

INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

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 primer trimestre de 2026 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 enero y el 31 de marzo de 2026

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 con las funciones del IPCC

INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

- **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 con el artículo 39 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 primer trimestre de 2026, (enero, febrero y marzo) 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.

INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

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	UBICACIÓN	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/PQRS-DF	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	Cabrero, calle real Cra 2 Nro.41	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Ventanilla	Radicación comunicación Escrita	Cabrero, calle real Cra 2 Nro.41	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:

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

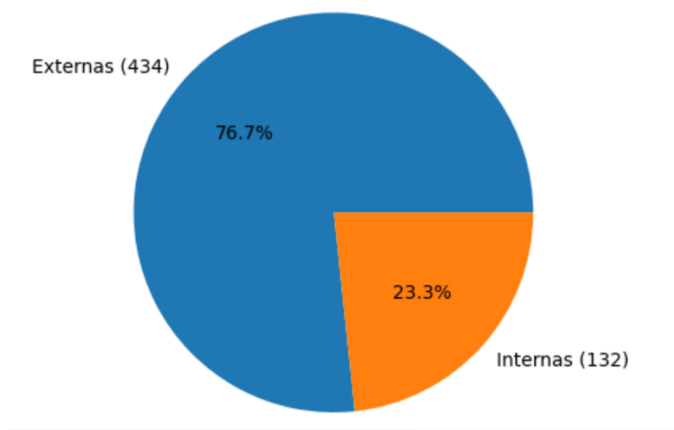
INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

VI. ESTADÍSTICAS

El presente informe consolida un total de 566 PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2026, a través del aplicativo SIGOB. Estas se distribuyen en 434 externas (76,7%) y 132 internas (23,3%), lo que evidencia que la mayor carga de gestión proviene de solicitudes ciudadanas y de entidades externas.

Gráfica:

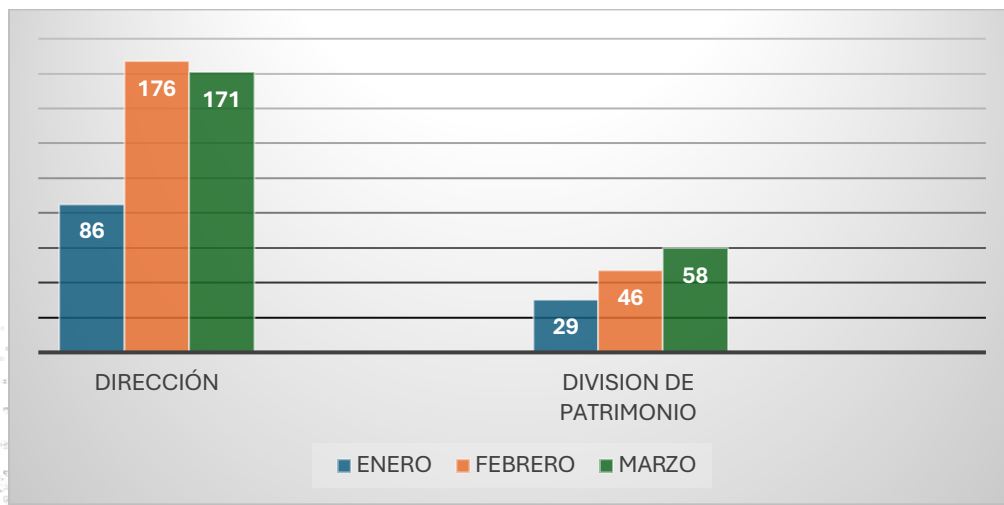
Distribución General de PQRS - I Trimestre 2026



Por áreas, la Dirección General concentra el mayor volumen con 433 PQRS (76,5%), mientras que la División de Patrimonio registra 133 PQRS (23,5%), lo cual refleja una mayor centralización de las solicitudes en la Dirección, posiblemente asociada a su rol transversal y de articulación institucional.

En cuanto a la tipificación de las solicitudes, se observa que las peticiones generales representan el 57,6% del total (326), consolidándose como la principal modalidad de interacción ciudadana. Esto indica una alta demanda de servicios, gestiones administrativas y requerimientos generales hacia la entidad.

A continuación, se presenta la siguiente gráfica: total 566 PQRS



INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

MODALIDADES DE PETICIÓN EN TODAS LAS AREAS:

MODALIDAD DE PETICIÓN	TOTAL
PETICIÓN GENERALES	326
QUEJAS	1
RECLAMO	2
SUGERENCIAS	1
FELICITACIONES	1
REQUERIMIENTOS	14
PROCESOS SANCIONATORIOS	41
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	46
PROCESOS JUDICIALES	108
INVITACIONES	31

Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas en el Instituto de Patrimonio y Cultura, se relacionaron con peticiones referentes a peticiones generales, con un porcentaje de 57,6% correspondiente a 326 en total.

Informe de gestión del total de PQRS ingresadas

INFORMACIÓN DE GESTIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Total
TOTAL, INGRESADAS	115	222	229	566
Atendidas Favorablemente	109	204	149	462
En Gestión	6	18	80	104

Del total de PQRS recibidas, 462 fueron atendidas favorablemente (81,6%), mientras que 104 (18,4%) permanecen en gestión al cierre del periodo. Este comportamiento evidencia un nivel importante de respuesta institucional; cabe aclarar que el mayor volumen de las solicitudes pendientes se encuentra especialmente concentradas en el mes de marzo las cuales aún se encuentran en termino.

Es importante resaltar que, del total de comunicaciones recibidas, **326 corresponden a derechos de petición**, los cuales requieren respuesta obligatoria dentro de los términos legales. El restante corresponde a comunicaciones informativas, invitaciones y otros documentos que no implican una respuesta formal, lo cual incide en la carga operativa y en la priorización de la gestión.

INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

Con el fin de presentar de manera visual y sintética los principales resultados del comportamiento de las PQRS durante el primer trimestre de 2026, a continuación, se incluye una infografía que consolida las cifras más relevantes relacionadas con el total de solicitudes recibidas, su distribución por tipo, estado de gestión y cumplimiento de términos legales.

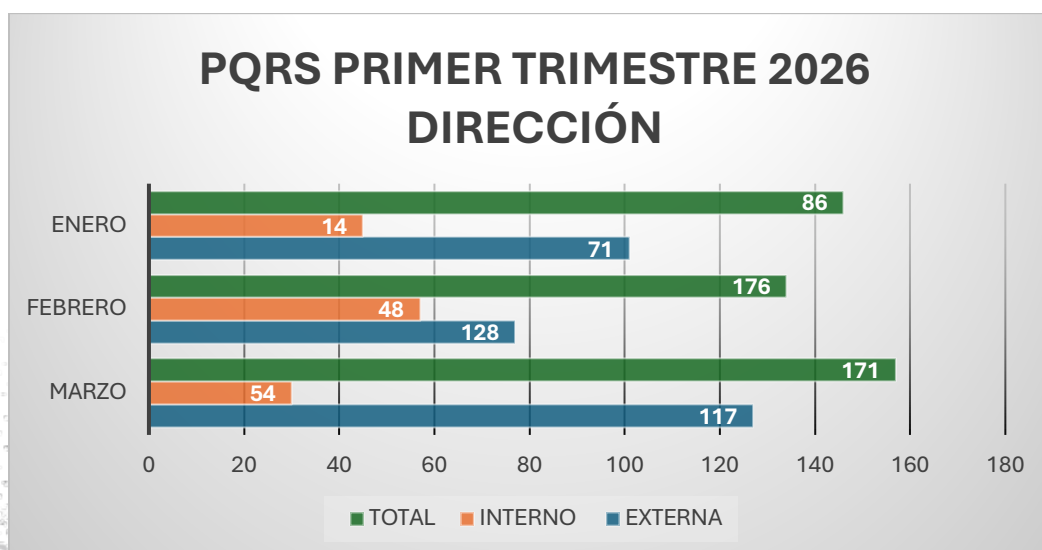
Esta representación gráfica permite identificar de forma rápida las tendencias más significativas del periodo, facilitando la comprensión de la información y apoyando la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano.



ESTADÍSTICAS POR AREA

1. DIRECCIÓN

TOTAL, PQRS PRIMER TRIMESTRE DIRECCIÓN: 433 PQRS,
 Externas: 317
 Internas: 116



INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

Informe de gestión

	Enero (86)	Febrero (176)	Marzo (171)	Total
Atendidas Favorablemente	80	161	100	341
En Gestión	6	15	71	92

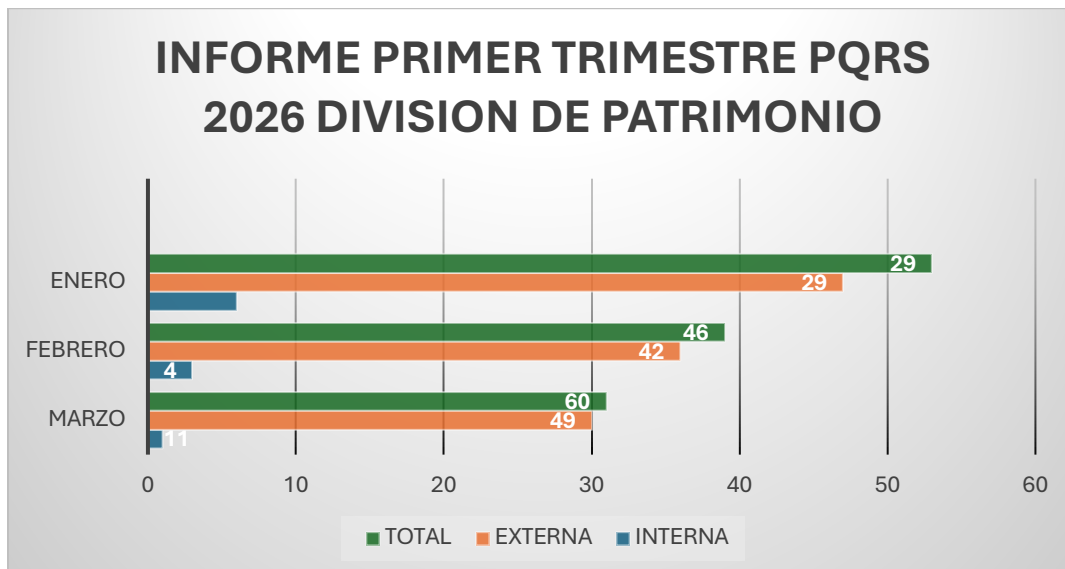
Durante el primer trimestre de 2026, la Dirección General gestionó un total de 433 PQRS, de las cuales 317 son externas (73,2%) y 116 internas (26,8%), lo que reafirma su papel como principal receptor de solicitudes institucionales. En términos de gestión, 341 PQRS fueron atendidas favorablemente, lo que representa aproximadamente un 78,8% del total del área, mientras que 92 (21,2%) permanecen en trámite.

2. DIVISIÓN DE PATRIMONIO

TOTAL, DE PQRS PRIMER TRIMESTRE: 133

Externas: 117

internas: 16



Informe de gestión:

	Enero (29)	Febrero (46)	Marzo (60)	Total
Atendidas	29	42	34	105
En Gestión	0	5	26	31

INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC (2026)

La División de Patrimonio recibió un total de 133 PQRS, de las cuales 117 son externas (87,96%) y 16 internas (12,03%), lo que evidencia una alta interacción con la ciudadanía en temas relacionados con control, vigilancia y gestión del patrimonio.

En cuanto a la gestión, se reportan 105 PQRS atendidas (78,94%) y 31 en trámite (23,03%), observándose un incremento en las solicitudes pendientes hacia el mes de marzo, lo cual puede estar asociado a un aumento en la demanda o a limitaciones operativas

VII. PLAZOS DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta las estadísticas relacionadas con anterioridad de las diferentes áreas dentro de primer trimestre se tuvo en cuenta lo siguiente:

De un total de 566 PQRS recibidas por el Instituto de Patrimonio y Cultura, 397 fueron respondidas dentro del término legal, correspondiente al 70,11% del total, y 169 por fuera del plazo establecido, correspondiente al 29,89% del total. En este sentido, se evidencia un mayor número de solicitudes atendidas dentro de los tiempos establecidos, lo cual refleja un desempeño positivo en la gestión de respuesta por parte de la entidad durante el primer trimestre.

VIII. 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.