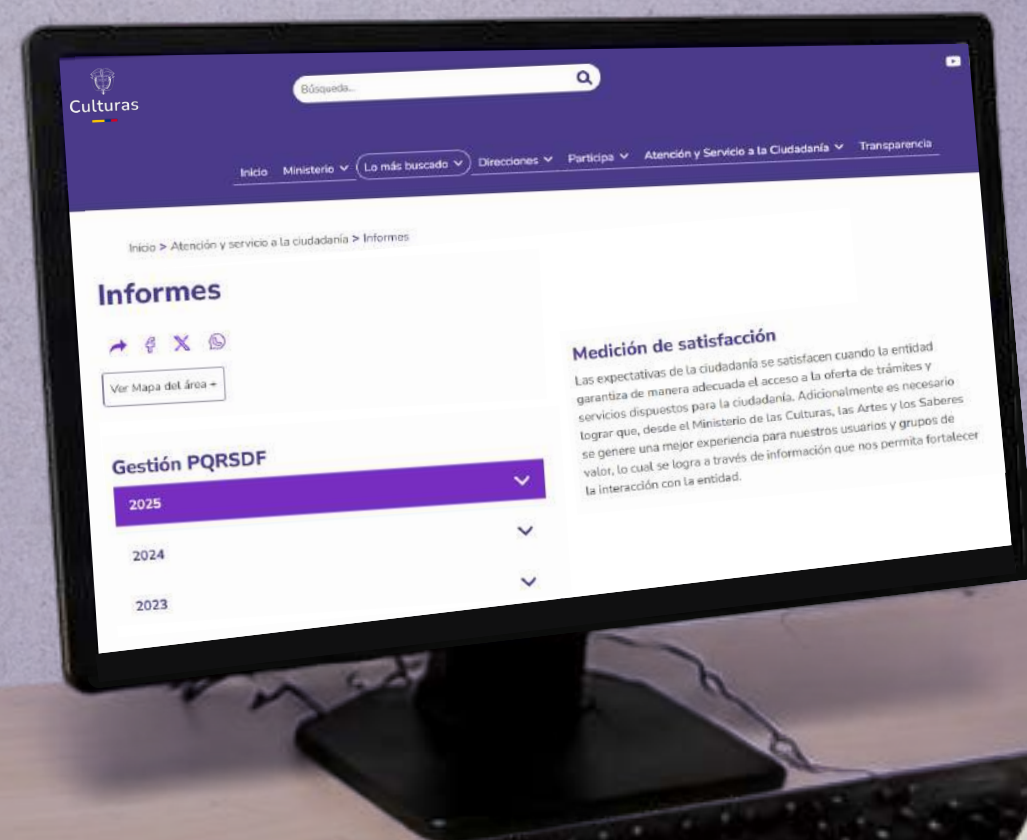


Informe de Gestión PQRSDF

I Trimestre 2026

Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía,
Cultura de Paz y Cuidado

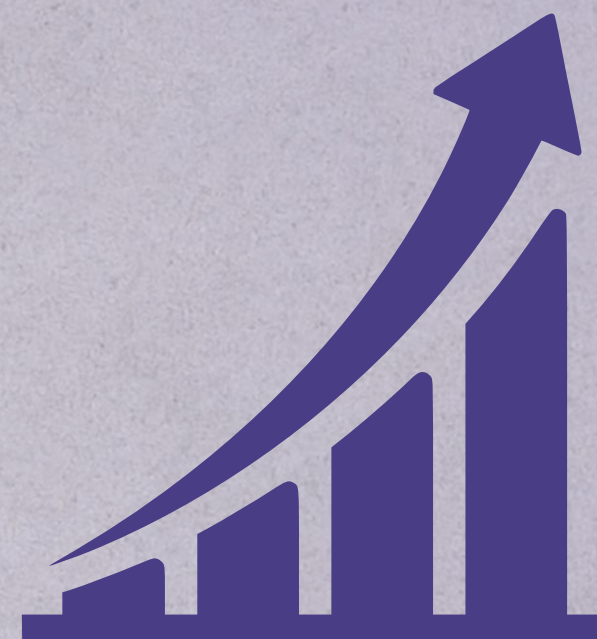


Introducción



El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como las Solicitudes de Información recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2026.

El informe 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 nuestro servicio.



Normativa asociada

Acceso a la información pública



Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. ARTÍCULO 7. Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica



Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.”



1. Estadísticas PQRSDF I Trimestre 2026

- Recibidas
- Por modalidad
- Por dependencia
- Top de temáticas
- Solicitud de Información general y documentos por dependencia
- Traslados por competencia

2. Oportunidad de Atención en Términos de Ley

- Comportamiento
- Áreas que lograron el indicador 100%
- Áreas que mejoraron
- Fuera de término

3. Quejas y Reclamos

- Comportamiento de quejas
- Comportamiento de reclamos
 - Análisis

4. Denuncias

- Comportamiento
- Detalle

5. Canales de Atención Telefónico, Chat y Presencial

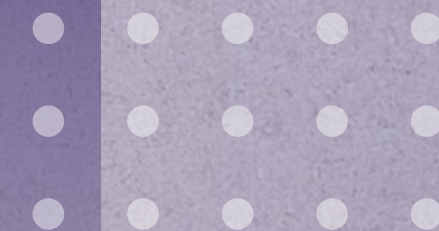
- Comportamiento
- Distribución sociodemográfica de la atención
- Comparativo comportamiento canales
- Temas de impacto canales de atención

6. Satisfacción de los ciudadanos en su interacción con los canales de atención del Ministerio

- Análisis y comportamiento

7. Acciones y Recomendaciones





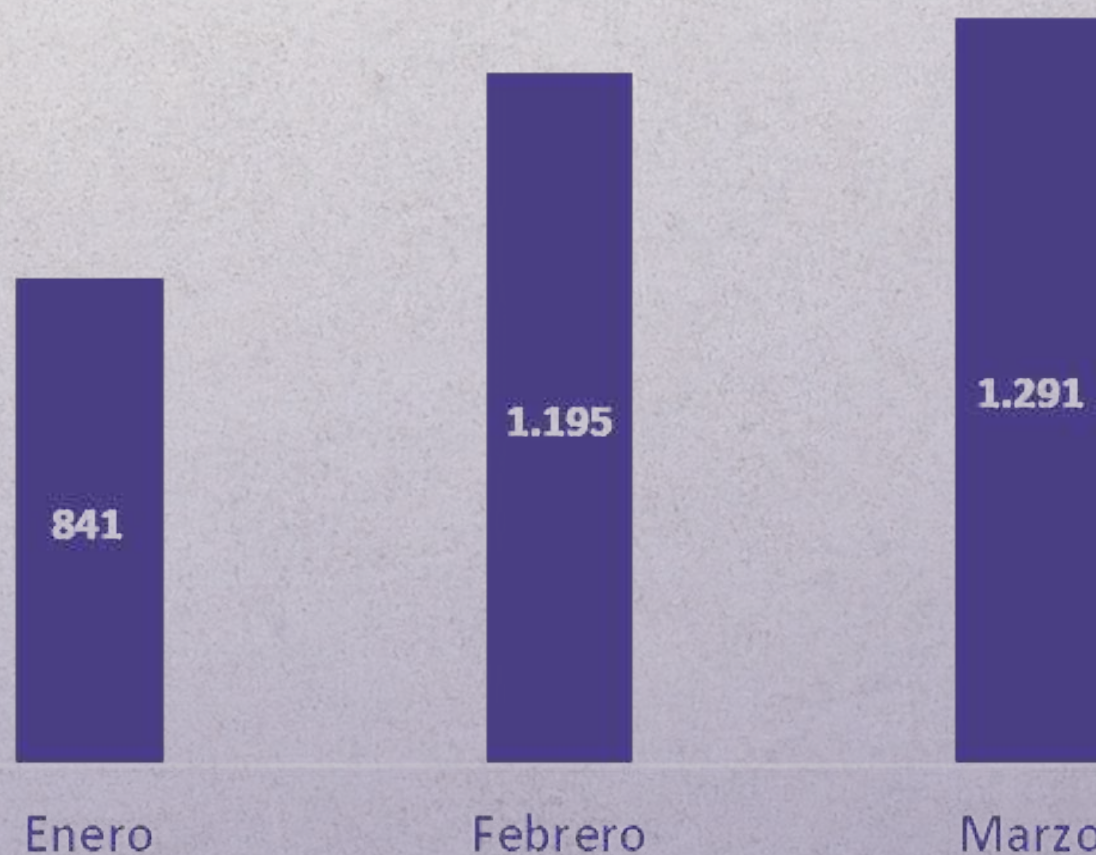
I. Estadísticas PQRSDF

I Trimestre 2026

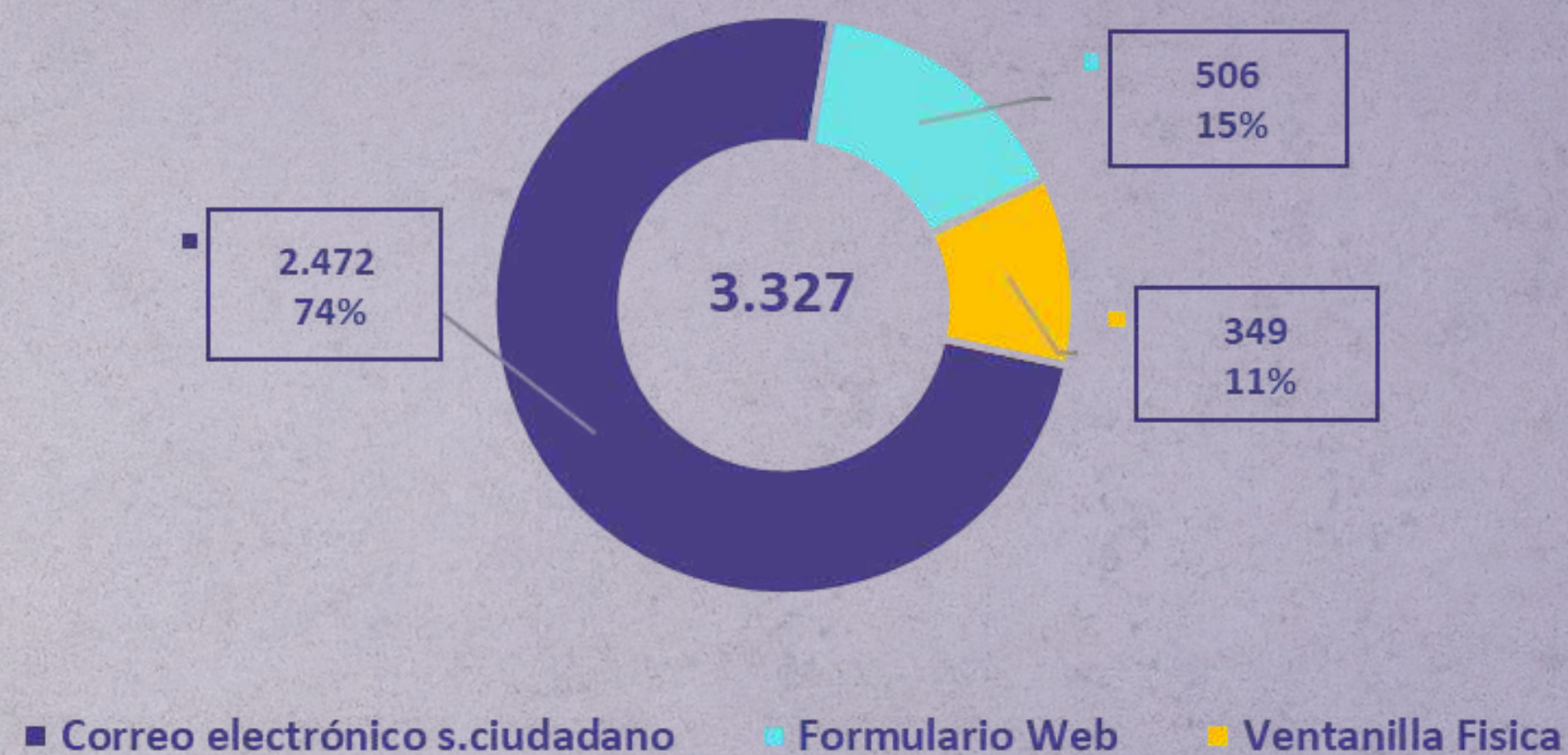


Recibidas

3.327 PQRSDf recibidas



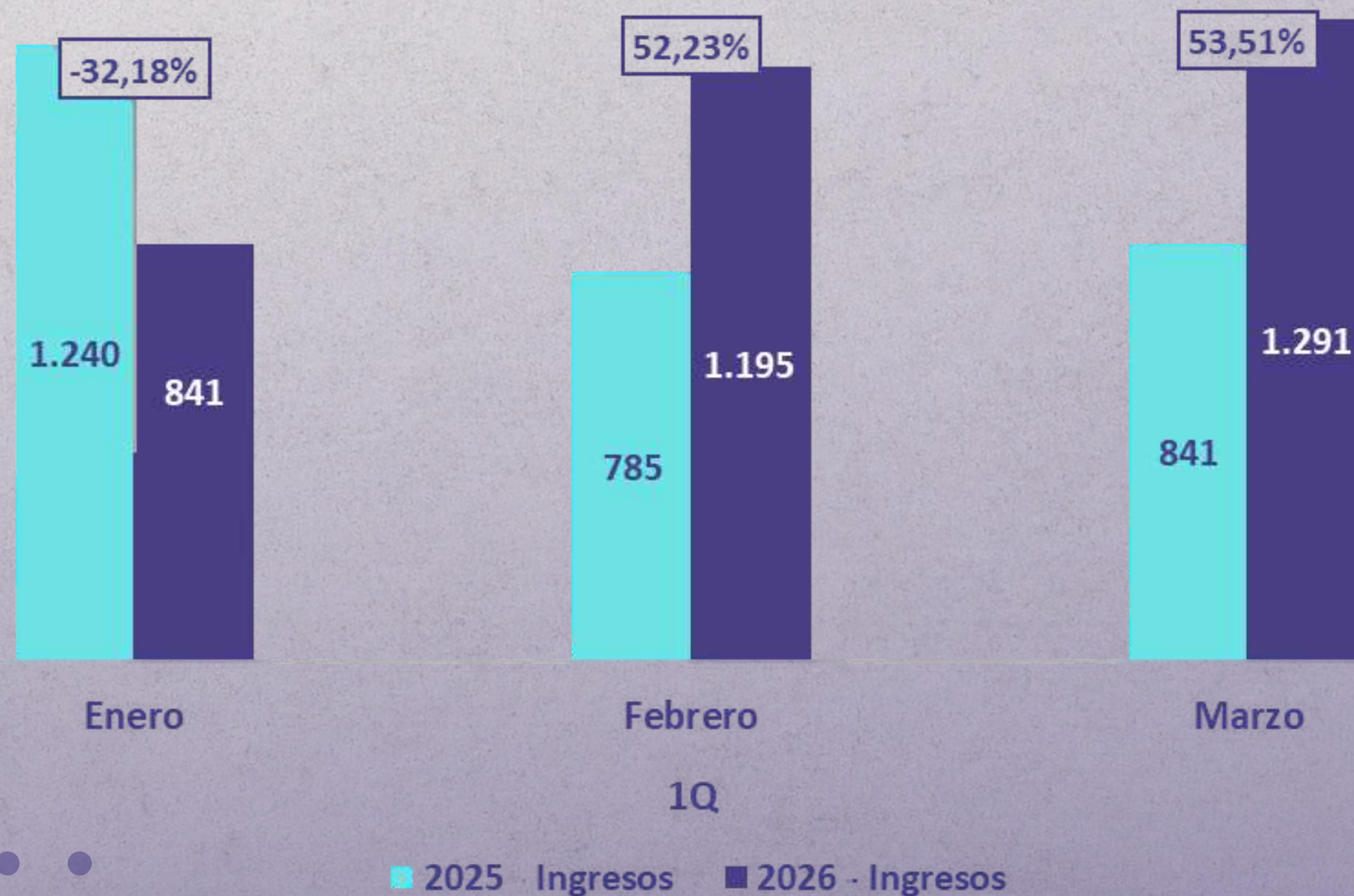
Detalle canales de radicación



Para el primer trimestre de la vigencia 2026 ingresaron 3.327 solicitudes, de las cuales el 74% ingresan a través del correo siendo este el canal más utilizado y recordado por los ciudadanos para radicar sus peticiones.

Comparativo

I Trimestre 2025 Vs I Trimestre 2026



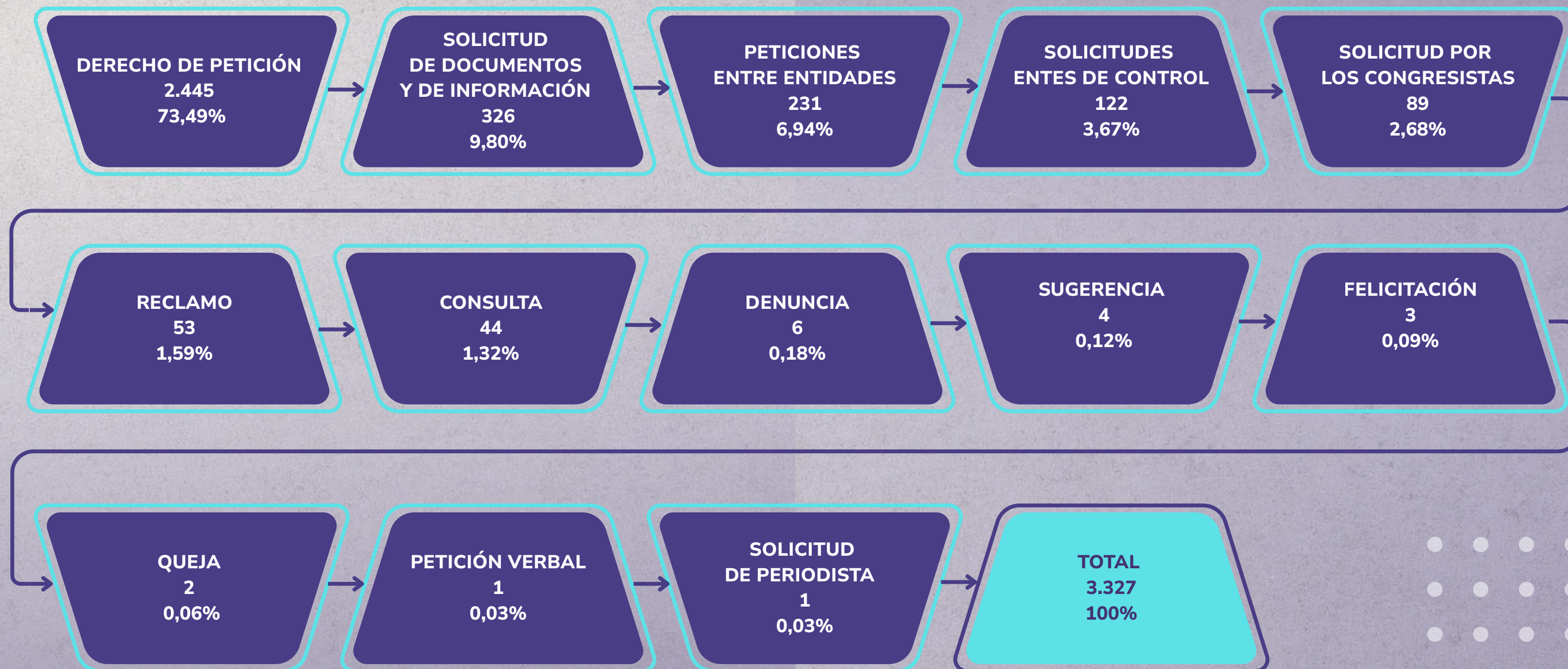
La disminución observada en enero responde a un evento atípico de 516 solicitudes registradas por un solo peticionario en 2025. Descontando este efecto, el comportamiento real refleja un crecimiento del 16,08%, tendencia que continuó al alza durante febrero y marzo de 2026.

En comparación con el trimestre de la vigencia 2025 se presenta un incremento en el ingreso de peticiones del 16,08%.

Es importante aclarar que no existe la posibilidad de identificar cuáles fueron las temáticas que causaron este incremento en la cantidad de peticiones, toda vez que la tipificación de las solicitudes que ingresan a la Entidad se inició en junio de 2025 como una mejora aplicada al proceso a partir de la creación de la Oficina de Relacionamento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado. Ahora bien, en este primer trimestre de 2026 se pueden identificar el top 5 de las temáticas con mayor participación:

- Traslado por competencia a otra entidad
- Autorización de intervención en un BIC NAL
- Arte para la Paz
- Aclaración de evaluación en convocatorias
- Centro de Documentación

Por modalidad



Por dependencia

Dependencia	Cantidad	%
Despacho Ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo	1.469	44,2%
Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	703	21,1%
Grupo de Estímulos y Concertación	445	13,4%
Despacho Ministra	109	3,3%
Oficina Asesora de Planeación	78	2,3%
Grupo de Infraestructura Cultural	58	1,7%
Oficina Asesora Jurídica	40	1,2%
Grupo de Divulgación y Prensa	12	0,4%
Grupo de Asuntos Internacionales	11	0,3%
Grupo de Sistemas e Informática	10	0,3%
Oficina de Control Interno	2	0,1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,0%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural	1.024	30,8%
Dirección de Patrimonio	772	23,2%
Dirección de Poblaciones	174	5,2%
Dirección de Fomento Regional	72	2,2%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	6	0,2%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	514	15,4%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	226	6,8%
Dirección de Artes	173	5,2%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	66	2,0%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	27	0,8%
Centro Nacional de las Artes	22	0,7%
Secretaría General y Grupos de Trabajo	216	6,5%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	64	1,9%
Grupo de Gestión Humana	57	1,7%
Grupo de Contratos y Convenios	49	1,5%
Secretaría General	29	0,9%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	17	0,5%
Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional	66	2,0%
Biblioteca Nacional de Colombia	66	2,0%
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	38	1,1%
Museo Nacional de Colombia	27	0,8%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	5	0,2%
Museo Quinta de Bolívar	3	0,1%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	3	0,1%
Total general	3.327	100,0%

El **90,4%** de las PQRSDf se concentró en las dependencias asociadas a:

Despacho de la Ministra con un 44,2%

El Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural con un 30,8%

Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa con un 15,4%

Las solicitudes se orientaron principalmente hacia peticiones que deben ser atendidas por otras entidades por competencia y temáticas como patrimonio cultural, estímulos y convocatorias.



Top temáticas



Tabla 1

Temática	Cantidad	Porcentaje de participación del 100% de solicitudes ingresadas
Traslado por competencia a otra entidad	431	12,95%
Acuse recibido	121	3,64%

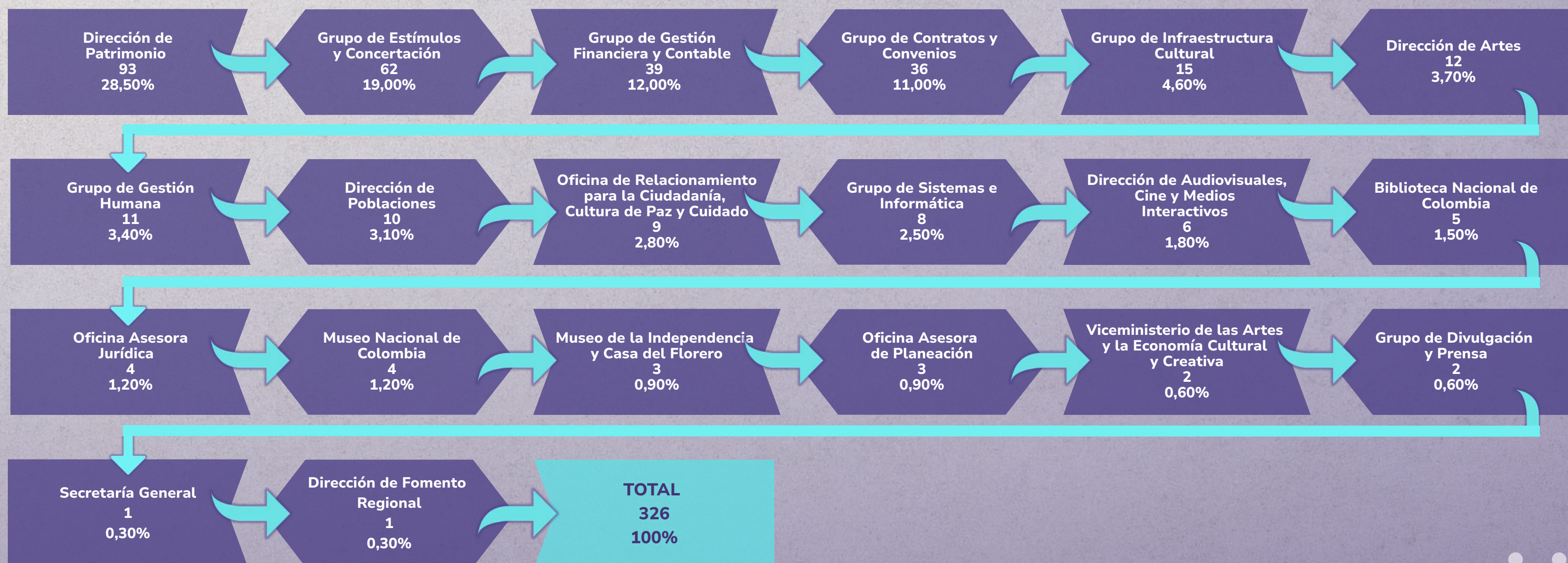
La **tabla 1** muestra dos (2) temáticas que son representativas, las cuales corresponden a traslados por competencia y el acuse de recibido. Estas dos temáticas son atendidas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

La **tabla 2** muestra las diez (10) temáticas de mayor impacto en el primer trimestre del 2026, las cuales están relacionadas con la misionalidad del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

Tabla 2

Temática	Cantidad	Porcentaje de participación del 100% de solicitudes ingresadas
Autorización de intervención en un BIC NAL	336	10,10%
Arte para la paz	208	6,25%
Aclaración de evaluación en convocatorias	205	6,16%
Centro de documentación	182	5,47%
Dignidad mayor	94	2,83%
Asuntos legislativos	86	2,58%
Trabajo población indígena	81	2,43%
Certificaciones de convocatorias EST	52	1,56%
Música	50	1,50%
Trámite soy cultura	44	1,32%

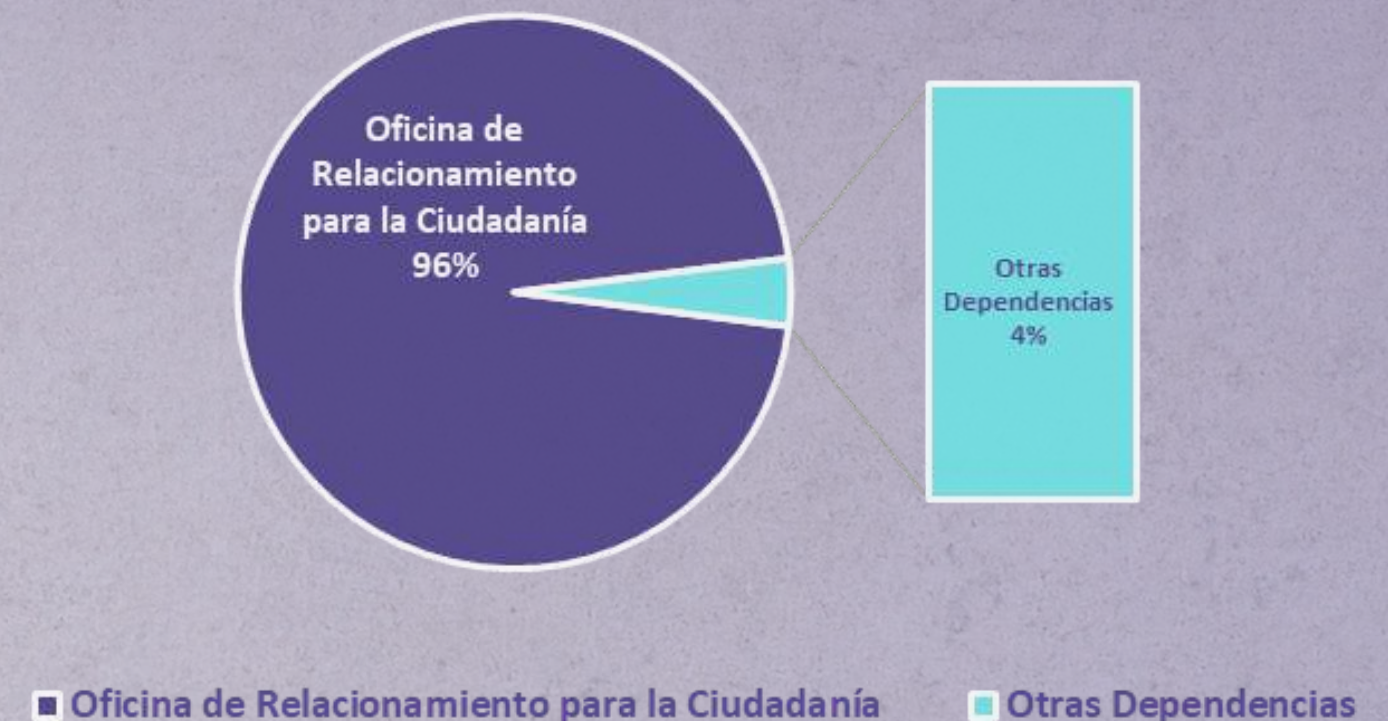
Solicitud de información general y documentos por dependencia



Traslados por competencia

Dependencia	Cantidad	%
Trim. I - 2026	431	100,00%
Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía	414	96,10%
Dirección de Artes	4	0,90%
Dirección de Patrimonio	4	0,90%
Dirección de Poblaciones	2	0,50%
Grupo de Estímulos y Concertación	2	0,50%
Dirección de Estrategia Desarrollo y	1	0,20%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0,20%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y	1	0,20%
Grupo de Gestión Humana	1	0,20%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,20%

Detalle Gestión Traslados por Competencia a otra Entidad



El 39,44% de los traslados gestionados por la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía se concentró en 7 entidades ajenas al sector cultura: TransMilenio S.A., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, Policía Nacional de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Seguimiento

Al comparar el número de traslados por competencia gestionados durante el primer trimestre de este año, con el mismo período del año pasado, se registra una reducción del 65.4%, al pasar de 723, en 2025, a 431, en 2026. Es de precisar que de los 723 casos, 473 (65,4%) fueron solicitudes radicadas en un mismo mes (enero), por un mismo peticionario, sobre un mismo tema referente a varios municipios del país. Estos casos se comenzaron a identificar a partir de la revisión rigurosa y sistemática de la información que se comenzó a realizar en 2026 y que permite realizar este tipo de análisis comparativos.

Producto de dicho seguimiento, también se constata en el I Trimestre de 2026, que se repiten otras tendencias relacionadas con los traslados por competencia como la reiteración de entidades a las cuales se deben remitir las peticiones radicadas al Ministerio que no son de su competencia. En los primeros tres meses de 2025, Transmilenio, ETB y el Ministerio de Salud y Protección Social, fueron las empresas y entidades a las que se tuvieron que hacer mayor número de traslados, igual que ocurre este año.

Con el fin de generar soluciones a esta situación, la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía proyectó el inicio de mesas de trabajo con interinstitucionales con estas entidades, para construir soluciones conjuntas que contribuyan a reducir estos casos, disminuir su carga administrativa y, lo más importante, aclarar y facilitar a la ciudadanía rutas claras que agilicen y le permitan un mejor acceso a la información pública que requieren.



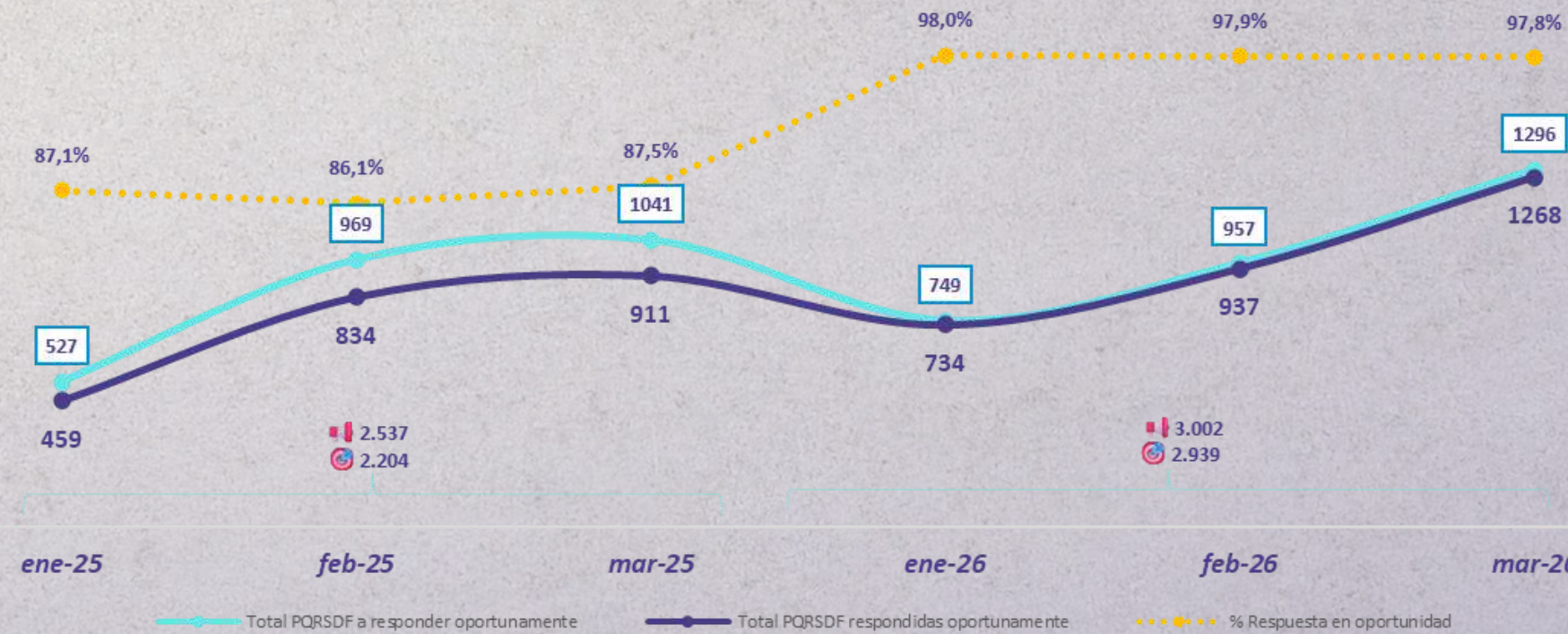


2. Oportunidad de Atención en Términos de Ley

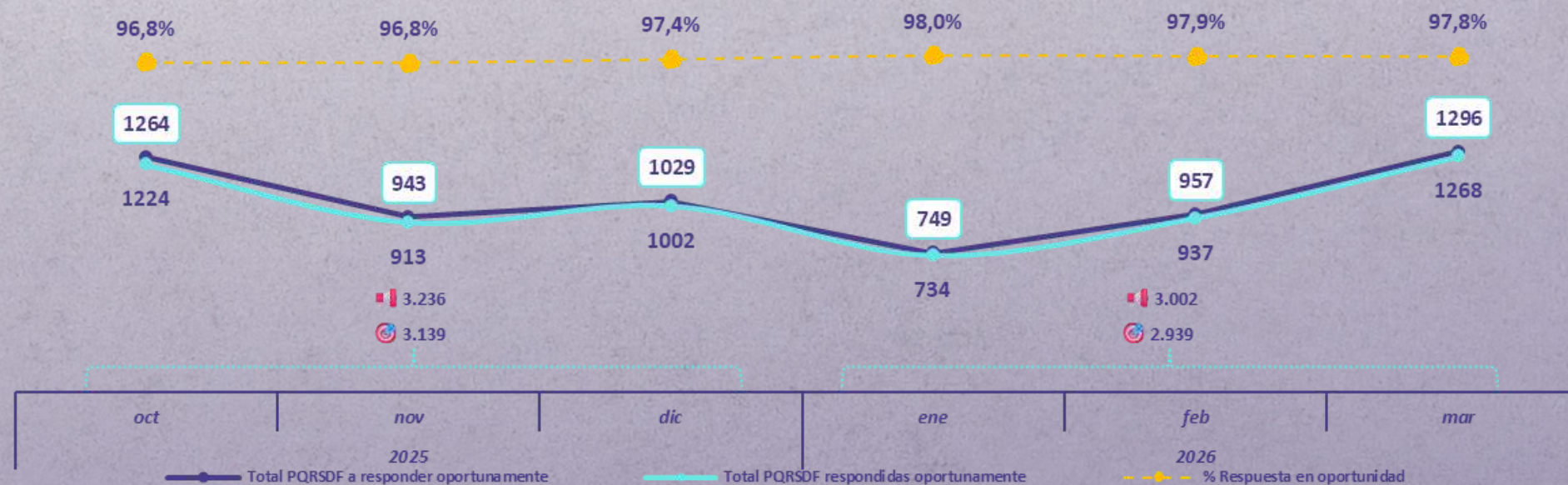


Comportamiento

Comparativo primer trimestre 2026 - 2025



Comportamiento último semestre



La base del indicador de oportunidad es del 100%. Las gráficas permiten evidenciar la eficiencia de la implementación de acciones de seguimiento y planes de mejora por parte de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, derivando en el crecimiento del indicador pasando:

de

Enero 2025: 87%

a

Enero 2026: 98%

Acciones que se llevaron a cabo:

- Fortalecimiento de la cultura institucional orientada al cumplimiento de términos, resultado de los ciclos de capacitación en responsabilidad disciplinaria.
- Implementación de alertas tempranas personalizadas dirigidas a los enlaces de cada área.
- Planes de trabajo y estrategias de gestión de PQRSD.
- Semaforización del indicador de oportunidad.

Áreas que lograron el indicador al 100%



Áreas que mejoraron

Comparativo I Trimestre de la vigencia 2025 vs 2026

	I Trimestre 2025	I Trimestre 2026		
Dependencia	% Respuesta en oportunidad	% Respuesta en oportunidad	Incremento en ± puntos porcentuales	
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	20,00%	88,90%	69%	😊
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	22,90%	99,00%	76%	😊
Dirección de Poblaciones	26,70%	90,60%	64%	😊
Despacho Ministra	48,00%	90,10%	42%	😊
Dirección de Artes	67,70%	98,80%	31%	😊
Dirección de Patrimonio	88,90%	98,50%	10%	😊

El incremento en el cumplimiento del indicador de oportunidad de estas dependencias es uno de los puntos claves que ha apalancado el crecimiento del indicador.

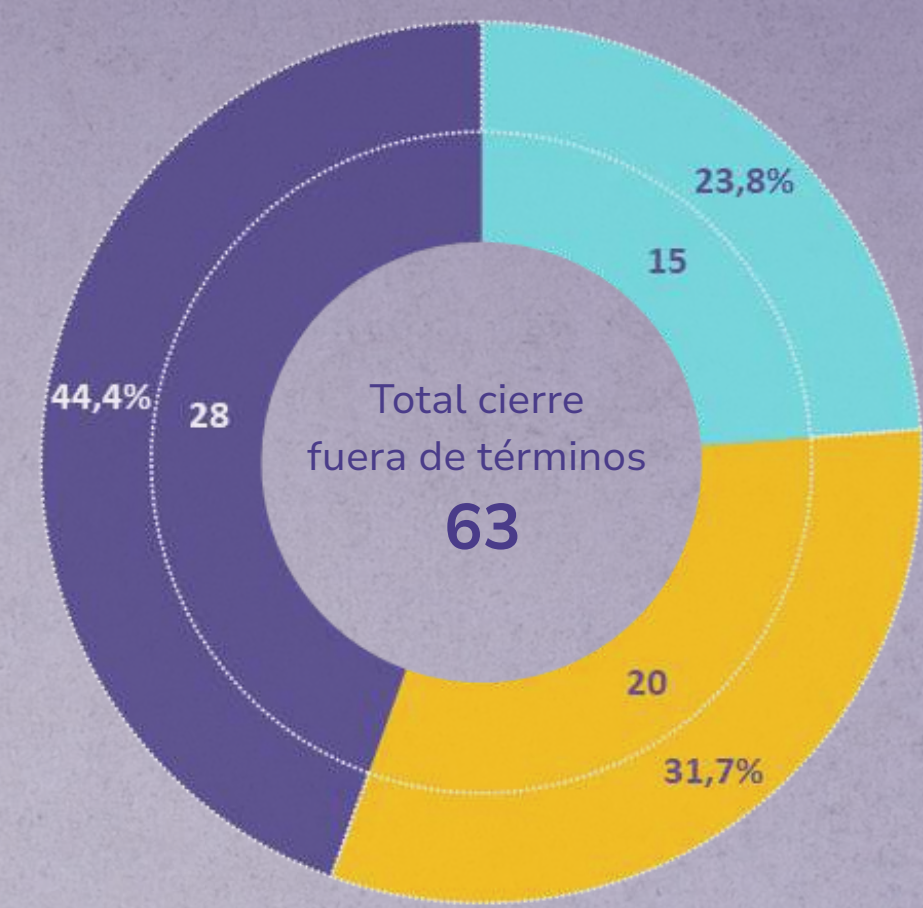
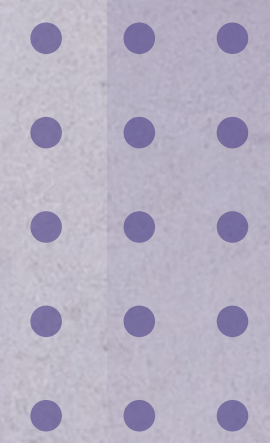
Si se compara el indicador de oportunidad del I trimestre 2026 del 97,9% vs 2025 con 83,9% se identifica una mejora del 11%.

El reto que tiene la Entidad es identificar las buenas prácticas que permitieron este cambio y replicarlo para seguir incrementando el porcentaje del indicador.

Fuera de término



Mes	Total de PQRSDF Contestadas por Fuera de Termino	% Participación fuera de términos
2026	63	100,0%
Enero	15	23,8%
Biblioteca Nacional de Colombia	3	4,8%
Dirección de Patrimonio	3	4,8%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	2	3,2%
Dirección de Fomento Regional	2	3,2%
Oficina de Control Interno	1	1,6%
Grupo de Infraestructura Cultural	1	1,6%
Grupo de Gestión Humana	1	1,6%
Despacho Ministra	1	1,6%
Dirección de Poblaciones	1	1,6%
Febrero	20	31,7%
Secretaría General	5	7,9%
Dirección de Patrimonio	5	7,9%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	2	3,2%
Despacho Ministra	2	3,2%
Oficina Asesora de Planeación	1	1,6%
Dirección de Fomento Regional	1	1,6%
Dirección de Artes	1	1,6%
Grupo de Gestión Humana	1	1,6%
Grupo de Infraestructura Cultural	1	1,6%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	1,6%
Marzo	28	44,4%
Dirección de Poblaciones	11	17,5%
Secretaría General	6	9,5%
Despacho Ministra	6	9,5%
Dirección de Patrimonio	2	3,2%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	1,6%
Dirección de Artes	1	1,6%
Grupo de Estímulos y Concertación	1	1,6%



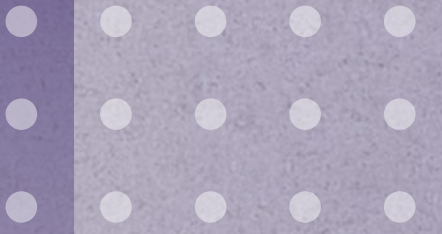
2026 ene 2026 feb 2026 mar

PQRSDF Contestadas Oportunamente - 2.939

PQRSDF a Contestar Oportunamente - 3.002

Marzo presentó el mayor número de solicitudes atendidas fuera de término, concentrando 11 de ellas en Dirección de Poblaciones, no obstante, su cantidad de peticiones atendidas fuera de términos ha disminuido en 64 puntos porcentuales gracias a las mesas de trabajo desarrolladas por la Oficina de Relacionamiento y el seguimiento continuo del indicador.





3. Quejas y Reclamos



Comportamiento de quejas

El comparativo de las quejas registradas durante las vigencias 2025 y 2026 muestra un volumen bajo en ambos años, lo que, en términos generales, refleja un nivel satisfactorio con la función de los servidores de la entidad.

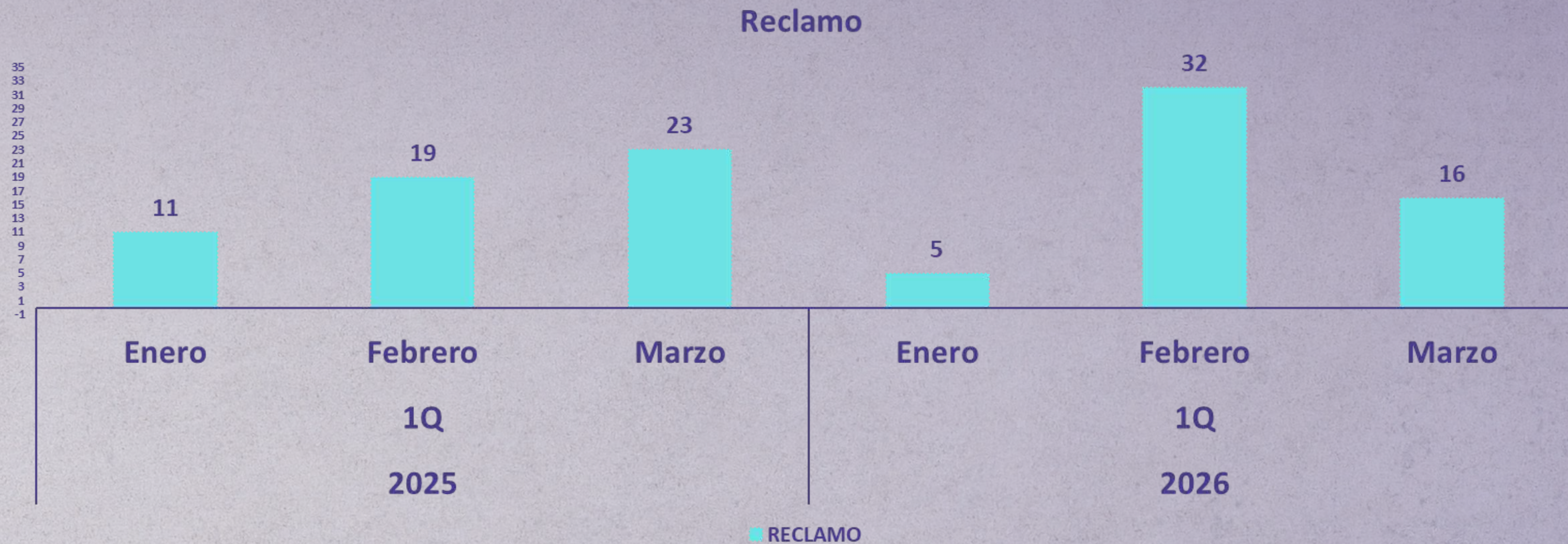
Las quejas registradas en enero de 2026 corresponden a:

- Queja sobre el jurado encargado de evaluar las propuestas de la convocatoria Colombia en el Mundo – Línea de Circulación Internacional.
- Los participantes del proceso formativo del Círculo Hip Hop, en el marco del proyecto Artes para la Paz, presentaron formalmente una queja relacionada con el comportamiento de la responsable del proceso.

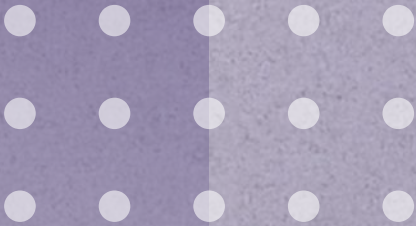
Las quejas fueron atendidas oportunamente por la Dirección de Artes, responsable de la convocatoria, y por el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, en el marco del proyecto Artes para la Paz.



Comportamiento de reclamos



Las peticiones tipificadas como reclamos de la vigencia del I Trimestre 2025 vs 2026, se mantienen en la misma cantidad. No obstante, para el mes de febrero de 2026 que representa el pico más alto del trimestre, superando en un 68% el mismo mes de la vigencia 2025 corresponde a las quejas ingresadas con respecto a la inconformidad en pagos asociados a las convocatorias y el programa de Artes para la Paz.



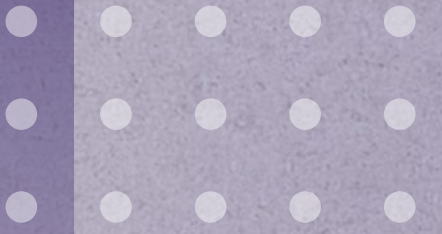
Dependencia	Reclamo
Trim. I -2026	53
Grupo de Estímulos y Concertación	13
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	11
Dirección de Patrimonio	8
Dirección de Artes	4
Biblioteca Nacional de Colombia	5
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	2
Museo Nacional de Colombia	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2
Museo Quinta de Bolívar	1
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1
Dirección de Fomento Regional	1
Dirección de Poblaciones	1

23 reclamos, equivalentes al **43,29 %** del total registrado en esta modalidad, corresponden a inconformidades relacionadas con retrasos en los pagos de Artes para la Paz y de convocatorias. Esta situación obedece a factores externos a la gestión de la entidad.

Los **8** reclamos atendidos por la Dirección de Patrimonio corresponden a inconformidades relacionadas con el Programa de Vigías del Patrimonio, así como con respuestas y demoras en la atención de solicitudes de intervención sobre Bienes de Interés Cultural de carácter nacional (BIC Nal.).

Los **5** reclamos atendidos por la Biblioteca Nacional se relacionaron con inconformidades sobre el acceso a internet, servicios y archivos digitalizados.





4. Denuncias



Comportamiento



- Se registra una reducción del **45,5%** en el volumen de denuncias al comparar el I Trimestre de 2025 con el mismo período de 2026.
- No se presentan denuncias por corrupción de servidores o colaboradores del Ministerio de las Culturas.
- Se traslada a los entes de control (PGN y al CGR) una denuncia de corrupción registrada sobre un funcionario del Ministerio del Interior.

El Grupo de Gestión Humana atendió una denuncia sobre presuntas irregularidades en el proceso de nombramiento de una servidora pública, con cuestionamientos al puntaje asignado y al procedimiento seguido por la Dirección en los Museos de la Independencia y la Casa del Florero.

1

La Dirección de Patrimonio gestionó dos (2) denuncias, una relacionada con irregularidades en el desarrollo del proceso de atención de la Escuela Taller Cartagena de Indias (ETCARI), y otro vinculado a la conformación de la nueva Junta Local de Patrimonio de Barichara, en el que se señalan irregularidades en la designación de representantes del sector cultural local.

2

La Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía recibió la denuncia de corrupción contra funcionarios del Ministerio del Interior, con señalamientos explícitos sobre presunta influencia indebida en la asignación de cargos. Se remitió como traslado por competencia a los organismos de control: Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación.

1

El Museo Nacional de Colombia recibió una denuncia relacionada con presuntas irregularidades cometidas en el Museo Antón García de Bonilla, en el marco del seguimiento a la ejecución de contratos y la supervisión de bienes culturales.

1

El Grupo de Estímulos y Concertación tramitó una denuncia referente a la destinación de recursos públicos para fines distintos a los contemplados en los proyectos aprobados, con indicios de beneficio particular.

1

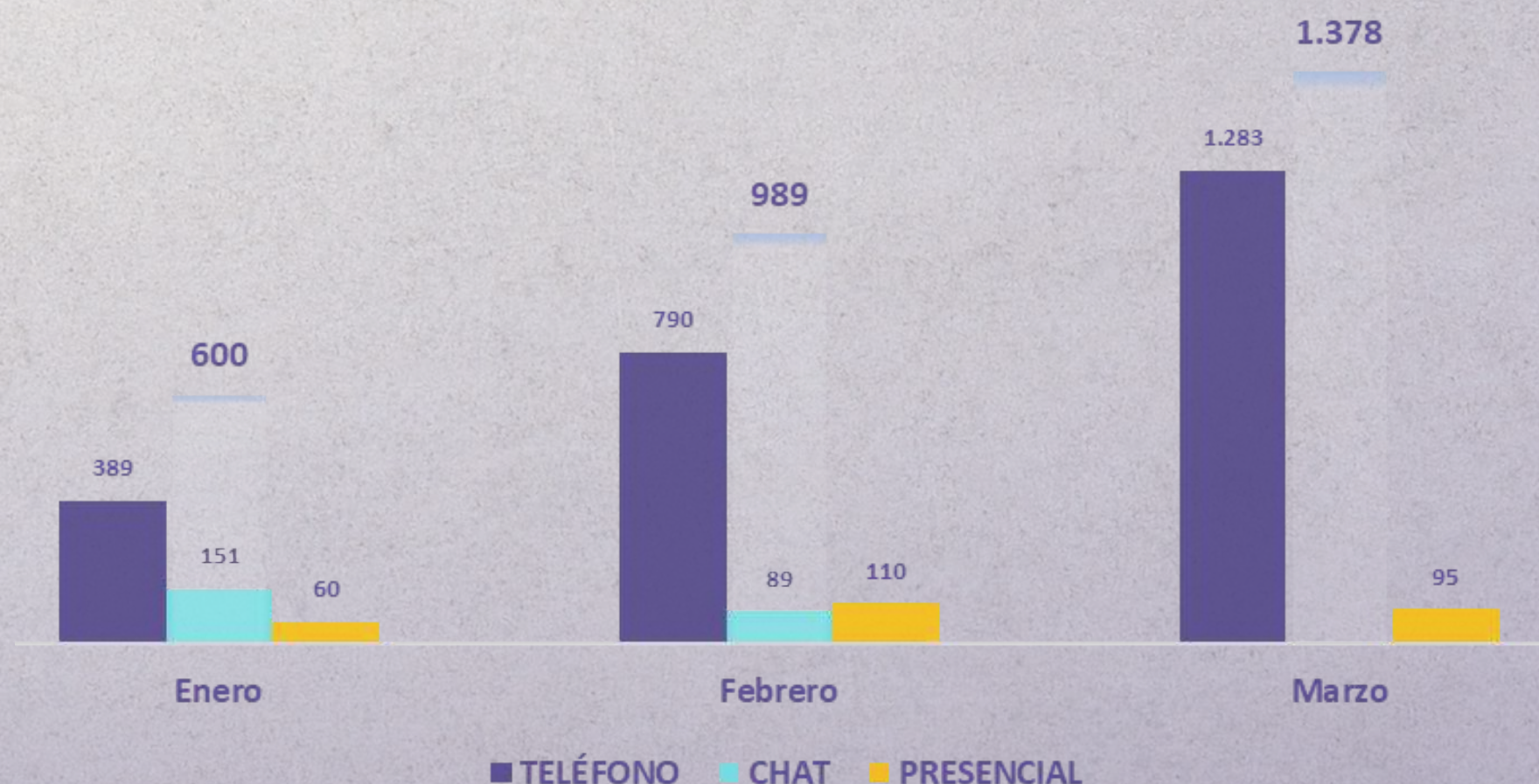


5. Canales de Atención Telefónico, Chat y Presencial

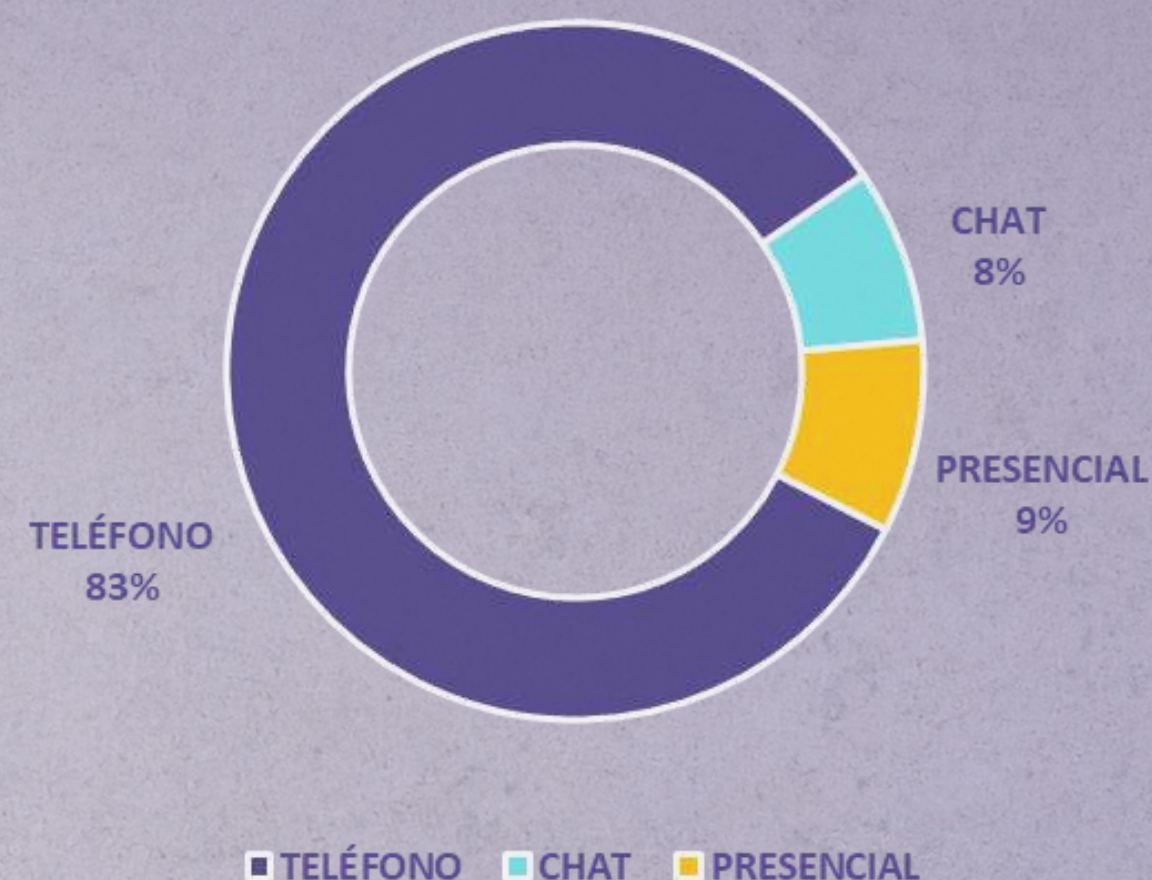


Comportamiento

Transacciones Canales I Trim - 2026



% Participación por Canales



Durante el primer trimestre de 2026, el canal telefónico se consolidó como el principal medio de contacto entre la ciudadanía y el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, al concentrar 2.462 atenciones, equivalentes al 83% del total de transacciones registradas en el período.

Distribución sociodemográfica de la atención

El mapa de distribución geográfica de los usuarios que acudieron a los canales de atención del Ministerio durante el I trimestre de 2026 revela una concentración territorial marcada en la región andina central del país, con una presencia decreciente hacia las periferias geográfica.

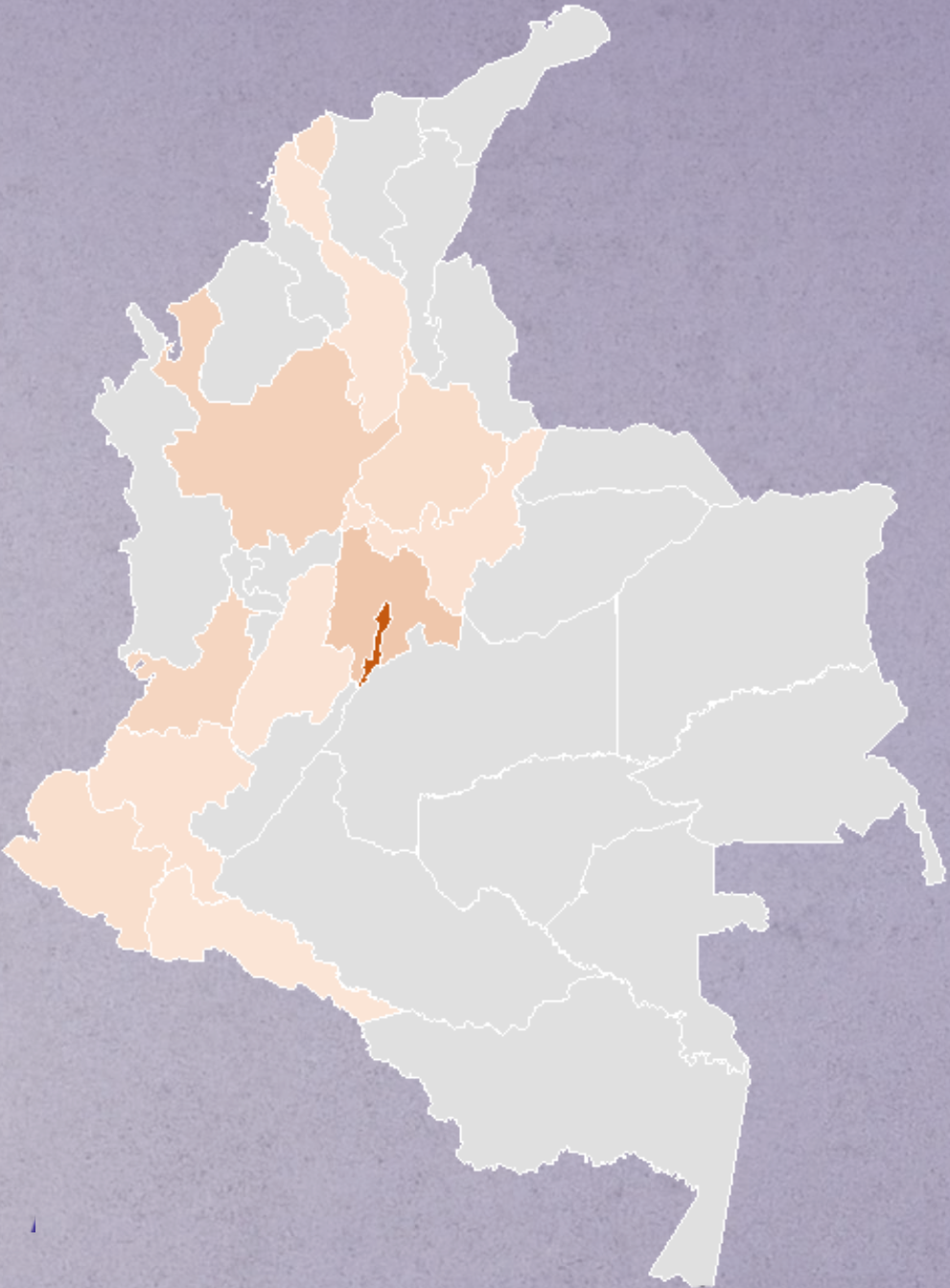
En total, la tabla reporta **12 departamentos** con participación identificada, cubriendo desde el **33,2%** de Bogotá hasta el **1,8%** de Putumayo.

Los departamentos no incluidos no registraron contactos con los canales del Ministerio durante el período.

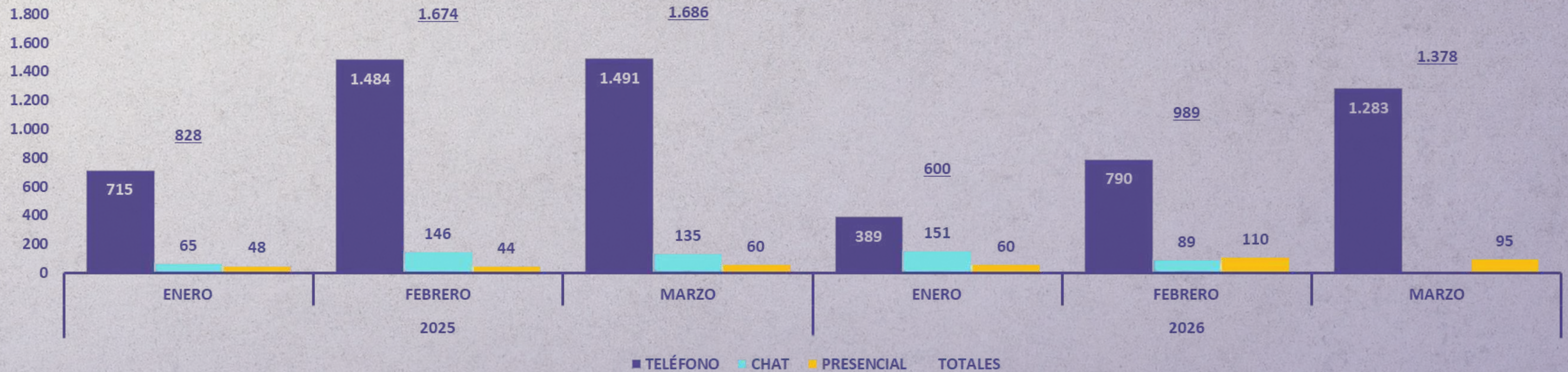
Distribución Principales Departamentos



Departamento	% Part.
BOGOTA	33,2%
CUNDINAMARCA	8,5%
ANTIOQUIA	6,3%
VALLE	5,2%
ATLANTICO	3,9%
SANTANDER	3,6%
NARINO	3,1%
BOYACA	2,6%
CAUCA	2,6%
BOLIVAR	2,2%
TOLIMA	2,1%
PUTUMAYO	1,8%



Comparativo comportamiento canales



Para el primer trimestre del año se atendieron un total **2.967** casos a través de los canales telefónico, chat y presencial. El comparativo del primer trimestre evidencia una reducción del **29%** en el volumen total de atenciones reportadas entre 2025 y 2026, pasando de **4.188 a 2.967**.

La variación en el comportamiento se asocia a la optimización de la metodología de registro de las atenciones en concordancia con las mejoras aplicadas por parte de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía. Su inicio se dió en el tercer trimestre de 2025.

Temas de impacto canales de atención



La temática más demandada del canal telefónico es la solicitud de información sobre el portafolio de convocatorias con (743 casos) debido a la publicación del Portafolio Nacional de Estímulos Grupo 1 y 2 lo que evidencia una necesidad de orientación ciudadana frente a la oferta de convocatorias.



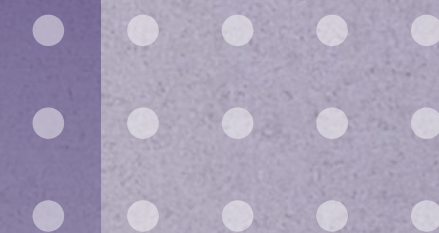
El canal presencial es el segundo canal más demandado con 265 atenciones registradas, presentó entre temáticas de mayor consulta información del programa Cultura Dignidad Mayor, concentradas en febrero por la asistencia personalizada para la postulación de los adultos mayores a dicho programa. En segundo lugar, se ubicó la solicitud de información del portafolio de convocatorias y en tercer lugar la información sobre predio y trámite de intervención, para iniciar o gestionar trámites con bienes de interés cultural



El canal chat que operó hasta el 12 de febrero, registró como las temáticas más demandadas (39) solicitudes de información del programa de Cultura Dignidad Mayor y (29), sobre información sobre el portafolio de convocatorias, evidenciando coherencia con lo requerido en los demás canales de atención de acuerdo con la dinámica institucional.



Indisponibilidad del canal chat, esto correspondió al impacto que generó el Programa Cultura es Dignidad Mayor para el cual, los ciudadanos interesados se comunicaron de manera masiva a través del WhatsApp de la Entidad, lo que derivó en la inoperabilidad del canal. Lo anterior, obedece a la limitada trazabilidad y baja capacidad de escalamiento del canal por ausencia de una solución o sistema de información adecuado. Es importante mencionar que, la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, ya había identificado esta falencia, razón por la cual, desde la vigencia anterior se venían adelantando acciones para la implementación de una herramienta que se adecue a las necesidades del Ministerio a través de la Estrategia del Nuevo Modelo de Servicio.



5. Satisfacción de los ciudadanos en su interacción con los canales de atención del Ministerio



Comportamiento

Indicador 90,9% - I Trimestre 2026

Presencial

99,2%

Telefónico

98,2%

Chat

93,2%

Escrito

84,9%



Meta

Del total de encuestas de satisfacción contestadas, esperamos que el **85%** de la ciudadanía nos califique entre **4 y 5**.

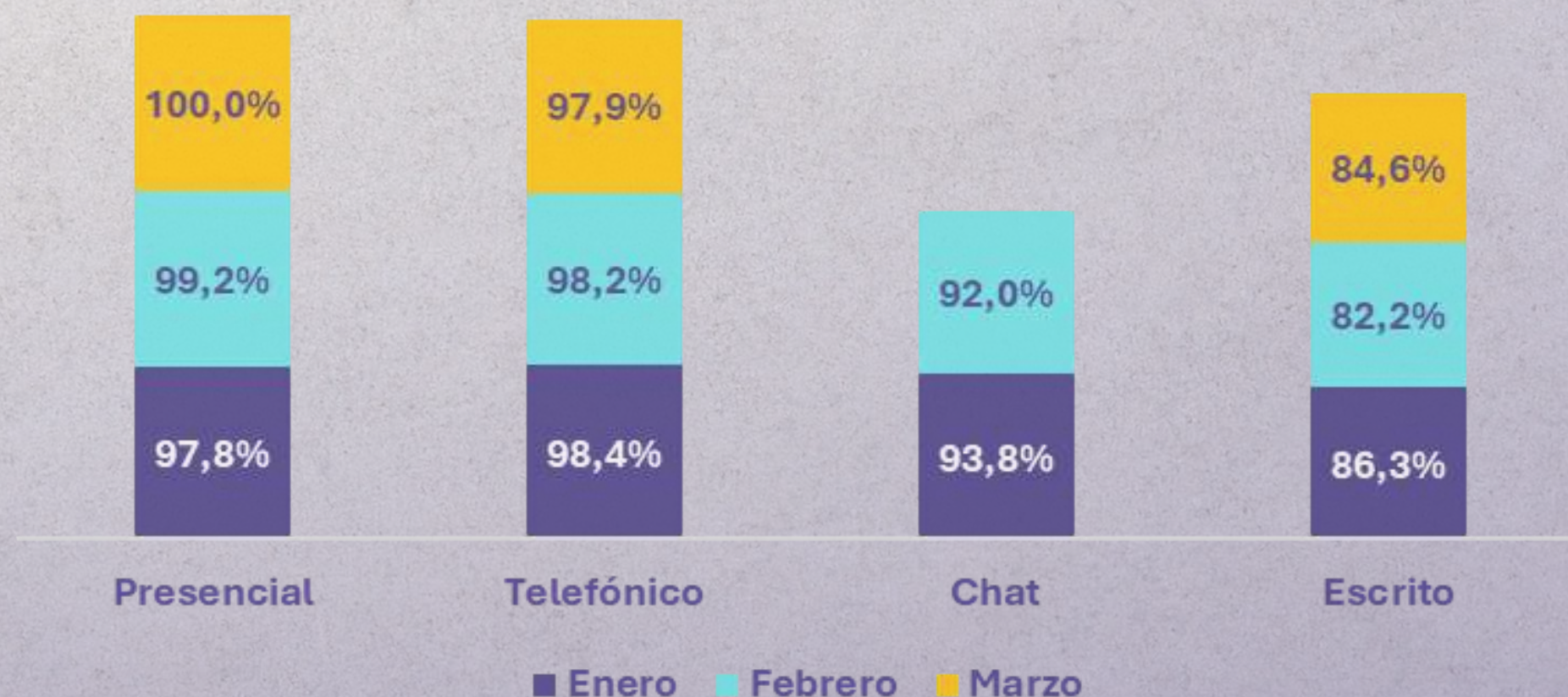


Nota final del I Trimestre 2026

Del total de encuestas de satisfacción el **90.9%** me calificó entre **4 y 5**.

Indicador por canal

% Satisfacción por Mes Vs Canal de Atención



Durante el primer trimestre de 2026, el indicador de satisfacción mostró variaciones entre los diferentes canales:

- El canal Presencial se consolidó como el de mayor satisfacción, con un incremento progresivo mes a mes y un promedio trimestral de 98,53%.
- El canal Telefónico ocupó el segundo lugar, con un promedio de 98,17%; aunque presentó una leve disminución en febrero, se mantuvo en niveles altos y estables durante el periodo.
- El canal Chat, evaluado únicamente en enero y febrero debido a la indisponibilidad mencionada con anterioridad para el mes de marzo, se ubicó en tercer lugar con un promedio de 92,90%.
- El canal Escrito registró el resultado más bajo en comparación con los demás canales, con un promedio de 84,37%.

En general, los resultados evidencian una mayor satisfacción en los canales de atención directa (presencial, chat y telefónico), que superan el 98% de satisfacción.

Acciones claves en la gestión

Desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado se implementaron las siguientes acciones para el seguimiento, prevención y fortalecimiento de la gestión del canal escrito - PQRSDF así como los canales de telefónico, chat y presencial:

Canal escrito - PQRSDF

Fortalecimiento del modelo preventivo de gestión de PQRSDF mediante seguimiento semanal, alertas tipo semáforo y acompañamiento especializado a los enlaces, permitiendo anticipar riesgos de vencimiento y mejorar la oportunidad de respuesta. Se desarrollaron cinco capacitaciones sobre el aplicativo AZ y se amplió la medición de satisfacción de 42 a 546 encuestas.

Canal Telefónico

Optimización de la clasificación de las interacciones ciudadanas para fortalecer la calidad de la información, identificar tendencias de demanda y generar insumos estratégicos para la toma de decisiones.

Canal Chat

Avance en la consolidación de una atención ciudadana integrada y soportada en una solución en la nube, fortaleciendo la trazabilidad de las interacciones, la eficiencia operativa y la experiencia de la ciudadanía.

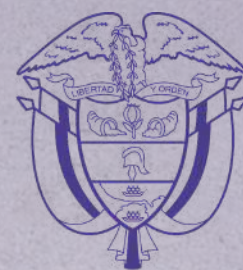
Canal Presencial

Fortalecimiento de las capacidades del equipo y de la gestión del conocimiento mediante matrices especializadas sobre SINAC y “Cultura es Dignidad Mayor”, complementado con la ampliación de los mecanismos de medición de satisfacción mediante código QR y formatos físicos.

Recomendaciones

Derivado del análisis de las PQRSDF ingresadas a la entidad en este I trimestre se relacionan a continuación la recomendaciones de la ciudadanía:

- Agilizar el pago de los honorarios correspondientes a las actividades ejecutadas en el marco de los convenios suscritos para el Programa Artes para la Paz. Al respecto, El Viceministerio de las Artes como dependencia responsable, informó que realizó el traslado de las solicitudes a las instituciones educativas que ejecutaron los convenios, la cuales por competencia deben adelantar los trámites administrativos y financieros necesarios para efectuar los desembolsos de los honorarios de conformidad con las condiciones establecidas en cada convenio. Las solicitudes asociadas son: MC02400E2026, MC02607E2026, MC04326E2026, MC04736E2026, MC03144E2026, MC02517E2026, MC04388E2026.
- Remisión oportuna de Información plataforma Ágora El Viceministerio de las Artes como dependencia responsable respondió a los solicitantes que haría las verificaciones internas correspondientes y que se establecería contacto para confirmar el estado de las inscripciones de cada petionario. Las solicitudes asociadas son: MC15236E2026, MC14993E2026, MC15028E2026, MC14017E2026, MC13052E2026, MC13210E2026, MC12312E2026
- Agilizar los pagos relacionados con los desembolsos de los estímulos de la vigencia 2025. El Grupo de Estímulos emitió respuestas individualizadas para cada uno de los casos presentados. De manera general, informó que los retrasos en los desembolsos estuvieron asociados al flujo de recursos provenientes del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, situación que incidió en los tiempos de pago de los estímulos. Entre las solicitudes asociadas a esta sugerencia son: MC07942E2026, MC07194E2026, MC04068E2026, MC00436E2026, MC00455E2026, MC00002E2026, MC00873E2026, MC06596E2026, MC00725E2026.
- Mejorar la operación del sistema SIPA para reducir las fallas en su funcionamiento. La Dirección de Patrimonio atendió de manera individual los casos reportados, informando sobre las respuestas a las subsanaciones realizadas por los solicitantes. Asimismo, brindó las orientaciones técnicas necesarias para la revisión de las respuestas, el cargue correcto de la información en el sistema, el cierre de las observaciones presentadas. Las solicitudes asociadas son: MC11524E2026, MC09180E2026.
- Dotar la sala de la Biblioteca Nacional con mesas de tapa plana y ampliar el horario de atención. La Biblioteca Nacional informó que se instaló una mesa adicional de tapa plana en la Sala Daniel Samper Ortega para atender la demanda de los usuarios. En cuanto a la ampliación del horario de atención, indicó que actualmente no es viable debido a las condiciones operativas, aunque esta posibilidad podría ser evaluada a futuro. La solicitud asociada es MC07499E2026
- Considerar la apertura de líneas de estímulos más equilibradas que integren de manera equitativa la creación visual y la investigación histórica. El Grupo de estímulos indica que una vez el portafolio sea oficialmente divulgado, toda la información será pública y podrá ser consultada en los canales institucionales. No obstante, se informa que la oferta proyectada para Artes Plásticas y Visuales en 2026 incluye líneas que abarcan ampliamente las disciplinas recomendadas. La solicitud asociada es MC04885E2026.
- Permitir que un participante pueda resultar beneficiario en múltiples convocatorias y posteriormente decidir. Al respecto el Grupo de Estímulos indica que no resulta viable acceder a dicha propuesta dado que cada portafolio de estímulos cuenta con cronogramas de cierre y publicación de resultados distintos, lo cual implica el inicio inmediato de los procesos administrativos y presupuestales asociados a la asignación de los estímulos y la ejecución de estos, por lo cual la dependencia indica que no es posible acceder a la petición registrada a través del MC09199E2026.



Culturas



**Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía,
Cultura de Paz de Cuidado**