

Código TDR: 1010

Bogotá, 30 de diciembre de 2025.

Señora Ministra
YANNAI KADAMANI FONRODONA
Ministerio de las Culturas
Ciudad.

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Primer semestre de 2025.

Respetado Señora ministra, reciba un cordial saludo:

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el capítulo VI, y en especial al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, que expresa; "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Conforme lo anterior, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD correspondiente al Primer semestre (01 de enero a 30 de junio) del año 2025, elaborando este informe con base en la información suministrada por la Oficina de Relacionamento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado y contrastados con los reportes del aplicativo PQRSD V3 que remitió el grupo de Servicio al ciudadano.

"Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN".



Así las cosas, se espera que el presente informe constituya un aporte al mejoramiento continuo, al desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional y a la generación de alertas e identificación de necesidades para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

Cordialmente,



YANETH ANDREA JIMÉNEZ DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

C.C: Luisa Fernanda Trujillo Bernal- Secretaria General
Alba Liliana Abril Daza – Jefe Oficina de Relacionamento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado.
Karla Marcela Neira Suarez – Coordinadora grupo de servicio al ciudadano.

Proyectó: Tania Ordoñez - profesional Oficina de Control Interno de Gestión.
Revisó y aprobó: Yaneth Andrea Jiménez- Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Primer semestre de 2025.

OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Evaluar la oportunidad y el cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, a través de los diversos canales de recepción de peticiones del Departamento, emitiendo recomendaciones dirigidas a los líderes de procesos y a la Alta Dirección.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El presente informe de seguimiento abarca la gestión correspondiente al periodo entre enero y junio de 2025.
CRITERIOS DE ANÁLISIS	• Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia (1991): Derecho fundamental de petición. • Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): Establece mecanismos de control y transparencia en la administración pública. • Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición en el país. • Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011: Disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Tabla 1. Descripción general del informe.

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con la información presentada por la Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y cuidado, para el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 5.161 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y presentó un análisis que se divide en los siguientes apartados, mencionando en dichos informes, acciones realizadas para mejorar la gestión de PQRSD en los diferentes canales de atención.

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

TEMA	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2
Solicitudes Recibidas	2.866 peticiones, representando un incremento del 49% en comparación con el mismo periodo del año 2024. <u>Top 3</u> Dependencias Agrupadas con mayor gestión: • Despacho ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo • Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural, Direcciones y Grupos de Trabajo • Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, Direcciones y Grupos de Trabajo Modalidad • Solicitud de Información General • Derecho de Petición • Consulta	2.295 peticiones, representando una disminución del 8% en comparación con el mismo periodo del año 2024. <u>Top 3</u> Dependencias Agrupadas con mayor gestión: • Despacho ministra, Oficinas y Grupos de Trabajo • Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural, Direcciones y Grupos de Trabajo • Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, Direcciones y Grupos de Trabajo Modalidad • Derecho de Petición • Consulta • Traslado por competencia
Análisis Según Canal De Recepción	→ Correo electrónico serviciolaciudadano@mincultura.gov.co: el 83% ingresaron a través de este canal → Formulario web representa un 15% de solicitudes. → Ventanilla física: recibió el 2% de las solicitudes.	→ Correo electrónico serviciolaciudadano@mincultura.gov.co: el 78% ingresaron a través de este canal → Formulario web representa un 20% de solicitudes. → Ventanilla física: recibió el 2% de las solicitudes.

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 342 4100

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081

www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

TEMA	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2
Análisis Por Dependencia	<u>Top 5</u> Dependencias con mayor gestión: • Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía • Dirección de Patrimonio • Grupo de Estímulos y Concertación • Dirección de Artes • Dirección de Poblaciones Dependencias con menor gestión: • Museo de Arte Colonial y Santa Clara • Museo de la Independencia y Casa del Florero • Grupo de Sistemas e Informática • Museo Quinta de Bolívar • Oficina de Control Interno	<u>Top 5</u> Dependencias con mayor gestión: • Grupo de Estímulos y Concertación • Dirección de Patrimonio • Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano • Dirección de Artes • Dirección de Poblaciones Dependencias con menor gestión: • Museo Quinta de Bolívar • Grupo de Sistemas e Informática • Museo de Arte Colonial y Santa Clara • Museo de la Independencia y Casa del Florero • Grupo de Control Interno Disciplinario
Análisis De Solicitudes Documentos Y De Información	Los porcentajes representativos se concentraron en: • Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía (38,70%) • Grupo de Estímulos y Concertación (16,30%) • Dirección de Patrimonio (12,40%) • Dirección de Artes (7,30%) • Dirección de Poblaciones (3,60%) • Biblioteca Nacional de Colombia (3,00%) Destacando temas como: solicitudes relacionadas con asuntos culturales de	Los porcentajes representativos se concentraron en: • Grupo de Estímulos y Concertación (25,8%) • Dirección de Patrimonio (19,5%) • Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano (14,8%) • Dirección de Artes (7%) • Dirección de Poblaciones (4%) • Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa Destacando temas como: solicitudes relacionadas con Ampliación de Información,

"Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN".

TEMA	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2
	municipios, información de convocatorias, temas de intervención en bienes inmuebles de interés cultural del ámbito nacional entre otros.	Solicitudes de Información asociadas a Convocatorias y Estímulos, Solicitudes de Información acerca de la oferta Institucional.
Análisis De Quejas Y Reclamos	Incremento en los RECLAMOS del primer trimestre de 2025, y una disminución de las QUEJAS en comparación con el mismo periodo del 2024.	Incremento en los RECLAMOS del segundo trimestre de 2025, y una disminución de las QUEJAS en comparación con el mismo periodo del 2024.
Análisis Denuncias	Del total de Denuncias recibidas (51) el 73% se relacionaron con afectaciones al patrimonio cultural que debían ser atendidas y gestionadas por municipios y departamentos y no por el Ministerio. Se evidencia en el informe un párrafo repetido y no se menciona nada con relación a Denuncias sobre temas de corrupción, transparencia o temas relacionados.	Del total de Denuncias recibidas (16), la temática más reiterada fue sobre los convenios externos del Programa de Construcción de Paz, gestionadas por el Viceministerio de las Artes. Se identifica que el grupo hace una claridad sobre la información publicada en el informe del primer trimestre, en cuanto a la necesidad de volver a clasificar las denuncias. No se menciona nada con relación a Denuncias sobre temas de corrupción, transparencia o temas relacionados.
Traslados Por Competencia	Se realizaron 652 traslados por competencia, por temas relacionados a la identificación de afectaciones sociales de predios, temas relacionados con presupuestos de las Secretarías de Cultura de los municipios, por lo que	Se realizaron 158 traslados por competencia, Los traslados por competencia disminuyeron con respecto al primer trimestre, sin embargo, esto se debe principalmente a la radicación masiva que se presentó en el primer trimestre y se trasladó al

"Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN".

TEMA	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2
	les dieron atención el Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH y otras entidades como: el Departamento Nacional de Planeación, Ministerio del Interior, Ministerio de Educación, Ministerio de Agricultura, entre otros.	Instituto Colombiano de Antropología e Historia – ICANH, lo cual alteró la tendencia.
Análisis En La Oportunidad De Respuestas	Tiempo promedio de respuesta de 8 días hábiles. 217 solicitudes atendidas fuera de tiempo identificadas en gran medida en: la Dirección de Artes, Dirección de Patrimonio, Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, Despacho Ministra/Grupo de Gobernanza cultural y Dirección de Poblaciones. Se evidencia una pequeña variación entre la información presentada en tabla y la contemplada en el análisis, ya que allí se menciona un valor de los 224 requerimientos vencidos. Así mismo se identifican 30 peticiones vencidas, generadas por la Dirección de Poblaciones y Despacho Ministra, Grupo de Gobernanza -Asuntos legislativos. De todo lo descrito 332 se encuentran en trámite.	Tiempo promedio de respuesta del 40% de las solicitudes se responde en un término de 5 días hábiles. 229 solicitudes atendidas fuera de tiempo identificadas en gran medida en: Despacho Ministra, Dirección de Poblaciones, Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, Dirección de Fomento Regional, Dirección de Patrimonio, Secretaría General.

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

TEMA	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2
Encuestas De Satisfacción	Criterios evaluados: • Claridad de la información (53% excelente y 25% malo) • Tiempo de la respuesta (48% excelente y 15% malo) • Componente técnico y argumentativo (43% excelente y 28% malo) • Formato de la respuesta y adjuntos (40% excelente y 25% malo) • Nivel de satisfacción sobre la respuesta recibida (45% excelente y 30% malo) Muestra de 40 encuestas aplicadas	Criterios evaluados: • Claridad de la información (11% excelente y 3% malo) • Tiempo de respuesta (8% excelente y 2% malo) • Componente técnico y argumentativo (9% excelente y 4% malo) • Formato de la respuesta y adjuntos (5% excelente y 3% malo) • Nivel de satisfacción sobre la respuesta recibida (10% excelente y 4% malo) Muestra de 632 encuestas aplicadas
Otros	<u>Acciones Realizadas para Mejorar la Gestión de PQRSDF:</u> Se identifica en el documento recomendaciones realizadas por la segunda línea de defensa que lidera este tema en el ministerio.	<u>Acciones Realizadas para Mejorar la Gestión de PQRSDF:</u> El informe contiene también seguimientos y validaciones frente al comportamiento de la vigencia. Así mismo se identifica, que en el seguimiento se hacen precisiones y ajustes conforme errores reportados en el primer trimestre. Se incluyo un análisis integral de atención de solicitudes según el canal de atención. Se incluyo un análisis geográfico de las atenciones de solicitudes

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

TEMA	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2
		que realiza la entidad en el territorio nacional. El documento en su apartado de acciones realizadas para mejorar genera informe por tipo de canal y mantiene el establecimiento de recomendaciones realizadas por la segunda línea de defensa que lidera este tema en el ministerio.

Tabla 2. Descripción general del informe trimestral genera por Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado Trimestres 1 y 2 del año 2025.

Fuente: Elaboración propia, con información de los documentos publicados en la página web. Para ampliar la información se puede consultar los enlaces [INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF](#) e [INFORME DE GESTIÓN PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE VF_05_09_2025.pdf](#)

De acuerdo con lo anterior, la oficina de Control Interno identifica que la información generada por medio de dichos informes promueve la transparencia y el conocimiento de la gestión al interior y exterior de la entidad; sin embargo, se recomienda verificar siempre los datos ya que se identifican algunas inconsistencias leves en lo reportado.

Con el fin de dar valor agregado procederá a realizar seguimiento a recomendaciones previas y evaluar la oportunidad en las respuestas conforme a las cerradas fuera de termino, trámite adecuado y acciones de mejora implementadas.

1. Oportunidad en las respuestas

De acuerdo con los informes emitidos por el grupo de servicio al ciudadano es posible identificar un aumento en la cantidad de PQRSDF cerradas fuera del tiempo establecido por la ley, pasando de 375 en el primer semestre de 2024 a 463 para el primer semestre de 2025.

Un aumento significativo que requiere se evalúe los controles que la entidad y el grupo de servicio al ciudadano implementa, controles como:

- Seguimiento preventivo.
- Seguimiento personalizado a las áreas de mayor concentración de casos vencidos.

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

- Retroalimentación constante en doble vía al interior del Ministerio. Análisis del comportamiento de las PQRSD.
- Sensibilización y capacitaciones.
- Identificación de metas semanales y mensuales en indicadores de gestión para las PQRSD.

La Oficina de Control Interno reconoce los avances alcanzados por la primera y segunda línea de defensa en la gestión de PQRSD; no obstante, identifica riesgos residuales asociados a la sostenibilidad e impacto sobre las áreas.

2. Tramite adecuado.

Al verificar los informes emitidos previos, se encuentra que estos son los temas que, con corte al primer semestre del 2025, los usuarios han calificado como regular o mala la respuesta recibida.

- Utilización de respuestas técnicas con falta de lenguaje claro.
- Falta de respuestas oportunas.
- Demoras en la atención telefónica.
- Respuestas con deficiencia de claridad y pertinencia con respecto a lo solicitado por el peticionario.
- Desacuerdo con la respuesta emitida.

La Oficina de Control Interno reconoce los avances alcanzados por la primera y segunda línea de defensa en la gestión de PQRSD; no obstante, la información identificada en este ítem genera una alerta importante para el proceso, en la necesidad de repensar y establecer estrategias que permitan minimizar estos criterios en las gestiones realizadas.

3. Acciones de mejora implementadas.

Se identifica que las recomendaciones dadas por la OCI en informes previos han sido atendidas por el grupo de servicio al ciudadano y hacen parte de las acciones de mejora que ha implementado en el proceso de atención a las PQRSD entre las cuales están capacitaciones para que las áreas del Ministerio profundicen la importancia de la respuesta oportuna de los requerimientos que llegan a la entidad.

También se logra verificar que el grupo se encuentra implementando estrategias como la tipificación de los PQRSD para un análisis que genere valor agregado a la forma en que se atienden las solicitudes en la entidad.

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

La Oficina de Control Interno reconoce los avances alcanzados por la primera y segunda línea de defensa en la gestión de PQRS; no obstante, identifica oportunidades de mejora en lo concerniente a la trazabilidad de las acciones correctivas, y sobre todo las preventivas frente a los cuales formula recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y del MIPG

4. Recomendaciones

Se recomienda a la alta dirección establecer lineamientos que fortalezcan el control a las debilidades identificadas en la respuesta oportuna de los requerimientos, pues, aunque el grupo de servicio al ciudadano tiene un riesgo identificado por la no respuesta oportuna de las peticiones; este riesgo hace referencia a la gestión del grupo, no a la gestión que tiene que ver con cada una de las dependencias de la entidad en lo relacionado a este tema.

Así mismo, se pudo identificar por medio del aplicativo ISOLUCION que ningún área en especial las misionales contempla este riesgo dentro de su matriz, cuenta con algún indicador relacionado o algún criterio de evaluación que permita medir su gestión.

Se recomienda generar un reporte de responsables de respuestas con calificaciones entre regular y mala, para que la Oficina de Control Interno pueda hacer seguimiento sobre las acciones tomadas por las áreas para fortalecer las situaciones identificadas por los usuarios.

Se recomienda que todas las acciones de mejora que implemente tanto el grupo de Servicio al Ciudadano como las áreas responsables de posibles incumplimientos identificados tanto en los informes realizados por la Oficina de Relacionamento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado, como en los informes de la Oficina de Control Interno queden documentados por medio del sistema de información avalado por el Ministerio (ISOLUCION) para poder en posteriores informes realizar validación de las evidencias de la mejora continua del proceso de atención a las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Dado que una de las situaciones identificadas por la oficina de relacionamiento con la ciudadanía para la no atención oportuna de los requerimientos es la alta rotación de personal, y la falta de personal a inicios de la vigencia es importante que la alta dirección priorice lineamientos sobre la responsabilidad y la capacidad operativa de las áreas para dar respuesta oportuna a los usuarios.

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.



Se recomienda agregar un apartado dentro de los informes para dejar claridad sobre las correcciones realizadas a las cifras presentadas en informes pasados toda vez que en la claridad que se da sobre las denuncias no es posible identificar con claridad cual es la cifra final.

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

“Se consideran copias controladas los documentos que se encuentran vigentes en ISOLUCIÓN”.

Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

Dirección: Calle 9 No.8 - 31, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 342 4100

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 938081

www.mincultura.gov.co

Sede Correspondencia

Casa Abadía Calle 8 # 8 A -31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co