



Bogotá, 4 de septiembre de 2023.

Señor Ministro
JUAN DAVID CORREA ULLOA
Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes
Ciudad.

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, primer semestre de 2023.

Respetado Señor Ministro Correa, 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, y en cumplimiento de lo establecido por la Ley en mención, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD correspondiente al primer semestre del año 2023, según información validada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio, 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.

Así las cosas, este informe se elabora con base en la información suministrada por el Grupo en mención y contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de Enero 2023 al 30 de junio 2023. Contemplando entre otros aspectos, los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, 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.

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 342 4100
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

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 enero y junio de 2023, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 4.013 solicitudes durante el primer semestre de la vigencia; de las cuales, 2.535 es decir el 63%, corresponden a solicitudes de información; 422, es decir el 11%, corresponden a Peticiones; 264 corresponden a 7% a consultas; 235 es decir 6% a solicitudes de entes de control; 144 Solicitudes de Congresistas es decir el 3.5%; 95 quejas es decir 2.3%, 82 reclamos, correspondientes al 2%; 92 denuncias correspondiente a 2.2% y 55 solicitudes no categorizadas, que responden a otras solicitudes, dentro de las cuales se encuentran, solicitud de periodistas, invitaciones al ministro, entre otros correspondientes al 1%.

PQRSD, Recibidas según el tipo de Solicitud

Peticiones	422
Solicitudes Entes de Control	235
Consulta	264
Solicitudes Congresistas	144
Reclamos	82
Felicitaciones	14
Sugerencias	22
Quejas	95
Solicitudes de Información	2535
Denuncias	92
Otras	55
Total	4013

Tabla 1

De acuerdo con los datos expuestos, las solicitudes de información sobre diferentes aspectos se constituyen en el tipo de requerimiento más reiterativo durante el periodo evaluado.

El segundo tipo de PQR más usado es la petición, el cual se refiere a trámites y servicios solicitados a la entidad. A diferencia del segundo semestre de 2022, en donde las consultas fueron la tercera PQRSD más requerida; en el primer semestre del 2023, las consultas con un porcentaje del 11%, correspondiente a 422 peticiones, se constituyen en la tercera PQRSD más requerida. De otra parte, las consultas (2649), las solicitudes de entes de control (235) y solicitudes de congresistas (144), son las peticiones más recibidas durante el semestre en cuestión. Respecto a las denuncias, es de resaltar que, de acuerdo con el reporte emitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el mes de junio, dichas denuncias

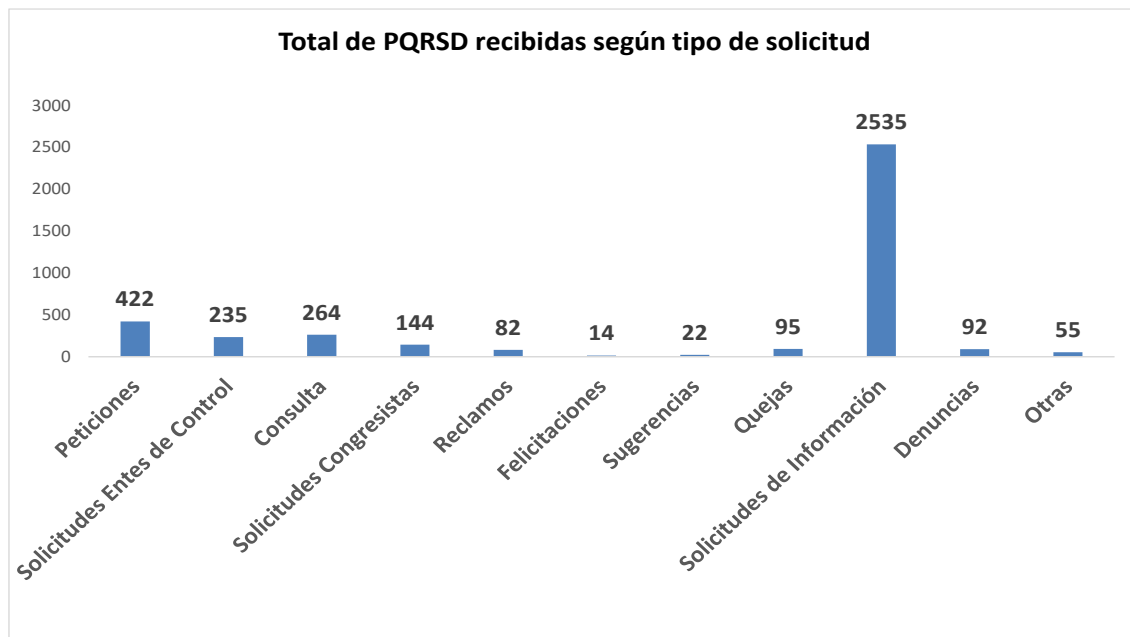
Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 342 4100
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

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, las Artes y los Saberes.



Gráfica 1.

Tal y como se ha mencionado, la gráfica 1 permite visualizar cómo las solicitudes de información recibidas durante el primer semestre se constituyen en el tipo de requerimiento más demandado por parte de la ciudadanía y partes interesadas. Así mismo, las felicitaciones con un 0.35%, correspondiente a 14 felicitaciones, son el espacio menos empleado por la ciudadanía para destacar el servicio o la atención brindada.

Por otra parte, respecto a las 4.013 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Tabla 2, permite evidenciar que el 66% de las solicitudes recibidas en el semestre, correspondientes a 2.657 PQRSD, han sido recibidas a través de correo electrónico; 955, correspondientes al 24%, se recibieron a través del sistema PQRSD y 397, correspondientes al 10%, se recibieron a través de la ventanilla de radicación física. A diferencia del segundo semestre del 2022 en dónde se recibieron PQSD a través de chat y redes sociales; para la vigencia 2023, en el corrido del primer semestre, no se registran Peticiones recibidas a través de estos medios.

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 342 4100
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
 Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

**PQRSD Recibidas por Canal de
Recepción**

Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla de Radicación física	397	10
Correo Electrónico	2657	66
Sistema PQRSD	959	24
TOTAL	4013	100

Tabla 2

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que a través del correo electrónico y sistema de PQRSD, se recibe el mayor porcentaje de peticiones, consolidando a los mecanismos virtuales, como el más eficaz para comunicarse con las partes interesadas.

2. PQRSD, Asignadas por Dependencia.

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 2.017 PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2023, el 27% correspondiente a 537 peticiones, pertenecen a la Dirección de Patrimonio; el 18%, correspondiente a 359 peticiones pertenecen al Grupo de Servicio al Ciudadano; el 13% correspondiente a 256 peticiones pertenecen a la Dirección de Artes; el 10%, correspondiente a 207 de las PQRSD fueron distribuidas al Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación; el 6%, correspondientes a 111 PQRSD a la Oficina de Planeación; el 4%, Despacho del Ministro y Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios, con 79 y 78 Peticiones, respectivamente y con 3% cada una, se encuentran; Dirección de Fomento Regional con 63 Peticiones, Dirección de Poblaciones con 60 Peticiones y Oficina Jurídica con 52 Peticiones.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas al Grupo de Infraestructura; Grupo de Gestión Humana Museo Nacional; la Biblioteca Nacional; Grupo de Contratos y Convenios; Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Divulgación y Prensa, Secretaría General, Asuntos internacionales y Grupo de Gestión Administrativa y Servicios.

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 342 4100
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
 Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

**PQRSD Asignadas a las Dependencias
Primer Semestre 2023**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	256	13
Museo Nacional	34	2
Dirección de Patrimonio	537	27
Grupo de Servicio al Ciudadano	359	18
Biblioteca Nacional	21	1
Dirección de Fomento Regional	63	3
Oficina Jurídica	52	3
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	207	10
Gestión Humana	31	2
Dirección de Poblaciones	60	3
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	78	4
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	21	1
Grupo de Divulgación y Prensa	4	0
Grupo de Contratos y Convenios	14	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	3	0
Despacho del Ministro	79	4
Grupo de Infraestructura	36	2
Oficina de Planeación	111	6
Secretaría General	7	0
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	11	1
Asuntos Internacionales	15	1
Otras dependencias	18	1
TOTAL	2017	100

Tabla 3

Ministerio de Cultura

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

Conmutador: (+57) 601 342 4100

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081

www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

De acuerdo con los datos presentados, la Dirección de Patrimonio se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante el primer semestre del 2023, recibiendo 537 solicitudes equivalente a 27% de la totalidad de PQRSD recibidas en la entidad, para el periodo de reporte. 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 Único de Información de Trámites (SUIT).

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.*

Le siguen en número, los requerimientos hechos al Grupo de Servicio al Ciudadano con 359 PQRSD, correspondientes al 18%. 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.*

La Dirección de Artes gestionó en tercer lugar, respecto al número de solicitudes el 13%, correspondiente a 256 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.*

EL Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación gestionó el 10%, correspondiente a 207 requerimientos, relacionados en su gran mayoría con *consultas y subsanaciones en el marco de la convocatoria del Programa Nacional de Estímulos, portafolio 2023 donde se han reconocido la creación, los procesos de investigación, formación y circulación en los campos de la cultura, el patrimonio y las artes.*

Le siguen en atención a requerimientos la Oficina de Planeación con el 6%, correspondiente a 111 PQRSD, *relacionadas con la asignación y ejecución presupuestal y con la plataforma Soy Cultura.*

El Despacho del Ministro recibió el 4% del total de solicitudes, gestionando 79 solicitudes, relacionadas en su mayoría con compromisos propios del despacho y requerimientos de congreso (senado y cámara de representantes).

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 342 4100
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Las demás dependencias recibieron un bajo porcentaje de solicitudes, de acuerdo con su objeto misional.

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.

De tal manera, con corte 30 de junio de 2023, el número de PQRSD respondidas fuera de término asciende a **435** y se discrimina así;

Oportunidad de Respuesta a PQRSD Peticiónes Vencidas por Dependencia - 1er Semestre 2023

Dependencia	Cantidad
Dirección de Patrimonio	159
Despacho Ministro	140
Dirección de Artes	43
Dirección de Fomento Regional	18
Grupo de Contratos y Convenios	15
Oficina Asesora Jurídica	12
Dirección de Poblaciones	6
Museo Nacional	4
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	3
Grupo de Infraestructura Cultural	7
Grupo de Servicio al Ciudadano	6
Gestión Administrativa y Servicios	8
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	4
Museo Quinta de Bolívar	1
Grupo de Fomento, Estímulos a la Creación e Investigación	3
Grupo de Gestión Humana	2
Asuntos Internacionales	1

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 342 4100
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
 Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Dependencia	Cantidad
Gestión Financiera y Contable	1
Oficina de Control Interno	1
Grupo de Sistemas e Informática	1
TOTAL	435

Tabla 4

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que, las dependencias que acumulan un mayor número de requerimientos atendidos fuera de los términos son; la *Dirección de Patrimonio*, con 159 PQRSD atendidas fuera de los términos; el *Despacho* 140 PQRSD; *Dirección de Artes* 43; *Dirección de Fomento Regional* 18; *Grupo de Contratos y Convenios* con 15; *Oficina Asesora Jurídica* 12; *Gestión Administrativa y de Servicios* 8; *Grupo de infraestructura Cultural* 6; *Dirección de Poblaciones y Grupo de Servicio al Ciudadano* con 6 PQRSD atendidas fuera de tiempo, respectivamente.

Es importante precisar que, las solicitudes asignadas al Despacho, si bien reportan el 32% de las PQRSD fuera de los términos, estos corresponden a solicitudes de congresistas que por su complejidad requirieron ampliación de las respuestas.

Las solicitudes vencidas acumuladas en el primer semestre de 2023, representan el 1% del total de las 4013 solicitudes recibidas durante el semestre; 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*; en ese sentido se establecieron como causas de este vencimiento la complejidad de las respuestas requeridas y cambios en los equipos de trabajo de las dependencias.

Así mismo, se evidenció por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano que; el incremento en la falta de oportunidad de las respuestas en el primer semestre 20223, respecto al 4º trimestre del 2022, *se deben principalmente a las actualizaciones del sistema de gestión de PQRSD, cambios o movimientos en los equipos de trabajo y/o enlaces en las dependencias y el aumento de solicitudes registradas.*

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 342 4100
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
 Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

4. Denuncias.

El Ministerio de Cultura recibe y gestiona denuncias de corrupción de servidores, del manejo de recursos públicos y/o sobre afectaciones a bienes de interés cultural; éstas se abordan de acuerdo con el protocolo de atención de denuncias definido para la entidad, el cual está asociado al procedimiento de gestión de PQRSD P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano.

Para el 1er semestre de la presente vigencia, se recibieron 160 denuncias. En tal sentido, a partir de los reportes trimestrales del Grupo de Servicio al Ciudadano la tabla 5 relaciona lo siguiente;

Denuncias Recibidas Durante el 1er Semestre 2023

Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	88	55
Despacho Ministro	3	2
Grupo Servicio al Ciudadano	46	29
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	3	2
Dirección de Fomento Regional	4	3
Oficina Asesora Jurídica	2	1
Grupo de Contratos y Convenios	2	1
Museo Nacional	3	2
Biblioteca Nacional	4	3
Grupo de Gestión Humana	1	1
Museo Quinta de Bolívar	1	1
Dirección de Artes	2	1
Secretaría General	1	1
Total	160	100%

Tabla 5

De acuerdo con la tabla se evidencia que; la Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el semestre con el 55%,

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 342 4100
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
 Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

correspondientes a 88 denuncias recibidas durante el primer semestre, *las cuales obedecen a denuncias específicas en contra el patrimonio cultural que no se relacionan con la gestión del Ministerio*; este tipo de denuncias es reiterado y corresponden a la gestión municipal o departamental.

De otra parte, el Grupo De Servicio Al Ciudadano a partir del seguimiento a PQRSD indica que, las 46 denuncias, de acuerdo a su alcance se trasladaron por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector, por cuanto el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Sa no tiene facultades para investigar conductas contrarias a la ley.

De igual forma, desde el Despacho del Ministro, *el 2% de las denuncias registradas, correspondientes a 3 denuncias hicieron referencia a inconformidades por parte de ciudadanos anónimos quienes se manifestaron en contra de nombramientos de funcionarios del nivel directivo del Ministerio de Cultura*, los cuales se abordaron desde la competencia disciplinar.

5. Recomendaciones

Considerando que durante el primer semestre del 2023 se ha presentado una tendencia en cuanto a la respuesta de solicitudes fuera de término, respecto a la vigencia 2022, causado principalmente por los ajustes técnicos al sistema de gestión de PQRSD, a cambios internos en los equipos de trabajo y/o enlaces en las dependencias, , se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se continúe realizando un monitoreo las dependencias críticas, como los son; la Dirección de Patrimonio, el Despacho, Dirección de Artes, Dirección de Fomento Regional y Oficina Jurídica, para así mejorar los tiempos respuesta y a su vez la calidad en las respuestas emitidas.

Se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realice un análisis frente a la percepción de los usuarios, para evaluar la calidad en la atención y para que producto del análisis, se puedan tomar acciones de mejoramiento frente a la percepción de la ciudadanía.

Se sugiere reiterar a los directivos, Jefes de Oficina y coordinadores la importancia de la gestión oportuna de las PQRSD, 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 debe 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,

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 342 4100
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

por lo cual, se sugiere adelantar con Gestión Humana una capacitación sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRSD.

De igual manera, considerando los cambios internos en los equipos de trabajo, se sugiere capacitar desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, en el uso del aplicativo para el registro de PQRSD, así como promover la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes compartidas entre diferentes áreas.

Es recomienda el monitoreo permanente del sistema de gestión de PQRSD y sus nuevas funcionalidades con la actualización que ofreció el operador de ETB Y ANALITICA, para de esta manera escalar oportunamente incidentes técnicos que puedan afecten la gestión de PQRSD.

En ese mismo sentido, se recomienda fortalecer desde el Grupo de Sistemas el soporte a la herramienta de PQRSD para evitar fallas, traumatismos y reprocesos en la recepción, asignación, gestión y respuesta de solicitudes.

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,



MARIANA SALNAVE SANIN

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión.

Elaboro: Juan Manuel Manrique. Profesional OCI.

Ministerio de Cultura

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 342 4100
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081
www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31
Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co