

INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

III Trimestre 2026

Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2026. Esta gestión constituye un mecanismo fundamental para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, garantizar su derecho al acceso efectivo a la información pública, a los servicios y trámites de la entidad, y a promover una atención oportuna, clara, transparente y de calidad.

El informe consta de datos, tablas y gráficas que presentan información detallada sobre las PQRSDF recibidas y gestionadas por la Entidad, el cumplimiento de la oportunidad de las respuestas emitidas por cada una de las dependencias, oficinas y/o grupos internos del Ministerio, así como los datos de las encuestas que miden la satisfacción de nuestro servicio en los diferentes canales de atención.



Culturas



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Ley 1712 de 2014, "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 7. Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica.

Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones.

Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten." (Ley 1712, 2014)



CONTENIDO

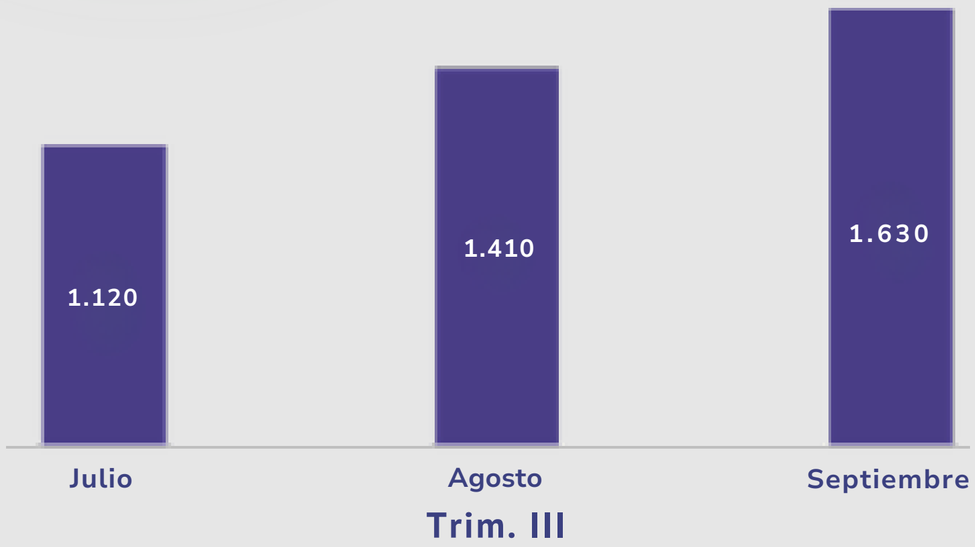
1.Estadísticas de la gestión de PQRSDF en el trimestre..... 5
Recibidas.....6
Comparativo..... 7
Por modalidad.....8
Por dependencia.....9
Top de temáticas..... 10
Solicitud de Información general y documentos.....11
Traslados por competencia..... 12
Seguimiento traslados por competencia.....13
2. Oportunidad de Atención en Términos de Ley..... 14
Comportamiento.....15
Acciones de mejora.....17
Áreas que lograron el indicador 100%.....18
Fuera de término..... 19
3. Quejas y Reclamos..... 20
Comportamiento de quejas..... 21
Comportamiento de reclamos..... 22
Análisis..... 23
4. Denuncias..... 24
Comportamiento.....25
Detalle..... 26
Canales para denunciar.....27
5. Canales de Atención Telefónico Chat y Presencial..... 28
Comportamiento.....29
Distribución sociodemográfica de la atención.....30
Temas de impacto canales de atención.....31
Comparativo..... 32
6. Satisfacción de los ciudadanos en su interacción con los canales de atención del Ministerio..... 33
Comportamiento.....34
Indicador por canal..... 35
Acciones claves en la gestión.....36
Recomendaciones..... 38



1. Estadísticas gestión de PQRSDF

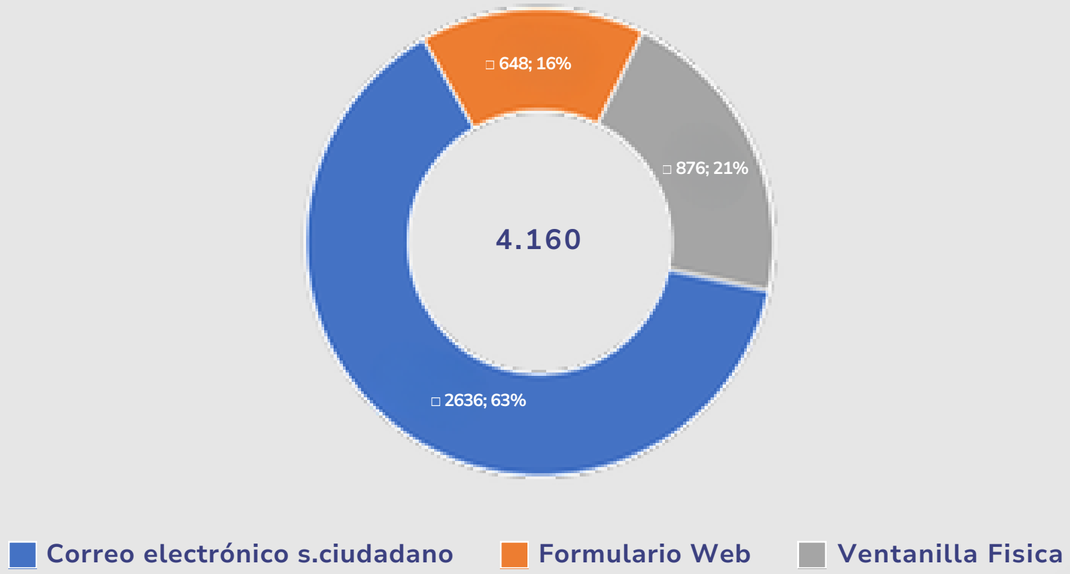
RECIBIDAS

4.160 PQRSDF Recibidas



Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

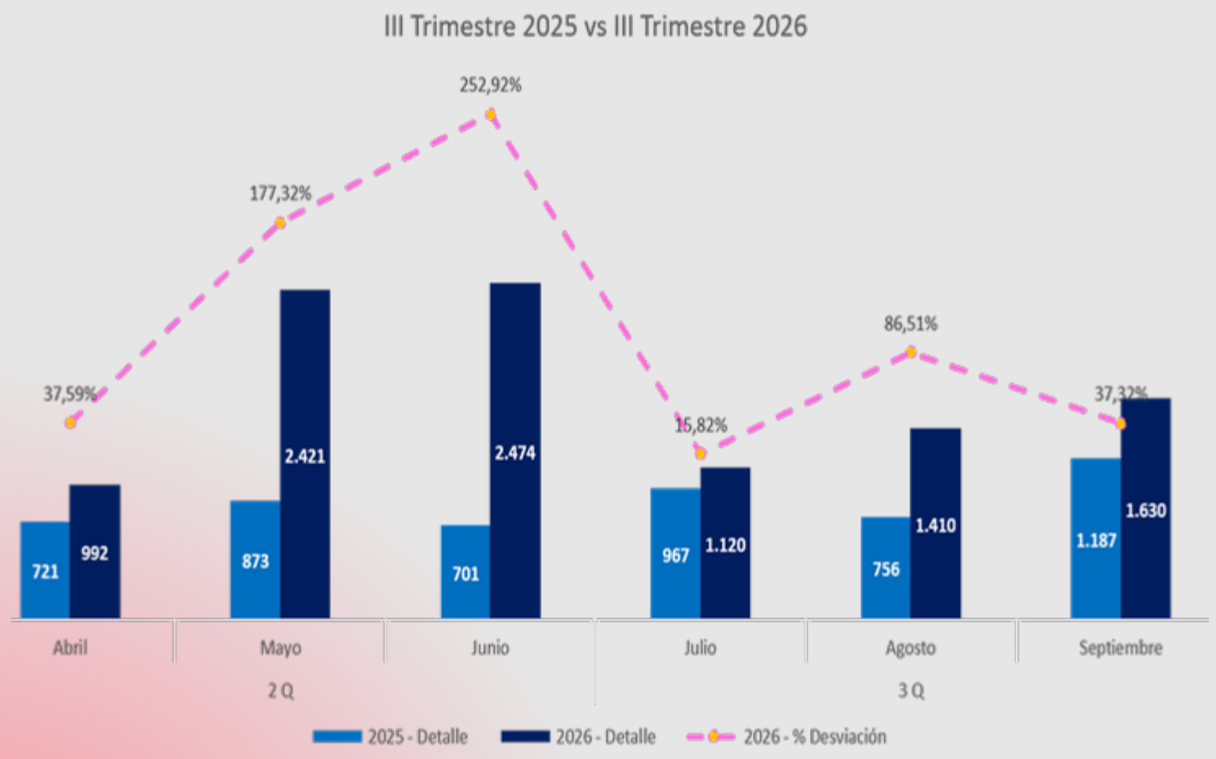
Detalle Canales de Recepción



Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

- Se mantiene la tendencia de preferencia del correo electrónico como medio de radicación con un 63% de participación.
- Para este trimestre se presenta un aumento en la radicación física pasando del 10% en el II trimestre al 21% de participación. El incremento se concentra en el mes de agosto con un total de 684 peticiones.

COMPARATIVO



La gráfica muestra un aumento de peticiones recibidas comparado con el mismo periodo de la vigencia 2025.

El impacto más representativo se genera en el mes de agosto con un incremento del 86,51%. Las dependencias más impactadas en este mes fueron:

No.	Dependencia	Cantidad
1	Dirección de Patrimonio y Memoria	369
2	Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía	266
3	Grupo de Convocatorias y Estímulos	141
4	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	119
5	Dirección de Artes	78
6	Despacho Ministra	78
7	Grupo de Gestión Financiera y Contable	48
8	Dirección de Poblaciones	44
9	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	41
10	Biblioteca Nacional de Colombia	30
	Total	**1.214**

El incremento de peticiones recibidas durante el trimestre obedeció al ingreso de nuevas temáticas derivadas del terremoto, temas relacionados con la Dirección de Patrimonio y Memoria, solicitudes de estado de pagos de convocatorias y peticiones atendidas por el Despacho de la Ministra.

POR MODALIDAD

Culturas

DERECHO DE PETICIÓN
3.025
72,67%

SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN
347
8,34%

PETICIONES ENTRE ENTIDADES
286
6,88%

CONSULTAS
179
4,30%

SOLICITUDES POR LOS CONGRESISTAS
130
3,12%

SOLICITUDES ENTES DE CONTROL
83
2,00%

RECLAMO
65
1,56%

RECURSOS DE REPOSICIÓN
17
0,41%

DENUNCIA
7
0,17%

SUGERENCIA
6
0,14%

QUEJA
6
0,14%

PETICIÓN VERBAL
4
0,10%

FELICITACIONES
4
0,10%

SOLICITUD DE PERIODISTA
3
0,07%

TOTAL
4.160
100%

GESTIÓN POR DEPENDENCIA

El 27% de solicitudes se concentró en la Dirección de Patrimonio y Memoria con temas asociados a infraestructura y patrimonio como:

- Solicitud de expedientes de bienes de interés cultural al centro de documentación.
- Intervenciones derivadas del terremoto.
- Certificaciones e intervenciones con referencia a un bien de interés cultural.
- Programa vigías del patrimonio.

La Oficina de Relacionamiento en un segundo lugar, gestionó los traslados por competencia y ampliaciones de información de la Entidad.

El Grupo de Convocatorias y Estímulos ocupó un tercer lugar derivado de las peticiones que solicitan estado de las convocatorias y pagos pendientes.

Para este trimestre el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa se estabilizó luego de un registro atípico de solicitudes en el trimestre anterior asociadas al programa Artes para la Paz, pasando de **49,24%** en el trimestre II a un **6,03%** de participación en el trimestre III de 2026.

Dependencia	Cantidad	%
Despacho Ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo	**1.737**	**41,75%**
Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía	651	15,65%
Grupo de Estímulos y Concertación	636	15,29%
Despacho Ministra	191	4,59%
Grupo de Infraestructura Cultural	64	1,54%
Oficina Asesora Jurídica	59	1,42%
Oficina Asesora de Planeación	47	1,13%
Grupo de Asuntos Internacionales	37	0,89%
Grupo de Divulgacion y Prensa	31	0,75%
Grupo de Control Interno Disciplinario	8	0,19%
Equipa Paz y Cuidado	5	0,12%
Grupo de Sistemas e Informática	5	0,12%
Oficina de Control Interno	3	0,07%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural	**1.324**	**31,83%**
Dirección de Patrimonio	1.119	26,90%
Dirección de Poblaciones	125	3,00%
Dirección de Fomento Regional	79	1,90%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1	0,02%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	**636**	**15,29%**
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	251	6,03%
Dirección de Artes	231	5,55%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	77	1,85%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	63	1,51%
Centro Nacional de las Artes	14	0,34%
Secretaría General y Grupos de Trabajo	**312**	**7,50%**
Grupo de Gestión Financiera y Contable	100	2,40%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	69	1,66%
Secretaría General	54	1,30%
Grupo de Gestión Humana	45	1,08%
Grupo de Contratos y Convenios	43	1,03%
Grupo de Gestión Documental	1	0,02%
Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional	**115**	**2,76%**
Biblioteca Nacional de Colombia	115	2,76%
Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	**36**	**0,87%**
Museo Nacional de Colombia	30	0,72%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	3	0,07%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	2	0,05%
Museo Quinta de Bolívar	1	0,02%
Total general	**4.160**	**100,00%**

TOP TEMÁTICAS

La tabla muestra las temáticas más representativas que se registraron durante el trimestre.

El comportamiento de las solicitudes es acorde con los temas que fueron de impacto durante este trimestre:

- Solicitudes asociadas a expedientes de bienes de interés cultural, atendidas por la Dirección de Patrimonio.
- Inquietudes sobre pagos y convocatorias del Ministerio, atendidas por el Grupo de Convocatorias y Estímulos, y algunos casos por el Grupo de Gestión Financiera y Contable.

En segundo lugar, se encuentran los traslados por competencia, gestionados por la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía. Estos corresponden a las peticiones que, una vez analizadas, se determina que no son competencia del Ministerio y, por tanto, se remiten a las entidades correspondientes, informando al peticionario sobre dicha actuación. Esta tipología presenta un comportamiento constante en la Entidad y su gestión está orientada a garantizar que las solicitudes sean atendidas por las autoridades competentes, de conformidad con la normativa vigente.

Se destaca la temática de Asuntos Legislativos correspondientes a, requerimientos de congresistas atendidos por el Despacho de la Ministra, los cuales generan impacto por ser de alta complejidad y por el corto tiempo de respuesta.

	Temáticas	Cantidad	%
1	Centro de Documentación	519	12,80%
2	Traslado por competencia a otra entidad	313	7,70%
3	Pagos convocatorias	263	6,50%
4	Aclaración de evaluación en convocatorias	183	4,50%
5	Autorización de intervención en un BIC NAL	177	4,40%
6	Arte para la Paz	158	3,90%
7	Acuse recibido	129	3,20%
8	Asuntos legislativos	123	3,00%
9	Cierre por Réplica (Proceso interno del Ministerio)	98	2,40%
10	Información sobre trámites y servicios Biblioteca Nacional	88	2,20%
11	Música	69	1,70%
12	Trámites PULEP - Ley de Espectáculos Públicos	63	1,60%
13	Articulación con otras dependencias -varios temas	61	1,50%
14	Certificados de ingresos y retenciones	61	1,50%
15	Seguimiento a trámite en curso	59	1,50%
16	Plan Especial de Manejo y Protección	59	1,50%
17	Cierre por reasignación en AZ DIGITAL (Proceso interno del Ministerio)	55	1,40%
18	Trabajo población indígena	53	1,30%
19	Sol-Continuidad-Fortalecimiento Artes para La Paz	52	1,30%
20	Hospital San Juan de Dios	47	1,20%
21	Solicitud de ampliación de información	46	1,10%
22	Procesos de intervención por la OAJ	43	1,10%
23	Otras Tipologías	1.340	33,00%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

GENERAL Y DOCUMENTOS POR DEPENDENCIA

Culturas

- Dirección de Patrimonio
  129
  37,2%
- Grupo de Gestión Financiera y Contable
  57
  16,4%
- Grupo de Convocatorias y Estímulos
  44
  12,7%
- Grupo de Contratos y Convenios
  25
  7,2%
- Dirección de Artes
  16
  4,6%
- Oficina Asesora Jurídica
  12
  3,5%
- Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía
  12
  3,5%
- Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa
  7
  2,0%
- Grupo de Gestión Humana
  7
  2,0%
- Biblioteca Nacional de Colombia
  7
  2,0%
- Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento
  6
  1,7%
- Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios
  5
  1,4%
- Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos
  4
  1,2%
- Secretaría General
  4
  1,2%
- Dirección de Fomento Regional
  3
  0,9%
- Grupo de Infraestructura Cultural
  3
  0,9%
- Oficina Asesora de Planeación
  2
  0,6%
- Centro Nacional de las Artes y Casa del Florero
  1
  0,3%
- Dirección de Poblaciones
  1
  0,3%
- Grupo de Asuntos Internacionales
  1
  0,3%
- Grupo de Divulgación y Prensa
  1
  0,3%
- TOTAL
  347
  100%

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Modalidad	Cantidad	%
Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía	301	97,10%
Despacho Ministra	2	0,65%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	2	0,65%
Dirección de Artes	1	0,32%
Biblioteca Nacional de Colombia	1	0,32%
Dirección de Patrimonio y Memoria	1	0,32%
Dirección de Poblaciones	1	0,32%
Grupo de Contratos y Convenios	1	0,32%
Total general	**310**	**100,00%**

*Los porcentajes están aproximados al número más cercano en una escala de un dígito

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

Los traslados por competencia son gestionados en un 97,10% por la Oficina de Relacionamiento por ser el área encargada de analizar, tipificar y asignar las solicitudes registradas ante el Ministerio.

El 2,90% restante se gestiona desde las demás dependencias por tratarse de asuntos que requieren una revisión técnica sobre las necesidades de los peticionarios, para identificar si se requiere que otra entidad brinde respuesta de fondo o complementaria.

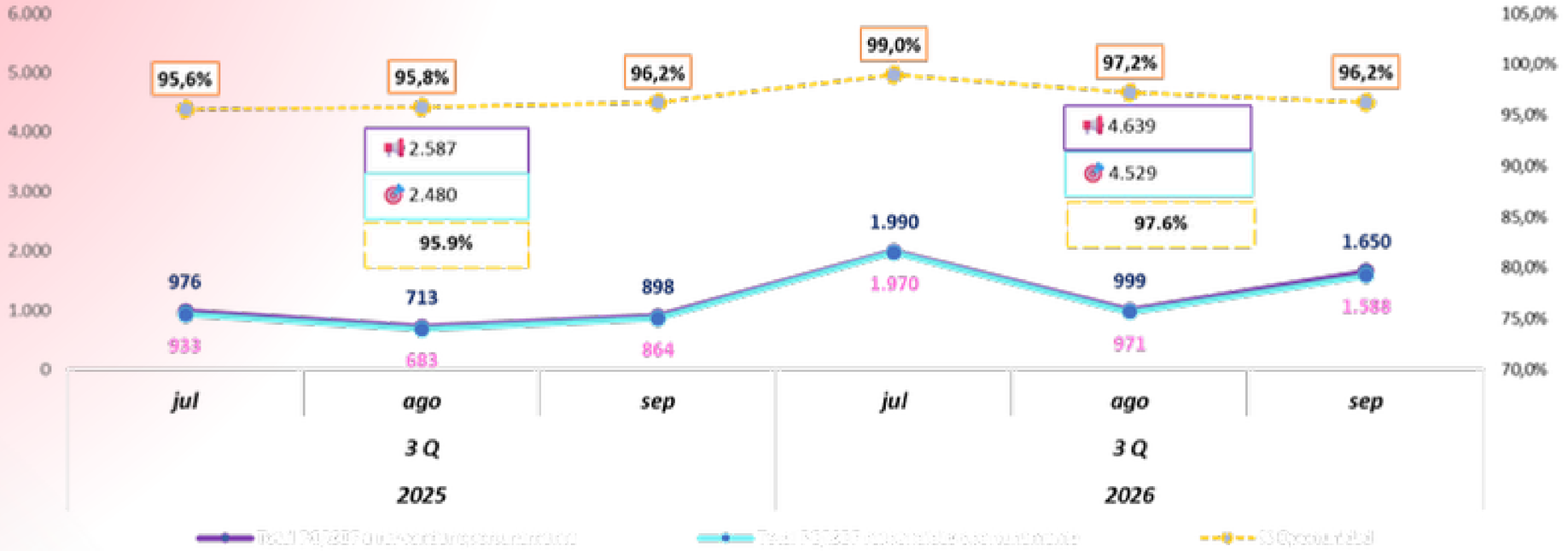


2. Oportunidad de Atención en Términos de Ley

COMPORTAMIENTO

META INDICADOR DE OPORTUNIDAD

Del total de peticiones que se deben contestar en el mes, se espera que el 100% sean atendidas dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 garantizando el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta aplicables a cada tipo de petición.

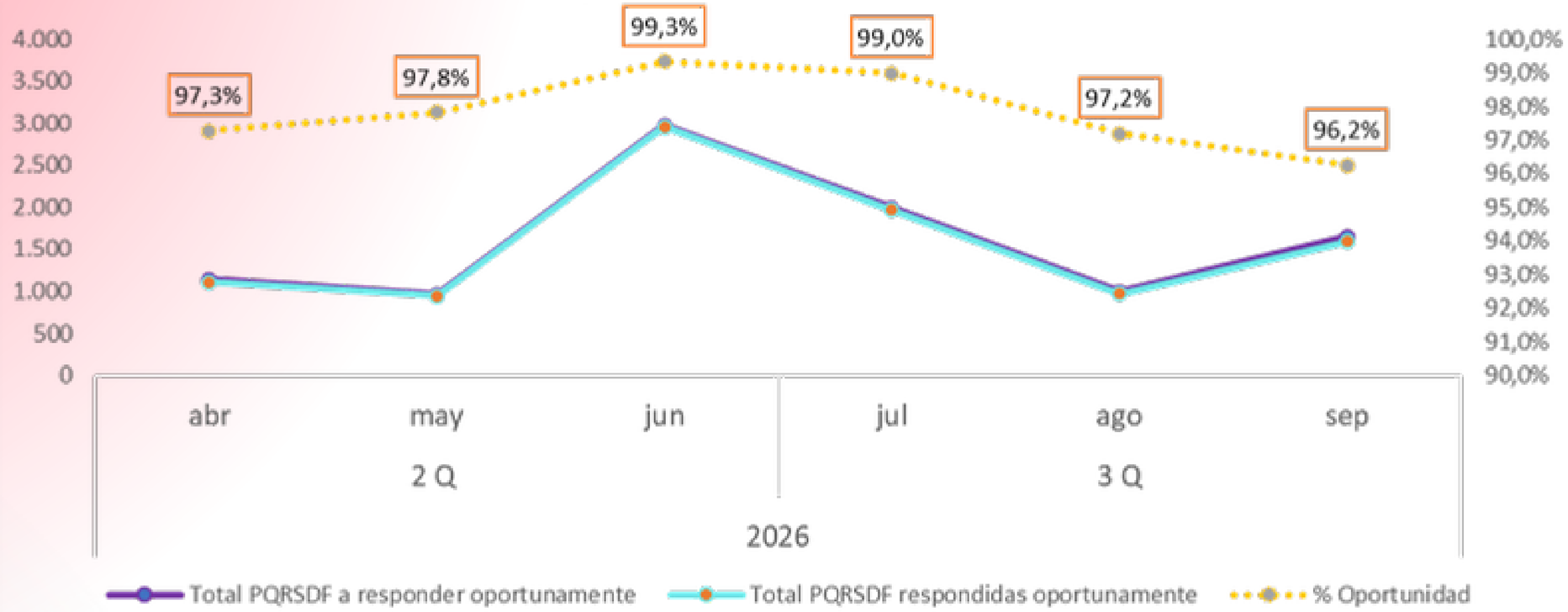


La gráfica muestra elcomparativo del comportamiento del indicador de oportunidad con el mismo periodo del año 2025. Se puede evidenciar que mantiene un porcentaje por encima del 95% tanto en la vigencia 2025 como en 2026. No obstante, en la actual vigencia presenta un incremento porcentual y en el mes de julio obtiene la mejor nota con 99% de oportunidad.

Desde la Oficina de Relacionamiento se mantiene un seguimiento constante reforzado con actividades de pedagogía, mantenimiento, capacitación y requerimientos internos a las dependencias responsables de la gestión con énfasis en las que presentan un mayor riesgo de incumplimiento

COMPORTAMIENTO

SEMESTRAL



La gráfica muestra el comportamiento de los últimos seis (6) meses. Presenta una disminución para los meses de julio, agosto y septiembre, esta desviación se debe al incremento de peticiones recibidas durante el trimestre de nuevas temáticas derivadas del terremoto, temas relacionados con la Dirección de Patrimonio y Memoria, solicitudes de estado de pagos de convocatorias y peticiones de alta complejidad como asuntos legislativos.

A continuación se detallan las acciones de mejora que se llevaron acabo desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía.

ACCIONES DE MEJORA

INDICADOR DE OPORTUNIDAD

Teniendo en cuenta la disminución del indicador de oportunidad, desde la Oficina de Relacionamiento se llevaron a cabo las siguientes actividades durante el trimestre:

1. El 05 de agosto los enlaces de la entidad recibieron una sensibilización sobre la gestión oportuna de PQRSDF y la Política de Servicio a la Ciudadanía.

2. Durante el trimestre, se realizó seguimiento permanente a los resultados de los canales de atención, mediante la remisión de informes diarios a la Coordinación de la Oficina. A partir de los resultados obtenidos, se generaron las alertas correspondientes sobre los niveles de atención y de servicio, el porcentaje de abandono, los tiempos medios de atención, el detalle de las atenciones por canal y la productividad de cada funcionario. Asimismo, se efectuó el seguimiento a las visualizaciones por intervalos del día, identificando sus respectivos impactos, con el fin de facilitar el monitoreo de la operación y la adopción oportuna de acciones de mejora.

3. Se elaboraron piezas gráficas para reconocer la gestión oportuna de las dependencias que alcanzaron el 100 % de cumplimiento en los tiempos de respuesta, con el propósito de destacar las buenas prácticas, incentivar el compromiso institucional y promover la mejora continua en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

4. A mediados de septiembre, la jefe de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, doctora Sandra López, lideró mesas de trabajo con los jefes y enlaces del Despacho y de la Secretaría General, con el propósito de definir e implementar acciones concretas para gestionar el represamiento de PQRSDF que se encontraban vencidas, fortalecer la articulación entre las dependencias involucradas y avanzar en la normalización de los tiempos de respuesta.

5 . Se continuó con el envío de correos electrónicos tres veces por semana, con alertas sobre los próximos vencimientos de las PQRSDF. Durante el trimestre, se enviaron 490 correos a las diferentes dependencias, con las respectivas notificaciones preventivas, con el propósito de promover la gestión oportuna de las solicitudes y prevenir el vencimiento de los términos legales de respuesta.

6. Actualización del procedimiento de gestión de PQRSDF: Se incorporaron ajustes al procedimiento de gestión de PQRSDF, relacionados con los tiempos establecidos para las devoluciones y la emisión de insumos para la elaboración de respuestas. A la fecha, se registra un avance del 90 % en esta actividad y se proyecta finalizar su actualización y publicación durante el siguiente trimestre.

DEPENDENCIAS

QUE LOGRARON EL INDICADOR AL 100%

Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía
667
Atendidos Oportunamente

Biblioteca Nacional de Colombia
116
Atendidos Oportunamente

Centro Nacional de las Artes
17
Atendidos Oportunamente

Grupo de Gestión Financiera y Contable
81
Atendidos Oportunamente

Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento
79
Atendidos Oportunamente

Grupo de Control Interno Disciplinario
6
Atendidos Oportunamente

Dirección de Fomento Regional
77
Atendidos Oportunamente

Oficina Asesora de Planeación
46
Atendidos Oportunamente

Grupo de Sistemas e Informática
3
Atendidos Oportunamente

Grupo de Contratos y Convenios
46
Atendidos Oportunamente

Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios
46
Atendidos Oportunamente

Museo de la Independencia y Casa del Florero
1
Atendidos Oportunamente

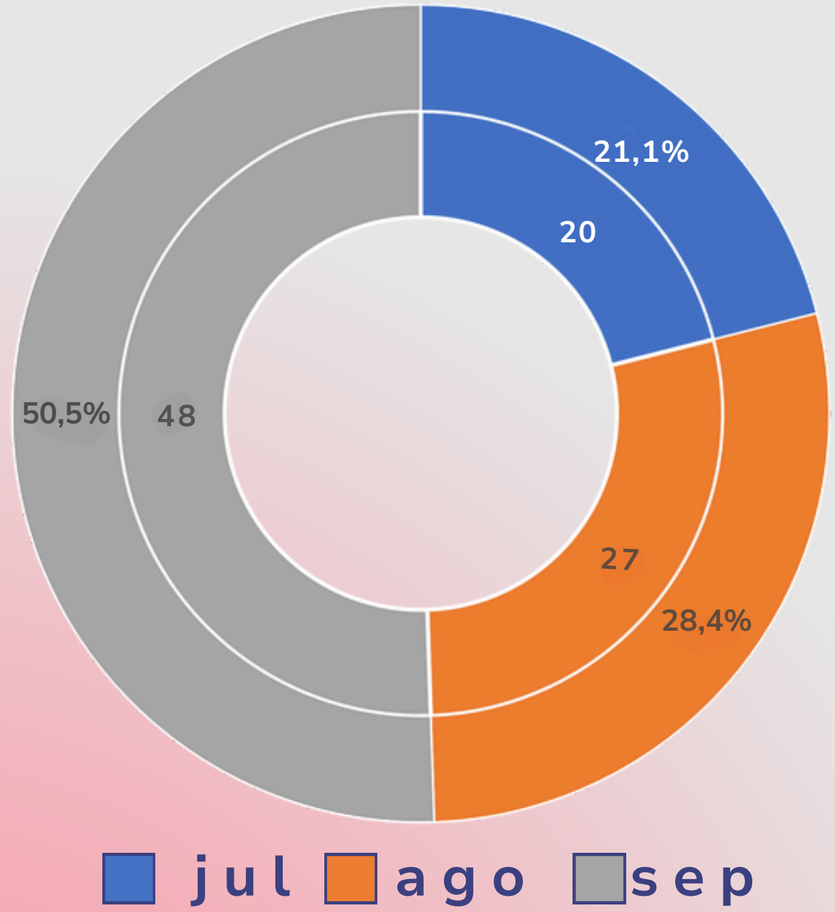
Grupo de Asuntos Internacionales
35
Atendidos Oportunamente

Grupo de Divulgación y Prensa
30
Atendidos Oportunamente

Museo Quinta de Bolívar
1
Atendidos Oportunamente

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

FUERA DE TÉRMINO



Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

De las 4.639 peticiones que debían contestarse con corte al 30 de septiembre, 95 fueron atendidas fuera de término y 15 quedaron abiertas y se verán reflejadas en el indicador de oportunidad del siguiente trimestre.

El análisis de los resultados evidencia oportunidades de mejora en los procesos de gestión y atención de peticiones, particularmente en aquellos trámites que, por su naturaleza, requieren la articulación de diferentes áreas y la consolidación de información técnica, administrativa o jurídica para garantizar respuestas integrales y de fondo a la ciudadanía.

En este contexto, el Ministerio ha venido fortaleciendo los mecanismos internos de seguimiento, coordinación y control de términos, mediante acciones de articulación entre las dependencias responsables y el acompañamiento de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía.

Estas acciones están orientadas a optimizar los tiempos de gestión, fortalecer la trazabilidad de las solicitudes y promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones institucionales.



3. Quejas y Reclamos

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS



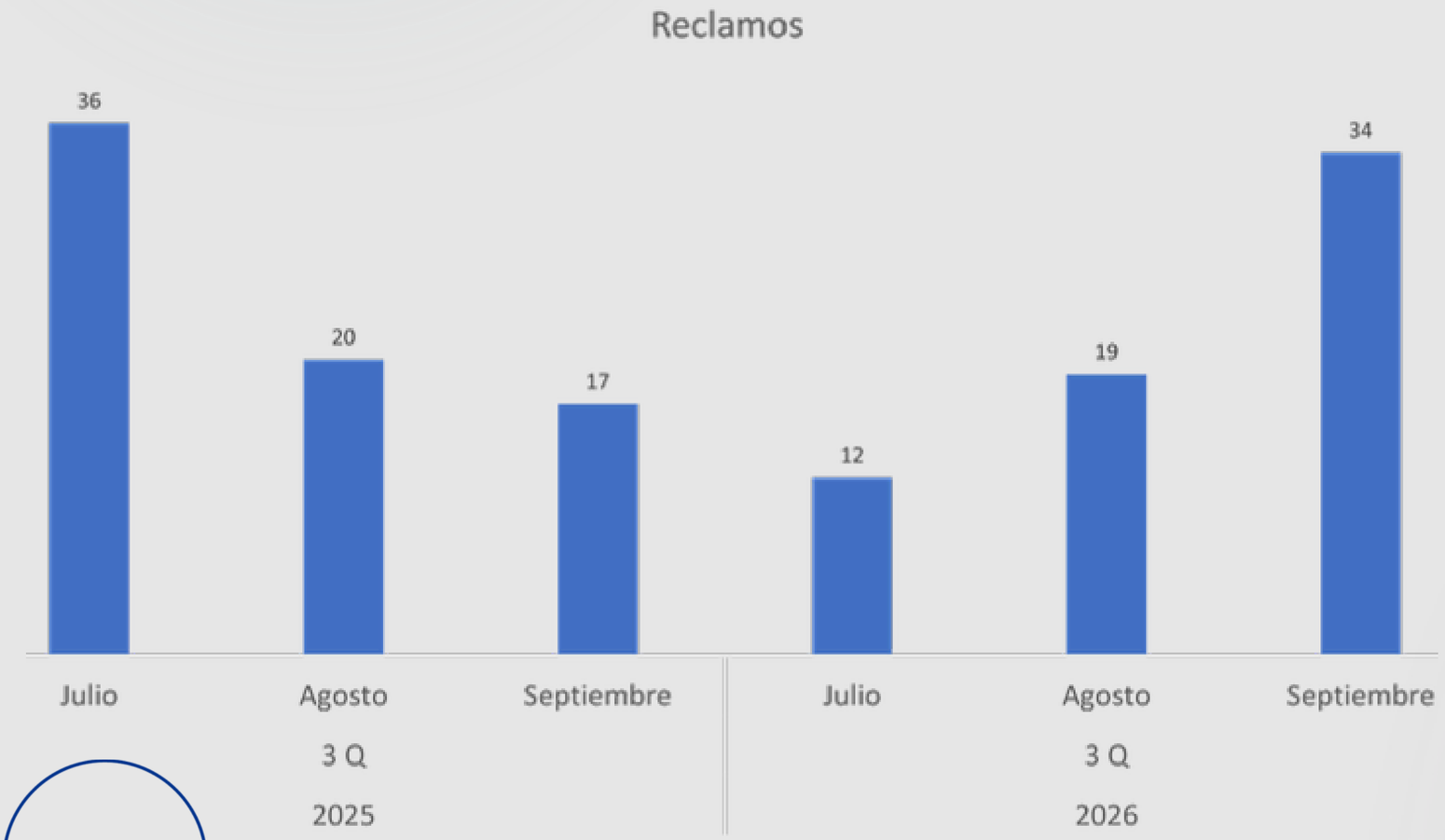
El comportamiento de quejas comparado con el mismo periodo de la vigencia 2025 es similar en cantidades. Tres (3) de ellas fueron atendidas por la Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento, relacionadas con temas asociados a Proyectos CoCrea que es liderado por la dependencia.

Dos (2) quejas fueron atendidas por el Grupo de Control Interno Disciplinario con relación a temas relacionados con funcionarios del Ministerio y una (1) queja fue gestionada por el Grupo de Convocatorias y Estímulos con relación a personal externo del Fondo Mixto de Cultura de Boyacá.

El total de las quejas recibidas fueron gestionadas dentro de los términos de ley.

Desde la Oficina de Relacionamiento se genera el seguimiento a esta tipología y se retroalimenta a las dependencias del Ministerio para que al interior de sus equipos se tomen las medidas necesarias para su tratamiento.

COMPORTAMIENTO DE RECLAMOS



En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2025 los reclamos no presentan una variación significativa y el impacto se percibe de manera marcada en el mes de agosto y septiembre del 2026.

Para el mes de agosto de los 19 reclamos, 10 estuvieron concentrados en el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa asociadas a temas de inconformidad con el programa de Artes para la Paz y pagos.

Para el mes de septiembre de los 34 reclamos, 16 estuvieron concentradas en Grupo de Convocatorias y Estímulos por retrasos en los pagos de las convocatorias ejecutadas.

ANÁLISIS

	Dependencia	Cantidad	%
1	Grupo de Convocatorias y Estímulos	19	29,20%
2	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	16	24,60%
3	Biblioteca Nacional de Colombia	7	10,80%
4	Centro Nacional de las Artes	4	6,20%
5	Museo Nacional de Colombia	4	6,20%
6	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	4	6,20%
7	Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía	3	4,60%
8	Dirección de Artes	2	3,10%
9	Dirección de Patrimonio	2	3,10%
10	Grupo de Gestión Humana	1	1,50%
11	Dirección de Fomento Regional	1	1,50%
12	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	1,50%
13	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1,50%
	Total general	**65**	**100,00%**

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

Desde la Oficina de Relacionamiento se genera la retroalimentación a las dependencias del Ministerio para que al interior se tomen las medidas necesarias y se disminuya la posibilidad de ocurrencia. De igual forma se genera el seguimiento para que sean atendidas dentro de términos y de fondo

Durante el periodo se registraron 65 reclamos, con una mayor concentración en asuntos relacionados con las convocatorias y programas de fomento cultural. Los principales focos de inconformidad ciudadana están asociados a:

Reclamos relacionados con demoras en los pagos asociados a las convocatorias, atendidos por el Grupo de Convocatorias y Estímulos con apoyo del Grupo de Financiera y Secretaría General.

Inconformidadades por falta de pago en cuanto a la ejecución del Programa Artes para La Paz, atendidos por el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa

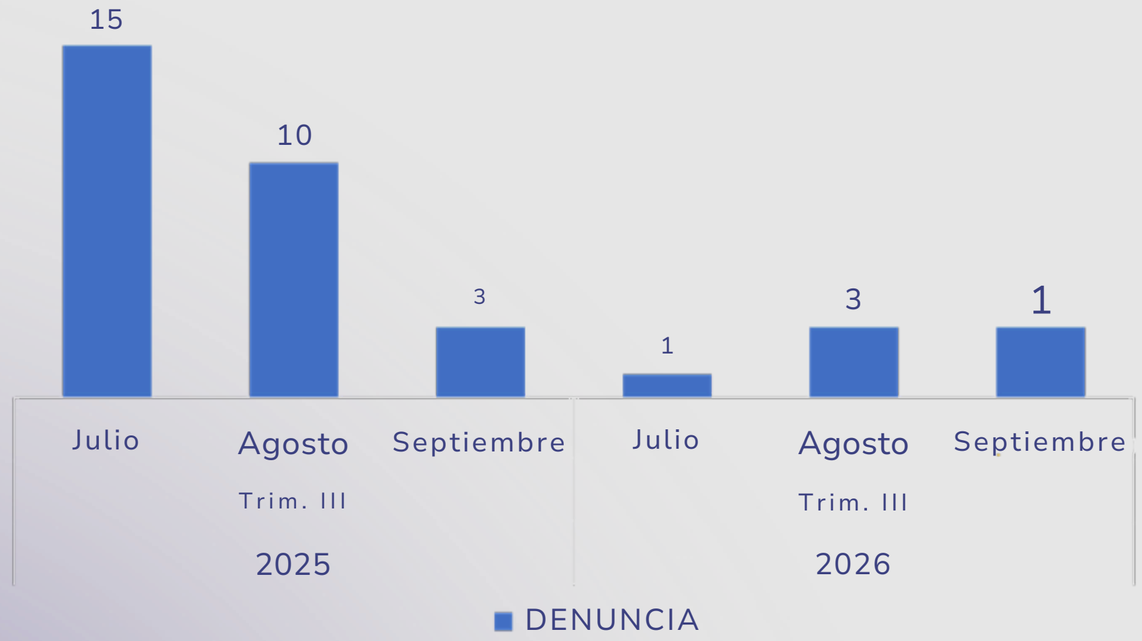
Los reclamos atendidos por las demás dependencias del Ministerio estuvieron asociadas a:

- Seguimiento ejecución y liquidación de proyectos
- Fallas del aplicativo en proceso de inscripción
- Inconvenientes en visitas Programadas para instituciones educativas y visitas a Bibliotecas.
- Eventos programados en CNA



4. Denuncias

COMPORTAMIENTO



Dependencia	Cantidad
Dirección de Patrimonio	2
Dirección de Artes	2
Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía /Traslado al Archivo General de la Nación	1
Total general	5

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

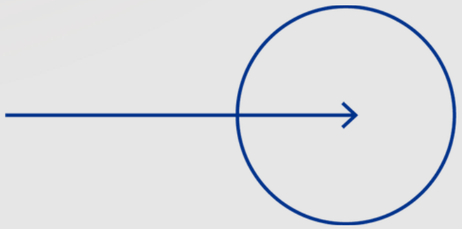
El comportamiento de las denuncias comparado con el mismo periodo del año 2025 refleja una disminución del 82% evidenciando la consistencia en el fortalecimiento institucional así como la difusión del CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

Desde la Oficina de Relacionamiento se mantienen actualizados y visibles los canales de denuncia de la Entidad que permiten el anonimato y la interacción con la ciudadanía en cualquier momento desde la línea telefónica hasta la radicación de denuncias de manera escrita.

CANALES PARA DENUNCIAR

Culturas

Desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía se incorporó al pie de página institucional la línea exclusiva de denuncias
(601) 3816290



Contacto Correspondencia:

Dirección: Calle 9 No. 8 - 31 Bogotá

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua

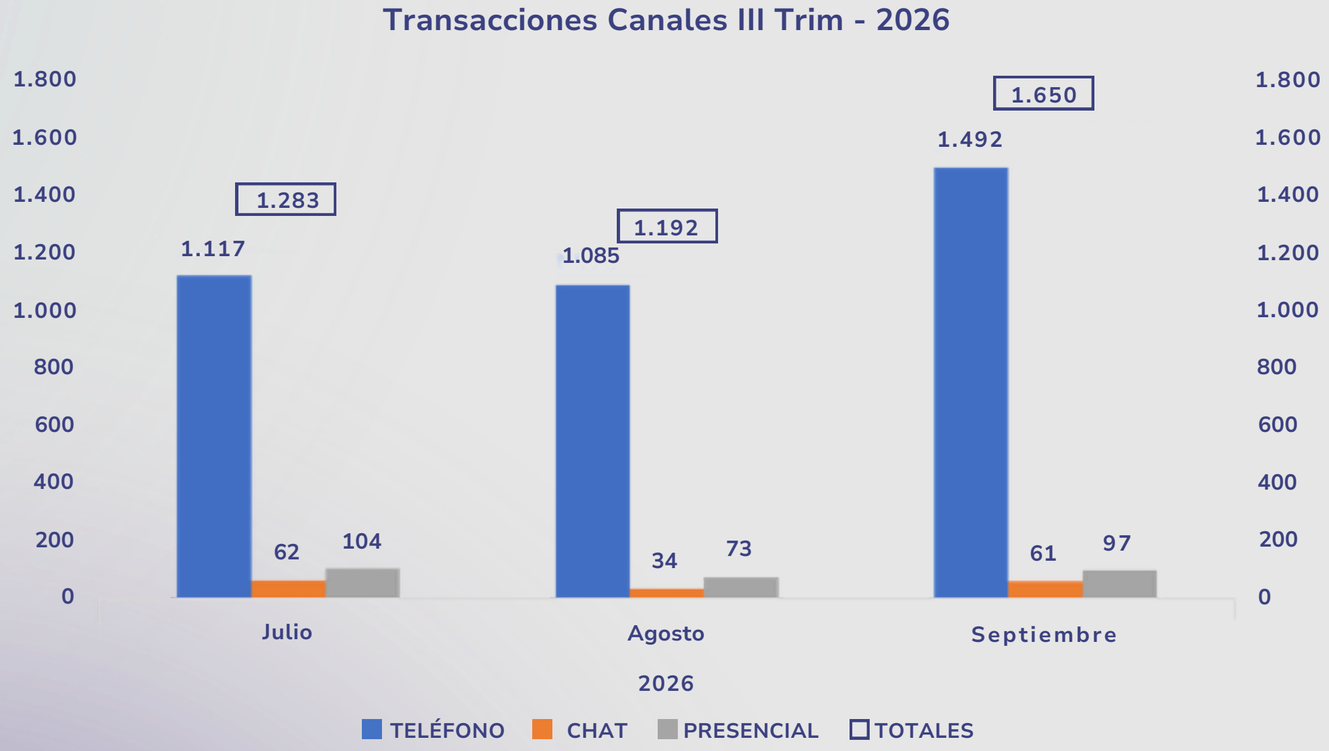
Correo: servicioalciudadano@mincultura.gov.co
(Los correos que se reciban después de las 5:00 p. m., se radicarán el siguiente día hábil)

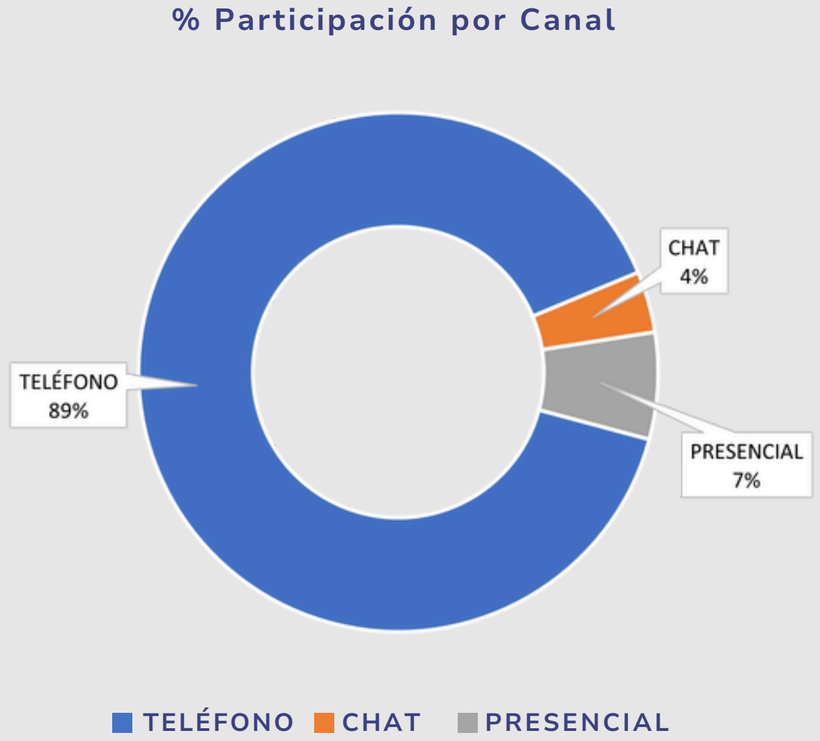
Registro de denuncias de corrupción:
soytransparente@mincultura.gov.co
Línea Exclusiva de Denuncias: (601) 381 6290
Notificaciones judiciales:
notificaciones@mincultura.gov.co



5. Canales de Atención Telefónico, Chat y Presencial

DETALLE





Las gráficas 1 y 2 muestran que la ciudadanía en general tiene una marcada preferencia por el canal telefónico para resolver sus dudas o hacer seguimiento con respecto a los trámites, servicios y convocatorias que oferta el Ministerio y sus unidades.

El canal chat que fue objeto de mejoras en el segundo trimestre de la vigencia, muestra un comportamiento en ascenso con respecto a la cantidad de interacciones pasando de 50 a 157 en el tercer trimestre.

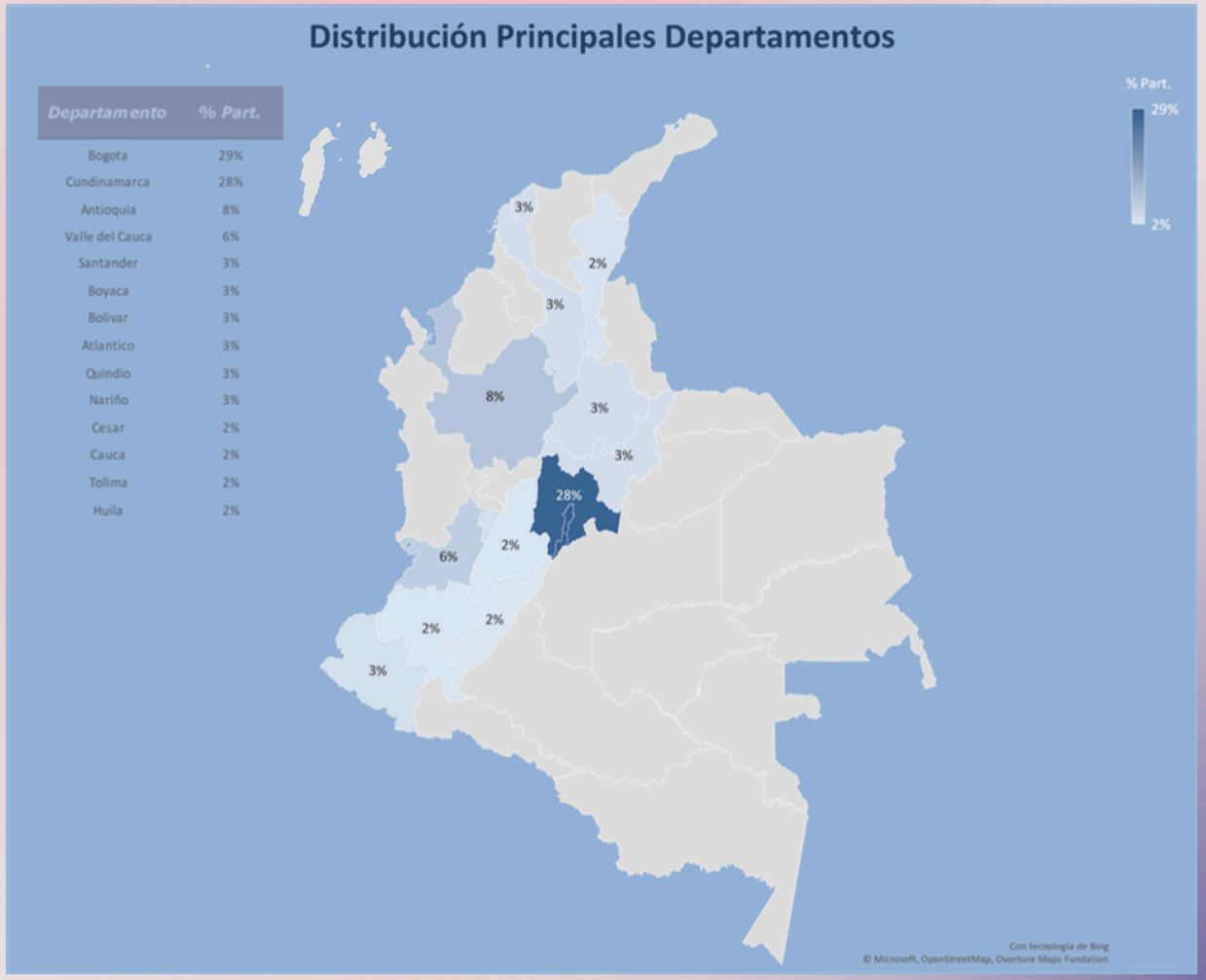
DISTRIBUCIÓN

SOCIODEMOGRÁFICA DE LA ATENCIÓN

El mapa de calor está alimentado por las interacciones que ingresan al grupo de Servicio al Ciudadano y nos muestra la participación por departamentos.

Bogotá y Cundinamarca mantienen la tendencia en participación del 57%.

Es importante mencionar que, el Ministerio a través de sus diferentes servicios, trámites y programas hace presencia en diferentes departamentos del país, para ampliar información al respecto se puede visitar el sitio web Sistema Nacional de Información Cultural – SINIC **www.sinic.gov.co** en la opción Ministerio en cifras.



TEMAS DE IMPACTO

CANALES DE ATENCIÓN

Incrementaron en un 45 % las solicitudes presentadas por congresistas en comparación con el trimestre anterior. Estas solicitudes se orientaron principalmente a la obtención de información detallada sobre la gestión de la entidad durante el cuatrienio (2022-2026), incluyendo ejecución de convenios y presupuesto. Debido a su nivel de complejidad, la consolidación y verificación de la información requerida demandó mayores esfuerzos de articulación entre las dependencias involucradas y tiempos adicionales para la elaboración de respuestas completas, precisas y debidamente sustentadas.

Las atenciones registradas a través de los canales de servicio se concentraron principalmente en las solicitudes relacionadas con el incumplimiento en los pagos de las diferentes convocatorias correspondientes a las vigencias 2025 y 2026, las cuales representaron el 32 % del tráfico recibido.

Teniendo en cuenta el impacto que derivó del terremoto en el mes de agosto, se creó la temática de solicitudes relacionadas a las afectaciones ocasionadas por el terremoto del 10 de agosto. Estas se orientaron principalmente a requerir apoyo institucional para la evaluación e intervención de los Bienes de Interés Cultural (BIC) afectados, así como para la gestión de acciones de recuperación y reconstrucción.

Estas solicitudes fueron asignadas y gestionadas por la Dirección de Patrimonio en el marco de la Resolución 0536 de 2026, dada la necesidad de evaluar las afectaciones reportadas, determinar las intervenciones requeridas y establecer las acciones técnicas pertinentes para contribuir a la protección, recuperación y conservación del patrimonio cultural afectado.

Las “solicitudes entre entidades” que tiene como plazo 10 días de repuesta, se duplicaron en comparación con el trimestre anterior, debido, principalmente, a los requerimientos asociados al cierre de gobierno, periodo en el que se intensificó la demanda de información detallada sobre la ejecución de planes, programas y proyectos, así como sobre el avance y cumplimiento de indicadores de gestión. Esta dinámica implicó un mayor esfuerzo operativo para la atención de las solicitudes, especialmente en las actividades de recopilación, verificación y consolidación de información.

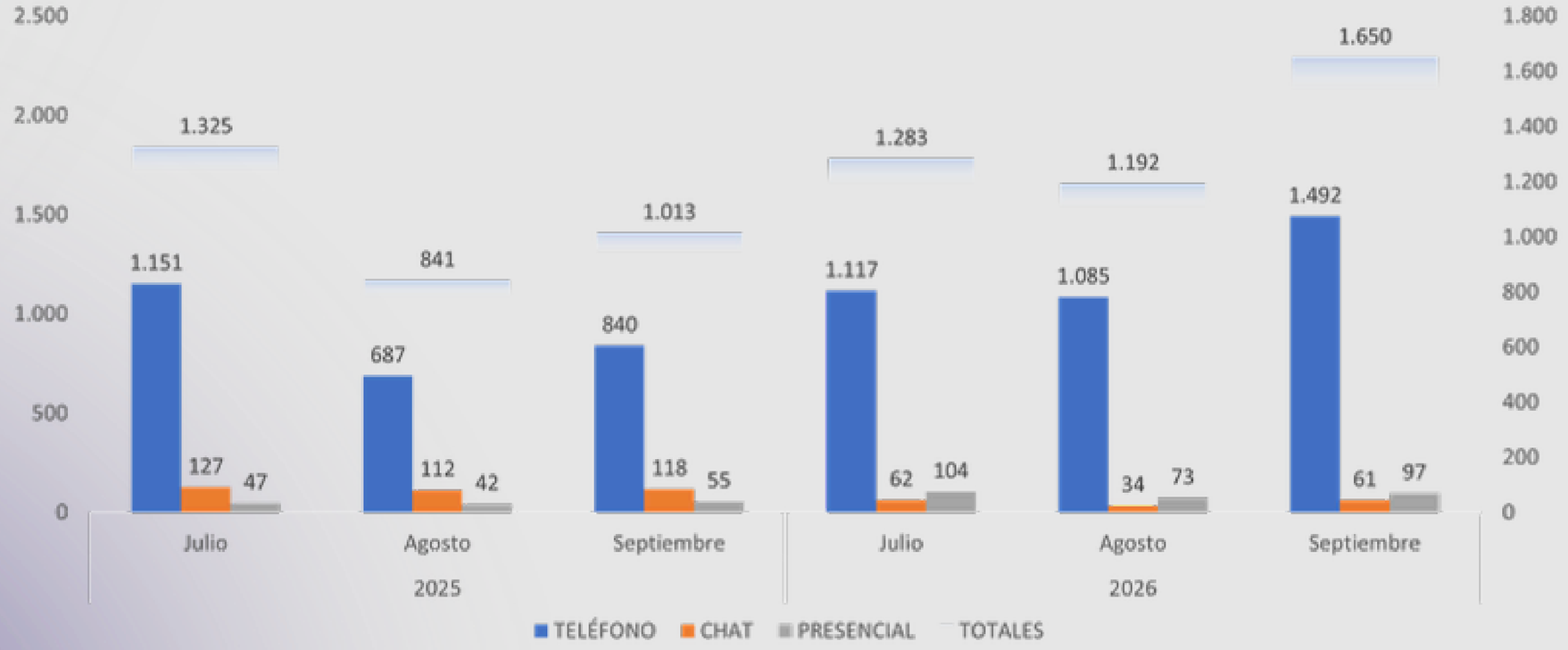
COMPARATIVO

CANALES DE ATENCIÓN

Durante el tercer trimestre de la vigencia se atendieron un total 4.125 interacciones a través de los canales telefónico, chat y presencial. El comparativo con la vigencia anterior evidencia un aumento del 29,5%

Las temáticas que aumentaron el porcentaje de interacciones están asociadas a temas relacionados con:

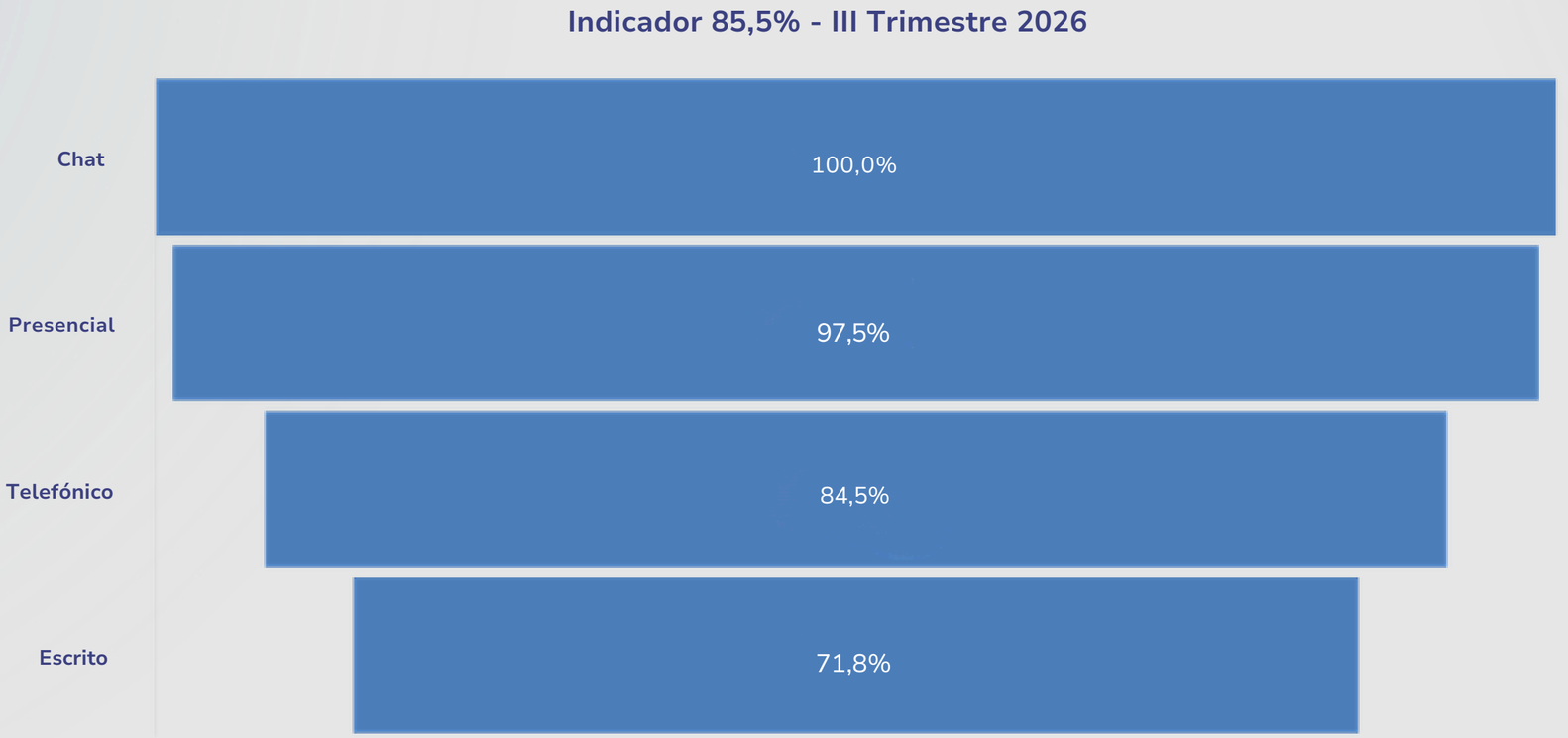
- Trámites y procesos de la Dirección de Patrimonio y Memoria.
- Inquietudes sobre pagos y convocatorias del Ministerio.





6. Satisfacción de la ciudadanía en su interacción con los canales de atención del Ministerio

COMPORTAMIENTO



Meta

Del total de encuestas de satisfacción contestadas, en cuanto a la atención de canales, esperamos que el 85% de la ciudadanía nos califique entre 4 y 5, siendo 5 el puntaje máximo.

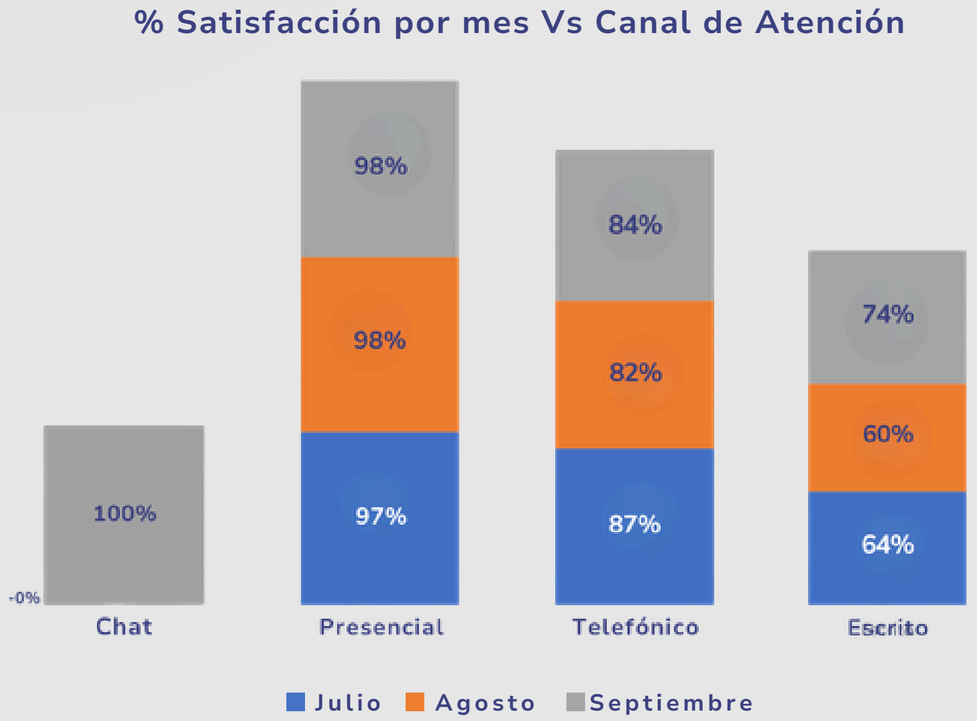
Calificación total en del Trimestre III de 2026

El 85.5%de los ciudadanos que interactuaron a través de alguno de los canales de servicio calificó los diferentes aspectos de la atención recibida con puntuaciones de 4 y 5., alcanzando así la meta establecida.

Se observa una disminución en el indicador general de satisfacción pasando de 90,7% en el segundo trimestre a 85,5%.

El análisis del indicador evidencia oportunidades de mejora en el canal escrito, orientadas al fortalecimiento de la claridad y pertinencia de las respuestas, así como a la optimización de la experiencia de atención a la ciudadanía.

INDICADOR POR CANAL



El análisis del indicador de satisfacción por canal escrito permite identificar oportunidades de mejora en la percepción ciudadana frente a las respuestas emitidas a través de dicho canal. En particular, se evidencian observaciones relacionadas con la información suministrada sobre determinados programas e iniciativas institucionales, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo la claridad, oportunidad y pertinencia de las respuestas, así como los mecanismos de articulación y comunicación con la ciudadanía. Entre los principales temas identificados se encuentran:

- Respuestas emitidas a solicitudes de pagos a convocatorias y Artes para la Paz.
- Continuidad del Programa Artes para la Paz y otros programas.

Desde la Oficina de Relacionamiento se socializaron estas inconformidades con las dependencias para que se tomaran las medidas necesarias y dar claridad a la ciudadanía en estos temas.Derivado de este ejercicio el Ministerio publicó dos resoluciones con el fin de aclarar y dar contexto a la ciudadanía en general:

La Resolución 1887 del 14 de septiembre, por la cual se modifica el Manual de Condiciones Específicas del Portafolio del Programa Nacional de Estímulos vigencia 2026 del Sistema Nacional de Convocatorias Públicas, Artísticas y Culturales – SINAC, en lo relacionado con las modalidades de premios y reconocimientos.
La Resolución 0607 del 30 de septiembre, Por medio de la cual se modifica el Manual de Condiciones Generales de
Participación del Sistema Nacional de Convocatorias Públicas, Artísticas y Culturales - SINAC, adoptado mediante la Resolución DM No. 0168 del 12 de febrero de 2026.

ACCIONES CLAVES EN LA GESTIÓN

Culturas

Se continuó con el envío de correos electrónicos tres veces por semana, con alertas sobre los próximos vencimientos de las PQRSDF. Durante el trimestre, se enviaron 490 correos a las diferentes dependencias, con las respectivas notificaciones preventivas, con el propósito de promover la gestión oportuna de las solicitudes y prevenir el vencimiento de los términos legales de respuesta.

Durante el trimestre, se realizó seguimiento permanente a los resultados de los canales de atención, mediante la remisión de informes diarios a la Coordinación de la Oficina. A partir de los resultados obtenidos, se generaron las alertas correspondientes sobre los niveles de atención y de servicio, el porcentaje de abandono, los tiempos medios de atención, el detalle de las atenciones por canal y la productividad de cada funcionario. Asimismo, se efectuó el seguimiento a las visualizaciones por intervalos del día, identificando sus respectivos impactos, con el fin de facilitar el monitoreo de la operación y la adopción oportuna de acciones de mejora.

Se fortalece el monitoreo y seguimiento diario a las solicitudes complejas y/o compartidas, donde se insta a las áreas, para que se articulen entre sí y de esta manera se generan respuestas de mejor calidad y oportunas

Se diseñó y difundió una pieza de comunicación orientada a reconocer y visibilizar a las dependencias con mayores niveles de cumplimiento en la gestión y respuesta oportuna de las PQRSDF. Esta iniciativa buscó incentivar y promover una cultura de responsabilidad frente a los términos legales de respuesta y motivar a las demás dependencias a fortalecer su desempeño en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Se avanza en la estabilización del canal chat y se evidencia el incremento en transacciones comparado con el trimestre anterior.

Se retoma a la estrategia deencuestas del canal escrito a través de llamada oubound para incrementar la muestra de medición.

Se realizó una reunión con el Grupo de Ley de Espectáculos Públicos para revisar sus trámites e identificar oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía, entre ellas, otorgar una licencia de operador del canal de chat como alternativa para facilitar el acceso a la información y la orientación sobre el trámite dirigido al registro de productores la Pulep

ACCIONES CLAVES EN LA GESTIÓN

Culturas

Durante el mes de septiembre se evaluó la calidad de los canales de atención Chat, Telefónico, Presencial y Escrito (respuestas PQRSDF), mediante 155 monitoreos orientados a medir el desempeño en la atención a la ciudadanía, identificar errores recurrentes y establecer oportunidades de mejora para fortalecer la calidad del servicio y la gestión de las dependencias.

Se generó la muestra de calidad de las peticiones que se contestan en la Entidad, así como para los canales chat, presencial y telefónico. Este método permite identificar oportunidades de mejora en el servicio y tomar medidas para el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

Se realizaron piezas graficas de retroalimentación dirigidas a las dependencias que presentaron menor porcentaje en la nota de calidad con el propósito de socializar los resultados obtenidos de las respuestas a las PQRSDF, promover el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos para la elaboración de respuestas.

Se realizaron visitas a las dependencias con el propósito de verificar la instalación de los teléfonos y promover el uso del nuevo sistema de telefonía, facilitando su apropiación por parte de los servidores y el adecuado funcionamiento de este canal de atención e identificar oportunidades de mejora

Durante el periodo se adelantaron acciones para fortalecer el Modelo de Servicio, mediante la retroalimentación, el acompañamiento personalizado y la divulgación de los atributos de calidad, tiempos óptimos de gestión y espacios de refuerzo relacionados con el uso del aplicativo FIVE9.

Se avanza en la optimización de los tableros de control del modelo de servicio, con el propósito de analizar las estadísticas e indicadores de gestión, identificar oportunidades de mejora y optimizar la presentación y el uso de los datos para fortalecer el seguimiento y control de la operación, así como para la toma de decisiones.

En septiembre, la jefe de la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, lideró mesas de trabajo con los jefes y enlaces del Despacho y de la Secretaría General, con el propósito de definir e implementar acciones concretas para gestionar el represamiento de PQRSDF que se encontraban vencidas, fortalecer la articulación entre las dependencias involucradas y avanzar en la normalización de los tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES

Mantener el monitoreo y seguimiento diario al indicador de oportunidad de PQRSDF y de satisfacción de los canales de atención en la Oficina de Relacionamiento.

Se está actualizando el procedimiento de PQRSDF que tiene la entidad con el fin de documentar los tiempos de gestión internos que se deben cumplir entre las dependencias para cumplir con los términos de atención de PQRSDF de acuerdo con la normativa vigente.

Optimizar el aplicativo Five 9 a través del cual se caracterizan y atienden las interacciones de chat, telefónico y presencial.

Retroalimentar a las dependencias de la Entidad en temas como:

- Mejores prácticas para gestionar PQRSDF.
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Indicadores de satisfacción y oportunidad.

Continuar con las estrategias pedagógicas a través de la socialización de piezas de comunicación internas que brinden información relevante para la gestión oportuna y de calidad en las respuestas que emite la entidad.

Continuar con las visitas a las diferentes áreas del Ministerio para fortalecer la apropiación y el uso del nuevo sistema de telefonía por parte de los servidores y atender oportunamente las novedades que se presenten, con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

Culturas

ACLARACIÓN

INFORME II TRIMESTRE 2026

En el informe de PQRSDF del II trimestre del 2026, se publico una tabla en el capitulo **1. Estadísticas gestión de PQRSDF - POR DEPENDENCIA** que presentaba un error de escritura en la numeración de las dependencias por lo tanto se genera alcance en el actual informe con la numeración correcta.

	Dependencia	Cantidad	%
	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	**3.194**	**54,26%**
1	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	2.899	49,24%
2	Dirección de Artes	177	3,01%
3	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	48	0,82%
4	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	48	0,82%
5	Centro Nacional de las Artes	22	0,37%
6	**Despacho Ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo**	**1.344**	**22,83%**
7	Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía	675	11,47%
8	Grupo de Convocatorias y Estímulos	362	6,15%
9	Despacho Ministra	72	1,22%
10	Oficina Asesora Jurídica	56	0,95%
11	Grupo de Infraestructura Cultural	54	0,92%
12	Oficina Asesora de Planeación	49	0,83%
13	Grupo de Asuntos Internacionales	41	0,70%
14	Grupo de Divulgación y Prensa	21	0,36%
15	Grupo de Control Interno Disciplinario	5	0,08%
16	Equipa Paz y Cuidado	4	0,07%
17	Grupo de Sistemas e Informática	3	0,05%
18	Oficina de Control Interno	2	0,03%
	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural	**1.040**	**17,67%**
19	Dirección de Patrimonio	809	13,74%
20	Dirección de Poblaciones	138	2,34%
21	Dirección de Fomento Regional	86	1,46%
22	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	7	0,12%
	Secretaría General y Grupos de Trabajo	**186**	**3,16%**
23	Grupo de Gestión Financiera y Contable	59	1,00%
24	Grupo de Gestión Humana	42	0,71%
25	Grupo de Contratos y Convenios	37	0,63%
26	Secretaría General	26	0,44%
27	Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	18	0,31%
28	Grupo de Gestión Documental	4	0,07%
	Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional	**87**	**1,48%**
29	Biblioteca Nacional de Colombia	87	1,48%
	Unidad Administrativa Especial Museo Nacional	**36**	**0,61%**
30	Museo Nacional de Colombia	28	0,48%
31	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	3	0,05%
32	Museo de la Independencia y Casa del Florero	3	0,05%
33	Museo Quinta de Bolívar	2	0,03%
	Total general	**5.887**	**100,00%**

Culturas

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