

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Cuarto Trimestre 2024

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y
LOS SABERES**



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS	4
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.....	6
3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA	7
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	10
5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.	12
6. ANÁLISIS DENUNCIAS	13
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	15
8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS	15
9. RECOMENDACIONES	18



INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza aspectos relevantes del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes en el **cuarto trimestre de 2024**, correspondiente al periodo de octubre, noviembre y diciembre.

La información presentada, se basa en la gestión sobre las PQRSD recibidas de octubre a diciembre de 2024, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las solicitudes por tipología, canales de recepción y respuesta, denuncias recibidas, cumplimiento de los términos legales, entre otros.

El reporte consta de datos, tablas y gráficas que presentan información detallada sobre las PQRSD recibidas y gestionadas por la Entidad, así como el cumplimiento y oportunidad de las respuestas emitidas por cada una de las dependencias, oficinas y/o grupos internos del Ministerio.

Mediante la publicación de esta información el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, cumple con los criterios de transparencia en cuanto a la gestión de solicitudes y genera datos para la toma de decisiones.



1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **cuarto trimestre** de 2024, el Ministerio de las Culturas recibió **2035** peticiones de la ciudadanía, entidades públicas y entes de control, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. Respecto al **tercer trimestre del 2024** se presenta una disminución de **19%** en las peticiones recibidas, una diferencia de **468** requerimientos menos en el periodo de análisis.

A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología.

Tabla 1. Clasificación total por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes	% Participación
DERECHO DE PETICIÓN	1284	63,1%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	134	6,6%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	134	6,6%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	131	6,4%
CONSULTA	67	3,3%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	66	3,2%
DENUNCIA	66	3,2%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 5 DIAS	48	2,4%
QUEJA	40	2,0%
RECLAMO	37	1,8%
PETICION VERBAL	18	0,9%
SOLICITUD DE PERIODISTA	6	0,3%
FELICITACION	4	0,2%
Total General	2035	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- diciembre 2024

Análisis:

- El **63%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponden a la tipología **Derecho de petición** entre los cuales se encuentran los derechos de petición particular y general, con un total de **1284** solicitudes.

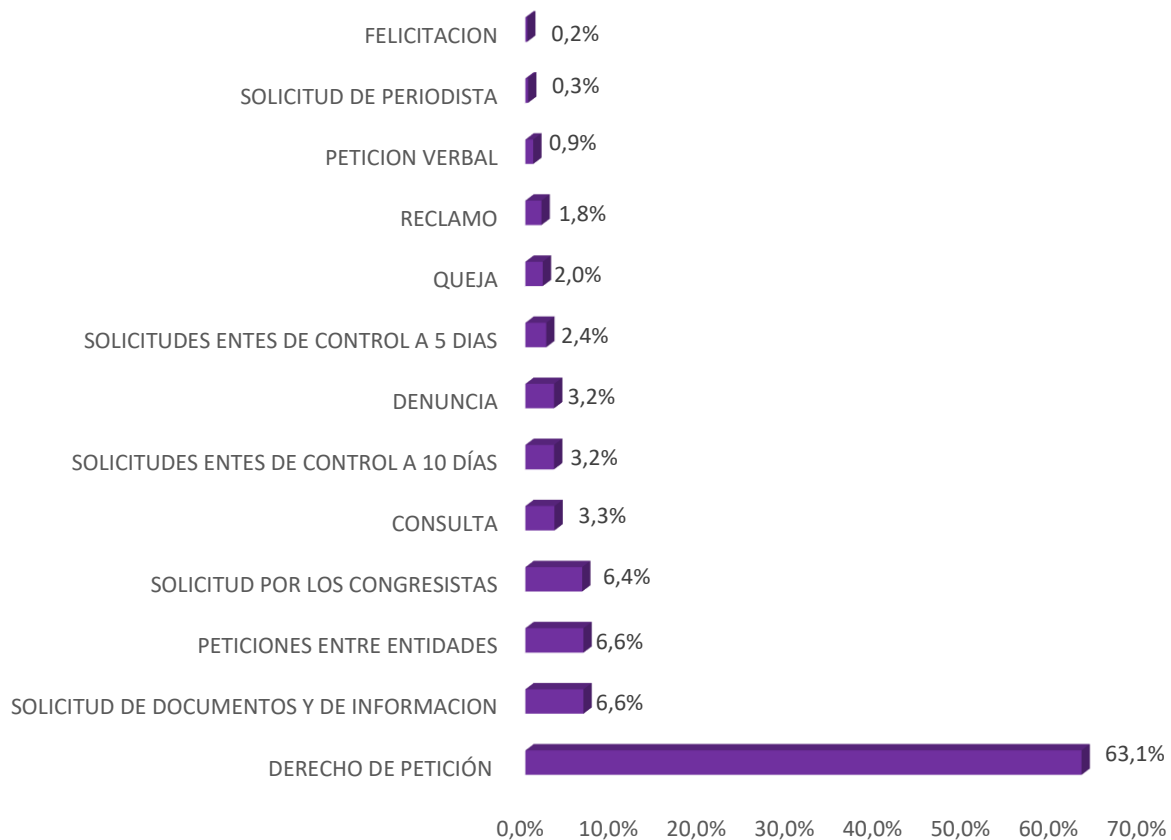


Culturas



- La **SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN**, es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **6,6%** del total de peticiones y corresponde a **134** solicitudes del total registrado.
- Para este cuarto trimestre de 2024, se evidencia un aumento frente a **RECLAMOS** y una disminución frente a las **QUEJAS** en comparación con el tercer trimestre del 2024, frente a los RECLAMOS, se recibieron 36 de estos en el tercer trimestre del 2024 y 37 en el cuarto trimestre, a su vez se registraron 49 QUEJAS en el tercer trimestre y 40 en el cuarto trimestre del 2024.

Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024



Culturas



2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** mediante el cual se reciben las solicitudes para facilitar la comunicación de doble vía entre la ciudadanía y el Ministerio.

El canal virtual (correo y formulario web) se habilita para interponer las solicitudes ciudadanas como canal permanente y accesible. El formulario web se publica a través del menú de servicio al ciudadano en la página de la Entidad, así mismo los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual. También se analizan los requerimientos registrados en la ventanilla de presencial de gestión documental que de la misma manera se gestionan a través del sistema PQRSD. A continuación, se detalla su origen:

Tabla 2. Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Correo electrónico	1635	80%
Formulario Web	388	19%
Ventanilla Física	12	1%
Total general	2035	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

Análisis:

- El **80%** de las solicitudes ingresaron a través del correo electrónico, con un total de 1635 peticiones, lo cual requiere continuar con las estrategias para garantizar la accesibilidad a la ciudadanía.



Culturas

- El formulario web es el segundo canal más utilizado, el cual representa un **19%** de solicitudes, el cual permite que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.
- La ventanilla física recibió el **1%**, es decir, 12 solicitudes, las cuales fueron recibidas en las oficinas de radicación del Ministerio y se gestionaron a través del sistema PQRS.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta la relación de las solicitudes asignadas por cada dependencia del Ministerio.

Tabla 3. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	549	21,9%
2	Dirección de Patrimonio	435	17,4%
3	Dirección de Artes	230	9,2%
4	Grupo de Estímulos y Concertación	200	8,0%
5	Despacho Ministro	154	6,2%
6	Dirección de Poblaciones	68	2,7%
7	Dirección de Fomento Regional	45	1,8%
8	Biblioteca Nacional de Colombia	43	1,7%
9	Grupo de Infraestructura Cultural	41	1,6%
10	Grupo de Gestión Humana	41	1,6%
11	Oficina Asesora Jurídica	39	1,6%
12	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	34	1,4%
13	Oficina Asesora de Planeación	26	1,0%
14	Grupo de Asuntos Internacionales	26	1,0%
15	Grupo de Contratos y Convenios	25	1,0%
16	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	19	0,8%
17	Grupo de Gestión Financiera y Contable	16	0,6%



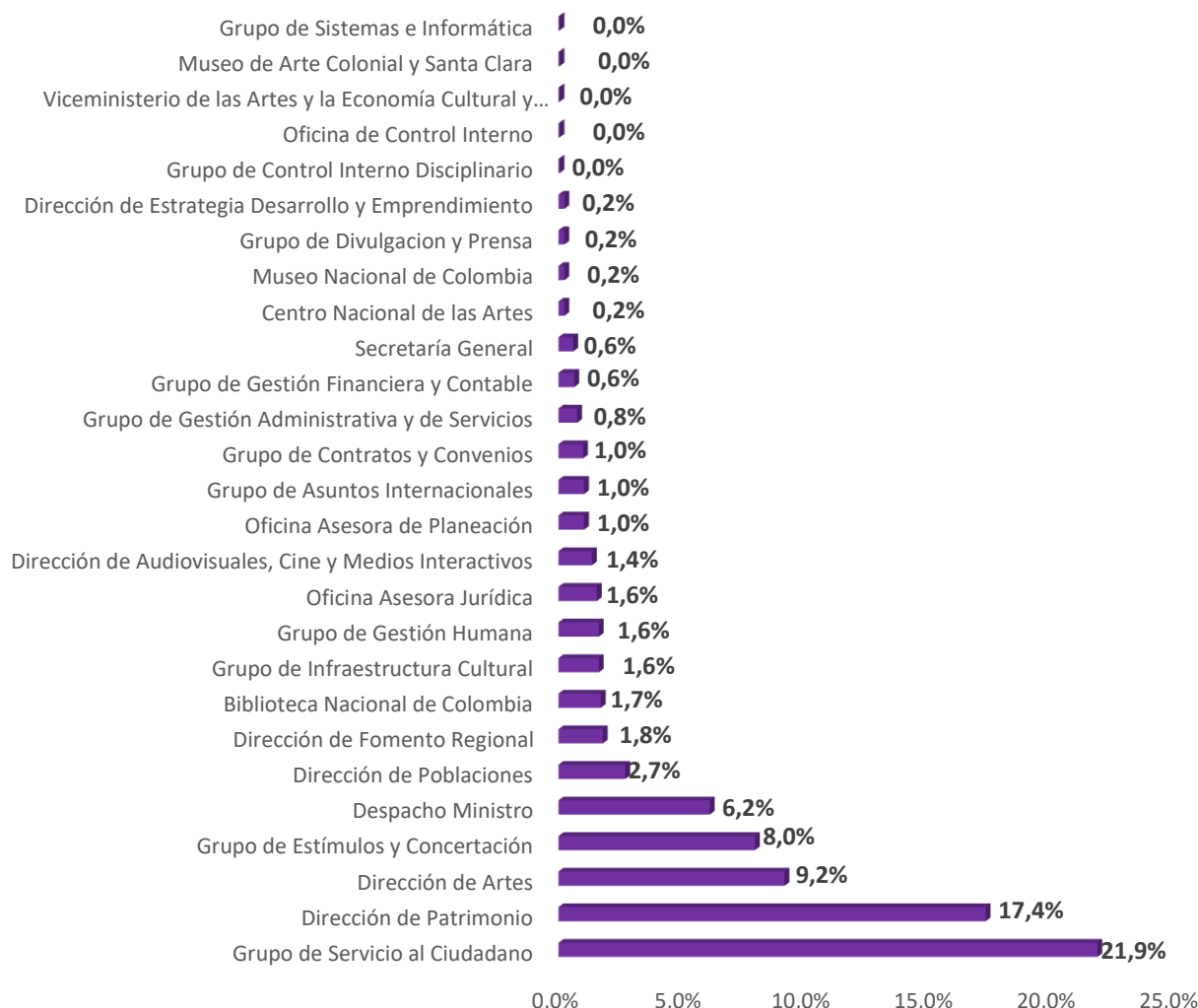
Culturas



No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
18	Secretaría General	15	0,6%
19	Centro Nacional de las Artes	6	0,2%
20	Museo Nacional de Colombia	6	0,2%
21	Grupo de Divulgación y Prensa	6	0,2%
22	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	6	0,2%
23	Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,0%
24	Oficina de Control Interno	1	0,0%
25	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativo	1	0,0%
26	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	0,0%
27	Grupo de Sistemas e Informática	1	0,0%
Total general		2503	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- diciembre 2024

Análisis:

- El **Grupo de Servicio al Ciudadano**, recibió **549** solicitudes equivalentes al **21,9%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad, en las cuales se encuentran 492 traslados y 57 cierres por replicaciones.
- La **Dirección de Patrimonio** recibió **435** solicitudes equivalentes al **17,4%** de la totalidad de PQRSD recibidas, **42** más que el trimestre anterior evidenciado una disminución del **9%**. 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 de Patrimonio (SIPA).



Culturas

- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, se relacionan con solicitudes de apoyo a festivales, convocatorias, solicitudes de congresistas, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, historias laborales, temas contractuales, presupuesto, entre otros.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN

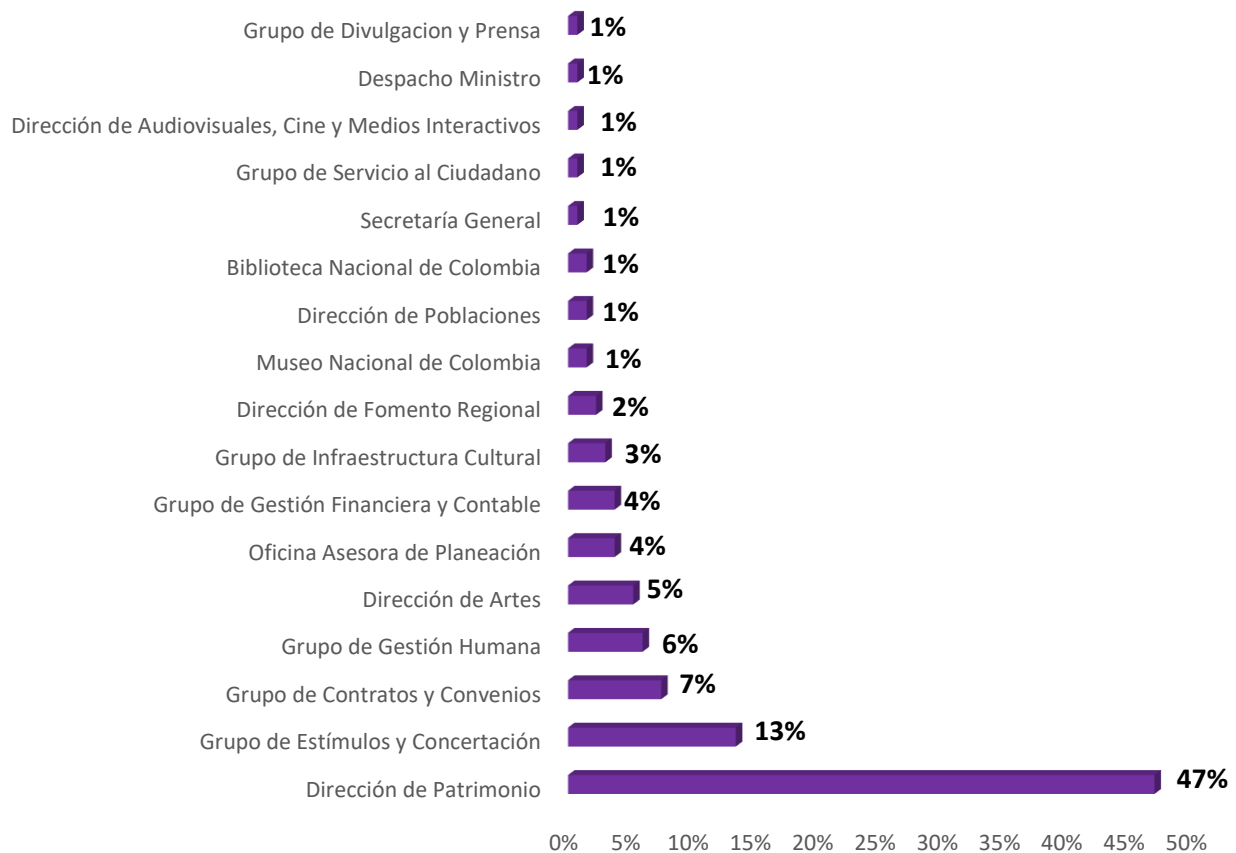
La tipología solicitudes de documentos y de información para el tercer trimestre del 2024 ocupó el segundo lugar en la clasificación total por tipo de solicitud, por lo cual, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan se precisa la gestión adelantada:

Tabla 4. Solicitudes de documentos y de información

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	63	47%
2	Grupo de Estímulos y Concertación	18	13%
3	Grupo de Contratos y Convenios	10	7%
4	Grupo de Gestión Humana	8	6%
5	Dirección de Artes	7	5%
6	Oficina Asesora de Planeación	5	4%
7	Grupo de Gestión Financiera y Contable	5	4%
8	Grupo de Infraestructura Cultural	4	3%
9	Dirección de Fomento Regional	3	2%
10	Museo Nacional de Colombia	2	1%
11	Dirección de Poblaciones	2	1%
12	Biblioteca Nacional de Colombia	2	1%
13	Secretaría General	1	1%
14	Grupo de Servicio al Ciudadano	1	1%
15	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
16	Despacho Ministro	1	1%
17	Grupo de divulgación y Prensa	1	1%
	Total general	134	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

Gráfica 3. Participación porcentual de la tipología Solicitud de Información General por Dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

Análisis:

- Teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio recibió el **47%** del total de solicitudes de información general, solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), certificaciones de Bienes de Interés Cultural- BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones, intervenciones y conceptos de asesorías técnicas, reiterando la necesidad de publicar piezas gráficas con los requisitos y la información general sobre los trámites.



Culturas

- El Grupo de Contratos y Convenios recibió el **13%** referente evaluaciones de las convocatorias.
- La Dirección de Artes recibió el **7%** del total de solicitudes de información, los cuales en su mayoría hacen referencia a procesos y el estado de convocatorias.

5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.

La recepción de los documentos y de información por los diversos canales se encuentran tipificados en la siguiente tabla:

Tabla 5. Tipo de solicitud de documentos y de Información

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Correo electrónico	56	42%
Formulario Web	77	57%
Ventanilla Física	1	1%
Total general	134	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

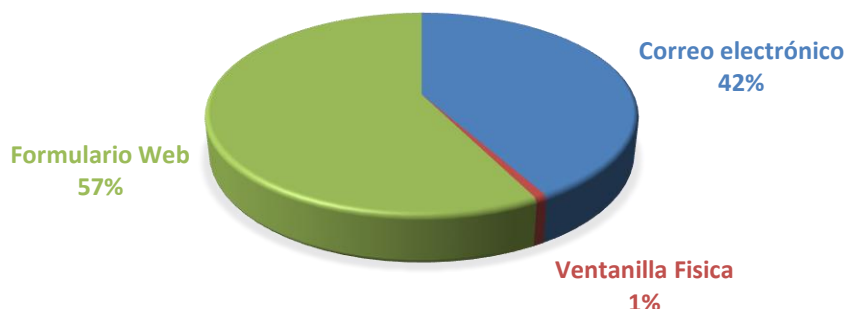
- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como **Solicitud de Documentos y de Información** fue la ventanilla electrónica con el **42%** de participación correspondiente a **56 solicitudes**, seguido el formulario web con **57%**, lo que corresponde a **77** y mediante ventanilla física el 1%.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.



Culturas



Gráfica 4. Número de solicitudes por canal de recepción y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- diciembre 2024

6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibe y gestiona denuncias sobre manejo de recursos públicos y/o afectaciones a bienes de interés cultural, cada una de estas se aborda 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.

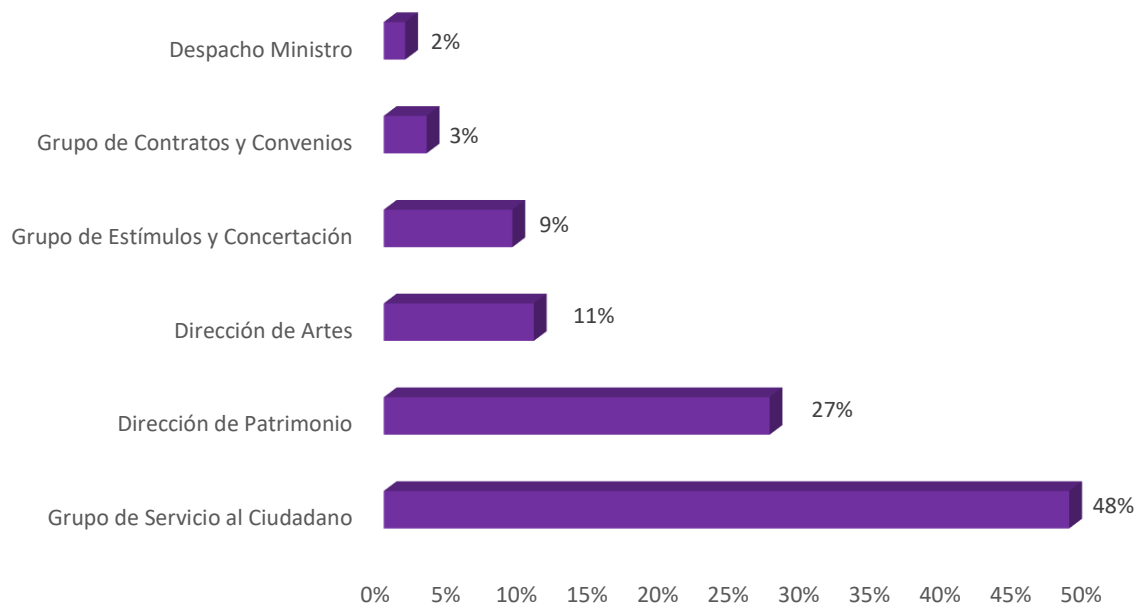
Tabla 6. Denuncias presentadas el **cuarto trimestre 2024** y su participación porcentual.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	32	48%
2	Dirección de Patrimonio	18	27%
3	Dirección de Artes	7	11%
4	Grupo de Estímulos y Concertación	6	9%
5	Grupo de Contratos y Convenios	2	3%
6	Despacho Ministro	1	2%
Total general		66	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre 2024

- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **48%**, las cuales, según el alcance se realiza el traslado por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector público y/o privado según sea la competencia.
- La Dirección de Patrimonio gestionó el **27%** de las solicitudes, relacionadas con afectaciones en contra el patrimonio cultural, las cuales no se relacionan con la gestión del Ministerio. Este tipo de denuncias son reiteradas y una vez analizadas por la dependencia, se identifica a qué entidad municipal o departamental corresponde su atención directa.

Gráfica 5 Total Número de Denuncias presentadas el tercer trimestre de 2024 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-diciembre -2024

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **492** traslados por competencia, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, lo que permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional del Ministerio o su alcance institucional.

8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

A continuación, se relacionan las dependencias y el porcentaje de solicitudes resueltas fuera de término:

Tabla 8. Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.

No	Dependencia Ministerio de Cultura	Número	% Participación
1	Despacho Ministro	69	44%
2	Dirección de Poblaciones	43	27%
3	Dirección de Patrimonio	11	7%
4	Dirección de Artes	10	6%
5	Grupo de Servicio al Ciudadano	7	4%
6	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	3	2%
7	Oficina Asesora Jurídica	3	2%
8	Secretaría General	3	2%
9	Grupo de Contratos y Convenios	2	1%
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
11	Dirección de Fomento Regional	1	1%
12	Grupo de Divulgación y Prensa	1	1%
13	Grupo de Estímulos y Concertación	1	1%
14	Grupo de Infraestructura Cultural	1	1%
15	Grupo de Sistemas e Informática	1	1%
16	Museo Nacional de Colombia	1	1%
Total general		158	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- diciembre-2024



Culturas



ANÁLISIS:

- De los **2.035** requerimientos recibidos en el cuarto trimestre, **158** que representan el **8%** se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015.
- De las solicitudes fuera de término el **44%** estaban a cargo del Despacho en su mayoría solicitudes de congreso sobre las cuales se solicitó prórroga
- El **27%** de las solicitudes fuera de termino son de la Dirección de Poblaciones y el **7%** de la Dirección de Patrimonio.
- El seguimiento a la gestión de los requerimientos permitió establecer como causas de los cierres fuera de término entre otras: el cambio de enlaces en algunas las dependencias, la complejidad de las solicitudes, novedades y ajustes en la parametrización de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud en el sistema PQRSD.

Solicitudes vencidas

Las solicitudes vencidas representan el **0,3%** del total de las **2503** solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de la vigencia; a pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron acciones de seguimiento y acompañamiento a las dependencias para gestionar la respuesta; se establecieron como causas de este vencimiento el cambio de enlaces en algunas dependencias, la complejidad de las solicitudes, novedades y ajustes en la parametrización de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud en el sistema PQRSD.

Tabla 9. Peticiones vencidas

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Poblaciones	8	44%
2	Despacho Ministro	5	28%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	2	11%
4	Grupo de Gestión Humana	1	6%



Culturas



No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
5	Dirección de Patrimonio	1	6%
6	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	6%
	Total general	8	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- octubre 2024

Solicitudes en trámite

Las solicitudes en trámite representan el **0,4%** del total de las **2035** solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre de la vigencia, estas peticiones corresponden a aquellas que se encuentran pendiente de respuesta y en término por parte las diferentes dependencias.

Tabla 10. Peticiones en trámite

No	Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Artes	35	25%
2	Dirección de Patrimonio	35	25%
3	Grupo de Servicio al Ciudadano	28	20%
4	Biblioteca Nacional de Colombia	7	5%
5	Grupo de Contratos y Convenios	6	4%
6	Despacho Ministro	4	3%
7	Oficina Asesora de Planeación	4	3%
8	Grupo de Gestión Humana	4	3%
9	Grupo de Infraestructura Cultural	4	3%
10	Dirección de Poblaciones	3	2%
11	Dirección de Fomento Regional	3	2%
12	Oficina Asesora Jurídica	2	1%
13	Grupo de Divulgación y Prensa	2	1%
14	Secretaría General	1	1%
15	Museo Nacional de Colombia	1	1%
16	Grupo de Asuntos Internacionales	1	1%
17	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1%
	Total general	141	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Diciembre 2024

9. RECOMENDACIONES

- Considerando que para el cuarto trimestre de la vigencia el porcentaje de oportunidad fue **91%** se requiere continuar aunando esfuerzos entre todas las dependencias para mejorar la gestión de los derechos de petición en el Ministerio y garantizar respuestas oportunas y con criterios de calidad para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- Se propone desarrollar la mesa de trabajo con las dependencias que presentaron peticiones fuera de término, para definir una estrategia que permita mejorar la gestión oportuna de solicitudes.
- Se requiere a las dependencias el análisis de las temáticas solicitadas en aras de revisar estrategias para mitigación de requerimientos.
- Teniendo en cuenta el porcentaje de oportunidad del cuarto trimestre del 2024, el Grupo de Servicio al Ciudadano con el acompañamiento de la Secretaría General, deben continuar realizando el seguimiento a las áreas críticas para así mejorar los tiempos de respuesta y a su vez la calidad en las mismas.
- Analizar las solicitudes de congresistas y de temas asignados al Despacho para mejorar su oportunidad y el manejo del sistema PQRSD.
- Se reitera a las dependencias que han generado respuestas extemporáneas que fortalezcan las acciones de mejora para dar cumplimiento a las funcionalidades del sistema PQRSD, los términos de Ley y el procedimiento de gestión de PQRSD del Ministerio.
- En cuanto a la tendencia constante del total de traslados por no competencia a otras entidades, se continua con la articulación con el Grupo de Divulgación y Prensa para reiterar por redes sociales información sobre las competencias, programas y servicios que ofrece el Ministerio de Cultura, para así mitigar el registro de comunicaciones hacia otras entidades.
- Revisar y actualizar la información sobre trámites, servicios y programas que se encuentra publicada en la página web del Ministerio para garantizar información oportuna a la ciudadanía que consulta este canal de comunicación.



Culturas

<p>Análisis de la Información</p> <p>Grupo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Karla Neira Suarez – Coordinadora</p> <p>Enero 2025</p>
---	--