



Bogotá, 11 de febrero de 2025

Señora Ministra (E)
YANNAI KADAMANI FONRODONA
Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.
Ciudad.

Asunto: **Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, segundo semestre de 2024.**

Respetado Señora ministra, reciba un cordial saludo:

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el capítulo VI, y en especial al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, que expresa; "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Conforme lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD correspondiente al segundo semestre del año 2024, elaborando este informe base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, según su información remitida, a través de los seguimientos correspondientes al 3er y cuarto trimestre de 2024; con el propósito de verificar el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente y analizar de forma cuantitativa y cualitativa, cada uno de los canales de recepción del proceso y retroalimentar el proceso.

El documento contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de Julio 2024 al 31 de diciembre de 2024. Contemplando entre otros aspectos, el tipo de petición, los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias y por canal de atención; las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos respecto a la prestación de los servicios que brinda la entidad, y a su vez, determina las debilidades en la prestación del servicio, con la finalidad de que se tomen las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada dependencia.

1. PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud y Por Canal de Atención.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, entre julio y diciembre de 2024, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 4.538 solicitudes durante el segundo semestre de la vigencia; 113 más que durante el primer semestre, en donde se recibieron 4.425 solicitudes.

A su vez, de éstas, 3.068 (el 68%) corresponden a Peticiones, dentro de las cuales se encuentran; derechos de petición, peticiones entre entidades y peticiones verbales. Le siguen en número 355 solicitudes de información (8%) de las PQRSD recibidas, encontrándose también las solicitudes hechas por periodistas, solicitudes de supresión de datos, invitaciones al ministro y cartas dirigidas al despacho, entre otros.

Se identifica entonces que:

TIPO DE SOLICITUD MÁS RECURRENTE, 2º SEMESTRE 2024

Solicitudes de Información	355
Solicitudes Entes de Control	214
Peticiones	3068
Solicitudes de Congresistas	325
Consultas	263
Quejas	89
Reclamos	73
Felicitaciones	5
Sugerencias	9
Denuncias	137

Tabla 1

Identificando los siguientes grupos representativos con un 7.82% clasificado como Solicitudes de información, Solicitudes de Congresistas con un 7.16% y Consultas con un 5.80%. Las menores proporciones fueron Felicitaciones, Sugerencias, Reclamos y Quejas con 0.11%, 0.20%, 1.61% y 1.96% respectivamente.

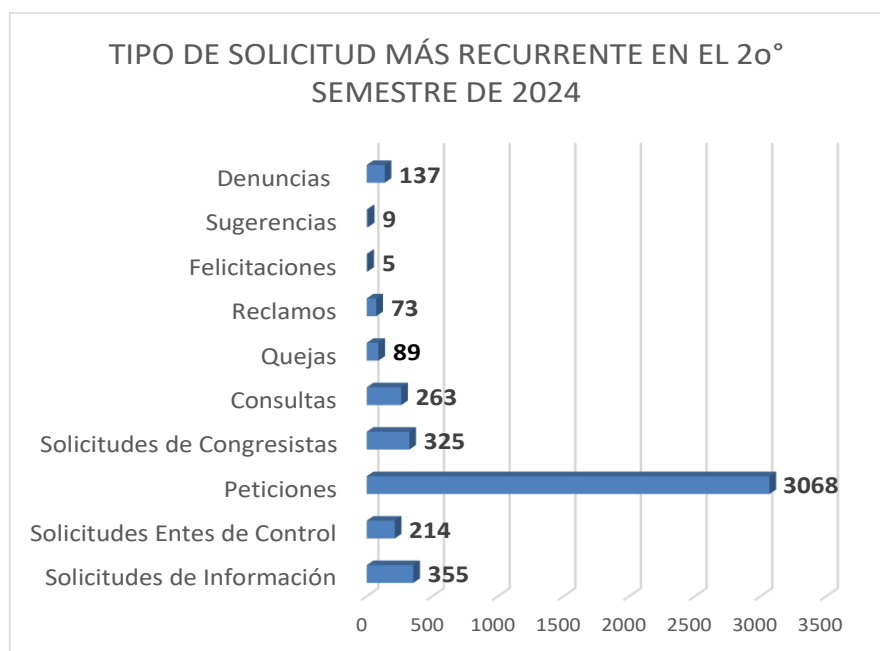
De acuerdo con los datos expuestos, las Peticiones (derechos de petición, peticiones entre entidades y peticiones verbales) se constituyen en el tipo de requerimiento más reiterativo durante el periodo evaluado.

El segundo tipo de PQRSD más usado es la solicitud de información, el cual se refiere a requerimientos de carácter general del Ministerio. Respecto a las denuncias, si bien se identifican 137 en el semestre, es de resaltar que, de

acuerdo con el reporte emitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano, dichas denuncias no se refieren a funcionarios o colaboradores del Ministerio, sino que responden a denuncias contra terceros por trámites, procedimientos o actuaciones en las que no tiene injerencia alguna el Ministerio de las Culturas. Al respecto, es importante destacar también que, durante el 2º semestre, el número de denuncias se redujo, toda vez que durante el 1er semestre de la vigencia se identificaron 205 PQRSD de este tipo.

Es preciso resaltar también que el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibe y gestiona las denuncias, de acuerdo con el instructivo de gestión de denuncias definido para la Entidad, asociado al procedimiento de gestión de PQRSD P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano.

En la gráfica 1 se puede visualizar cómo las Peticiones y Solicitudes de Información recibidas durante el segundo semestre se constituyen en los dos tipos de requerimientos más demandados por parte de la ciudadanía y partes interesadas. Así mismo, las felicitaciones correspondientes a 5 felicitaciones son el espacio menos empleado por la ciudadanía para destacar el servicio o la atención brindada durante el segundo semestre.



Gráfica 1.

Es importante resaltar que; la entidad dispone tanto de la ventanilla de radicación física, como de un mecanismo electrónico de correo servicioalciudadano@mincultura.gov.co y del formulario publicado en la página web; así mismo, los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual de PQRS.

A continuación, la tabla 2, permite evidenciar que, el 81% de las solicitudes recibidas en el semestre, correspondiente a 3.682 PQRS, se recibieron a través del canal virtual de ventanilla electrónica y 797, correspondientes al 18%, se recibieron a través del formulario web.

Respecto a la radicación de peticiones en físico, tan sólo el 1%, correspondiente a 59 PQRS, fueron recibidas mediante dicho canal de atención.

PQRS Recibidas por Canal de Recepción

Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla Electrónica	3682	81
Formulario WEB	797	18
Radicación Física	59	1
TOTAL	4538	100

Tabla 2.

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que los mecanismos virtuales se constituyen hoy día como el mecanismo más eficaz para comunicarse con los diferentes grupos de valor.

2. PQRS, Asignadas por Dependencia en el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRS por dependencia y evidencia que de un total de 4.538 PQRS recibidas durante el segundo semestre del 2024.

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

SEGUNDO SEMESTRE 2024

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	494	11
Museo Nacional	30	1
Dirección de Patrimonio	912	20
Grupo de Servicio al Ciudadano	1088	24
Biblioteca Nacional	97	2
Dirección de Fomento Regional	117	3
Oficina Jurídica	83	2
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	590	13
Gestión Humana	80	2
Dirección de Poblaciones	148	3
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	85	2
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	12	0
Grupo de Divulgación y Prensa	12	0
Grupo de Contratos y Convenios	59	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	69	2
Despacho del Ministro	359	8
Grupo de Infraestructura	92	2
Oficina de Planeación	43	1
Secretaría General	28	1
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	41	1
Asuntos Internacionales	58	1
Centro Nacional de las Artes	12	0
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y la Gobernanza	1	0

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	3	0
Otras dependencias	28	1
TOTAL	4538	100

Tabla 3

De acuerdo con los datos presentados, el Grupo de Servicio al Ciudadano se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante el periodo evaluado, recibiendo el 24% de la totalidad de PQRSD recibidas en la entidad. La gestión de estas peticiones corresponde a traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y a solicitudes propias del grupo. Este dato permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional de la entidad o a su alcance institucional. Al respecto, en el periodo de análisis se realizaron 892 traslados por competencia.

Le sigue la Dirección de Patrimonio con el 20% de PQRSD recibidas durante el semestre. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la entidad registrados en el Sistema de Patrimonio (SIPA).

Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes relacionadas con intervención afectación de Bienes inmuebles de Interés Cultural del Ámbito Nacional BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.

El Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación en tercer lugar gestionó el 13% del total de PQRSD recibidas, las cuales se encuentran relacionadas en su gran mayoría con consultas y subsanaciones sobre postulaciones de convocatorias.

En cuarto lugar, la Dirección de Artes gestionó el 10,8% PQRSD, siendo los temas más recurrentes las solicitudes de procesos de formación de música, definición y alcance de espectáculos públicos, consultas de contribuyentes en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas PULEP, solicitud de dotación de instrumentos y la asesoría para la publicación de libros, entre otros.

Le siguen en atención a requerimientos, el Despacho del Ministro con el 8%, relacionadas en su mayoría con compromisos propios del despacho y requerimientos de congreso (senado y cámara de representantes).

Las demás dependencias recibieron un bajo porcentaje de solicitudes, de acuerdo con su objeto misional y los requerimientos recibidos por el Ministerio de las Culturas se relacionan entre otros con gestión cultural; información sobre los Beneficios Económicos Periódicos BEPS; estampilla Procultura; requisitos para proyectar películas; población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado y beneficios que otorga el Ministerio de las Culturas las Artes y los Saberes, así como con solicitudes de financiación a festivales; solicitudes de historias laborales, dotación de instrumentos o solicitudes de citas con el ministro, Asesores de despacho y requerimientos de congresistas.

3. PQRSD Fuera de Término.

La falta de oportunidad en la gestión de respuesta requiere acciones de acompañamiento y seguimiento para establecer las mejoras, ya sea por la gestión de los funcionarios del Ministerio o por fallas que se presenten en el aplicativo PQRSD, bien sean de carácter técnico u operativo.

Se destaca que la Secretaría General viene realizando seguimientos continuos y alertas de vencimiento, y esta actividad en el último trimestre del año también comenzó a reforzarse desde la Oficina de Control Interno como alerta preventiva.

De tal manera, con corte 31 de diciembre de 2024, de los 4.538 requerimientos recibidos en el segundo semestre, el número de PQRSD respondidas fuera del término indicado en la Ley 1755 de 2015, asciende a 346 que representan el 7.62% del total de las peticiones.

Las respuestas atendidas fuera de los términos se encuentran discriminadas así; 188 peticiones identificadas fuera de términos para el 3er trimestre de la vigencia y 158 para el 4o trimestre.

Se evidenció una mejora respecto al semestre anterior, en dónde se identificaron 375 peticiones fuera de términos; por lo cual es importante exhortar a las áreas al cumplimiento de los términos y definir acciones de mejora con el objetivo de disminuir este porcentaje de respuesta, toda vez que, si se contabiliza el total de peticiones contestadas fuera de los términos durante toda la vigencia 2024, el número de peticiones atendidas fuera de los términos asciende a 721.

En la tabla 4, "Oportunidad de respuesta a PQRSD Peticiones Resueltas Fuera de Términos por Dependencia, para el 2º Semestre de 2024", se puede evidenciar que, las dependencias que acumulan un mayor número de requerimientos atendidos fuera de los términos son:

- Despacho del Ministro con un 45% del total
- Dirección de Poblaciones con un 21%



- El Grupo de Servicio al Ciudadano 7.5%
- Dirección de Artes 7.2%

Las cuales representan el 80% sumadas de todas las PQRSD contestadas fuera de tiempo.

Es importante precisar que, las solicitudes asignadas al Despacho, si bien reportan el 45% de las PQRSD fuera de los términos, estos corresponden a solicitudes de congresistas que por su complejidad requirieron ampliación de los términos para emitir las respuestas.

**Oportunidad de Respuesta a PQRSD
Peticiones Resueltas Fuera de Término
por Dependencia -2o Semestre 2024**

Dependencia	Cantidad
Dirección de Artes	25
Museo Nacional	1
Dirección de Patrimonio	19
Grupo de Servicio al Ciudadano	26
Biblioteca Nacional	1
Oficina Jurídica	3
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	1
Dirección de Poblaciones	74
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	3
Dirección de Fomento Regional	3
Grupo de Contratos y Convenios	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Despacho del Ministro	155
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1
Secretaría General	10
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	14
Grupo de Divulgación y Prensa	1
Grupo de Sistemas e Informática	1
Infraestructura Cultural	5
TOTAL	346

Tabla 4

Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 342 4100

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

4. PQRSD vencidas.

Las solicitudes vencidas representan el **0,57%** del total de las **4538** solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia. A pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron acciones de seguimiento y acompañamiento a las dependencias para gestionar la respuesta; se establecieron como causas de este vencimiento el cambio de enlaces en algunas dependencias, la complejidad de las solicitudes, novedades y ajustes en la parametrización de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud en el sistema PQRSD

Peticiones Vencidas - 2o Semestre 2024

Dependencia	Cantidad
Dirección de Poblaciones	8
Despacho del Ministro	11
Grupo de Servicio al Ciudadano	2
Dirección de Patrimonio	2
Dirección de Artes	1
Grupo de Gestión Humana	1
Grupo de Gestión Administrativa	1
Total	26

Tabla 5.

La tabla 5 da cuenta de las PQRSD vencidas. Al respecto, se evidencia que del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre, el 42.3% corresponden al Despacho del Ministro. Le sigue la Dirección de Poblaciones con el 30.7% PQRSD vencidas. Al respecto, como causas de este vencimiento se atribuye, la complejidad de las solicitudes.

A pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano acciones orientadas a la revisión de los asuntos de las solicitudes, a la sugerencia de respuestas tipo y a la reasignación de responsables para la gestión de PQRSD en el sistema.

5. Recomendaciones

Considerando que el semestre evaluado da cuenta de 346 peticiones fuera de términos, respecto al primer semestre de 2024 en donde se identificaron 375 solicitudes fuera de término, se recomienda que el Grupo de Servicio al ciudadano, continúe realizando el monitoreo a las dependencias identificadas en la tabla 4, como débiles en la oportunidad de la gestión; a saber, Despacho del Ministro, Dirección de Poblaciones, El Grupo de Servicio al Ciudadano y Dirección de Artes, para así mejorar los tiempos de respuesta.

Se sugiere reiterar a los directivos, Jefes de Oficina y coordinadores la importancia de la gestión oportuna de las PQRS, de acuerdo con lo dispuesto y ordenado por la ley 1755 del 2015 y las consecuencias de la falta de oportunidad de las respuestas.

Se sugiere promover de manera interna el cumplimiento de los tiempos de respuesta que mitigue los vencimientos de términos y prevenga tutelas, recursos de reposición y demás instancias judiciales en materia de atención al ciudadano; por lo cual, se sugiere adelantar con Gestión Humana una capacitación sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRS.

Se recomienda identificar temáticas reiterativas que puedan ser divulgadas a través de campañas de información y mediante diferentes canales para disminuir así la cantidad de PQRS y la publicación en página web de conceptos y respuestas tipo con criterios de calidad y lenguaje claro que resuelvan de fondo los requerimientos más reiterados por los grupos de valor y así, optimizar los tiempos y la gestión de las peticiones.

Se recomienda analizar las solicitudes recibidas por parte de congresistas y de temas asignados al Despacho para mejorar su oportunidad en la respuesta y el manejo del sistema PQRS.


En cuanto a la tendencia constante del total de traslados por no competencia a otras entidades, se recomienda que el grupo de Servicio al Ciudadano continúe articulándose 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.



Se recomienda mantener y fortalecer los controles existentes para que su impacto sea cada vez mayor en el comportamiento estadístico de la atención a PQRS.

Quedamos atento a cualquier inquietud.

Cordialmente,



YANETH ANDREA JIMÉNEZ DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: N/A

Proyecto: Juan Manuel Manrique Ramírez, Oficina Control Interno

Revisó y aprobó: Yaneth Andrea Jiménez Díaz. Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión