

Código TDR: 1010

Bogotá, 15 de abril de 2026.

Señora Ministra
Yannai Kadamani Fonrodona
Ministerio de las Culturas
Bogotá D.C.

	Fecha: 2026-04-15 16:05:57
Culturas Al contestar y/o consultar por favor cite este N°	Radicado: MC0128412026
	
Remitente: YANETH ANDREA JIMÉNEZ DÍAZ Destinatario: YANNAI KADAMANI FONRODONA Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna Asunto: Informe de seguimiento al Anexos: Informe de seguimiento al proc Folios: 15	

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Segundo 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 segundo semestre cuyo alcance es desde el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2025, elaborando este informe con base en la información suministrada por la Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado y contrastados con los reportes del aplicativo PQRSD V3.

"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

Sede Correspondencia
Palacio Echeverry Calle 9 # 8 - 31
Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Se informa que por medio de este documento y su anexo se analiza y da cumplimiento total a la siguiente información:

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 la entidad, 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 el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025.
Criterios	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Datos Relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Para el segundo semestre de la vigencia 2025 se recibieron 5.822 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Siendo las de mayor proporción según su clasificación los Derechos de Petición, Solicitud de Documentos y de información y Peticiones entre entidades. • Las áreas con mayor carga en gestión de dicha cifra son Dirección de Patrimonio, Dirección de Poblaciones y el Grupo de Infraestructura Cultural. • Se respondieron fuera de los términos establecidos un total de 18 solicitudes de entes de control. • Se recibieron 119 quejas y reclamos con temas en mayor proporción relacionado al servicio prestado en la Biblioteca Nacional y en otras del país, asuntos relacionados al proceso de registro de Vigías del Patrimonio e Inconformidades sobre eventos y procesos artístico, todos atendidos con oportunidad. • Se recibieron 40 denuncias de las cuáles 1 fue respondida fuera de término

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



	<ul style="list-style-type: none">• Así mismo 7 felicitaciones• De las justificaciones obtenidas por parte de la ciudadanía para valoraciones regulares y malas a la gestión de las PQRSD, se evidencia que las razones persisten. En particular, se identifican debilidades asociadas al uso de lenguaje técnico y poco lenguaje claro, respuestas incompletas o que no abordan de fondo lo solicitado, así como inconformidades frente a respuestas negativas.• Dentro de la verificación realizada se identifica que durante la vigencia 2025, la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado implementó acciones estructurales, preventivas y correctivas para fortalecer la gestión de PQRSD (Puesta en marcha del “Nuevo Modelo de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía”, asignación de enlaces, formalización de roles y responsabilidades, desarrollo de mesas técnicas articulación con la Oficina de Planeación para la actualización de la caracterización del proceso, acciones de formación y sensibilización dirigidas a servidores y contratistas, sobre responsabilidad disciplinaria y PQRSD, talleres de servicio al ciudadano y acompañamiento permanente a los enlaces buscando mejorar continuamente.
--	--

Tabla 1. Descripción general del informe.

Fuente: Oficina de Control Interno

1 Recomendaciones

A partir del resultado evidenciado durante el ejercicio de revisión, se reiteran:

- Se recomienda a la alta dirección establecer lineamientos que fortalezcan el control a las debilidades identificadas en la respuesta oportuna de los PQRSD, teniendo en cuenta que aunque el grupo de servicio al ciudadano realiza seguimiento para que los responsables cumplan con los términos oportunos en respuestas y se 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

“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

Sede Correspondencia

Palacio Echeverry Calle 9 # 8 - 31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co



la entidad en lo relacionado a este tema, por lo que se requiere definir lineamientos específicos para las dependencias y que se cumplan con dichos tiempos con la finalidad de evitar la materialización de riesgos en materia de incumplimientos normativos y posible sanciones.

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

- Se recomienda generar un reporte de responsables que generen las respuestas en la cual se pueda establecer un semáforo de alertas entre próximo a vencer, para hoy, o vencido, de tal manera que la Oficina de Control Interno pueda hacer seguimiento como tercera línea de defensa sobre aquellas acciones que presentan estado de vencimiento y priorizar las respuestas en el menor tiempo posible. Esto permitirá que las áreas puedan implementar controles para fortalecer las situaciones identificadas por los usuarios y generar respuestas oportunas a la ciudadanía en general.
- 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 Relacionamiento 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.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de programación, control y seguimiento a las solicitudes de los entes de control, así como la articulación entre dependencias y la debida planeación de cargas operativas, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno, la

“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

Sede Correspondencia

Palacio Echeverry Calle 9 # 8 - 31

Ext. 4073 – 4074 - 4076

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

calidad de las respuestas y la mitigación de riesgos asociados al incumplimiento normativo.

- Se recomienda mantener las acciones implementadas y continuar con el monitoreo preventivo, con el fin de mitigar riesgos asociados al incumplimiento de términos legales y asegurar un adecuado relacionamiento de los funcionarios de la entidad con la ciudadanía.
- Se recomienda analizar los factores que originan los reconocimientos y felicitaciones, para replicar y consolidar una cultura de mejora continua, calidad en la atención a la ciudadanía y fortalecimiento de la confianza institucional.

2 Conclusiones

- Al evaluar la oportunidad y cumplimiento que se da al proceso de respuesta de PQRSD se identifica que existen métodos preventivos y de seguimiento que permiten una respuesta oportuna dentro de los términos definidos por la normatividad vigente en la mayor parte de los requerimientos.
- Aunque las respuestas que no cumplieron los términos establecidos por la ley representan menos del 0.3% del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025, es importante tomar las acciones correctivas pues este porcentaje hace referencia a las solicitudes realizadas por los entes de control, las quejas, los reclamos y las denuncias.
- La Oficina de Control Interno de Gestión, evidenció un avance relevante en el fortalecimiento del control operativo del proceso; no obstante, resulta fundamental asegurar su sostenibilidad en el tiempo, consolidar el uso de lenguaje claro y respuestas de fondo, y continuar fortaleciendo los mecanismos de monitoreo, alerta temprana y evaluación de la calidad de las respuestas, con el fin de mitigar riesgos legales, disciplinarios y reputacionales, y mejorar de manera continua la experiencia ciudadana.

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



Culturas

La Oficina de Control Interno espera que el presente Informe de Seguimiento se constituya en un aporte al fortalecimiento del mejoramiento continuo institucional, al desarrollo del Sistema de Control Interno y como contribución a una gestión administrativa, en el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

Cordialmente,

YANETH ANDREA JIMÉNEZ DÍAZ

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Copia: 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: Diana Carolina Garzón Ochoa – Contratista Profesional Oficina de Control Interno de Gestión.
Aprobó: Yaneth Andrea Jiménez- Jefe Oficina de Control Interno de Gestión.

“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

Sede Correspondencia
Palacio Echeverry Calle 9 # 8 - 31
Ext. 4073 – 4074 - 4076
servicioalciudadano@mincultura.gov.co



Contenido

Objetivo Del Seguimiento	2
Alcance Del Seguimiento	2
Criterios	2
Datos Relevantes.....	2
1 Recomendaciones	3
2 Conclusiones	5
3 Metodología	8
3.1. Top 3 de dependencias con mayor y menor gestión de PQRSD....	8
3.2. Análisis a la atención de las solicitudes de los entes de control....	9
3.3. Análisis de las quejas y reclamos recibidos.	10
3.4. Análisis de las denuncias.....	11
3.5. Análisis de las Felicitaciones.	12
3.6. Trámite adecuado.	13
4 Acciones de mejora implementadas.....	14

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

Anexo técnico del Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Segundo semestre de 2025.

3 Metodología

Se realiza solicitud de información al responsable del proceso, verificación de información publicada en el sitio web de la entidad y análisis de evidencias.

Según la información presentada por la Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y cuidado, para el segundo semestre de la vigencia 2025 se recibieron un total de 5.822 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

De acuerdo con lo anterior esta oficina hizo seguimiento semestral a los siguientes ítems del proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

- Top 3 de dependencias con mayor y menor gestión de PQRSD
- Tipo de PQRSD atendida, se analizaron los siguientes tipos teniendo en cuenta la oportunidad de las respuestas y de acuerdo con los roles y funciones de esta oficina:
 - a. Análisis a la atención de las solicitudes de los entes de control.
 - b. Análisis de las quejas y reclamos recibidos.
 - c. Análisis de las denuncias.
 - d. Análisis de las Felicitaciones.
- Se evaluó el trámite adecuado.
- Análisis de las acciones de mejora implementadas.
- Presentación de recomendaciones de acuerdo con los resultados identificados en la elaboración del informe.

3.1. Top 3 de dependencias con mayor y menor gestión de PQRSD.

De acuerdo con los resultados del segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia una concentración significativa de la recepción de PQRSD en

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

la Dirección de Patrimonio, la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía y la Dirección de Artes, principalmente asociada a trámites de Derecho de Petición y solicitudes de documentos e información, lo cual refleja su rol misional y el nivel de interacción directa con la ciudadanía, los grupos de valor y otras entidades.

2do Semestre 2025	
Top 3. Áreas con mayor recepción de PQRSD. <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Patrimonio. • Oficina de relacionamiento con la ciudadanía. • Dirección de Artes 	Top 3. Áreas con menor recepción de PQRSD. <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza. • Museo de la Independencia y Casa del Florero. • Museo Quinta de Bolívar.
Tipo de PQRSD a la cual se le da mayor atención. <ul style="list-style-type: none"> • Derecho de Petición. • Solicitud de Documentos y de Información. • Peticiones entre entidades. 	Tipo de PQRSD a la cual se le dio gestión. <ul style="list-style-type: none"> • Reclamo. • Derecho de petición. • Consulta.

Tabla 2. Top 3 análisis de PQRSD 2do semestre de 2025.

Fuente: Elaboración propia con información remitida por la Oficina de Relacionamento para la ciudadanía, Cultura de Paz y cuidado.

3.2. Análisis a la atención de las solicitudes de los entes de control.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la entidad atendió un total de 258 solicitudes de los entes de Control. Las áreas con mayor recepción de solicitudes de los entes de control.

- Dirección de Patrimonio.
- Dirección de Poblaciones.
- Grupo de Infraestructura Cultural.

Durante el segundo semestre del 2025 se respondieron fuera de los términos establecidos un total de 18 solicitudes de entes de control y conforme a la distribución presentada en el gráfico 1, lo cual refleja la

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

existencia de debilidades en la gestión de oportuna en algunas dependencias.

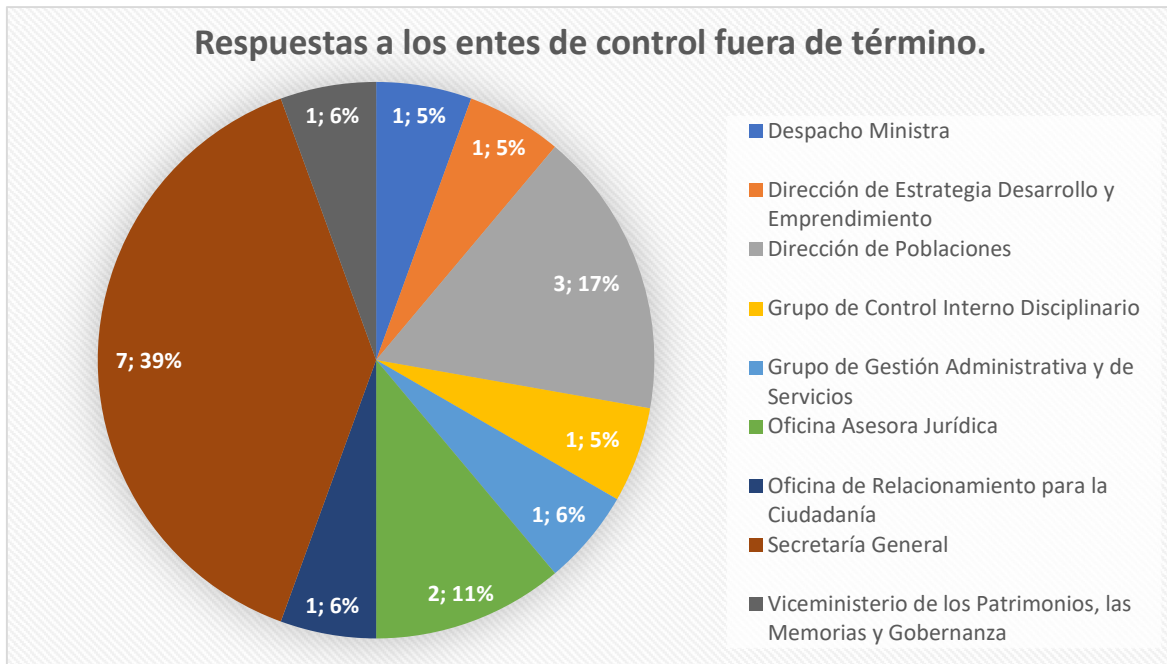


Gráfico 1. Respuestas a los entes de control fuera de término 2do semestre de 2025.

Fuente: Elaboración propia con información remitida por la Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y cuidado.

La Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda fortalecer los mecanismos de programación, control y seguimiento a las solicitudes de los entes de control, así como la articulación entre dependencias y la debida planeación de cargas operativas, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno, la calidad de las respuestas y la mitigación de riesgos asociados al incumplimiento normativo.

3.3. Análisis de las quejas y reclamos recibidos.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Entidad atendió un total de 119 quejas y reclamos. Las áreas con mayor recepción fueron:

- Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía.
- Dirección de Patrimonio.
- Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa.

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

De acuerdo con los reportes del aplicativo de PQRSD, durante el segundo semestre de la vigencia 2025 no se respondieron quejas o reclamos fuera de término.

De estas quejas y reclamos, a continuación, se presentan los temas identificados por parte de la Oficina de relacionamiento, los cuales fueron constatados por parte de Control Interno en el actual seguimiento:

- Reclamo por el servicio prestado en la Biblioteca Nacional y en otras del país.
- Asuntos relacionados al proceso de registro de Vigías del Patrimonio.
- Inconformidades sobre eventos y procesos artísticos

La Oficina de Control Interno de Gestión recomienda evaluar la recurrencia y concentración de quejas y reclamos en los temas identificados, con el fin de determinar posibles riesgos institucionales asociados a la prestación de servicios, la gestión de trámites y la ejecución de procesos misionales, promoviendo la adopción de acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio, la estandarización de procedimientos y la prevención de inconformidades ciudadanas.

3.4. Análisis de las denuncias.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Entidad atendió un total de 40 denuncias. Las áreas con mayor recepción fueron:

- Grupo de Estímulos y Concertación
- Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa y Dirección de Artes
- Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía

En el acumulado de la vigencia 2025 se identificó que hubo 4 denuncias que se tramitaron fuera de término de las cuales 1 evidenciada en el segundo semestre, las cuales había sido asignadas a las siguientes dependencias:

- Secretaría General

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



- Dirección de Fomento Regional
- Dirección de Patrimonio
- Dirección de Artes

Se identifica que la denuncia tramitada fuera de término durante el segundo semestre tenía como tema una “presunta estafa” y tardó 13 días en ser respondida después del plazo inicial de respuesta.

La Oficina de Control Interno de Gestión en atención a los resultados identificados, recomienda fortalecer los controles de seguimiento y alertas tempranas para el trámite de las denuncias, priorizando aquellas con riesgo de incumplimiento de términos, así como reforzar la articulación entre las dependencias involucradas, con el fin de garantizar una gestión oportuna, reservada y conforme a los lineamientos normativos vigentes.

3.5. Análisis de las Felicitaciones.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se evidenció la recepción de felicitaciones dirigidas a la Dirección de Patrimonio, la Dirección de Artes, la Secretaría General y el Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa, destacándose la Dirección de Patrimonio con el mayor número de reconocimientos, destacando una percepción positiva de la ciudadanía frente a la gestión y atención brindada por dichas dependencias, particularmente en el marco de sus funciones misionales y de relacionamiento institucional, constituyéndose en un referente destacable sobre la calidad del servicio y la efectividad de los procesos asociados a la atención de PQRSD.

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

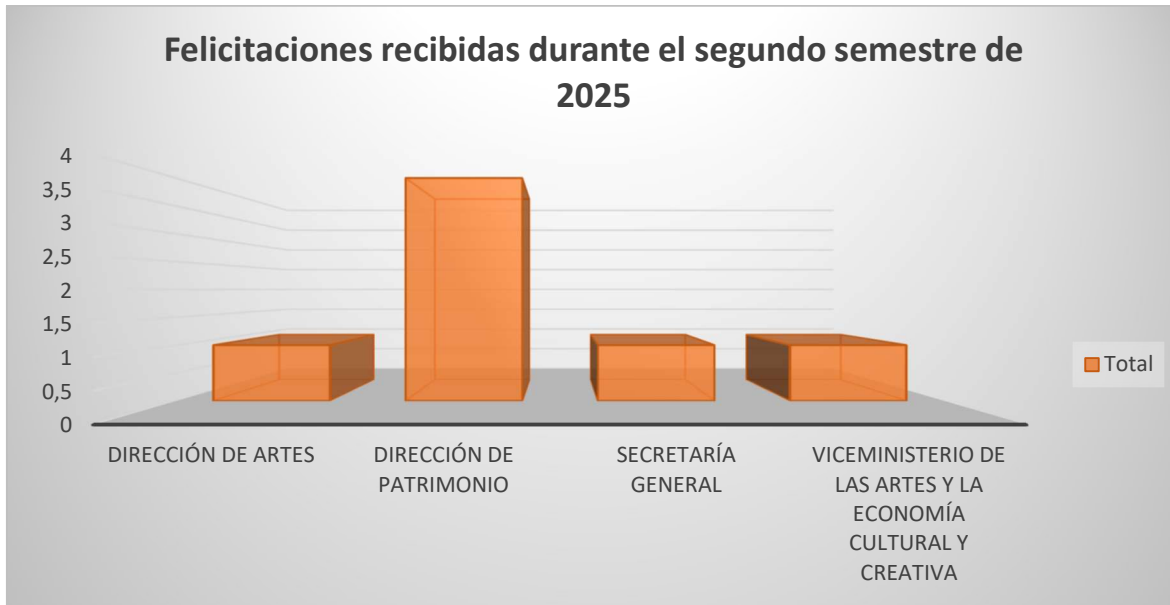


Gráfico 2. Felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de 2025.

Fuente: Elaboración propia con información remitida por la Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y cuidado.

La Oficina de Control Interno de Gestión, resalta las felicitaciones recibidas como un insumo valioso para la identificación de buenas prácticas institucionales, las cuales pueden ser replicadas y fortalecidas en otras dependencias. En este sentido, se considera pertinente promover el análisis interno de los factores que originan estos reconocimientos, con el fin de consolidar una cultura de mejora continua, calidad en la atención a la ciudadanía y fortalecimiento de la confianza institucional.

3.6. Trámite adecuado.

Al verificar los informes emitidos por Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía, se encuentra que al comparar los temas por los cuales la ciudadanía ha calificado las respuestas de la entidad como regular y mala sus énfasis son reiterativos, mencionados a continuación:

Temas de inconformidad en las respuestas 1° semestre 2025

- Utilización de respuestas técnicas con falta de lenguaje claro.
- Respuestas con deficiencia de claridad y pertinencia con respecto a lo solicitado por el peticionario.

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

- Desacuerdo con la respuesta emitida.

Temas de inconformidad en las respuestas 2° semestre 2025

- Respuestas que no son de fondo o incompletas.
- Respuestas en lenguaje técnico.
- Inconformidades por respuestas negativas

Si bien la Entidad ha dado trámite a las PQRSD con un alto porcentaje de oportunidad, existen algunas situaciones reiterativas relacionadas con la calidad y claridad de las respuestas emitidas, evidenciadas a través de las calificaciones otorgadas por la ciudadanía durante los dos semestres de la vigencia 2025 como se observa en la información anterior.

La Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda fortalecer estos criterios cuando se proyectan y se emiten dichas respuestas a la ciudadanía para mejorar la percepción de transparencia, efectividad y oportunidad del proceso.

4 Acciones de mejora implementadas.

Durante la vigencia 2025, la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado implementó un conjunto de acciones estructurales, preventivas y correctivas orientadas al fortalecimiento del proceso de gestión de PQRSD, en respuesta a los resultados identificados en materia de oportunidad, calidad y percepción ciudadana.

Entre las principales acciones se destacan la puesta en marcha del **"Nuevo Modelo de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía"**, el fortalecimiento institucional mediante la asignación de enlaces, la formalización de roles y responsabilidades, la actualización y documentación de procesos, así como la modernización gradual de los canales de atención, incluyendo la telefonía en la nube y la integración multicanal. Estas acciones se complementaron con mesas técnicas entre dependencias, seguimiento diario a los términos de ley mediante tableros de control y la articulación con la Oficina de Planeación para la

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



actualización de la caracterización del proceso, permitiendo robustecer el ciclo PHVA e incorporar nuevos controles e indicadores.

Adicionalmente, se desarrollaron acciones de formación y sensibilización dirigidas a servidores y contratistas, tales como capacitaciones en responsabilidad disciplinaria y PQRSD, talleres de servicio al ciudadano y acompañamiento permanente a los enlaces responsables, lo cual contribuyó a una mejora progresiva en la oportunidad de atención y a la reducción significativa de respuestas emitidas fuera de término.

La información descrita, evidencia un interés de mejoramiento continuo por parte de los responsables de la gestión de PQRSD de la entidad, y permite dar por finalizado el ejercicio de informe del presente documento.

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