

# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRS**

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

**Tercer Trimestre 2022  
(Julio/Agosto/Septiembre)**

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



**PATRICIA ARIZA FLOREZ**

Ministra de Cultura

**ADRIANA MOLANO ARENAS**

Viceministra de Fomento Regional y Patrimonio (E)

**JORGE ZORRO SANCHEZ**

Viceministra de Creatividad y Economía Naranja

**FERNANDO MEDINA GUTIERREZ**

Secretario General

**ELABORACION: Grupo de Servicio al Ciudadano**

**Equipo Técnico:**

María 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](mailto: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.....	16
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	16
7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.....	18
8. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	20
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:.....	21
10. SOLICITUDES NO RESUELTAS.....	22
11. SOLICITUDES COMPARTIDAS.....	24
12. RECOMENDACIONES.....	24



## 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 tercer trimestre de 2022, correspondiente a julio, agosto y septiembre que coincide con los meses de inicio de gobierno. La información y análisis de datos se basa en la información estadística y cualitativa que da cuenta de la gestión global de los requerimientos recibidos, resueltos y sus tipologías.

Este informe se publica para que la ciudadanía tenga acceso a la información de la gestión de solicitudes en la entidad y, de manera interna, para que los datos aporten o sirvan de insumo para identificar las temáticas o dependencias que requieren una intervención o acompañamiento específico para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía a través de la recepción, atención y gestión de sus requerimientos.

### 1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el periodo de reporte, el Ministerio de Cultura recibió y gestionó **2.422** 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	1.479	61%
Solicitudes entes de control	229	9%
Solicitudes de documentos y de información	227	9%
Petición	154	6%
Denuncia contra terceros	115	5%
Reclamo	65	3%



<b>Tipos de Solicitud</b>	<b>Total por tipo de solicitud</b>	<b>Porcentaje de representación</b>
Solicitud por los congresistas	60	2%
Consulta	41	2%
Queja	29	1%
Cartas a la Ministra	7	0%
Solicitud periodistas	6	0%
Denuncia	3	0%
Sugerencia	3	0%
Felicitación	2	0%
Consulta datos personales	1	0%
Supresión datos personales	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.422</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.

### **ANÁLISIS:**

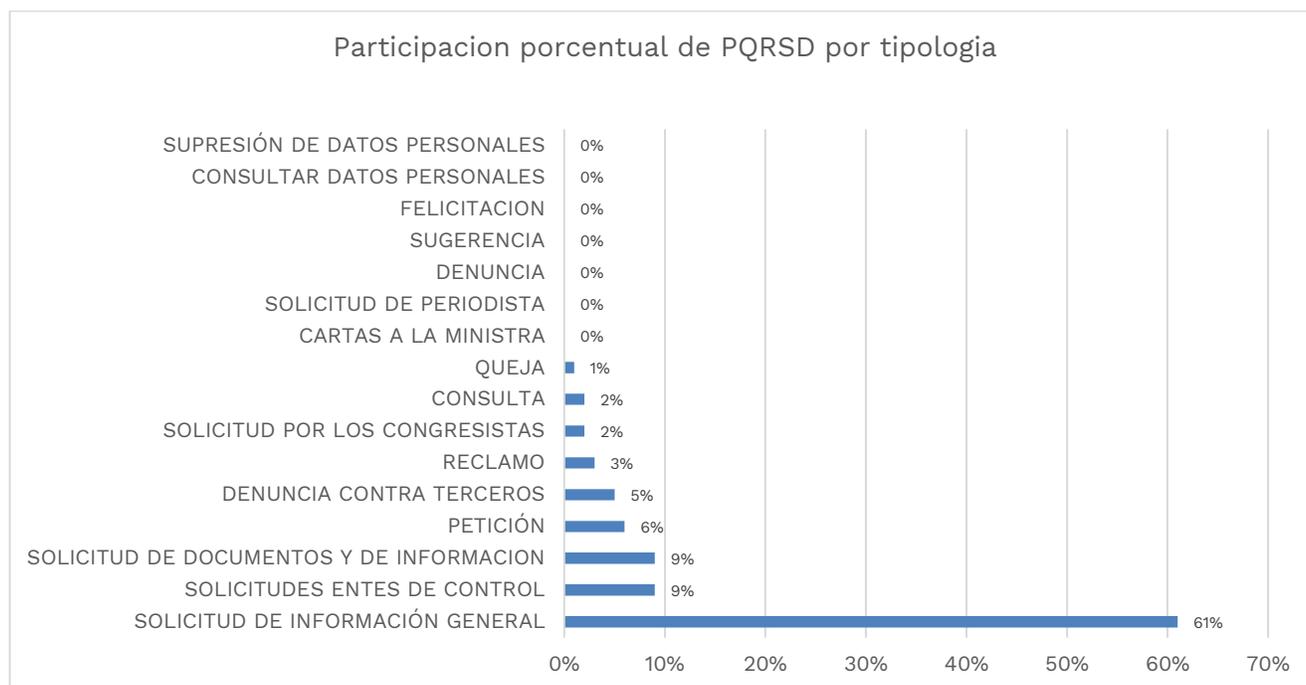
- En el tercer trimestre de 2022, el tipo de requerimiento más reiterado es la **solicitud de información** representando el **(61%)** del total de las solicitudes ciudadanas con 1.479 requerimientos. Al compararse con informes anteriores, este tipo de solicitud se mantiene como la más demandada.
- Las solicitudes de **entes de control** representan el **9%** del total con 229 requerimientos, correspondiente al segundo tipo más reiterado. Igualmente se manifiesta un incremento en las **solicitudes de entes de control** que pasaron de 107 en el segundo trimestre 2022 a 229 en el periodo reportado, aumentándose en un 114%.
- La **solicitud de documentos y de información** representa el **9%** del total con 227 requerimientos del total, esta se refiere al trámite de documentos como certificaciones, planos arquitectónicos, Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP).



- Las **peticiones** representan el cuarto lugar de los requerimientos con el **6%** del total con 154 solicitudes, se refieren a requerimientos relacionados con trámites y servicios específicos de la entidad.
- La solicitud de **denuncias contra terceros** representa el **5%** del total con 115 requerimientos, correspondiente al quinto tipo de solicitud más reiterado; se evidencia que estas no se refieren a servidores o colaboradores del Ministerio y se detallan en un siguiente punto.
- Los **reclamos** que representan el **3%** del total con 65 requerimientos en el trimestre, son el sexto tipo de solicitud más reiterada.
- **Las solicitudes de informe por los congresistas** representan el **2%** del total con 60 requerimientos, correspondiente al séptimo tipo de solicitud más reiterada.
- Las **Consultas** representan el **2%** del total, con 41 requerimientos en el trimestre, es el octavo tipo de solicitud más reiterada.
- Las **Quejas** representan el **1%** del total, con 29 requerimientos en el trimestre, es el noveno tipo de solicitud más reiterada.
- Se evidencia que, durante el tercer trimestre, las solicitudes ciudadanas aumentaron en un **26%** frente al 2º trimestre del 2022, pasando de 1.919 a 2.422, específicamente, se incrementaron las **solicitudes de información y documentos** que en este trimestre representaron un total de 227 solicitudes versus el segundo trimestre que representaron un total de 103 solicitudes, aumentándose en un 120%, lo cual se puede relacionar con el inicio del proceso de las convocatorias abiertas durante el periodo del reporte.
- Con respecto al mismo trimestre del año 2021, se presenta una disminución del 1% pasando de 2.436 a 2.422.



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 y su clasificación corresponde a si estas se registran directamente en el formulario del aplicativo o a través de un correo electrónico en 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
<b>Ventanilla de radicación virtual</b> <a href="mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co">servicioalciudadano@mincultura.gov.co</a>	1.793	74%
<b>Formulario PQRSD</b>	629	26%
<b>Total</b>	<b>2.422</b>	<b>100%</b>

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 de Cultura mantiene de manera permanente el canal virtual y telefónico para interponer las solicitudes ciudadanas con el propósito de facilitar el acceso a la ciudadanía.
- Los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo como canal virtual para que la ciudadanía 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 la ciudadanía, 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 los territorios 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
Dirección de Patrimonio	571	24%
Grupo de Fomento y Estimulo a la Creación e investigación Dirección de Patrimonio	403	17%
Grupo de Servicio al Ciudadano	397	16%
Dirección de Artes	209	7%

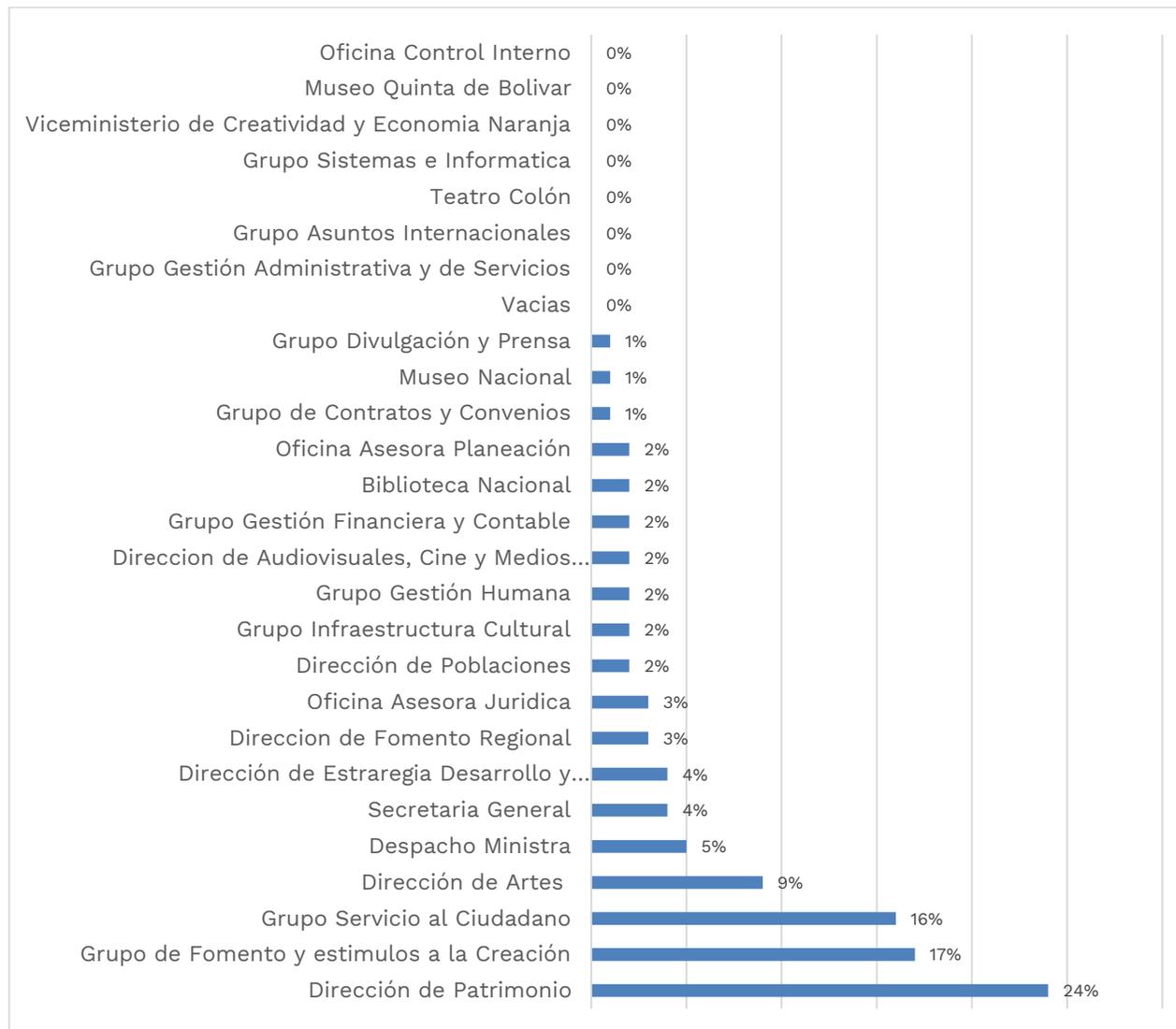


<b>Dependencia</b>	<b>Total por Dependencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Despacho ministra	110	5%
Secretaría General	95	4%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	93	4%
Dirección de Fomento Regional	77	3%
Oficina Asesora Jurídica	64	3%
Dirección de Poblaciones	56	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	52	2%
Grupo de Gestión humana	46	2%
Dirección de Audiovisuales, cine y medios interactivos DACMI	44	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	39	2%
Biblioteca Nacional	38	2%
Oficina Asesora de Planeación	37	2%
Grupo de Contratos y Convenios	25	1%
Museo Nacional	25	1%
Grupo de Divulgación y Prensa	13	1%
Vacías	7	0%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	5	0%
Grupo Asuntos Internacionales	4	0%
Teatro Colón	4	0%
Viceministerio de Creación y Economía Naranja	3	0%
Grupo de Sistemas e Informática	3	0%
Oficina Control Interno	1	0%
Museo Quinta de Bolívar	1	0%
<b>Total general</b>	<b>2.422</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD



Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

### Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el trimestre, esta dependencia gestionó 571 solicitudes equivalentes al 24% de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en este periodo; durante este trimestre, presentó un incremento del 50% frente al trimestre anterior en el que se tramitaron 381 solicitudes. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que esta brinda el mayor número de trámites de la entidad de acuerdo



con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

- Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes sobre afectación de Bienes inmuebles de Interés Cultural del Ámbito Nacional BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.
- En segundo lugar el **Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación e Investigación** recibió 403 solicitudes equivalentes al 17% 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 en la que la dependencia gestionó 511 requerimientos; los temas más reiterados 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 **16%**, de solicitudes que representan 397 del total 2.422; esta gestión corresponde a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio. Esta dependencia presenta, igualmente, en este trimestre un incremento en la participación del 105% frente al trimestre anterior, pasando de 194 solicitudes a 397 solicitudes.
- Las solicitudes a la **Dirección de Artes** representan el **7%** 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 en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas —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 159 a 209 solicitudes.
- **El Despacho Ministra** recibió el **5%** del total de solicitudes, gestionando 110 solicitudes, en su mayoría relacionadas con solicitudes de congresistas.



- La **Secretaría General** recibió el **4%** del total de solicitudes, gestionando 95 solicitudes en su mayoría correspondiente a requerimientos de entes de control.
- La **Dirección Estrategia Desarrollo y Emprendimiento** recibió el **4%** del total de solicitudes, gestionando 93 solicitudes sobre asesoría referente a la Economía Naranja y al trámite de rentas exentas por 7 años.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con gestión cultural, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos BEPS y consulta sobre estampilla procultura, registro, requisitos para proyectar películas, la población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado 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 No 1 de este reporte, los requerimientos de tipo “*solicitudes de información*” representan el **61%** del total de las PQRSD recibidas por el Ministerio de Cultura en este trimestre; en ese sentido, se gestionaron el 100% de las solicitudes, es decir, ninguna requería información restringida o confidencial, por lo cual 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	357	24%
Grupo de Fomento y Estímulos a la creación	305	21%

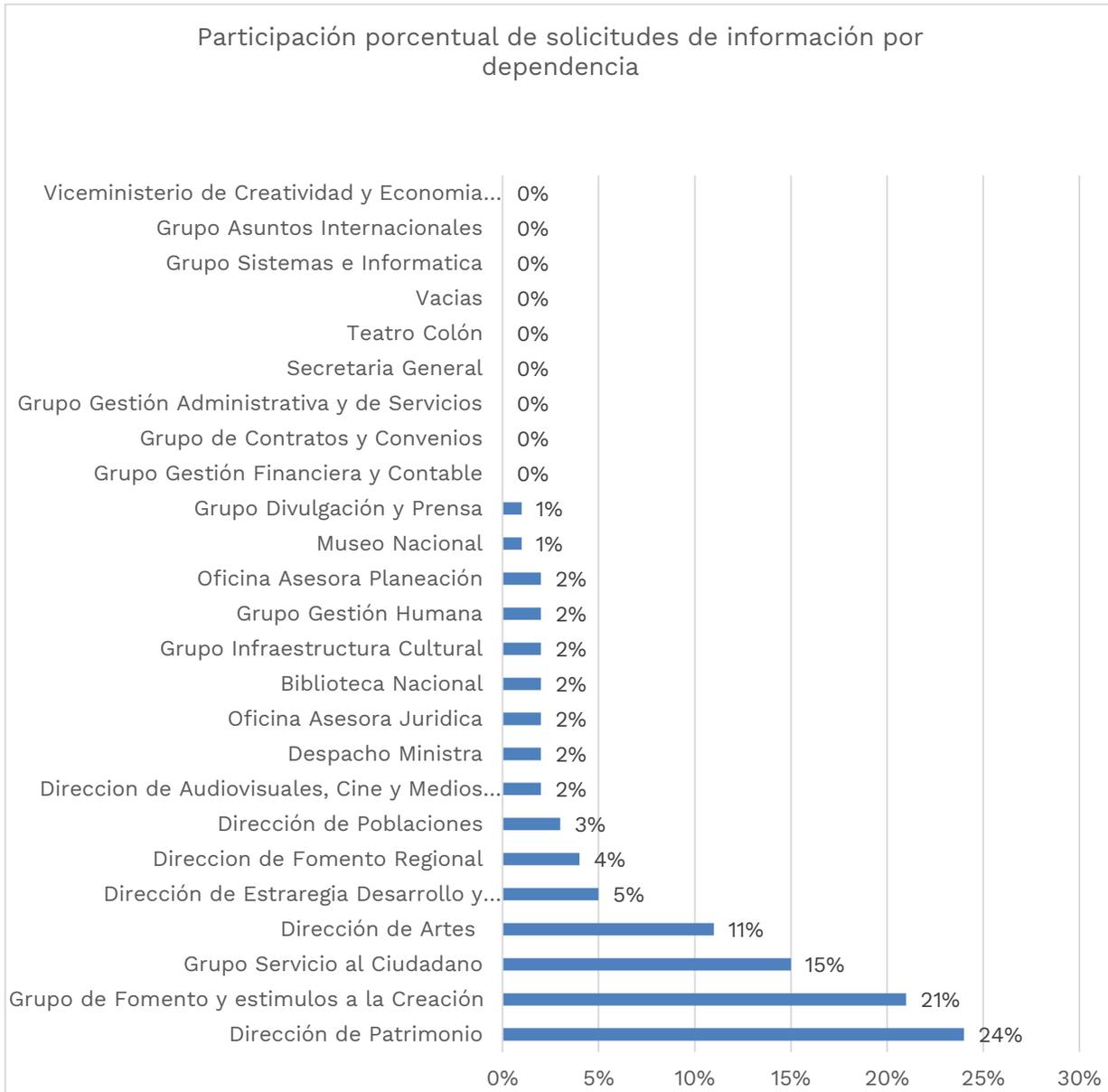


<b>Dependencia</b>	<b>Solicitudes de información general</b>	<b>Porcentaje solicitudes de información</b>
Grupo de Servicio al Ciudadano	221	15%
Dirección de Artes	166	11%
Dirección de Estrategias Desarrollo y Emprendimiento	67	5%
Dirección de Fomento Regional	59	4%
Dirección de Poblaciones	43	3%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	36	2%
Despacho ministra	33	2%
Oficina Asesora Jurídica	30	2%
Biblioteca Nacional	27	2%
Grupo Infraestructura Cultural	25	2%
Oficina Asesora Planeación	24	2%
Grupo Gestión Humana	24	2%
Museo Nacional	16	1%
Grupo Divulgación y Prensa	9	1%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	7	0%
Grupo de Contratos y Convenios	6	0%
Grupo Gestión Administrativa y de Servicios	5	0%
Secretaría General	5	0%
Teatro Colón	4	0%
Grupo de Sistema e informática	3	0%
Grupo Asuntos Internacionales	2	0%
Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja	1	0%
<b>Total</b>	<b>1.479</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD



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 **24%** 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 **21%** 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 **15%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias y solicitudes de ampliación de información.
- La Dirección de Artes, en el trimestre, recibió el **11%** 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 **5%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de información de emprendimientos, economía naranja.
- La Dirección de Fomento recibió el **4%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de gestores y creadores culturales.
- La Dirección de Poblaciones el **3%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a información de población Afro, Indígena y Víctima del conflicto armado.
- 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.
- El Despacho de la Ministra el **2%** de las cuales la mayoría hacen referencia a información solicitada por Congresistas.
- La Oficina Asesora Jurídica en el trimestre recibió el **2%** del total de solicitudes sobre conceptos jurídicos con el aplicativo - Sistema de Información para la Autorización de Intervenciones-SIPA.
- 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>	1.139	77%
<b>Internet aplicativo PQRSD</b>	340	23%
<b>Total</b>	<b>1.479</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 77% de este tipo de requerimientos, mientras que a través del aplicativo se gestionó el 23% de las 1.479 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 presunta corrupción de servidores, sobre 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 denuncias recibidas en el periodo y las dependencias a cargo de su gestión, según su competencia:



Tabla 6. Denuncias recibidas

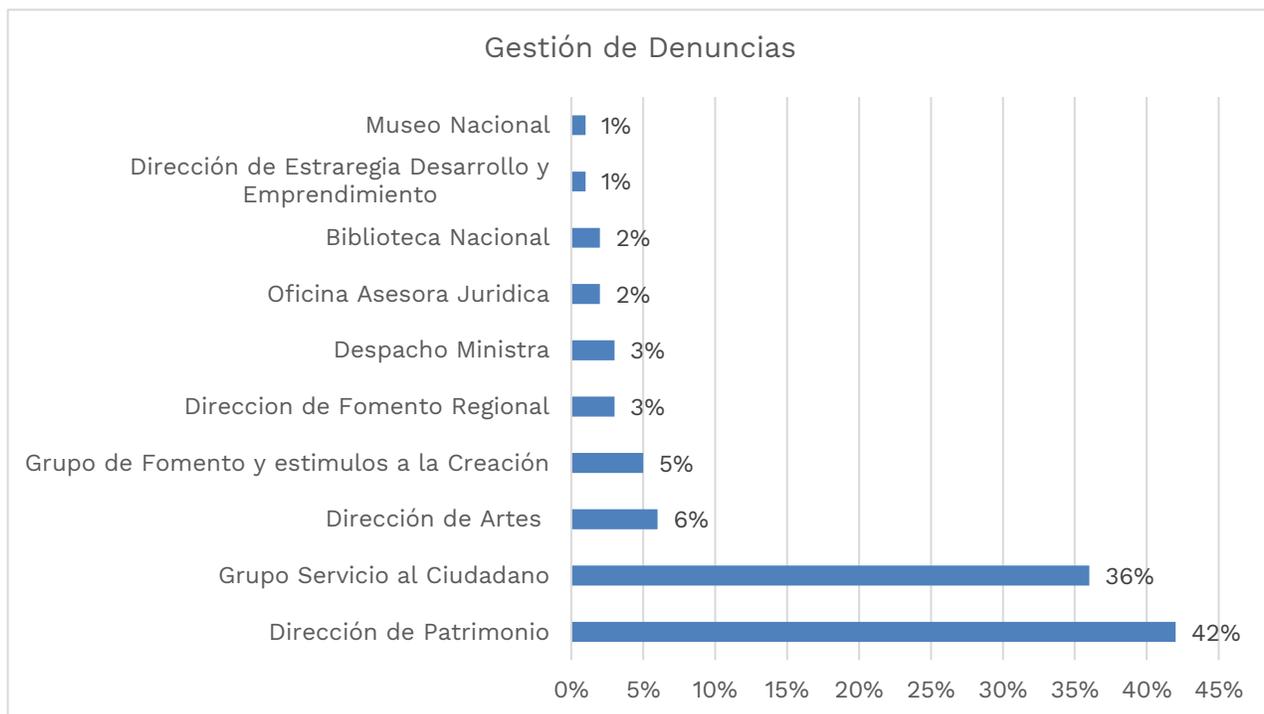
<b>Dependencias</b>	<b>Total, denuncias</b>	<b>Porcentaje</b>
Dirección de Patrimonio	50	42%
Grupo Servicio al Ciudadano	42	36%
Dirección de Artes	7	6%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	6	5%
Dirección de Fomento Regional	4	3%
Despacho Ministra	3	3%
Oficina Asesora Jurídica	2	2%
Biblioteca Nacional	2	2%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1%
Museo Nacional	1	1%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD*

- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre con una participación del 42%, estas corresponden a denuncias ciudadanas referentes con afectaciones en contra el patrimonio cultural, las cuales no se relacionan con la gestión del Ministerio. Este tipo de denuncias es reiterado y una vez analizadas por la dependencia, se identifica a que entidad de municipal o departamental corresponde.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el 36% de solicitudes tipificadas como denuncias, realizado el traslado de estas a entes de control, entidades departamentales y entidades del sector, considerando que ninguna de estas se refiere a servidores o colaboradores del Ministerio de Cultura.
- El 5% de las denuncias registradas se refieren a inconformidades en el proceso de acceso a las convocatorias, las cuales fueron atendidas y resueltas en su totalidad por el Grupo de Fomento a Estímulos.

- En este periodo no se registran denuncias sobre conductas irregulares de algún servidor público del Ministerio de Cultura

Gráfica 4 Total Número de denuncia



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

## 7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS.

Aunque no es frecuente, 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 servidores del Ministerio o por fallas técnicas en el aplicativo.

En este ítem se considera importante señalar que el Decreto Ley 491 de 2020 que amplió los tiempos de respuesta, fue derogado con la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, el cual reestablece los tiempos de respuesta a los definidos en la ley 1755 de 2015, lo que 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:

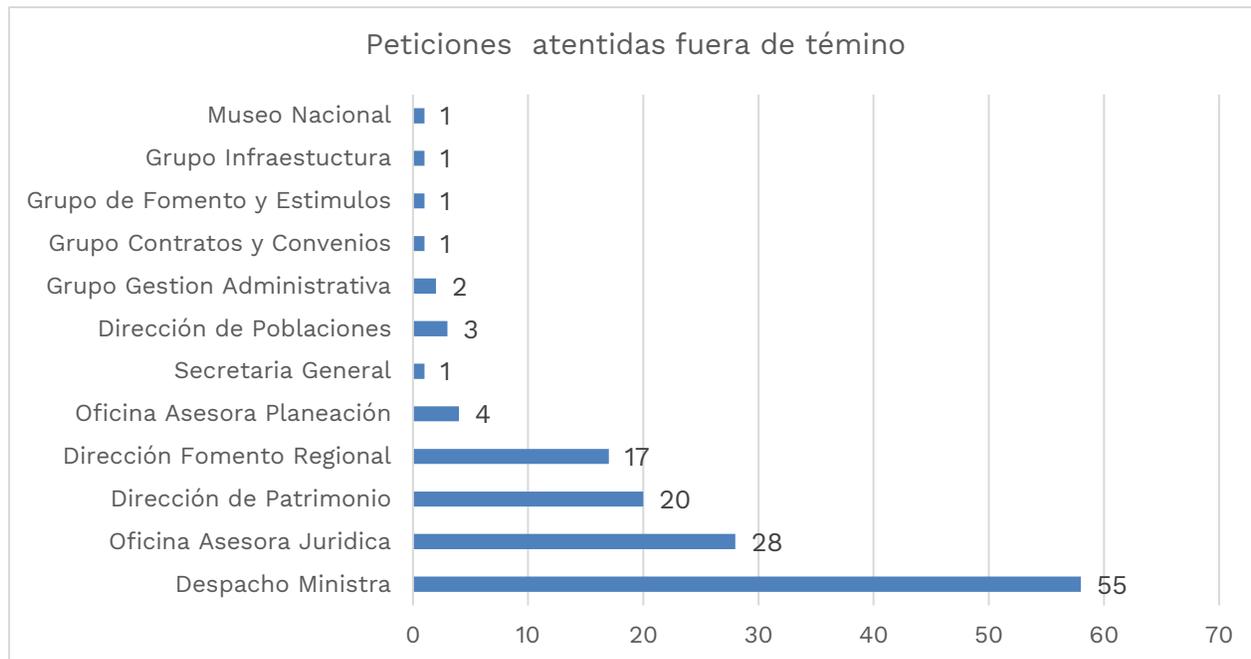
Tabla 7. Peticiones fuera de término por dependencia

<b>Dependencia</b>	<b># de peticiones</b>	<b>Promedio días fuera de termino</b>
Despacho Ministra	55	11
Oficina Asesora Jurídica	28	11
Dirección de Patrimonio	20	2
Dirección Fomento Regional	17	2
Oficina Asesora Planeación	4	3
Dirección de Poblaciones	3	5
Grupo Gestión Administrativa	2	9
Secretaria General	1	2
Grupo Contratos y Convenios	1	8
Grupo de Fomento y Estímulos	1	1
Grupo Infraestructura	1	1
Museo Nacional	1	1
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>4,5</b>

### **ANÁLISIS:**

- 70% de las solicitudes resueltas fuera de término por el Despacho corresponden a requerimientos de congresistas, las cuales por su complejidad se solicitó términos para ampliación de respuesta.
- El promedio de tiempo de respuesta fuera de término es de 4,5 días, por lo cual se destaca que mejoró con respecto al trimestre anterior que fue 5.6%, a pesar de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2020 reestableció la normalidad de los tiempos de respuesta.
- De los 2.422 requerimientos recibidos, 134 que representan el 5% del total se respondieron fuera de término, esto indica que el porcentaje de oportunidad de respuesta del Ministerio de Cultura se encuentra en el 95%, disminuyendo 3 puntos con respecto al periodo anterior.

Gráfica 5. Porcentaje de respuestas fuera de término por área.



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

## 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

- Durante el tercer trimestre del año 2022 se realizaron 148 traslados a diferentes entidades por ser de su competencia y para su respectivo trámite; principalmente se realizaron a entidades como Ministerio del Interior por concepto de comunidades indígenas, al Ministerio Agricultura y Desarrollo Rural por proyectos agrícolas, a Secretarías de Cultura municipales y departamentales, a entidades del Distrito como la Secretaría de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio sobre solicitudes de apoyo en eventos, al Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible sobre proyectos ambientales, al Ministerio Educación Nacional por solicitudes de becas; así mismo, a entidades del sector como el Instituto Colombiano de Antropología e Historia-ICANH con solicitudes de procedimientos por hallazgos arquitectónicos y al Instituto Caro y Cuervo.



**9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:**

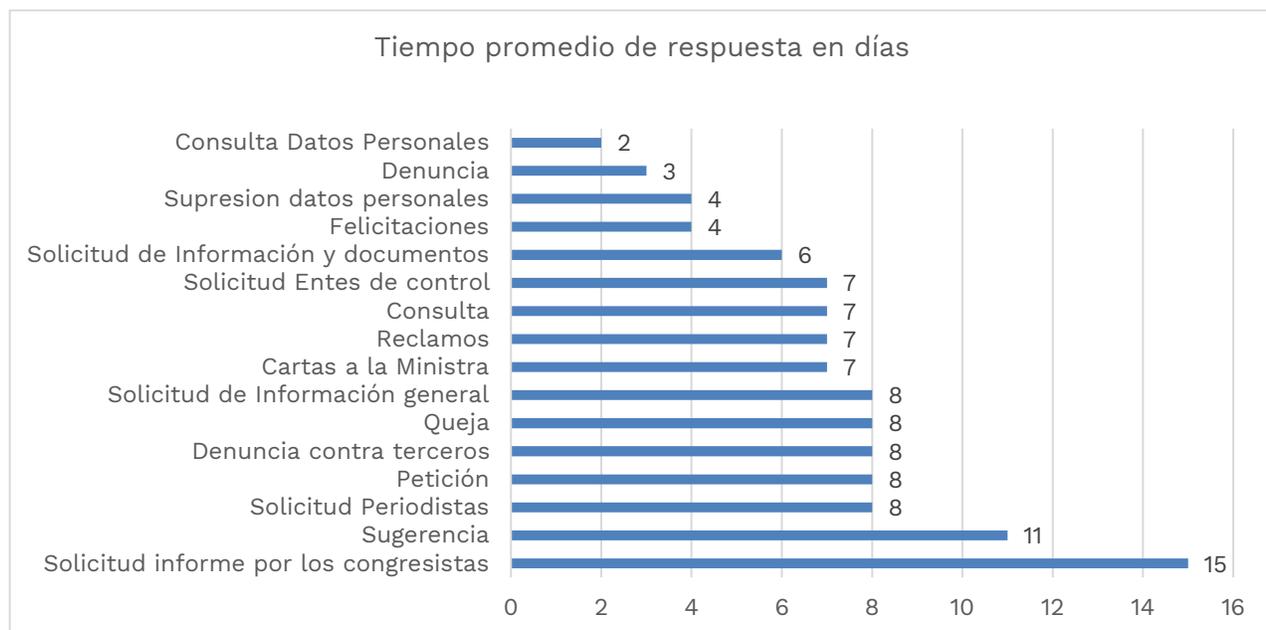
A continuación, se presenta la relación del promedio de días de respuesta a las solicitudes recibidas según su tipo:

Tabla 8. Tiempo de respuesta según tipología de solicitud.

<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Tiempo promedio de respuesta (días)</b>
Solicitud informe por los congresistas	15
Sugerencia	11
Solicitud Periodistas	8
Petición	8
Denuncia contra terceros	8
Queja	8
Solicitud de Información general	8
Cartas a la Ministra	7
Reclamos	7
Consulta	7
Solicitud Entes de control	7
Solicitud de Información y documentos	6
Felicitaciones	4
Supresión datos personales	4
Denuncia	3
Consulta Datos Personales	2
<b>Promedio días de respuesta.</b>	<b>7</b>

*Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD*

Gráfica 6. Días promedio de respuesta.



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

## 10. SOLICITUDES NO RESUELTAS

A la fecha se reportan 14 solicitudes en sin resolver; de acuerdo con el seguimiento a las dependencias, el estado obedece a la a la complejidad de la respuesta y a la emisión de conceptos jurídicos.

Tabla 8. Requerimientos sin resolver.

	Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha vencimiento	Asunto	Dependencia
1	MC29784E2022	2022/09/26 10:21:39	SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	2022/10/03 23:59:59	Solicitud: Traslado derecho de petición'	Despacho Ministra
2	MC29404E2022	2022/09/21 17:05:45	SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	2022/10/05 23:59:59	'Planificación y Proyectos Estratégicos para el departamento de Caldas'	Despacho Ministra
3	MC29171E2022	2022/09/19 17:56:19	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2022/10/10 23:59:59	'en Reunión en años anteriores en SAN MARTIN META SE PUSO EN CONOCIMIENTO el manual operativo donde se dice que los creadores y gestores culturales deben tener foto y cosas que los acrediten por su gestión cultural donde vemos que en esa época se carecía de cámaras de fotografía para obtener dichos registros fotográficos en mi municipio como cien por ciento rurales y no tenemos acceso de vías terciarias,	Dirección de Fomento Regional



	Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha vencimiento	Asunto	Dependencia
4	MC29099E2022	2022/09/19 11:24:49	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2022/10/10 23:59:59	'Solicitud: '	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios
5	MC29056E2022	2022/09/19 09:55:40	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2022/10/10 23:59:59	'Solicitud: Solicitar información.'	Dirección de Fomento Regional
6	MC28604E2022	2022/09/14 11:23:42	SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	2022/09/21 23:59:59	'Solicitud: Solicitud de concepto PL_155 2022'	Despacho Ministra
7	MC28580E2022	2022/09/14 10:31:28	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2022/10/05 23:59:59	'En relación con el derecho de petición radicado el 9 de septiembre de 2022 bajo el número MC28124E2022, amablemente solicitamos a la entidad que se dé respuesta al mismo con la información de corte de 2022 más actualizada	Despacho Ministra
8	MC27893E2022	2022/09/08 09:07:28	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2022/09/29 23:59:59	'Solicitud: EXT22-00066155'	Despacho Ministra
9	MC27224E2022	2022/09/01 12:14:05	PETICIÓN	2022/09/22 23:59:59	'Solicitud: '	Oficina Asesora Jurídica
10	MC25585E2022	2022/08/24 09:38:12	DENUNCIA CONTRA TERCEROS	2022/09/14 23:59:59	'Solicitud: '	Oficina Asesora Jurídica
11	MC24741E2022	2022/08/17 14:15:19	SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	2022/08/24 23:59:59	'Solicitud: Fwd: Oficio para Ministerio de Cultura.'	Despacho Ministra
12	MC23654E2022	2022/08/08 10:08:32	SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	2022/08/22 23:59:59	'Solicitud: Fwd: Información urgente requerimiento procuraduría	Oficina Asesora Jurídica
13	MC19900E2022	2022/07/06 11:50:15	CONSULTA	2022/08/17 23:59:59	'Información referente al estado de la resolución de aprobación de la solicitud de cambio de nivel de intervención de 2 a 3 del predio localizado en Barichara, aprobado en el consejo Nacional de Patrimonio'	Oficina Asesora Jurídica
14	MC17662E2022	2022/06/14 12:14:22	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2022/07/26 23:59:59	'Solicitud: '	Oficina Asesora Jurídica

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD\_10-10-2022

- Las solicitudes vencidas representan el **0.5%** del total de solicitudes gestionadas en todo el año; a pesar de ser un bajo porcentaje, se reitera a las dependencias el análisis de las causas sobre la falta de oportunidad en las respuestas, evidenciando también la necesidad de promover la repuesta parcial como mecanismo de certidumbre ante una petición compleja que requiere mayor tiempo para su resolución de fondo.



## **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 167 solicitudes se asignaron a 2 o más dependencias; de estas 108 que corresponden al 65% fueron requerimientos de entes de control.

## **12. RECOMENDACIONES**

- El aumento del porcentaje de repuestas fuera término requiere no solo continuar con el seguimiento a la gestión de solicitudes en dependencias como la Oficina Asesora Jurídica, sino definir algunas pautas para identificar los factores que generan la falta de oportunidad en la respuesta a ciertas solicitudes.
- Considerando que la solicitud de información es la tipología más reiterada, se sugiere identificar por área las temáticas internas reiteradas para así establecer medidas que permitan anticipar las PQRSD a través de guías, cartillas o encuentros para responder preguntas frecuentes.
- Dada la cantidad de solicitudes trasladadas a otras entidades, es importante informar a la ciudadanía y continuar divulgando las competencias del Ministerio de Cultura, para así buscar mitigar las solicitudes con asuntos que no son de nuestra competencia y por supuesto evitar traslados que demoran las respuestas de fondo a los peticionarios.
- Para el siguiente reporte se sugiere verificar las solicitudes de la Dirección de Patrimonio asociadas a sus trámites registrados ante el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, considerado que es la dependencia con mayor gestión de solicitudes y así verificar el porcentaje de estos asociados a la gestión de los trámites.



- Se debe realizar la verificación de las preguntas frecuentes para su actualización y publicación de cara a la ciudadanía a través de la página web y redes sociales.
- A pesar del bajo porcentaje de vencimientos se establece la importancia de continuar la articulación de los enlaces de PQRSD de las dependencias, ya que se evidencia que los vencimientos y respuestas fuera de término en su mayoría son aquellas compartidas entre diferentes áreas.
- De manera permanente se debe seguir promoviendo el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta a partir de los seguimientos detallados y por área, para evitar vencimientos o tutelas.
- Con el fin de mantener el 0% de denuncias de corrupción relacionadas con funcionarios o colaboradores del Ministerio, es importante seguir fortaleciendo los procesos de integridad y transparencia dirigidos a la comunidad institucional.
- Es necesario seguir fortaleciendo la experticia de los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano en el análisis de las solicitudes por parte para seguir optimizando a la clasificación de PQRSD a las dependencias y evitar devoluciones por no competencia.
- El Grupo de Servicio al ciudadano debe implementar acciones para continuar fortaleciendo la interacción con los usuarios de las áreas que gestionan mayor cantidad de solicitudes, para así identificar conjuntamente 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.
- Se sugiere que con apoyo del Despacho se identifiquen las temáticas recurrentes de las solicitudes de los congresistas, con el fin que se consideren al momento de realizar acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana que tenga formulada la entidad.