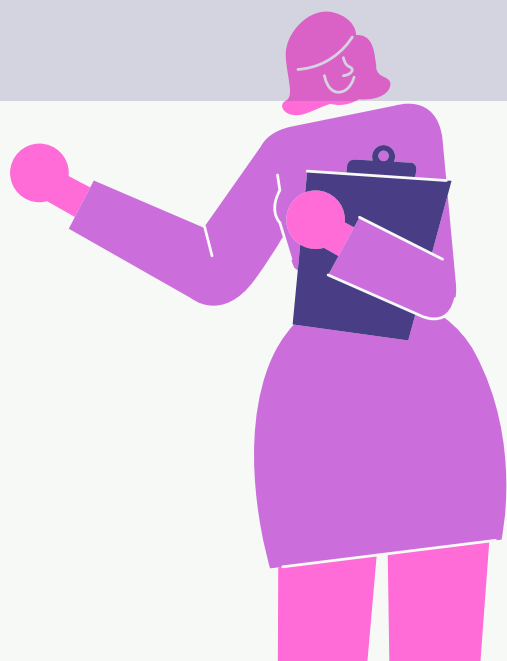
A partir de los resultados, es posible evidenciar tanto el rol central de algunas dependencias en la atención ciudadana, como la necesidad de fortalecer los canales de comunicación e información respecto a ciertos trámites y servicios. A continuación, se detallan las dependencias con mayor volumen de solicitudes y las principales características de los requerimientos gestionados por cada una.

01

·La **Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado** a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, **recibió 1.019 solicitudes** equivalentes al **35,6%** de la totalidad de PQRSDF recibidas por entidad, las cuales en su mayoría corresponden a traslados por no competencia con diferentes asuntos, solicitudes de identificación de afectaciones sociales en predios, asuntos culturales de municipios y reclamos a empresas de telecomunicaciones, los cuales se remiten a cada entidad de acuerdo con su misionalidad y las pretensiones de cada requerimiento.

02

·La **Dirección de Patrimonio** recibió **485 solicitudes** equivalentes al **16,9%** de la totalidad de PQRSDF recibidas, por temas relacionados con el trámite de autorización de intervención en bienes inmuebles de interés cultural del ámbito nacional y certificaciones de zonas de influencia de bienes de interés cultural, prerequisite de dicho trámite; lo cual evidencia la importancia de analizar la información que se suministra sobre este trámite y como se comunican las actuaciones de cada proceso a los usuarios.

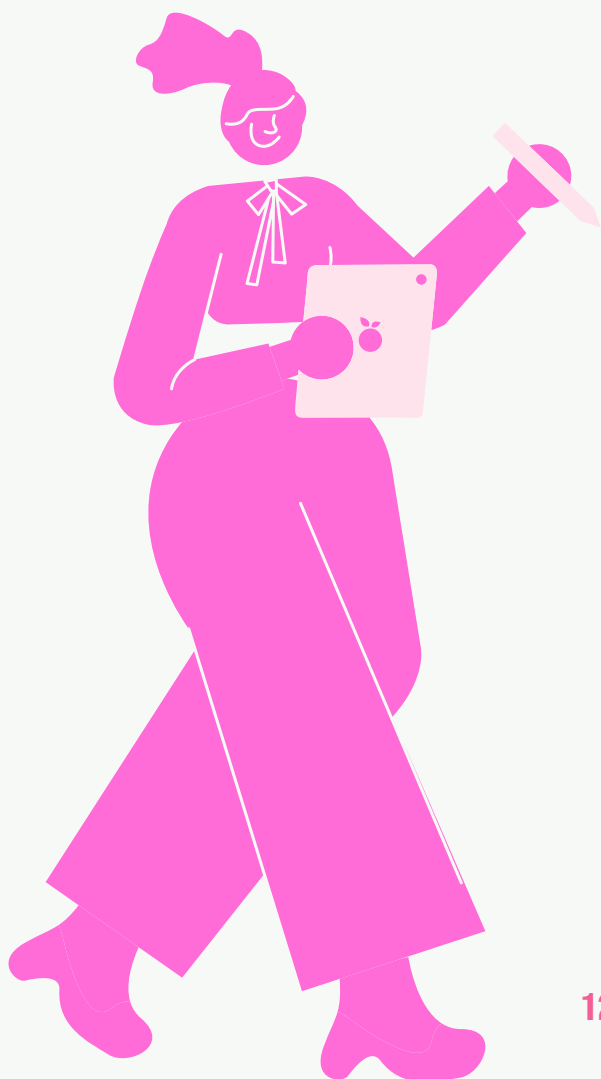


03

·El **Grupo de Estímulos** recibió **347** requerimientos, es decir, el **12%** de las solicitudes, por información sobre el programa nacional de estímulos presentado en el mes de febrero con fecha de cierre el 19 de marzo.

04

·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, asignaciones presupuestales, entre otros.



4. Análisis De Solicitudes Documentos y de Información

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

Las solicitudes de documentos y de información para el primer trimestre del 2025 ocupó el primer 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 y se detalla en el anexo 1 donde se presenta los datos de número de radicado y tiempos de respuesta.

Tabla 5. Solicitudes de documentos y de información

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	616	38,70%
2	Grupo de Estímulos y Concertación	260	16,30%
3	Dirección de Patrimonio	197	12,40%
4	Dirección de Artes	117	7,30%
5	Dirección de Poblaciones	57	3,60%
6	Biblioteca Nacional de Colombia	48	3,00%
7	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	45	2,80%
8	Dirección de Fomento Regional	41	2,60%
9	Grupo de Gestión Financiera y Contable	28	1,80%
10	Oficina Asesora de Planeación	26	1,60%
11	Grupo de Contratos y Convenios	25	1,60%
12	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	23	1,40%
13	Grupo de Gestión Humana	20	1,30%
14	Grupo de Asuntos Internacionales	19	1,20%



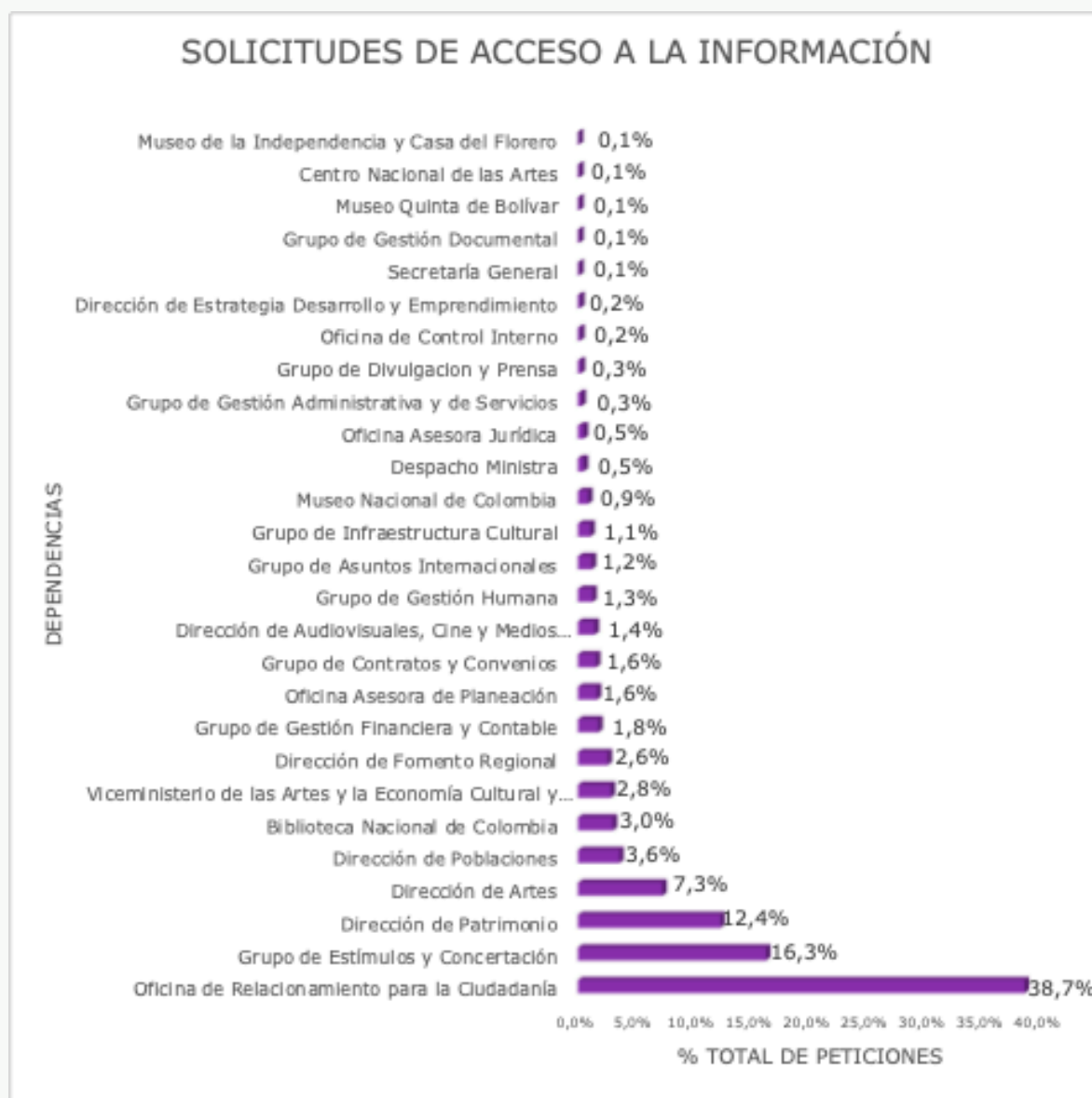
Tabla 5. Solicitudes de documentos y de información

15	Grupo de Infraestructura Cultural	17	1,10%
16	Museo Nacional de Colombia	14	0,90%
17	Despacho Ministra	8	0,50%
18	Oficina Asesora Jurídica	8	0,50%
19	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	5	0,30%
20	Grupo de Divulgación y Prensa	4	0,30%
21	Oficina de Control Interno	3	0,20%
22	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	3	0,20%
23	Secretaría General	2	0,10%
24	Grupo de Gestión Documental	2	0,10%
25	Museo Quinta de Bolívar	2	0,10%
26	Centro Nacional de las Artes	2	0,10%
27	Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	0,10%
Total General		1.593	100%

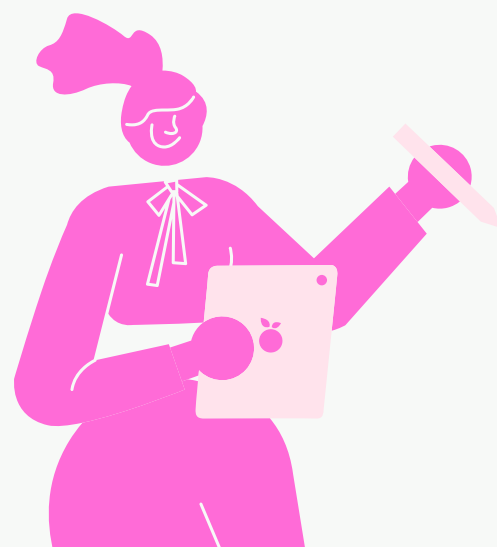
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – 03/04/2025



Gráfica 4. Participación porcentual de las Solicitudes de Información General por Dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – Corte 03/04/2025



Gráfica 4. Participación porcentual de las Solicitudes de Información General por Dependencia.



Del total de solicitudes de documentos y de información la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado gestionó el 38% de los requerimientos por solicitudes relacionadas con asuntos culturales de municipios, por lo cual se requiere continuar divulgando las competencias del Ministerio para mitigar solicitudes de no competencia y mejorar la gestión de las PQRSDF.

El Grupo de Estímulos recibió el 16% de los requerimientos por información relacionada con las convocatorias del Programa Nacional de Estímulos.



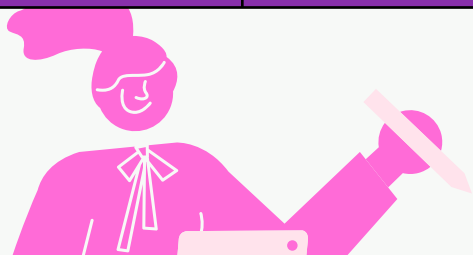
La Dirección de Patrimonio recibió el 12% del total de solicitudes de documentos y de información en su mayoría sobre temas de intervención en bienes inmuebles de interés cultural del ámbito nacional, reiterando la necesidad de publicar piezas gráficas con los requisitos y la información general sobre los trámites.

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

Tabla 6. Tipo de solicitud de documentos y de Información

Medios de recepción	Número de Solicitudes	% Participación
Correo electrónico	1390	87%
Formulario Web	180	11%
Ventanilla Física	23	1%
Total General	1593	100%

El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como Solicitud de Documentos y de Información fue el correo electrónico con el 87% de participación lo que disminuye desplazamientos y contribuye con la política de cero papel ya que se tramita de manera electrónica o virtual.



5. Análisis de Quejas y Reclamos

Para el primer trimestre de 2025, se evidencia un aumento de registro de los RECLAMOS y una disminución de las QUEJAS en comparación con el primer trimestre del 2024, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Gráfica 5. Comparativo de Quejas y Reclamos presentadas el primer trimestre del 2024 y 2025.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 03/04/2025

El aumento de los reclamos obedece en su mayoría a procesos externos a la entidad que se trasladaron por no competencia, al proceso de registro de proyectos y revisión de documentos para la convocatoria de estímulos, reiteraciones y sobre el estado de un trámite o respuestas incompletas que se remitieron desde las áreas[1].

[1] Este análisis que se complementa con la medición de claridad y calidad de las repuestas emitidas que realiza de manera trimestral el Grupo de Servicio al Ciudadano, cuyos resultados se remiten a las áreas como retroalimentación

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias que recibieron y tramitaron las quejas y reclamos:

No	Dependencia	Quejas	Reclamos
1	Grupo de Estímulos y Concertación	3	14
2	Dirección de Patrimonio	8	1
3	Dirección de Artes	7	3
4	Biblioteca Nacional de Colombia	2	1
5	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	2	1
6	Grupo de Contratos y Convenios	1	2
7	Grupo de Infraestructura Cultural	1	0
8	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	0
9	Museo Nacional de Colombia	1	0
10	Museo Quinta de Bolívar	1	0
11	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	0	1
12	Centro Nacional de las Artes	0	1
13	Secretaría General	0	1
Total General		27	25

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD – corte 03/04/2025



•Del total de reclamos recibidos principalmente por la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado y el Grupo de Estímulos corresponden a temas culturales de municipios que por no ser de competencia de la entidad se trasladaron; los demás reclamos corresponden a evaluaciones de proyectos y revisión de documentos sobre convocatorias, respectivamente.



Las quejas fueron recibidas principalmente por la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado por temas culturales de municipios que se trasladaron por competencia y la Dirección de Patrimonio por temas de bienes de interés de cultural.

5. 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 8. Denuncias presentadas el primer trimestre 2025 y su participación porcentual.

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	37	73%
2	Grupo de Estímulos y Concertación	5	10%
3	Dirección de Artes	4	8%
4	Museo Nacional de Colombia	3	6%
5	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1	2%
6	Grupo de Contratos y Convenios	1	2%
Total General		51	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD – corte 03/04/2025



·La Dirección de Patrimonio gestionó el 73% 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.

·La Dirección de Patrimonio gestionó el 73% 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 6. Total número de Denuncias presentadas el primer trimestre de 2025 y su participación porcentual.



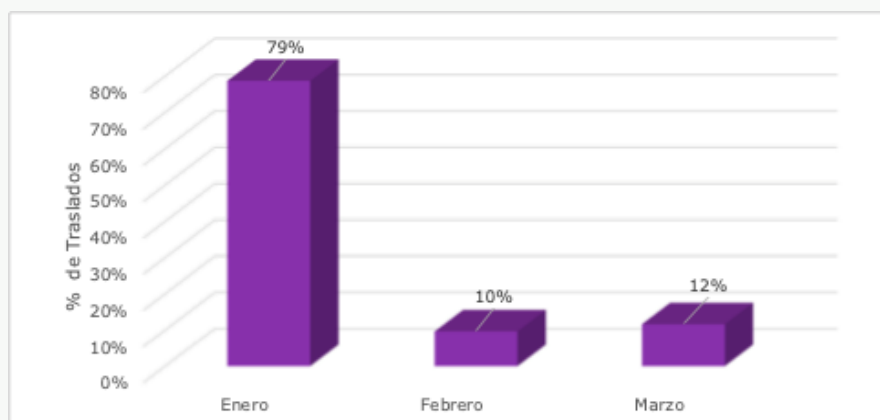
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD–corte 03/04/2025

7.Traslados por Competencia

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

En el periodo de análisis se realizaron **652 traslados por competencia**, por parte de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, por temas relacionados con la identificación de afectaciones sociales de predios, temas relacionados con presupuestos de las Secretarías de Cultura de los municipios; **el 68% de solicitudes se trasladaron al Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH**, otras entidades a las que se trasladaron solicitudes fue el Departamento Nacional de Planeación, Ministerio del Interior, Ministerio de Educación, Ministerio de Agricultura, entre otros.

Gráfica 7. Traslados por competencia por mes



Fuente:Reporte gestión aplicativo PQRSDF-corte 03/04/2025

8. Análisis en la Oportunidad de Respuestas

Informe de Gestión
PQRSDF
Primer Trimestre 2025

En el periodo de análisis, las dependencias del Ministerio **respondieron las solicitudes en un tiempo promedio de 8 días hábiles**.

A continuación, se relaciona la información por dependencia.

Tabla 9. Tiempos promedio de respuesta por dependencia

No	Dependencia	Días promedio de gestión
1	Dirección de Poblaciones	24
2	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	20
3	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	20
4	Oficina Asesora Jurídica	18
5	Grupo de Divulgación y Prensa	16
6	Dirección de Artes	16
7	Dirección de Patrimonio	14
8	Centro Nacional de las Artes	14
9	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	13

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF-corte 03/04/2025

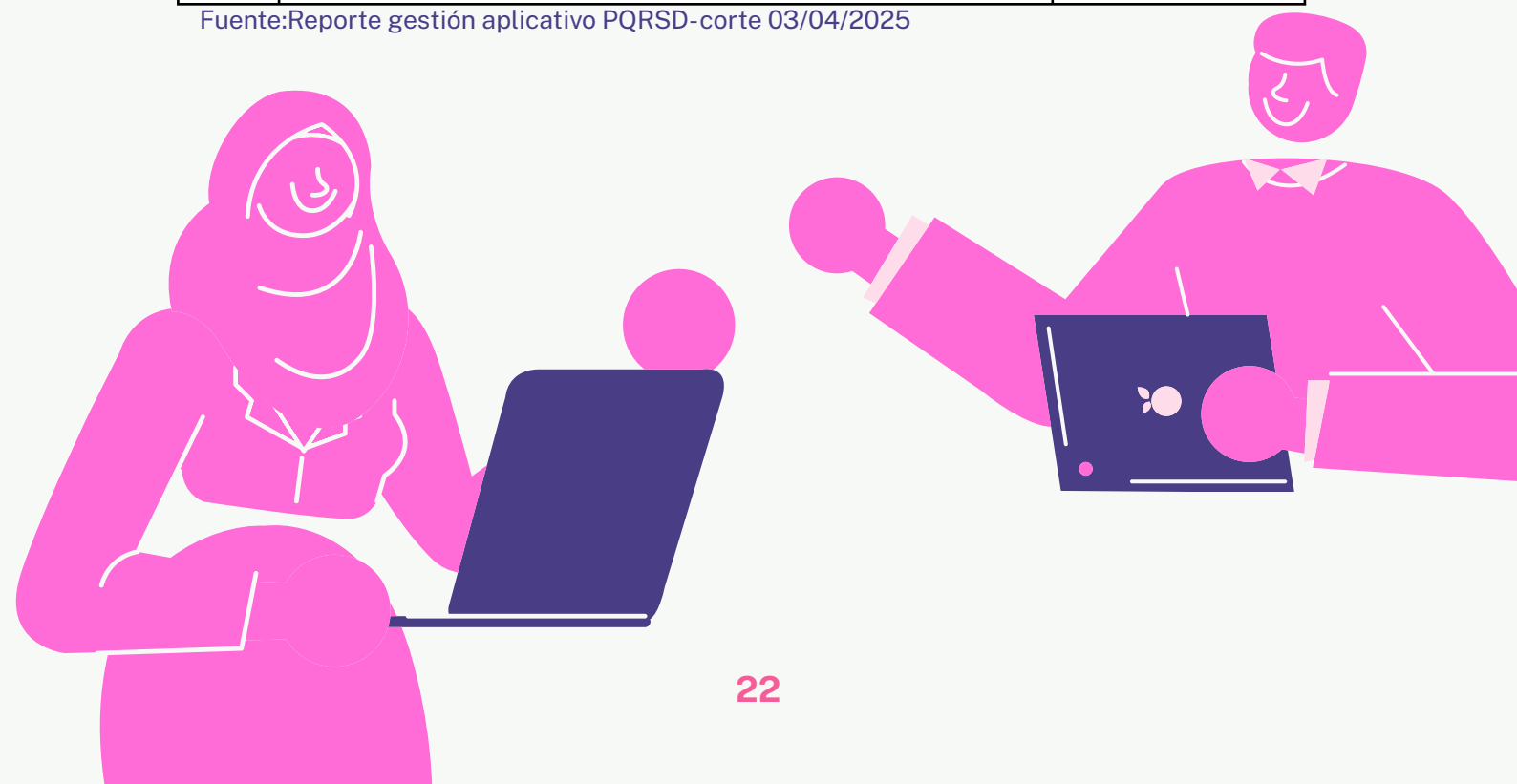


Tabla 9. Tiempos promedio de respuesta por dependencia

10	Grupo de Infraestructura Cultural	13
11	Dirección de Fomento Regional	12
12	Grupo de Contratos y Convenios	11
13	Grupo de Gestión Humana	10
14	Grupo de Asuntos Internacionales	10
15	Oficina Asesora de Planeación	10
16	Grupo de Gestión Documental	10
17	Despacho Ministra	10
18	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	10
19	Museo Nacional de Colombia	9
20	Oficina de Control Interno	8
21	Biblioteca Nacional de Colombia	8
22	Museo Quinta de Bolívar	7
23	Secretaría General	7
24	Museo de la Independencia y Casa del Florero	6
25	Grupo de Sistemas e Informática	5
26	Grupo de Gestión Financiera y Contable	4
27	Grupo de Control Interno Disciplinario	4
28	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	4
29	Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	3
30	Grupo de Estímulos y Concertación	3

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF-corte 03/04/2025



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

Tabla 10. Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.

No	Dependencia	Número de Solicitudes	Días promedio de vencimiento
1	Dirección de Artes	54	33
2	Dirección de Patrimonio	38	20
3	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	36	23
4	Despacho Ministra/Grupo de Gobernanza cultural	36	14
5	Dirección de Poblaciones	21	32
6	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	8	22
7	Dirección de Fomento Regional	7	16
8	Secretaría General	7	11
9	Grupo de Contratos y Convenios	3	22
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	2	11
11	Biblioteca Nacional de Colombia	1	16
12	Grupo de Gestión Humana	1	33
13	Grupo de Infraestructura Cultural	1	18
14	Oficina Asesora de Planeación	1	21
15	Oficina Asesora Jurídica	1	22
Total General		217	21

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- corte 03/04/2025



De los **2.866 requerimientos** recibidos en el primer trimestre, 224 que representan el **9% se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo** máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015, identificando como causas principales el cambio de enlaces en las dependencias por cierre e inicio de vigencia fiscal, los procesos de contratación del talento humano por inicio de año y la complejidad de las solicitudes de congresistas. Así mismo se evidencia que algunas dependencias registran la solicitud de prórroga después del vencimiento alterando los tiempos de respuesta.

Solicitudes Vencidas

Las solicitudes vencidas representan el **1%** del total de las **2.866 solicitudes** recibidas durante el primer 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, la complejidad de las solicitudes y la articulación interna para consolidar las respuestas que requieren insumos de diferentes áreas.

Tabla 11. Peticiones vencidas y días promedio de vencimiento

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación	Días promedio de vencimiento
1	Dirección de Poblaciones	18	60%	39
2	Despacho Ministra, Grupo de Gobernanza -Asuntos legislativos	6	20%	21
3	Secretaría General	2	7%	14
4	Dirección de Fomento Regional	2	7%	22
5	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1	3%	49
6	Grupo de Infraestructura Cultural	1	3%	9
Total		30	100%	26

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF-corte 03/04/2025

Solicitudes en trámite

Las **solicitudes en trámite** representan el **12% del total de las 2.866 solicitudes recibidas** durante el primer trimestre de la vigencia, estas peticiones corresponden a aquellas que se encuentran pendiente de respuesta y en término por parte las diferentes dependencias.

Tabla 12. Peticiones en trámite

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	117	35,20%
2	Dirección de Poblaciones	51	15,40%
3	Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	36	10,80%
4	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	23	6,90%
5	Dirección de Fomento Regional	17	5,10%
6	Dirección de Artes	15	4,50%
7	Museo Nacional de Colombia	10	3,00%
8	Grupo de Infraestructura Cultural	9	2,70%
9	Despacho Ministra	8	2,40%
10	Oficina Asesora de Planeación	5	1,50%
11	Grupo de Contratos y Convenios	5	1,50%
12	Grupo de Estímulos y Concertación	5	1,50%
13	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	4	1,20%
14	Secretaría General	4	1,20%
15	Biblioteca Nacional de Colombia	3	0,90%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 03/04/2025



Tabla 12. Peticiones en trámite

16	Oficina Asesora Jurídica	3	0,90%
17	Grupo de Gestión Humana	3	0,90%
18	Centro Nacional de las Artes	2	0,60%
19	Grupo de Asuntos Internacionales	2	0,60%
20	Grupo de Gestión Documental	2	0,60%
21	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	2	0,60%
22	Grupo de Divulgación y Prensa	1	0,30%
23	Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0,30%
24	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	0,30%
25	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,30%
26	Oficina de Control Interno	1	0,30%
27	Grupo de Sistemas e Informática	1	0,30%
Total General		332	100%

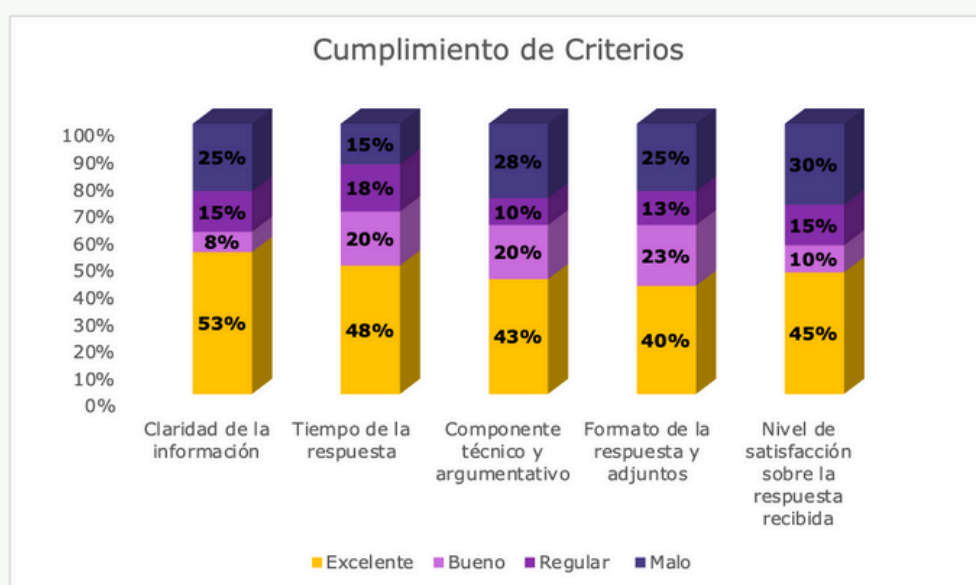
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF-corte 03/04/2025



9. Encuestas de Satisfacción

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 8. Resultados encuesta de satisfacción



Fuente: Reporte encuestas de satisfacción PQRSDF-corte 04/04/2025

Durante el periodo analizado se recibieron 40 encuestas de satisfacción, lo cual representa el 2% del total de respuestas, 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.



Dentro de los comentarios positivos se resalta el compromiso y gestión con las respuestas envidas, así como las respuestas rápidas que se emiten.

En los comentarios negativos señalaron que no recibieron respuesta de fondo a lo solicitado, ni el uso de un lenguaje claro, igualmente, mencionan que en algunos casos la respuesta y/o anexo no estaban adjuntos o no permitían su visualización y en su mayoría corresponden a las respuestas emitidas por la Dirección de Artes, Dirección de Fomento Regional, Grupo de Estímulos y Concertación y Dirección de Patrimonio y Memoria

Dichos resultados son insumo importante para el fortalecimiento en la gestión de los derechos de petición, y así garantizar la satisfacción en el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor, por lo cual se determinarán acciones que permitan entregar respuestas en términos, con lenguaje claro y que responda de fondo a lo solicitado.

Acciones Realizadas para Mejorar la Gestión de PQRSDF

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





Catorce (14) capacitaciones dirigidas a los servidores de 11 dependencias del Ministerio, sobre la gestión de las PQRSDF y el manejo del aplicativo para el cierre y seguimiento de los requerimientos.





Ciento ochenta (180) reportes dirigidos a los enlaces de las dependencias con el estado de las solicitudes para mejorar los términos de las solicitudes.




 **Catorce (14) mesas de trabajo** con el operador del aplicativo PQRSDF para validar novedades e identificar mejoras en el sistema.

 **Parametrización del sistema PQRSDF** frente a la validación de términos de las peticiones, actualización de las dependencias y estados de las solicitudes, con el fin de mejorar la gestión de las solicitudes y el seguimiento de los requerimientos.

 Reportes con 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.

 **Encuestas** para medir la calidad de las respuestas brindadas y conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía.

 **Envío de correos electrónicos** con la encuesta de satisfacción de las PQRSDF dirigidos a las personas que recibieron respuestas a los derechos de petición para conocer el nivel de satisfacción y conocer las opiniones.

 **Informes con la gestión** de las solicitudes y divulgación en la página del Ministerio <https://www.mincultura.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/Paginas/informes.aspx>



Recomendaciones

Informe de Gestión
PQRSD
Primer Trimestre 2025

En el marco del seguimiento a la gestión de los derechos de petición y las solicitudes ciudadanas a través del sistema PQRSD del Ministerio, se ha identificado la necesidad de **fortalecer las acciones interinstitucionales** orientadas a mejorar la **oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas**. Si bien durante el primer trimestre de la vigencia se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 80%, es fundamental continuar implementando **estrategias que optimicen los tiempos de respuesta**, garanticen el cumplimiento de los términos legales y fortalezcan el vínculo con la ciudadanía. En este sentido, se presentan a continuación un conjunto de recomendaciones dirigidas a las diferentes dependencias del Ministerio, con el propósito de consolidar una gestión más **eficiente, coordinada y orientada a la mejora continua** de los procesos de atención ciudadana.

Considerando que para el primer trimestre de la vigencia el porcentaje de oportunidad fue 80% 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.



Recomendaciones

Informe de Gestión
PQRSD
Primer Trimestre 2025

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.

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.

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.



Análisis de la Información
Jessica Rodriguez Ariza – Contratista
Karla Neira Suarez – Coordinadora