

# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

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

**Primer Trimestre 2022  
(Enero/Febrero/Marzo)**

**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  
Eliana Rojas Loaiza  
Margarita Masmela  
Maryuri Guzman Herrera  
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](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)**



## CONTENIDO

### 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.....	11
5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.....	13
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	14
7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	16
8. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	18
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:.....	18
10. SOLICITUDES NO RESUELTAS.....	19
11. SOLICITUDES COMPARTIDAS.....	20
12. RECOMENDACIONES.....	21



## INTRODUCCIÓN.

En este reporte se describe y analizan los aspectos más relevantes de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura en el primer trimestre de 2022 (enero, febrero y marzo); el análisis se basa en los datos estadísticos y cualitativos 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 **1559** 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.

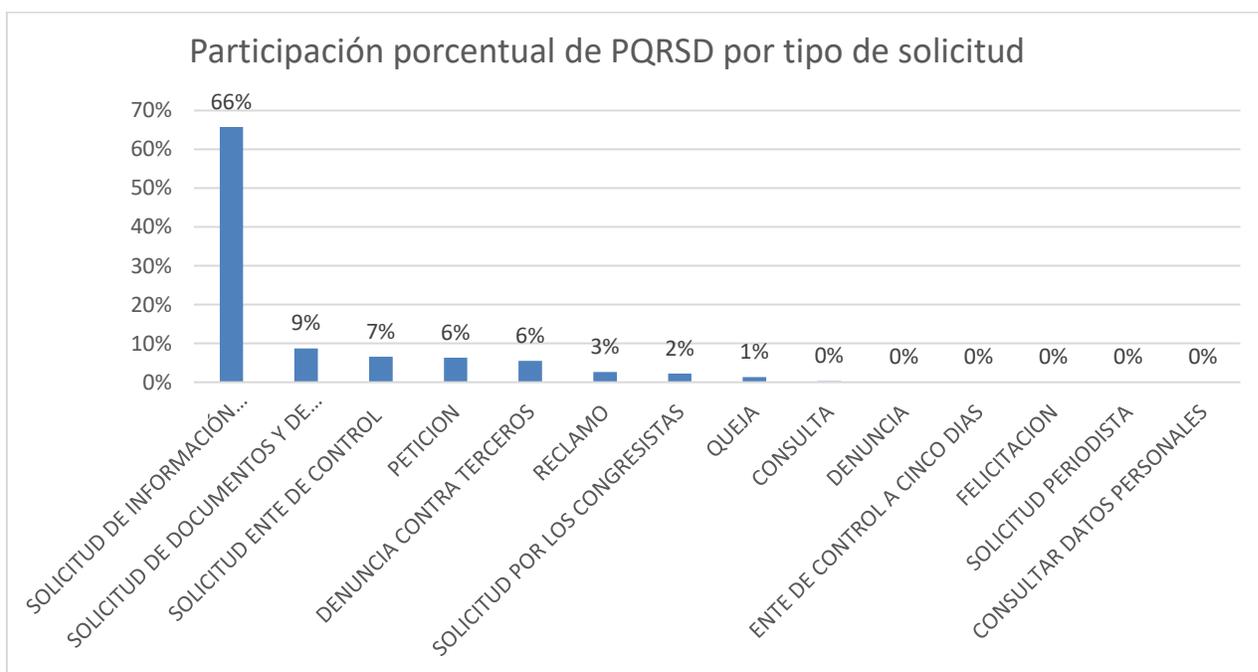
Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	1025	66%
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	136	9%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	102	7%
PETICIÓN	98	6%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	86	6%
RECLAMO	41	3%



Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
SOLICITUD INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	35	2%
QUEJA	21	1%
CONSULTA	4	0%
DENUNCIA	3	0%
ENTE DE CONTROL A 5 DIAS	3	0%
FELICITACION	2	0%
SOLICITUD DE PERIODISTA	2	0%
CONSULTA DATOS PERSONALES	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1559</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD

Gráfica 1. Representación porcentaje por tipo de solicitud.



Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD.



## ANÁLISIS:

- Se evidencia que durante el primer trimestre las solicitudes ciudadanas disminuyeron en un 16% frente al 4° trimestre del 2021 pasando de 1.854 a 1.559, específicamente las **peticiones** que durante el 4° trimestre de 2021 representaron un total de 239 solicitudes, versus el primer trimestre de 2022 que representaron un total de 98 peticiones, reduciéndose en un 59%.
- Igualmente se manifiesta un incremento en las **denuncias contra terceros** que pasaron de 41 en el cuarto trimestre 2021 a 86 en el periodo reportado, aumentándose en un 110%.
- Con respecto al mismo trimestre del año 2021, se presenta un incremento del 6% pasando de 1.464 a 1.559.
- En el primer trimestre de 2022, el tipo de requerimiento más reiterado es la **solicitud de información general**, representando el **(66%)** del total de las solicitudes ciudadanas con 1025 requerimientos. Al compararse con informes anteriores, este tipo de solicitud se mantiene como la más requerida.
- La **solicitud de documentos y de Información representa el 9%** del total con 136 requerimientos del total, esta se refiere al trámite de documentos como certificaciones, planos arquitectónicos, PEMP. etc.
- Las solicitudes de **entes de control** representan el **7%** del total con 102 requerimientos, correspondiente al tercer tipo más reiterado.
- Las **peticiones**, representan el cuarto lugar de los requerimientos con el **6%** del total con 98 solicitudes, se refieren a requerimientos relacionados con trámites y servicios específicos de la Entidad.
- La solicitud de **denuncias contra terceros** representa el **6%** del total con 86 requerimientos, correspondiente al quinto tipo de solicitud más reiterado.
- Los **reclamos** representan el **3%** del total, con 41 requerimientos en el trimestre, es el sexto tipo de solicitud más reiterada.
- **Las solicitudes de Informe por los congresistas** representan el **2%** del total con 35 requerimientos, correspondiente al séptimo tipo de solicitud más reiterada.



- Los 7 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el **1%** del total; de este porcentaje destacamos **Quejas (1%)**; **Consulta (0%)**; **Denuncia (0%)**; **Entes de control a 5 días (0%)**; **Felicitaciones (0%)**; **Solicitud periodistas (0%)**, y **Solicitud datos personales (0%)**

## 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 estás 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 <a href="mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co">servicioalciudadano@mincultura.gov.co</a>	1133	73%
Sistema PQRSD	424	27%
Chat	2	0%
<b>Total, general</b>	<b>1559</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD

### Análisis:

- Debido a las disposiciones del Gobierno Nacional para continuar con el manejo de la pandemia por COVID 19, el Ministerio dispone 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*):

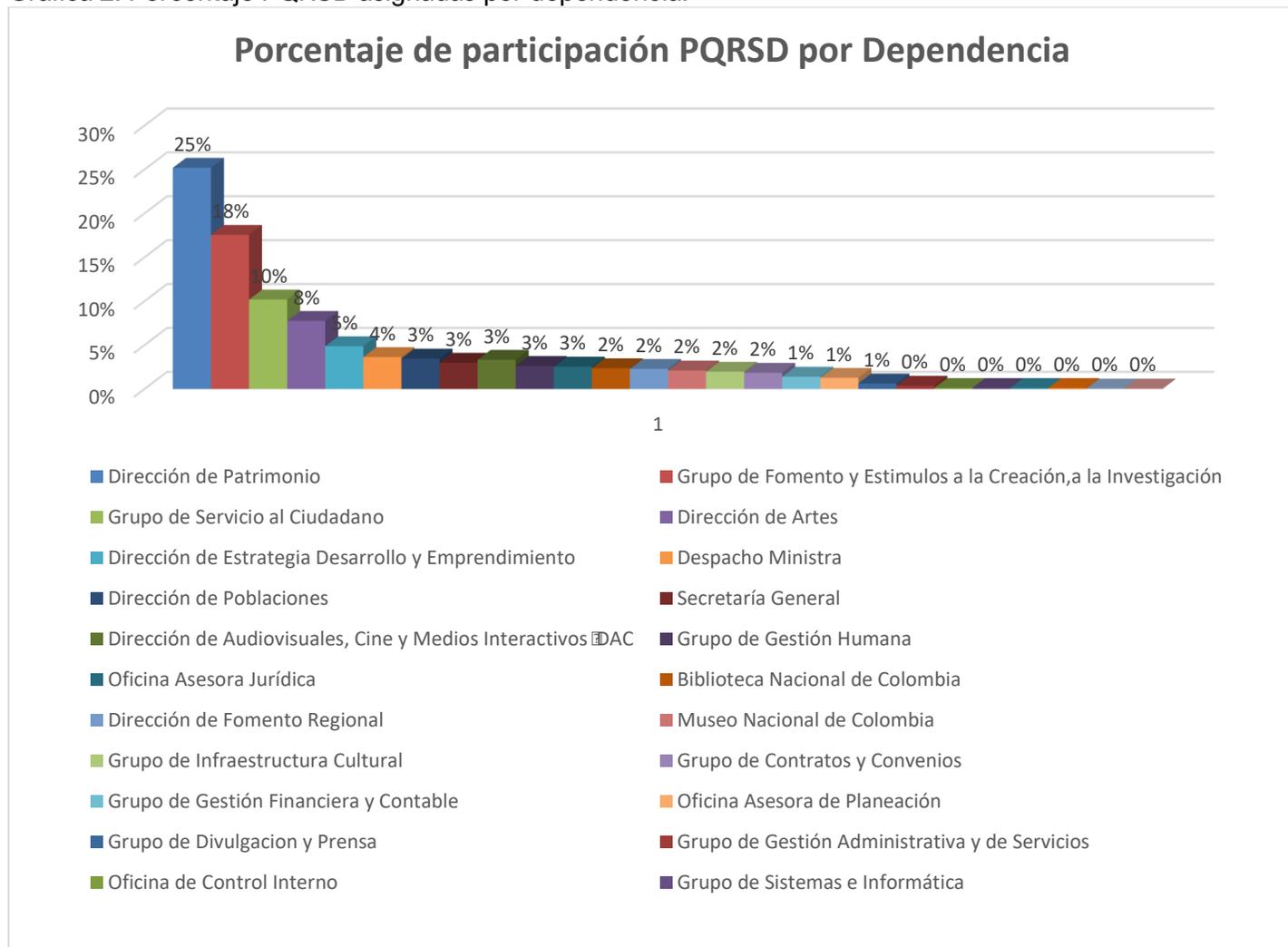
Tabla 3. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	393	25%
Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación	274	18%
Grupo de Servicio al Ciudadano	159	10%
Dirección de Artes	121	8%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	76	5%
Despacho Ministra	59	4%
Dirección de Poblaciones	56	3%
Secretaría General	53	3%
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos DAC	52	3%
Grupo de Gestión Humana	41	3%
Oficina Asesora Jurídica	40	3%
Biblioteca Nacional de Colombia	37	2%
Dirección de Fomento Regional	36	2%
Museo Nacional de Colombia	33	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	31	2%
Grupo de Contratos y Convenios	29	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	22	1%
Oficina Asesora de Planeación	20	1%
Grupo de Divulgación y Prensa	10	1%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	6	0%
Oficina de Control Interno	2	0%
Grupo de Sistemas e Informática	2	0%
Museo Colonial	2	0%
Museo Santa Clara	2	0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0%
Museo Quinta de Bolívar	1	0%
Total general	1559	100%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.



**Análisis:**

- La **Dirección de Patrimonio** fue la dependencia que recibió y gestionó mayor número de requerimientos en el trimestre, 393 que representan el 25% del total de solicitudes recibidas por la entidad. Con respecto al trimestre anterior se evidencia una disminución de 3.9%, aclarando que 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.



- En segundo lugar, el Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación recibió 274 solicitudes equivalente al 18% de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; durante este trimestre presentó una disminución del -7% frente al trimestre anterior; 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.
- El **Grupo de Servicio al Ciudadano** gestionó el **10%**, de solicitudes que equivale a 159 del total 1.559 (100%), esto debido a traslado de solicitudes que no son competencia del Ministerio. Esta dependencia presenta igualmente en este trimestre una disminución en la participación del 40% frente al trimestre anterior, pasando de 266 solicitudes a 159 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 una disminución del 49% en las solicitudes gestionadas frente al trimestre anterior al pasar de 235 a 121 solicitudes.
- La **Dirección Estrategia Desarrollo y Emprendimiento** recibió el **5%** del total de solicitudes, gestionando 76 solicitudes sobre asesoría sobre Economía Naranja, rentas exentas por 7 años.
- El **Despacho Ministra** recibió y gestionó el **4%** del total de solicitudes, correspondiente a 59 solicitudes.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con gestión cultural, Pensión vitalicia BEPS y consulta sobre Estampilla procultura, información de población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado, 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 66% 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

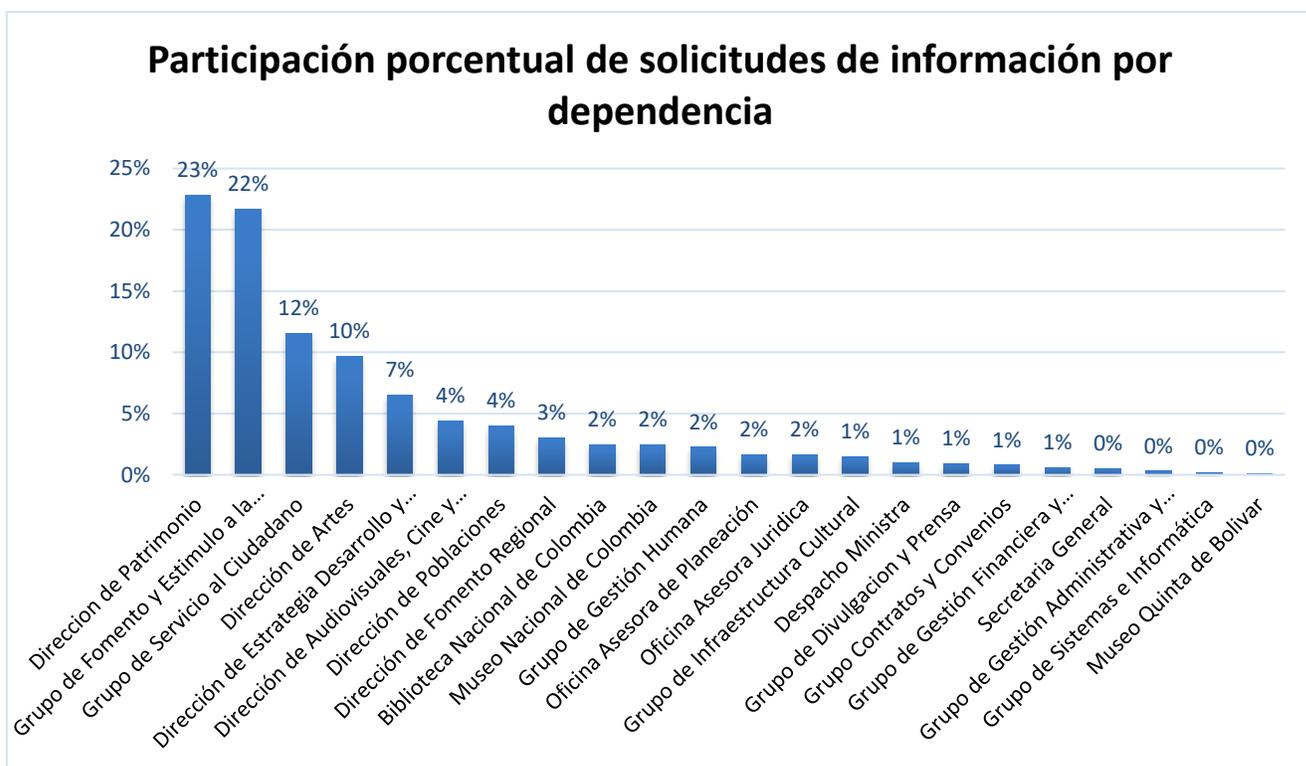
Dependencia	Solicitudes de información general	Porcentaje solicitudes de información
Dirección de Patrimonio	234	23%
Grupo de Fomento y Estímulos a la creación	222	22%
Grupo de Servicio al Ciudadano	118	12%
Dirección de Artes	99	10%
Dirección de Estrategias Desarrollo y Emprendimiento	67	7%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	45	4%
Dirección de Poblaciones	41	4%
Dirección de Fomento Regional	32	3%
Biblioteca Nacional	25	2%
Museo Nacional	25	2%
Grupo Gestión Humana	23	2%
Oficina Asesora de Planeación	17	2%
Oficina Asesora Jurídica	17	2%
Grupo Infraestructura Cultural	15	1%
Despacho Ministra	10	1%
Grupo Divulgación y Prensa	9	1%
Grupo Contratos y Convenios	8	1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	6	1%



Dependencia	Solicitudes de información general	Porcentaje solicitudes de información
Secretaria General	5	0%
Grupo Gestión Administrativa y de Servicios	3	0%
Grupo de Sistemas e informática	2	0%
Museo Quinta de Bolívar	1	0%
Total	1.025	100%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS

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



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS

**Análisis:**

- La Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **23%** 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 de Fomento y Estímulos a la Creación en el trimestre recibió el **22%** 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.
- El Grupo al Servicio al Ciudadano gestionó el **12%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias, ampliación de información.
- La Dirección de Artes en el trimestre recibió el **10%** del total de solicitudes de información general, sobre PULEP, convocatoria música en movimiento y Plan Nacional de Música y Convivencia.
- La Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento recibió el **7%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de emprendimientos, economía naranja.
- Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos recibió el **4%**, 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.
- 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 **3%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de gestores y creadores culturales.
- 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
<b>Ventanilla de Radicación virtual</b>	760	74%
<b>Internet aplicativo PQRSD</b>	264	26%
<b>Chat y Redes Sociales</b>	1	0%
<b>Total</b>	<b>1025</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD



- El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación virtual con el 74% de este tipo de requerimientos mientras a través del aplicativo se gestionó el 26% de las 1025 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

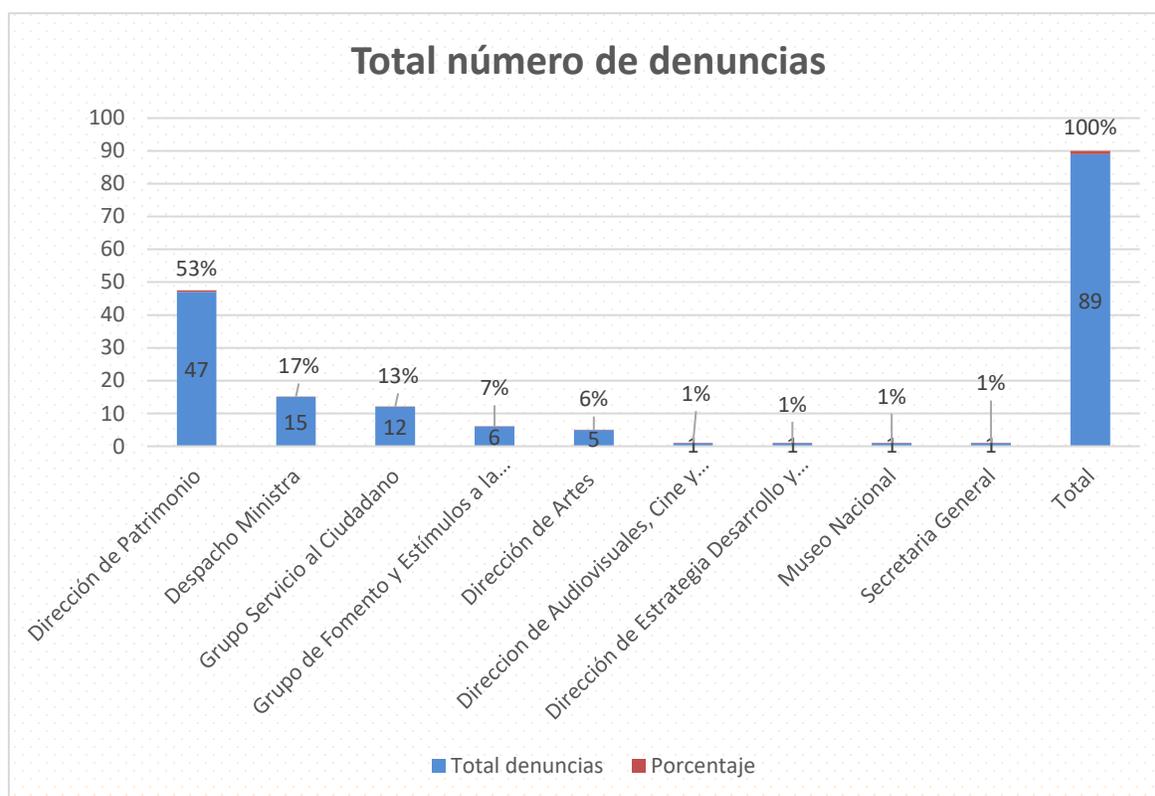
Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	47	53%
Despacho Ministra	15	17%
Grupo Servicio al Ciudadano	12	13%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	6	7%
Dirección de Artes	5	6%
Dirección de Audiovisuales, Cine y medios interactivos	1	1%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1%
Museo Nacional	1	1%
Secretaria General	1	1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD



- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre, 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.

De los **1.559** requerimientos recibidos, 45 que representan el **2.4 %** se respondieron fuera de término y el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura se mantiene en el **98%**.

A continuación, se relacionan las peticiones fuera de término por dependencia:

Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia

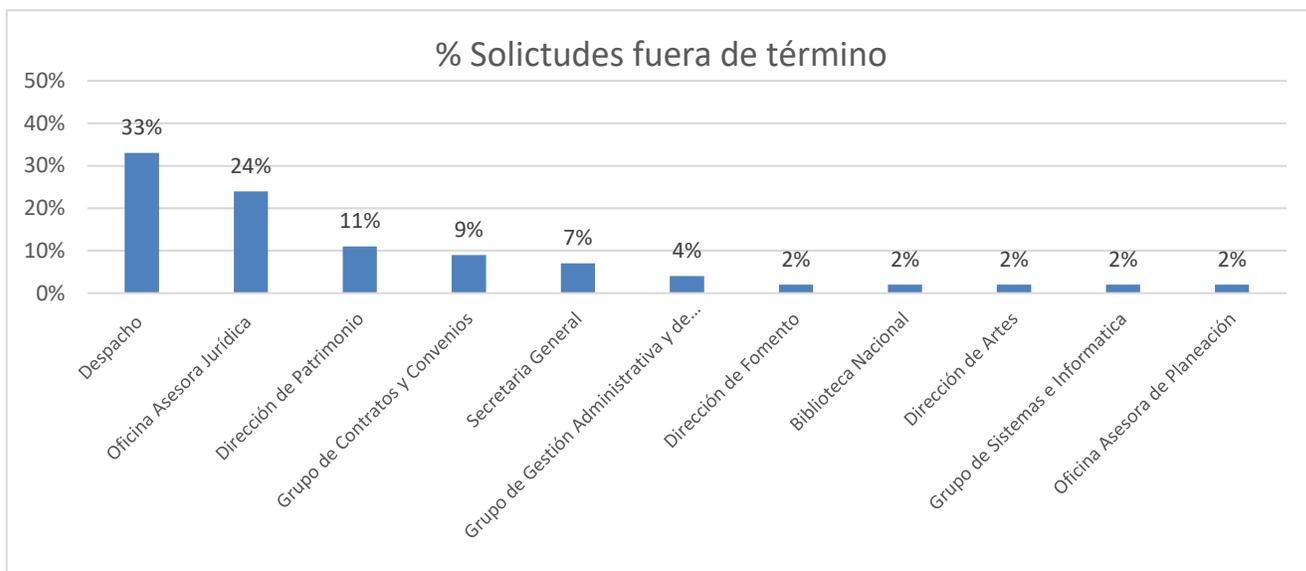
	No de peticiones	Promedio de días fuera de termino
Despacho	15	5*
Oficina Asesora Jurídica	11	15
Dirección de Patrimonio	5	1
Grupo Contratos y Convenios	4	3
Secretaría General	3	3
Grupo Gestión Administrativa	2	9
Dirección de Fomento	1	1
Biblioteca Nacional	1	9
Dirección de Artes	1	12
Grupo Sistemas e Informática	1	5
Oficina Asesora Planeación	1	7
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>6,5</b>

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.



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



Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

### ANÁLISIS:

- Se evidencia que de las 1.559, 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 6,2 días; se mantiene con respecto al trimestre anterior.



## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el primer trimestre del año 2022 se realizaron 97 traslados a diferentes Entidades por ser de su competencia para su respectivo trámite, principalmente a entidades del Distrito frente a temas de patrimonio, ICANH por solicitudes de bienes arquitectónicos, Archivo General de la Nación solicitudes historias laborales, Ministerio Interior por tema de discriminación étnica, Ministerio Educación solicitud certificaciones.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:

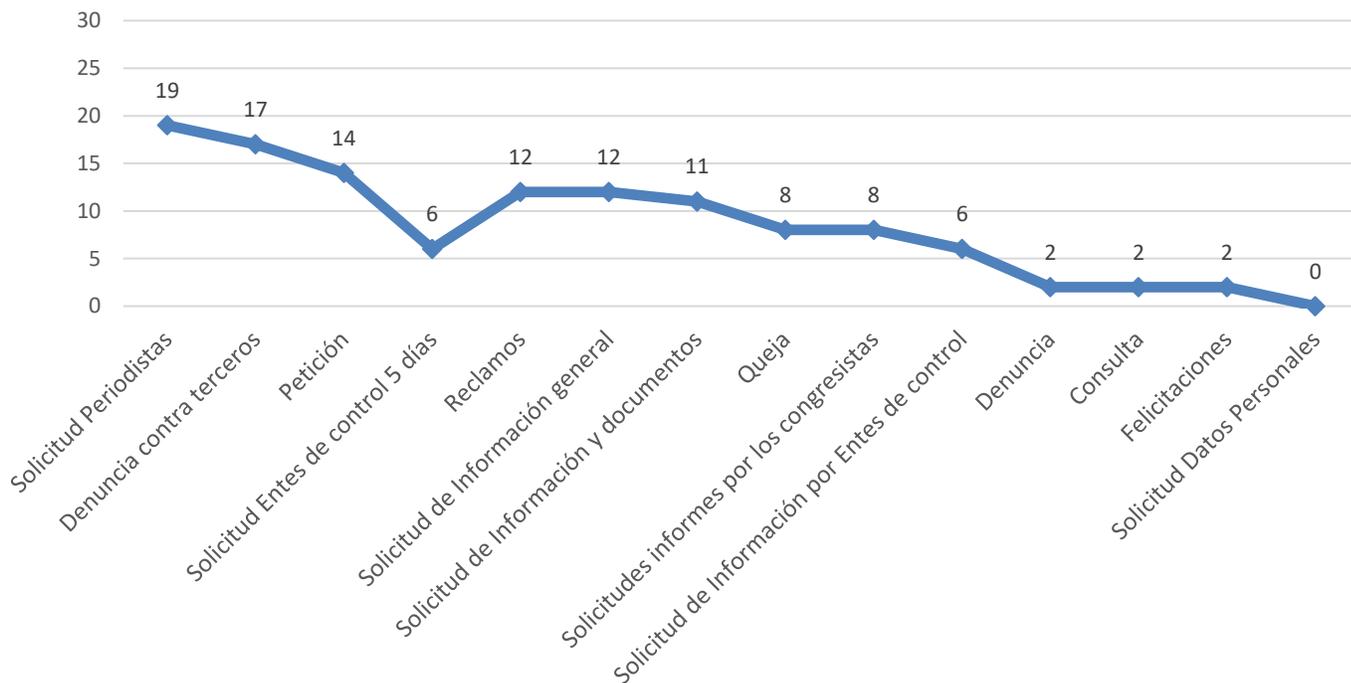
A continuación, se presenta la relación del promedio de días de respuesta a las solicitudes recibidas según su tipo:

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Solicitud Periodistas	19
Denuncia contra terceros	17
Petición	14
Solicitud Entes de control a 5 días	6
Reclamos	12
Solicitud de Información general	12
Solicitud de Información y documentos	11
Queja	8
Solicitud informe por los congresistas	8
Solicitud Entes de control	6
Denuncia	2
Consulta	2
Felicitaciones	2
Solicitud datos personales	0
Tiempo Promedio	8.5

Gráfica 5 Tiempo promedio de respuesta (en días)



### Tiempo promedio de respuesta (en días)



### 10. SOLICITUDES NO RESUELTAS

- Al finalizar el periodo se reportan 4 solicitudes en estado vencido al corte del reporte, aclarando de 2 asignadas al Despacho corresponden a solicitudes de congreso sobre las cuales se solicitó ampliación de plazo y que se interpusieron en el mes de marzo de 2022.

	Radicado de Solicitud	Descripción de la Solicitud	Fecha Vencimiento	Dependencia	Fuera de Termino
2	MC07471E2022	'Solicitud: SOLICITUD DE INFORME'	2022/03/23 23:59:59	Despacho Ministra	8
3	MC07461E2022	'Solicitud: Solicitud de envíos de informes 2020 según Ley 1502 de 2011'	2022/03/23 23:59:59	Despacho Ministra	8
4	MC00130E2022	He solicitado varias consultas, las cuales se han demorado más de lo justo y sus rtas no son a fondo, por lo anterior adjunto oficio como derecho de petición para que se me de una respuesta a fondo.'	2022/02/02 23:59:59	Oficina Asesora Jurídica	43
5	MC00106E2022	'Solicitud: Re: Traslado por competencia radicado No. MC24943E2021'	2022/02/15 23:59:59	Oficina Asesora Jurídica	34



- Las solicitudes vencidas representan el **0.40%** 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.
- Así mismo se reportan 4 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
MC28056E2021	2021/10/20 10:09:30	2021/12/01 23:59:59	CESAR AUGUSTO QUINTERO POVEDA	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

## 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 116 solicitudes se asignaron a 2 o más dependencias; de estas 71 que corresponden al 60% 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 a todas las dependencias, en conjunto con campañas promoviendo el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta.
- Dado que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, se relacionan con los procesos asociados a los trámites de la dirección de Patrimonio y sobre las convocatorias o estímulos, desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se han realizado acciones de articulación sobre los temas reiterados para brindar atención en tiempo real.
- 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.
- Se requiere establecer una estrategia con la Oficina de Divulgación y Prensa, para publicar en la página web material visual o escrito relacionado con la información de mayor demanda a través de las solicitudes interpuestas.
- 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 abordar conceptos para fortalecer la claridad de las respuestas con lenguaje claro y de modo que resuelvan de fondo los requerimientos interpuestos.
- 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.
- Es necesario seguir monitoreando el aplicativo y escalar los incidentes de operación a tiempo para evitar traumatismos a la hora de dar respuesta o asignar solicitudes.