



Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes





PROYECTO

NUEVO MODELO DE SERVICIO PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

1. PROPÓSITO





Transformar el relacionamiento con la ciudadanía hacia un **enfoque integral, multicanal, transparente y accesible** que responda con **oportunidad, eficiencia y calidez** a las necesidades ciudadanas, alineado con el mandato misional del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.





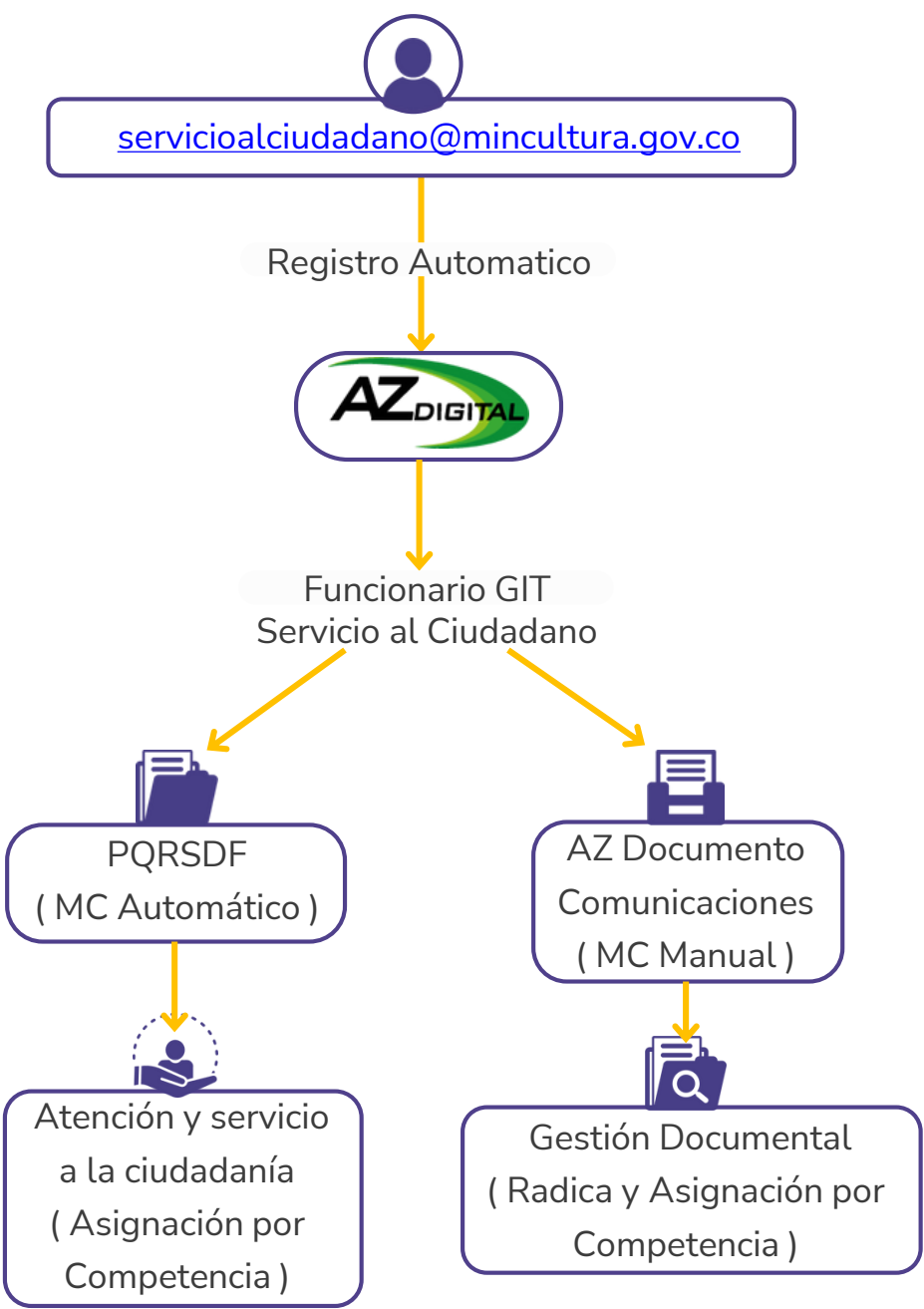
2. DIAGNÓSTICO

CANALES DE ATENCIÓN

Operados Grupo de Servicio al Ciudadano

- 
 - Presencial sin espacio para atención el ciudadano
- 
 - Línea de atención telefónica comercial básica sin sistema de control y monitoreo
- 
 - WhatsApp sin sistema de control y monitoreo
- 
 - Sistema de PQRSDF

Correos para la ciudadanía



Operados por Gestión Documental



- Radicación física en Casa Abadía.

TRÁMITES



Dependencia	Trámite	Canales	Cantidades de Tramites 2025
Dirección de Patrimonio	4	SIPA	140
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos (DACMI)	3	-SIREC -Sistema SRCPNOC -SIDACMI	359
Biblioteca Nacional	1	SIISE	1.053
Dirección de Artes	1	PULEP	270
Dirección de Fomento Regional	1	Sitio Web Fomento Regional	0
Asuntos Internacionales	2	Pagina de Economía Naranja SIEN	66
Fundación Nacional Batuta	1	Presencial	0
TOTAL	13		1,888

* Fuente: Formato excel Reporte Tramites SUIT - TRIMESTRE 1_2025
* SRCPNOC = Solicitud de reconocimiento de carácter de producto Nacional para una obra cinematográfica

3. TOTAL DE INTERACCIONES



Enero-Mayo2025

Este análisis compara el comportamiento de los canales de atención ciudadana entre enero y mayo de los años 2024 y 2025. A través de los siguientes gráficos, se evidencia la variación en el volumen de interacciones por canal (PQRSDF, teléfono, correo, chat y atención presencial), disponibles en la Entidad.

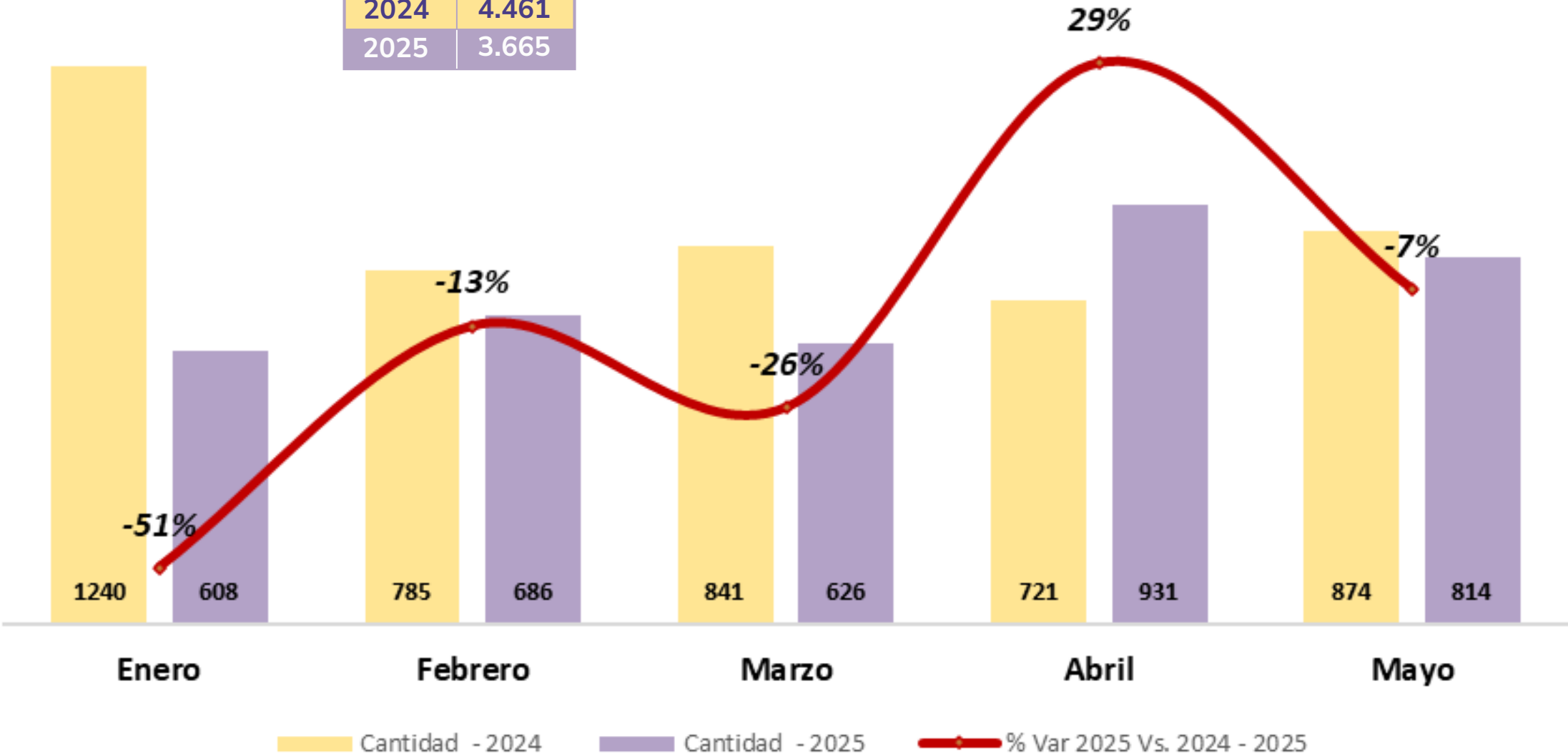
Observaciones Clave:

- PQRSDF permite trazabilidad y control, y es el canal formal más sólido.
- El canal telefónico es el más usado, pero no cuenta con reportes ni trazabilidad, lo que limita la gestión y el control.
- Chat y presencial tienen baja participación; se requiere mejorar su visibilidad y funcionalidad.
- Se evidencia la necesidad de modernizar el canal telefónico e impulsar canales digitales.

Comparativo por canal de atención (enero-mayo 2025)

• PQRSF

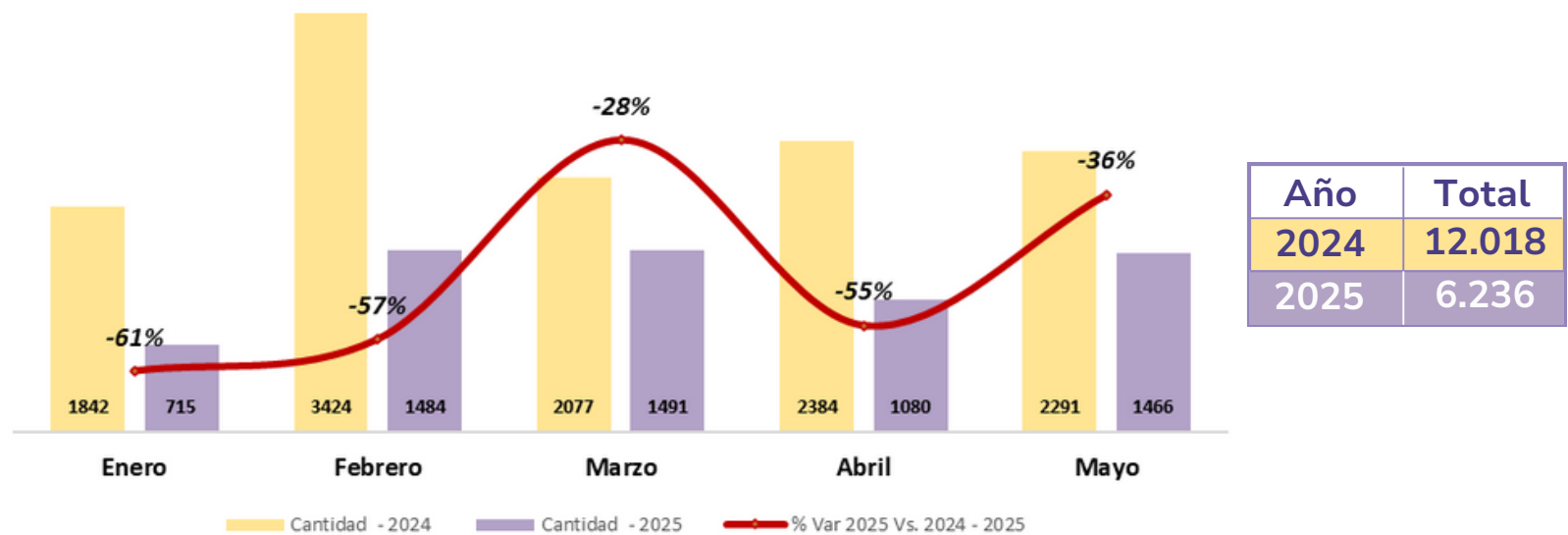
Año	Total
2024	4.461
2025	3.665



* Fuente: AZ Digital

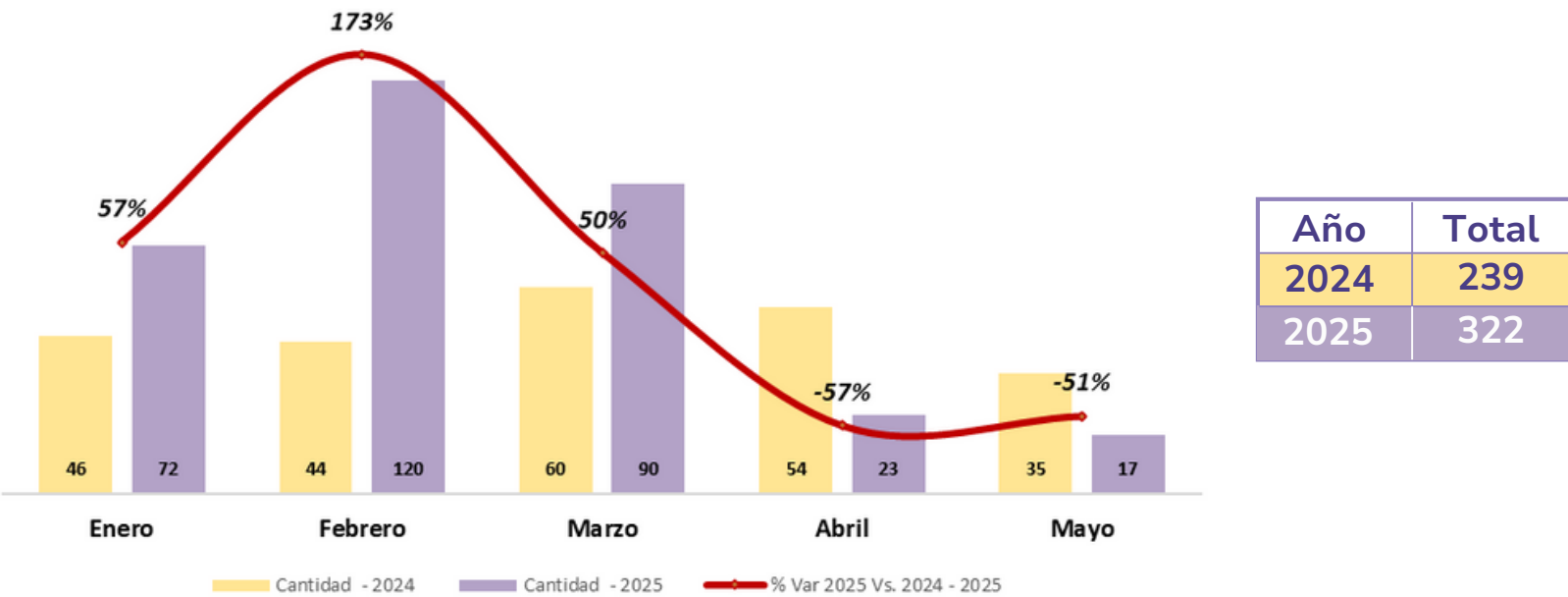
Comparativo de Canales de Atención 2024 vs. 2025 (Enero - Mayo)

• Teléfono



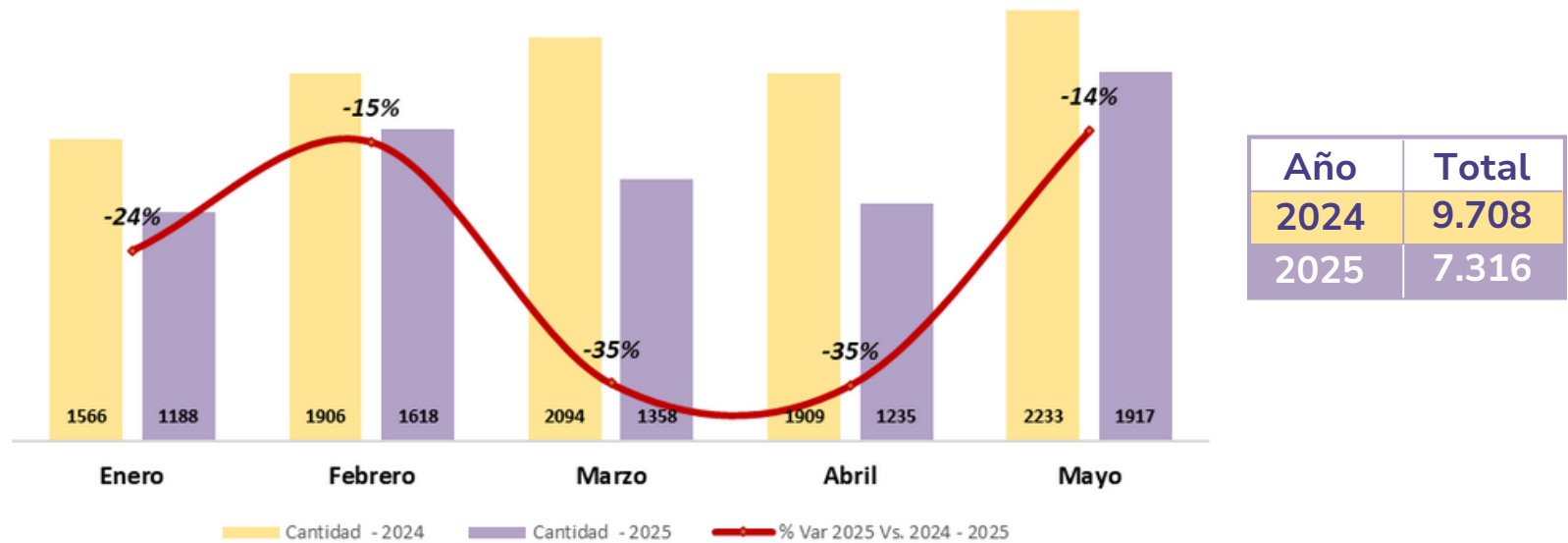
* Fuente: Formato excel diligenciado por funcionarios

• Presencial



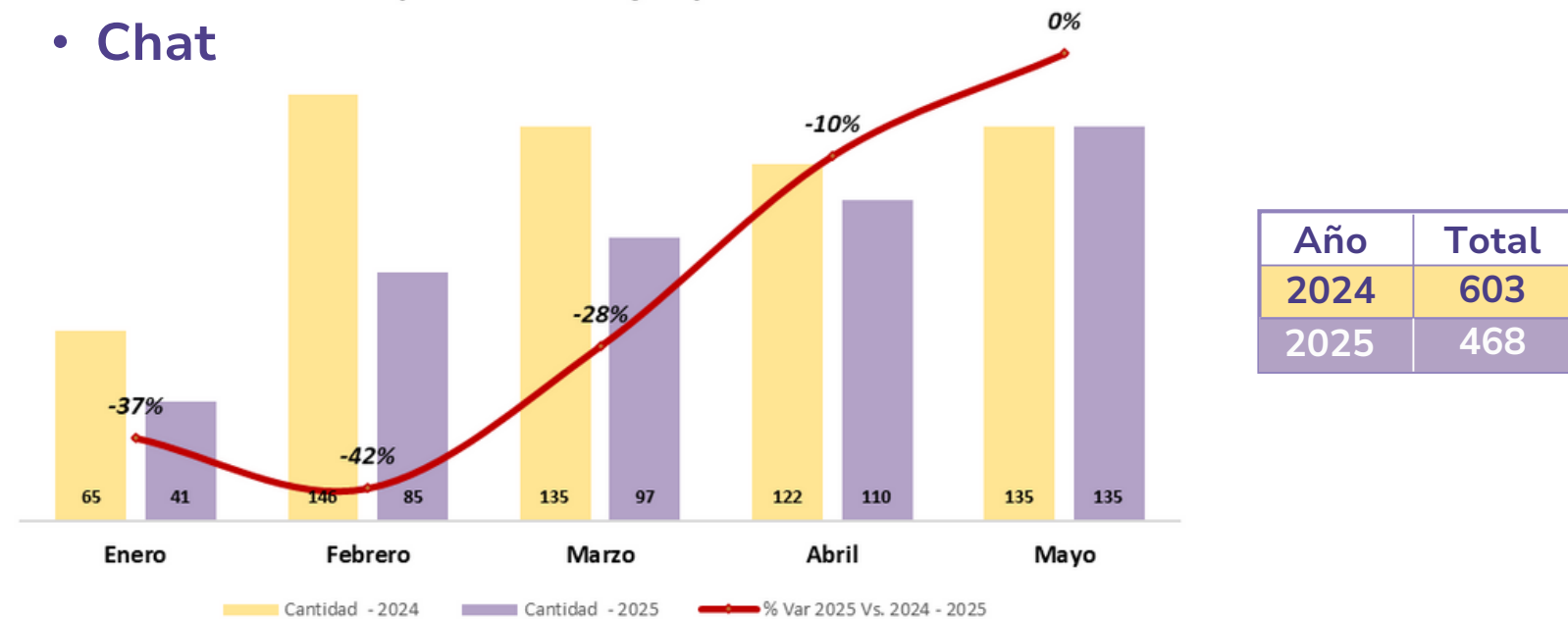
* Fuente: Formato excel diligenciado por funcionarios

• Correo



* Fuente: AZ Digital

• Chat



* Fuente: Formato excel diligenciado por funcionarios

4. LIMITACIONES IDENTIFICADAS



LIMITACIONES

- **Limitada capacidad operativa** para sostener e innovar en la atención ciudadana.
- **Fragmentación y atomización** de los servicios y canales.
- **Sistemas no permiten trazabilidad**, escalamiento ni seguimiento de la experiencia ciudadana.
- **Ausencia de integración tecnológica** y tableros de control.
- **Falta de un espacio físico exclusivo** para atención presencial, lo que limita el acceso directo e inclusivo.

OPORTUNIDADES

- **Fortalecimiento de la capacidad operativa** del modelo
- **Integración de servicios y canales** de atención
- **Mejora de la trazabilidad y gestión** de la experiencia ciudadana
- **Transformación digital y analítica** en tiempo real
- **Implementación de un espacio físico** para atención ciudadana directa

DESAFIOS

- **Diseñar una estructura operativa sólida**, con roles definidos y recursos adecuados, que permita escalar y adaptar el modelo.
- Consolidar la atención ciudadana en un **modelo omnicanal coherente, eficiente e independiente** del canal de ingreso.
- **Implementar herramientas que gestionen** y retroalimenten las interacciones para mejorar la experiencia y asegurar soluciones efectivas.
- **Implementar una plataforma** integrada con **tableros de control** para trazabilidad, monitoreo y **toma de decisiones basada en datos**.
- **Habilitar un punto presencial** que brinde atención cercana, acceso a información y **fortalezca el vínculo con la ciudadanía**.

5. PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL NUEVO MODELO



El nuevo modelo de atención fortalece la relación entre el Ministerio y la ciudadanía, enfocándose en principios que garantizan un servicio más cercano, eficiente y articulado. Estos pilares guían cada acción hacia una experiencia ciudadana transformadora.



Ciudadanía en el centro



El modelo reconoce a la ciudadanía como protagonista.



Omnicanalidad



Todos los canales deben estar integrados, accesibles y disponibles.



Optimización en el servicio



Uso de datos y tableros para decisiones basadas en datos.



Corresponsabilidad



Trabajo articulado entre las dependencias técnicas y el grupo de servicio al ciudadano.

6. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA





INSTITUCIONAL

- Asignación de enlaces por trámite y canal.
- Formalización de roles y responsabilidades de respuesta ciudadana.
- Documentación de procesos y creación de manuales de atención.



AVANCES

- Se reportaron 27 áreas con contactos para los canales presencial y telefónico, y se identificaron 11 correos alternos usados por distintas dependencias.
- Se contactaron una a una las 645 extensiones del Ministerio de las Culturas, encontrando que 46% responden, 47% no contestan y 7% del Museo Nacional están inhabilitadas por falla técnica.
- Se van a iniciar capacitaciones de sensibilización en compañía de control interno disciplinario,
- En proceso de actualización la caracterización del proceso, procedimiento, indicadores y riesgos.
- Se implementa el 25 de mayo la opción de envío de respuesta con correo certificado
- El 4 de junio Se crea la versión 1 de la matriz de tipificación la cual contiene las temática por dependencia, a la fecha ya contamos con 26% de PQRSDF tipificadas

MODERNIZACIÓN



TECNOLÓGICA

- Migración a sistema de telefonía en la nube con trazabilidad, escalamiento y analítica.
- Integración de canales: correos, WhatsApp, bots y sistemas.
- Diseño de tableros de visualización de Data en tiempo real.



AVANCES

- Reunión con 3 proveedores de telefonía moderna y nube.
- Recepción de cotizaciones por parte de operadores
- Elaboración de un tablero en Excel con el detalle de la data de PQRSDF.
- Se ha adelantado un tablero BI que consolida la información de los diferentes canales.



EXPERIENCIA



CIUDADANA

- Mapeo del viaje del ciudadano en los principales trámites.
- Indicadores de satisfacción, oportunidad y resolución.
- Encuestas, retroalimentación y mecanismos de mejora continua.



AVANCES

- Se realizaron tres sesiones con la Dirección de Patrimonio para analizar los trámites más demandados y las PQRSDF más recurrentes.
- Se revisaron los trámites y se detectaron enlaces rotos e información desactualizada, actualmente en proceso de actualización.
- Uno de los indicadores críticos es la oportunidad: en febrero, el 34% de las peticiones fueron atendidas fuera del término legal; tras implementar acciones, en mayo se redujo al 15%
- Se implementó una encuesta en el canal de WhatsApp tradicional desde el 22 de abril, con 26 respuestas hasta el 9 de junio y un 92% de satisfacción.

PROPUESTA ETB



ATENCIÓN OMNISCANAL AL CIUDADANO

- Multicanalidad en un solo sistema
- Canales integrados: voz, WhatsApp, correo, redes y chat.
- Chatbots multilingües y agente virtual opcional.
- Enrutamiento inteligente y campañas sin licencias extra.
- Reportes en tiempo real e históricos.
- **Beneficio clave:** Respuesta ágil y unificada desde cualquier canal.



SEGURIDAD, SOPORTE Y ESCALABILIDAD

- Infraestructura segura y lista para crecer
- Cifrado E2E y cumplimiento con normas internacionales.
- Soporte con atención escalonada.
- Compatible con Teams, Google, Slack, Zendesk.
- Licencias flexibles y gestión con panel de BI.
- **Beneficio clave:** Plataforma segura, escalable y con soporte continuo.



COMUNICACIONES INTELIGENTES EN LA NUBE

- Transformación digital sin infraestructura física
- Solución 100% en la nube con ETB y Zoom.
- Incluye 645 licencias Zoom Phone Pro y 2 Power Pack.
- Llamadas locales y on-net ilimitadas.
- Grabación, reportería avanzada y disponibilidad del 99.99%.
- **Beneficio clave:** Más eficiencia sin inversión en hardware.

DESARROLLO DEL COMPONENTE

OMNISCANALIDAD



ETB



• MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Adhesión del contrato de Servicio Público



• BENEFICIOS

- Atención Omnicanal al Ciudadano
- Seguridad, Soporte y Escalabilidad
- Comunicaciones Inteligentes en la Nube

DESARROLLO DEL COMPONENTE



EXPERIENCIA CIUDADANA

- Espacio físico de atención al ciudadano.



7. BENEFICIOS ESPERADOS



BENEFICIOS ESPERADOS



Mayor Gobierno y Gestión de todos los canales de relacionamiento

Mayor acceso y transparencia para la ciudadanía.

Disminución de reprocesos y quejas.

Empoderamiento institucional y mejora de imagen.

8. LLAMADO A LA ACCIÓN





1

Priorizar la modernización del modelo de atención.

implementar un nuevo modelo de atención ciudadana multicanal, interoperable y centrado en la experiencia del usuario.

2

Incluir la estrategia como componente del plan de transformación digital.

Articular el modelo de atención ciudadana al Plan Institucional de Transformación Digital (PITD), garantizando interoperabilidad, automatización y enfoque en datos.

3

Garantizar la participación activa de todas las dependencias misionales.

Institucionalizar un sistema colaborativo de atención ciudadana con corresponsabilidad entre las áreas misionales.

Este modelo no es solo un cambio en el cómo atendemos, sino en el cómo nos relacionamos y nos hacemos cargo de la experiencia ciudadana.

Gracias por su atención

Agradecemos su tiempo y disposición para conocer esta propuesta.





Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes

