

# **INFORME DE PQRS DE PRIMER TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA – IPCC**

## **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 2024 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 2024

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 primer trimestre de 2024, (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
- 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

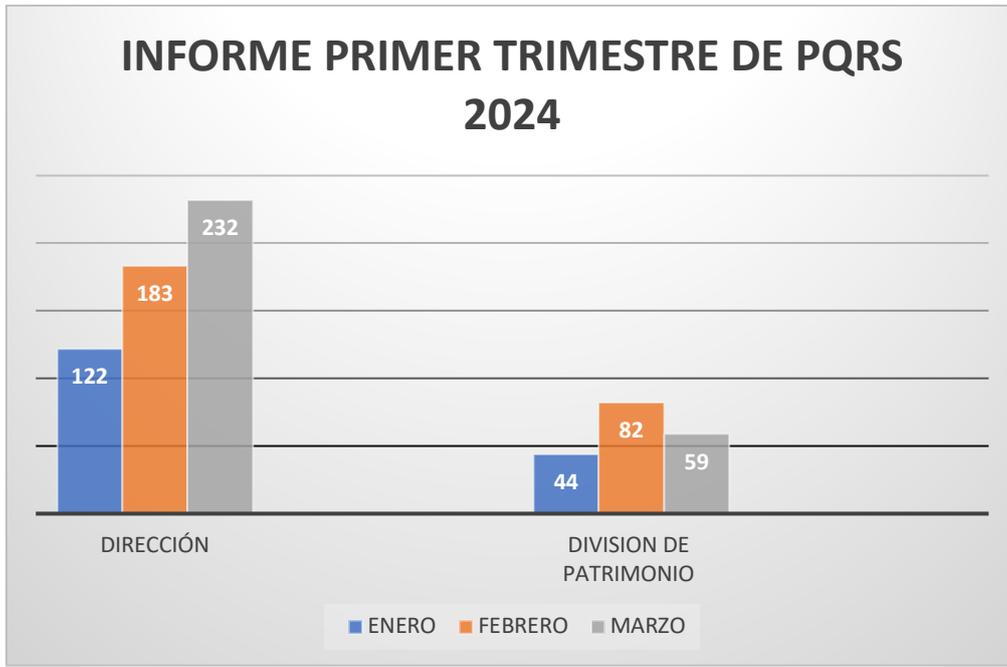
El Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena, cuenta con cuatro (4) canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia de esta entidad los cuales se señalan a continuación:

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	<a href="https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSDE">https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSDE</a>	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. ESTADISTICAS

El siguiente informe del primer trimestre, correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2024 recoge información relacionada con las PQRS presentadas y tramitadas por el IPCC en aplicativo SIGOB.

**TOTAL, PQRS RECIBIDAS EN EL IPCC:** 722. PQRS. Las cuales se dividen por áreas de la siguiente manera:



### MODALIDADES DE PETICIÓN EN TODAS LAS AREAS:

MODALIDAD DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIÓN GENERALES				486
QUEJAS				0
RECLAMO				2
SUGERENCIAS				1
FELICITACIONES				3
REQUERIMIENTOS				12
PROCESOS SANCIONATORIOS				21
SOLICITUD DE INFORMACIÓN				185
OTROS				12

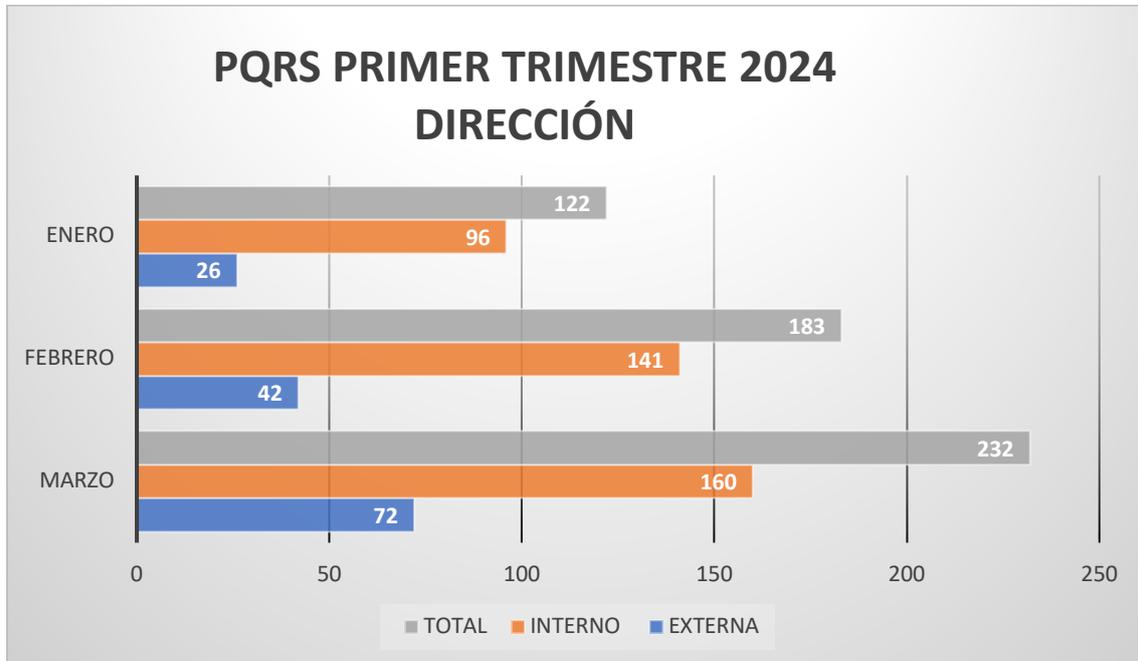
Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas en el Instituto de Patrimonio y Cultura, se relacionaron con peticiones referentes a solicitudes de información y peticiones generales, con un porcentaje de 92,9.% correspondiente a 671 en total.

## DIRECCIÓN

**TOTAL PQRS PRIMER TRIMESTRE DIRECCIÓN: 537**

Externas:140

Internas: 397



### Informe de gestión

	Enero	Febrero	Marzo	Total
<b>Atendidas</b>	72	87	123	282
<b>En Gestión</b>	49	97	109	255

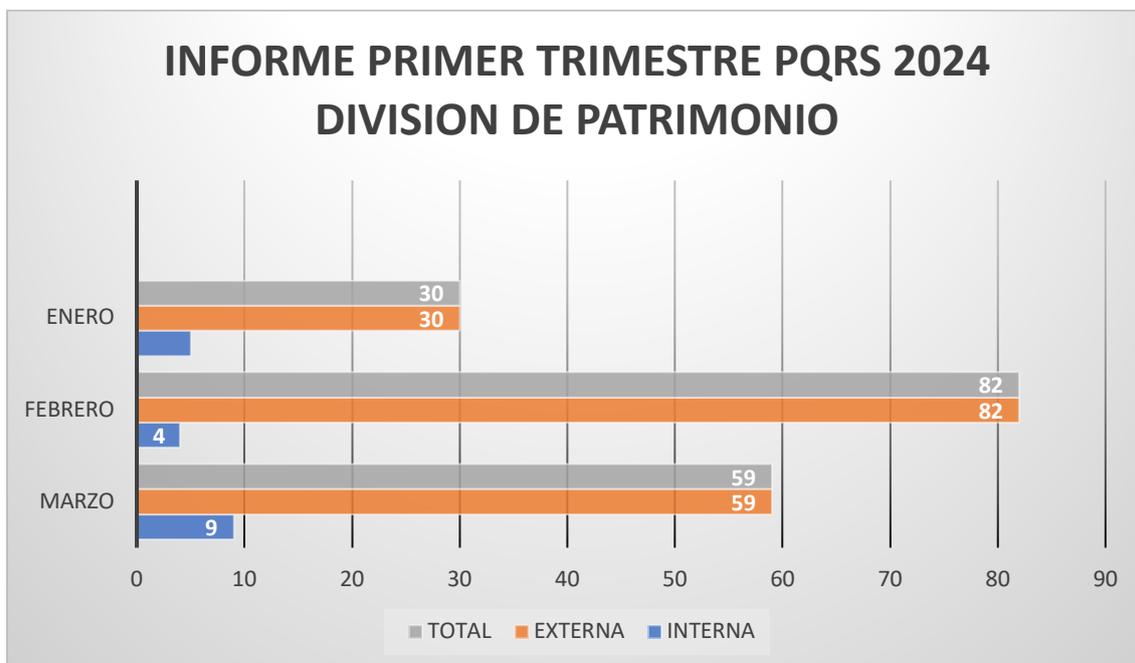
Dentro del total de PQRS señaladas anteriormente, durante el primer trimestre se evidenciaron 21 solicitudes de apoyo, 14 solicitudes de cita presencial dirigidas a Dirección general, catalogadas como peticiones generales. Así mismo, se evidenciaron 27 invitaciones.

## DIVISIÓN DE PATRIMONIO

**TOTAL DE PQRS PRIMER TRIMESTRE: 184.**

Externas: 171

internas: 13



### Informe de gestión:

	Enero	Febrero	Marzo	Total
<b>Atendidas</b>	30	77	43	150
<b>En Gestión</b>	1	14	15	34

Dentro del total de PQRS señaladas anteriormente, durante el primer trimestre se evidenciaron un mayor porcentaje de peticiones generales dentro de las cuales se observaron 49 solicitudes para obras de mantenimiento en los bienes que hacen parte de las áreas de conservación del patrimonio histórico y cultural, 21 derechos de petición relacionado a procesos administrativos sancionatorios, y 13 quejas por presuntas construcciones sin el lleno de requisitos legales.

## 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](mailto: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.