

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**Primer Trimestre 2023
(Enero/Febrero/Marzo)**

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



JORGE IGNACIO ZORRO SANCHEZ

Ministro de Cultura (E)

ADRIANA MOLANO ARENAS

Viceministra de Fomento Regional y Patrimonio (E)

ESTEBAN ZABALA RAMÍREZ

Viceministro de Creatividad (E)

FERNANDO AUGUSTO MEDINA GUTIERREZ

Secretario General

ELABORACIÓN: Grupo de Servicio al Ciudadano

Equipo Técnico:

Jose Alejandro Carreño

Marco Fidel Prada

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 | 11 |
| 5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION. | 14 |
| 6. ANÁLISIS DENUNCIAS..... | 14 |
| 7. ANÁLISIS OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS..... | 16 |
| 8. TRASLADOS POR COMPETENCIA..... | 18 |
| 9. SOLICITUDES COMPARTIDAS..... | 18 |
| 10. RECOMENDACIONES..... | 18 |



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 primer trimestre de 2023, correspondiente a los meses **Enero, Febrero y Marzo** y un resumen consolidado de la vigencia 2023 en los ítems de mayor relevancia.

La información presentada en este documento tiene como sustento la gestión adelantada en **primer trimestre del año 2023**, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las PQRSD por tipología, gestión de canales de recepción y respuesta, las denuncias recibidas, el cumplimiento de los términos legales, entre otros.

Con la emisión de este reporte el Ministerio de Cultura garantiza la transparencia en sus acciones mediante la publicación de información que permita a la ciudadanía conocer la gestión de PQRSD y también generar insumos que permitan intervenciones específicas para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y con los grupos de valor de la entidad.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el primer trimestre de 2023, el Ministerio de Cultura recibió **2127** peticiones de la ciudadanía, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología:

Tabla 1. Clasificación por tipo de solicitud.

| Tipo de Solicitud | Número de Solicitudes |
|--|-----------------------|
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL | 1322 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION | 283 |
| SOLICITUDES ENTES DE CONTROL | 123 |
| DENUNCIA CONTRA TERCEROS | 92 |
| CONSULTA | 76 |
| SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS | 61 |
| PETICIÓN | 55 |



| Tipo de Solicitud | Número de Solicitudes |
|------------------------------------|-----------------------|
| QUEJA | 54 |
| RECLAMO | 33 |
| SUGERENCIA | 11 |
| SOLICITUD DE PERIODISTA | 7 |
| INVITACIONES Y CARTAS AL MINISTRO | 6 |
| SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA | 3 |
| FELICITACION | 1 |
| Total general | 2127 |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.

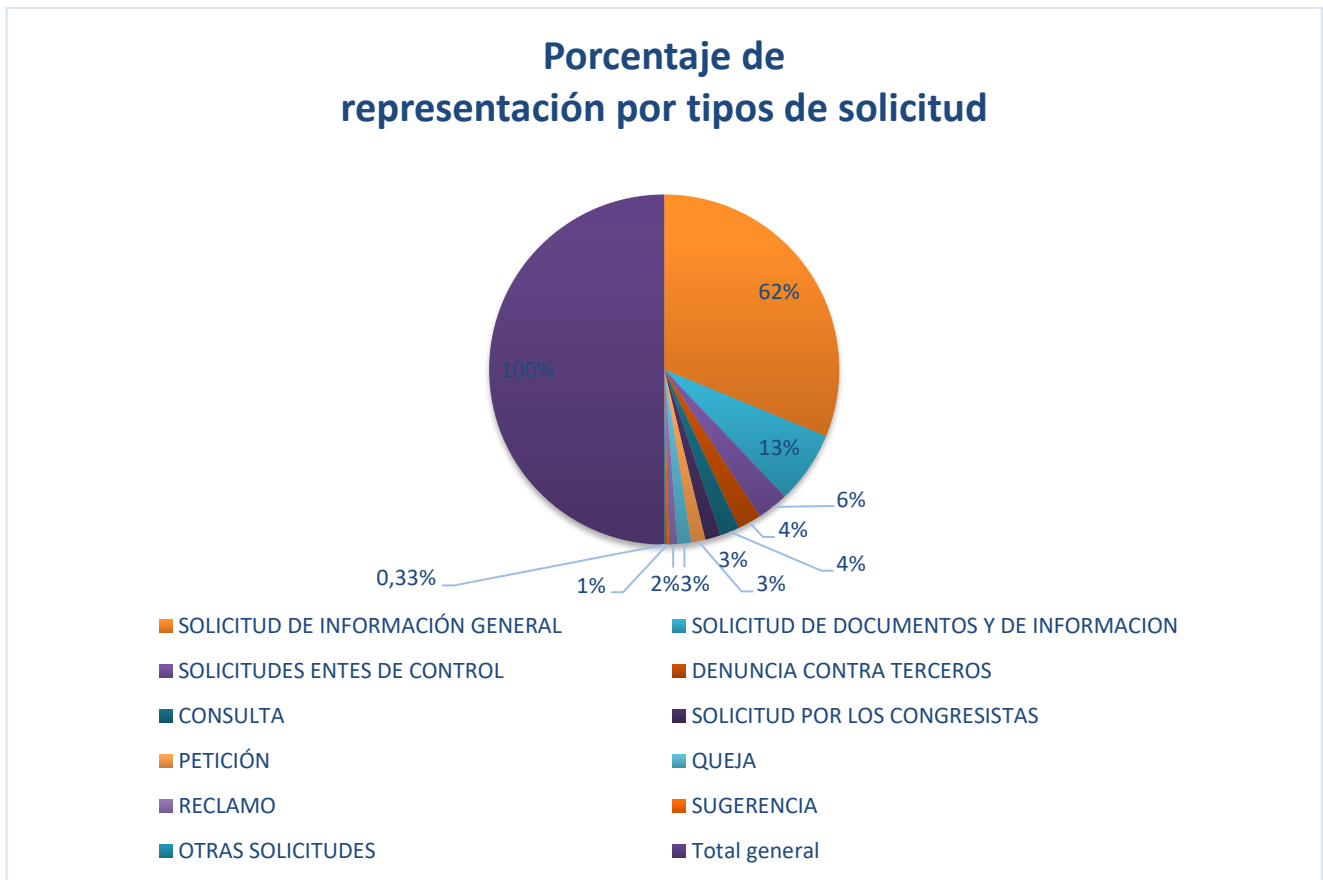
Análisis:

- El **62%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponde a la tipología **SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL**, con un total con **1322** requerimientos. Esta tipología refiere a requerimientos en los que se requiere información de carácter público del Ministerio de Cultura.
- Las **SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION** es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **13%** del total de solicitudes y corresponde a **283** solicitudes.
- Las **SOLICITUDES ENTES DE CONTROL** con el **6%** que corresponde a **123** requerimientos son el tercer tipo de requerimiento más reiterado; estas en su mayoría resueltas principalmente por la Secretaría General como dependencia responsable dada la complejidad de las peticiones, compartiendo información con dependencias como la Dirección de Patrimonio y el Grupo de Infraestructura Cultural.
- La **DENUNCIA CONTRA TERCEROS** con un total de **92** requerimientos y una representación del **4%**, ocupa el 4 lugar del total de requerimientos durante el primer trimestre del 2023; estas corresponden a terceros y no a servidores o contratistas del Ministerio de Cultura.
- Los ciudadanos presentaron **76 CONSULTAS** con una representación del **4%** del total de requerimientos del primer trimestre de 2023; en esta tipología se enmarcan aquellas solicitudes que requieren la emisión de conceptos o de estudios más detallados por lo cual el plazo para su respuesta es mayor y equivale a 30 días calendario.



- Las **PETICIONES DE LOS CONGRESISTAS** representaron el **3%** con un total de **61** requerimientos, los cuales fueron atendidos conforme los requerimientos y términos establecidos en la Ley 5 de 1992.
- Las **QUEJAS** representaron el **3%** del total, con **54** requerimientos en el 1 trimestre de 2023. En esta tipología se agrupan las manifestaciones de inconformidad ante presuntas conductas de los servidores del Ministerio de Cultura.
- Los **RECLAMOS** que representan el **2%** del total con **33** requerimientos en el trimestre, se evidenció una disminución respecto al primer trimestre del año anterior.
- En el primer trimestre de **2023**, los ciudadanos remitieron **6** comunicaciones en la tipología de cartas al Ministro, las cuales para efectos de su resolución se tipifican como solicitudes de información.

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 detalla su origen:

Tabla 3. Relación de solicitudes por medios de recepción

| Medios de Recepción | Total recibido por canal | Porcentaje |
|--|--------------------------|-------------|
| Correo electrónico servicioalciudadano@mincultura.gov.co | 1.178 | 55% |
| INTERNET - Formulario PQRSD | 552 | 26% |
| Ventanilla de radicación física radicacion@mincultura.gov.co | 397 | 19% |
| Total | 2127 | 100% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD.

Análisis:

- Con el propósito de facilitar el acceso a la ciudadanía el Ministerio de Cultura mantiene habilitado permanentemente el canal virtual para interponer las solicitudes ciudadanas. Por esto y la facilidad de acceso este es el canal de mayor preferencia para la presentación de PQRSD.}
- El canal virtual se constituye en un medio seguro, eficaz y directo para comunicarse y conectarse con el Ministerio de Cultura, por lo que es necesario implementar estrategias para seguir promoviendo el acceso de la ciudadanía a este mecanismo.
- Los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual para que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.



- Los medios de recepción son los canales de contacto con los ciudadanos y su difusión en los territorios es una oportunidad para 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.
- El **55%** de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla de radicación electrónica correo electrónico: servicioalciudadano@mincultura.gov.co.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta la relación y consolidado de las solicitudes asignadas y gestionadas por cada dependencia del Ministerio de Cultura

Tabla 4. Relación de solicitudes asignadas por dependencia.

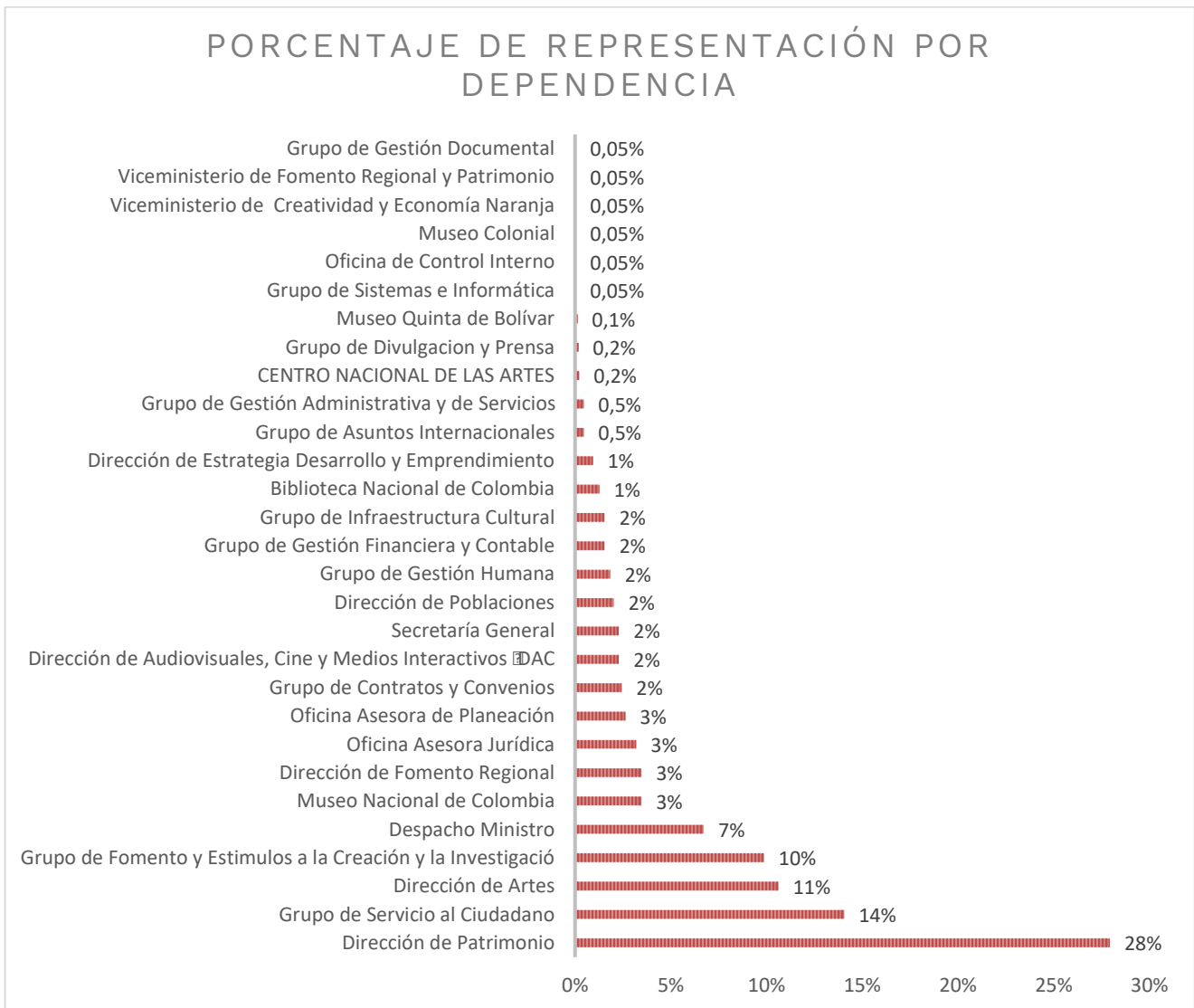
| Dependencia Ministerio de Cultura | PQRSD asignadas | Porcentaje de representación |
|---|------------------------|-------------------------------------|
| Dirección de Patrimonio | 594 | 28% |
| Grupo de Servicio al Ciudadano | 299 | 14% |
| Dirección de Artes | 226 | 11% |
| Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación | 210 | 10% |
| Despacho Ministro | 143 | 7% |
| Dirección de Fomento Regional | 74 | 3% |
| Museo Nacional de Colombia | 74 | 3% |
| Oficina Asesora Jurídica | 68 | 3% |
| Oficina Asesora de Planeación | 56 | 3% |
| Grupo de Contratos y Convenios | 52 | 2% |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos ² DAC | 49 | 2% |
| Secretaría General | 49 | 2% |
| Dirección de Poblaciones | 43 | 2% |
| Grupo de Gestión Humana | 39 | 2% |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 33 | 2% |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 33 | 2% |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 27 | 1% |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 20 | 1% |
| Grupo de Asuntos Internacionales | 10 | 0,5% |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 10 | 0,5% |
| Centro Nacional de las Artes | 5 | 0,2% |
| Grupo de Divulgación y Prensa | 4 | 0,2% |
| Museo Quinta de Bolívar | 3 | 0,1% |



| Dependencia Ministerio de Cultura | PQRSD asignadas | Porcentaje de representación |
|--|-----------------|------------------------------|
| Grupo de Sistemas e Informática | 1 | 0,05% |
| Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja | 1 | 0,05% |
| Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio | 1 | 0,05% |
| Museo Colonial | 1 | 0,05% |
| Grupo de Gestión Documental | 1 | 0,05% |
| Oficina de Control Interno | 1 | 0,05% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

Gráfica 2. Porcentaje PQRSD asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRS



Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el último trimestre; esta dependencia gestionó **594** solicitudes equivalentes al **28%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en este periodo, manteniendo la tendencia del año 2022. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la entidad registrados en 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, se encuentra el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, área que recibió **299** solicitudes equivalentes al **14%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; esta gestión corresponde a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio. Este dato permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional de la entidad o a su alcance institucional.
- Las solicitudes a la **Dirección de Artes** representan el **11%** 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 asesoría para la publicación de libros.
- El **Despacho del Ministro** recibió el **7%** del total de solicitudes, gestionando **143** solicitudes, relacionadas en su mayoría con solicitudes de reunión.
- El **Museo Nacional y la Dirección de Fomento Regional** recibieron el **3%** del total de solicitudes, gestionando cada dependencia **74** solicitudes cada una.
- La **Secretaría General y la Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos** recibieron el **2%** del total de solicitudes, gestionando cada dependencia **49** solicitudes en su mayoría correspondiente a requerimientos de entes de control.



- 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, requerimientos de información sobre intervenciones con la población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado, consulta de pagos e información financiera, consulta de historias laborales, solicitudes de prácticas profesionales y en general oferta de servicios y beneficios que otorga el Ministerio de Cultura.
- En general, se debe continuar fortaleciendo los mecanismos de divulgación y de interacción para que los interesados accedan a la información de la oferta institucional, según el cronograma establecido haciendo énfasis, en la oferta de estímulos con la vigente convocatoria estímulos para Jóvenes por el cambio.
- Seguir abordando los trámites de la Dirección de Patrimonio como la consulta y gestión en el SIPA, considerando el número de requerimientos gestionados en el trimestre y así mismo generar acciones de información activa para reducir las solicitudes relacionadas con Patrimonio.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Dado que la tipología “**solicitudes de información**” predomina en todo el **primer trimestre del 2023**, es necesario precisar la gestión realizada en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan.

Según la competencia de las dependencias del Ministerio de Cultura, la gestión adelantada fue la siguiente:

Tabla 5. Solicitudes de Información

| Dependencia | Total asignadas | Porcentaje participación |
|---|------------------------|---------------------------------|
| Dirección de Patrimonio | 370 | 28% |
| Grupo de Servicio al Ciudadano | 218 | 16% |
| Dirección de Artes | 181 | 14% |
| Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación | 130 | 10% |
| Despacho Ministro | 63 | 5% |

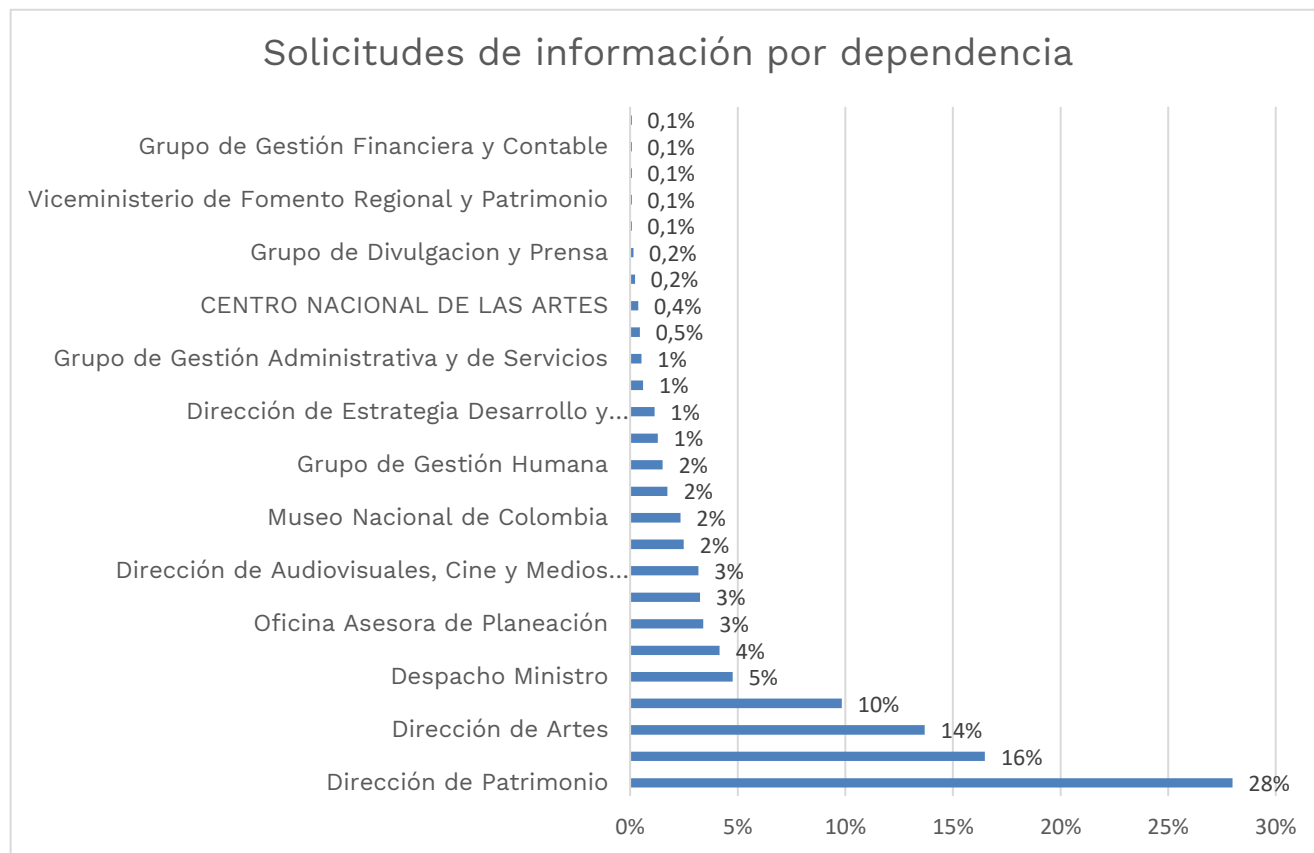


| Dependencia | Total asignadas | Porcentaje participación |
|--|------------------------|---------------------------------|
| Dirección de Fomento Regional | 55 | 4% |
| Oficina Asesora de Planeación | 45 | 3% |
| Oficina Asesora Jurídica | 43 | 3% |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos – DAC | 42 | 3% |
| Dirección de Poblaciones | 33 | 2% |
| Museo Nacional de Colombia | 31 | 2% |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 23 | 2% |
| Grupo de Gestión Humana | 20 | 2% |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 17 | 1% |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 15 | 1% |
| Grupo de Asuntos Internacionales | 8 | 1% |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 7 | 1% |
| Grupo de Contratos y Convenios | 6 | 0,5% |
| CENTRO NACIONAL DE LAS ARTES | 5 | 0,4% |
| Secretaría General | 3 | 0,2% |
| Grupo de Divulgación y Prensa | 2 | 0,2% |
| Museo Colonial | 1 | 0,1% |
| Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio | 1 | 0,1% |
| Grupo de Sistemas e Informática | 1 | 0,1% |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 1 | 0,1% |
| Grupo de Gestión Documental | 1 | 0,1% |
| Total | 1322 | 100% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRS



Gráfica 3. Información tipología Solicitud de Información por Dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRS

Análisis:

- En coherencia con la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio en el trimestre recibió el **28%** del total de solicitudes de información general, sobre solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), resoluciones aprobatorias, certificaciones BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones intervenciones y conceptos, asesorías técnicas.
- El Grupo al Servicio al Ciudadano gestionó el **16%** de solicitudes del total, referentes a traslados por competencias a otras entidades y solicitudes de ampliación de información.
- La Dirección de Artes, en el trimestre, recibió el **14%** del total de solicitudes de información general, sobre PULEP, convocatoria música en movimiento, Plan Nacional de Música y Convivencia y solicitudes relacionadas con temas



literarios.

- El grupo de Fomento y estímulos a la creación recibió el **10%**, de las cuales la mayoría hacen referencia procesos d convocatorias de estímulos y concertación.
- El Despacho de Ministro el **5%**, de las cuales la mayoría hacen referencia a solicitudes de citas con el ministro, solicitudes de información por parte de congresistas y senadores invitaciones a eventos culturales.

5. ANALISIS SOLICITUD INFORMACION DE POR CANALES DE RECEPCION.

Tabla 6. Tipo de solicitud de Información

| Medios de Recepción | Total recibido por canal | Porcentaje |
|--------------------------|--------------------------|-------------|
| Correo electrónico | 771 | 58% |
| Ventanilla de Radicación | 283 | 21% |
| Internet | 268 | 20% |
| Total | 1322 | 100% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRSD

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como **“Solicitud de información”** fue El correo electrónico con el **58%** correspondiente a **771 solicitudes**; con un **21%** se encuentra la Ventanilla de Radicación con **283 solicitudes** y **el 20% restante** se tramitó a través de **Internet** por medio del aplicativo para la gestión de PQRSD con **268 solicitudes**, lo cual resalta el impacto y una importante participación del canal virtual.
- El **100%** de las solicitudes fue respondida, 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 7. Denuncias presentadas el primer trimestre 2023 y su participación porcentual

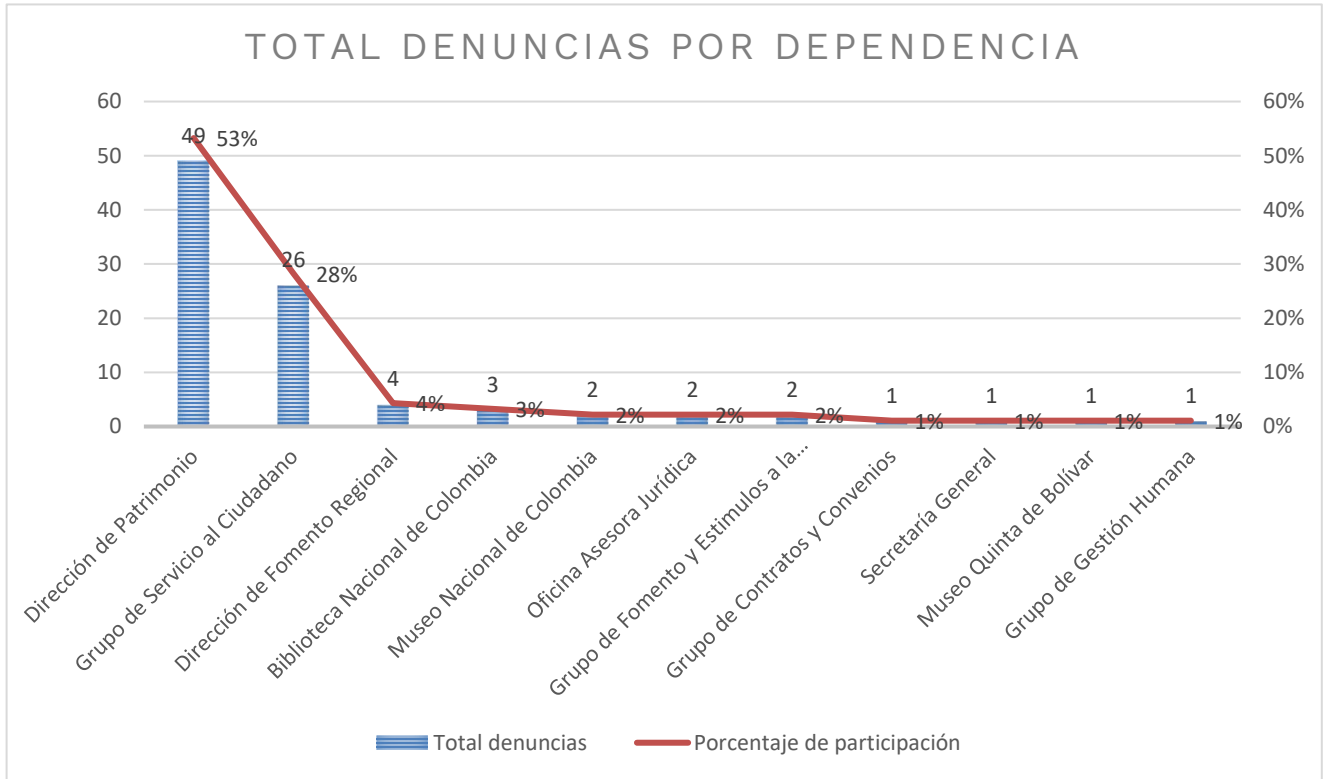
| Dependencia | Total denuncias | Porcentaje de participación |
|---|------------------------|------------------------------------|
| Dirección de Patrimonio | 49 | 53% |
| Grupo de Servicio al Ciudadano | 26 | 28% |
| Dirección de Fomento Regional | 4 | 4% |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 3 | 3% |
| Museo Nacional de Colombia | 2 | 2% |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | 2% |
| Grupo de Fomento y Estimulos a la Creación y la Investigación | 2 | 2% |
| Grupo de Contratos y Convenios | 1 | 1% |
| Secretaría General | 1 | 1% |
| Museo Quinta de Bolívar | 1 | 1% |
| Grupo de Gestión Humana | 1 | 1% |
| Total | 92 | 100% |

- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre con una participación del **53%**, 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 qué entidad municipal o departamental corresponde su atención.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **28%** de solicitudes tipificadas como denuncias, y según el alcance de estas se realiza el traslado de estas a entes de control, entidades departamentales y entidades del sector, considerando que no se refirieron a servidores o colaboradores directos del Ministerio de Cultura.
- El **4%** de las denuncias registradas se refieren a inconformidades por parte de las secretarías de cultura en algunas regiones del país, las cuales fueron atendidas y resueltas en su totalidad por la dirección de Fomento Regional.



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

Gráfica 4 Total Número de Denuncias presentadas el primer trimestre 2023 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo-PQRS

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 servidores del Ministerio o por fallas técnicas en el aplicativo.

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

**Tabla 8.** Peticiones vencidas por dependencia

| Dependencia | PQRS vencidas | Porcentaje |
|---|----------------------|-------------------|
| Dirección de Patrimonio | 100 | 44% |
| Despacho Ministro | 68 | 30% |
| Dirección de Artes | 20 | 9% |
| Dirección de Fomento Regional | 10 | 4% |
| Grupo de Contratos y Convenios | 6 | 3% |
| Oficina Asesora Jurídica | 5 | 2% |
| Dirección de Poblaciones | 4 | 2% |
| Museo Nacional de Colombia | 4 | 2% |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos – DAC | 3 | 1% |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 1 | 0,4% |
| Museo Quinta de Bolívar | 1 | 0,4% |
| Grupo de Asuntos Internacionales | 1 | 0,4% |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 1 | 0,4% |
| Grupo de Gestión Humana | 1 | 0,4% |
| Oficina de Control Interno | 1 | 0,4% |
| Viceministerio de Creatividad y Economía Naranja | 1 | 0,4% |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 1 | 0,4% |
| Grupo de Fomento y Estimulos a la Creación y la Investigación | 1 | 0,4% |
| Total general | 229 | 100% |

ANÁLISIS:

- De los **2.127** requerimientos recibidos, **229** que representan el **10%** se encuentran en estado vencido, indicando que el porcentaje de respuesta del Ministerio de Cultura se encuentra en el **90%**
- De las solicitudes fuera de término el **44%** estaban a cargo de la Dirección de Patrimonio, el **30%** al Despacho y el **9%** a la Dirección de artes.
- Se evidenció la disminución de la oportunidad de respuesta del 8%, respecto al 4º trimestre del 2022; los seguimientos a la gestión de PQRS permitieron establecer como causales es esta disminución las actualizaciones del sistema de gestión de PQRS, cambios, ajustes en los equipos de trabajo y/o enlaces en las dependencias y el aumento del 9% de solicitudes registradas.



8. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el primer trimestre se realizaron **221** traslados por competencia, es decir, se enviaron las comunicaciones recibidas en el Ministerio de Cultura, pero su respuesta corresponde a otra entidad. Esta actividad se encuentra a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

9. SOLICITUDES COMPARTIDAS

Las peticiones compartidas son aquellas cuya respuesta se encuentra a cargo de dos o más dependencias del Ministerio de Cultura. Estas solicitudes se registran con un mismo número radicado y se cuentan como una sola solicitud. En tercer trimestre, se encontraron **47** de las cuales, el **68%** corresponde a requerimientos de entes de control.

10. RECOMENDACIONES

- Dado el incremento considerable de solicitudes fuera de término respecto al 4º trimestre del 2022, al parecer causado por los ajustes al sistema de gestión de PQRS, a los cambios en los equipos de trabajo y/o enlaces en las dependencias, el acompañamiento a las áreas críticas se debe hacer a partir de un plan de acción concertado con las dependencias y el Grupo de Servicio al ciudadano que permita optimizar la gestión de análisis y respuestas de los requerimientos.
- Desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se requiere fortalecer y escalar el seguimiento para disminuir las respuestas fuera de término; eso implica realizar el diagnóstico detallado de los temas frecuentes en estos vencimientos para abordarlos directamente con cada dependencia.
- Se exhorta a las áreas al cumplimiento de los términos y definir acciones de mejora con el objetivo de disminuir este porcentaje de respuesta por fuera del término
- Identificar temáticas reiterativas que puedan ser divulgadas a través de campañas de información y mediante diferentes canales para disminuir la cantidad de PQRS, de otra parte, esto contribuye a las acciones de transparencia activa en el marco de la Ley 1712 de 2014.



- Definir las acciones de seguimiento y acompañamiento con las dependencias de mayor número de solicitudes como es el caso de la Dirección de Patrimonio.
- Gestionar una campaña de sensibilización interna y externa para socializar los canales y mecanismos de denuncia establecidos en el procedimiento P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano.
- Referente a los traslados por No competencia a otras entidades, es importante continuar con las acciones de información sobre las competencias, programas y servicios que ofrece el Ministerio de Cultura, con el fin de evitar desgaste administrativo en la gestión de las PQRSD y la demora que implica el traslado a otras entidades.
- Considerando que la solicitud de información es la tipología más reiterada, durante este 1 trimestre de 2023, se llevaron a cabo jornadas articulación con algunas dependencias, para la identificación de las temáticas internas más recurrentes y reiteradas, estableciendo así medidas que han permitido anticipar las PQRSD a través de guías, cartillas o encuentros para responder preguntas frecuentes.
- Se debe realizar la validación y parametrización de las preguntas frecuentes para su actualización y publicación de cara a la ciudadanía a través de la página web y redes sociales.
- Promover el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta a partir de los seguimientos detallados y por áreas de trabajo, para evitar vencimientos de términos, tutelas y demás contingencias en materia de atención al ciudadano.
- Es necesario seguir monitoreando el sistema de gestión de PQRSD y para escalar oportunamente incidentes técnicos que afecten la operación.
- Es importante seguir fortaleciendo los procesos de integridad y transparencia dirigidos a la comunidad institucional para seguir minimizando las denuncias por corrupción de los servidores y contratistas de la entidad.
- Se establece la importancia de continuar la articulación de los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes compartidas entre diferentes áreas.
- Se sugiere que con apoyo del Despacho del Ministro, se identifiquen las



temáticas más recurrentes de las solicitudes de los congresistas, con el fin estar preparados al momento de realizar acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana que tenga formulada la entidad.

Grupo de Servicio al Ciudadano

Abril-2023