



Bogotá, 21 de Marzo de 2023.

Señor Ministro (E)  
**JORGE IGNACIO ZORRO SÁNCHEZ**  
**Ministerio de Cultura**  
Ciudad.

**Asunto:** Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, segundo semestre de 2022.

Respetado Señor Ministro, reciba un cordial saludo:

Con el fin de darle 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, y en cumplimiento de lo establecido por la Ley en mención, 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 del año 2022, según información validada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio en enero del 2023, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente y analizar de forma cuantitativa y cualitativa, cada uno de los canales de recepción del proceso con el fin de retroalimentarlo..

Así las cosas, este informe se elabora con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano y contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de julio 2022 al 31 de diciembre 2022. Contemplando entre otros aspectos: los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos

**Servicio al ciudadano:**

servicioalciudadano@mincultura.gov.co  
Línea gratuita: 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia – Sur América

**Sede correspondencia**

Casa Abadía – Calle 8 # 8A-31  
Teléfono: (601) 3424100  
www.mincultura.gov.co



interpuestas por los ciudadanos respecto a la prestación de los servicios que brinda la entidad, y a su vez, determina las debilidades en la prestación del servicio al cliente, con la finalidad de que se tomen las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada proceso.

### **PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud y Por Canal de Atención.**

Con base en la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, entre julio y diciembre de 2022, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 4.390 solicitudes; de las cuales, 2.846 es decir el 65%, corresponden a solicitudes de información; 352, es decir el 8%, corresponden a Peticiones; 194 denuncias, correspondientes al 4%; 168 solicitudes de congresistas, 92 reclamos, 46 sugerencias y 581, correspondientes al 13% responden a otras solicitudes, dentro de las cuales se encuentran: las de entes de control, solicitud de periodistas, entre otros. Dentro de estas 581 solicitudes, 553 responden a solicitudes de entes de control.

<b>PQRSD, Recibidas según el tipo de solicitud</b>				<b>Total</b>
Peticiones	352	Consulta	103	<b>4,390</b>
Solicitudes Congresistas	168	Solicitudes de información	2,846	
Felicitaciones	2	Sugerencias	6	
Quejas	46	Reclamos	92	
Denuncias	194	Otras	581	

Tabla 1

De acuerdo con los datos anteriormente expuestos, las solicitudes de información sobre diferentes aspectos se constituyen en el tipo de requerimiento más reiterativo durante el periodo evaluado.

El segundo tipo de PQR más usado es la solicitud de entes de control y a diferencia del primer semestre de 2022, en donde las denuncias, correspondientes a 134 denuncias interpuestas, se constituyen en la tercera PQRSD más requerida. Para el segundo semestre del 2022, la



*petición*, con 352 solicitudes en el semestre es el tercer tipo de Petición más requerida.

Respecto a las *denuncias*, 194 interpuestas en el segundo semestre, es de resaltar que, de acuerdo con el reporte emitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el mes de diciembre, dichas denuncias no se refieren a funcionarios o colaboradores del Ministerio, sino que responden a denuncias contra terceros por trámites, procedimientos o actuaciones en las que no tiene injerencia alguna el Ministerio de Cultura.

Por otra parte, respecto a las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Tabla 2, hace referencia a la gestión que se realiza únicamente a través del canal virtual de radicación y a través del formulario PQRSD.

PQRSD Recibidas por Canal de Atención		
Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla Virtual	3378	77
Sistema PQRSD	1012	23
<b>TOTAL</b>	<b>4390</b>	<b>100</b>

Tabla 2.

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que a través de la ventanilla virtual de atención se sigue recibiendo el mayor porcentaje de PQRSD, 3.378 solicitudes, correspondiente al 77%, consolidando a este mecanismo, como el más seguro y eficaz para comunicarse con las partes interesadas.

En tanto los medios de recepción son los canales de contacto con los ciudadanos, su mayor difusión en el territorio implica la oportunidad de divulgar los servicios y programas que el Ministerio tiene para la comunidad; por lo cual, se considera importante que desde los diferentes programas y espacios de interacción, se amplíen y fortalezcan las estrategias de difusión y atención a PQRSD.



### **PQRSD, ASIGNADAS POR DEPENDENCIA.**

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 4.390 PQRSD, recibidas durante el segundo semestre del 2022, el 24% correspondiente a 1035 peticiones pertenecen a la Dirección de Patrimonio; el 19% correspondiente a 821 peticiones pertenecen al Grupo de Servicio al Ciudadano; Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación 12%, correspondiente a 525 de las PQRSD recibidas; Dirección de Artes, 397 Solicitudes, correspondientes al 9%

Así mismo, el despacho recibió 295 solicitudes, seguido de Secretaría General con 228 solicitudes; 124 de la Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento, 118 de la Dirección de Poblaciones, 111 del Grupo de Infraestructura, 130 de la Dirección de Fomento, 121 de la Oficina jurídica y 118 de la Dirección de Poblaciones.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas al Grupo de Gestión Humana, Dirección de Audiovisuales Cine y Medios Interactivos, Grupo de Contratos y Convenios, Museo Nacional, la Biblioteca Nacional, Grupo de Gestión Financiera, Grupo de Divulgación y Prensa, Grupo de Gestión Administrativa y equipo de Asuntos Internacionales.

Dentro de las otras dependencias que suman 28 Peticiones, correspondientes al 1% se encuentran; Oficina de Control Interno de Gestión con 5 peticiones, Teatro Colón con 7, Grupo de Sistemas con 3, Museo Quinta de Bolívar, Museo de la Independencia, Museo Santa Clara y Colonial y Despacho del Viceministerio de Economía Naranja.



**Servicio al ciudadano:**

servicioalciudadano@mincultura.gov.co  
Línea gratuita: 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

**Sede correspondencia**

Casa Abadía - Calle 8 # 8A-31  
Teléfono: (601) 3424100  
www.mincultura.gov.co

**PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2022**

<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Dirección de Artes	397	9
Museo Nacional	47	1
Dirección de Patrimonio	1035	24
Grupo de Servicio al Ciudadano	821	19
Biblioteca Nacional	54	1
Dirección de Fomento Regional	130	3
Oficina Jurídica	121	3
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	525	12
Gestión Humana	87	2
Dirección de Poblaciones	118	3
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	70	2
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	124	3
Grupo de Divulgación y Prensa	19	0
Grupo de Contratos y Convenios	48	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	42	1



**PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO  
SEMESTRE 2022**

<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Despacho	295	7
Grupo de Infraestructura	111	3
Oficina de Planeación	55	1
Secretaría General	228	5
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	18	0
Asuntos Internacionales	17	0
Otras dependencias	28	1
<b>TOTAL</b>	<b>4390</b>	<b>100</b>

Tabla 3

De acuerdo con los datos presentados, la Dirección de Patrimonio se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante el segundo semestre del 2022. Recibió 1035 solicitudes equivalente al 24% de la totalidad de PQRSD recibida por entidad en el periodo de reporte; los temas más requeridos se orientan a trámites, solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes sobre afectación de predios BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias de Patrimonio, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos técnicos.

El Grupo de Servicio al Ciudadano en el segundo lugar, gestionó el 19% de las solicitudes, correspondientes a 821 PQRSD, referentes a traslados por competencias a otras Entidades y ampliación de información.



El Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación gestionó el 12%, correspondiente a 525 requerimientos sobre solicitudes de certificados de estímulos de ganadores, solicitudes relacionadas con la participación en las convocatorias, asignación de usuarios para presentar propuestas y presupuesto de Estímulos por departamentos.

Las demás dependencias recibieron un bajo porcentaje de solicitudes, de acuerdo con su objeto misional.

### **PQRSD FUERA DE TÉRMINO.**

La falta de oportunidad en la gestión de respuesta requiere acciones de acompañamiento y seguimiento para establecer las mejoras ya sea por la gestión de los funcionarios del Ministerio o por fallas técnicas que se presenten en el aplicativo PQRSD.

De igual forma, se debe considerar que la Ley 2207 del 17 de mayo, reestableció la normalidad de los tiempos disminuyéndolos a la mitad, lo cual no impactó de manera crítica en la oportunidad de las respuestas emitidas en el periodo de análisis.

De tal manera, con corte 31 de diciembre de 2022, el número de PQRSD respondidas fuera de término fue de 156, discriminadas así;



#### **Servicio al ciudadano:**

[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)  
Línea gratuita: 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

#### **Sede correspondencia**

Casa Abadía - Calle 8 # 8A-31  
Teléfono: (601) 3424100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)



<b>PQRSD FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PQRSD FUERA DE TÉRMINO</b>	<b>% SOBRE EL TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS</b>
Despacho	57	37
Dirección de Fomento	17	11
Grupo de Gestión Administrativa	2	1
Dirección de Patrimonio	20	13
Oficina Asesora de Planeación	4	3
Secretaría General	1	1
Grupo de Contratos y Convenios	1	1
Grupo de Infraestructura	1	1
Dirección de Poblaciones	11	7
Museo Nacional	1	1
Fomento y Estímulos a la Creación	1	1
Oficina Asesora Jurídica	40	26
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

Tabla 4

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que, las dependencias que acumulan un mayor número de requerimientos atendidos fuera de los términos son: El Despacho, con 57 PQRSD atendidas fuera de los términos; La Oficina Asesora, Jurídica 40 PQRSD; Dirección de Patrimonio 20; Dirección de Fomento 17, Dirección de Poblaciones 11, Oficina Asesora de Planeación 4, Grupo de Gestión Administrativa 2

Es importante precisar que, las solicitudes asignadas al Despacho, si bien reportan el mayor número de requerimientos fuera de tiempo, éstos corresponden a solicitudes de congresistas que por su complejidad requirieron ampliación de las respuestas.





## DENUNCIAS

El Ministerio de Cultura recibe y gestiona denuncias de corrupción de servidores, o manejo de recursos públicos y/o sobre afectaciones a bienes de interés cultural; éstas se abordan 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.

En tanto la tabla 1 permite evidenciar que, para el 2° semestre del 2022, se recibieron 194 denuncias, resulta importante identificar a qué áreas y sobre qué temáticas se interpusieron dichas denuncias. En tal sentido, a partir de los reportes trimestrales del Grupo de Servicio al Ciudadano la tabla 5 relaciona lo siguiente;

DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 2° SEMESTRE 2022		
Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	88	45
Despacho	3	2
Grupo Servicio al Ciudadano	72	37
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	11	6
Dirección de Artes	8	4
Dirección de Fomento Regional	2	1
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1
Oficina Jurídica	4	2
Biblioteca Nacional	2	1
Museo Nacional	1	1
Dirección de Artes	1	1
Secretaría General	1	1
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

Tabla 5



De acuerdo con la tabla 5 se evidencia que; La Dirección de Patrimonio fue la dependencia que más denuncias gestionó en el semestre con el 45%, correspondientes a 88 denuncias recibidas, las cuales obedecen a denuncias específicas en contra el patrimonio cultural que no se relacionan con la gestión del Ministerio; este tipo de denuncias es reiterado y corresponden a la gestión municipal o departamental.

El grupo de Servicio al Ciudadano reporta 72 denuncias para el 2º semestre del 2022, realizando el traslado de éstas a entes de control, entidades departamentales y entidades del sector, considerando que ninguna se refiere a servidores o colaboradores del Ministerio de Cultura.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realice un análisis frente a la calidad en la atención y frente a la percepción de la ciudadanía, la cual servirá para identificar mejoras en la prestación del servicio y tomar decisiones oportunas frente a la atención prestada a los diferentes grupos de valor de la entidad.

Se sugiere la identificación de acciones de mejora por parte de las dependencias que presentan demoras en la oportunidad de respuesta, con la finalidad de mejorar la gestión y el cumplimiento; al respecto la Oficina Asesora Jurídica presenta 40 PQRSD fuera de tiempo para el segundo semestre.

Se sugiere adelantar con Gestión Humana y el Grupo de Servicio al Ciudadano, sensibilizaciones sobre los términos de respuesta y el uso de los canales virtuales de recepción de PQRSD.

Dado que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga la entidad, es necesario desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, promover a través de los canales de atención las páginas y manuales para las inscripciones y postulaciones a los diferentes estímulos y servicios a los que los grupos de valor pueden acceder.



### Servicio al ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co  
Línea gratuita: 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

### Sede correspondencia

Casa Abadía - Calle 8 # 8A-31  
Teléfono: (601) 3424100  
www.mincultura.gov.co



Finalmente, se recomienda fortalecer desde el Grupo de Sistemas, la herramienta tecnológica de recepción de PQRSD para evitar fallas, traumatismos y reprocesos en la recepción, asignación, gestión y respuesta de solicitudes.

Quedamos atento a cualquier inquietud.

Cordialmente,

**MARIANA SALNAVE SANIN**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Manuel Manrique Ramírez. Oficina de Control Interno



**Servicio al ciudadano:**

[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)  
Línea gratuita: 018000 93808  
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

**Sede correspondencia**

Casa Abadía - Calle 8 # 8A-31  
Teléfono: (601) 3424100  
[www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co)