

Informe de Gestión de PQRSDF

Tercer Trimestre 2025



**Oficina de Relacionamiento para la
Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado
GIT de Servicio al Ciudadano**

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. SOLICITUDES RECIBIDAS..... | 4 |
| 2. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS..... | 10 |
| 3. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS..... | 12 |
| 4. CANTIDAD DE SOLICITUDES ESCRITAS POR CANAL DE RECEPCIÓN . | 14 |
| 5. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS..... | 16 |
| 6. ANÁLISIS DE DENUNCIAS..... | 19 |
| 7. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS | 21 |
| 8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS RESPUESTAS RECIBIDAS 27 | |
| 9. ACCIONES REALIZADAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PQRSDF EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN..... | 35 |
| 10. RECOMENDACIONES GENERALES | 36 |

INTRODUCCIÓN

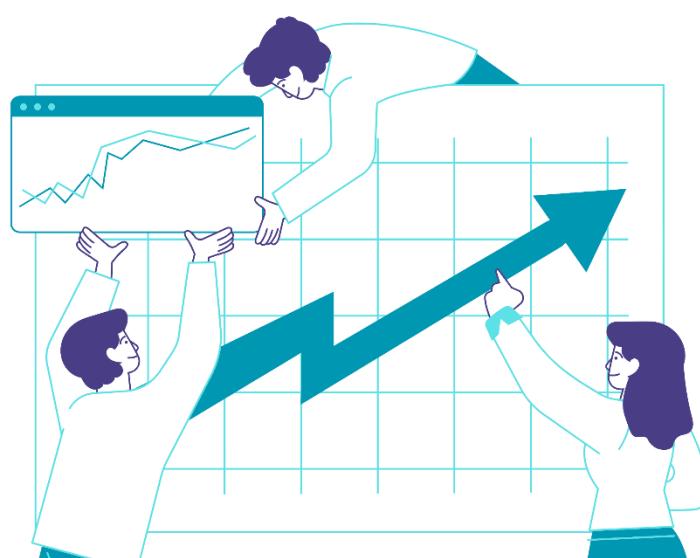
Este informe describe y analiza aspectos relevantes de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes en el **tercer trimestre de 2025**, correspondiente al periodo entre julio, agosto, y septiembre.

Se analiza y presenta el comportamiento de las solicitudes por temática, canales de recepción y oportunidad de las respuestas emitidas, denuncias, entre otros.

El reporte contiene los datos, las tablas y las gráficas que dan cuenta de la gestión de las PQRSDF en la Entidad, el análisis del cumplimiento y oportunidad de las respuestas emitidas por cada una de las direcciones, oficinas y/o grupos internos del Ministerio, y los resultados de las encuestas de satisfacción sobre las respuestas emitidas.

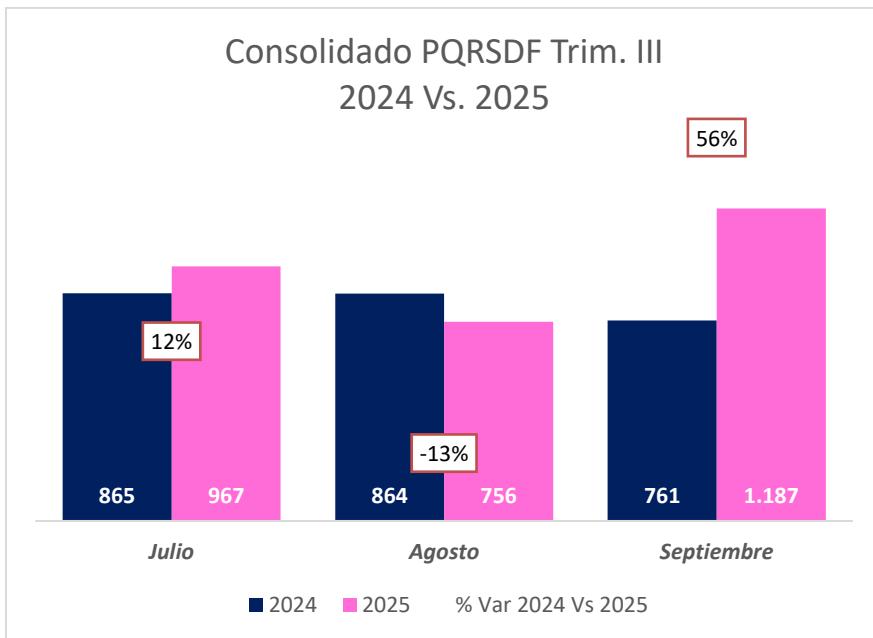
Adicionalmente, se describen las acciones implementadas desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado y el GIT de Servicio al Ciudadano, que se implementaron para fortalecer la interacción con nuestros grupos de valor y partes interesadas.

A través de la publicación de esta información el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, cumple con los criterios de transparencia en cuanto a los resultados de la gestión de las solicitudes, identificación de necesidades y la consolidación de resultados para la toma de decisiones.



1. SOLICITUDES RECIBIDAS

Gráfica 1: Consolidado PQRSDF y Solicitudes de Información recibidas III trimestre

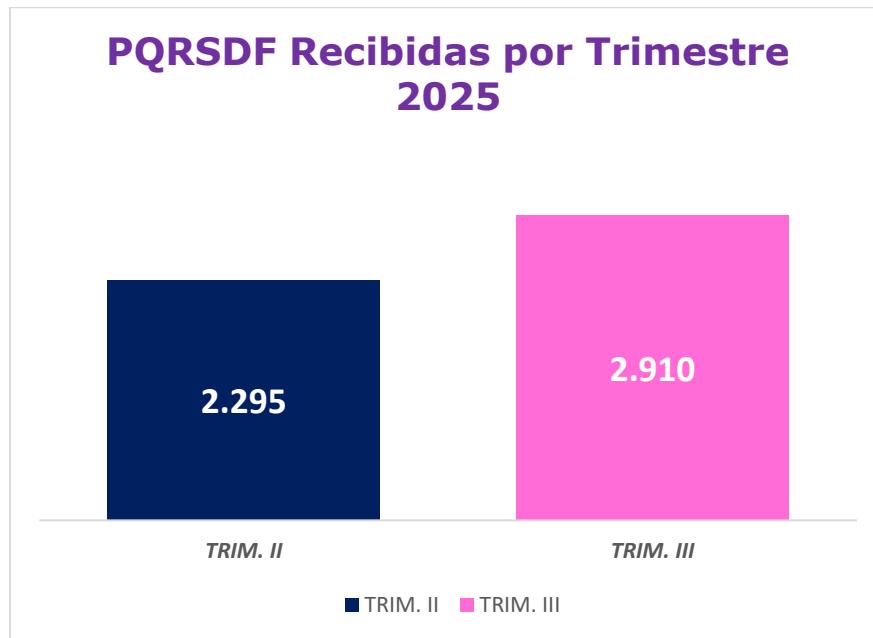


Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/09/2025

En el tercer trimestre de la vigencia en referencia se recibieron **2.910** peticiones escritas, comparando con el mismo periodo en el año 2024, se puede evidenciar que, la tendencia en participación se mantiene para los meses de julio y agosto, con un comportamiento muy similar, sin embargo, en el mes de septiembre se evidencia un incremento del 36% respecto al año anterior.

El incremento obedece a que en septiembre de 2025 la Dirección de Artes registró un aumento del 50% respecto a las solicitudes registradas durante el mismo mes del año 2024, debido a los requerimientos derivados de la Convocatoria Colombia en el Mundo publicada el 29 de agosto de 2025 de competencia de esta Dirección.

Gráfica 2: Comparativo PQRSDF II y III Trimestre 2025



Se evidencia un incremento del 26.8% de PQRSDF recibidas con respecto al trimestre anterior. A continuación, se detallan los temas de impacto:

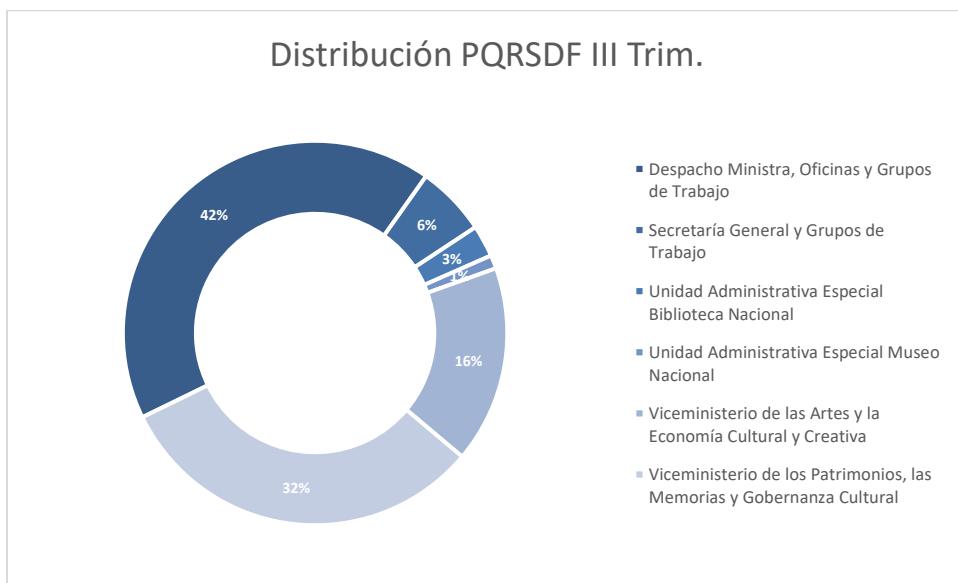
- Requerimientos de la Dirección de Patrimonio en las temáticas de autorización de intervención en un BIC NAL, Certificación zona de influencia BIC NAL y Plan Especial de Manejo y Protección.
- Convocatoria Colombia en el Mundo.
- Seguimiento a las convocatorias del Ministerio.
- Traslados por competencia a otras entidades.

Tabla 1. Peticiones recibidas agrupadas por Despachos.

| | |
|--|--------------|
| Despacho Ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo | 1.223 |
| Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural | 921 |
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | 483 |
| Secretaría General y Grupos de Trabajo | 172 |
| Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional | 78 |
| Unidad Administrativa Especial Museo Nacional | 33 |
| Total | 2.910 |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/09/2025

Gráfica 3. Porcentaje de participación por Despachos



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/09/2025

El Despacho de la Ministra con sus oficinas y grupos, cuenta con la mayor participación de las solicitudes escritas representando el 42% del total de peticiones recibidas en la Entidad durante el periodo, esto es debido a que agrupa las áreas con mayor participación, en primer lugar, la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía con su Grupo Interno de Trabajo de Servicio

al Ciudadano, en segundo lugar el Grupo de Estímulos y Concertación y en tercer lugar el Despacho de la Ministra, siendo estas áreas en donde se concentra el **83%** de PQRSDF.

Precisamente el área que atiende la mayor cantidad de peticiones escritas en el Despacho es el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, ya que realiza los traslados por competencia y las solicitudes de ampliación de información a las PQRSDF incompletas de las que habla el Art 17 de la ley 1755 de 2025.

En segundo lugar, está el Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural, con una participación del 32%. De las áreas que lo integran está la Dirección de Patrimonio, liderando con 697 PQRSDF asociadas a los trámites y servicios de la Entidad. Le sigue, Dirección de Poblaciones con 130 PQRSDF y Dirección de Fomento Regional con 94 PQRSDF.

El comportamiento y distribución de las dependencias mantienen una relación muy similar frente al trimestre inmediatamente anterior y frente al mismo periodo del año anterior, (Trimestre 2_2025 y Trimestre 3_2024).



Tabla 2: Relación total de peticiones escritas asignadas por dependencia.

| Dependencia | Detalle | % |
|---|-------------|----------------|
| Dirección de Patrimonio | 697 | 23,95% |
| GIT de Trabajo de Servicio al Ciudadano | 684 | 23,51% |
| Dirección de Artes | 287 | 9,86% |
| Grupo de Estímulos y Concertación | 199 | 6,84% |
| Despacho Ministra | 132 | 4,54% |
| Dirección de Poblaciones | 130 | 4,47% |
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | 119 | 4,09% |
| Dirección de Fomento Regional | 94 | 3,23% |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 78 | 2,68% |
| Oficina Asesora Jurídica | 63 | 2,16% |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 59 | 2,03% |
| Oficina Asesora de Planeación | 49 | 1,68% |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 44 | 1,51% |
| Grupo de Gestión Humana | 39 | 1,34% |
| Grupo de Contratos y Convenios | 36 | 1,24% |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 33 | 1,13% |
| Grupo de Asuntos Internacionales | 30 | 1,03% |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | 30 | 1,03% |
| Museo Nacional de Colombia | 22 | 0,76% |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 19 | 0,65% |
| Secretaría General | 17 | 0,58% |
| Centro Nacional de las Artes | 14 | 0,48% |
| Grupo de Divulgación y Prensa | 10 | 0,34% |
| Grupo de Control Interno Disciplinario | 8 | 0,27% |
| Museo de Arte Colonial y Santa Clara | 6 | 0,21% |
| Grupo de Sistemas e Informática | 4 | 0,14% |
| Museo Quinta de Bolívar | 3 | 0,10% |
| Grupo de Gestión Documental | 2 | 0,07% |
| Museo de la Independencia y Casa del Florero | 2 | 0,07% |
| Total, general | 2910 | 100,00% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/09/2025

En el tercer trimestre del año 2025 el top 5 de áreas se mantiene respecto de periodos anteriores, es decir no presenta marcadas variaciones.

Ahora bien, la participación relativa en el número de PQRSDF atendidas presenta variaciones, toda vez que las Direcciones de Patrimonio y de Artes incrementaron el volumen de solicitudes gestionadas frente al segundo trimestre del año. En ese sentido, el orden de participación queda así:

1. Dirección de Patrimonio
2. Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano
3. Dirección de Artes
4. Grupo de Estímulos y Concertación
5. Despacho Ministra

En este trimestre la Dirección de Patrimonio sigue ocupando el primer lugar de las dependencias con mayor número de solicitudes escritas atendidas, lo cual mantiene la tendencia de participación con un 22,79% en el segundo trimestre y un 23.95% en el tercer trimestre.

Por otra parte, el comportamiento de la gestión de solicitudes escritas del GIT de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía continua dentro las áreas que más gestionan PQRSDF y solicitudes de información por la gestión de traslados por no competencia, que se mantiene tendencia entre el 21% y 23%.

La Dirección del Artes con respecto al trimestre anterior, pasó del 5.10% al 9.86% incrementando su representación en la gestión de las solicitudes escritas, lo anterior, debido a la publicación de la Convocatoria Colombia en el Mundo.

El Grupo de Estímulos y Concertación que promueve la participación de la ciudadanía, genera condiciones para su acceso a las artes, las culturas y los saberes y favorece la democratización de los recursos públicos mediante convocatorias, disminuye su participación porcentual con un 6.9 % de participación en el total de PQRSDF en este trimestre con respecto al 14.07% del trimestre pasado.



2. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Tabla 3. Cantidad de solicitudes asociadas a PQRSDF

| <i>Detalle</i> | <i>Cantidad</i> | <i>%</i> |
|------------------------------|-----------------|---------------|
| Derecho de petición | 1.808 | 71,4% |
| Peticiones entre entidades | 175 | 6,9% |
| Solicitudes congresistas | 132 | 5,2% |
| Solicitudes entes de control | 121 | 4,8% |
| Consulta | 115 | 4,5% |
| Reclamo | 73 | 2,9% |
| Petición verbal | 56 | 2,2% |
| Denuncia | 28 | 1,1% |
| Queja | 5 | 0,2% |
| Sugerencia | 9 | 0,4% |
| Solicitud de periodista | 9 | 0,4% |
| Felicitación | 2 | 0,1% |
| Total, general | 2533 | 100,0% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/09/2025

Tabla 4. Cantidad de Solicitudes de Documentos y de Información

| <i>Detalle</i> | <i>Cantidad</i> | <i>%</i> |
|--|-----------------|-------------|
| Solicitud de Documentos y de Información | 377 | 100% |
| Total general | 377 | 100% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/09/2025



Para el trimestre en referencia, del total de las **2.910** peticiones recibidas, **377** corresponden a Solicituds de Información.

Desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz, y Cuidado se generó un plan de trabajo para asegurar que el total de peticiones estén identificadas en su tipo de solicitud y temática, esto ha llevado a mejorar la identificación de la modalidad de las solicitudes.

En cuanto a PQRSDF, en primer lugar, están los derechos de petición con **1808** peticiones que corresponde al 71.4% de participación. De los 1808 derechos de petición el GIT de Trabajo de Servicio al Ciudadano gestionó 555 derechos de petición correspondientes a trasladados por competencia a otras entidades y ampliaciones de información a solicitudes incompletas. En segundo lugar, la Dirección de Patrimonio gestionó 417 Derechos de petición asociados al trámite de Autorización de intervención en un BIC NAL, Plan Especial de Manejo y Protección, certificación zona de influencia BIC NAL y consultas sobre el patrimonio cultural material e inmaterial.

Luego de los derechos de petición, están las peticiones entre entidades, solicitud por los congresistas y solicitudes entes de control, que suman el 16.9% del total de PQRSDF.



3. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Del total de peticiones ingresadas al Ministerio, 377 corresponden a solicitudes de información y documentos.

Tabla 5. Solicitudes de información y documentos por dependencia.

| Dependencia | Cantidad | % |
|---|------------|---------------|
| Dirección de Patrimonio | 85 | 22,5% |
| Grupo de Estímulos y Concertación | 55 | 14,6% |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 52 | 13,8% |
| GIT Servicio al Ciudadano | 37 | 9,8% |
| Dirección de Artes | 29 | 7,7% |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 17 | 4,5% |
| Dirección de Fomento Regional | 15 | 4,0% |
| Grupo de Contratos y Convenios | 15 | 4,0% |
| Grupo de Gestión Humana | 13 | 3,4% |
| Oficina Asesora de Planeación | 10 | 2,7% |
| Dirección de Poblaciones | 10 | 2,7% |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | 8 | 2,1% |
| Oficina Asesora Jurídica | 5 | 1,3% |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 5 | 1,3% |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 5 | 1,3% |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 4 | 1,1% |
| Centro Nacional de las Artes | 2 | 0,5% |
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | 2 | 0,5% |
| Museo Nacional de Colombia | 2 | 0,5% |
| Grupo de Gestión Documental | 1 | 0,3% |
| Museo de Arte Colonial y Santa Clara | 1 | 0,3% |
| Secretaría General | 1 | 0,3% |
| Grupo de Asuntos Internacionales | 1 | 0,3% |
| Grupo de Control Interno Disciplinario | 1 | 0,3% |
| Despacho Ministra | 1 | 0,3% |
| Total general | 377 | 100,0% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/09/2025

De acuerdo con la información de la tabla 5, se puede identificar que, el 60% de las solicitudes de información y documentos están concentradas en Dirección de Patrimonio, Grupo de Estímulos y Concertación, Grupo de Gestión Financiera y Contable y GIT Servicio al Ciudadano. En este caso el comportamiento es similar al de PQRSDF, con la diferencia que aparece el Grupo de Gestión Financiera y Contable, esto se debe a la solicitud de certificados de ingresos y retenciones.

Las temáticas más relevantes son:

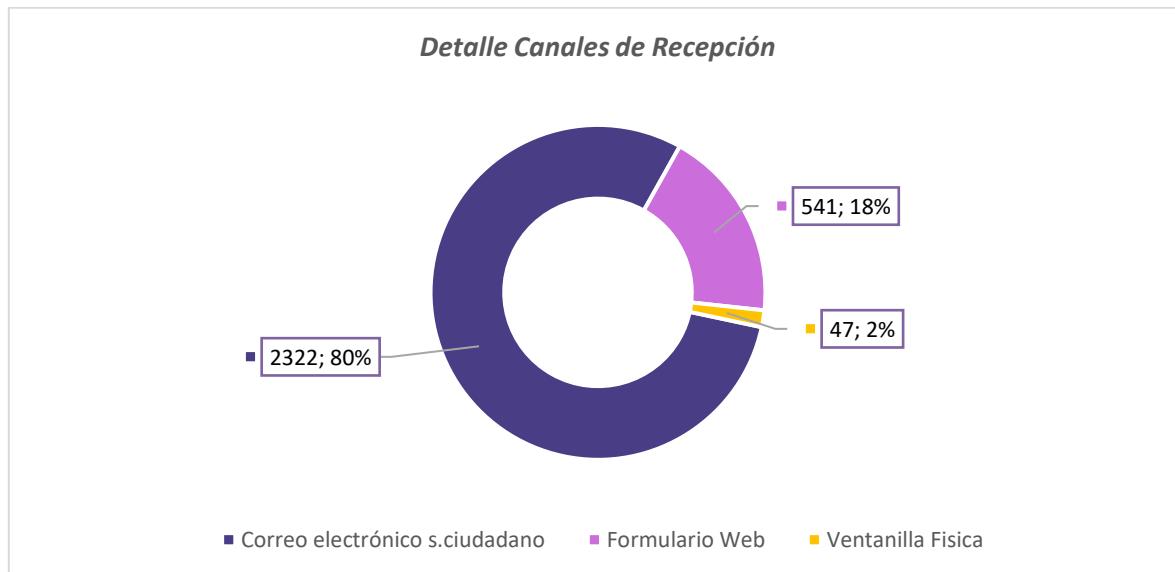
1. Solicitud de Información asociadas a procesos y trámites de las Dirección de Patrimonio.
2. Convocatorias y Estímulos, en sus diferentes etapas como lo son, requisitos, estado, seguimiento del proceso, inconformidades, pagos y certificaciones.
3. Solicitud de documentos relacionadas con las certificaciones de ingresos y retenciones de convenios, debido a los ciclos del calendario tributario.

4. CANTIDAD DE SOLICITUDES ESCRITAS POR CANAL DE RECEPCIÓN

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

El canal virtual para el registro de las PQRSDF escritas está integrado por el correo electrónico y el formulario web. Estos medios se habilitan para interponer las solicitudes ciudadanas como canal permanente y accesible durante las 24 horas de día. El formulario web se publica a través del menú de servicio al ciudadano en la página web de la Entidad, así mismo los requerimientos interpuestos presencialmente o por medio del canal telefónico que se convierten en una petición verbal, las cuales de acuerdo con su complejidad se registran en el aplicativo PQRSDF para su correspondiente gestión de acuerdo con la modalidad de estas.

Gráfica 4. Cantidad de peticiones por canal de recepción.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF - corte 30/09/2025



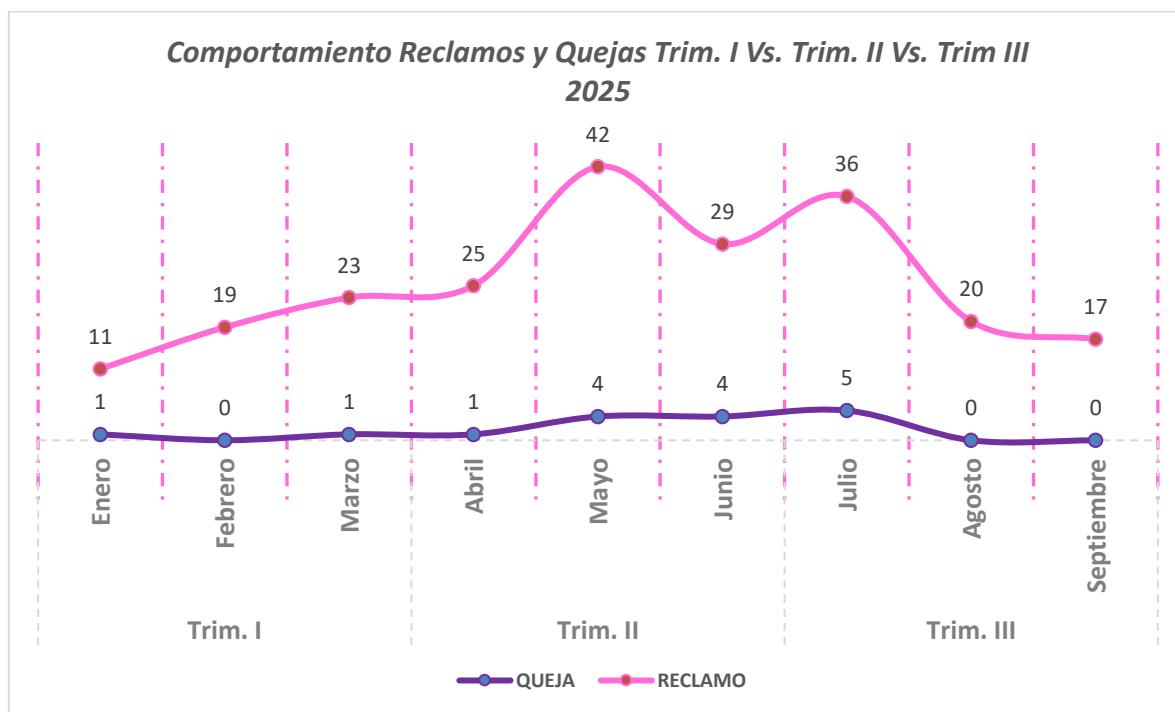
Datos relevantes según el canal de recepción:

- **80%** de las solicitudes ingresaron a través del correo electrónico **serviciolaciudadano@mincultura.gov.co**, con un total de 2.322 peticiones, esto demuestra que sigue siendo el canal de mayor preferencia por los ciudadanos al ser más práctico para el usuario.
- El formulario web es el segundo canal más utilizado por el cual durante el segundo trimestre de 2025 el 18 % de solicitudes; este canal permite que al finalizar el registro de la solicitud en el portal Institucional del Ministerio, se emita al peticionario un correo electrónico con el número del radicado e información que le permita hacer seguimiento a su solicitud escrita.
- La ventanilla de radicación física recibió el 2% de las solicitudes, las cuales fueron recibidas en la oficina de radicación del Ministerio y se gestionaron a través del sistema PQRSTDF.
- La tendendencia de preferencia de los canales se mantien con repecto al trimestre anterior.

5. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Para el tercer trimestre de 2025, se evidencia una disminución tanto de los reclamos como de las quejas, tal como se evidencia en la **gráfica No. 5**. Esta disminución obedece a temas de calendario de publicación de convocatorias que es el tema que más genera la radicación de quejas y reclamos, es decir, para el tercer trimestre la publicación de convocatorias fue menor que para el trimestre anterior.

Gráfica5: Comportamiento Quejas y Reclamos primer y segundo trimestre 2025.



Para el tercer trimestre 2025 las áreas que tuvieron a cargo la gestión de estas quejas y reclamos son:

Tabla 6: Quejas y Reclamos recibidos en el trimestre por dependencia.

| Dependencia | Queja | Reclamo | Total |
|---|----------|-----------|-----------|
| Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano | | 12 | 12 |
| Dirección de Patrimonio | 2 | 10 | 12 |
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | | 10 | 10 |
| Grupo de Estímulos y Concertación | | 10 | 10 |
| Dirección de Artes | | 8 | 8 |
| Biblioteca Nacional de Colombia | | 7 | 7 |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 3 | 4 | 7 |
| Centro Nacional de las Artes | | 4 | 4 |
| Museo Nacional de Colombia | | 3 | 3 |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | | 1 | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | | 1 | 1 |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | | 1 | 1 |
| Museo Quinta de Bolívar | | 1 | 1 |
| Grupo de Infraestructura Cultural | | 1 | 1 |
| Total general | 5 | 73 | 78 |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/09/2025

Aspectos relevantes para el trámite de Quejas y Reclamos

Reclamos: Como se mencionó anteriormente, el número de reclamos disminuyó con respecto al trimestre anterior, en el mes de julio se evidencia un pico con 36 casos, de los cuales, el 47% están distribuidos entre Dirección de Patrimonio, Grupo de Estímulos y Concertación y Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa; los temas asociados fueron:

- Asuntos relacionados al proceso de convocatoria de jóvenes por el cambio publicado el 4 de julio.
- Retraso en las respuestas relacionadas con procesos de autorización de intervenciones de un Bien de Interés Cultural.
- Proceso de pagos de convenios del Programa Artes para la Paz.

Para el mes de julio desde el GIT de Servicio al Ciudadano se gestionaron 9 reclamos, una vez analizados se identifica que no están asociados al

servicio de canales de atención y hacen parte de casos que no cuentan con información suficiente para identificar su necesidad y reclamos que no son competencia del Ministerio, por lo cual se gestiona el traslado por competencia a entidades como Alcaldía Piendamó Tunio, Asociación Nacional para las Artes, Ministerio de tecnologías de la Información entre otras.

Finalmente, los reclamos para los meses de agosto y septiembre tienen una mayor concentración de casos en el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, Dirección de Artes, Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento, Dirección de Patrimonio, Biblioteca Nacional de Colombia y Centro Nacional de las Artes. Las temáticas asociadas son:

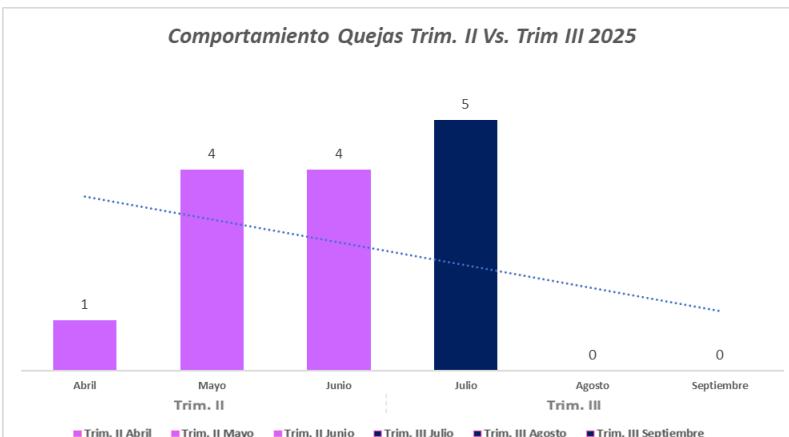
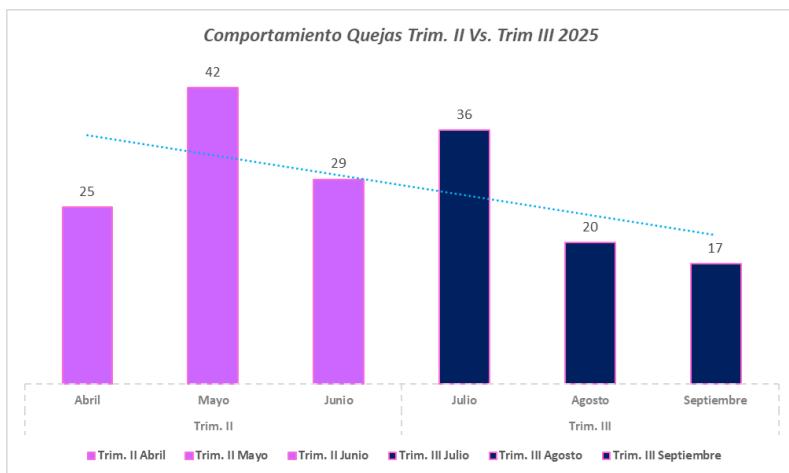
- Inconformidades convocatorias Dirección de Artes.
- Visitas y recorridos en la estación de la Sabana.
- Sonidos para la Paz
- Casos relacionados con Bienes de Interés Cultural.

Quejas: Se evidencia una disminución del 44% con respecto al trimestre anterior; al analizar los asuntos de éstas se identifica que corresponden a personal a cargo de visitas y recorridos en la estación de la Sabana a cargo de la Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento y Autorización de intervención en un BIC Nacional a cargo de Dirección de Patrimonio.

6. ANÁLISIS DE 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 PQRSDF *P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano*, el cual está en proceso de actualización con el fin dar mayor claridad de la debida ruta de gestión al interior de la entidad. A continuación, se relaciona la cantidad de denuncias recibidas en el periodo y las dependencias a cargo de su gestión, según su competencia.

Gráfica 6: Comportamiento Quejas y Reclamos por trimestre 2025



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/09/2025

El comportamiento mantiene una tendencia en aumento hasta el mes de julio descendiendo en los meses de agosto y septiembre llegando a un total de 3 casos para el último mes.

A continuación, se detallan las áreas involucradas en las denuncias allegadas al Ministerio durante el tercer trimestre.

Tabla 7: Participación de Denuncias por áreas.

| Detalle | Cantidad | % |
|---|-----------|-------------|
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | 5 | 17,86% |
| Grupo de Estímulos y Concertación | 4 | 14,29% |
| Dirección de Patrimonio | 3 | 10,71% |
| Dirección de Artes | 3 | 10,71% |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | 7,14% |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 2 | 7,14% |
| GIT Servicio al Ciudadano | 2 | 7,14% |
| Dirección de Fomento Regional | 2 | 7,14% |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 2 | 7,14% |
| Museo Nacional de Colombia | 1 | 3,57% |
| Dirección de Poblaciones | 1 | 3,57% |
| Grupo de Control Interno Disciplinario | 1 | 3,57% |
| Total general | 28 | 100% |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/09/2025

El porcentaje de denuncias más relevantes con un 61% de participación están asociadas a, autorización de intervención en un BIC Nacional, sonidos para la paz, procesos de convocatorias, trámites PULEP - Ley de Espectáculos Públicos, otro de los factores que incidió fueron las gestionadas por el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, relacionadas con irregularidades en los convenios suscritos con universidades en el marco del Programa Artes para Paz y por el Grupo de estímulos de Concertación y estímulos, referente a la ejecución de los recursos por ganadores de convocatorias.

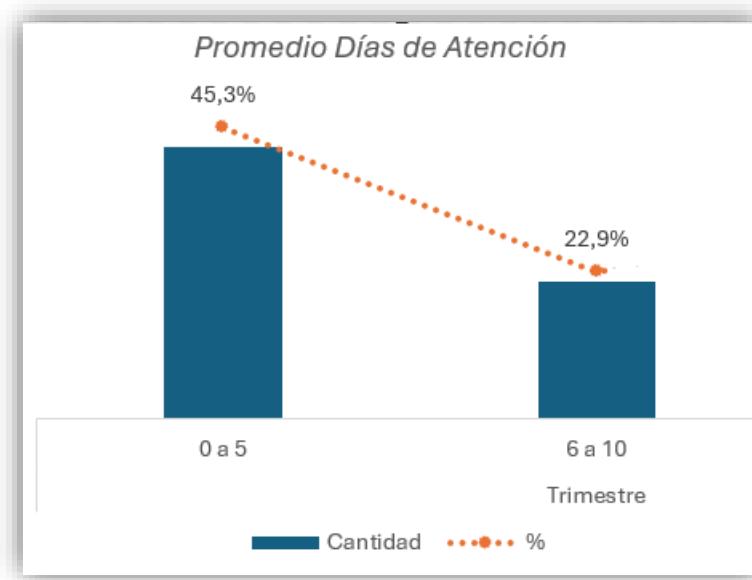
De acuerdo con lo anterior, las áreas y grupos del Ministerio según su competencia gestionaron la respuesta a cada una de ellas. No se registran DENUNCIAS de corrupción directamente sobre algún funcionario o contratista del Ministerio de las Culturas, las Artes y Los Saberes.

Por último, se registra una denuncia anónima relacionada con incompatibilidad en un proceso de vinculación a la entidad, la cual se asigna para gestión del Grupo de Control Interno Disciplinario.

7. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD

En este capítulo se analizan los tiempos de gestión de las peticiones asignadas a las diferentes dependencias del Ministerio, para identificar su oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.

Gráfica 7: Rango de días de contestación en términos de Ley.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF – corte 30/09/2025

De acuerdo con la información que registra la **gráfica No. 7** se evidencia que el **45%** de las solicitudes escritas se resuelven en los 5 primeros días, y entre el día 6 y el 10 se contesta el **22.9%** de los requerimientos.

Comparando con el trimestre anterior, donde el porcentaje de cierre entre 0 a 5 días fue del **40.7%** y de 6 a 10 días estuvo en el **25.4%** se logra identificar una disminución en los tiempos de respuesta de las áreas.

Este porcentaje positivo se deriva de las actividades de fortalecimiento que ha llevado a cabo la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía y el GIT de Servicio al Ciudadano en cuanto al seguimiento de la oportunidad de cierre de las PQRSDF asignadas a las diferentes áreas del Ministerio, la comunicación efectiva y oportuna, la capacitación y las mesas de trabajo que se han llevado a cabo.

Tabla 8: Cantidad de PQRSDF resueltas en términos y tiempo promedio de gestión por dependencia.

| Dependencia | Cantidades | Promedio de Tiempo Total de Respuesta (Días) |
|---|-------------------|---|
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 60 | 2 |
| Grupo de Control Interno Disciplinario | 7 | 4 |
| Museo de Arte Colonial y Santa Clara | 4 | 4 |
| GIT Servicio al Ciudadano | 663 | 4 |
| Grupo de Estímulos y Concertación | 195 | 5 |
| Despacho Ministra | 101 | 5 |
| Museo de la Independencia y Casa del Florero | 3 | 6 |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 70 | 7 |
| Grupo de Gestión Documental | 1 | 7 |
| Centro Nacional de las Artes | 8 | 7 |
| Grupo de Contratos y Convenios | 26 | 8 |
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | 111 | 8 |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 15 | 8 |
| Oficina Asesora de Planeación | 47 | 9 |
| Grupo de Gestión Humana | 41 | 9 |
| Secretaría General | 12 | 9 |
| Museo Quinta de Bolívar | 3 | 9 |
| Dirección de Artes | 165 | 10 |

| | | |
|---|-------------|----------|
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios | | |
| Interactivos | 29 | 10 |
| Grupo de Divulgación y Prensa | 6 | 11 |
| Grupo de Asuntos Internacionales | 36 | 11 |
| Grupo de Sistemas e Informática | 1 | 11 |
| Museo Nacional de Colombia | 25 | 11 |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 38 | 12 |
| Dirección de Patrimonio | 642 | 12 |
| Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento | 31 | 12 |
| Dirección de Fomento Regional | 83 | 15 |
| Oficina Asesora Jurídica | 80 | 15 |
| Dirección de Poblaciones | 112 | 17 |
| Total general | 2615 | 9 |

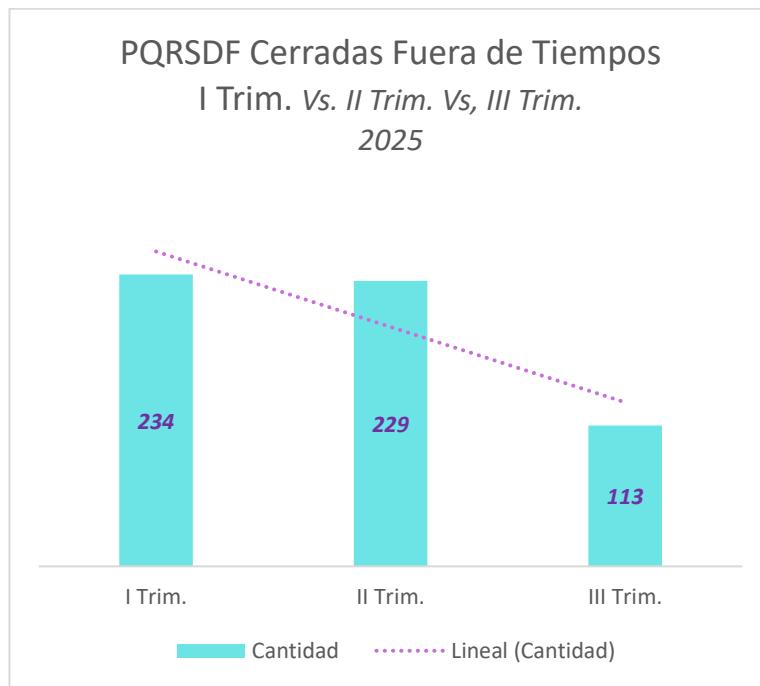
El análisis de los datos permite establecer que las áreas que gestionan las PQRSDF dentro de los primeros 5 días son:

- Grupo de Gestión Financiera y Contable
- Grupo de Control Interno Disciplinario
- Museo de Arte Colonial y Santa Clara
- GIT de Servicio al Ciudadano
- Grupo de Estímulos y Concertación
- Despacho de la Ministra

El GIT de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Relacionamiento para el Ciudadano es uno de los más destacados, con una significativa participación de casos, no obstante, el área más destacada por el tiempo de respuesta es el Grupo de Gestión Financiera y Contable con un tiempo de gestión de 2 días.

Desde el Ministerio y sus áreas se mantiene un compromiso constante en la oportunidad de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía en general.

Grafica 8: Comparativo I, II y III trimestre PQRSDF cerradas fuera de términos.



Como se observa en la **gráfica No. 8** se evidencia la mejora trimestre a trimestre de la oportunidad en la gestión de las PQRSDF pasando de, 234 casos contestados fuera de términos en el primer trimestre a 113 en el tercer trimestre.

Si bien la meta de vencimientos para el Ministerio es cero, una disminución del 48% a lo largo del año refleja el trabajo constante del GIT de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Relacionamiento y las diferentes áreas de la entidad.

Para lograr este objetivo se vienen trabajando las siguientes dinámicas:

- Seguimiento preventivo.
- Seguimiento personalizado a las áreas de mayor concentración de casos vencidos.
- Retroalimentación constante en doble vía al interior del Ministerio.

- Análisis del comportamiento de las PQRSDF.
- Sensibilización y capacitaciones.
- Identificación de metas semanales y mensuales en indicadores de gestión para las PQRSDF.

Tabla 9: Peticiones resueltas fuera de términos por dependencia.

| Dependencia | Cantidades |
|---|------------|
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | 1 |
| Museo de Arte Colonial y Santa Clara | 1 |
| Despacho Ministra | 30 |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 3 |
| Secretaría General | 6 |
| Grupo de Asuntos Internacionales | 1 |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | 3 |
| Dirección de Patrimonio | 13 |
| Grupo de Divulgación y Prensa | 1 |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 1 |
| Dirección de Artes | 9 |
| Dirección de Fomento Regional | 3 |
| Centro Nacional de las Artes | 1 |
| Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía | 21 |
| Dirección de Poblaciones | 18 |
| Total general | 113 |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/09/2025

En el tercer trimestre se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015, un total de 113 peticiones.

Se identifican oportunidades de mejora en las peticiones que requieren una intervención de varias dependencias del Ministerio, las cuales normalmente están a cargo del Despacho de la Ministra y cuentan con tiempos de gestión inferiores a 5 días, lo cual dificulta su cumplimiento en términos de ley.

Las solicitudes resueltas fuera de término del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano corresponden a solicitudes de ampliaciones de información para las cuales el ciudadano no generó alcance con el complemento de su requerimiento. Es importante aclara que, esta práctica se identificó desde el área de calidad de la Oficina de Relacionamiento para el Ciudadano en el anterior trimestre para lo cual se tomaron las medidas necesarias.

Así las cosas, el comportamiento de estos vencimientos en el GIT de Servicio al Ciudadano se detuvieron progresivamente con 14 casos en julio, 7 casos en agosto y 0 casos en septiembre. De igual forma se mantendrán los controles en adelante.

De acuerdo con este comportamiento, se mantendrán las medidas necesarias al interior del Ministerio para disminuir la cantidad de peticiones atendidas fuera de términos y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Solicitudes Vencidas

Tabla 10: Peticiones vencidas por dependencia.

| Dependencias | Cantidades |
|----------------------|-------------------|
| Dirección de Artes | 2 |
| Despacho Ministra | 1 |
| Total general | 3 |

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSDF- corte 30/09/2025

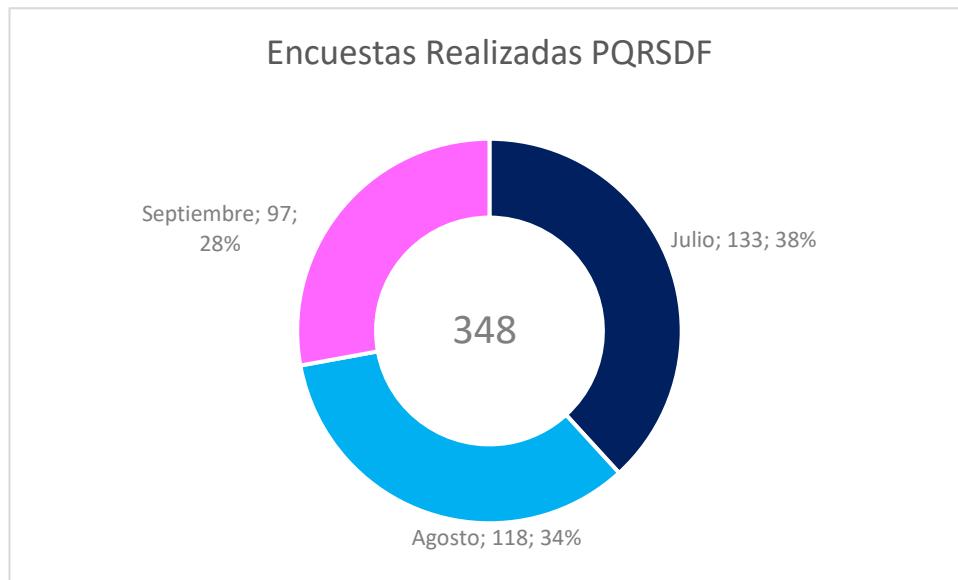
A la fecha de corte de este reporte se registran en total 3 peticiones vencidas, por lo cual se hace contacto directo con los encargados de gestión de PQRSDF de cada una de las áreas para indagar a fondo porque se vencieron pese a los seguimientos hechos. Así las cosas, se logra identificar:

- La petición a cargo del Despacho de la Ministra requería intervención de otras áreas y el tiempo no fue suficiente.
- Las dos peticiones asociadas a la Dirección de Artes obedecen a una falla en el seguimiento, no obstante, se mantendrá un cercano acompañamiento con esta área a fin de asegurar los lineamientos.

8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS RESPUESTAS RECIBIDAS

La encuesta de satisfacción se aplica en la actualidad al canal escrito con respecto a la respuesta recibida por parte del peticionario.

Gráfica 9: Resultados encuesta de satisfacción sobre la respuesta recibida.



Fuente: Reporte encuestas de satisfacción PQRSDF-corte 30/09/2025

Durante el periodo analizado se recibieron **348** encuestas de satisfacción, estas encuestas son diligenciadas por los peticionarios que, una vez reciben la comunicación de respuesta diligencian un cuestionario en el cual se incluye la opción de comentarios para que pueda expresar no solo una calificación cerrada sino también su opinión de manera clara. Esto permite conocer más a fondo las necesidades de los peticionarios para implementar mejoras.

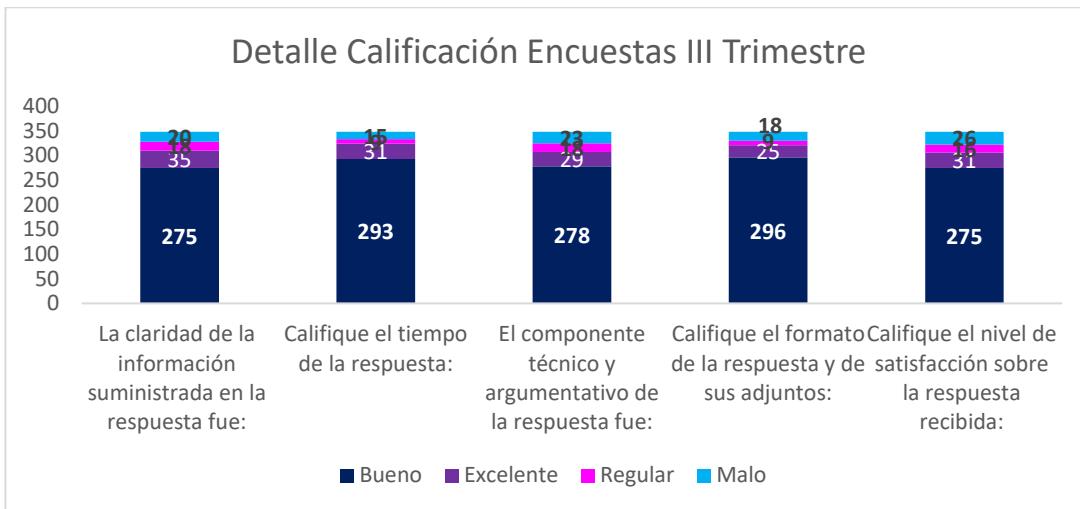
La encuesta de satisfacción se califica de manera cualitativa con una nota de excelente que corresponde a la nota máxima en satisfacción y, la más baja denominada como mal.

Para este tercer trimestre se mantiene la estrategia de apoyar la encuesta de manera telefónica, es decir, comunicarse con el peticionario por teléfono en caso de que no diligencie la encuesta de satisfacción enviada a su correo electrónico de manera automática.



Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el porcentaje de satisfacción sobre las respuestas recibidas a través del sistema PQRSFD calificadas como de excelente y bueno equivale al **90%**, con un incremento de 3 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

Gráfica 11: Detalle de ítems calificados.



Fuente: Reporte encuestas de satisfacción PQRSDF-corte 30/09/2025

Desde el GIT de Servicio al Ciudadano se hace la revisión de las calificaciones negativas entre regular y malo para comprender las causas, las cuales hacen referencia a:

- Respuestas que no son de fondo o incompletas.
- Inconformidades con los procesos de convocatoria.
- No recepción del radicado de solicitud.
- No recepción de respuesta.

Para los casos donde se identifican dichas falencias se toman las medidas necesarias y se solicita a las áreas del Ministerio tomar medidas de oportunidad y claridad, de igual forma se reitera la necesidad de adjuntar de manera correcta los soportes de cada respuesta.

GESTIÓN DE CANALES CHAT, TELEFÓNICO Y PRESENCIAL

Gráfica 12: Cantidad de interacciones del trimestre.

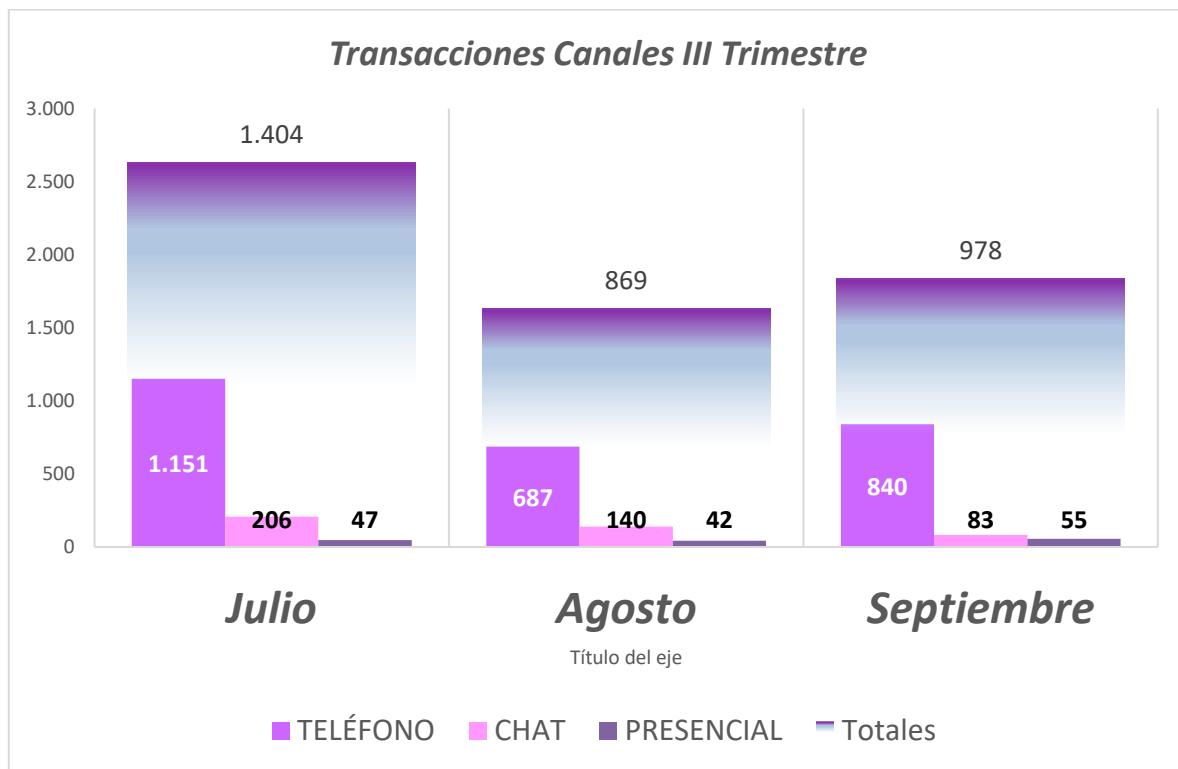


Tabla 11: Cantidad de transacciones por canal.

| Mes | TELÉFÓNICO | CHAT | PRESENCIAL | Totales | % Participación. |
|------------|--------------|------------|------------|--------------|------------------|
| Julio | 1.151 | 206 | 47 | 1.404 | 43,2% |
| Agosto | 687 | 140 | 42 | 869 | 26,7% |
| Septiembre | 840 | 83 | 55 | 978 | 30,1% |
| Total. | 2.678 | 429 | 144 | 3.251 | 100,0% |

El canal telefónico es el más demandado por la ciudadanía para establecer contacto con la entidad representando el 82% de las interacciones, el canal chat representa el 13% de las transacciones y la atención presencial representa solo

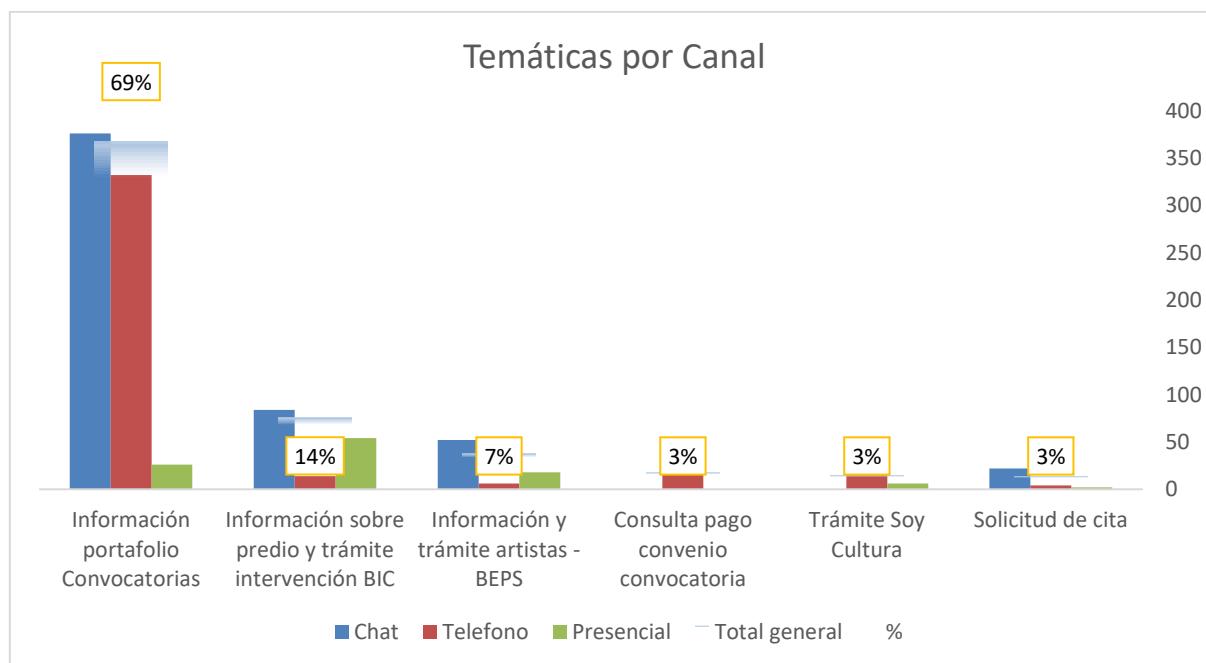
un 4%.

Teniendo en cuenta que los ciudadanos necesitan información de los procesos y convocatorias del Ministerio a nivel nacional, es normal que el canal de preferencia sea el telefónico y el chat que evitan desplazamientos a un punto físico de la Entidad.

De igual forma, es importante recalcar que el Ministerio hace una difusión diaria de todas sus convocatorias a través de redes sociales y página web lo cual le permite a la ciudadanía estar enterada del proceso y medios de inscripción.

Desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía se continúa adelantando las acciones dirigidas al fortalecimiento del modelo de atención a la ciudadanía.

Gráfica 13: Representación de las temáticas más demandadas.



Las temáticas más demandadas a través de telefónico, chat y presencial se relacionan con información acerca del portafolio de convocatorias de la entidad

y los trámites que se manejan desde la Dirección de Patrimonio y Memoria con relación a los Bienes de Interés Cultural.

Desde la Oficina de la Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía se siguen adelantando esfuerzos con las áreas del Ministerio para prestar un servicio oportuno, eficiente y de calidad en los canales virtuales y en línea para buscar soluciones de fondo y en primer contacto.

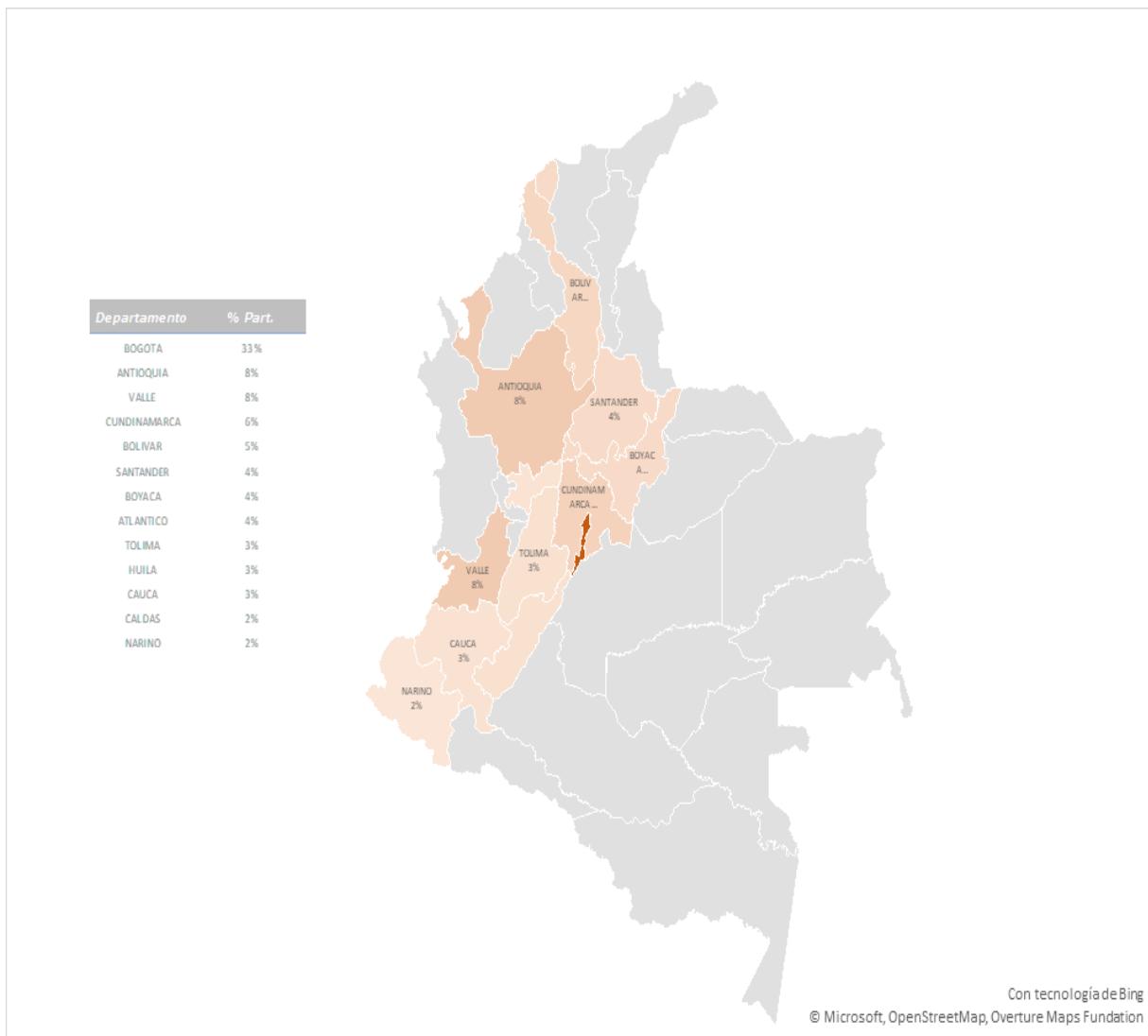
Tabla 12: Cantidad de transacciones atendidas por dependencia.

| Dependencia | Telefónico | Chat | Presencial | Total general |
|---|------------|------|------------|---------------|
| Grupo de Estímulos y Concertación | 347 | 285 | 5 | 637 |
| Dirección de Artes | 426 | 28 | 21 | 475 |
| Dirección de patrimonio y memoria | 318 | 29 | 53 | 400 |
| Biblioteca Nacional de Colombia | 318 | 4 | | 322 |
| Grupo de Servicio al ciudadano | 205 | 10 | 2 | 217 |
| Oficina Asesora de Planeación | 124 | 21 | 5 | 150 |
| Grupo de Gestión Financiera y Contable | 132 | 6 | 3 | 141 |
| Centro Nacional de las Artes | 123 | 1 | 2 | 126 |
| Dirección de Fomento Regional | 76 | 10 | 12 | 98 |
| Grupo de Estímulos a la Creación, a la investigación, a la actividad Artística y Cultural | 90 | 1 | 5 | 96 |
| Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos | 85 | 2 | 2 | 89 |
| Museo Quinta de Bolívar | 74 | | | 74 |
| Grupo de Gestión Humana | 41 | 5 | 4 | 50 |
| Grupo de cooperación y asuntos internacionales | 33 | 1 | 4 | 38 |
| Despacho Ministra | 27 | 5 | 5 | 37 |
| Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa | 18 | 8 | 1 | 27 |
| Dirección de Poblaciones | 20 | 3 | 4 | 27 |
| Museo de la Independencia y Casa del Florero | 27 | | | 27 |
| Teatro Colón | 23 | | | 23 |
| Oficina Asesora Jurídica | 18 | | 3 | 21 |
| Grupo Interno de Trabajo de Divulgación y Prensa | 19 | 1 | 1 | 21 |
| Grupo de Contratos y Convenios | 16 | 2 | 2 | 20 |
| Dirección de estrategia, desarrollo y emprendimiento | 16 | | 2 | 18 |
| No suministra Datos | 15 | | | 15 |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 7 | 4 | 3 | 14 |
| Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios | 9 | 2 | 1 | 12 |

| Dependencia | Telefónico | Chat | Presencial | Total general |
|---|-------------|------------|------------|---------------|
| Museo Nacional de Colombia | 8 | 1 | 1 | 10 |
| Patrimonio | 8 | | | 8 |
| Grupo de Gestión Documental | 7 | | 1 | 8 |
| Museo de Arte Colonial y Santa Clara | 8 | | | 8 |
| Secretaría General | 8 | | | 8 |
| Grupo de Sistemas e Informática | 7 | | | 7 |
| Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza | 6 | | | 6 |
| Grupo Interno de Trabajo de Convocatorias y estímulos a las Artes, los Saberes y las Culturas | 5 | | | 5 |
| Museo de la Independencia | 4 | | | 4 |
| Grupo de Sistemas de Información | 4 | | | 4 |
| Oficina de Tecnología de la Información | 2 | | | 2 |
| Jurídica | 2 | | | 2 |
| Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura cultural | | | 2 | 2 |
| Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural | 1 | | | 1 |
| Museo Independencia | 1 | | | 1 |
| Total general | 2678 | 429 | 144 | 3251 |



Gráfica 14: Distribución geográfica de interacciones



En esta gráfica geográfica se pueden evidenciar los departamentos de los cuales se comunican nuestros grupos de interés. La ciudad de Bogotá mantiene el primer lugar con el 33%. El departamento del Atlántico fue desplazado por el departamento de Antioquía y en un tercer lugar está Valle.

9. ACCIONES REALIZADAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PQRSDF EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Como estrategias de fortalecimiento para la gestión de los derechos de petición y el relacionamiento con la ciudadanía, se desarrollaron las siguientes actividades:

CANAL ESCRITO:

- ❖ Ajuste de responsabilidades en el equipo de asignación de las PQRSDF para tener puntos de control que permitan la mejora en la calidad de la gestión.
- ❖ Comunicación efectiva con los enlaces de PQRSDF de las áreas del Ministerio y sus grupos.
- ❖ Continuación de la estrategia telefónica para incrementar la cantidad de encuestas de satisfacción de las respuestas recibidas a través del sistema PQRSFD.
- ❖ Finalización del ciclo de capacitaciones obligatorias dirigidas a los funcionarios y directivos de la Entidad sobre los principios la función administrativa en el derecho disciplinario y el manejo de PQRSDF, en articulación con la Oficina de Control Interno Disciplinario, para promover la responsabilidad y oportunidad en la gestión de PQRSDF, que dio cobertura a toda la entidad.
- ❖ Remisión de reportes de seguimiento semanal y mensual a la gestión de PQRSFD dirigidos a los enlaces y directivos de las dependencias.
- ❖ Seguimiento oportuno a los casos próximos a vencer en las áreas del Ministerio.
- ❖ Control diario del comportamiento de las PQRSDF en toda la Entidad, así como la debida identificación de Las temáticas.
- ❖ Desarrollo de mesas de trabajo con el proveedor del aplicativo PQRSDF para implementar las actualizaciones y mejoras del sistema en el mes de octubre.
- ❖ Evaluación de la medición de calidad, claridad y oportunidad de las respuestas a los derechos de petición, donde se identifican fortalezas y debilidades en las respuestas emitidas.

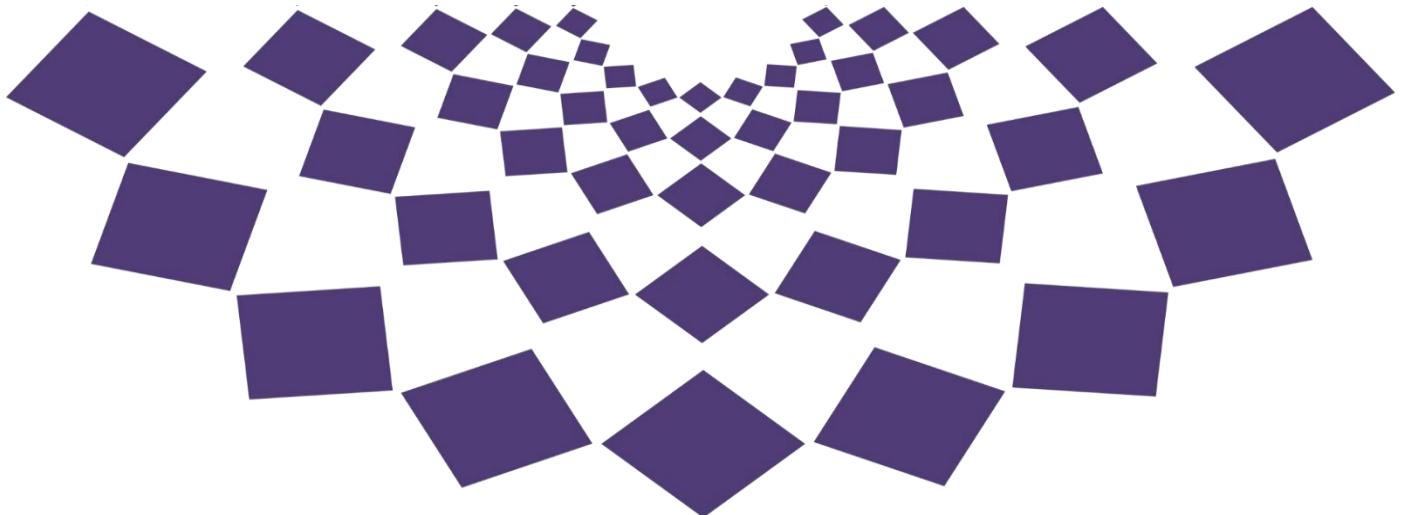
- ❖ Medición de la tipificación de solicitudes por temáticas del 95% de las PQRSDF del trimestre.

CANAL TELEFÓNICO, PRESENCIAL Y CHAT:

- ❖ Solicitud de adecuación del espacio físico de la Oficina Física de Relacionamiento para la Ciudadanía.
- ❖ Medición en tiempo real de las atenciones realizadas.
- ❖ Diseño de un tablero de control unificado para medir la gestión de canales de manera integral.
- ❖ Definición de la hoja de ruta para el monitoreo de la operación de canales.
- ❖ Análisis de los primeros resultados de la encuesta de satisfacción de las interacciones del canal chat.
- ❖ Estructuración de repositorios de información de interés para la ciudadanía.

10. RECOMENDACIONES GENERALES

- ❖ Continuar con la estrategia de seguimiento preventivo a las solicitudes de acuerdo con su fecha de vencimiento.
- ❖ Avanzar en la coordinación de las mesas de trabajo con las dependencias para esclarecer temáticas reiterativas y temáticas relevantes, lo anterior con el fin de mejorar los tiempos de respuesta.
- ❖ Iniciar la identificación de posibles respuestas tipo en el marco de la estrategia de lenguaje claro sobre las respuestas emitidas.
- ❖ Actualizar los procesos de Servicio al Ciudadano de cara a la atención de canales y las PQRSDF en la Entidad.
- ❖ Articular enlaces con dependencias de alto impacto para fortalecer la atención presencial y telefónica para dar solución en primer contacto.
- ❖ Promover la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes compartidas entre diferentes áreas.



Elaboró

- ❖ Norma Jenny Pérez Castañeda
Profesional Especializado
- ❖ Edwin Morea Morea
Profesional Universitario

Diseño y Diagramación

Cristian Camilo Garzón Medina
Secretario Ejecutivo

Aprobó

CRISTHIAN CAMILO ESPINOSA GAITÁN

Coordinador Grupo Interno de Servicio al Ciudadano (E)

**Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía,
Cultura de Paz y Cuidado.**

Grupo de Servicio al Ciudadano.

Septiembre 2025





Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

