

Bogotá D.C., 19 de Julio de 2024.

Señor Ministro
JUAN DAVID CORREA ULLOA
Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes
Ciudad.

Asunto: **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2024.**

Respetado Señor ministro, 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, 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 primer semestre del año 2024, según información validada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio, 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 y retroalimentar el proceso.

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 enero 2024 al 30 de junio de 2024. Contemplando entre otros aspectos, el tipo de petición, los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias y por canal de atención, las quejas y reclamos 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, 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 dependencia.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2024.

1. 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 enero y junio de 2024, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 4425 solicitudes durante el primer semestre de la vigencia 2024; de las cuales, 1779, es decir el 40%, corresponden a Peticiones (derechos de petición, peticiones entre entidades y peticiones verbales); 1391, es decir el 31%, corresponden a solicitudes de información; 6% respectivamente, corresponden a 272 solicitudes de congresistas; 268 consultas y 249 solicitudes de entes de control. Seguidamente, 205 denuncias, correspondientes al 5% de las peticiones recibidas; se recibieron 84 reclamos, 78 quejas y 85 solicitudes diferentes, dentro de las cuales se encuentran, solicitud de periodistas, solicitudes de supresión de datos, invitaciones al ministro y cartas dirigidas al despacho, entre otros.

PQRSD, Recibidas según el tipo de Solicitud

Peticiones	1779
Solicitudes Entes de Control	249
Consulta	268
Solicitudes Congresistas	272
Reclamos	84
Felicitaciones	1
Sugerencias	13
Quejas	78
Solicitudes de Información	1391
Denuncias	205
Otras	85
Total	4425

Tabla 1

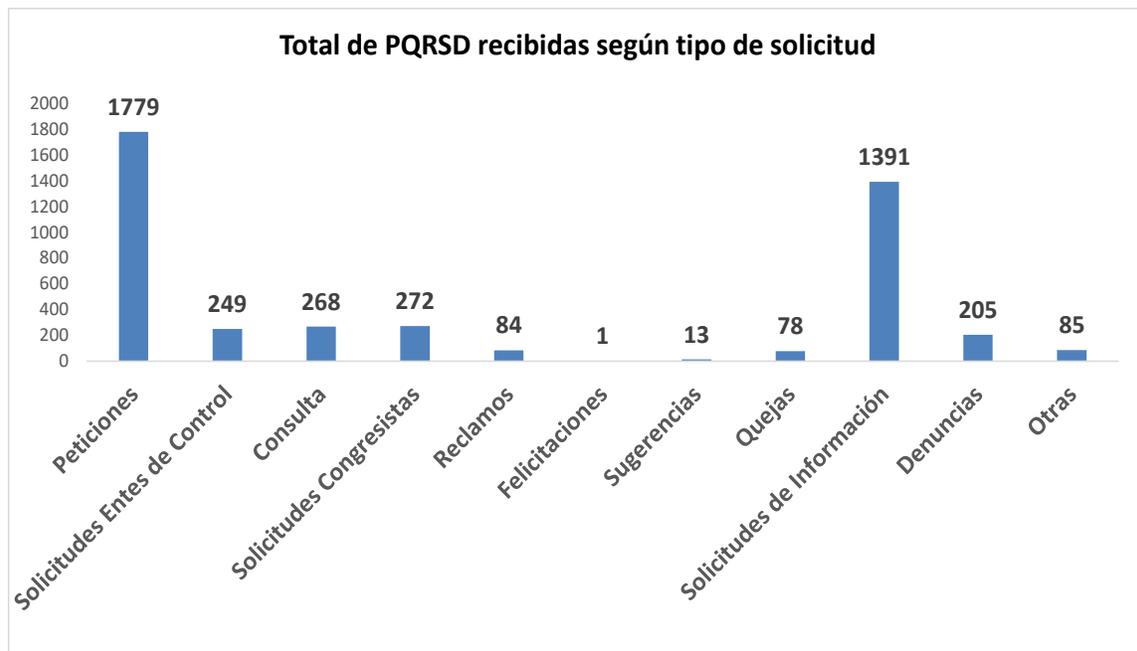
De acuerdo con los datos expuestos, las *Peticiones* (derechos de petición, peticiones entre entidades y peticiones verbales), se constituyen en el tipo de requerimiento más reiterativo durante el periodo evaluado.



El segundo tipo de PQR más usado es la Solicitud de Información, el cual se refiere a requerimientos de carácter general del Ministerio.

Respecto a las denuncias, si bien se identifican 205 en el semestre, es de resaltar que, de acuerdo con el reporte emitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano, dichas denuncias no se refieren a funcionarios o colaboradores del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Sabres; sino que responden a denuncias contra terceros por diferentes trámites, procedimientos o actuaciones en las que no tiene injerencia alguna la entidad.

Es preciso resaltar también que el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes recibe y gestiona las denuncias 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.



Gráfica 1.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, la gráfica 1 permite visualizar cómo las Peticiones y Solicitudes de Información recibidas durante el primer semestre, se constituyen en los dos tipos de requerimientos más demandados por parte de la ciudadanía y partes interesadas.

Así mismo, las felicitaciones con un 0.022%, correspondiente a 1 felicitación, son el espacio menos empleado por la ciudadanía para destacar el servicio o la atención brindada durante el primer semestre.

Por otra parte, respecto a las PQRSD recibidas es importante resaltar que actualmente en la entidad el medio de recepción se realiza únicamente a través del canal virtual y su clasificación corresponde a las Peticiones que se registran directamente en el formulario del aplicativo o a través de un correo electrónico en la ventanilla de radicación electrónica virtual.

A continuación, la tabla 2 permite evidenciar que el 82% de las solicitudes recibidas en el semestre, correspondiente a 3.642 PQRSD, se recibieron a través del canal virtual y 783, correspondientes al 18%, se recibieron a través del formulario web.

PQRSD Recibidas por Canal de Recepción		
Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla de Radicación	3642	82
Formulario PQRSD	783	18
TOTAL	4425	100

Tabla 2.

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que los mecanismos virtuales se constituyen hoy día como el mecanismo más eficaz para comunicarse con los diferentes grupos de valor. De ahí la importancia de su fortalecimiento y evaluación de riesgos de la plataforma informática de la entidad.

2. PQRSD, Asignadas por Dependencia en el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

La tabla 3 que se registra a continuación muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 4.425 PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2024, el 22%, correspondiente a 961 peticiones, pertenecen a la Dirección de Patrimonio; el 18%, correspondiente a 803 peticiones, pertenecen al Grupo de Servicio al Ciudadano; el 13% correspondiente a 590 peticiones pertenecen al Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación; el 9% correspondiente a 402 peticiones pertenecen a la Dirección de Artes. El 7%, correspondiente a 320 peticiones pertenecen al despacho del Ministro; le siguen Infraestructura con 113, Oficina de Planeación con 121; el Grupo de Contratos y Convenios con 90, Gestión Financiera con 79 y Asuntos Internacionales con 63, Secretaría General con 56 Gestión Administrativa con 35 peticiones, correspondientes al 1%, respectivamente.

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024		
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	402	9 %
Museo Nacional	37	1 %
Dirección de Patrimonio	961	22 %
Grupo de Servicio al Ciudadano	803	18 %
Biblioteca Nacional	91	2 %
Dirección de Fomento Regional	167	4 %
Oficina Jurídica	75	2 %
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	590	13 %
Gestión Humana	73	2 %
Dirección de Poblaciones	148	3 %
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	102	2 %
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	24	1 %
Grupo de Divulgación y Prensa	12	0 %
Grupo de Contratos y Convenios	90	2 %
Grupo de Gestión Financiera y Contable	79	2 %
Despacho del Ministro	320	7 %
Grupo de Infraestructura	113	3 %
Oficina de Planeación	121	3 %
Secretaría General	56	1 %
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	35	1 %
Asuntos Internacionales	63	1 %
Centro Nacional de las Artes	15	0 %
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias	9	0 %
Otras dependencias	39	1 %
TOTAL	4425	100 %

Tabla 3

De acuerdo con los datos presentados, la *Dirección de Patrimonio* se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante el periodo evaluado, recibiendo 961 solicitudes durante el primer semestre, equivalente al 22% de la totalidad de PQRSD recibida en la entidad.

Esta Dirección históricamente gestiona un alto porcentaje de requerimientos debido a que brinda el mayor número de trámites de la entidad, de acuerdo con lo registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es recomendable el apoyo a la asignación del recurso humano necesario para dar cumplimiento a este alto volumen de documentación.

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.

Le siguen en número, los requerimientos presentados al Grupo de Servicio al Ciudadano con 803 PQRSD durante el primer semestre, correspondientes al 18% del total para el periodo evaluado. La gestión de estas peticiones corresponde a 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.

El Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación en tercer lugar gestionó 590 requerimientos en el primer semestre, correspondientes al 13% del total de PQRSD recibidas durante el periodo de evaluación, relacionadas en su gran mayoría con consultas y subsanaciones sobre postulaciones de convocatorias; a pesar de estar en curso procesos de convocatoria no se presenta un incremento significativo de las solicitudes asignadas a esta área indicado la funcionalidad de los sistemas de información y correos de soporte dispuestos para atender las convocatorias; además de la claridad en los mecanismos y requisitos para la evaluación de los proponentes y la asignación de los estímulos.

En cuarto lugar, la Dirección de Artes gestionó 402 PQRSD, siendo los temas más recurrentes las solicitudes de procesos de formación de música, definición y alcance de espectáculos públicos, consultas de 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, entre otros.

Le siguen en atención a requerimientos, el Despacho del Ministro con el 7%, correspondiente a 320 solicitudes, relacionadas en su mayoría con compromisos propios del despacho y requerimientos de congreso (senado y cámara de representantes).

Las demás dependencias recibieron un bajo porcentaje de solicitudes, de acuerdo con su objeto misional los requerimientos recibidos se relacionan entre otros con gestión cultural; información sobre los Beneficios Económicos Periódicos BEPS; estampilla Procultura; requisitos para proyectar películas; población Afro, Indígena y Víctima del Conflicto armado y beneficios que otorga el Ministerio de las Culturas las Artes y los Saberes, así como con solicitudes de financiación a festivales; dotación de instrumentos o solicitudes de citas con el ministro, Asesores de despacho y requerimientos de congresistas. De igual forma con requerimientos presentados a las dependencias de apoyo.



3. 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 que se presenten en el aplicativo PQRSD, bien sean de carácter técnico u operativo.

Frente a las recientes dificultades en el área informática, es recomendable fortalecer el análisis de riesgos en sistemas de información y herramientas para la gestión documental de la entidad.

De tal manera, con corte 30 de junio de 2024, el número de PQRSD que se respondió fuera de término es de **375**, discriminadas así; 198 peticiones identificadas fuera de términos para el 1er trimestre de la vigencia y 177 para el 2o trimestre.

De acuerdo con estos datos, se evidenció una mejora respecto al semestre anterior, en donde se identificaron 435 peticiones fuera de términos; por lo cual es importante exhortar a las áreas al cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

De igual forma es recomendable definir acciones de mejora con el objetivo de disminuir este porcentaje de respuesta fuera de términos. Se registra a continuación del detalle, de acuerdo con la información aportada por el Grupo de Servicio al Ciudadano:

Oportunidad de Respuesta a PQRSD Petición Resueltas Fuera de Término por Dependencia -1er Semestre 2024

Dependencia	Cantidad
Dirección de Artes	43
Museo Nacional	1
Dirección de Patrimonio	67
Grupo de Servicio al Ciudadano	6
Biblioteca Nacional	4
Oficina Jurídica	10
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	2

Oportunidad de Respuesta a PQRSD Petición Resueltas Fuera de Término por Dependencia -1er Semestre 2024



Dependencia	Cantidad
Gestión Humana	3
Dirección de Poblaciones	42
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	1
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	2
Dirección de Fomento Regional	2
Grupo de Contratos y Convenios	13
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1
Asuntos Internacionales	10
Despacho del Ministro	124
Viceministerio de las Artes y la Economía Cultural y Creativa	1
Control Interno Disciplinario	1
Secretaría General	24
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	13
Infraestructura Cultural	5
TOTAL	375

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 124 PQRSD resueltas fuera de los términos, lo que representa el 33%; la *Dirección de Patrimonio* con 67 PQRSD atendidas fuera de los términos, lo que representa el 18%; la *Dirección de Artes* 43 PQRSD; *Secretaría General* 24; *Dirección de Poblaciones* 19; *Grupo de Contratos y Convenios* y *Grupo de Gestión Administrativa* con 13 cada uno, correspondiente al 3%, respectivamente; y la *Oficina Jurídica* y *Asuntos Internacionales* 10, respectivamente.

Es importante precisar que, las solicitudes asignadas al Despacho, si bien reportan el 33% de las PQRSD fuera de los términos, estos corresponden a solicitudes de congresistas que por su complejidad requirieron ampliación de los términos para emitir las respuestas.

4. **PQRS vencidas.**

Se registra en la siguiente tabla No. 5 las PQRSD vencidas:

Dependencia	Cantidad
Dirección de Poblaciones	47
Despacho Ministro	18
Secretaría General	6
Dirección de Patrimonio	1
Dirección de Artes	7
Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza	1
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios Interactivos	1
Total	81

Tabla 5.

De acuerdo con lo registrado en la tabla, la *Dirección de Poblaciones* con 47 PQRSD vencidas, correspondientes al 11%, es el área que reviste mayor problemática a la hora de emitir respuesta. Al respecto, como causas de este vencimiento se atribuye la complejidad de las solicitudes, novedades y fallas presentadas en el sistema PQRSD. De igual forma el área ha tenido un cambio de orientación y se ampliaron sus grupos de interés, lo cual puede incidir en esta estadística.

A pesar del bajo porcentaje que representan estas solicitudes, se realizaron por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano acciones orientadas 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.

5. **Conclusiones**

De acuerdo con el análisis de la información aportada por el Grupo de Servicio al Ciudadano y el análisis estadístico de los datos, se puede concluir que, en términos generales, el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes da cumplimiento a la normatividad vigente en materia de PQRS, dando respuesta efectiva, oportuna y de fondo a la mayoría de los requerimientos, y contando con un área y con un sistema de control que le permite hacer seguimiento a las solicitudes, para verificar su adecuada gestión.

De igual forma se observa una caracterización de las PQRS, generando estadísticas por tipo de requerimiento y canales de recepción, lo cual aporta información estratégica para definir lineamientos frente a los requerimientos más reiterados y el seguimiento permanente para tener habilitados y disponibles, los diferentes canales de comunicación.

Adicionalmente el sistema AZ Digital ofrece mecanismos de seguimiento de cada documento, registrando la o las áreas responsables de dar respuesta a la solicitud, así como el tiempo utilizado para su gestión.

Por otra parte, la estadística del número de solicitudes por área o dependencia aporta información que permite formular e implementar estrategias, no solo desde el ámbito institucional, sino también al interior de cada área para contar con los recursos humanos, técnicos y de información para poder dar respuesta efectiva y oportuna a las PQRS.

Finalmente se registran en el sistema y en la información revisada los porcentajes de respuestas fuera de tiempo y vencidos, frente a las cuales es recomendable implementar mecanismos más fuertes de control y seguimiento, que permitan mejorar los tiempos y disminuir dichos incumplimientos.

6. Recomendaciones

Si bien el semestre evaluado reflejó una disminución en cuanto a las Peticiones fuera de términos, respecto al segundo semestre de la vigencia 2023, el comportamiento de la vigencia 2024 da cuenta con corte a 30 de junio de un total de *375 solicitudes fuera de término*, por lo cual se recomienda que el Grupo de Servicio al ciudadano continúe realizando el monitoreo a las dependencias críticas, como los son: Dirección de Patrimonio, el Despacho, Dirección de Artes, Dirección de Fomento Regional y Oficina Jurídica, para así mejorar los tiempos de respuesta y a su vez la calidad en las respuestas emitidas.

Se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realice un análisis frente a la percepción de los usuarios, para evaluar la calidad en la atención y para que producto del análisis, se puedan tomar acciones de mejoramiento frente a la percepción de la ciudadanía.

Se sugiere reiterar a los directivos, Jefes de Oficina y coordinadores la importancia de la gestión oportuna de las PQRS, de acuerdo con lo dispuesto y ordenado por la ley 1755 del 2015 y las consecuencias de la falta de oportunidad de las respuestas. Lo anterior, para que al interior de las áreas se implementen mecanismos de seguimiento y control que permita mejorar los tiempos de respuesta y disminuir el número de extemporáneos y vencidos

Se debe promover de manera interna el cumplimiento de los tiempos de respuesta que mitigue los vencimientos de términos y prevenga tutelas, recursos de reposición y demás instancias judiciales en materia de atención al ciudadano; por lo cual, se sugiere adelantar en el marco del Plan Institucional de



Culturas

Capacitación una jornada sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRS. De igual forma sobre las consecuencias del incumplimiento de las disposiciones normativas al respecto.

Se recomienda identificar temáticas reiterativas que puedan ser divulgadas a través de campañas de información y mediante diferentes canales para disminuir así la cantidad de PQRS y la publicación en página web de conceptos y respuestas tipo con criterios de calidad y lenguaje claro que resuelvan de fondo los requerimientos más reiterados por los grupos de valor y así, mejorar los tiempos y la gestión de las peticiones.

Desde la Oficina de Control Interno esperamos que el presente seguimiento se constituya en un aporte al mejoramiento continuo, al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control, y de esta forma, al logro de los planes, metas y objetivos del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

Cordialmente.

ANDRÉS FRANCISCO STAND ZULUAGA

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (E)

Copias: Dra. Luisa Fernanda Trujillo Bernal. Secretaria General
Dr. Alfredo Goenaga Linero. Jefe Oficina Asesora de Planeación.