



INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

II Trimestre 2026

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



INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito presentar los principales 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 abril y el 30 de junio 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 y 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 de satisfacción que miden la percepción de nuestro servicio.



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)



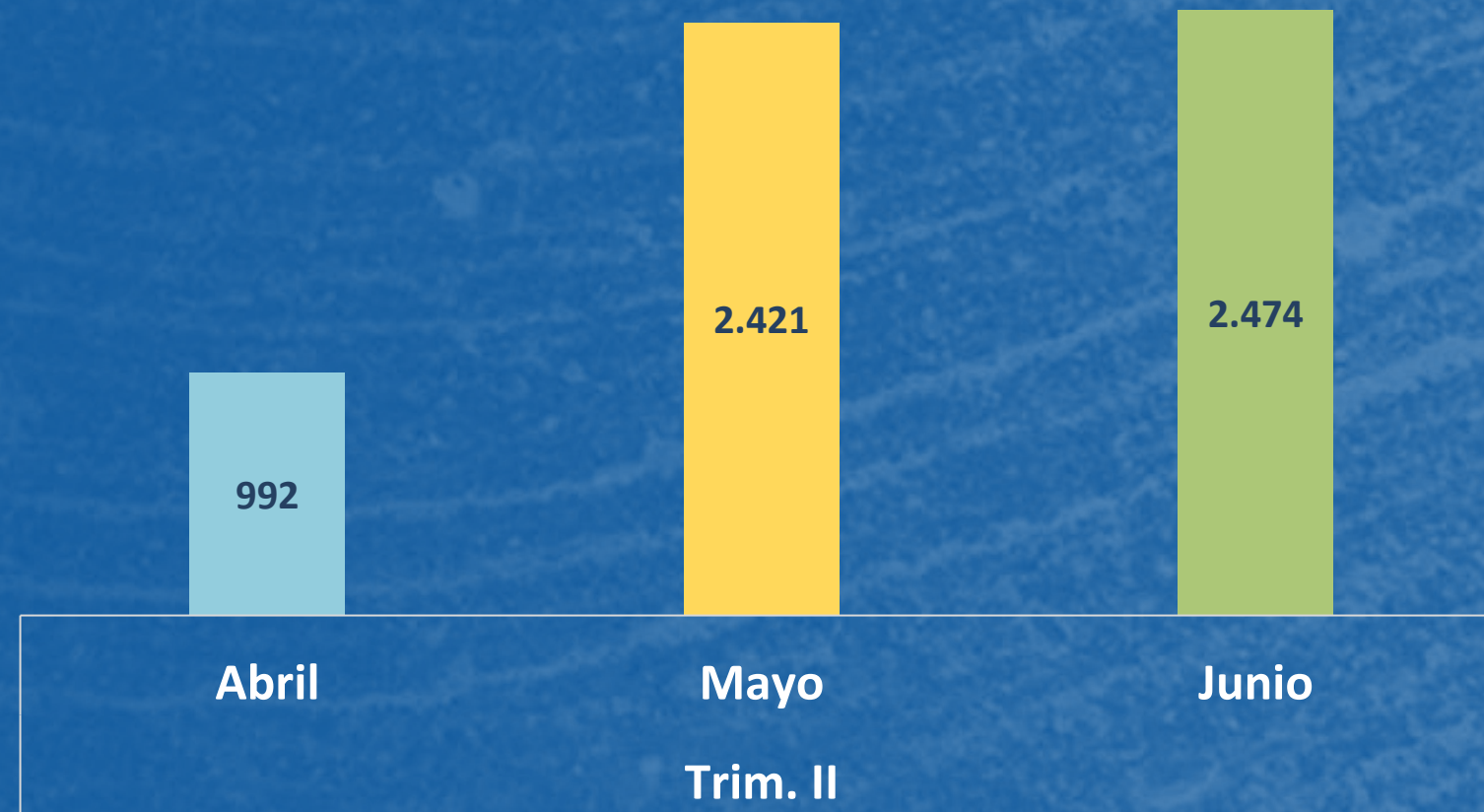
CONTENIDO

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
• Estrategia gestión de PQRSDF Artes para la Paz	11
• Solicitud de Información general y documentos	12
• Traslados por competencia	13
• Seguimiento traslados por competencia	14
2. Oportunidad de Atención en Términos de Ley	15
• Comportamiento	16
• Áreas que lograron el indicador 100%	17
• Áreas que mejoraron	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
• Tratamiento denuncias	27
5. Canales de Atención Telefónico,	
Chat y Presencial	28
• Comportamiento	29
• Distribución sociodemográfica de la atención	30
• Comparativo comportamiento canales	31
• Temas de impacto canales de atención	32
6. Satisfacción de los ciudadanos en su interacción	
con los canales de atención del Ministerio	33
• Comportamiento	34
• Indicador por canal	35
7. Acciones y Recomendaciones	36 – 39

1. Estadísticas gestión de **PQRSDF**

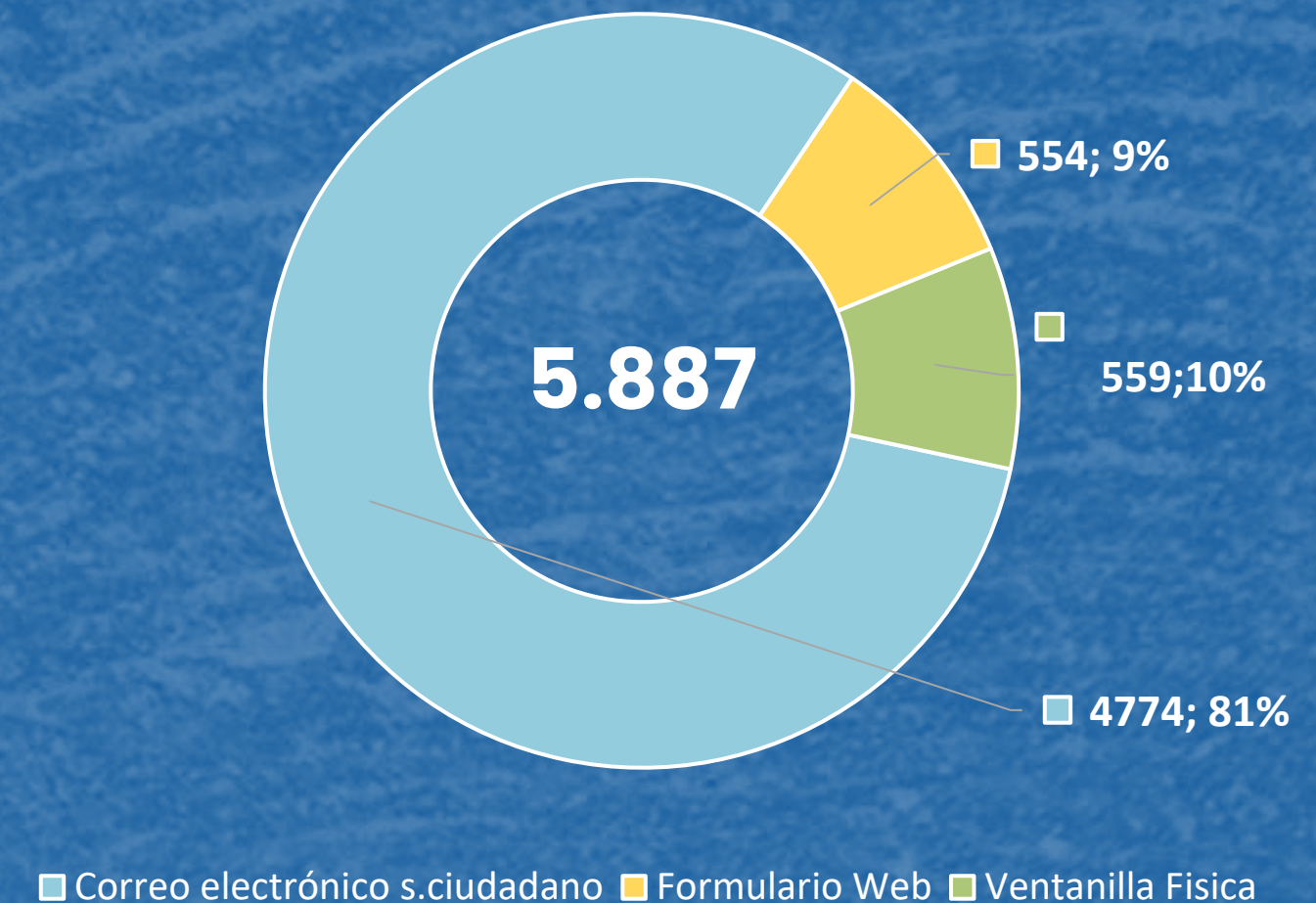
RECIBIDAS

5,887 PQRSDF Recibidas



Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

Detalle Canales de Recepción

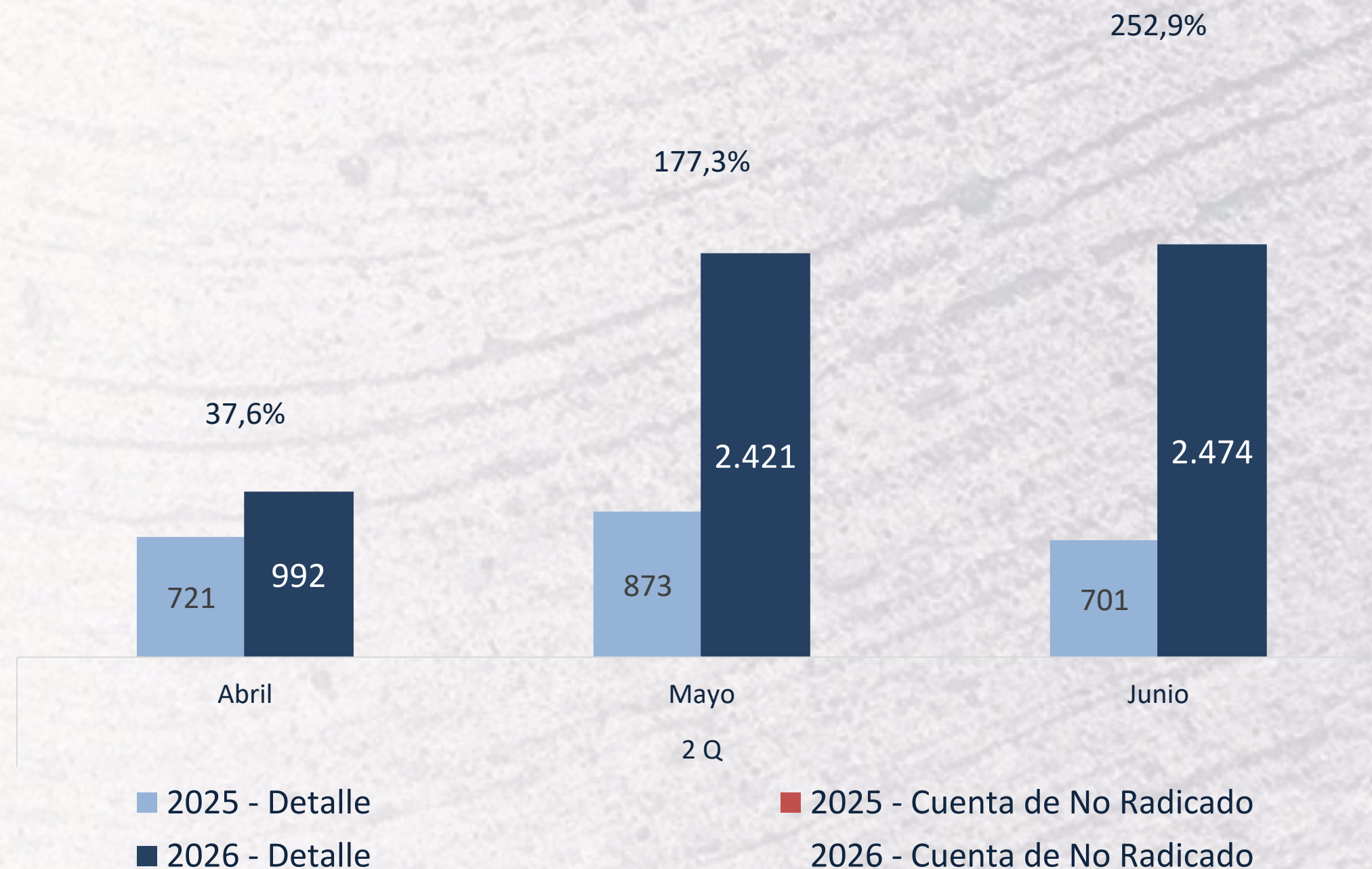


Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

- De las 5.887 peticiones que ingresaron en el segundo trimestre el 81% fueron a través del correo electrónico de servicio al ciudadano, siendo este el canal de preferencia para la ciudadanía.
- En los meses de mayo y junio se registró un incremento significativo, correspondiente a peticiones relacionadas con solicitudes de inclusión y continuidad del Programa "Artes para la Paz".

COMPARATIVO

II Trimestre 2025 vs II Trimestre 2026



Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

El comparativo con el mismo periodo de la vigencia 2025 muestra un incremento marcado en los meses de mayo y junio.

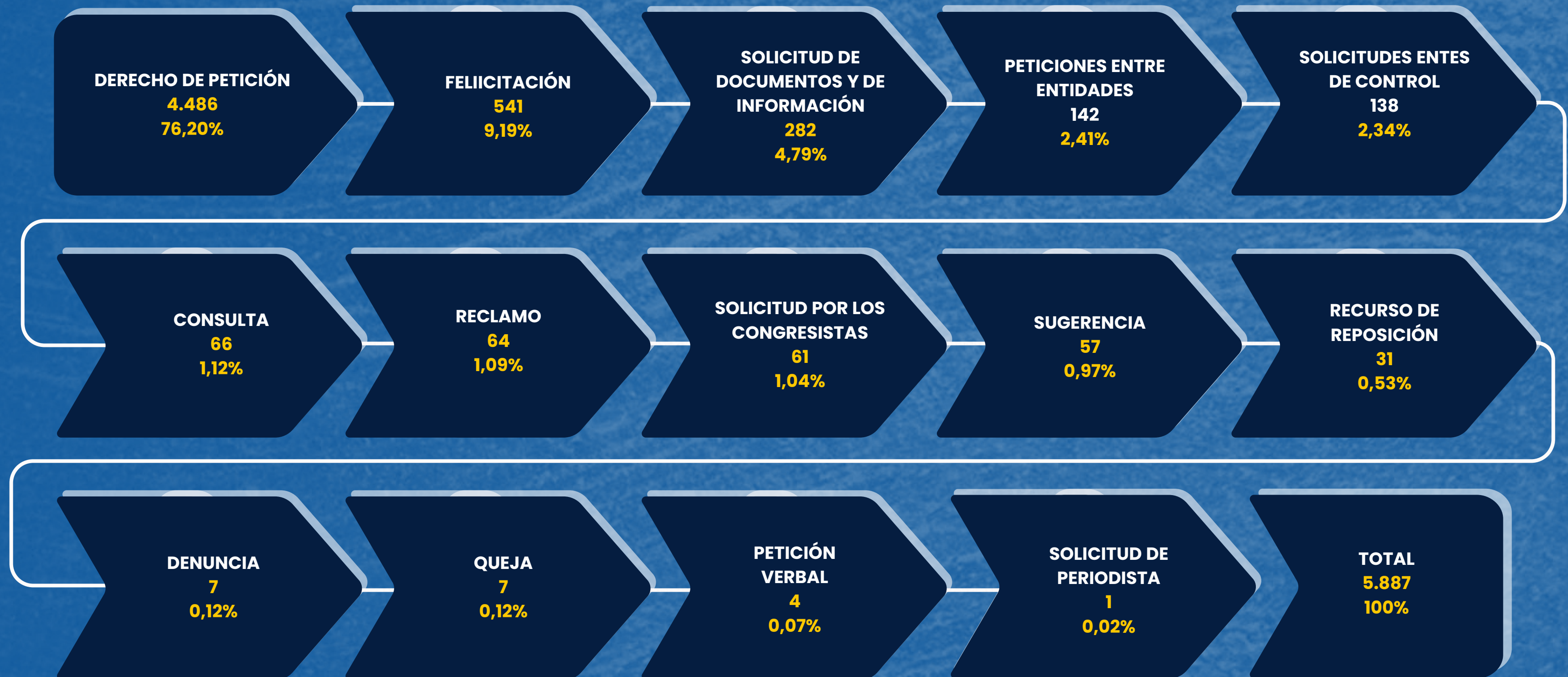
Esta desviación corresponde al impacto causado por la recepción de las solicitudes de continuidad, inclusión y felicitación para el Programa Artes para la Paz.

Mayo: 1.289 peticiones

Junio: 1.501 peticiones

Las demás solicitudes corresponden a las interacciones de los ciudadanos con respecto a las convocatorias, estímulos y trámites de la Entidad.

POR MODALIDAD



Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

POR DEPENDENCIA

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

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

El **94,75%** de solicitudes se concentró en las dependencias asociadas a:

Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa
54,26%

Despacho Ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo
22,83%

Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural
17,67%

El Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa es el encargado de liderar el programa Artes para la Paz. Por tal motivo, pasó de un tercer puesto con el **15,4%** de participación al primer puesto con **54,26%** en comparación con el primer trimestre del año 2026.

TOP TEMÁTICAS

La tabla muestra el porcentaje de participación de las temáticas más demandadas durante el trimestre.

Si bien se presenta como novedad para este periodo la temática asociada al Programa "Artes para la Paz", que ocupa el primer puesto con el 48,60% de participación, se mantienen con alta demanda las solicitudes de autorización de intervención de BIC (Bienes de Interés Cultural), así como las relacionadas con convocatorias, particularmente sobre información y pagos asociados a estas.

Las demás temáticas mantienen un comportamiento normal asociado al quehacer de la Entidad.

Programa Artes para la Paz

Artes para la Paz es una apuesta por transformar vidas a través del arte, la cultura y los saberes. Es el programa de educación y formación artística más grande y ambicioso en la historia del país, liderado por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes. (Artes para la Paz, 2026).

Entre 2023 y 2026 se ofertaron más de 1.349.469 cupos que permitieron que niñas, niños, jóvenes y adolescentes encontraran en Artes para la Paz un espacio para aprender, crear, expresarse, y construir esperanza desde el arte. (Artes para la Paz, 2026).

<https://arteparalapaz.mincultura.gov.co/Paginas/index.aspx#que-es>

	Modalidad	Cantidad	%
1	Sol-Continuidad-Fortalecimiento Artes para La Paz	2.626	44,6%
2	Otras Tipologías	1.295	22,0%
3	Traslado por competencia a otra entidad	419	7,1%
4	Autorización de intervención en un BIC NAL	314	5,3%
5	Centro de Documentación	241	4,1%
6	Aclaración de evaluación en convocatorias	225	3,8%
7	Acuse recibido	170	2,9%
8	Arte para la Paz	159	2,7%
9	Sol-Inclusión Programa Artes para La Paz	78	1,3%
10	Información sobre trámites y servicios Bibl Nal	71	1,2%
11	Música	57	1,0%
12	Trabajo población indígena	56	1,0%
13	Asuntos legislativos	56	1,0%
14	Certificados de ingresos y retenciones	48	0,8%
15	Plan Especial de Manejo y Protección	37	0,6%
16	Beneficios Económicos Periódicos - BEPS	35	0,6%

*En Otras Temáticas se integran 226 para las cuales su participación de cada una es menor al 0,5%

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

ESTRATEGIA DE AUTOMATIZACIÓN

PARA LA GESTIÓN DE RESPUESTAS – ARTES PARA LA PAZ

GESTIÓN OPERATIVA

Se implementó una estrategia de automatización para la gestión de respuestas a 2863 solicitudes relacionadas con la continuidad del Programa Artes para la Paz, mediante flujos en el módulo PQRSDF de AZ Digital. Esta acción permitió agilizar el procesamiento y cierre de las solicitudes, garantizando un 100 % de cumplimiento en los tiempos de respuesta y fortaleciendo la capacidad operativa de la Oficina ante el incremento de la demanda.

PROGRAMA ARTES PARA LA PAZ
2863 PQRSDF

CERRADAS OPORTUNAMENTE
100%

CAPITAL HUMANO

Incrementar la capacidad operativa inyectando capital humano a la gestión de asignación y tipificación diaria.

GESTIÓN OPERATIVA

El apoyo en la gestión desde la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado consistió en:

TECNOLOGÍA

Automatizar mediante un Robot la gestión del 80,03% de las respuestas a cada una de las solicitudes de manera personalizada utilizando las herramientas tecnológicas de la licencia de Microsoft 365 de la Entidad

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

GENERAL Y DOCUMENTOS POR DEPENDENCIA



TRASLADOS POR COMPETENCIA

	Modalidad	Cantidad	%
1	Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía	407	97,1%
2	Dirección de Patrimonio	4	1,0%
3	Biblioteca Nacional de Colombia	3	0,7%
4	Oficina Asesora Jurídica	1	0,2%
5	Dirección de Poblaciones	1	0,2%
6	Despacho Ministra	1	0,2%
7	Dirección de Artes	1	0,2%
8	Dirección de Fomento Regional	1	0,2%
	Total general	419	100,0%

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

La Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado es responsable de gestionar, en primera instancia, los traslados por competencia, razón por la cual concentra la mayor participación con un 97,1%.

Las principales entidades a las cuales se remite el 53,9% de los traslados por no competencia son:

- Ministerio de Salud y Protección Social,
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, ETB
- Empresa De Transporte Del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.

SEGUIMIENTO TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el segundo trimestre de 2026 y en desarrollo de la estrategia diseñada para mejorar el proceso de traslados por competencia, se llevaron a cabo dos (2) mesas de trabajo con las entidades que registraron mayor número de casos, según el diagnóstico realizado con datos de 2025: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, ETB y Empresa De Transporte Del Tercer Milenio - Transmilenio S.A. Como resultado de esta gestión interinstitucional se llevaron a cabo las siguientes acciones:

ETB

Se acordó incluir una opción desplegable de esta empresa en el formulario de PQRSDF de Min Culturas, con el fin de que los usuarios que quisieran hacer una solicitud a la ETB pero que, por alguna razón, ingresaran a nuestra plataforma, en todo caso tuvieran la opción de enviar su petición directamente a dicha empresa. Este cambio se incorporó en los ajustes generales solicitados para actualizar la plataforma PQRSDF de Min Culturas.

También se identificó que al tener el mismo proveedor, se comparte el dominio inicial del enlace correspondiente al formulario de PQRSDF. Esta situación podría estar generando confusión en los peticionarios que, a través de los principales buscadores intentan acceder al canal de atención de ETB y, eventualmente, terminan ingresando al formulario del Ministerio. Por lo anterior se solicitó al proveedor del sistema PQRSDF hacer un ajuste en la URL del formulario. Una vez implementada esta modificación, se realizará el monitoreo del comportamiento de los traslados hacia ETB, con el fin de establecer si existe una disminución de estos casos y verificar la efectividad de la acción implementada.

TRANSMILENIO

Se identificó que una de las causas que genera los traslados por competencia es el uso recurrente del derecho de petición por parte de un peticionario que envía solicitudes casi a diario a Transmilenio y al Ministerio sobre asuntos que no son de su competencia. TM explicó que ha tratado de solucionar esta situación con el peticionario desde 2016, pero no ha tenido éxito.

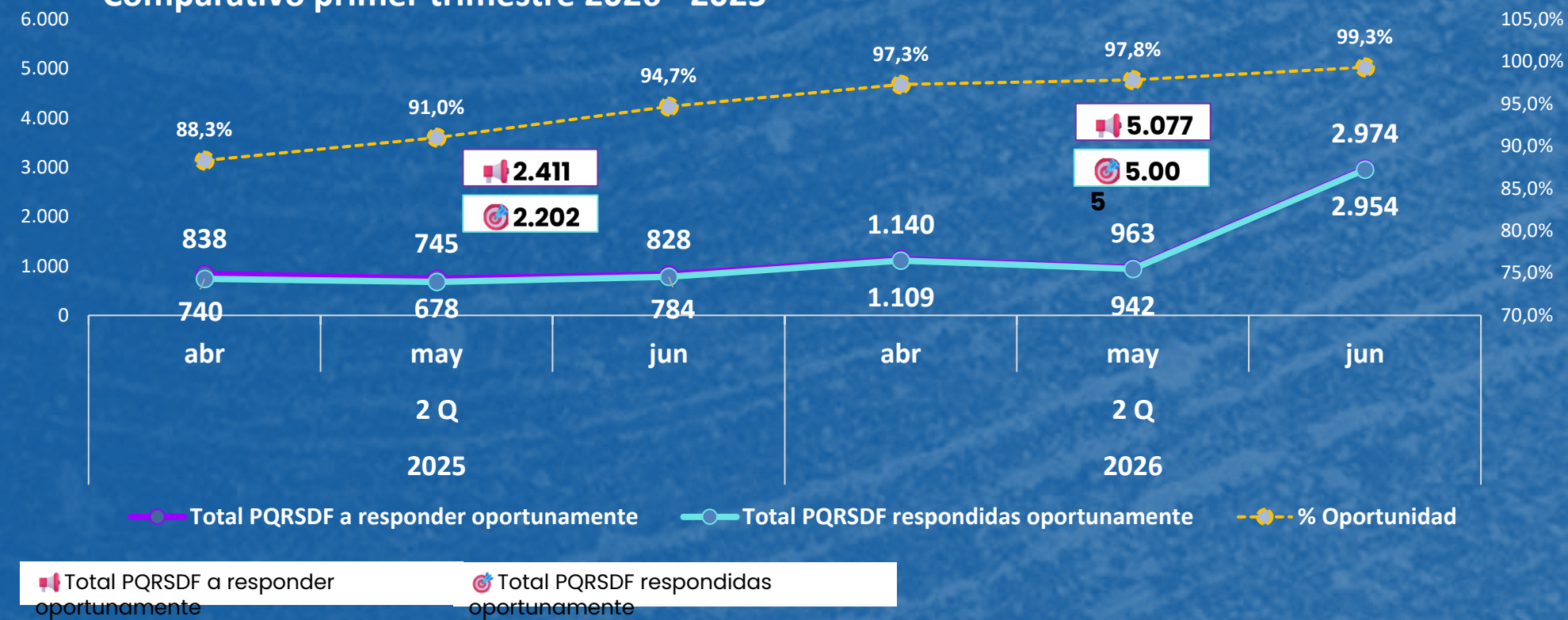
Respecto a este último caso, y considerando la responsabilidad de registrar las solicitudes recibidas, la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado ha seguido monitoreando esta situación en 2026 y ha constatado que persiste, por lo que está estudiando otras alternativas de solución. En el II trimestre de 2026, de las 256 solicitudes recibidas, 119 (46,5%) fueron radicadas por el mismo ciudadano.

Por ahora, se hará esta precisión en las cifras de los informes de PQRSDF, de tal manera que se reflejen cuáles corresponden al comportamiento usual de las solicitudes y cuáles, a esta situación particular. Esto, con el fin de brindar a la ciudadanía, mayor transparencia sobre el panorama real de las PQRSDF gestionadas en el Ministerio.

2. Oportunidad de Atención en **Términos de Ley**

COMPORTAMIENTO

Comparativo primer trimestre 2026 - 2025



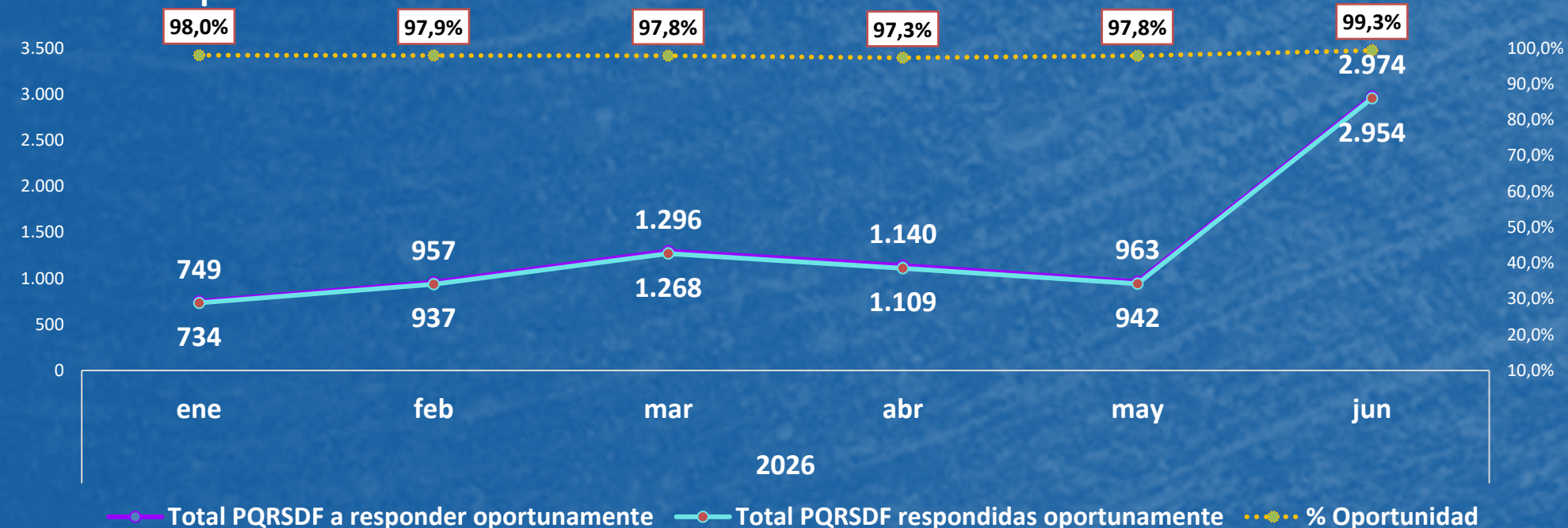
META INDICADOR DE OPORTUNIDAD

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

El comportamiento del indicador se mantiene estable durante el último semestre, con un porcentaje de entre el 97% y el 99%. No obstante, siendo la meta el 100%, la Oficina de Relacionamiento mantiene activas sus estrategias de gestión para mantenerlo e incrementarlo en el tiempo.

La estrategia que se llevó a cabo para mitigar el impacto de las solicitudes referentes al Programa Artes para la Paz fue un punto clave que permitió llegar en el mes de junio a un 99,3% de oportunidad.

Comportamiento último semestre



DEPENDENCIAS QUE LOGRARON EL INDICADOR AL 100%

Viceministerio de las Artes y
la Economía Cultural y
Creativa
1,975
Atendidos Oportunamente

Dirección de Fomento Regional
Grupo de Estímulos y Concertación
373
Atendidos Oportunamente

Dirección de Fomento Regional
83
Atendidos Oportunamente

Dirección de Estrategia
Desarrollo y Emprendimiento
41
Atendidos Oportunamente

Grupo de Gestión Humana
38
Atendidos Oportunamente

Grupo de Asuntos Internacionales
35
Atendidos Oportunamente

Grupo de Contratos y Convenios
32
Atendidos Oportunamente

Grupo de Gestión Administrativa
y de Servicios
22
Atendidos Oportunamente

Grupo de Divulgación y Prensa
17
Atendidos Oportunamente

Centro Nacional de las Artes
17
Atendidos Oportunamente

1	Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza
2	Grupo de Sistemas e Informática
3	Grupo de Control Interno Disciplinario
4	Museo de la Independencia y Casa del Florero
5	Grupo de Gestión Documental
6	Equipa Paz y Cuidado
7	Museo de Arte Colonial y Santa Clara
8	Museo Quinta de Bolívar
9	Oficina de Control Interno

El Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa se encuentra en el primer puesto derivado de la estrategia de acompañamiento que llevó a cabo la Oficina de Relacionamento teniendo en cuenta el impacto del Programa Artes para la Paz.

ÁREAS QUE MEJORARON

Comparativo II Trimestre 2025 vs 2026

Dependencia	Total PQRSDF a responder oportunamente	Total PQRSDF respondidas oportunamente	% Respuesta en oportunidad	Total PQRSDF a responder oportunamente	Total PQRSDF respondidas oportunamente	% Respuesta en oportunidad
Museo Nacional de Colombia	101	61	60,40%	25	24	96,00%
Dirección de Poblaciones	483	318	65,80%	174	162	93,10%
Museo Quinta de Bolívar	3	2	66,70%	2	2	100,00%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	58	42	72,40%	22	22	100,00%
Dirección de Artes	433	333	76,90%	194	192	99,00%
Grupo de Convocatorias y Estímulos a las Culturas, las Artes y los Saberes	926	814	87,90%	373	373	100,00%
Museo de la Independencia y Casa del Florero	12	11	91,70%	4	4	100,00%
Biblioteca Nacional de Colombia	291	267	91,80%	78	77	98,70%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	184	174	94,60%	70	70	100,00%
Centro Nacional de las Artes	40	38	95,00%	17	17	100,00%
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	20	19	95,00%	5	5	100,00%
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	2791	2681	96,10%	1975	1975	100,00%
Dirección de Patrimonio y Memoria	2361	2274	96,30%	857	842	98,20%
Grupo de Gestión Humana	135	130	96,30%	38	38	100,00%
Oficina Asesora Jurídica	168	162	96,40%	52	51	98,10%
Grupo de Divulgación y Prensa	41	40	97,60%	17	17	100,00%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	145	142	97,90%	51	50	98,00%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	143	140	97,90%	41	41	100,00%
Grupo de Contratos y Convenios	97	95	97,90%	32	32	100,00%
Dirección de Fomento Regional	295	292	99,00%	83	83	100,00%
Grupo de Asuntos Internacionales	130	129	99,20%	35	35	100,00%
Grupo de Sistemas de Información	13	13	100,00%	4	4	100,00%
Grupo de Control Interno Disciplinario	11	11	100,00%	4	4	100,00%
Grupo de Gestión Documental	7	7	100,00%	4	4	100,00%
Equipa Paz y Cuidado	5	5	100,00%	3	3	100,00%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	3	3	100,00%	3	3	100,00%
Oficina de Control Interno	0	0	N/A	2	2	100,00%

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

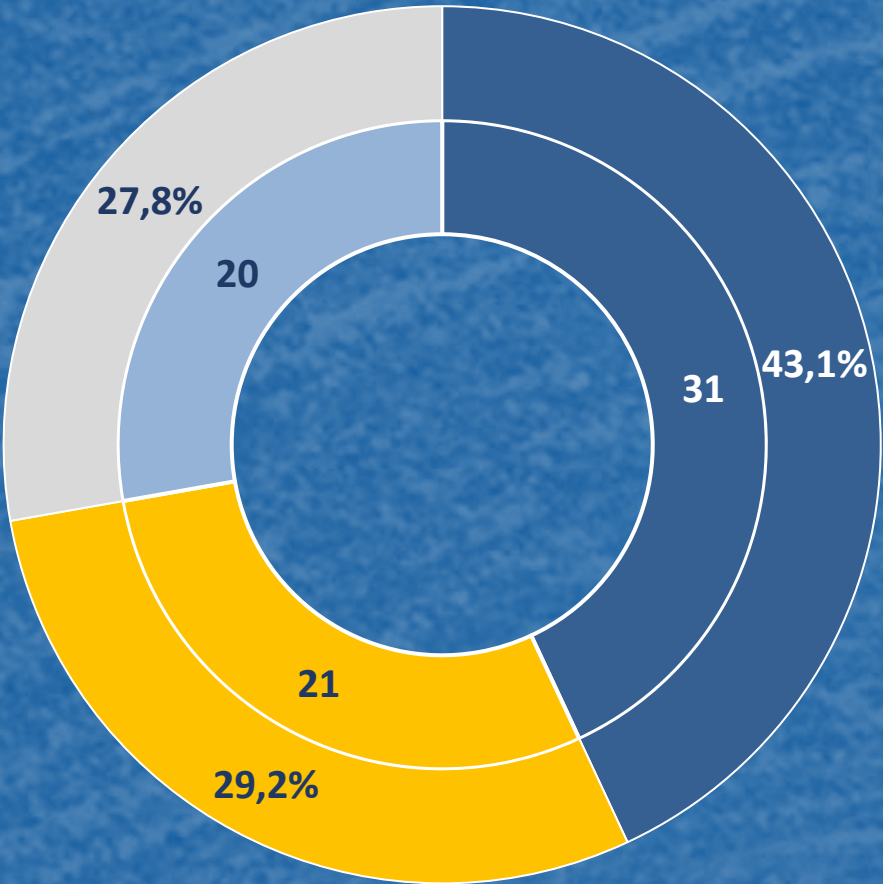
La tabla evidencia que 21 dependencias mejoraron su indicador de oportunidad frente al mismo periodo de la vigencia 2025.

La mejora en la oportunidad en la respuesta, es resultado de la estrategia de seguimiento continuo al cumplimiento de los tiempos de respuesta, complementada con acciones de divulgación, orientación y capacitación dirigidas a las dependencias del Ministerio.

FUERA DE TÉRMINO

	Dependencia	Total PQRSDF Contestadas por fuera de Termino	% Participación fuera de término
	Abril	31	43,06%
1	Dirección de Patrimonio	9	12,50%
2	Despacho Ministra	7	9,72%
3	Secretaría General	6	8,33%
4	Dirección de Poblaciones	4	5,56%
5	Grupo de Infraestructura Cultural	2	2,78%
6	Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	1	1,39%
7	Dirección de Artes	1	1,39%
8	Oficina Asesora Jurídica	1	1,39%
	Mayo	21	29,17%
1	Secretaría General	7	9,72%
2	Despacho Ministra	6	8,33%
3	Dirección de Patrimonio	5	6,94%
4	Oficina Asesora de Planeación	2	2,78%
5	Dirección de Artes	1	1,39%
	Junio		
1	Dirección de Poblaciones	8	11,11%
2	Secretaría General	3	4,17%
3	Despacho Ministra	3	4,17%
4	Grupo de Infraestructura Cultural	2	2,78%
5	Museo Nacional de Colombia	1	1,39%
6	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1,39%
7	Biblioteca Nacional de Colombia	1	1,39%
8	Dirección de Patrimonio	1	1,39%
	Total general	72	#####

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral



☐ abr
 ☒ may
 ☐ jun

	Total PQRSDF respondidas oportunamente – 5,005
	Total PQRSDF a responder oportunamente – 5,077

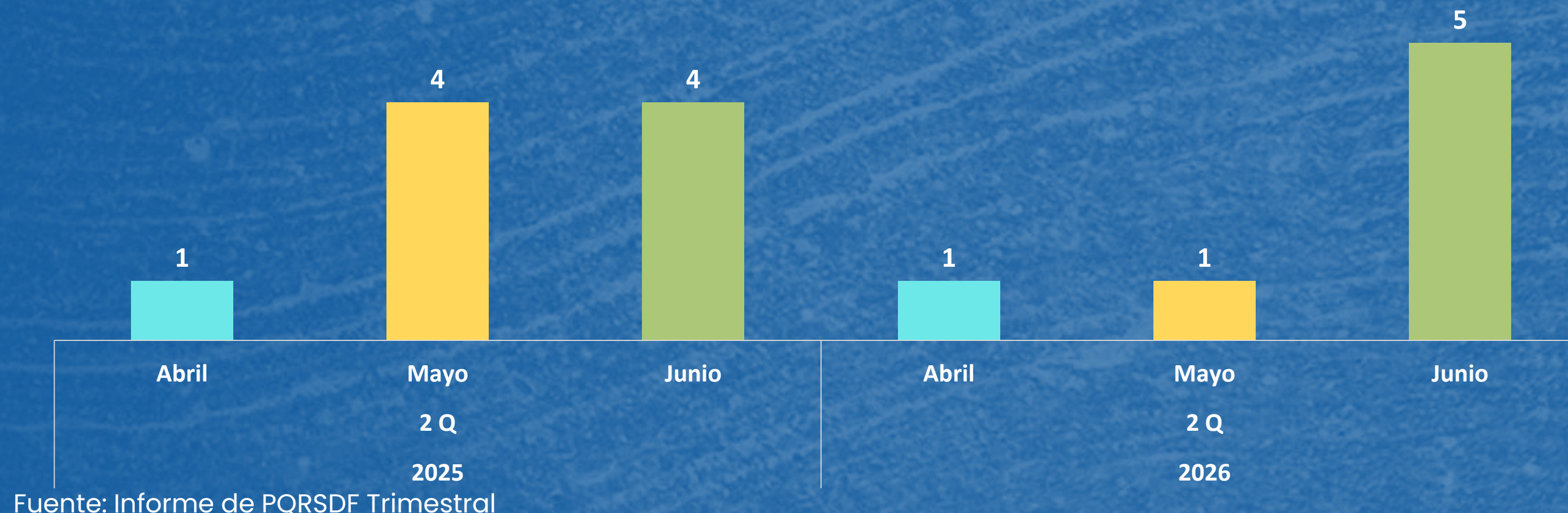
Las dependencias con mayor cantidad de respuesta fuera de los términos establecidos son el Despacho de la Ministra, la Secretaría General, la Dirección de Patrimonio y Memoria y la Dirección de Poblaciones.

Es importante mencionar que en las solicitudes gestionadas por el Despacho de la Ministra y la Secretaría General presentan, un mayor nivel de complejidad y cuentan con términos de respuesta inferiores a cinco (5) días.

No obstante, como resultado del acompañamiento y seguimiento realizado por la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, estas cuatro dependencias han evidenciado una mejora en el indicador de oportunidad frente a vigencias anteriores. De manera complementaria, se mantienen las mesas de trabajo y acciones de seguimiento orientadas a identificar oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo la gestión y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

3. Quejas y **Reclamos**

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS

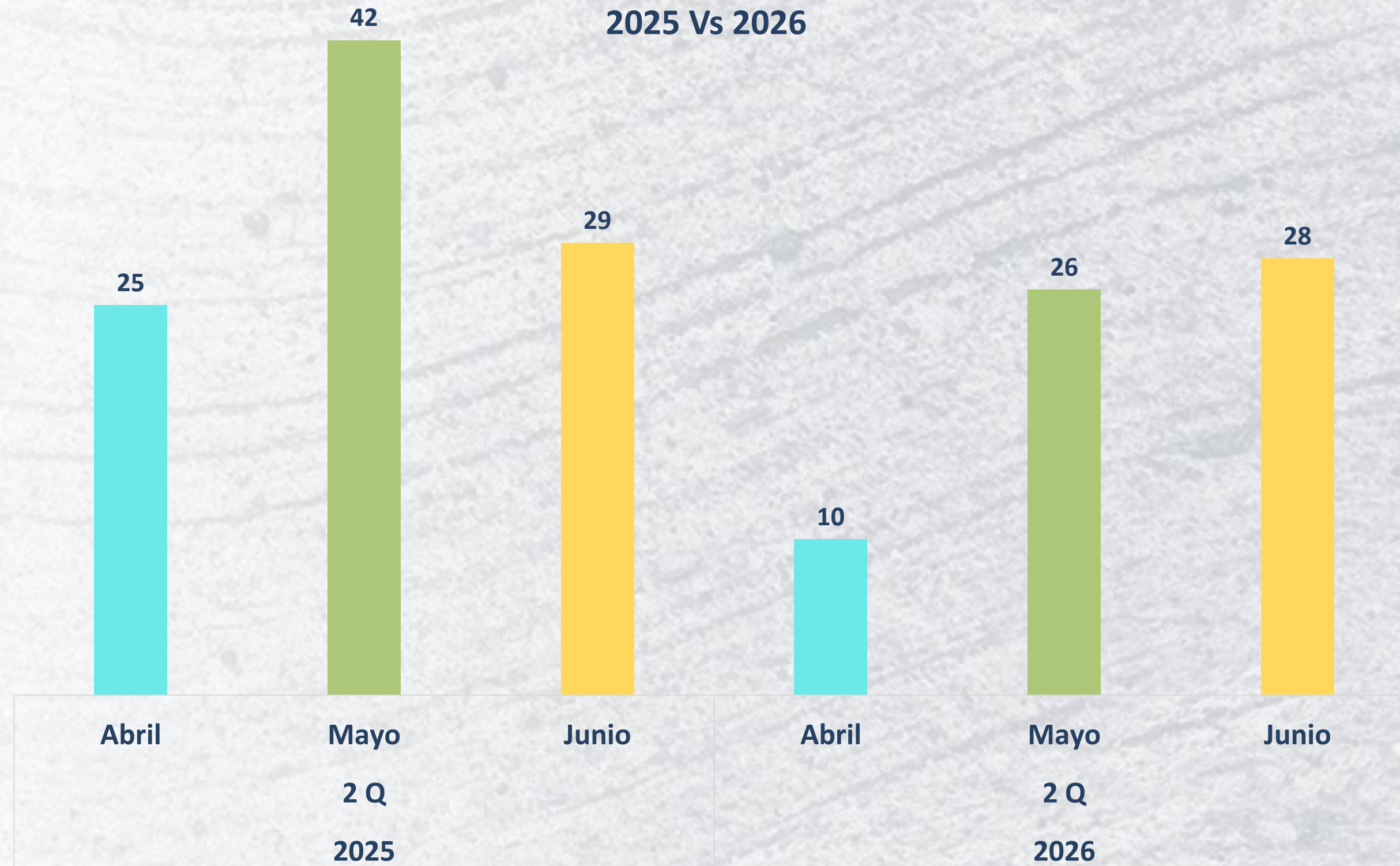


Durante el segundo trimestre de 2026, las quejas mantuvieron un comportamiento estable y de menor proporción en comparación al mismo período de 2025 frente a 2025.

Las quejas del segundo trimestre de 2026 estuvieron relacionadas con : Personal de atención en eventos del Centro Nacional de las Artes y con el Programa Nacional de Vigías por el Patrimonio. Otros Dos (2) casos requirieron ampliación de información para definir su tratamiento y fueron gestionados por la Oficina de Relacionamiento y la Dirección de Patrimonio y Memoria.



COMPORTAMIENTO DE RECLAMOS



En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2025 los reclamos disminuyeron en un 33,3% reflejando de esta manera una mejora continua del Ministerio en sus procesos internos de gestión en sus actividades misionales.

ANÁLISIS

	Dependencia	Cantidad	%
1	Grupo de Estímulos y Concertación	17	26,6%
2	Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	14	21,9%
3	Dirección de Artes	9	14,1%
4	Dirección de Patrimonio	5	7,8%
5	Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	4	6,3%
6	Biblioteca Nacional de Colombia	3	4,7%
7	Centro Nacional de las Artes	3	4,7%
8	Museo Nacional de Colombia	2	3,1%
9	Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	2	3,1%
10	Museo de Arte Colonial y Santa Clara	2	3,1%
11	Dirección de Fomento Regional	1	1,6%
12	Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1	1,6%
13	Dirección de Poblaciones	1	1,6%
	Total general	64	100,0%

Fuente: Informe de PQRSDF Trimestral

Durante el periodo se registraron 64 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 referentes a las convocatorias con el 32,8 % de participación del total de reclamos y al Programa Artes para la Paz con el 12,5 %.

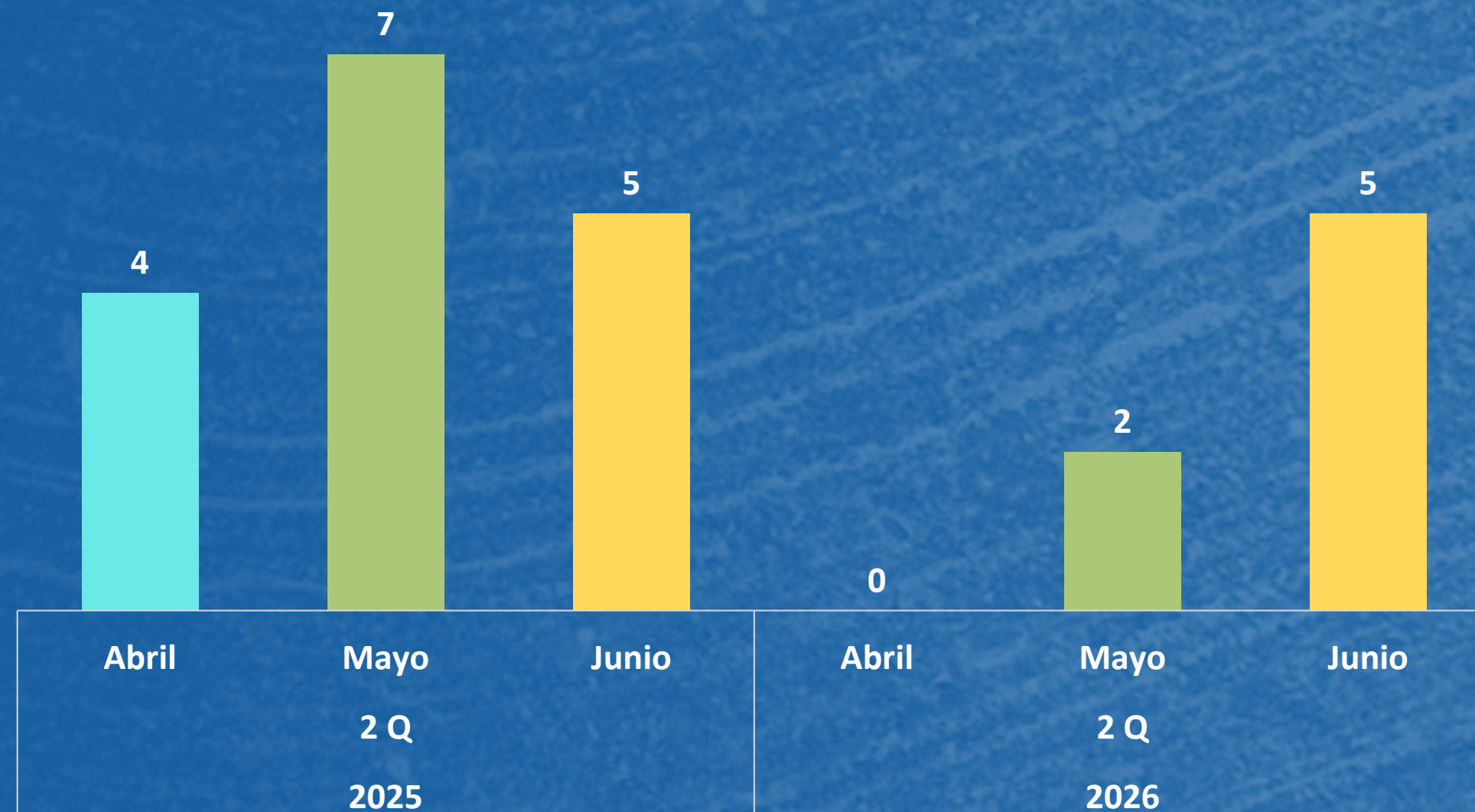
Durante el periodo se registraron 64 reclamos, concentrados principalmente en la inconformidad sobre falta de pago en convocatorias y programas de fomento cultural. Las reclamaciones sobre el pago de convocatorias representaron el 32,8 % del total y el Programa Artes para la Paz, el 12,5 %

La gestión de estos reclamos estuvo principalmente a cargo del Grupo de Convocatorias y Estímulos a las Culturas, las Artes y los Saberes, el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa y la Dirección de Artes.

4. Denuncias

COMPORTAMIENTO

Denuncias 2025 vs 2026



Fuente: Informes de RQRSD Trimestral

Mes	Cantidad	%
Dirección de Artes	2	29%
Museo Nacional de Colombia	1	14%
Grupo de Estímulos y Concertación	1	14%
Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía	1	14%
Biblioteca Nacional de Colombia	1	14%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	14%
Total general	7	100%

El comportamiento de las denuncias comparado con el mismo periodo del año 2025 refleja una disminución del 43,75%. Este porcentaje es consistente con el decrecimiento que se presentó en el primer trimestre del año 2026 que fue del 45,5%, lo que permite evidenciar que el Ministerio sigue trabajando en la mejora de sus procesos internos.

DETALLE

MC21897E2026

Obedece a un traslado por competencia al Ministerio de Salud y Protección Social gestionado por la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado

MC26951E2026

Denuncia por presunto caso de corrupción al interior del programa PULEP de la Dirección de Artes, con complicidad presuntamente de contratistas y/o funcionarios del ministerio de las culturas las artes y los saberes. Se aportan fotos de CHATS de WhatsApp, fotos de transferencias bancarias con consignaciones y otros mensajes.

MC28177E2026

Caso asignado al Museo Nacional de Colombia que está siendo gestionado desde la Contraloría General de la República.

MC28294E2026

Caso asociado a la Biblioteca Municipal Carlos Asael Hurtado del municipio de Silvia, departamento del Cauca. Asignado a la Biblioteca Nacional de Colombia de acuerdo con su competencia.

MC29898E2026

Denuncia gestionada por el Grupo de Control Interno Disciplinario.

MC30618E2026

Relacionado con la celebración del festival de teatro Caña Brava en el municipio de Sonsón Antioquia, el cual fue gestionado por la Dirección de Artes.

MC33345E2026

Solicitud sobre verificación técnica del proceso de una corporación en particular en su inscripción a la Convocatoria Beca Programa Nacional de Salas Concertadas 2026. El caso fue gestionado por el Grupo de Convocatorias y Estímulos.

TRATAMIENTO DENUNCIAS

De un presunto acto de corrupción

Radicado MC26951E2026

Registro de Denuncia por presunto caso de corrupción sobre trámites del Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas-PULEP de la Dirección de Artes, con complicidad presuntamente de contratistas y/o funcionarios del ministerio de las culturas las artes y los saberes.

El Ministerio de las Culturas reitera que los trámites del PULEP son gratuitos y no requieren intermediarios

Las acciones para su tratamiento fueron :

Verificación del vínculo de las personas denunciadas con el Ministerio de las Culturas, evidenciando que las personas mencionadas **no han tenido vínculo laboral, contractual o de otra naturaleza con la Entidad.**

Remisión de comunicados indicando la gratuidad del procesos del PULEP, dirigidos a las Alcaldías de Aguazul Casanare y Cunday Tolima .

Publicación en redes sociales y en la página web institucional, reiterando que los trámites realizados a través del PULEP son gratuitos

Emisión de respuesta al denunciante MC26951E2026 el 29 de mayo de 2026

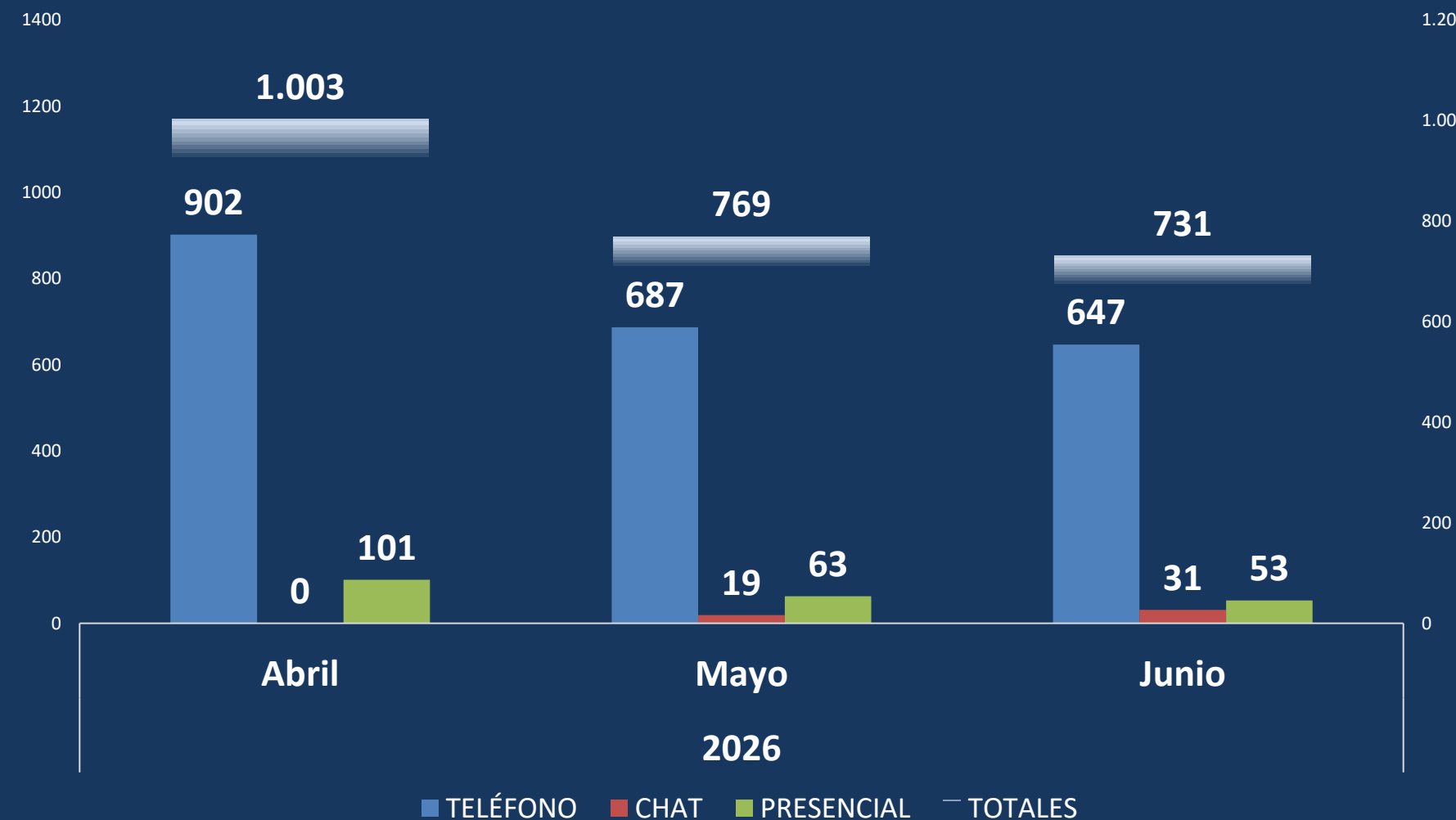
Radicación de la denuncia a la Fiscalía General de la Nación bajo el radicado 2027-07-02T152310



5. Canales de Atención **Telefónico, Chat y Presencial**

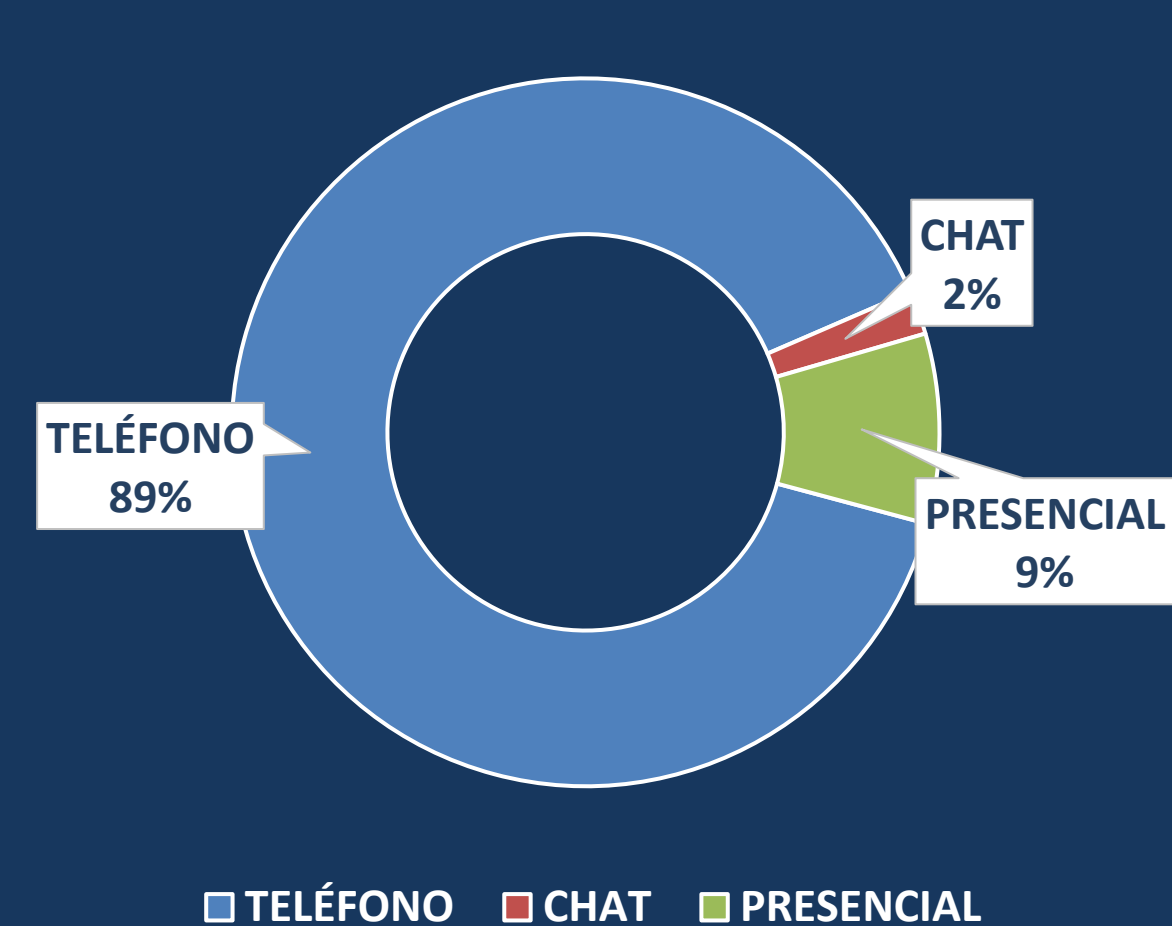
COMPORTAMIENTO

Transacciones Canales II Trim - 2026



Fuente: Informe Canales

% Participación de Canales



Fuente: Informe Canales

Durante el segundo trimestre de 2026, el canal telefónico sigue siendo el principal medio de contacto entre la ciudadanía y el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, al concentrar el 89% de participación del total de atenciones.

El Canal chat está en proceso de estabilización derivado de su implementación bajo la Estrategia del Nuevo Modelo de Servicio que lidera la Oficina de Relacionamiento, con el fin de hacerlo más visible y que apoye la gestión del canal telefónico para brindar un servicio de calidad y de acuerdo con las necesidades de nuestros grupos de valor.

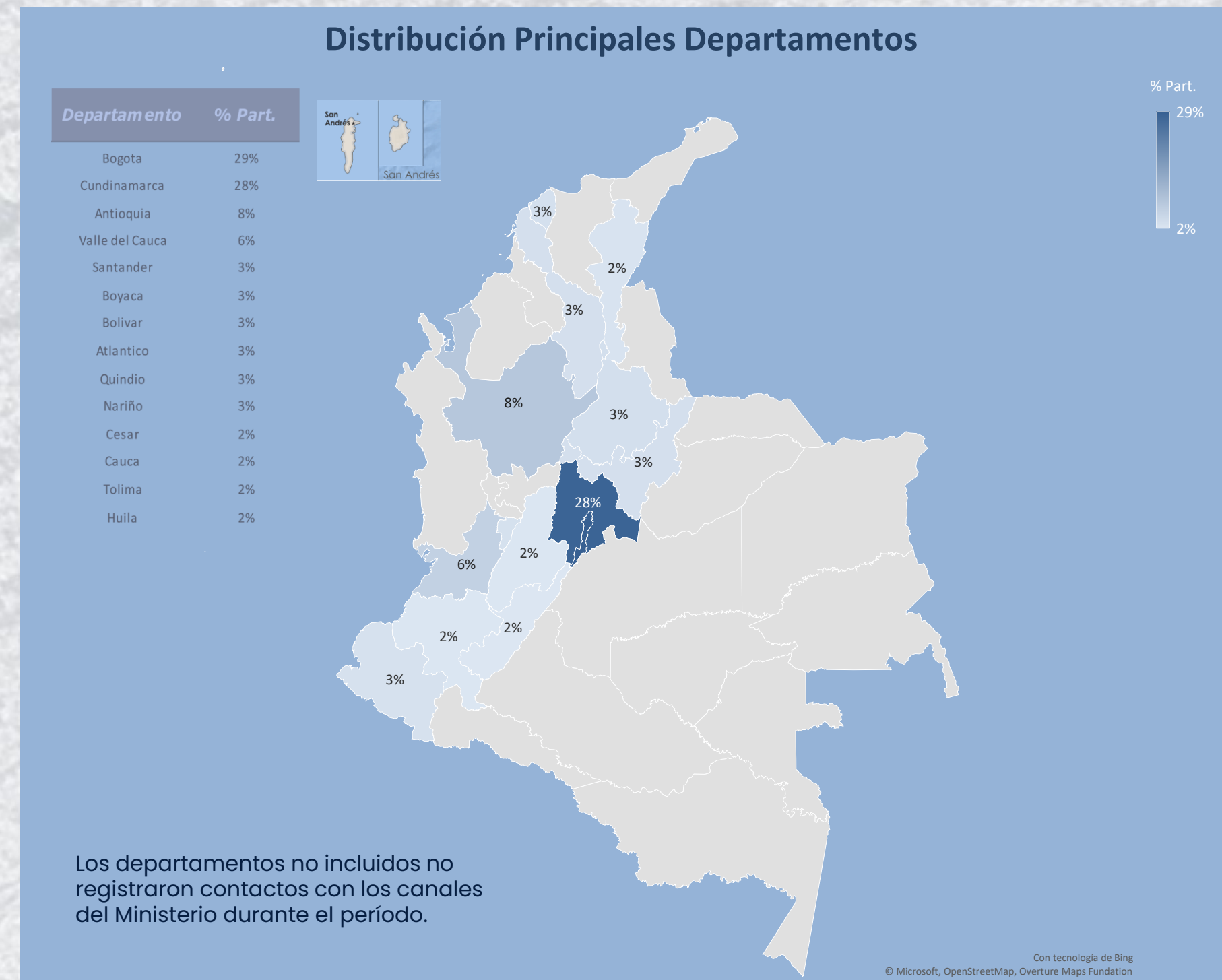
DISTRIBUCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DE LA ATENCIÓN

El mapa de calor nos muestra una concentración de interacciones por parte de los ciudadanos principalmente en Bogotá y Cundinamarca, que registran participaciones del 29 % y 28 %, respectivamente.

En conjunto, estos dos territorios representan el 57 % del total de los contactos, evidenciando una marcada concentración en la región central del país.

En un segundo nivel se encuentran Antioquia (8 %) y Valle del Cauca (6 %).

Este comportamiento permite identificar una demanda significativa de los servicios y canales de atención en la región central, sin desconocer el alcance nacional del Ministerio.

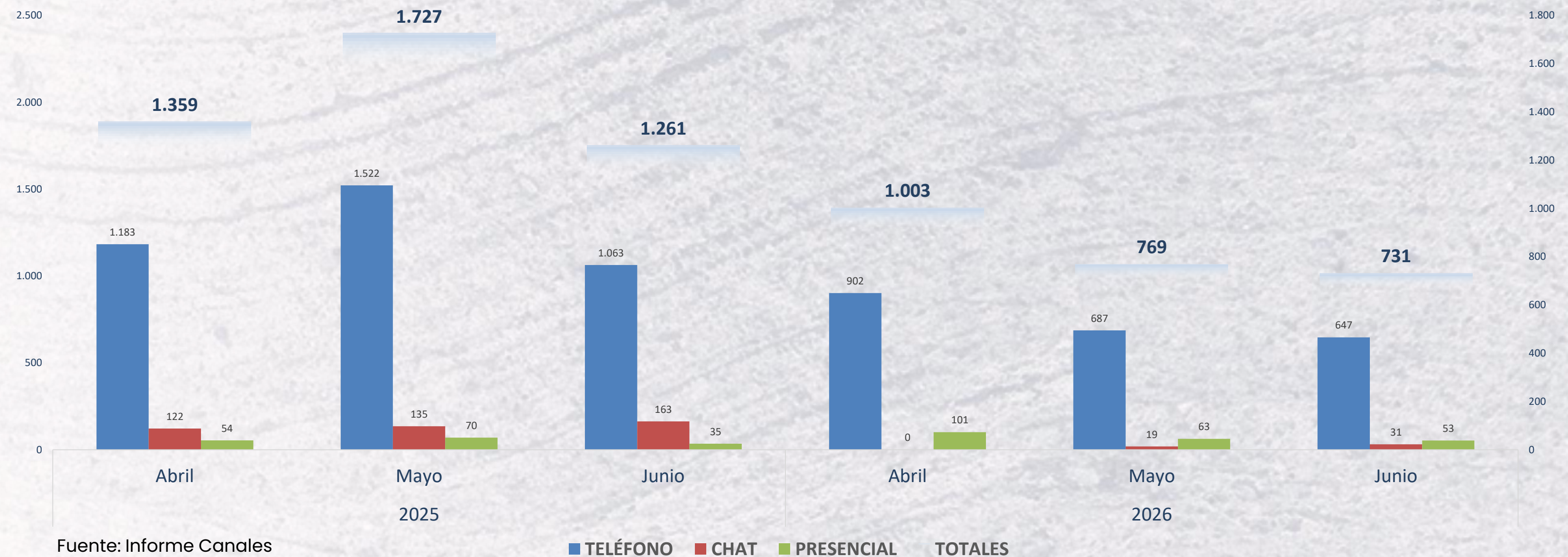


Fuente: Informe Canales

COMPARATIVO COMPORTAMIENTO CANALES

Para el segundo trimestre del año se atendieron un total 2.419 interacciones a través de los canales telefónico, chat y presencial. El comparativo con la vigencia anterior evidencia una reducción del 55,6% en el volumen total de atenciones reportadas .

Esta disminución obedece especialmente, a la mejora en la precisión y calidad del registro de las atenciones, mediante el ajuste de la metodología implementada por la Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, de sistematizar y unificar los formularios de registro, para facilitar la medición y un seguimiento más confiable de las necesidades y demandas de la ciudadanía.



TEMAS DE IMPACTO

CANALES DE ATENCIÓN

En el canal presencial, se destaca la solicitud de intervención de BIC a cargo de la Dirección de Patrimonio.

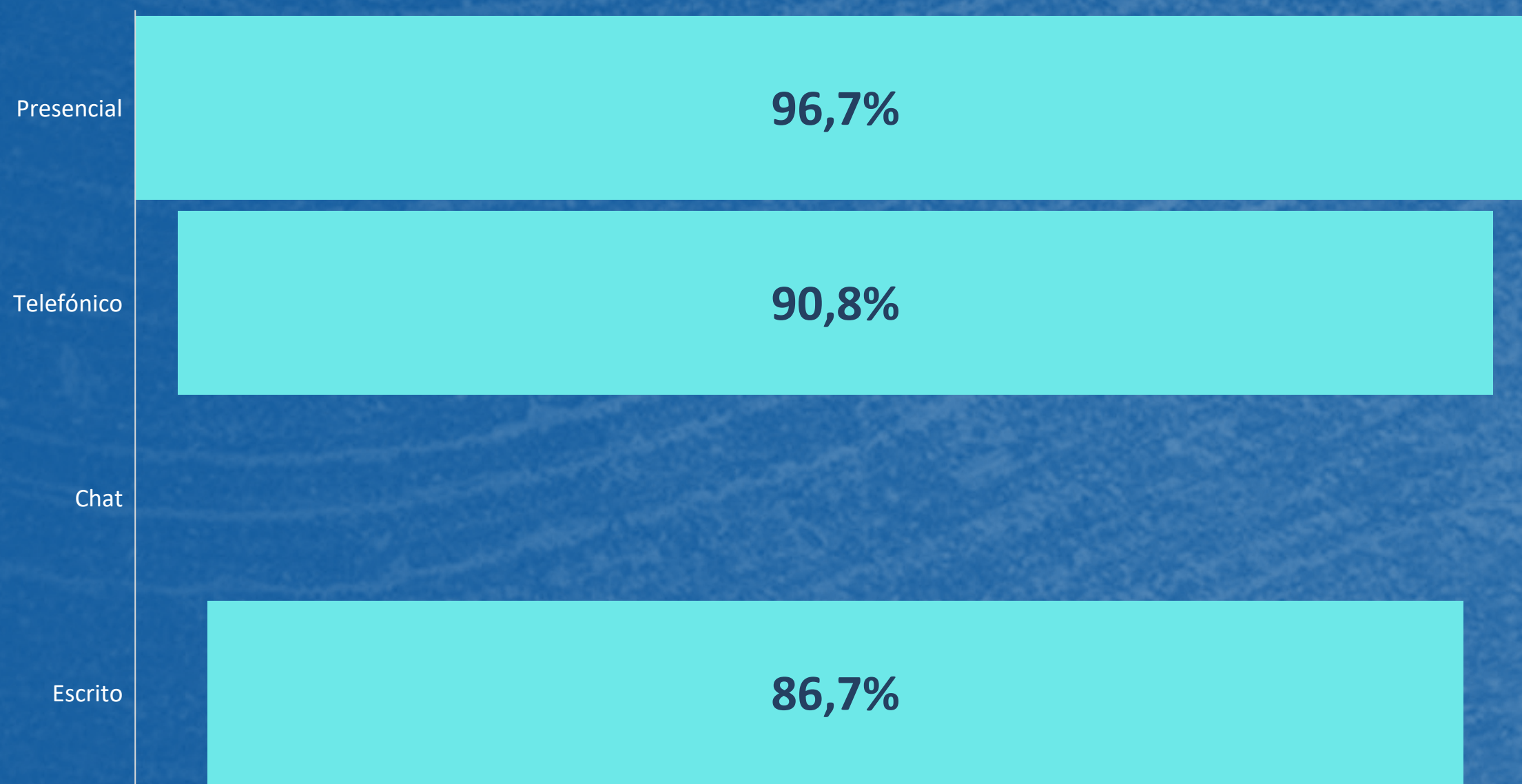
El impacto más relevante fue el generado por las comunicaciones allegadas al Ministerio por parte de los ciudadanos que solicitaron la continuidad del programa Artes para la Paz durante los meses de mayo y junio. Desde la Oficina de Relacionamento se generó la estrategia de acompañamiento que permitió que el total de las peticiones se atendieran de manera oportuna.

Teniendo en cuenta el impacto del Programa Artes para la Paz se generó un cambio en la tipificación de 491 peticiones asociadas a esta temática, las cuales ingresaron por el correo electrónico y quedaron registradas en el como canal PQRSDF como radicación por ventanilla. Desde la Coordinación de la Oficina de Relacionamento se tomaron las medidas necesarias al respecto.

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

COMPORTAMIENTO

Indicador 90,7% - II Trimestre 2026



Meta

Del total de encuestas de satisfacción contestadas, esperamos que el 85% de la ciudadanía nos califique entre 4 y 5.

Nota final del II Trimestre 2026

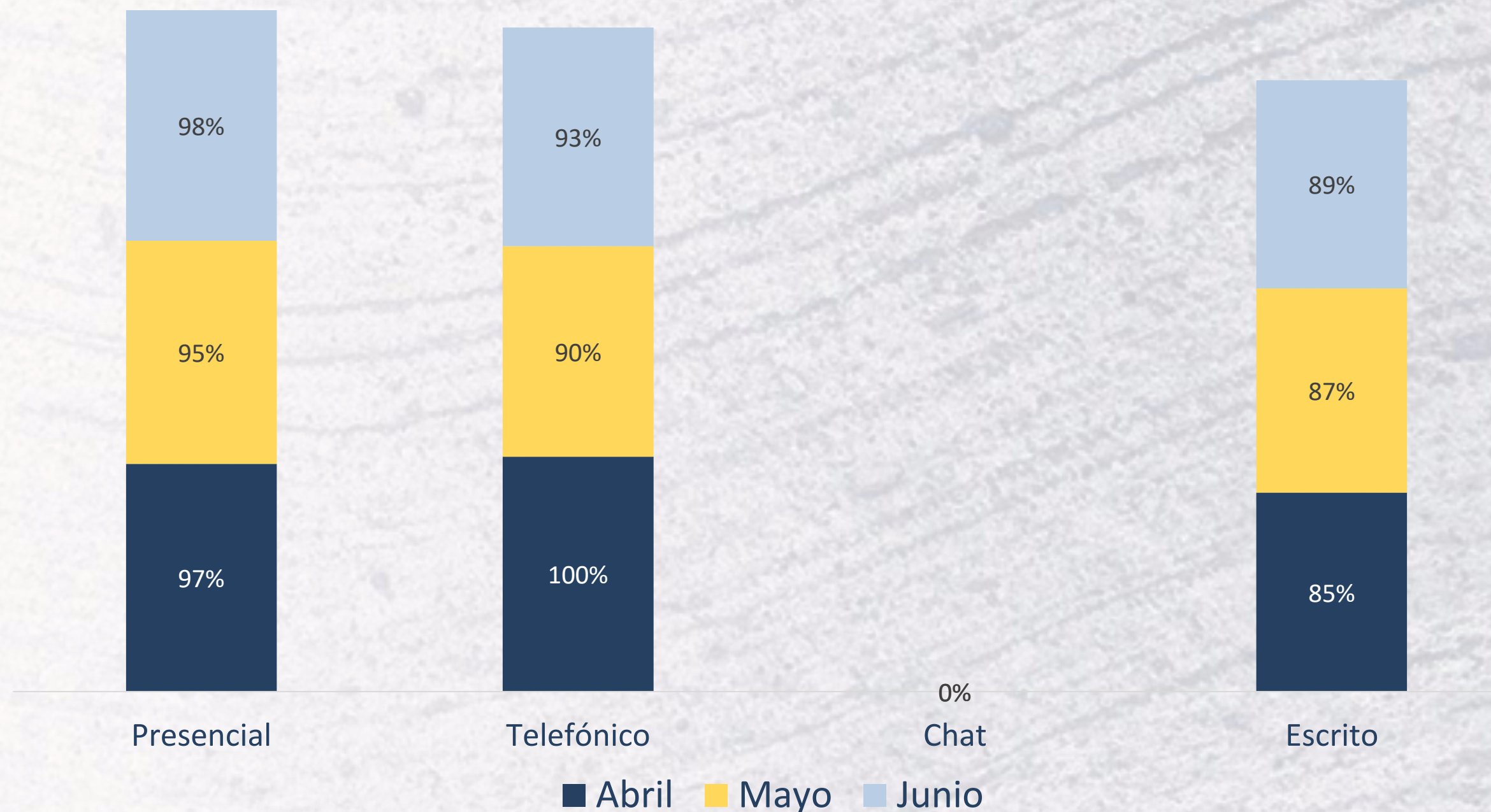
Del total de encuestas de satisfacción el 90.7% nos calificó entre 4 y 5.

Novedad Encuesta de Satisfacción – Canal Chat

En el segundo trimestre a partir de la implementación del Modelo de Servicio y como resultado del proceso de estabilización se está trabajando en la consecución de los datos asociados a las encuestas de satisfacción del Canal Chat, por lo anterior se dará alcance con este dato una vez se consoliden los reportes.

INDICADOR POR CANAL

% Satisfacción por mes Vs Canal de Atención



Fuente: Informe Canales

Para el II trimestre de 2026, el indicador de satisfacción se mantuvo de manera estable con respecto al cumplimiento de la meta (85%)

Durante el mes de mayo se produjo una disminución en la nota de los canales presencial y telefónico sin perder el indicador. Los comentarios destacados que influyeron en este cambio fueron asociados a extensiones que han cambiado, información sobre convocatorias, reiteración de respuestas a peticiones escritas.

Para el mes de junio se logró incrementar el nivel de satisfacción en todos los canales derivado de las mejoras al servicio, retroalimentación a las áreas y a la mejora continua del equipo de trabajo de la Oficina de Relacionamiento que interactúa con la ciudadanía.

ACCIONES CLAVES EN LA GESTIÓN

Canal escrito – PQRSDF

- Seguimiento preventivo diario, semanal y mensual a la gestión de las solicitudes asignadas a las dependencias para su respectiva gestión.
- Reporte Oficina Control Interno de seguimiento a Entes de Control
- Durante este periodo se enviaron 1.023 correos a las dependencias notificando lo cierres con el fin de evitar vencimientos.
- Se realizaron 5 capacitaciones a personal nuevo en el Ministerio (BNC, Secretaria General, Patrimonio, DACMI)
- Se hizo el acompañamiento a la Dirección de Poblaciones frente a la estrategia implementada por ellos para el mejoramiento en la atención de PQRSDF.
- Se desarrollo una automatización que permitió atender la contingencia del programa Artes para la Paz del Viceministerio de las Artes

Canal Presencial

- Acompañamiento personalizado y seguimiento constante a las solicitudes de los peticionarios
- Se realizaron sesiones de acompañamiento para fortalecer la atención ciudadana del canal presencial, a través del alistamiento y desarrollo de pruebas del digiturno, con el fin de identificar posibles ajustes, validar el flujo de atención para la implementación adecuada del nuevo modelo de atención.

Canal Chat

- Se realizó la creación y revisión de las asistencias del canal de atención Chat para la implementación del nuevo modelo de atención, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, optimizar tiempos de atención, validar la pertinencia y claridad de los guiones establecidos.

Canal Telefónico

- Se realizó seguimiento a la atención del canal telefónico y se generó una alerta a la jefatura de la Oficina por la falta de atención a la ciudadanía por parte de las diferentes áreas
- Se analizaron las encuestas de satisfacción aplicadas en el canal telefónico durante mayo y se identificaron oportunidades de mejora para fortalecer la atención.
- Se implementó la estrategia de llamadas outbound para aplicar las encuestas de satisfacción a los ciudadanos que no habían podido responderlas durante la atención telefónica.
- Se realizó seguimiento a la evolución del indicador de satisfacción y se generó una alerta ante su disminución. , identificando dificultades para contactar a las dependencias y obtener respuesta a sus solicitudes.

ACCIONES CLAVES EN LA GESTIÓN

Canal escrito – PQRSDF

- Se identificaron y comunicaron a los enlaces de PQRSDF los hallazgos de las mediciones de calidad relacionados con peticiones cerradas sin respuesta formal, resaltando la importancia de cargar correctamente las respuestas y sus anexos en el aplicativo.
- Se generaron alertas sobre radicados cerrados con respuestas dirigidas a ciudadanos que no correspondían, con el fin de prevenir errores en la gestión de las PQRSDF.
- Se construyeron los lineamientos para la generación de respuestas PQRSDF, orientados a fortalecer su calidad, oportunidad, claridad y pertinencia.
- Se realizó una actividad lúdica para socializar y revisar el paso a paso de la generación de respuestas PQRSDF y fortalecer los conocimientos de los equipos.
- Se planteó una estrategia de sensibilización dirigida a los enlaces de las diferentes áreas que gestionan respuestas a través del aplicativo PQRSDF, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

ACCIONES CLAVES EN LA GESTIÓN

Modelo de Servicio

- A partir de la implementación de un nuevo modelo de servicio Omnicanal para transformar la atención ciudadanía se llegó a un cambio estratégico que soluciona la fragmentación previa mediante una infraestructura 100% en la nube, impulsada por la plataforma Five9 y Zoom Phone. Esto nos permite asegurar una trazabilidad integral y un enrutamiento inteligente unificando canales como voz, WhatsApp y correo electrónico.
- Los impactos en la eficiencia operativa son cuantificables: gracias a este modelo, se redujo las peticiones atendidas fuera del término al llegar a un 98.3 % respondidas en terminos, igualmente se alcanzó un 90.7% de satisfacción ciudadana. A nivel de recursos, la solución garantiza el respaldo automático de las grabaciones y optimiza el flujo de atención física mediante un sistema de turnos digital y priorización inclusiva, integrado directamente con Microsoft Bookings. Esta transformación digital no solo elimina futuras inversiones en hardware físico, sino que consolida un Ministerio más ágil, transparente y estructurado para tomar decisiones estratégicas basadas en datos en tiempo real.

RECOMENDACIONES

- Seguir trabajando en el fortalecimiento del canal chat bajo la dinámica del Nuevo Modelo de Servicio
- Trabajar en la mejora continua de todos los canales, permitiendo de esta manera prestar un mejor servicio a la ciudadanía, con oportunidad y calidad.
 - Avanzar en la actualización documental del Procedimiento de Relacionamiento para incorporar los lineamientos de servicio a la ciudadanía.
- Generar seguimiento a la correcta tipificación de las peticiones en cuanto al canal de ingreso de manera periódica.
- Mantener los controles en el seguimiento al cumplimiento de términos de ley de las PQRSD de la Entidad.
- Mantener las jornadas de capacitación en PQRSD a los enlaces de las dependencias para fomentar las buenas prácticas por servidores y las competencias de servicio.



Culturas



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