

INFORME DE PQRS DE TERCER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2025)

I.INTRODUCCIÓN

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el tercer trimestre de 2025 en materia de cumplimiento a las PQRS.

En ese sentido, se presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

II. GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados en el Instituto de Patrimonio y Cultura se define:

- **Derecho de petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno.

- **Petición:** Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.

- **Petición (Solicitud de información):** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita al IPCC cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.

- **Petición (Solicitud de copias o de información documentada):** Acción a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita copia de documentos o información documentada en relación a las funciones del IPCC

- **Peticiones entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.

- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada

por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

- **Sugerencia:** Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.
- **Felicitación:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción hacia la entidad
- **Consulta:** Sucede cuando ante el IPCC se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.
- **Enlace de dependencia:** Es la persona o personas designadas por el Jefe de la dependencia para entregar y recibir al personal de correspondencia las comunicaciones oficiales que entran y salen del área.
- **Entidades Públicas:** De acuerdo al artículo 39o de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el tercer trimestre de 2025, (julio, agosto, septiembre) con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las áreas del IPCC (patrimonio y dirección)
- Presentar un estado general de la gestión de PQRS.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.

IV. CANALES DE ATENCIÓN

El Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena, cuenta con cuatro (4) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia de esta entidad los cuales se señalan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCIÓN
Correo electrónico	Correo electrónico	Recepción @ipcc.gov.co	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
Página web	Formulario único de Radicación	https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSDE	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
Telefónico	Línea fija Cartagena. +57 605 664 9449 +57 605 664 9443	Getsemaní, Calle Larga N°9ª-47 Cartagena-Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Ventanilla	Radicación comunicación Escrita	Getsemaní, Calle Larga N°9ª-47 Cartagena-Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

V. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

A todos los servidores y contratistas les asiste la obligación de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que, bajo cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo con los plazos máximos establecidos por la ley, así:

Regla general:

Toda petición debe resolverse dentro de 15 días hábiles siguientes a su recepción, salvo que haya un término especial legal.

Términos especiales:

1. Peticiones de documentos o información:
Deben resolverse en 10 días.

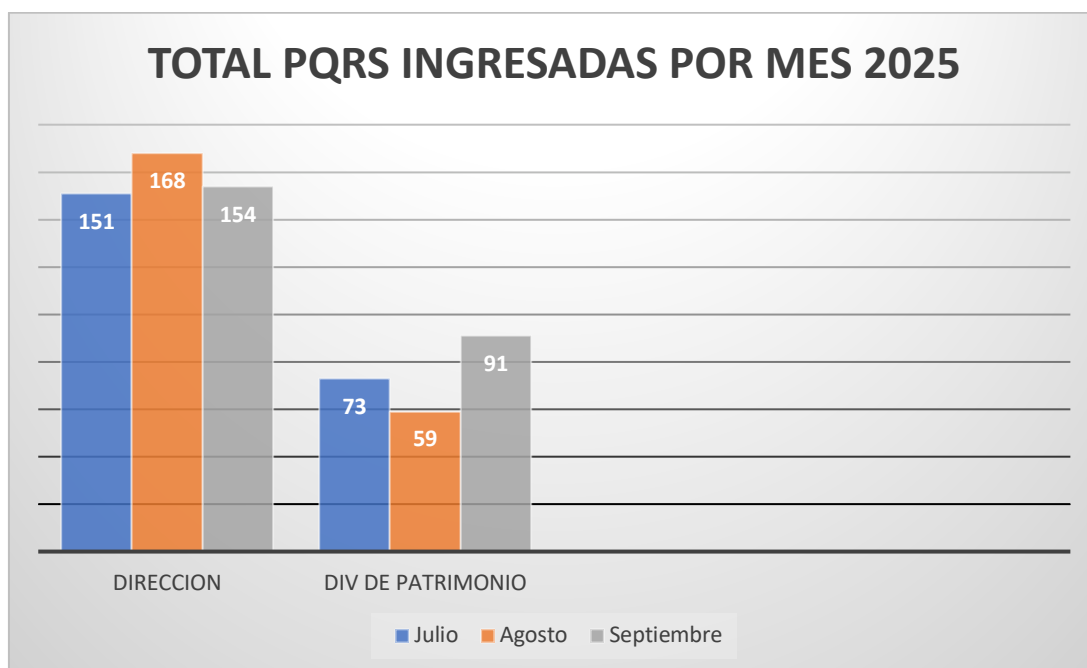
2. Consultas a autoridades:
Deben resolverse en 30 días.

Excepciones: Si no es posible cumplir con los plazos, la entidad debe informar antes del vencimiento del término, explicar los motivos y señalar un nuevo plazo razonable, que no puede superar el doble del plazo original.

VI. ESTADISTICAS

El presente informe del tercer trimestre, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2025, consolida la información relacionada con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y gestionadas por el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena – IPCC, a través del aplicativo SIGOB.

Durante el periodo objeto de análisis, el IPCC recibió un total de seiscientos noventa y seis (696) PQRS, las cuales fueron tramitadas principalmente por dos áreas misionales: la Dirección (que comprende jurídica, dirección y cultura) y la División de Patrimonio, conforme a la identificación realizada en la matriz general de seguimiento y que se detalla en la siguiente imagen:



Del total de PQRS registradas, cuatrocientas setenta y tres (473) correspondieron al área de Dirección y doscientas veintitrés (223) a la División de Patrimonio, lo que evidencia una mayor concentración de requerimientos en los procesos asociados a la Dirección. Esta distribución responde a la naturaleza transversal de las funciones asignadas a dicha dependencia y a su constante interacción con la ciudadanía.

Adicionalmente, del total de PQRS recibidas durante el trimestre, quinientas catorce (514) fueron clasificadas como correspondencia externa y ciento ochenta y dos (182) como correspondencia interna, lo cual permite identificar un predominio de solicitudes formuladas directamente por ciudadanos y grupos de interés externos a la entidad.

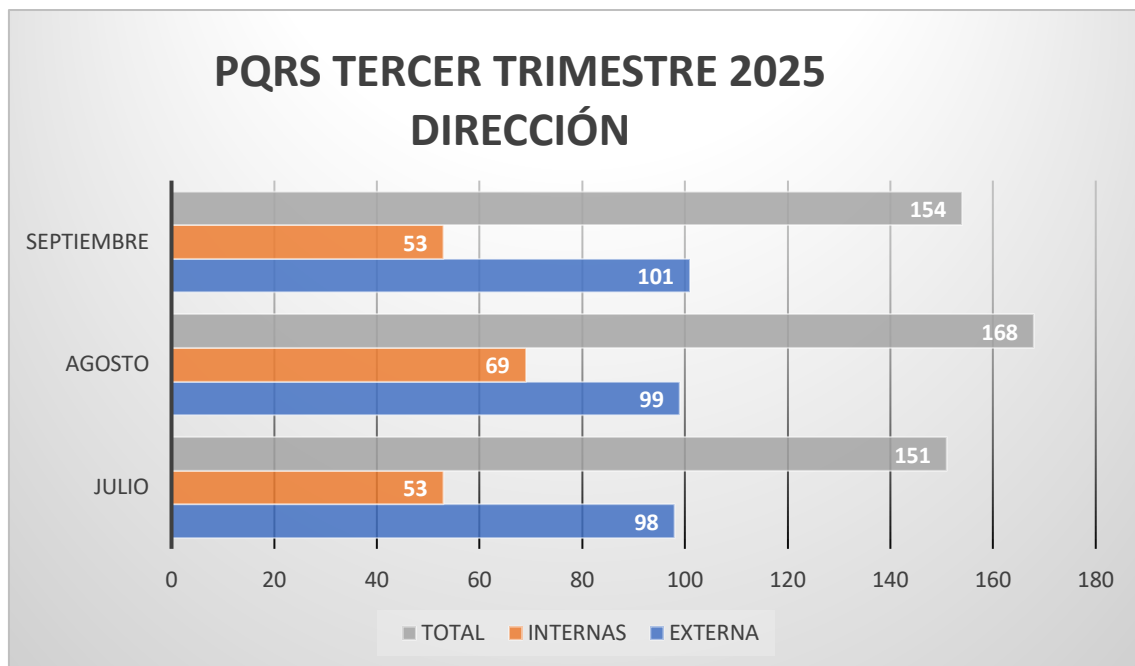
MODALIDADES DE PETICIÓN EN TODAS LAS AREAS:

MODALIDAD DE PETICIÓN - OTROS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PETICIÓN GENERALES				384
QUEJAS				9
RECLAMO				1
SUGERENCIAS				1
FELICITACIONES				1
REQUERIMIENTOS				24
PROCESOS SANCIONATORIOS				54
PROCESOS JUDICIALES				53
SOLICITUD DE INFORMACIÓN				31
OTROS				42
INFORMATIVAS / NO REQUIEREN RESPUESTA				45
INVITACIONES				64
total				678

En cuanto a la tipificación de las PQRS, se evidencia que el mayor volumen de solicitudes corresponde a peticiones generales y solicitudes de información, las cuales representan el cincuenta y cinco coma veinticinco por ciento (55,25 %) equivalente a trescientas ochenta y cuatro (384) solicitudes del total. Este comportamiento refleja el interés ciudadano en acceder a información institucional y en realizar solicitudes relacionadas con los programas, proyectos y servicios ofertados por el IPCC.

DIRECCIÓN**TOTAL, PQRS TERCER TRIMESTRE – AREA DIRECCIÓN:**

Durante el tercer trimestre de 2025, el área de Dirección gestionó un total de cuatrocientas setenta y tres (473) PQRS, de las cuales doscientas noventa y ocho (298) correspondieron a correspondencia externa y ciento setenta y cinco (175) a correspondencia interna. Del total de solicitudes recibidas, trescientas veinticuatro (324) fueron atendidas favorablemente, mientras que setenta y cinco (75) se encontraban en gestión al cierre del periodo analizado, las cuales se discriminan por mes en la siguiente gráfica:



Informe de gestión

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Atendidas Favorablemente	136	130	132	324
En Gestión	15	38	22	75

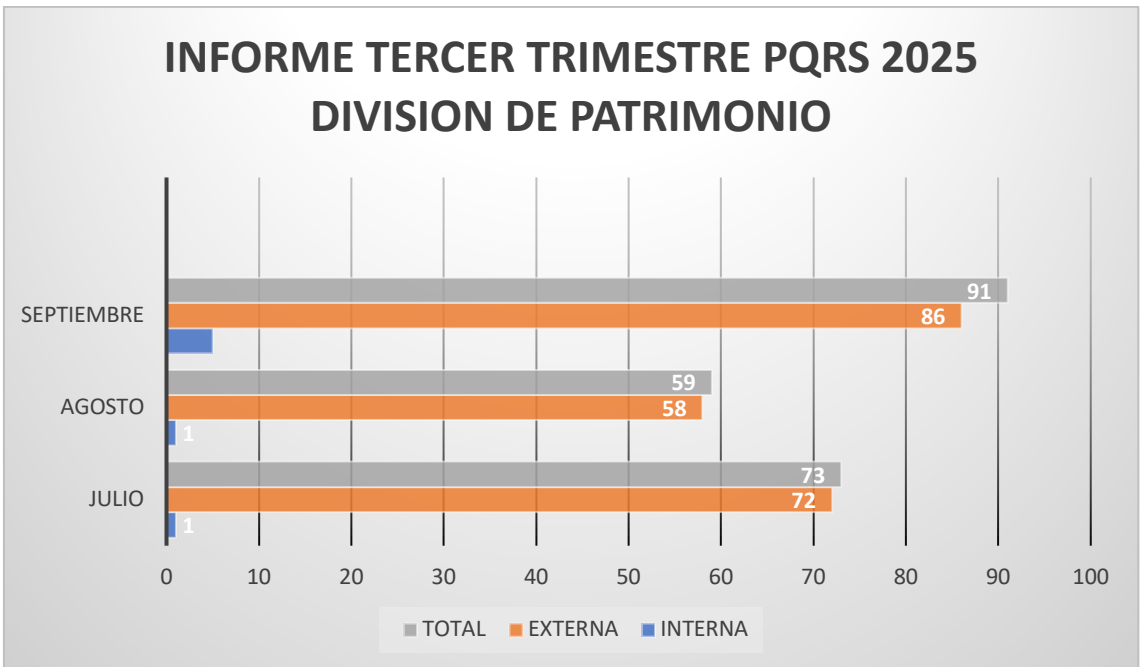
Las PQRS atendidas por la Dirección se relacionaron principalmente con derechos de petición de carácter general, para un total de doscientas cuarenta y seis (246), dentro de las cuales se destacan solicitudes de apoyo institucional, peticiones asociadas a proyectos culturales, convocatorias y actividades de promoción cultural. Asimismo, se registraron invitaciones, citaciones y comunicaciones de carácter informativo que, por su naturaleza, no requieren respuesta de fondo. Se destaca:

- Solicitudes de cita: 3
- Solicitudes de apoyo: 91
- peticiones relaciones en proyectos culturales, convocatorias, bibliotecas atendidas por el área de promoción cultural: 34
- Invitaciones/citación: 63
- Informativas: 45

DIVISIÓN DE PATRIMONIO

TOTAL DE PQRS TERCER TRIMESTRE:

En lo que respecta a la División de Patrimonio, durante el tercer trimestre de 2025 se gestionaron doscientas veintitrés (223) PQRS, de las cuales doscientas dieciséis (216) correspondieron a correspondencia externa y siete (7) a correspondencia interna. De este total, ciento noventa y ocho (198) solicitudes fueron atendidas y veinticinco (25) se encontraban en gestión lo cual se ilustra a continuación:



Informe de gestión:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Atendidas	68	54	76	198
En Gestión	5	5	15	25

Las solicitudes recibidas por esta dependencia se concentraron principalmente en peticiones de carácter general y solicitudes de información, así como en procesos sancionatorios, los cuales, conforme a la normativa vigente, no se

encuentran sujetos a los términos de respuesta establecidos para los derechos de petición.

Dentro del total de PQRS señaladas anteriormente, durante el tercer trimestre se se destacan las siguientes solicitudes que se discriminan de la siguiente manera:

Peticiones de carácter general: 125
solicitudes de información: 47
Procesos sancionatorios: 48
Informativa 3

I. PLAZOS DE ATENCIÓN

El análisis de los tiempos de atención presentado en el presente informe tiene un carácter estrictamente administrativo y descriptivo. Para dicho análisis se tomó como referencia la matriz general de seguimiento de PQRS, específicamente la columna denominada “T – Tiempo de respuesta”, en la cual se registran los días calendario transcurridos entre la fecha de radicación y la fecha de respuesta de cada solicitud.

Es importante precisar que la matriz de seguimiento consolida diferentes tipos de actuaciones administrativas, tales como derechos de petición, solicitudes de información, requerimientos de entes de control y acciones de tutela, las cuales cuentan con términos legales específicos y diferenciados. En tal sentido, el análisis desarrollado en este informe no constituye una medición del cumplimiento de los términos legales particulares aplicables a cada tipo de actuación.

El objetivo del presente apartado es identificar el tiempo promedio de atención administrativa y la trazabilidad de las respuestas registradas por las áreas de Dirección y División de Patrimonio, con fines de análisis interno, seguimiento y mejora de los procesos de gestión, sin perjuicio del control y verificación del cumplimiento legal que se realiza a través de los mecanismos jurídicos y procedimentales correspondientes.

Del total de registros con tiempo de respuesta identificable, se evidenció que la mayoría de las PQRS fueron atendidas dentro del plazo de referencia establecido, mientras que un número menor superó dicho término.

En ese sentido se evidencia 366 (incluyendo las que no requieren respuesta) fueron atendidas y gestionadas dentro del término legal, correspondiente al 52.58,% del total. y 87 se encuentran por fuera del plazo establecido, correspondiente al 12.5% del total.

Lo anterior, el ejercicio de seguimiento realizado permite evidenciar el compromiso institucional de las áreas de Dirección y División de Patrimonio con la atención y trámite de las PQRS, reflejando una gestión activa orientada a garantizar la trazabilidad de las solicitudes, el registro oportuno de las respuestas y la mejora continua de los procesos internos.

VI. RECOMENDACIONES

- Toda PQRS que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico Recepcion@ipcc.gov.co de manera inmediata para su radicación y asignación.

- Los funcionarios y/o contratistas deben revisar a diario la correspondencia asignada con el fin de identificar y gestionar las PQRS asignadas.
- El funcionario y/o contratista responsable de gestionar la solicitud debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento.
- Solicitar apoyo de capacitación para asociar de manera correcta las respuestas en el Aplicativo SIGOB, de tal manera que las solicitudes se cierren oficialmente.
- Garantizar y cerciorarse que la respuesta sea enviada y recibida por el usuario, ya sea enviando la respuesta al correo electrónico aportado o por correspondencia según el caso.