

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Segundo Trimestre 2023

(Abril/Mayo/Junio)

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
MINISTERIO DE CULTURA**

JORGE IGNACIO ZORRO SANCHEZ

Ministro de Cultura (E)

ADRIANA MOLANO ARENAS

Viceministra de Fomento Regional y Patrimonio (E)

MARIA FERNANDA CESPEDES

Viceministro de Creatividad (E)

FERNANDO AUGUSTO MEDINA GUTIERREZ

Secretario General

ELABORADO POR: GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

- **JOSE ALEJANDRO CARREÑO FRANCO**
- **MARIA BLANCA RIVERA PARDO**
- **KARLA NEIRA SUÁREZ**
COORDINADORA GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Ministerio de Cultura

Carrera 8 N° 8 – 55, Bogotá

Contacto: servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS.....	5
2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.....	8
3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA.....	9
4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL	13
5. ANALISIS SOLICITUD DE INFORMACION POR CANALES DE RECEPCION.	15
6. ANÁLISIS DENUNCIAS.....	16
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	18
8. SOLICITUDES COMPARTIDAS.....	18
9. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS	19
10. RECOMENDACIONES.....	21

INTRODUCCIÓN

Este reporte describe y analiza los aspectos más relevantes de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Cultura en el **segundo trimestre de 2023**, correspondiente a la vigencia de los meses de abril, mayo y junio.

La información presentada en este informe se basa en la gestión adelantada en el **segundo trimestre del año 2023**, cuyo detalle da cuenta del comportamiento de las PQRSD por tipología, gestión de canales de recepción y respuesta, las denuncias recibidas, el cumplimiento de los términos legales, entre otros.

El reporte consta de herramientas visuales como tablas y gráficos, que permiten presentar información detallada sobre las PQRSD recibidas por la Entidad, así como la gestión en cuanto al cumplimiento y oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, oficinas y/o grupos internos del Ministerio.

Mediante la publicación de esta información el Ministerio de Cultura garantiza la transparencia en la gestión de solicitudes y también genera insumos que permitan intervenciones específicas para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y con los grupos de valor de la entidad.

1. ANÁLISIS POR TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el **segundo trimestre** de 2023, el Ministerio de Cultura recibió **1886** peticiones de la ciudadanía, las cuales fueron gestionadas a través del aplicativo PQRSD. A continuación, se evidencia el total de peticiones clasificadas según su tipología:

Se presenta una disminución respecto al **primer trimestre**, una diferencia de **241** requerimientos menos este **segundo trimestre** la cual representa un **6%** menos que el periodo de análisis anterior. Las causas de esta disminución se revisarán de acuerdo con la gestión de las solicitudes por dependencia.

Tabla 1. Clasificación total por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	695
PETICIÓN	367
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	235
CONSULTA	188
SOLICITUDES ENTES DE CONTROL	112
SOLICITUD POR LOS CONGRESISTAS	83
DENUNCIA CONTRA TERCEROS	53
RECLAMO	49
QUEJA	41
INVITACIONES Y CARTAS AL MINISTRO	15
DENUNCIA	15
FELICITACION	13
SUGERENCIA	11
SOLICITUDES DE INFORMACION PUBLICA	4
SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES	2
SOLICITUD DE PERIODISTA	2
CONSULTAR DATOS PERSONALES	1
Total general	1886

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

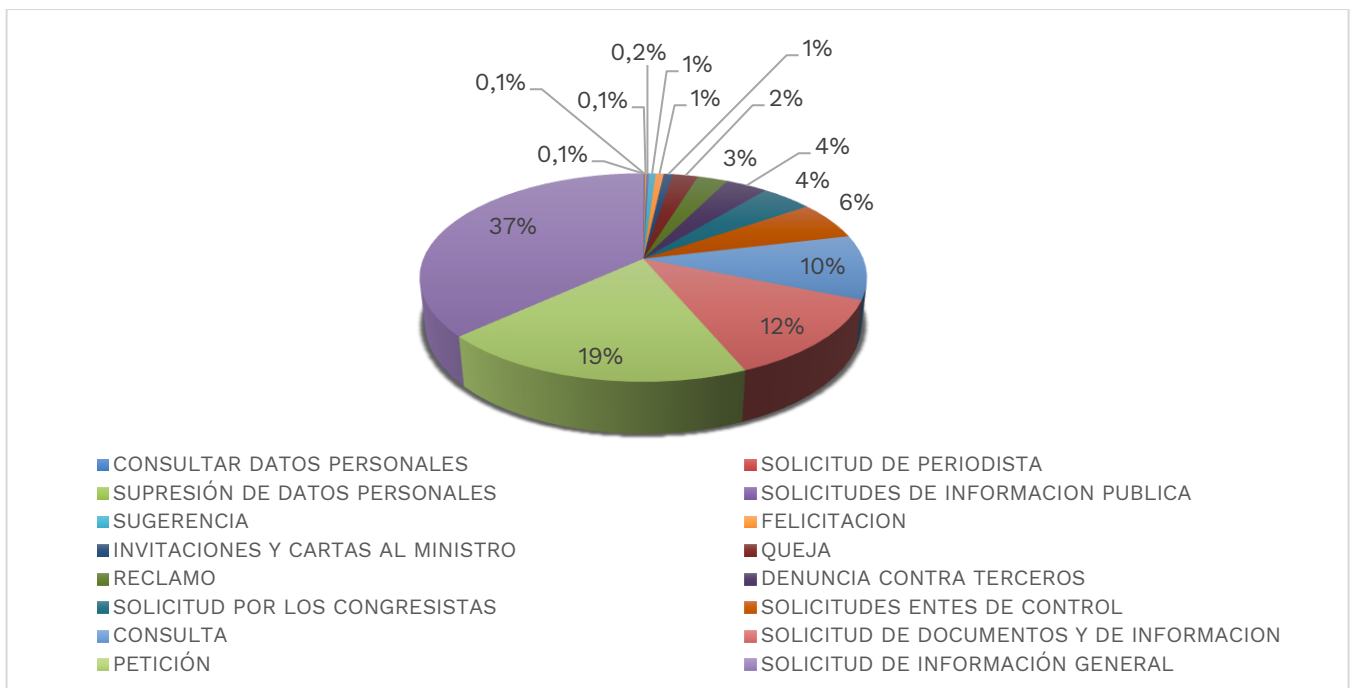
Análisis:

- El **37%** de las peticiones presentadas por la ciudadanía corresponde a la tipología **SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL**, con un total con **695** requerimientos. Esta tipología refiere a requerimientos en los que se requiere información específica, pero de carácter general del Ministerio de Cultura.
- La **PETICIÓN** es la segunda tipología de requerimientos más reiterada, con una representación del **19%** del total de solicitudes y corresponde que a **367** solicitudes.
- Las **SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION** con el **12%** que corresponde a **235** requerimientos son el tercer tipo de requerimiento más reiterado.
- Los ciudadanos presentaron **188 CONSULTAS** con una representación del **10%** del total de requerimientos del **segundo trimestre** de 2023; en esta tipología se enmarcan aquellas solicitudes que requieren la emisión de conceptos o de estudios más detallados por lo cual el plazo para su respuesta es mayor y equivale a 30 días calendario de acuerdo con la ley 1755 de 2015.
- Las **SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL** se mantuvieron igual que el primer trimestre del año, con una representación del **6%** y un total de **112** requerimientos, contestados en su mayoría principalmente por la Dirección de Patrimonio, el Grupo de Infraestructura Cultural, el grupo de contratos y convenios, con el acompañamiento y seguimiento permanente de la Secretaria General.
- Para este **segundo trimestre** del año Las **SOLICITUDES POR LOS CONGRESISTAS** representaron el **4%** con un total de **83** requerimientos y un leve incremento del **1%** respecto al **trimestre anterior** los cuales fueron atendidos conforme los requerimientos y términos establecidos en la Ley 5 de 1992.
- Las **DENUNCIAS CONTRA TERCEROS** con un total de **53** requerimientos este **segundo trimestre** disminuyó en **1%** respecto al trimestre anterior y tuvieron una representación del **3%** durante este segundo trimestre del 2023; estas corresponden a terceros y se relacionan en su mayoría a

afectaciones sobre el Patrimonio Cultural y no se refieren a servidores o contratistas del Ministerio de Cultura.

- Los **RECLAMOS** representan el **3%** del total con **49** requerimientos en el segundo trimestre, se evidenció un leve aumento del **1%** respecto al primer trimestre de 2023.
- Las **QUEJAS** disminuyeron en un 2% con respecto al trimestre anterior cabe anotar que esta disminución en la práctica significa mejor aceptación por parte de la ciudadanía frente a la gestión de servidores de la entidad dado que esta tipología se agrupa las manifestaciones de inconformidad ante presuntas conductas de los servidores del Ministerio de Cultura.
- Para este segundo trimestre de **2023**, se evidencia un incremento en las comunicaciones e invitaciones remitidas directamente al ministro con un total de **15**, las cuales para efectos de su resolución se tipifican como **cartas al ministro**.

Gráfica 1: Porcentaje total de PQRSD según su tipología



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

2. ANÁLISIS SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

El medio de recepción hace referencia al **canal** a través del cual se reciben las solicitudes, en la actualidad, la gestión se realiza a través del canal virtual y las recibidas en físico se registran en el mismo sistema, por lo pronto su clasificación corresponde a si estas se registran directamente en el formulario del aplicativo o a través de un correo electrónico en la ventanilla de radicación electrónica virtual. A continuación, se detalla su origen:

Tabla 3. Relación de solicitudes por medios de recepción

Medios de Recepción	Solicitudes recibidas por canal	% Participación
Ventanilla de radicación electrónica servicioalciudadano@mincultura.gov.co radicacion@mincultura.gov.co	1.479	78%
PORTAL WEB - Formulario PQRSD	407	22%
Total General	1886	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

Análisis:

- Con el propósito de facilitar la comunicación de doble vía entre la ciudadanía y el Ministerio se mantiene el acceso a la ciudadanía se mantiene habilitado permanentemente el canal virtual para interponer las solicitudes ciudadanas., tanto desde la ventanilla electrónica como desde el formulario publicado a través del menú de servicio al ciudadano en la página web.
- Los requerimientos interpuestos presencialmente o por canal telefónico, se gestionan a través del aplicativo virtual para que la ciudadanía reciba su respuesta sin necesidad de trasladarse o recibir correspondencia física.
- Los medios de recepción son los canales de contacto con los ciudadanos y su difusión en los territorios es una oportunidad para divulgar los

servicios y programas que el Ministerio tiene para la comunidad, por eso se requieren estrategias para que los canales sean utilizados con frecuencia todavía mayor frecuencia.

- El **78%** de las solicitudes ingresaron a través de la ventanilla de radicación electrónica radicacion@mincultura.gov.co y el correo electrónico servicioalciudadano@mincultura.gov.co mientras que el **22%** ingreso por el **PORTAL WEB**, correspondiente al formulario actualizado, que a su vez cuenta con características accesibles, facilitando el acceso este como el canal de mayor preferencia para la presentación de PQRSD.

3. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta la relación y consolidado de las solicitudes asignadas y gestionadas por cada dependencia del Ministerio de Cultura

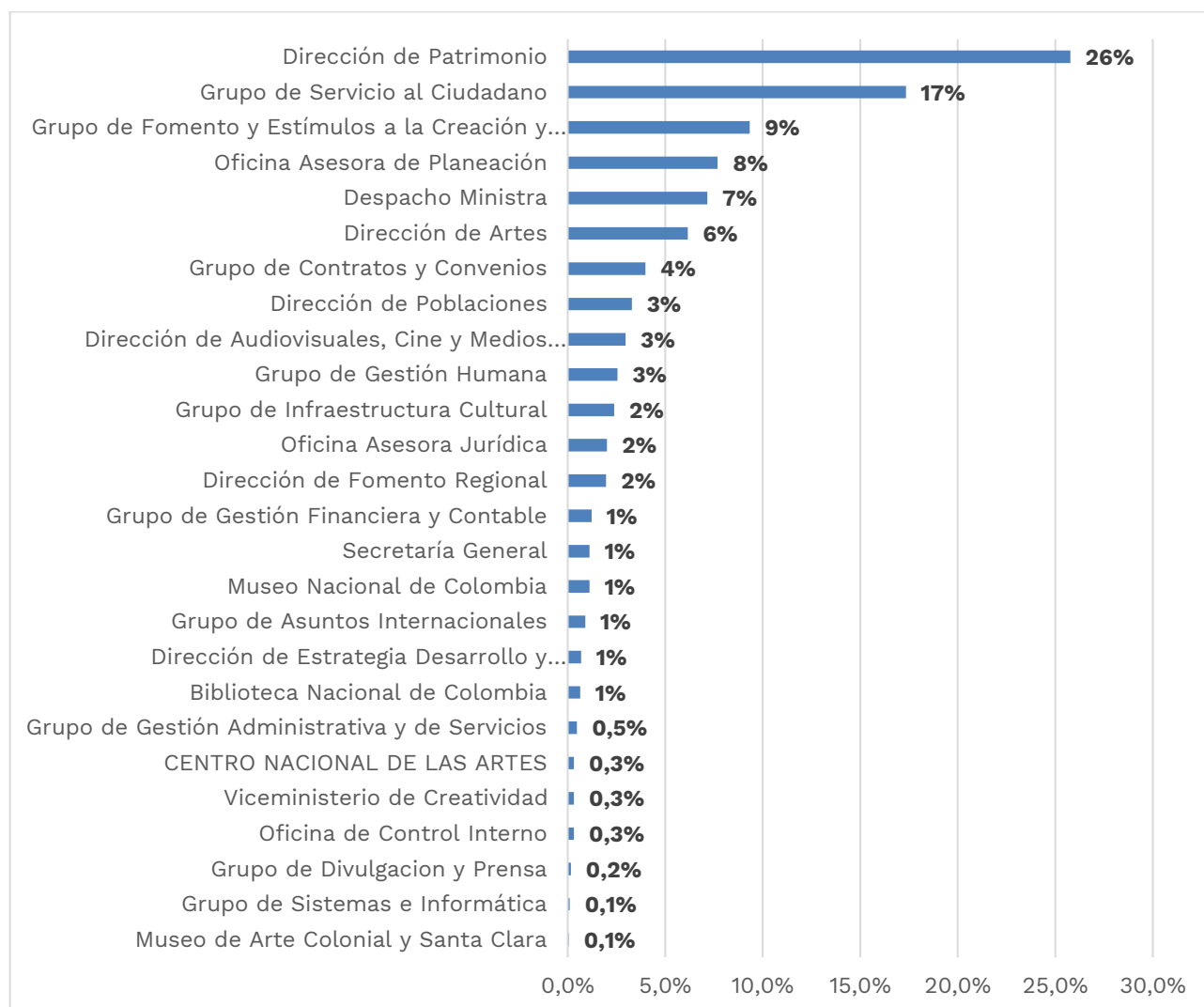
Tabla 4. Relación total de solicitudes asignadas por dependencia.

Dependencia Ministerio de Cultura	PQRSD asignadas	%
Dirección de Patrimonio	486	26%
Grupo de Servicio al Ciudadano	327	17%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	176	9%
Dirección de Artes	145	8%
Despacho Ministra	135	7%
Oficina Asesora de Planeación	116	6%
Grupo de Contratos y Convenios	75	4%
Dirección de Poblaciones	62	3%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos – DACMI	56	3%
Grupo de Gestión Humana	48	3%
Oficina Asesora Jurídica	45	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	38	2%
Dirección de Fomento Regional	37	2%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	23	1%
Secretaría General	21	1%
Museo Nacional de Colombia	21	1%
Grupo de Asuntos Internacionales	17	1%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	13	1%
Biblioteca Nacional de Colombia	12	1%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	9	0,5%

Dependencia Ministerio de Cultura	PQRSD asignadas	%
Centro Nacional De Las Artes	6	0,3%
Viceministerio de Creatividad	6	0,3%
Oficina de Control Interno	6	0,3%
Grupo de Divulgación y Prensa	3	0,2%
Grupo de Sistemas e Informática	2	0,1%
Museo de Arte Colonial y Santa Clara	1	0,1%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

Gráfica 2. Participación porcentual PQRSD asignadas por dependencia



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

Análisis:

- La **Dirección de Patrimonio** recibió el mayor número de requerimientos en el **segundo trimestre** y se mantuvo en el primer lugar durante todo el primer semestre del año; esta dependencia gestionó **486** solicitudes equivalentes al **26%** de la totalidad de PQRSD recibidas por la entidad en este periodo. Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la entidad registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Las temáticas más reiteradas se refieren a solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes relacionadas con intervención afectación de Bienes inmuebles de Interés Cultural del Ámbito Nacional BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.
- En segundo lugar, se encuentra el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, área que recibió **327** solicitudes equivalentes al **17%** de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el **2 trimestre del año**; esta gestión corresponde a los traslados de solicitudes que no son competencia del Ministerio y a solicitudes propias del grupo. Este dato permite evidenciar el alto porcentaje de requerimientos que se registran y que no obedecen al marco misional de la entidad o a su alcance institucional.
- Las solicitudes del **Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación** se posicionan en el 3er lugar con **176** requerimientos, los cuales representan el **9%** del total de las solicitudes del **2º trimestre**. En su gran mayoría esas solicitudes son referentes a consultas y subsanaciones en el marco de la convocatoria del Programa Nacional de Estímulos portafolio 2023 donde se han reconocido la creación, los procesos de investigación, formación y circulación en los campos de la cultura, el patrimonio cultural y las artes como pilares del desarrollo cultural de la nación.
- Las solicitudes a la **Dirección de Artes** representan el **8%** del total de los requerimientos, siendo los temas más recurrentes las solicitudes de procesos

de formación de música, definición y alcance de espectáculos públicos, consultas contribuyentes en el Portal Único de Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas —PULEP—, solicitud de dotación de instrumentos y la asesoría para la publicación de libros.

- El **Despacho del Ministro** recibió el **7%** del total de solicitudes, gestionando **135** solicitudes, relacionadas en su mayoría con compromisos propios del despacho y requerimientos de congreso (senado y cámara de representantes).
- La **Oficina Asesora de Planeación** recibió el **6%** del total de solicitudes, gestionando **116** solicitudes, relacionados con asignación y ejecución presupuestal y con la plataforma Soy Cultura.
- El **Grupo de Contratos y Convenios**, la **Dirección de Poblaciones**, la **Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos** y el **grupo de gestión humana** recibieron respectivamente cada una el **segundo trimestre** 75, 62, 56 y 48 solicitudes en su mayoría relacionados con temas contractuales, implementación de políticas, programas y proyectos, asistencia técnica, acompañamiento, gestión del conocimiento y gestión del personal.
- Las demás solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura se relacionan con la oferta de servicios de los diferentes museos, la Biblioteca Nacional, información sobre los Beneficios Económicos Periódicos BEPS y consulta sobre estampilla procultura, requerimientos de información sobre intervenciones con la población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado, historias laborales, solicitudes de prácticas profesionales y en general oferta de servicios y beneficios que otorga el Ministerio de Cultura.
- En general, se debe continuar fortaleciendo los mecanismos de divulgación y de interacción con los interesados para que puedan acceder a la información de la oferta institucional, según el cronograma establecido haciendo énfasis, en la oferta de estímulos y el programa de concertación para el tercer trimestre del año.

4. ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL

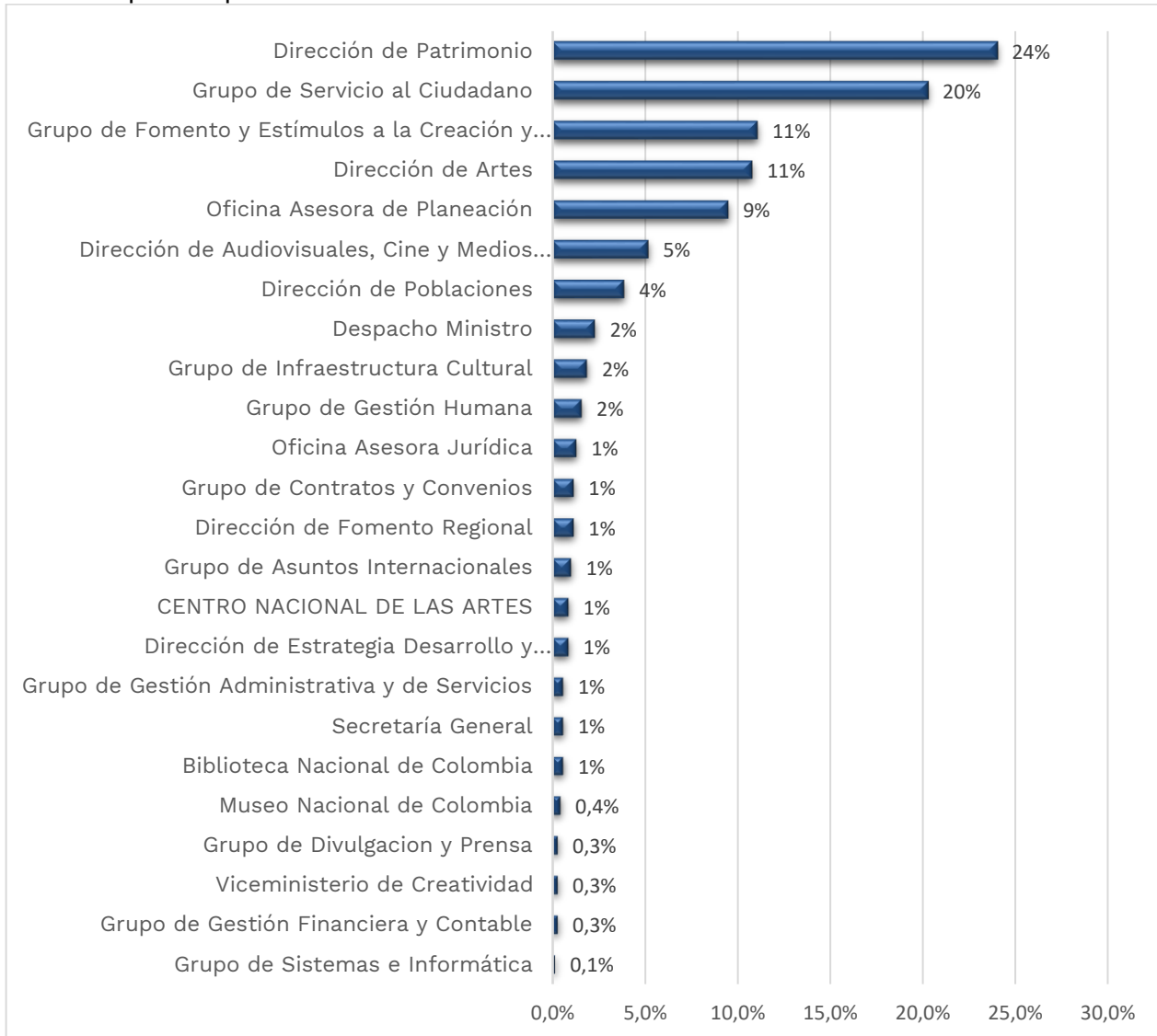
Dado que la tipología solicitudes de información General continúa predominando para el segundo trimestre del 2023, es necesario precisar la gestión realizada en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y normas que le complementan. Según la competencia de las dependencias del Ministerio de Cultura, la gestión adelantada fue la siguiente:

Tabla 5. Solicitudes de Información General

Dependencia	Total asignadas	%
Dirección de Patrimonio	167	24%
Grupo de Servicio al Ciudadano	141	20%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	77	11%
Dirección de Artes	75	11%
Oficina Asesora de Planeación	66	9%
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	36	5%
Dirección de Poblaciones	27	4%
Despacho Ministro	16	2%
Grupo de Infraestructura Cultural	13	2%
Grupo de Gestión Humana	11	2%
Oficina Asesora Jurídica	9	1%
Dirección de Fomento Regional	8	1%
Grupo de Contratos y Convenios	8	1%
Grupo de Asuntos Internacionales	7	1%
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	6	1%
Centro Nacional de las Artes	6	1%
Biblioteca Nacional de Colombia	4	1%
Secretaría General	4	1%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	4	1%
Museo Nacional de Colombia	3	0,4%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2	0,3%
Viceministerio de Creatividad	2	0,3%
Grupo de Divulgación y Prensa	2	0,3%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0,1%
Total general	695	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

Gráfica 3. Participación porcentual de la tipología Solicitud de Información General por Dependencia.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

Análisis:

- En consonancia con la cantidad de solicitudes recibidas, la Dirección de Patrimonio en el **segundo trimestre** recibió el **24%** del total de solicitudes de información general, solicitudes relacionadas con Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP), resoluciones aprobatorias, certificaciones BIC, solicitudes de documentos, autorizaciones, intervenciones y conceptos de asesorías técnicas.

- Por su parte el Grupo al Servicio al Ciudadano gestionó el **20%** del total de solicitudes de información general, referentes a traslados por competencia a otras entidades y solicitudes de ampliación de información.
- La Dirección de Artes y el Grupo de Fomento y estímulos a la creación recibieron el **11%** cada una por igual del total de solicitudes de información general, los cuales en su mayoría hacen referencia a procesos de convocatorias de estímulos y concertación, Jóvenes en movimiento 2023, solicitudes de información general sobre PULLEP, convocatoria de música en movimiento, Plan Nacional de Música y Convivencia y solicitudes relacionadas con temas literarios.
- Finalmente tenemos en escala de representatividad porcentual a la Oficina Asesora de Planeación, que alcanzó un **9%** del total de solicitudes de información general, en su mayoría temas relacionados con el acceso a la plataforma SOY CULTURA, registros de nuevos agentes culturales, consultas de información cuantitativa por parte de entidades externas, temas presupuestales y prospectivas a nivel organizacional.

5. ANALISIS SOLICITUD DE INFORMACION POR CANALES DE RECEPCION.

Tabla 6. Tipo de solicitud de Información

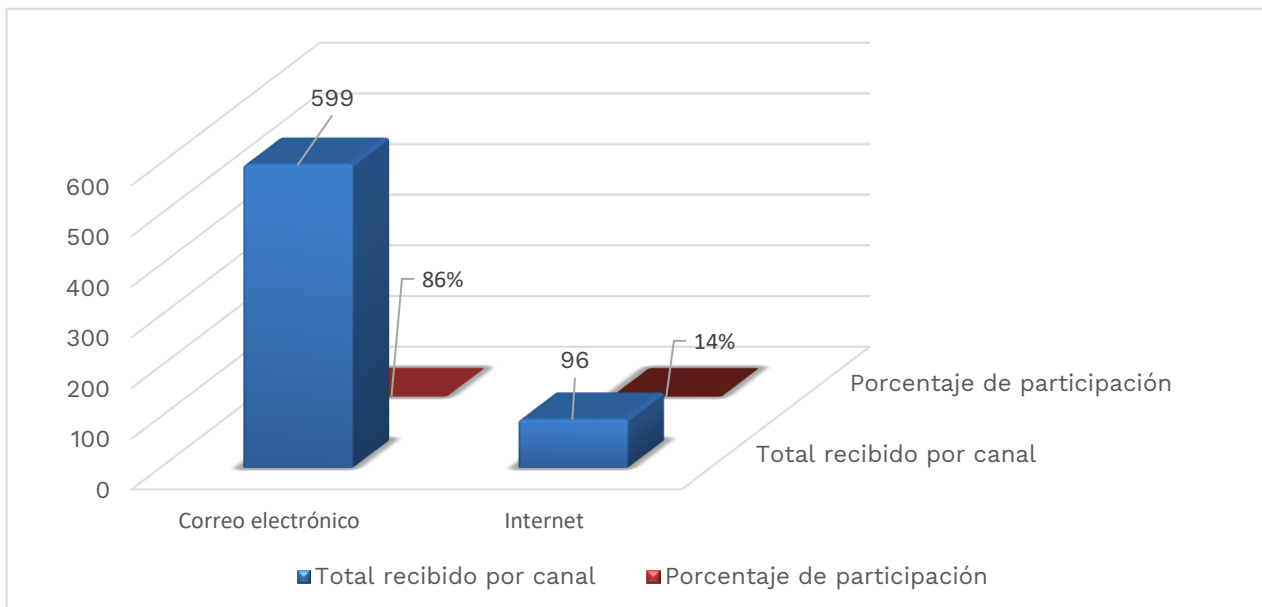
Medios de Recepción	Total recibido por canal	Porcentaje
Correo electrónico	599	86%
Internet	96	14%
Total	695	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

- El medio de recepción por el cual se recibió la mayoría de las peticiones catalogadas como **“Solicitud de información general”** fue el correo electrónico con el **86%** de participación correspondiente a **599 solicitudes** y con un **14%** se encuentra el canal de internet y/o portal web con **96 solicitudes** lo cual resalta el impacto y una importante participación del canal virtual.

- Es importante acotar que respecto al **primer trimestre**, este **segundo trimestre** hubo una disminución considerable con una diferencia de **630** requerimientos menos para este **segundo trimestre**, lo que representa un **35% menos**.
- El **100%** de las solicitudes fueron respondidas, sin restricciones legales o de confidencialidad.

Gráfica 4. Número de solicitudes por canal de recepción en el segundo trimestre de 2023 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

6. ANÁLISIS DENUNCIAS

El Ministerio de Cultura recibe y gestiona denuncias sobre manejo de recursos públicos y/o afectaciones a bienes de interés cultural, cada una de estas se aborda de acuerdo con el protocolo de atención de denuncias definido para la entidad, asociado al procedimiento de gestión de PQRSD P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano. A continuación, se relaciona la cantidad de denuncias recibidas en el periodo y las dependencias a cargo de su gestión, según su competencia.

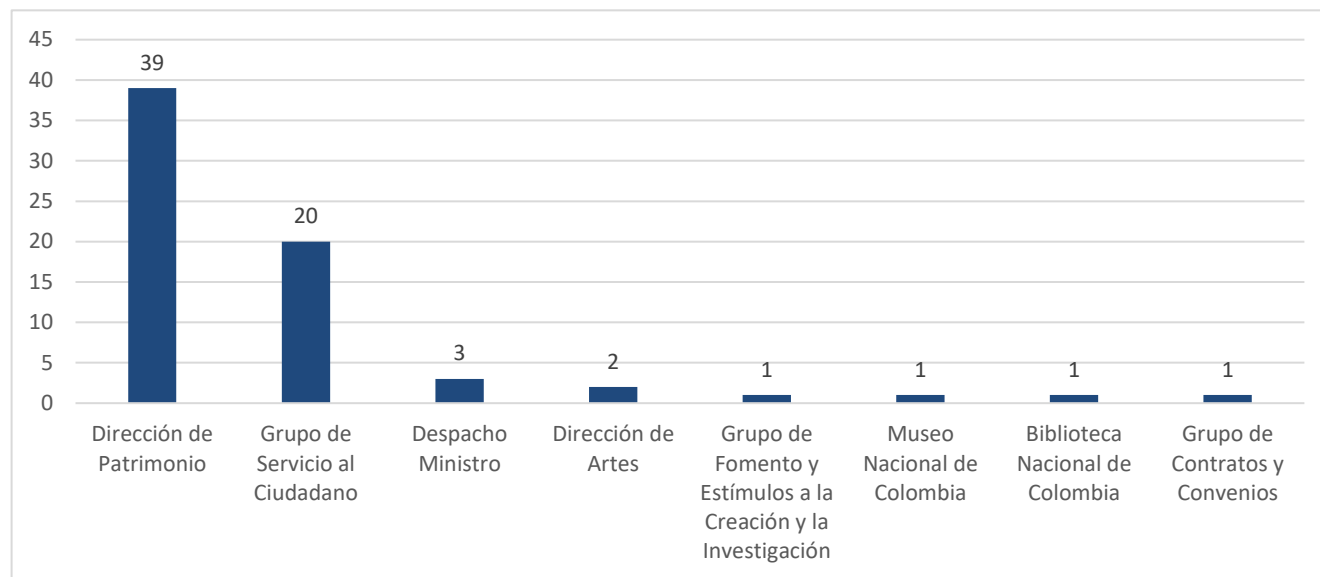
Tabla 7. Denuncias presentadas el **segundo trimestre 2023** y su participación porcentual.

Dependencia	Total denuncias	%
Dirección de Patrimonio	39	57%
Grupo de Servicio al Ciudadano	20	29%
Despacho Ministro	3	4%
Dirección de Artes	2	3%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	1	1%
Museo Nacional de Colombia	1	1%
Biblioteca Nacional de Colombia	1	1%
Grupo de Contratos y Convenios	1	1%
Total	68	100%

Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

- La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el 2° trimestre con una participación del **57%**; estas corresponden a denuncias ciudadanas referentes con afectaciones en contra el patrimonio cultural, las cuales no se relacionan con la gestión del Ministerio. Este tipo de denuncias son reiteradas y una vez analizadas por la dependencia, se identifica a qué entidad municipal o departamental corresponde su atención directa.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano gestionó el **29%** de las solicitudes tipificadas como denuncias, y según el alcance de estas se realiza el traslado por competencia a entes de control, entidades departamentales y a otras del sector público y/o privado según sea la competencia, por cuanto el Ministerio de Cultura no tiene facultades para investigar conductas contrarias a la ley.
- Desde el Despacho del Ministro, el **4%** de las denuncias registradas este 2° trimestre, hicieron referencia a inconformidades por parte de usuarios anónimos en contra de un nombramiento de una funcionaria del nivel directivo del Ministerio de Cultura, las cuales se abordaron de acuerdo con la jerarquía disciplinaria.

Gráfica 5 Total Número de Denuncias presentadas el segundo trimestre de 2023 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el periodo de análisis se realizaron **327** traslados por competencia, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, y se enviaron las comunicaciones recibidas en el Ministerio de Cultura, pero su respuesta corresponde a otra entidad. Esta actividad se encuentra a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

8. SOLICITUDES COMPARTIDAS

Las peticiones compartidas son aquellas cuya respuesta se encuentra a cargo de dos o más dependencias del Ministerio de Cultura. Estas solicitudes se registran con un mismo número radicado y se cuentan como una sola solicitud. Para este **2 trimestre**, se encontraron **21** solicitudes las cuales corresponden a requerimientos de entes de control con seguimiento continuo por parte de la Secretaria General.

9. ANÁLISIS EN LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

A continuación, se relacionan las dependencias y el porcentaje de solicitudes resueltas fuera de término:

Tabla 8. Peticiones resueltas fuera de término por dependencia.

Dependencia	Solicitudes fuera de término	Porcentaje
Despacho Ministro	72	33%
Dirección de Patrimonio	59	27%
Dirección de Artes	23	11%
Secretaría General	10	5%
Grupo de Contratos y Convenios	9	4%
Dirección de Fomento Regional	8	4%
Oficina Asesora Jurídica	7	3%
Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios	7	3%
Grupo de Infraestructura Cultural	6	3%
Grupo de Servicio al Ciudadano	6	3%
Viceministerio de Creatividad	3	1%
Dirección de Poblaciones	2	1%
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación y la Investigación	2	1%
Grupo de Sistemas e Informática	1	0,5%
Grupo de Gestión Humana	1	0,5%
Total general	216	100%

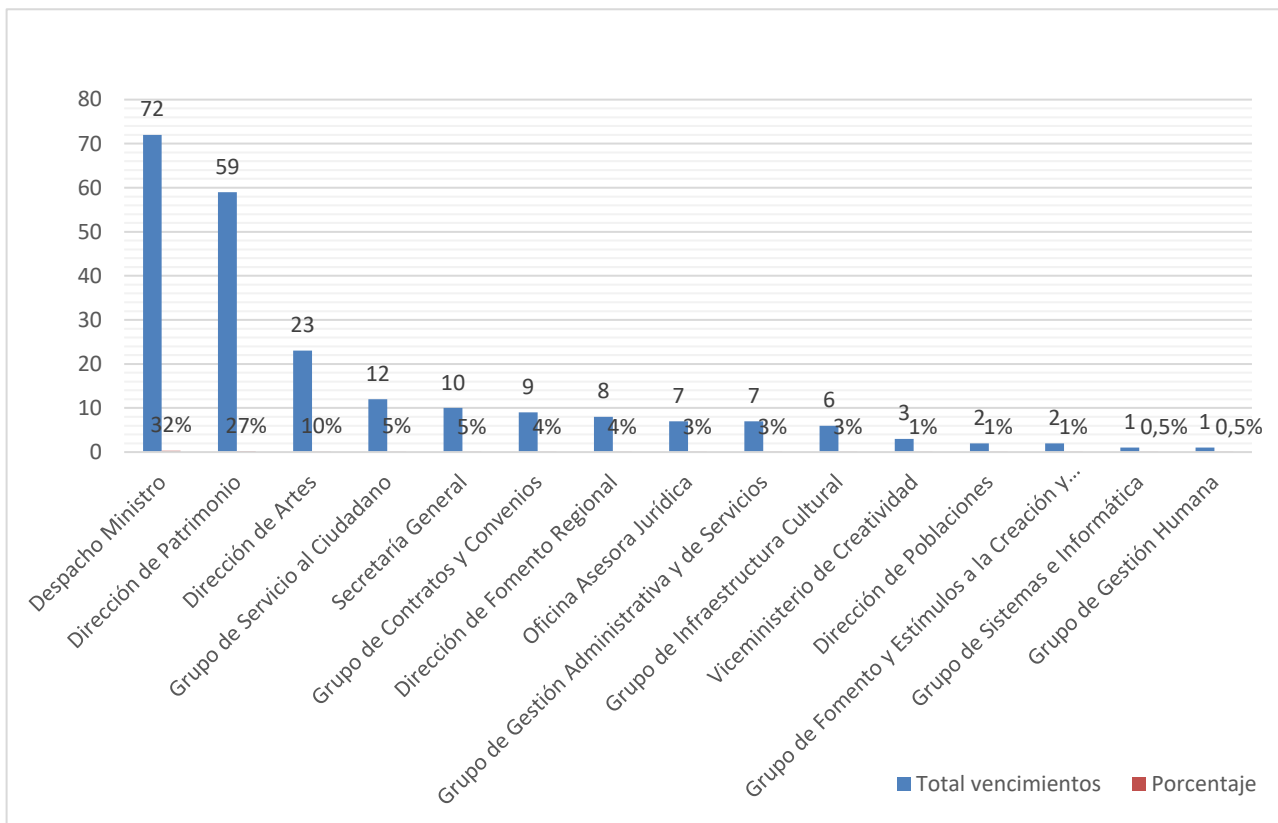
Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

ANÁLISIS:

- De los **1.886** requerimientos recibidos en total para este 2º trimestre, **216** que representan el **10.5%** se respondieron posterior a la fecha indicada como plazo máximo de acuerdo con los tiempos definidos en la ley 1755 de 2015m, indicando que el porcentaje de oportunidad de respuesta a solicitudes es del **90%**.

- De las solicitudes fuera de término el **33%** estaban a cargo del Despacho del Ministro, el **27%** a la Dirección de Patrimonio y el **11%** a la Dirección de Artes.
- Se evidenció que se mantiene el porcentaje de oportunidad con respecto al trimestre anterior.
- De acuerdo con el trimestre anterior la Dirección de Patrimonio presentó una disminución del 17% de solicitudes resueltas fuera de término.
- El seguimiento a la gestión de PQRSD, permitió establecer como causas de los cierres fuera de término entre otras: la actualización de la operación del sistema PQRSD, cambios internos que interfirieron en la firma de respuestas y ajustes en los equipos de trabajo y/o enlaces de PQRSD en las dependencias

Gráfica 6 Oportunidad de respuesta por dependencia segundo trimestre de 2023 y su participación porcentual.



Fuente: Reporte gestión aplicativo PQRSD-Jun30-2023

Consolidado semestral de solicitudes vencidas

Las solicitudes vencidas acumuladas en el primer semestre de 2023, representan el **1%** del total de las 4013 solicitudes recibidas durante los dos trimestres que van de la vigencia actual; a pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron acciones de seguimiento y acompañamiento a las dependencias con mayor número de solicitudes sin resolver. Estas acciones se orientaron a la revisión de los asuntos de las solicitudes, a la sugerencia de respuestas tipo y a la reasignación de responsables para la gestión de PQRSD en el sistema; en ese sentido se establecieron como causas de este vencimiento la complejidad de las respuestas requeridas y cambios en los equipos de trabajo de las dependencias.

Tabla 9. Peticiones vencidas acumuladas en el primer semestre de 2023

DEPENDENCIA	SOLICITUDES VENCIDAS	%
Oficina Asesora Jurídica	21	47%
Grupo de Asuntos Internacionales	17	38 %
Despacho Ministro	4	10 %
Dirección de Patrimonio	2	5 %
Total general	44	100%

10. RECOMENDACIONES

- Considerando que en 2º trimestre del 2023 se mantiene la misma tendencia de solicitudes fuera de término respecto al 1er trimestre del 2023, causado por los ajustes técnicos al sistema de gestión de PQRSD, a cambios internos en los equipos de trabajo y/o enlaces en las dependencias, el Grupo de Servicio al ciudadano debe continuar realizando el seguimiento a las áreas críticas para así mejorar los tiempos respuesta y a su vez la calidad en las respuestas emitidas.
- Es necesario realizar el seguimiento para reiterar el cumplimiento de los

términos y a su vez convocar a las dependencias a definir acciones que disminuyan las respuestas por fuera del término.

- Se sugiere reiterar a los directivos y coordinadores la importancia de la gestión oportuna de PQRSD de acuerdo con lo dispuesto y ordenado por la ley 1755 del 2015 y las consecuencias de la falta de oportunidad de las respuestas.
- Se debe establecer un mecanismo formal para promover de manera interna el cumplimiento de los tiempos de respuesta que mitigue los vencimientos de términos, y en consecuencia prevenga tutelas, recursos de reposición y demás instancias judiciales en materia de atención al ciudadano.
- En cuanto a la tendencia constante del total de traslados por no competencia a otras entidades, se articulará con el Grupo de Divulgación y Prensa para reiterar por redes sociales información sobre las competencias, programas y servicios que ofrece el Ministerio de Cultura, para así mitigar el registro de comunicaciones a hacia a otras entidades
- Es necesario adelantar jornadas articulación con la Dirección de Patrimonio, para la que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se amplíe el conocimiento sobre las temáticas recurrentes y reiteradas.
- Es necesario identificar que asuntos se pueden resolver con la formulación de respuestas tipo, estructuradas con criterios de calidad técnica y lenguaje claro que resuelvan de fondo los requerimiento posibles respuestas
- Es necesario seguir monitoreando el desempeño del sistema de gestión de PQRSD y sus nuevas funcionalidades con la actualización que ofreció el operador de ETB Y ANALITICA, para de esta manera escalar oportunamente incidentes técnicos que afecten la operación.
- Es importante seguir fortaleciendo los procesos de integridad y transparencia dirigidos a la comunidad institucional para seguir minimizando las denuncias por corrupción de los servidores públicos y contratistas de la entidad.
- Se establece la importancia de continuar la promoviendo la articulación interna entre los enlaces de PQRSD de las dependencias para fortalecer la gestión de solicitudes compartidas entre diferentes áreas.



**Grupo de Servicio al Ciudadano
Julio-2023**