



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Segundo 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	11
5. ANÁLISIS SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN POR CANALES DE RECEPCIÓN.	13
6. ANÁLISIS DENUNCIAS	14
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	16
8. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS	16
9. RECOMENDACIONES	21



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 **segundo trimestre de 2024**, correspondiente al periodo de abril, mayo y junio.

La información presentada, se basa en la gestión sobre las PQRSD de abril a junio 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 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, garantiza la transparencia en la gestión de solicitudes y genera insumos que sirven de insumos para continuar fortaleciendo el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad.



Culturas



1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **segundo trimestre** de 2024, el Ministerio de las Culturas recibió **2505** peticiones de la ciudadanía, entidades públicas y entes de control, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. Respecto al **primer trimestre del 2024** se presenta un aumento de **25%** en las peticiones recibidas, una diferencia de **585** requerimientos más en el periodo de análisis. Se establece como causa de este incremento principalmente en solicitudes para la Dirección de Patrimonio y traslados por no competencia gestionados por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

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	1524	60,84%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	255	10,18%
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	167	6,67%
DENUNCIA	144	5,75%
CONSULTA	124	4,95%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 5 DÍAS	71	2,83%
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL A 10 DÍAS	61	2,44%
RECLAMO	46	1,84%
QUEJA	43	1,72%
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	32	1,28%
PETICION VERBAL	24	0,96%
SOLICITUD DE PERIODISTA	8	0,32%
SUGERENCIA	4	0,16%
SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0,04%
FELICITACIÓN	1	0,04%
Total General	2505	100%

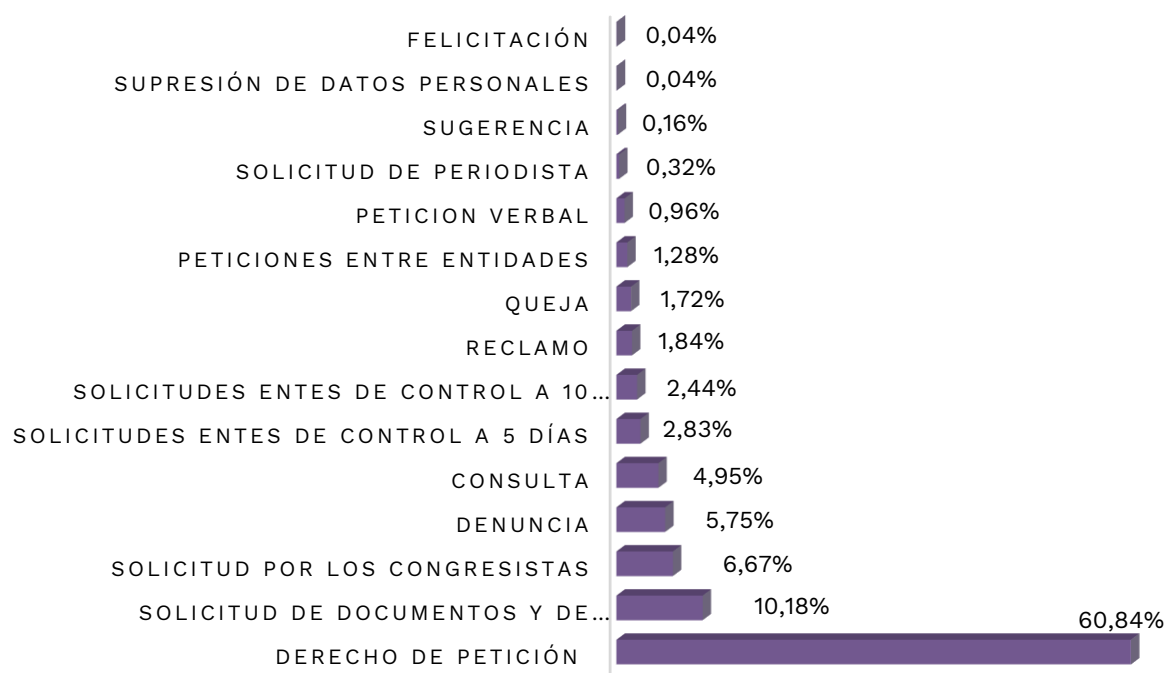
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- julio 2024



Análisis:

- El **60,84%** 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 **1524** solicitudes.
- La **SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN**, es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **10%** del total de solicitudes y corresponde a 255 solicitudes.
- La **SOLICITUD DE CONGRESISTAS** con el **6%** que corresponde a **167** requerimientos son el tercer tipo de requerimiento más reiterado.
- Para este segundo trimestre de 2024, se evidencia un aumento frente a las tipologías de **RECLAMOS y QUEJAS** en comparación con el **primer trimestre del 2024**, frente a los RECLAMOS, se recibieron 38 solicitudes en el primer trimestre del 2024 y 46 en el segundo trimestre del 2024 y QUEJAS, 35 requerimientos en el primer trimestre del 2024 y 43 en el segundo trimestre del 2024.

Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-julio 2024

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 se mantiene habilitado para interponer las solicitudes, desde el formulario web publicado 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. A continuación, se detalla su origen:



Culturas



Tabla 3. Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla Electrónica	2098	83%
Formulario Web	407	16%
Total general	2505	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-julio 2024

Análisis:

- El **83%** de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla electrónica, con un total de 2098 peticiones, lo cual requiere continuar con las estrategias para garantizar la accesibilidad a la ciudadanía.
- El formulario web es el segundo canal más utilizado, el cual representa un **16%** de solicitudes, el cual permite que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

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

Tabla 4. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	543	21,68%
2	Grupo de Servicio al Ciudadano	494	19,72%
3	Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	302	12,06%



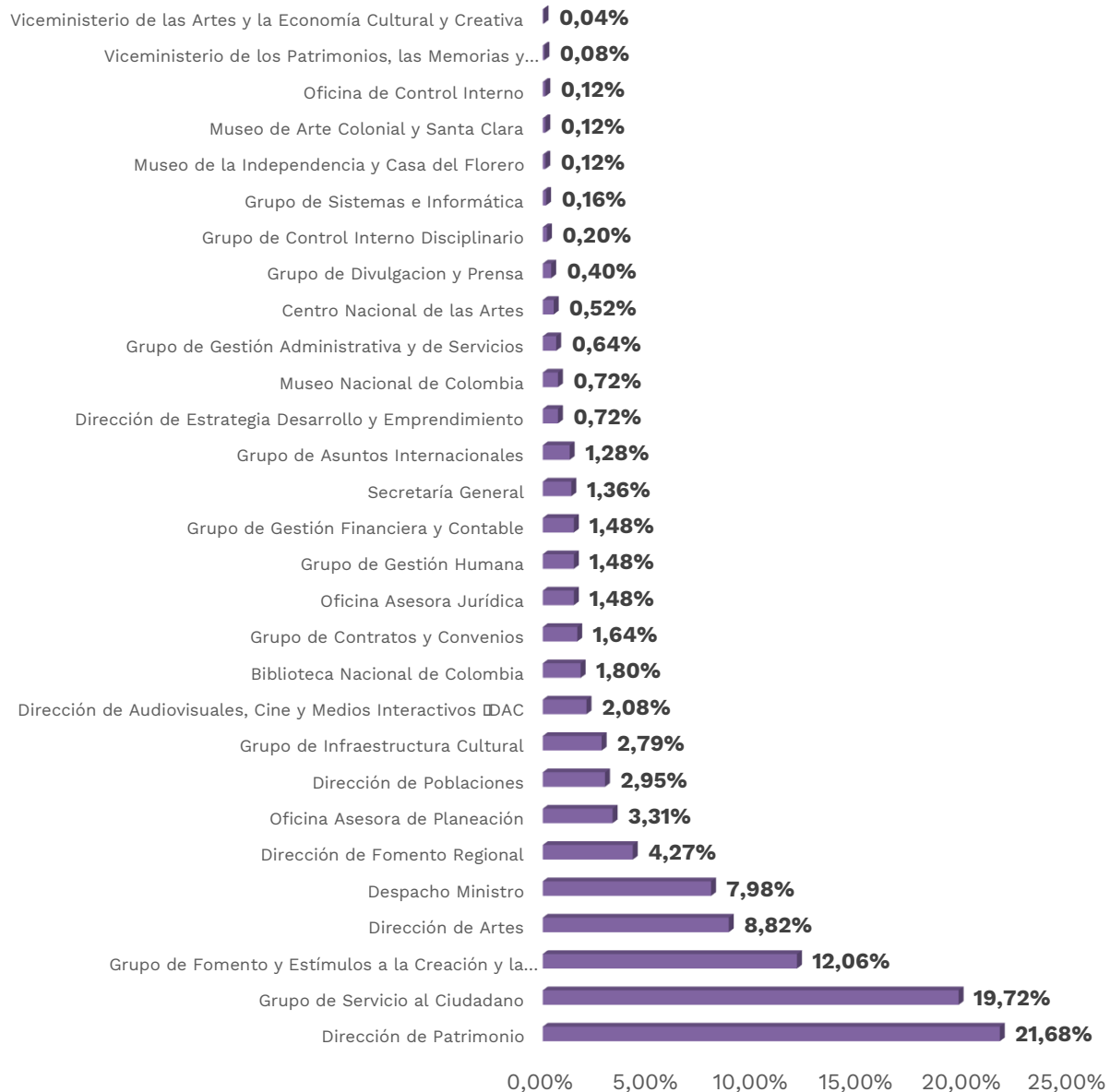
Culturas



	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
4	Dirección de Artes	221	8,82%
5	Despacho Ministro	200	7,98%
6	Dirección de Fomento Regional	107	4,27%
7	Oficina Asesora de Planeación	83	3,31%
8	Dirección de Poblaciones	74	2,95%
9	Grupo de Infraestructura Cultural	70	2,79%
10	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	52	2,08%
11	Biblioteca Nacional de Colombia	45	1,80%
12	Grupo de Contratos y Convenios	41	1,64%
13	Oficina Asesora Jurídica	37	1,48%
14	Grupo de Gestión Humana	37	1,48%
15	Grupo de Gestión Financiera y Contable	37	1,48%
16	Secretaría General	34	1,36%
17	Grupo de Asuntos Internacionales	32	1,28%
18	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	18	0,72%
19	Museo Nacional de Colombia	18	0,72%
20	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	16	0,64%
21	Centro Nacional de las Artes	13	0,52%
22	Grupo de Divulgación y Prensa	10	0,40%
23	Grupo de Control Interno Disciplinario	5	0,20%
24	Grupo de Sistemas e Informática	4	0,16%
25	Museo de la Independencia y Casa del Florero	3	0,12%
26	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	3	0,12%
27	Oficina de Control Interno	3	0,12%
28	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	2	0,08%
29	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1	0,04%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-julio 2024

Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-julio 2024

Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el **segundo trimestre**, esta dependencia gestionó **543** solicitudes



Culturas



equivalentes al **21,68%** de la totalidad de PQRSD recibidas por el Ministerio en este periodo, **125** más que el trimestre anterior evidenciado un incremento de **23%**. 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).

- En segundo lugar, se encuentra el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, que gestionó **494** solicitudes equivalentes al **19.72%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad las cuales aumentaron en **37%** con respecto al trimestre anterior cuando se recibieron 309; esta gestión corresponde a solicitudes sobre el grupo, pero en su mayoría a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y que deben remitirse a otras entidades según aplique cada caso.
- Las solicitudes de la **Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación** se posicionan en el tercer lugar con **302** requerimientos, los cuales representan el **12%** del total de las solicitudes, siendo los temas más recurrentes las consultas, términos, requisitos y subsanaciones en este periodo sobre postulaciones de convocatorias; a pesar de estar en curso procesos de convocatoria no se presenta un incremento significativo de las solicitudes asignadas a esta área indicado la funcionalidad de los sistemas de información y correos de soporte dispuestos para atender las convocatorias.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, se relacionan con solicitudes de apoyo a festivales, dotación de orquestas o sonidos para la paz; también solicitudes de congresistas y para el despacho que aumentaron en un **40%** con respecto al trimestre anterior, requiriendo especial análisis considerando la complejidad de estas.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN

La tipología solicitudes de documentos y de información para el segundo 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:

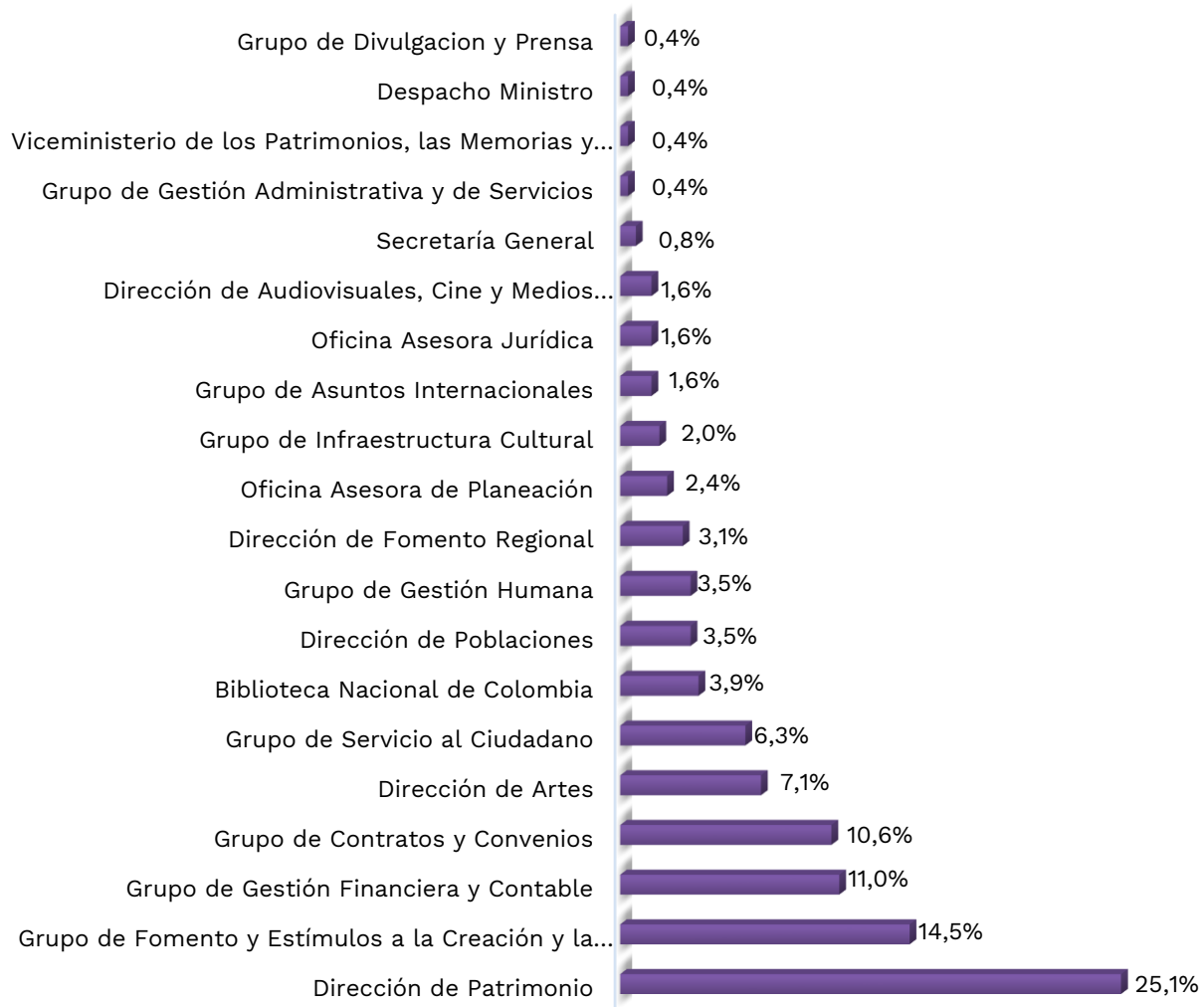
Tabla 5. Solicitudes de documentos y de información

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-julio 2024

	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
1	Dirección de Patrimonio	64	25,10%
2	Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	37	14,50%
3	Grupo de Gestión Financiera y Contable	28	11,00%
4	Grupo de Contratos y Convenios	27	10,60%
5	Dirección de Artes	18	7,10%
6	Grupo de Servicio al Ciudadano	16	6,30%
7	Biblioteca Nacional de Colombia	10	3,90%
8	Dirección de Poblaciones	9	3,50%
9	Grupo de Gestión Humana	9	3,50%
10	Dirección de Fomento Regional	8	3,10%
11	Oficina Asesora de Planeación	6	2,40%
12	Grupo de Infraestructura Cultural	5	2,00%
13	Grupo de Asuntos Internacionales	4	1,60%
14	Oficina Asesora Jurídica	4	1,60%
15	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	4	1,60%
16	Secretaría General	2	0,80%
17	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	1	0,40%
18	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	0,40%

	Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
19	Despacho Ministro	1	0,40%
20	Grupo de Divulgación y Prensa	1	0,40%
	Total general	255	100%

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



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-julio 2024

Análisis:

- Teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio recibió el **25,1%** 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.
- El Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación recibió el **14,5%** del total de solicitudes de información, los cuales en su mayoría hacen referencia a procesos y el estado de convocatorias.
- Por su parte el Grupo de Gestión Financiera y Contable gestionó el **11%** del total de solicitudes de información general, referentes a información de estado de pagos.

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

Tabla 6. Tipo de solicitud de documentos y de Información

Medios de recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla Electrónica	176	69%
Formulario Web	79	31%
Total general	255	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Julio 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 **69%** de participación correspondiente a **176 solicitudes**, seguido el formulario web con **31%**, lo que corresponde a **79**.

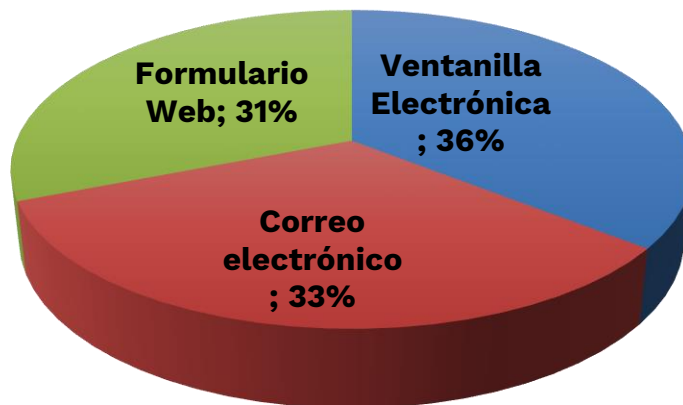


Culturas



- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.

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



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Julio 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 7. Denuncias presentadas el **segundo trimestre 2024** y su participación porcentual.



Culturas

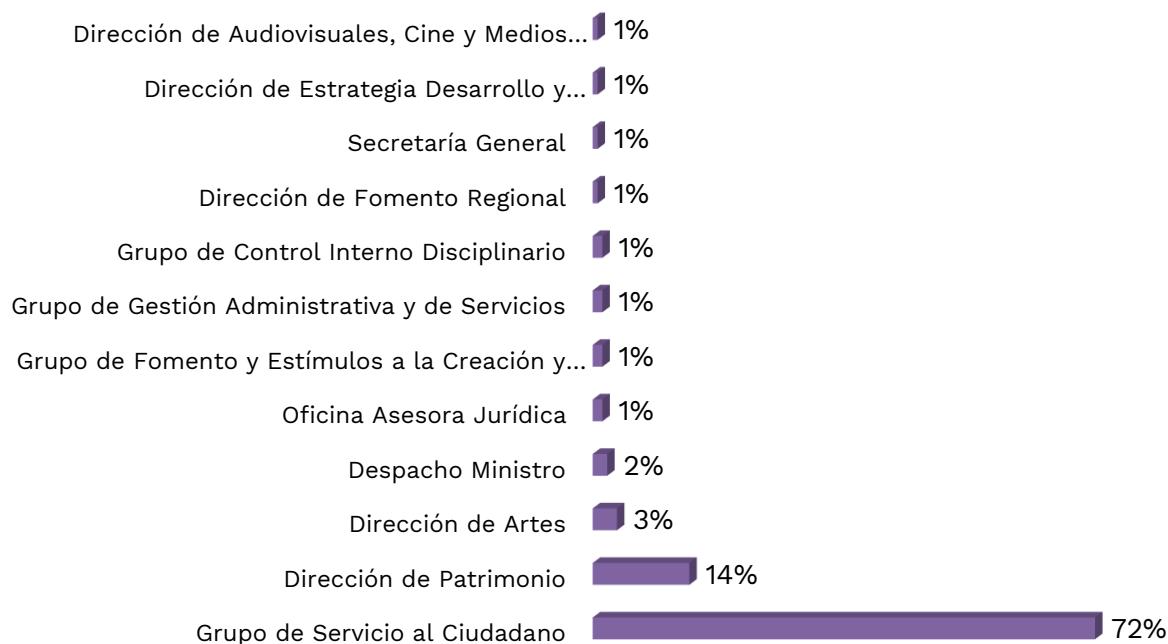


Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
Grupo de Servicio al Ciudadano	104	72%
Dirección de Patrimonio	20	14%
Dirección de Artes	5	3%
Despacho Ministro	3	2%
Oficina Asesora Jurídica	2	1%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	2	1%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	2	1%
Dirección de Fomento Regional	1	1%
Secretaría General	1	1%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
Total general	144	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Julio 2024

- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **72%**, 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 **14%** 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 segundo trimestre de 2024 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Julio -2024

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **446** 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.

Dependencia Ministerio de Cultura	Número de Solicitudes	% Participación
Despacho Ministro	82	46%
Dirección de Poblaciones	25	14%
Dirección de Artes	16	9%
Dirección de Patrimonio	14	8%
Secretaría General	12	7%
Grupo de Infraestructura Cultural	5	3%
Grupo de Contratos y Convenios	5	3%
Grupo de Servicio al Ciudadano	4	2%
Biblioteca Nacional de Colombia	3	2%
Grupo de Gestión Humana	3	2%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	2	1%
Dirección de Fomento Regional	1	1%
Museo Nacional de Colombia	1	1%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1	1%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	1%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	1%
Total general	177	100%

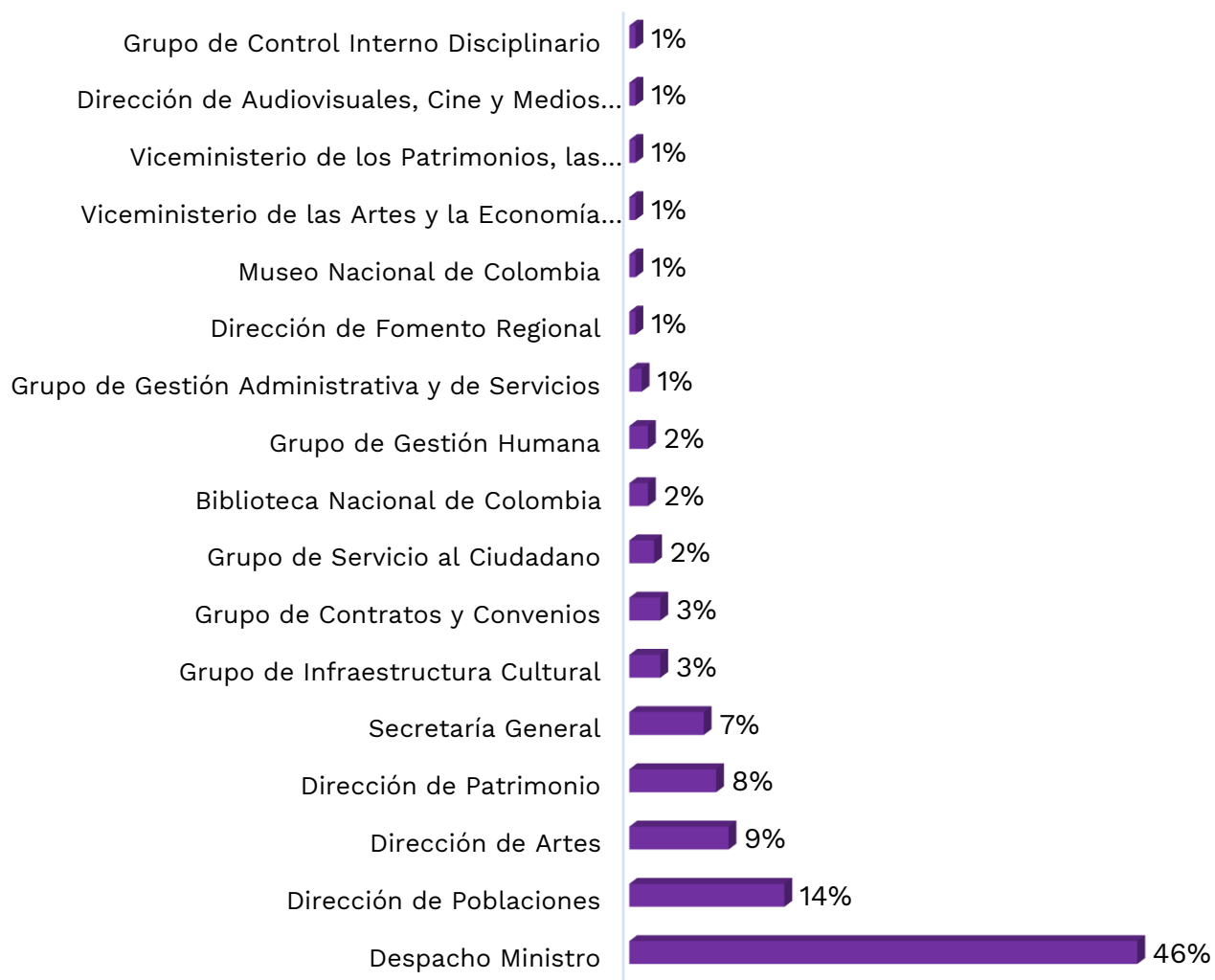
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Julio-2024

ANÁLISIS:

- De los **2.505** requerimientos recibidos en el segundo trimestre, **177** que representan el **7%** 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 **46%** estaban a cargo del Despacho em su mayoría solicitudes de congreso sobre las cuales se solicitó prórroga
- El **14%** de las solicitudes fuera de termino son de la Dirección de Poblaciones y el **9%** de la Dirección de Artes.

- 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 fallas presentadas en el sistema PQRSD.

Gráfica 6 Oportunidad de respuesta por dependencia segundo trimestre de 2024 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD- julio -2024

Solicitudes vencidas

Las solicitudes vencidas representan el **2%** del total de las 2505 solicitudes recibidas durante el segundo 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 fallas presentadas en el sistema PQRSD

Tabla 9. Peticiones vencidas

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Poblaciones	19	40%
Despacho Ministro	15	32%
Dirección de Artes	7	15%
Secretaría General	4	9%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	2%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	2%
Total general	47	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Julio 2024

Solicitudes en trámite

Las solicitudes en trámite representan el **13%** del total de las 2505 solicitudes recibidas durante el segundo 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

Dependencia	Número de Solicitudes	% Participación
Dirección de Patrimonio	79	24,6%
Grupo de Servicio al Ciudadano	49	15,3%
Dirección de Artes	44	13,7%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	37	11,5%
Despacho Ministro	18	5,6%
Dirección de Poblaciones	18	5,6%
Grupo de Infraestructura Cultural	12	3,7%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos □ DAC	9	2,8%
Dirección de Fomento Regional	8	2,5%
Oficina Asesora Jurídica	7	2,2%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	7	2,2%
Biblioteca Nacional de Colombia	5	1,6%
Grupo de Contratos y Convenios	5	1,6%
Grupo de Gestión Humana	4	1,2%
Oficina Asesora de Planeación	4	1,2%
Museo Nacional de Colombia	4	1,2%
Secretaría General	3	0,9%
Grupo de Asuntos Internacionales	3	0,9%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2	0,6%
Centro Nacional de las Artes	2	0,6%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	0,3%
Total general	321	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Julio 2024

9. RECOMENDACIONES

- Considerando que para el segundo trimestre de la vigencia el porcentaje de oportunidad fue 91% se requiere aunar 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 esa de trabajo con la Dirección de Poblaciones para definir la estrategia que permita mejora la gestión oportuna de solicitudes.
- Se requiere analizar al detalle el incremento de las solicitudes dirigidas a la Dirección de Patrimonio, para establecer qué tipo de información se está solicitando y así definir la necesidad de piezas informativas a la ciudadanía que clarifiquen requisitos y condiciones de los y trámites de esta dependencia.
- Teniendo en cuenta el porcentaje de oportunidad del segundo trimestre del 2024, el Grupo de Servicio al ciudadano debe continuar realizando el seguimiento a las áreas críticas para así mejorar los tiempos respuesta y a su vez la calidad en las respuestas emitidas.
- Es necesario analizar las solicitudes de congresistas y de temas asignados al despacho para mejorar su oportunidad.
- Se reitera a las dependencias que han generado respuestas extemporáneas que establezcan acciones de mejora para dar cumplimiento a 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.
- Continuar la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes.

Análisis de la Información	Jessica Patricia Rodriguez
Grupo de Servicio al Ciudadano	José Alejandro Carreño
	Karla Neira Suarez – Coordinadora
	Julio-2024