

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Segundo Trimestre 2022

(Abril/Mayo/Junio)

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
MINISTERIO DE CULTURA**



ANGELICA MAYOLO OBREGON

Ministra de Cultura

JOSE IGNACIO ARGOTE LOPEZ

Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio

ADRIANA PADILLA LEAL

Viceministra de Creatividad y Economía Naranja

CLAUDIA JINETH ALVAREZ BENITEZ

Secretaria General

ELABORACION: Grupo de Servicio al Ciudadano

Equipo Técnico:

**Maria Cristina Salazar
Marco Fidel Prada
Jose Alejandro Carreño
Diego Grimaldo Ruiz**

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Karla Neira Suárez

Ministerio de Cultura Carrera

8 N°8 – 55, Bogotá

Contacto:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co



Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS..... | 4 |
| 2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN..... | 7 |
| 3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA..... | 8 |
| 4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN..... | 12 |
| 5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION..... | 15 |
| 6. ANÁLISIS DENUNCIAS..... | 16 |
| 7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS..... | 17 |
| 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA..... | 20 |
| 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:..... | 20 |
| 10. SOLICITUDES NO RESUELTAS..... | 21 |
| 11. SOLICITUDES COMPARTIDAS..... | 23 |
| 12. RECOMENDACIONES..... | 23 |



INTRODUCCIÓN.

Este reporte describe y analiza los aspectos más relevantes de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura, durante el segundo trimestre de 2022 correspondiente a los meses de abril, mayo y junio. La información y análisis de datos se basa en los información estadística y cualitativa que da cuenta de la gestión global de los requerimientos recibidos, resueltos, los más reiterados, las solicitudes información y la oportunidad de respuesta.

Esta información se publica para que la ciudadanía conozca la gestión de solicitudes en la entidad y su análisis servirá de insumo para identificar las temáticas o dependencias que requieren una intervención o acompañamiento específico para facilitar el relacionamiento con los ciudadanos a través de la atención de sus requerimientos.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.

Durante el periodo del reporte, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **1919** peticiones ciudadanas a través del sistema para gestión de PQRSD, las cuales se relacionan a continuación según su tipo:

Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

| Tipos de Solicitud | Total por tipo de solicitud | Porcentaje de representación |
|--|-----------------------------|------------------------------|
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 1496 | 78% |
| SOLICITUDES ENTES DE CONTROL | 107 | 6% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION | 103 | 5% |
| PETICIÓN | 78 | 4% |
| DENUNCIA CONTRA TERCEROS | 43 | 2% |
| SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS | 32 | 2% |



| Tipos de Solicitud | Total por tipo de solicitud | Porcentaje de representación |
|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| RECLAMO | 23 | 1% |
| QUEJA | 13 | 1% |
| CONSULTA | 13 | 1% |
| SOLICITUD DE PERIODISTA | 7 | 0% |
| DENUNCIA | 2 | 0% |
| SUGERENCIA | 2 | 0% |
| TOTAL, GENERAL | 1919 | 100% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.

ANÁLISIS:

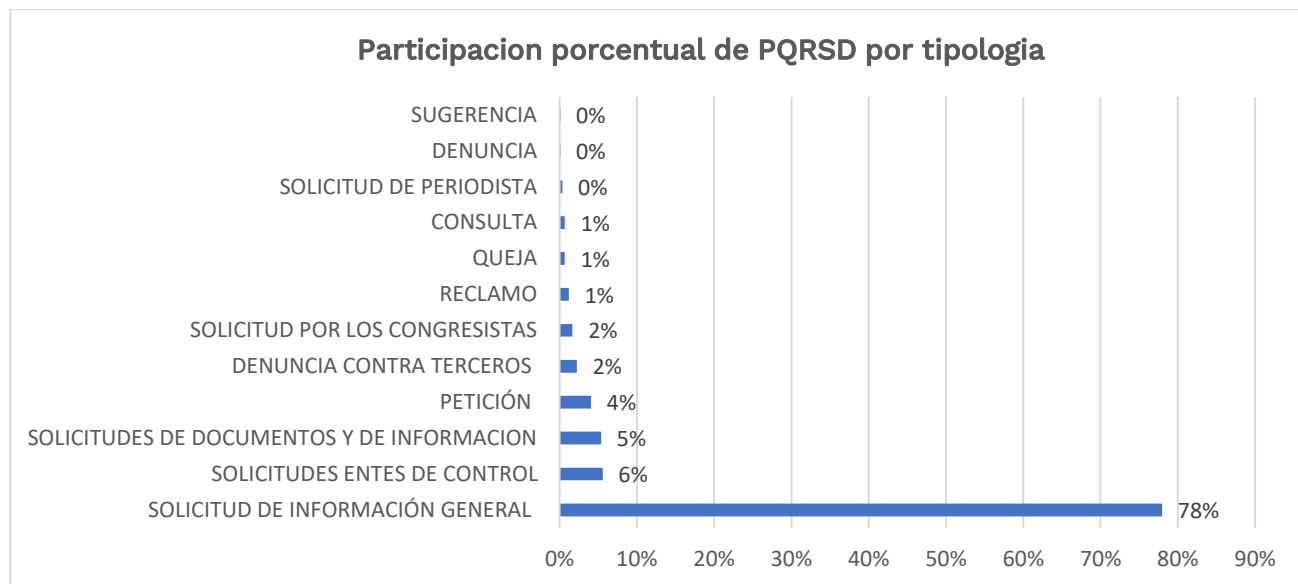
- En el segundo trimestre de 2022, el tipo de requerimiento más reiterado es la **solicitud de información** representando el **(78%)** del total de las solicitudes ciudadanas con 1496 requerimientos. Al compararse con informes anteriores, este tipo de solicitud se mantiene como la más demandada.
- Las solicitudes de **entes de control** representan el **6%** del total con 1 07 requerimientos, correspondiente al segundo tipo más reiterado. Igualmente se manifiesta un incremento en las **solicitudes de entes de control** que pasaron de 102 en el primer trimestre 2022 a 107 en el periodo reportado, aumentándose en un 5%.
- La **solicitud de documentos y de Información representa** el **5%** del total con 103 requerimientos del total, esta se refiere al trámite de documentos como certificaciones, planos arquitectónicos, PEMP. etc.
- Las **peticiones**, representan el cuarto lugar de los requerimientos con el **4%** del total con 78 solicitudes, se refieren a requerimientos relacionados con trámites y servicios específicos de la Entidad.



- La solicitud de **denuncias contra terceros** representa el **2%** del total con 43 requerimientos, correspondiente al quinto tipo de solicitud más reiterado; se evidencia que estas no se refieren a funcionarios o colaboradores del Ministerio.
- **Las solicitudes de Informe por los congresistas** representan el **2%** del total con 32 requerimientos, correspondiente al sexto tipo de solicitud más reiterada.
- Los **reclamos** representan el **1%** del total, con 23 requerimientos en el trimestre, es el séptimo tipo de solicitud más reiterada.
- Las **Quejas** representan el **1%** del total, con 13 requerimientos en el trimestre, es el octavo tipo de solicitud más reiterada.
- Los **Consulta** representan el **1%** del total, con 13 requerimientos en el trimestre, es el noveno tipo de solicitud más reiterada.
- Los 3 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el **1%** del total; de este porcentaje destacamos; **Solicitud periodistas** (0%), **Denuncia** (0%), y **Sugerencia** (0%)
- Se evidencia que durante el segundo trimestre las solicitudes ciudadanas aumentaron en un **23%** frente al 1er trimestre del 2022, pasando de 1.559 a 1.919; específicamente las **solicitudes de información** que en el 2º trimestre de 2022 representaron un total de 1496 solicitudes, versus el primer trimestre de 2022 que representaron un total de 1025 solicitudes, aumentándose en un **46%**, lo cual se puede relacionar con el proceso de las convocatorias abiertas durante el periodo del reporte.
- Con respecto al mismo trimestre del año 2021, se presenta una disminución del 11% pasando de 2.145 a 1.919.



Gráfica 1: Porcentaje de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.

2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** a través del cual se reciben las solicitudes; en la actualidad la gestión se realiza únicamente a través del canal virtual diferenciando únicamente si éstas se registran directamente en el aplicativo a través de la ventanilla de radicación electrónica virtual. A continuación, se presenta el análisis:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción.

| Medios de Recepción | Total recibido por canal | Porcentaje |
|---|--------------------------|-------------|
| Ventanilla de radicación virtual servicioalciudadano@mincultura.gov.co | 1430 | 75% |
| Sistema PQRSD | 488 | 25% |
| Total | 1919 | 100% |

Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD



Análisis:

- A pesar del levantamiento de las restricciones del Gobierno Nacional para el manejo de la pandemia por COVID 19, el Ministerio continua con la disposición de la canal virtual para interponer las solicitudes ciudadanas, para facilitar el acceso para la ciudadanía.
- Los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo como canal virtual para que el ciudadano reciba su respuesta sin trasladarse.
- Dado que el canal virtual es establece como la forma segura, eficaz y directa para comunicarse y conectarse con el Ministerio, es necesario utilizar estrategias para seguir promoviendo el acceso de los ciudadanos, destacándose la ventanilla de radicación del Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Los medios de recepción son los canales de contacto con los ciudadanos, su difusión en el territorio implica la oportunidad de divulgarlos servicios y programas que el Ministerio tiene para la comunidad, por eso se requieren estrategias para que los canales sean utilizados con mayor frecuencia.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el resumen de las solicitudes asignadas y gestionadas por dependencia (Se adjunta la base de las peticiones por área):

Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

| Dependencia | Total por Dependencia | Porcentaje |
|---|-----------------------|------------|
| Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación | 511 | 27% |
| Dirección de Patrimonio | 381 | 20% |
| Grupo de Servicio al Ciudadano | 194 | 10% |
| Dirección de Artes | 159 | 8% |
| Oficina Asesora de Planeación | 93 | 5% |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 84 | 4% |
| Secretaria General | 77 | 4% |

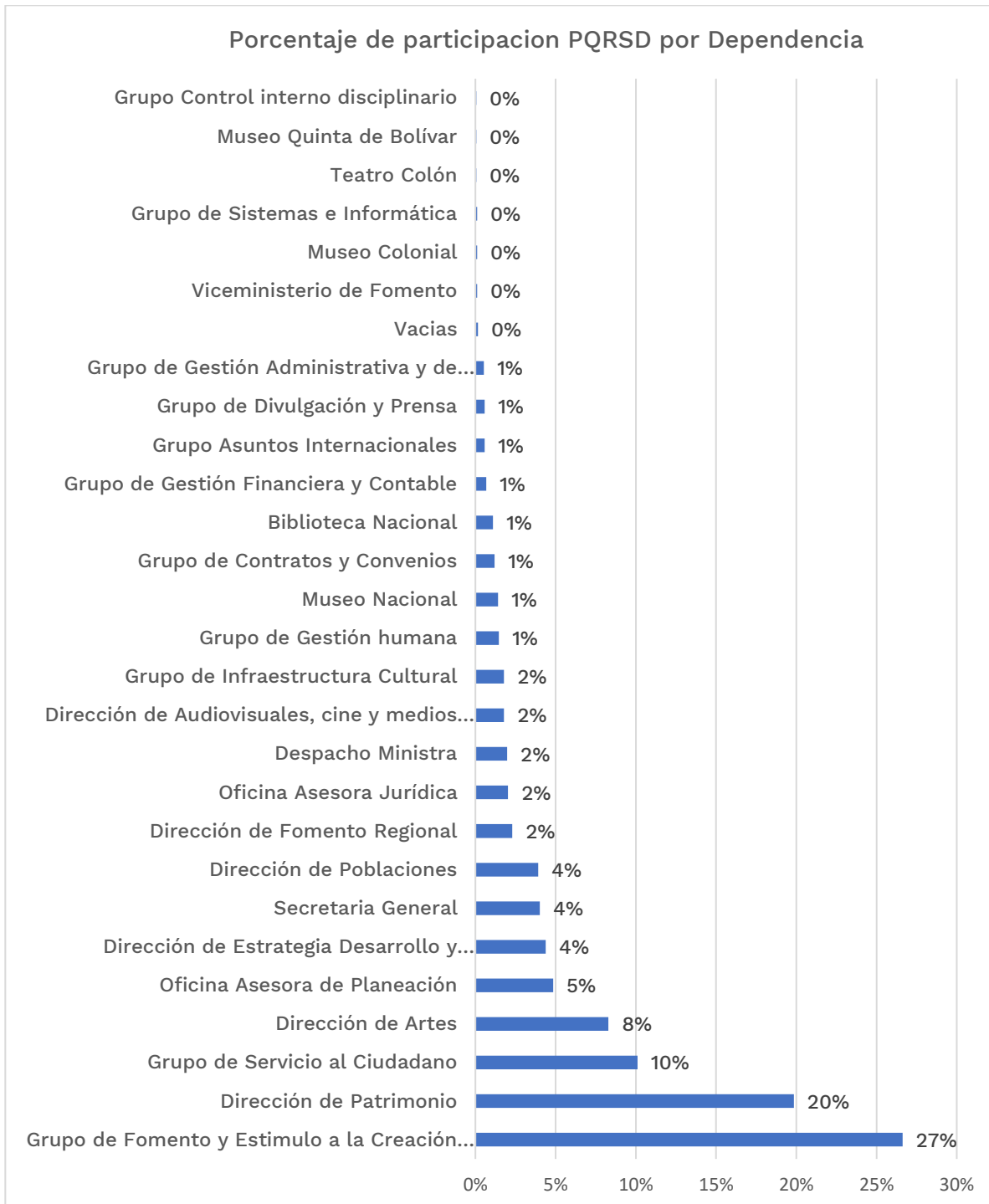


| Dependencia | Total por Dependencia | Porcentaje |
|--|------------------------------|-------------------|
| Dirección de Poblaciones | 75 | 4% |
| Dirección de Fomento Regional | 44 | 2% |
| Oficina Asesora Jurídica | 39 | 2% |
| Despacho ministra | 38 | 2% |
| Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos DACMI | 34 | 2% |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 34 | 2% |
| Grupo de Gestión humana | 28 | 1% |
| Museo Nacional | 27 | 1% |
| Grupo de Contratos y Convenios | 23 | 1% |
| Biblioteca Nacional | 21 | 1% |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 13 | 1% |
| Grupo Asuntos Internacionales | 11 | 1% |
| Grupo de Divulgación y Prensa | 11 | 1% |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 10 | 1% |
| Viceministerio de Fomento | 2 | 0% |
| Museo Colonial | 2 | 0% |
| Grupo de Sistemas e Informática | 2 | 0% |
| Teatro Colón | 1 | 0% |
| Museo Quinta de Bolívar | 1 | 0% |
| Grupo Control interno disciplinario | 1 | 0% |
| Total general | 1919 | 100% |

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.



Análisis:

- En primer lugar el Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación recibió y gestionó mayor número de requerimientos en el trimestre recibió 511 solicitudes equivalente al 27% de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; durante este trimestre presentó un incremento del 86% frente al trimestre anterior que gestiono 274; los temas más requeridos corresponden a solicitudes de certificados de estímulos de ganadores, solicitudes relacionadas con la participación en las convocatorias, asignación de usuarios para presentar propuestas y presupuesto de Estímulos por departamentos.
- En segundo lugar, La **Dirección de Patrimonio**, recibió 381 solicitudes equivalente al 20% de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en este periodo; durante este trimestre presentó una disminución del 3% frente al trimestre anterior que tramito 393. Esta dependencia históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que esta brinda el mayor número de trámites de la entidad. Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes sobre afectación de predios, si está en área BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.
- El **Grupo de Servicio al Ciudadano** gestionó el **10%**, de solicitudes que equivale a 194 del total 1.919 (100%), esto debido a traslado de solicitudes que no son competencia del Ministerio. Esta dependencia presenta igualmente en este trimestre un incremento en la participación del **22%** frente al trimestre anterior, pasando de 159 solicitudes a 194 solicitudes.
- Las solicitudes a la **Dirección de Artes** representan el **8%** del total de los requerimientos, siendo los temas más recurrentes las solicitudes de procesos de formación de Música, definición y alcance de espectáculos públicos, consultas contribuyentes PULEP, solicitud de dotación de instrumentos y la publicación de libros. Esta dirección presenta un incremento del 31% en las solicitudes gestionadas frente al trimestre anterior al pasar de 121 a 159 solicitudes.
- **La Oficina Asesora de Planeación** recibió el **5%** del total de solicitudes, gestionando 93 solicitudes.



- **La Dirección Estrategia Desarrollo y Emprendimiento** recibió el **4%** del total de solicitudes, gestionando 84 solicitudes sobre asesoría sobre Economía Naranja, rentas exentas por 7 años.
- **Secretaría General** recibió el **4%** del total de solicitudes, gestionando 77 solicitudes, correspondiente a solicitudes de los entes de control.
- **La Dirección de Poblaciones** recibió y gestionó el **4%** del total de solicitudes, correspondiente a 75 solicitudes sobre la población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con gestión cultural, Pensión vitalicia BEPS y consulta sobre Estampilla pro cultura, registro, requisitos para proyectar películas y beneficios que otorga el Ministerio de Cultura.
- En general se debe continuar fortaleciendo los mecanismos de divulgación y de interacción de las temáticas relacionadas con estímulos y trámites de patrimonio, considerando el número de requerimientos gestionados en el trimestre.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Como ya se mencionó en el punto 1 de este reporte, los requerimientos de tipo “solicitudes de información” representan el **78%** del total de las PQRSD recibidas por el Ministerio de Cultura. En ese sentido se gestionaron el 100% de las solicitudes, es decir ninguna requería información restringida o confidencial; estas solicitudes se gestionaron así de acuerdo con la competencia de las dependencias:

Tabla 4. Solicitudes de Información.

| Dependencia | Solicitudes de información general | Porcentaje solicitudes de información |
|--|------------------------------------|---------------------------------------|
| Grupo de Fomento y Estímulos a la creación | 463 | 31% |
| Dirección de Patrimonio | 290 | 19% |
| Grupo de Servicio al Ciudadano | 160 | 11% |
| Dirección de Artes | 135 | 9% |
| Oficina Asesora de Planeación | 88 | 6% |

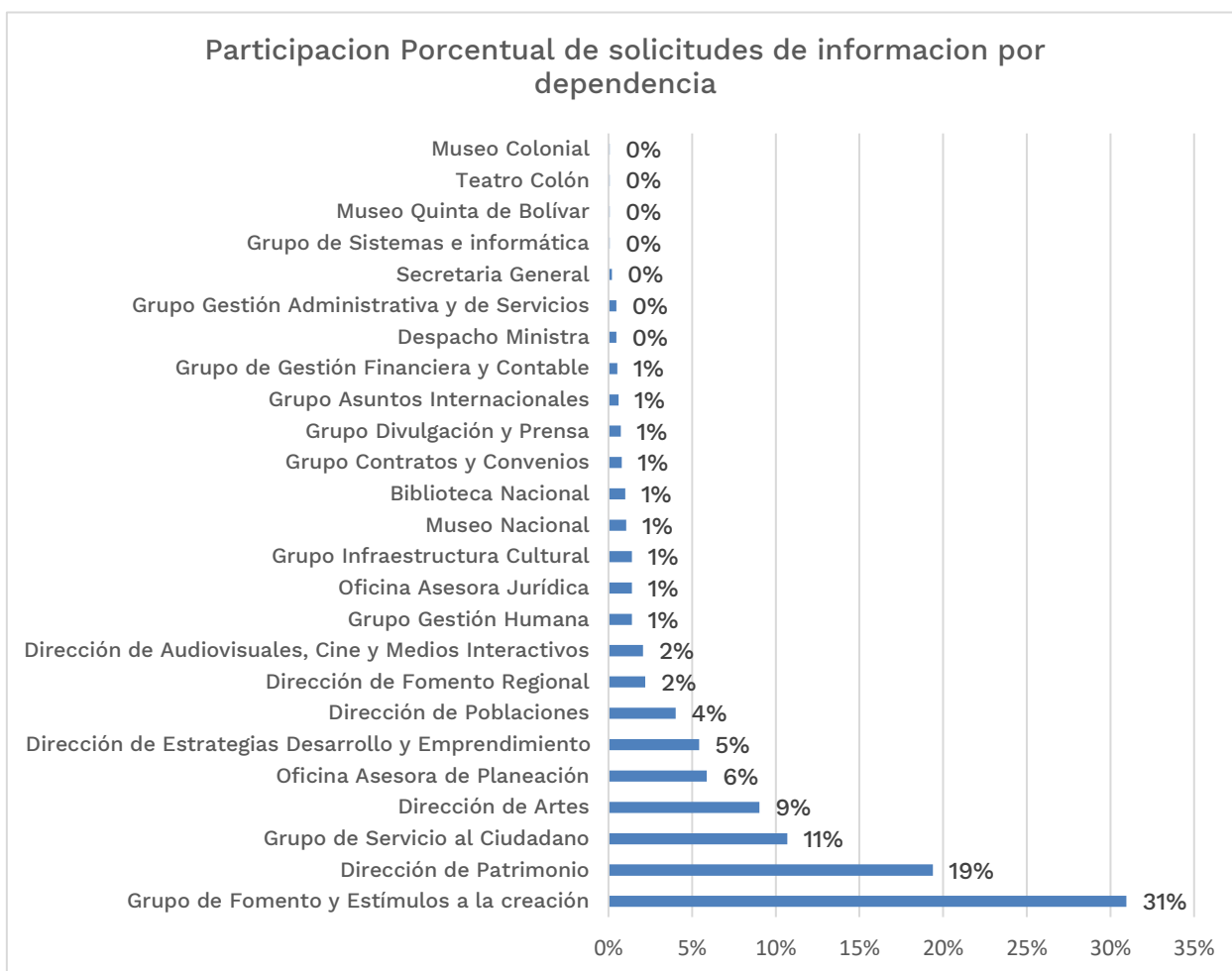


| Dependencia | Solicitudes de información general | Porcentaje solicitudes de información |
|--|---|--|
| Dirección de Estrategias Desarrollo y Emprendimiento | 81 | 5% |
| Dirección de Poblaciones | 60 | 4% |
| Dirección de Fomento Regional | 33 | 2% |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | 31 | 2% |
| Grupo Gestión Humana | 21 | 1% |
| Oficina Asesora Jurídica | 21 | 1% |
| Grupo Infraestructura Cultural | 21 | 1% |
| Museo Nacional | 16 | 1% |
| Biblioteca Nacional | 15 | 1% |
| Grupo Contratos y Convenios | 12 | 1% |
| Grupo Divulgación y Prensa | 11 | 1% |
| Grupo Asuntos Internacionales | 9 | 1% |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 8 | 1% |
| Despacho ministra | 7 | 0% |
| Grupo Gestión Administrativa y de Servicios | 7 | 0% |
| Secretaría General | 3 | 0% |
| Grupo de Sistemas e informática | 1 | 0% |
| Museo Quinta de Bolívar | 1 | 0% |
| Teatro Colón | 1 | 0% |
| Museo Colonial | 1 | 0% |
| Total | 1.496 | 100% |

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



Gráfica 3. Información tipo de solicitud de Información por Dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS

Análisis:

- El Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación en el trimestre recibió el **31%** del total de solicitudes de información general, la cual se refería a las convocatorias y estímulos del Ministerio de Cultura, tales como solicitudes de resultados, reclamaciones por rechazo de proyectos etc.
- La Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **19%** del total de solicitudes de información general, sobre solicitudes de resoluciones aprobatorias, certificaciones BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones intervenciones y conceptos, asesorías técnicas.



- El Grupo al Servicio al Ciudadano gestionó el **11%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias, y solicitudes de ampliación de información.
- La Dirección de Artes en el trimestre recibió el **9%** del total de solicitudes de información general, sobre PULEP, convocatoria música en movimiento y Plan Nacional de Música y Convivencia.
- La Oficina Asesora de Planeación en el trimestre recibió el **6%** del total de solicitudes de información general,
- La Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento recibió el **5%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de emprendimientos, economía naranja.
- La Dirección de Poblaciones el **4%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado.
- La Dirección de Fomento recibió el **2%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de gestores y creadores culturales.
- Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos recibió el **2%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de proyectos a ley de cine, asesorías en derechos de proyección de películas, asesorías en formación de cine y certificación como productor.
- Las demás dependencias recibieron un bajo porcentaje de solicitudes de acuerdo con su objeto misional.

5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.

Tabla 5. Tipo de solicitud de Información

| Canales de Recepción | Solicitudes de informaciones recibidas | Porcentaje |
|---|--|-------------|
| Ventanilla de Radicación virtual | 1153 | 77% |
| Internet aplicativo PQRSD | 343 | 23% |
| Total | 1496 | 100% |

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD



- El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación virtual con el 77% de este tipo de requerimientos mientras a través del aplicativo se gestionó el 23% de las 1496 solicitudes de información, reiterando el impacto y preferencia del canal virtual.
- Se establece que en el 100% de las solicitudes se suministró la información requerida, sin restricciones legales o de confidencialidad.

6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de Cultura recibe y gestiona denuncias de corrupción de servidores, o manejo de recursos públicos y/o sobre afectaciones a bienes de interés cultural; estas se abordan 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 las denuncias recibidas y las dependencias a cargo de su gestión según su competencia:

Tabla 6. Denuncias recibidas

| Dependencias | Total, denuncias | Porcentaje |
|--|------------------|------------|
| Dirección de Patrimonio | 18 | 40% |
| Grupo Servicio al Ciudadano | 13 | 29% |
| Dirección de Artes | 5 | 11% |
| Secretaría General | 2 | 4% |
| Biblioteca Nacional | 2 | 4% |
| Grupo Infraestructura Cultural | 2 | 4% |
| Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación | 1 | 2% |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 2% |
| Grupo Control Interno Disciplinario | 1 | 2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

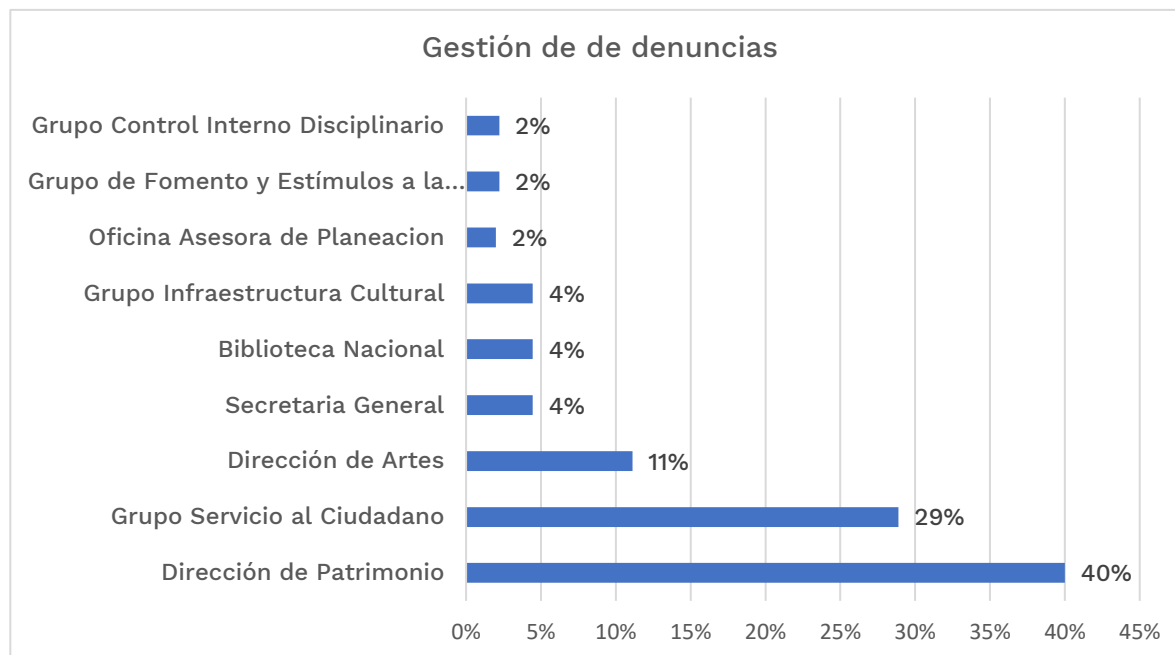
La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre con el 40%, las cuales obedecen a denuncias específicas en contra el patrimonio cultural que no se relacionan con la gestión del Ministerio; este tipo de



denuncias es reiterado y suelen corresponder al gestión municipal o departamental.

Las denuncias presentadas en este periodo no son conductas irregulares de algún servidor público de la entidad, estas se dirigen a recursos regionales o suplantación en documentos por terceros.

Gráfica 4 Total Número de denuncias



7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.

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 técnicas en el aplicativo.

En este ítem se debe considerar que la Ley 2207 del 17 de mayo, reestableció la normalidad de los tiempos disminuyéndolos a la mitad, lo cual no impactó de manera crítica en la oportunidad de las respuestas emitidas en el periodo de análisis. A continuación, se relacionan las peticiones fuera de término por dependencia:



Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia

| | No de peticiones | Promedio de días fuera de término |
|--------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| Despacho | 9* | 7 |
| Oficina Asesora Jurídica | 10 | 9 |
| Dirección de Patrimonio | 8 | 3 |
| Grupo Gestión Administrativa | 9 | 9 |
| Dirección de Fomento Regional | 2 | 1 |
| Grupo de Infraestructura | 2 | 2 |
| Dirección de Poblaciones | 1 | 2 |
| Dirección de Artes | 2 | 20 |
| Secretaría General | 2 | 2 |
| Grupo de Contratos y Convenios | 1 | 5 |
| Museo Nacional | 1 | 2 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 10 |
| Viceministerio Fomento | 1 | 1 |
| Grupo de Gestión Humana | 1 | 5 |
| Total | 50 | 5,6 |

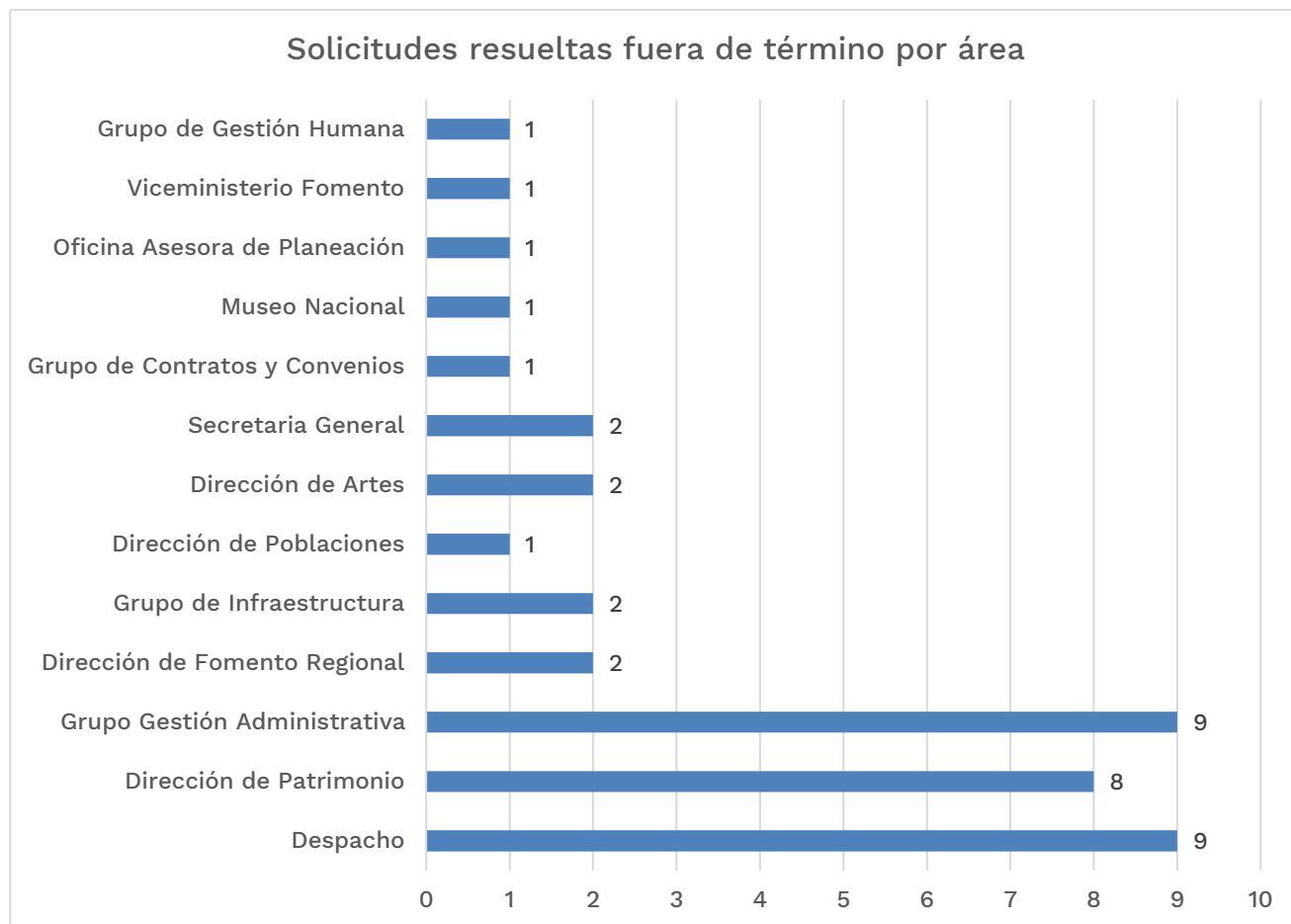
Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

**Las solicitudes en asignadas al Despacho corresponden a requerimientos de congresistas que por su complejidad se remitió la ampliación de respuesta.*

De los **1.919** requerimientos recibidos, 50 que representan el **2.5 %** se respondieron fuera de término y el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura se encuentra en el **98%**.



Gráfica 4. Porcentaje de respuestas fuera de término por área.



Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

ANÁLISIS:

- Se evidencia que de las 1.919, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el trimestre, el **98%** se respondieron oportunamente y solo el **2%** tuvo respuesta por fuera de término.
- El promedio de tiempo de respuesta fuera de término es de 5,6 días; mejoró con respecto al trimestre anterior que fue 6,5%, a pesar de la Ley 2207 del 17 de mayo, que reestableció la normalidad de los tiempos de respuesta.



8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el segundo trimestre del año 2022 se realizaron 96 traslados a diferentes Entidades por ser de su competencia para su respectivo trámite, principalmente a entidades como Ministerio del Interior por tema de discriminación étnica, Alcaldías, secretarías de Cultura a nivel Nacional, Entidades del Distrito frente a temas de patrimonio, ICANH por solicitudes de bienes arquitectónicos, Ministerio Educación solicitud certificaciones.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:

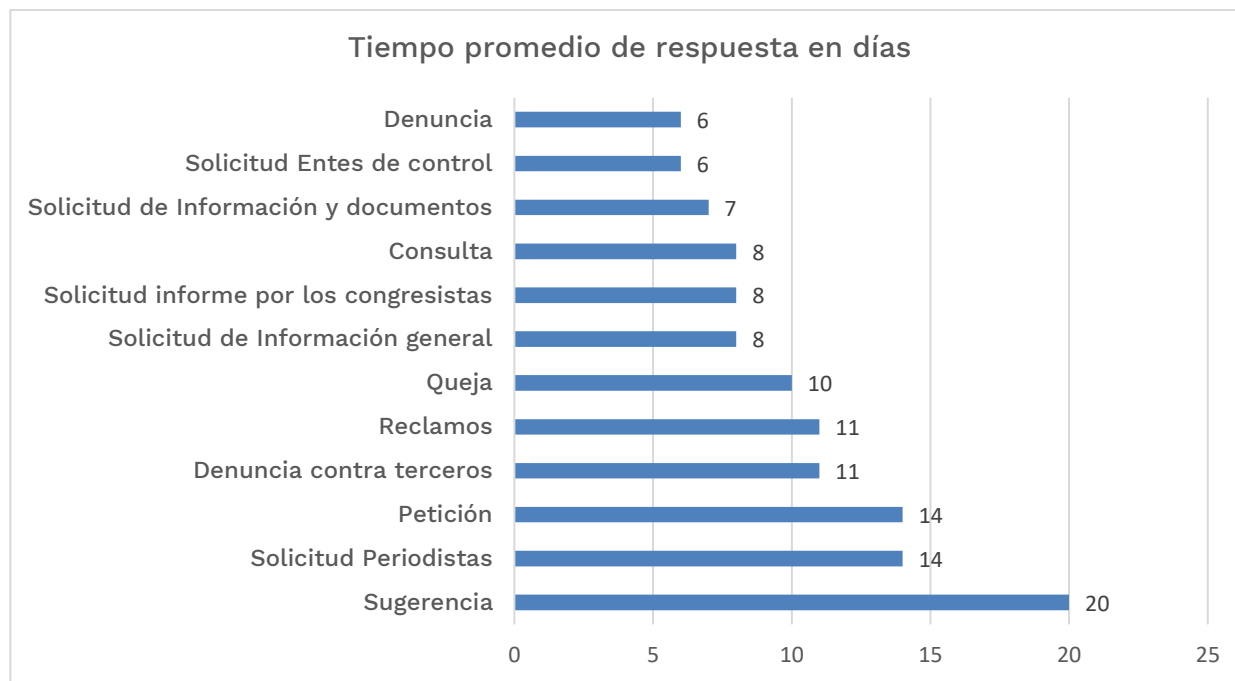
A continuación, se presenta la relación del promedio de días de respuesta a las solicitudes recibidas según su tipo:

Tabla 7. Tiempo de respuesta según tipología de solicitud.

| Tipo de solicitud | Tiempo promedio de respuesta (días) |
|--|-------------------------------------|
| Sugerencia | 20 |
| Solicitud Periodistas | 14 |
| Petición | 14 |
| Denuncia contra terceros | 11 |
| Reclamos | 11 |
| Queja | 10 |
| Solicitud de Información general | 8 |
| Solicitud informe por los congresistas | 8 |
| Consulta | 8 |
| Solicitud de Información y documentos | 7 |
| Solicitud Entes de control | 6 |
| Denuncia | 6 |
| Promedio días de respuesta. | 10 |



Gráfica 5. Días promedio de respuesta.



Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

10. SOLICITUDES NO RESUELTAS

Al finalizar el periodo se reportan 14 solicitudes en estado vencido al corte del reporte, sobre las cuales se han remitido reportes semanales indicando su vencimiento y las consecuencias de la falta de repuesta.

Tabla 8. Requerimientos sin resolver.

| | Radicado de Solicitud | Descripción de la Solicitud | Fecha Vencimiento | Dependencia | Fuera de Terminio |
|---|-----------------------|--|------------------------|--------------------------|-------------------|
| 1 | MC00130E2022 | adjunto oficio como derecho de petición para que se me dé una respuesta a fondo.' | 2022/02/02 23:59:59 | Oficina Asesora Jurídica | 43 |
| 2 | MC14792E2022 | 'Solicitud: Iconografía (Francia)' | 2022/06/09 23:59:59 | Oficina Asesora Jurídica | 19 |
| 3 | MC16911E2022 | 'Solicitud: Derecho de petición en relación con QUEJA CONTRA EL SR WARTER MARIA GÜRTH' | 2022/06/28 23:59:59 | Oficina Asesora Jurídica | 6 |
| 4 | MC17596E2022 | 'Solicitud: REQUERIMIENTO NRD 85001-2333-000-2019-00030-00' | 2022/07/05 23:59:59 | Oficina Asesora Jurídica | 1 |



| | Radicado de Solicitud | Descripción de la Solicitud | Fecha Vencimiento | Dependencia | Fuera de Termino |
|----|-----------------------|---|------------------------|--|------------------|
| 5 | MC14592E2022 | 'Solicitud Copia de Acta de junio 30 de 1999, por la cual la junta administradora seccional de deportes del Quindío " | 2022/06/14 23:59:59 | Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 16 |
| 6 | MC14661E2022 | 'petición copia de acta de junio 30 de 1999 por la cual la junta administradora seccional de deportes del Quindío" Coldeportes" | 2022/06/14 23:59:59 | Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 16 |
| 7 | MC15464E2022 | 'Solicitud: COTIZACIÓN DEL LUGAR; DESARROLLO DE CONCIERTO' | 2022/06/15 23:59:59 | Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 15 |
| 8 | MC15567E2022 | Solicitud: Fwd: Solicitud de autorización para Actividad Artí' | 2022/06/15 23:59:59 | Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 15 |
| 9 | MC16937E2022 | 'Solicitud: QUEJA MAURICIO GOMEZ Y LIBARDO GONZÁLEZ ' | 2022/06/28 23:59:59 | Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 6 |
| 10 | MC11932E2022 | 'Solicitud: PETICIÓN- Carta solicitud uso Parque Gran Colombiano' | 2022/06/07 23:59:59 | Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 21 |
| 11 | MC14255E2022 | 'Solicitud: EL PARQUE LA LIBERTAD O LA PLAZA LA LIBERTAD DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA ES PATRIMONIO HISTORIO | 2022/06/23 23:59:59 | Dirección de Patrimonio | 9 |
| 12 | MC15098E2022 | 'DERECHO DE PETICIÓN CON SUS ANEXOS | 2022/07/04 23:59:59 | Dirección de Patrimonio | 2 |
| 13 | MC17467E2022 | 'Solicitud: Traslado' | 2022/07/04 23:59:59 | Dirección de Patrimonio | 2 |
| 14 | MC17569E2022 | SOLICITUD DE ASISTENCIA TECNICA A LA INFRAESTRUCTURA DE LA PARROQUIA "NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO | 2022/07/04 23:59:59 | Dirección de Patrimonio | 2 |

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- Las solicitudes vencidas representan el **0.7%** del total de solicitudes gestionadas, en la vigencia; a pesar de ser un bajo porcentaje, es necesario analizar las causas de fondo de la falta de oportunidad en las respuestas.
- Por otra parte se reportan 3 solicitudes correspondientes a la vigencia anterior en estado sin resolver, los casos fueron escalado a la Dirección Jurídica para su gestión:



| Radicado de Solicitud | Fecha de Registro | Fecha de Vencimiento | Solicitante | Dependencia |
|-----------------------|------------------------|------------------------|--|--------------------------|
| MC30629E2021 | 2021/11/10 15:59:23 | 2021/12/22 23:59:59 | Departamento Administrativo Función Pública | Oficina Asesora Jurídica |
| MC20577E2021 | 2021/08/11 22:48:36 | 2021/09/22 23:59:59 | Jaime Julian Varela Marulanda | Oficina Asesora Jurídica |
| MC15313E2021 | 2021/06/23 08:58:20 | 2021/08/13 23:59:59 | MARIA ALEJANDRA CAICEDO | Oficina Asesora Jurídica |

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

11. SOLICITUDES COMPARTIDAS

A continuación, se analiza la gestión de solicitudes compartidas, es decir aquellas cuya respuesta es de competencia de 2 o más áreas o que según su peticionario requieren en seguimiento de una dependencia en particular. Cabe aclarar que estas solicitudes se registran con un mismo número radicado y se cuentan como una sola solicitud.

En el trimestre 173 solicitudes se asignaron a 2 o más dependencias; de estas 65 que corresponden al 38% fueron requerimientos de entes de control.

12. RECOMENDACIONES

- A pesar del bajo porcentaje de vencimientos se establece la importancia de continuar divulgando el procedimiento de PQRSD las dependencias, con campañas promoviendo el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta.
- A pesar de que el porcentaje de oportunidad en las respuestas emitidas por el Ministerio de Cultura es alto, es necesario continuar remitiendo los reportes semanales para evitar vencimientos.
- Se requiere fortalecer el registro y análisis de las solicitudes en cuanto a criterios que mejoren su clasificación y gestión.
- Se requiere continuar articulándose con las dependencias que presenten vencimientos frecuentes o con mayor número de días.



- Es necesario continuar promoviendo el registro de PQRSD a través del aplicativo o de la ventanilla virtual de radicación, utilizando piezas informativas en la página web dirigidas a la ciudadanía que expliquen cómo registrar sus solicitudes de manera autónoma, aclarando que a través del canal telefónico y presenciales también se reciben y gestiona solicitudes.
- Es necesario continuar fortaleciendo la interacción con los usuarios de las áreas con mayor cantidad de solicitudes, para así identificar qué tipo de necesidades requieren de atención para mejorar la gestión de las PQRSD.
- Es necesario seguir monitoreando el aplicativo y escalar los incidentes de operación a tiempo para evitar traumatismos a la hora de dar respuesta.



La cultura
es de todos

Mincultura

