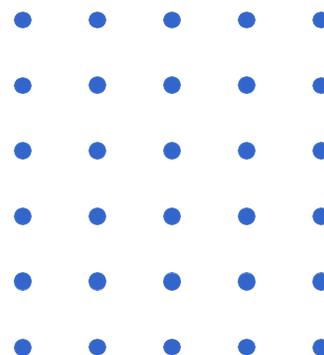




La cultura
es de todos

Mincultura



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Segundo Trimestre 2021

(Abril / Mayo / Junio)

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

MINISTERIO DE CULTURA



La cultura
es de todos

Mincultura



GOBIERNO
DE COLOMBIA

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

RUTH DEL CARMEN CHALÁ

ELIANA ROJAS LOAIZA

MARGARITA MASMELA

MARYURI GUZMAN

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

KARLA MARCELA NEIRA

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	11
5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.....	14
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	15
7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	16
8. TRASLADOS POR COMPETENCIA	18
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:	18
10. RECOMENDACIONES.....	19



INTRODUCCIÓN.

En este reporte se describe la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura durante el segundo trimestre de 2021 (abril, mayo y junio), a partir del análisis de los datos estadísticos y cualitativos de la gestión global de los requerimientos recibidos, resueltos, los más reiterados, las solicitudes información y la oportunidad en su atención por las dependencias.

Esta información servirá de insumo para analizar los procesos internos e identificar intereses o necesidades que permitan fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos, que interactúan con la entidad a través de sus solicitudes o requerimientos.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.

Durante el periodo del reporte, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **2145** peticiones ciudadanas a través del sistema para gestión de PQRSD, lo que representa un incremento de solicitudes del **47%** con respecto al trimestre anterior; a continuación, se relaciona la información de las solicitudes según su tipo:

Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

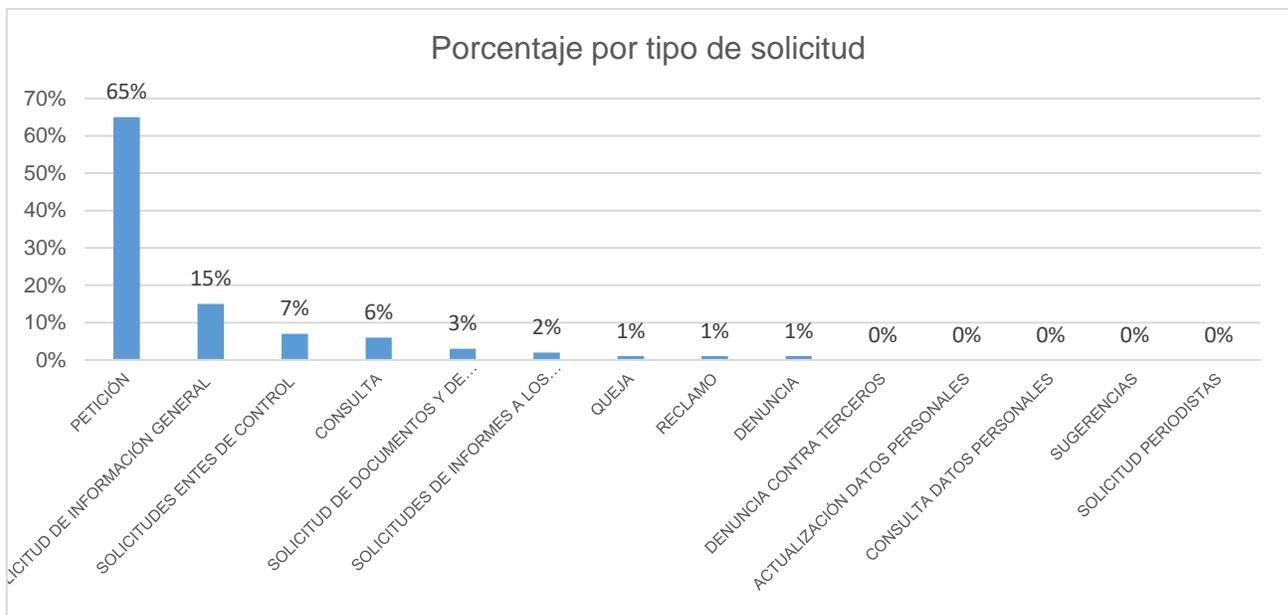
Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
PETICIÓN	1396	65%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	319	15%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	140	7%
CONSULTA	132	6%



Tipos de Solicitud	Total por tipo de solicitud	Porcentaje
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	63	3%
SOLICITUDES DE INFORMES A LOS CONGRESISTAS	35	2%
QUEJA	17	1%
RECLAMO	16	1%
DENUNCIA	11	1%
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	9	0,4%
ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONALES	4	0.1%
CONSULTA DATOS PERSONALES	1	0,04%
SUGERENCIAS	1	0,04%
SOLICITUD PERIODISTAS	1	0,04%
TOTAL GENERAL	2145	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD

Gráfica 1. Representación porcentaje por tipo de solicitud.



Fuente: reporte gestión aplicativo PQRSD.



ANÁLISIS:

- Se evidencia que durante el segundo trimestre las solicitudes ciudadanas aumentaron en un **47%** frente al trimestre anterior, específicamente las **solicitudes de información** que durante el 1er trimestre representaron el 5% con un total de 66 solicitudes, versus el segundo trimestre que representaron el 15%, con 319 solicitudes.
- En el segundo trimestre de 2021, el tipo de requerimiento más reiterado es la **Petición**, representando el **(65%)** del total de las solicitudes ciudadanas recibidas; al compararse con informes anteriores este tipo de solicitud aumentó el **25%** pasando de 1.034 peticiones en el 1er trimestre de 2021 a 1.396 en este 2o trimestre, lo que conlleva a realizar análisis más detallado de las peticiones por dependencia para evidenciar que tipo de información se requiere divulgar de acuerdo con los requerimientos e intereses de los ciudadanos.
- La solicitud de **Información General** representa el segundo lugar con el **15%** del total de acuerdo con el trimestre anterior este tipo de solicitud aumentó un 70%, debido a las solicitudes sobre las generalidades sobre los procesos de convocatorias.
- La solicitud de **Entes de Control** representa el **7%** del total con 140 requerimientos, representa el tercer tipo de solicitud, y en este período se destacan las solicitudes de información sobre proyectos archipiélago de San Andrés, y Providencia, Acuarela y solicitudes de expedientes.
- La solicitud **consultas** representa el 6% del total con 132 requerimientos del total del trimestre, considerando que son aquellas en las que se solicita un concepto a la entidad sobre un caso o asunto de competencia; este tipo de solicitud se desplazó a la cuarta posición con respecto al trimestre anterior.



- La **solicitud de documentos y de Información** representa el 3% del total con 63 requerimientos del total, ésta se refiere a solicitudes de certificaciones de ganadores, planos arquitectónicos, PEMP. etc.
- Los 9 restantes tipos de solicitud son significativamente menos representativos ya que agrupados comprenden el 4% del total; de este porcentaje destacamos **Solicitud Informe por los congresistas** (2%); **Denuncia** (1%); **Quejas** (1%); **Reclamos** (1,0%); **Denuncias contra terceros** (0%); **Actualización datos Personales** (0,1%); **Consulta datos personales** (0,1%); **Sugerencias** (0,1%); y **Solicitud periodistas** (0,1%)

2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** a través del cual se recibe la solicitud, actualmente el canal para la gestión de las solicitudes ciudadanas es virtual. A continuación, se presenta el análisis:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción.

Medios de Recepción	Total recibido por canal	Porcentaje
Sistema PQRSD	533	25%
Ventanilla de radicación virtual servicioalciudadano@mincultura.gov.co	1612	75%
Total general	2145	100%

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 invita al acceso a través de la página web para interponer las solicitudes ciudadanas, ya



que el registro y gestión de solicitudes se realiza por medios virtuales del fácil 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 establecido 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 divulgar los 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.

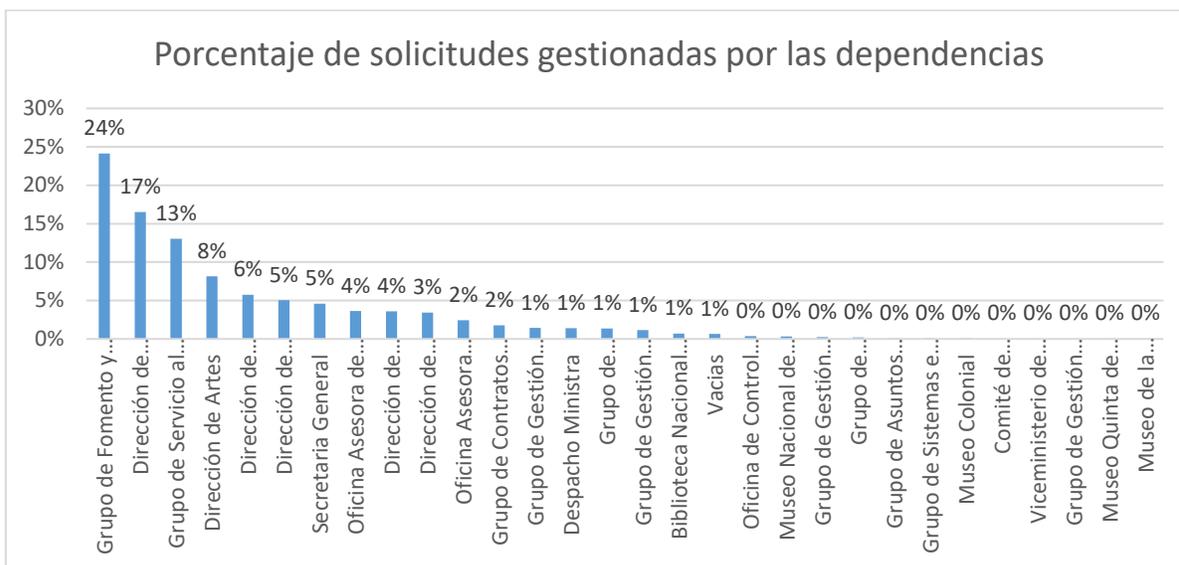
Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación	518	24%
Dirección de Patrimonio	354	17%
Grupo de Servicio al Ciudadano	280	13%
Dirección de Artes	175	8%



Dependencia	Total por Dependencia	Porcentaje
Dirección de Poblaciones	123	6%
Dirección de Fomento Regional	108	5%
Oficina Asesora de Planeación	78	4%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	77	4%
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos	74	3%
Secretaria General	94	5%
Oficina Asesora Jurídica	52	2%
Grupo de Contratos y Convenios	38	2%
Grupo de Gestión Humana	31	1%
Despacho Ministra	30	1%
Grupo de Infraestructura Cultural	29	1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	25	1%
Biblioteca Nacional de Colombia	15	1%
Sin texto	14	1%
Oficina de Control Interno disciplinario	8	0.3%
Museo Nacional de Colombia	7	0,3%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	5	0,2%
Grupo de Divulgación y Prensa	4	0,2%
Grupo de Asuntos Internacionales	2	0,09%
Grupo de Sistemas e Informática	2	0,09%
Museo Colonial	2	0,09%
Comité de Convivencia	1	0,04%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	1	0,04%
Grupo de Gestión Documental	1	0,04%
Museo Quinta de Bolívar	1	0,04%
Museo de la Independencia	1	0,04%
Total general	2145	100%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

Análisis:

- El **Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación** fue la dependencia con mayor número de requerimientos en este trimestre con el 24% del total de solicitudes recibidas por la entidad; esta dependencia recibió y gestionó 518 que representan un 65% de aumento con respecto las solicitudes interpuestas en el trimestre anterior. Los temas más requeridos corresponden a 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 354 solicitudes equivalente al 16% de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; durante este trimestre presentó una disminución del 21% frente al trimestre anterior, 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, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.



- El **Grupo de Servicio al Ciudadano** recibió el 13%, que equivale a 280 del total 2.145 (100%), esto debido a su competencia de cerrar las peticiones que involucran la respuesta de diferentes dependencias y traslado de solicitudes que no son competencia del Ministerio. Esta dependencia presenta igualmente en este trimestre un aumento en la participación del 21% frente al trimestre anterior, pasando de 232 solicitudes a 280 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, solicitud de dotación de instrumentos y la publicación de libros. Esta dirección presenta un aumento del 38% en las solicitudes gestionadas frente al trimestre anterior al pasar de 127 a 175 solicitudes.
- La **Dirección de Poblaciones** recibió el 6% del total de solicitudes, gestionando 123 solicitudes sobre la población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado.
- La **Dirección de Fomento Regional** recibió el 5% del total de solicitudes de las cuales la mayoría hacen referencia a formación en gestión cultural, Pensión vitalicia BEPS y consulta sobre Estampilla procultura.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con información de Economía Naranja y beneficios que otorga el Ministerio de Cultura.
- En general se hace 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 **15%** 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:

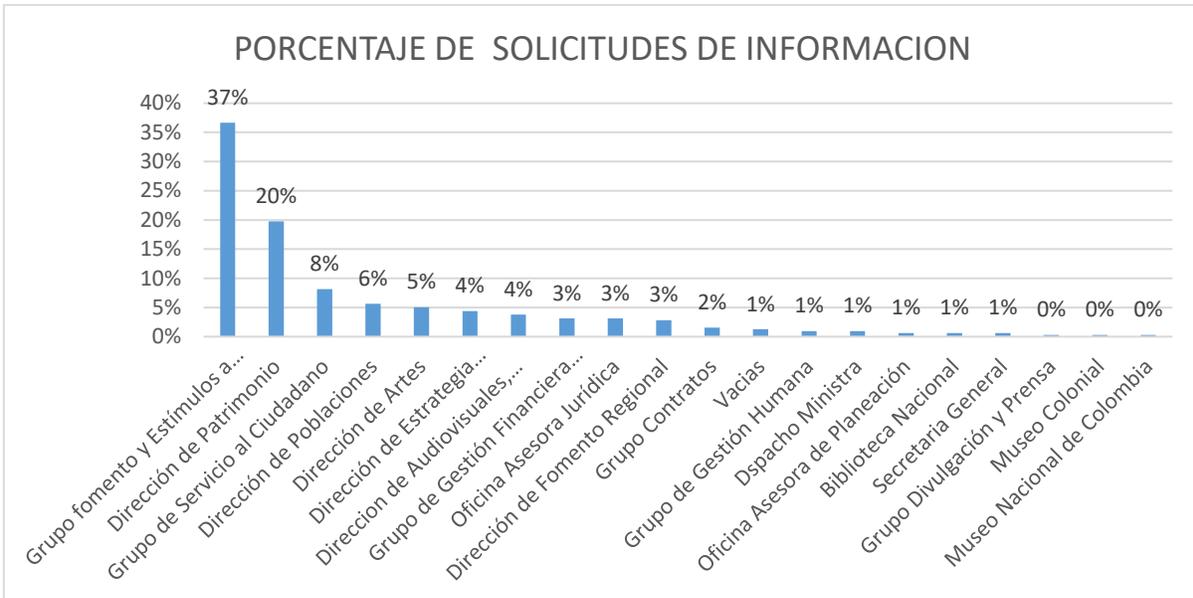
Tabla 4. Solicitudes de Información

Dependencia	Solicitudes de información general	Porcentaje solicitudes de información
Grupo de Fomento y Estímulos a la creación	117	37%
Dirección de Patrimonio	63	20%
Grupo de Servicio al Ciudadano	26	8%
Dirección de Poblaciones	18	6%
Dirección de Artes	16	5%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	14	4%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	12	4%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	10	3%
Oficina Asesora Jurídica	10	3%
Dirección de Fomento Regional	9	3%
Grupo Contratos	5	2%
vacías	4	1%
Grupo de Gestión Humana	3	1%
Despacho Ministra	3	1%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,6%
Biblioteca Nacional	2	0,6%
Secretaría General	2	0,6%
Grupo Divulgación y Prensa	1	0,3%
Museo Colonial	1	0,3%
Museo Nacional de Colombia	1	0,3%
Total	319	100%

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD



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



Fuente reporte gestión aplicativo-PQRS

Análisis:

- El Grupo fomento y Estímulos a la creación en el trimestre recibió el **37%** del total de solicitudes de información general, la cual se refería a las convocatorias y estímulos del Ministerio de Cultura.
- La Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **20%** del total de solicitudes de información general, sobre solicitudes de autorizaciones y conceptos, asesorías técnicas.
- El Grupo al Servicio al Ciudadano recibió el **8%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias, ampliación de información.
- La Dirección de Poblaciones recibió el **6%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de procesos con población indígena, afrodescendiente y víctimas del conflicto armado.



- La Dirección de Artes en el trimestre recibió el **5%** del total de solicitudes de información general, sobre registro SIMUS y espectáculos públicos.
- La Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento recibió el **4%**, 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 y certificación como productor.
- Las demás dependencias participan en una forma muy poco relevante en la respuesta a una petición solicitada por los ciudadanos. Su desarrollo y crecimiento de actuación reflejan un crecimiento en cuanto a contacto con los entes territoriales y ciudadanos en general.

5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.

Tabla 5. Tipo de solicitud de Información

Canales de Recepción	Solicitudes de información recibidas	Porcentaje
Internet aplicativo PQRSD	68	22%
Ventanilla de Radicación virtual	251	78%
Total	319	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- El medio de recepción que recibió más solicitudes fue la ventanilla de radicación virtual con el **78%** de este tipo de requerimientos mientras a través del aplicativo se gestionó el **22%** de las 319 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:

Tabla 6. Denuncias recibidas

Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	6	29%
Grupo de Servicio al Ciudadano	5	23%
Dirección de Fomento Regional	2	10%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	2	10%
Grupo Contratos y Convenios	1	4,5 %
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	4,5 %
Biblioteca Nacional	1	4,5 %
Dirección de Artes	1	4,5 %
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos	1	4,5 %
Total	21	100%

Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

- El Grupo de Servicio al Ciudadano fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre, las cuales se trasladaron por no ser competencia del Ministerio de Cultura.



- 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.
- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias contra terceros recibió en el trimestre las cuales obedecen a denuncias específicas sobre presuntas faltas contra el patrimonio.

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 **2.145** requerimientos recibidos, **24** que representan el **1,1%** se respondieron fuera de término y el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura es del **99%**, la cual aumentó con respecto al mismo trimestre del 2020 la cual fue de un 98.5%.

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

Tabla 6. Peticiones fuera de término por dependencia

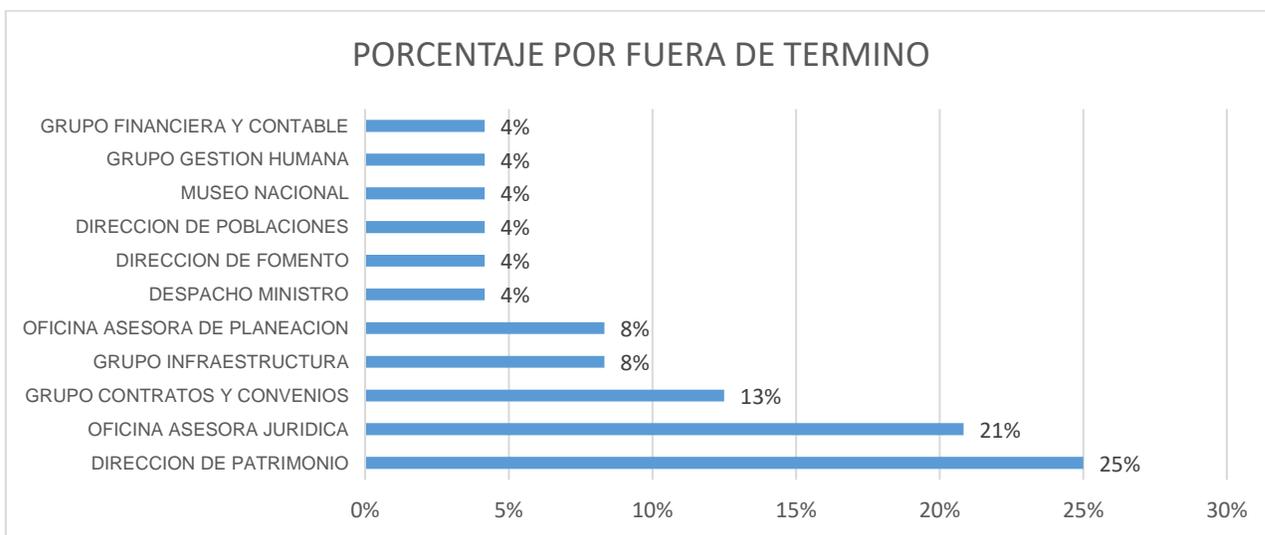
DEPENDENCIA	Peticiones fuera de término	Porcentaje sobre el total de peticiones recibidas	Porcentaje del total de peticiones fuera de termino	Promedio de días fuera de termino
Dirección de Patrimonio	6	0.3%	25%	5
Oficina Asesora Jurídica	5	0.2%	21%	3.4
Grupo Contratos y Convenios	3	0.1%	13%	4.6
Grupo infraestructura	2	0.1%	8%	2



DEPENDENCIA	Peticiones fuera de término	Porcentaje sobre el total de peticiones recibidas	Porcentaje del total de peticiones fuera de termino	Promedio de días fuera de termino
Oficina Asesora de Planeación	2	0.1%	8%	1
Despacho Ministra	1	0.0%	4%	6
Dirección de Fomento	1	0.0%	4%	3
Dirección de Poblaciones	1	0.0%	4%	17
Museo Nacional	1	0.0%	4%	3
Grupo Gestión Humana	1	0.0%	4%	1
Grupo Financiera y Contable	1	0.0%	4%	19
TOTAL	24	1.1%	100%	6

Fuente reporte gestión aplicativo-PQRSD

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



Fuente: reporte gestión aplicativo-PQRSD

ANÁLISIS:

- Se evidencia que de las 2.145, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y



denuncias recibidas en el trimestre, el **99%** se respondieron oportunamente y solo el **1%** tuvo respuesta por fuera de término.

- Se presentó un aumento del 0,1% de peticiones recibidas fuera de término que pasó de 16 que representaron el 1% en el primer trimestre a 24 correspondiente al 1.1% en este segundo trimestre de 2021, en cuyo análisis se debe considerar el incremento del 47% de las solicitadas.
- El promedio de tiempo de respuesta fuera de termino se incrementó en 2 días por dos solicitudes que presentaron mayor retraso en la gestión
- Se presenta un aumento en el índice de cumplimiento con respecto trimestre anterior

8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el primer trimestre del año 2021 se realizaron 102 traslados a diferentes Entidades por ser de su competencia para su respectivo trámite, principalmente a entidades del Distrito frente a temas de patrimonio y al Departamento Administrativo Prosperidad Social por solicitudes de subsidios por pandemia.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:

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

Tipo de solicitudes	Tiempo promedio de respuesta (en días)
Denuncia	17
Denuncia contra terceros	14



Tipo de solicitudes	Tiempo promedio de respuesta (en días)
Petición	13
Queja	12
Consulta	9
Solicitud de Información por Entes de Control	9
Solicitud de Información y documentos	8
Solicitud de Información general	8
Actualización datos personales	7
Solicitud de Información por Congresistas	7
Reclamos	7
Sugerencias	2
Solicitud Periodistas	1
Consulta datos personales	0

10. RECOMENDACIONES

- Promover el uso del aplicativo para el registro de PQRSD, a través de piezas informativas 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.
- Dado que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga la entidad, es necesario desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, promover a través de los canales de atención las páginas y manuales para las inscripciones y postulaciones.



- 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.
- Se requiere capacitar con mayor detalle a los funcionarios nuevos en el manejo del aplicativo para la gestión de PQRSD y concientizar a todos los funcionarios en el cumplimiento de dar oportuna respuesta al ciudadano.