

# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRS**

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

### **Trimestre 1**

**Enero, febrero y marzo de 2024**

### **GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS  
SABERES.**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.....	6
3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA.....	6
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN .....	9
5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.....	12
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	13
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	15
8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS .....	15
9. RECOMENDACIONES.....	19

## INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza aspectos relevantes de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes en el **primer trimestre de 2024**, correspondiente al periodo de enero, febrero y marzo.

La información presentada, corresponde a la gestión de los tres primeros meses del **2024**, presentando el comportamiento de las PQRSD por tipología, canales de recepción y respuesta, denuncias recibidas, cumplimiento de los términos legales, entre otros.

El reporte consta de herramientas visuales como tablas y gráficas, que permiten presentar información detallada sobre las PQRSD recibidas por la Entidad, así como el cumplimiento y oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, oficinas y/o grupos internos del Ministerio.

Mediante la publicación de esta información el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, garantiza la transparencia en la gestión de solicitudes y también genera insumos que permitan intervenciones específicas desde las Direcciones y grupos de trabajo para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y con los grupos de valor de la entidad.

## 1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **primer trimestre** de 2024, el Ministerio de las Culturas recibió **1920** peticiones de la ciudadanía, entidades públicas y entes de control, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. Respecto al **cuarto trimestre del 2023** se presentaron 117 solicitudes más que equivalen a un incremento del 6% en el periodo de análisis. Las causas de este aumento se revisarán de acuerdo con la gestión de las solicitudes por dependencia.

A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología.

**Tabla 1. Clasificación total por tipo de solicitud.**

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes	% Participación
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	1119	58,3%
DERECHO DE PETICIÓN	255	13,3%
CONSULTA	144	7,5%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	105	5,5%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	69	3,6%
DENUNCIA	61	3,2%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 5 DÍAS	48	2,5%
RECLAMO	38	2,0%
QUEJA	35	1,8%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	15	0,8%
PETICION VERBAL	13	0,7%
SUGERENCIA	9	0,5%
SOLICITUD DE PERIODISTA	9	0,5%
<b>Total General</b>	<b>1920</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD- marzo31-2024

### Análisis:

- El **58%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponde a la tipología **SOLICITUDES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN**, con un total con **1119** requerimientos. Esta tipología refiere a requerimientos en los que se requiere información de carácter general del Ministerio.

- El **DERECHO DE PETICIÓN**, entre los cuales se encuentran los derechos de petición particular y general es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **13%** del total de solicitudes y corresponde a **255** solicitudes.
- Las **CONSULTAS** con el **7%** que corresponden a **144** requerimientos son el tercer tipo de requerimiento más reiterado, se recuerda que este tipo de solicitudes requieren la emisión de conceptos jurídicos.
- Para este primer trimestre de 2024, se evidencia un aumento frente a las tipologías de RECLAMOS y QUEJAS en comparación con el **cuarto trimestre del 2023**, frente a los **RECLAMOS**, se recibieron 16 solicitudes en el cuarto trimestre del 2023 y 38 en el primer trimestre del 2024 y **QUEJAS**, 26 requerimientos en el cuarto trimestre del 2023 y 35 en el primer trimestre del 2024.

**Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología**



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

## 2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

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 se mantiene habilitado para interponer las solicitudes, desde el formulario web publicado a través del menú de servicio al ciudadano en la página de la Entidad, así como los interpuesto a través de la ventanilla de radicación electrónica [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co). A continuación, se detalla su origen:

**Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción.**

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla Electrónica	1544	80%
Formulario Web	376	20%
<b>Total general</b>	<b>1920</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

### Análisis:

- El **80%** de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla electrónica, con un total de 1544 peticiones, lo cual 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 **20%** de solicitudes, el cual permite que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.<sup>1</sup>

## 3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta la relación de las solicitudes asignadas a cada

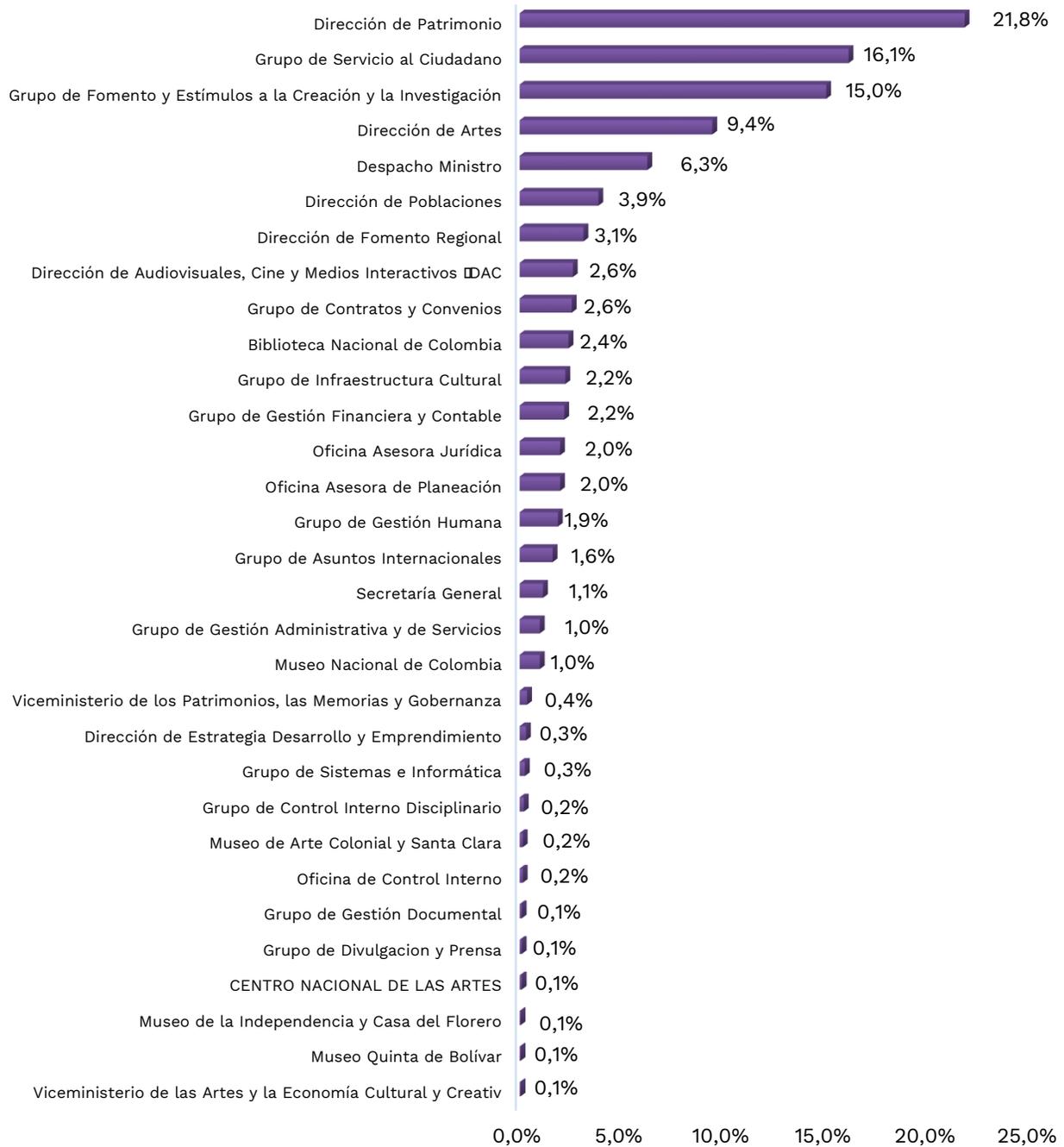
dependencia del Ministerio:

**Tabla 3. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.**

Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	418	21,8%
Grupo de Servicio al Ciudadano	309	16,1%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	288	15%
Dirección de Artes	181	9,4%
Despacho Ministro	120	6,3%
Dirección de Poblaciones	74	3,9%
Dirección de Fomento Regional	60	3,1%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos - DAC	50	2,6%
Grupo de Contratos y Convenios	49	2,6%
Biblioteca Nacional de Colombia	46	2,4%
Grupo de Infraestructura Cultural	43	2,2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	42	2,2%
Oficina Asesora de Planeación	38	2,0%
Oficina Asesora Jurídica	38	2,0%
Grupo de Gestión Humana	36	1,9%
Grupo de Asuntos Internacionales	31	1,6%
Secretaría General	22	1,1%
Museo Nacional de Colombia	19	1,0%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	19	1,0%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	7	0,4%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	6	0,3%
Grupo de Sistemas e Informática	5	0,3%
Grupo de Control Interno Disciplinario	4	0,2%
Oficina de Control Interno	3	0,2%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	3	0,2%
CENTRO NACIONAL DE LAS ARTES	2	0,1%
Grupo de Divulgación y Prensa	2	0,1%
Grupo de Gestión Documental	2	0,1%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativo	1	0,1%
Museo Quinta de Bolívar	1	0,1%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1920</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

**Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia.**



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

### Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el **primer trimestre**, esta dependencia gestionó **418** solicitudes equivalentes al **21,8%** de la totalidad de PQRSD recibidas por el Ministerio en este periodo. Esta Dirección históricamente gestiona el mayor porcentaje de requerimientos factores entre los que se cuenta la atención del mayor número de trámites de la Entidad registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- En segundo lugar, se encuentra el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, área que recibió **409** solicitudes equivalentes al **16,1%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad; esta gestión corresponde a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y a solicitudes propias del grupo.
- Las solicitudes de la **Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación** se posicionan en el tercer lugar con **288** requerimientos, los cuales representan el **15%** del total de las solicitudes, siendo los temas más recurrentes información de términos, requisitos y subsanaciones de las postulaciones del Programa Nacional de Concertación 202
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, se relacionan con solicitudes de financiación a festivales, dotación de instrumentos o solicitudes de citas con el ministro. Asesores de despacho y requerimientos de congresistas.

#### 4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN

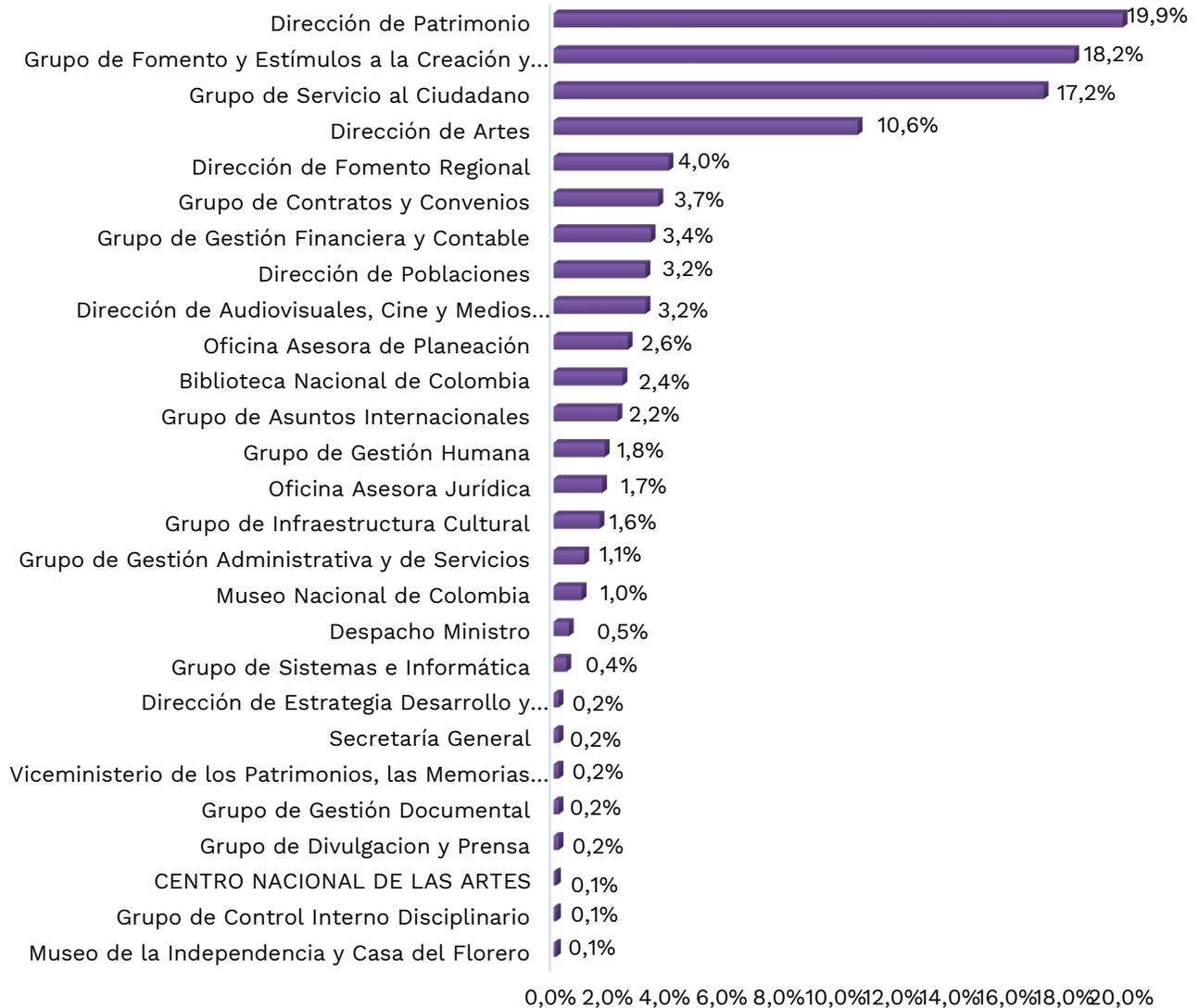
La tipología solicitudes de documentos y de información para el primer trimestre del 2024 ocupó el primer lugar en la clasificación total por tipo de solicitud, por lo cual, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan se precisa la gestión adelantada:

**Tabla 4. Solicitudes de documentos y de información.**

Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	223	19,9%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	204	18,2%
Grupo de Servicio al Ciudadano	192	17,2%
Dirección de Artes	119	10,6%
Dirección de Fomento Regional	45	4,0%
Grupo de Contratos y Convenios	41	3,7%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	38	3,4%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos - DAC	36	3,2%
Dirección de Poblaciones	36	3,2%
Oficina Asesora de Planeación	29	2,6%
Biblioteca Nacional de Colombia	27	2,4%
Grupo de Asuntos Internacionales	25	2,2%
Grupo de Gestión Humana	20	1,8%
Oficina Asesora Jurídica	19	1,7%
Grupo de Infraestructura Cultural	18	1,6%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	12	1,1%
Museo Nacional de Colombia	11	1,0%
Despacho Ministro	6	0,5%
Grupo de Sistemas e Informática	5	0,4%
Grupo de Divulgación y Prensa	2	0,2%
Grupo de Gestión Documental	2	0,2%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	2	0,2%
Secretaría General	2	0,2%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	2	0,2%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	0,1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,1%
CENTRO NACIONAL DE LAS ARTES	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1119</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

**Gráfica 3. Participación porcentual de la tipología Solicitud de Información General por Dependencia.**



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

**Análisis:**

- La Dirección de Patrimonio en el **primer trimestre del 2024** recibió el **19,9%** del total de solicitudes de información general, solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), resoluciones aprobatorias,

certificaciones BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones, intervenciones y conceptos de asesorías técnicas.

- El Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación recibió el **18,2%** del total de solicitudes de información, los cuales en su mayoría hacen referencia a procesos y el estado de convocatorias.
- Por su parte el Grupo al Servicio al Ciudadano gestionó el **17,2%** del total de solicitudes de información general, referentes a traslados por competencia a otras entidades y solicitudes de ampliación de información

## 5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.

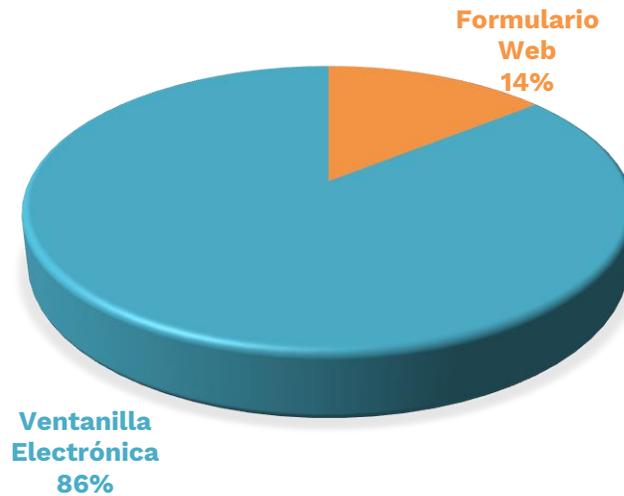
**Tabla 5. Tipo de solicitud de documentos y de Información**

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla Electrónica	960	86%
Formulario Web	159	14%
<b>Total general</b>	<b>1119</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como **Solicitud de Documentos y de información** fue la ventanilla electrónica con el **86%** de participación correspondiente a **960 solicitudes**, seguido el formulario web con **14%**, lo que corresponde a **159 solicitudes**.
- Es importante acotar que, respecto al **cuarto trimestre del 2024**, en este **trimestre** hubo un aumento de **309** requerimientos.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.

**Gráfica 4. Número de solicitudes por canal de recepción y su participación porcentual.**



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

## 6. 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.

Se registraron denuncias sobre recursos del Museo Nacional atendidas por la Secretaría General y sobre un exfuncionario de la entidad, denuncia asignada al Grupo de Control Interno Disciplinario, las demás no se relacionan con actuaciones de funcionarios de la entidad.

A continuación, se relacionan las dependencias que atendieron y gestionaron los diferentes tipos de denuncias recibidas

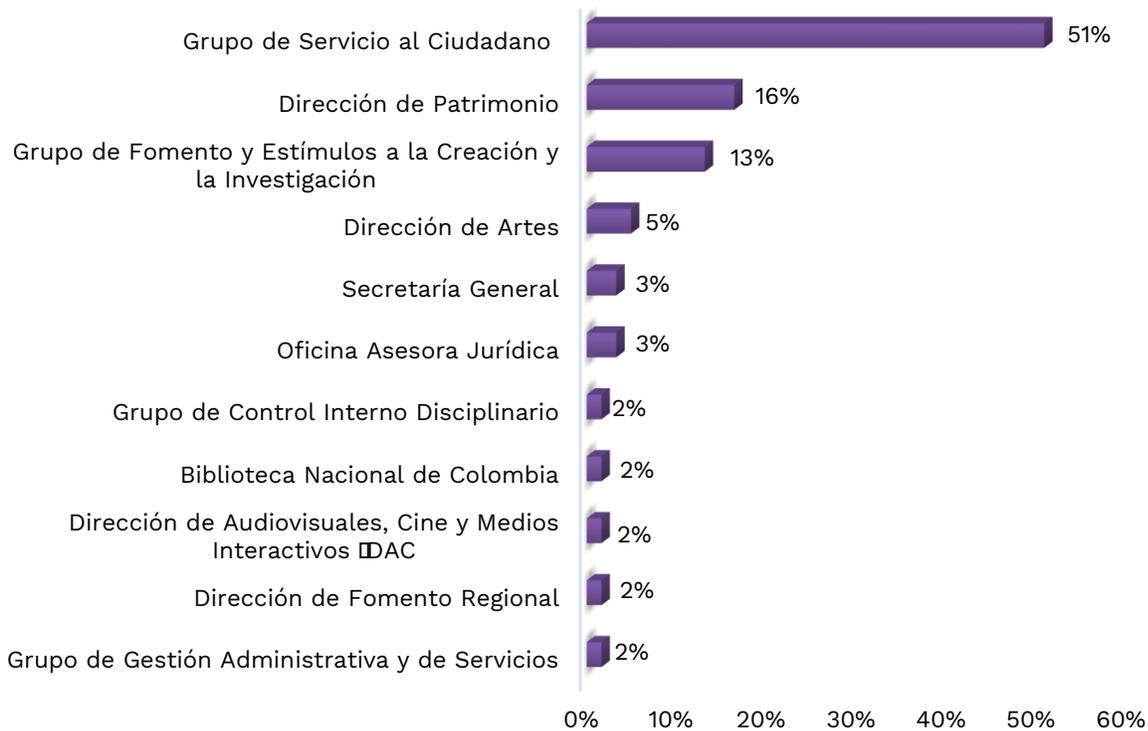
**Tabla 6. Denuncias presentadas el primer trimestre 2024 y su participación porcentual.**

Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
Grupo de Servicio al Ciudadano	31	51%
Dirección de Patrimonio	10	16%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	8	13%
Dirección de Artes	3	5%
Oficina Asesora Jurídica	2	3%
Secretaría General	2	3%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	2%
Dirección de Fomento Regional	1	2%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos □ DAC	1	2%
Biblioteca Nacional de Colombia	1	2%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	2%
<b>Total general</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

- El Grupo de Servicio al Ciudadano fue la dependencia que más denuncias gestionó, el **51%** de las denuncias se trasladaron por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector público y/o privado según la competencia de los hechos presentados.
- La Dirección de Patrimonio gestionó el **16%** de las denuncias relacionadas con afectaciones en contra el patrimonio cultural, las cuales no se relacionan directamente 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.
- El 13% gestionadas por Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación corresponden a denuncias sobre colectivos que se presentaron a las convocatorias o sobre pagos de estas.

**Gráfica 5 Total Número de Denuncias presentadas el cuarto trimestre de 2023 y su participación porcentual.**



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

## 7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **271** traslados por competencia, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, lo que permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional del Ministerio o su alcance institucional, entre los que se cuentan las denuncias mencionadas en el punto anterior.

## 8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

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

**Tabla 7. Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.**

	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% representación
1	Dirección de Patrimonio	53	26,20%
2	Despacho Ministro	42	20,80%
3	Dirección de Artes	27	13,40%
4	Dirección de Poblaciones	17	8,40%
5	Secretaría General	12	5,90%
6	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	11	5,40%
7	Oficina Asesora Jurídica	10	5,00%
8	Grupo de Asuntos Internacionales	10	5,00%
9	Grupo de Contratos y Convenios	8	4,00%
10	Grupo de Servicio al Ciudadano	2	2,00%
11	Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	2	1,00%
12	Dirección de Fomento Regional	1	0,50%
13	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	0,50%
14	Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0,50%
15	Biblioteca Nacional de Colombia	1	0,50%
	<b>Total general</b>	<b>198</b>	<b>99%</b>

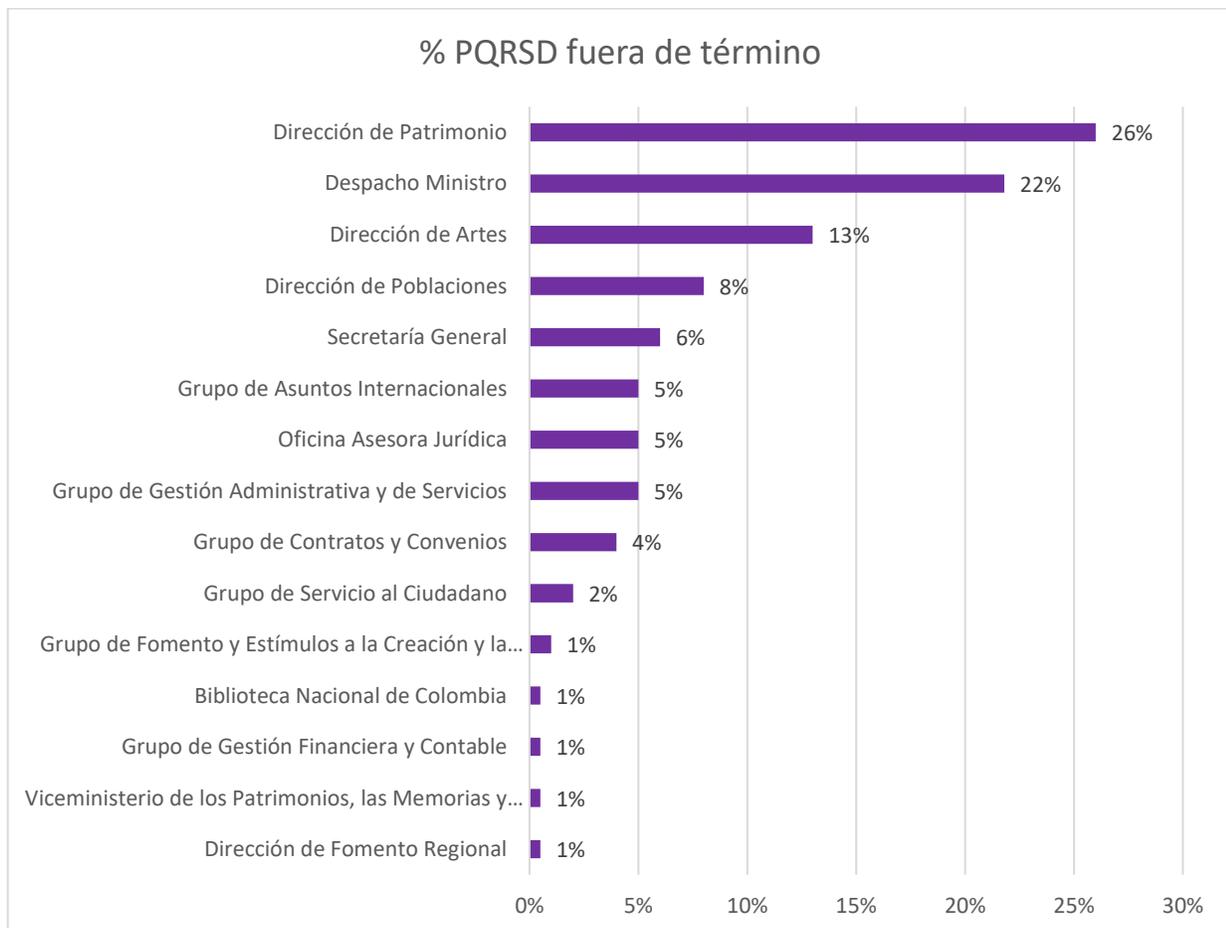
**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

### ANÁLISIS:

- De los **1.920** requerimientos recibidos en total para el primer trimestre, 2024 que representan el **10%** se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015, indicando que el porcentaje de oportunidad de respuesta a solicitudes es del **90%**.
- De las solicitudes fuera de término el **26%** estaban a cargo de la Dirección de Patrimonio, el **20%** al Despacho del Ministerio y el **13%** a la Dirección de Artes.
- El seguimiento a la gestión de los requerimientos permitió establecer como causas de los cierres fuera de término principalmente el cambio de enlaces

en las dependencias por cierre e inicio de vigencia fiscal. Complejidad de solicitudes de congresistas y fallas presentadas en el sistema PQRS. Como acción correctiva se realizaron reuniones con las dependencias de mayor incidencia.

**Gráfica 6: Oportunidad de respuesta por dependencia primer trimestre de 2024 y su participación porcentual.**



**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRS-marzo31-2024

### Solicitudes vencidas

Las solicitudes vencidas representan el **1%** del total de las **1920** 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 el cambio y el retraso en la asignación del enlace en Dirección de Poblaciones, a la cual se solicitó el plan de contingencia para el cierre de los requerimientos vencidos.

**Tabla 8. Peticiones vencidas corte 31 de marzo.**

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Poblaciones	28	82%
Despacho Ministro	3	9%
Secretaría General	2	6%
Dirección de Patrimonio	1	3%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

### Solicitudes en trámite

Las solicitudes en trámite representan el **10%** del total de las 1920 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 9. Peticiones en trámite.**

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	52	27%
Grupo de Servicio al Ciudadano	25	13%
Dirección de Artes	21	11%
Despacho Ministro	17	9%
Dirección de Poblaciones	14	7%
Biblioteca Nacional de Colombia	9	5%
Grupo de Gestión Humana	8	4%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos - DAC	6	3%
Oficina Asesora Jurídica	6	3%

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	5	3%
Grupo de Contratos y Convenios	4	2%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	4	2%
Museo Nacional de Colombia	3	2%
Dirección de Fomento Regional	3	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	3	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2	1%
Oficina Asesora de Planeación	2	1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	2	1%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	1%
Grupo de Asuntos Internacionales	1	1%
Grupo de Sistemas e Informática	1	1%
CENTRO NACIONAL DE LAS ARTES	1	1%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	1	1%
Oficina de Control Interno	1	1%
<b>Total general</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte gestión aplicativo PQRSD-Marzo31-2024

## 9. RECOMENDACIONES

- Considerando que para el primer trimestre de la vigencia el porcentaje de oportunidad fue 90 % se requiere aunar 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 requiere mayor celeridad para la asignación de enlaces de PQRSD en las dependencias en caso de traslados o retiros; esta debe ser una tarea estable con bajos niveles de rotación para aprovechar las curvas de aprendizaje y permitir generar experticia en la gestión de solicitudes.
- Teniendo en cuenta el porcentaje de oportunidad del primer trimestre del 2024, el Grupo de Servicio al ciudadano debe continuar realizando el seguimiento a las áreas críticas para así mejorar los tiempos respuesta y a su vez la calidad en las respuestas emitidas.
- Se sugiere a los directivos y coordinadores continuar promoviendo la gestión

oportuna de 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.

- Es necesario que las dependencias que han generado respuestas extemporáneas establezcan acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y el procedimiento de gestión de PQRSD del Ministerio.
- 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.
- Se debe promover la formulación y el uso de respuestas tipo con criterios de calidad y lenguaje claro que resuelvan de fondo los requerimientos más reiterados para mejorar los tiempos y la gestión de peticiones.
- 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.
- Se establece la importancia de continuar la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes.
- Realizar la verificación en el sistema de gestión de PQRSD frente a las tipologías de los derechos de petición y los términos para dar respuesta, según lo establecido en el procedimiento *P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano* y la normatividad relacionada.

#### **Análisis de la Información: Grupo de Servicio al Ciudadano**

- **Jessica Patricia Rodríguez**
- **José Alejandro Carreño**
- **Karla Neira Suarez-Coordinadora.**

**Abril 15-2024**