

INFORME GENERAL

Periodo analizado	Año en curso
Fecha de elaboración	05/01/2026 – 30/06/2026
Elaborado por	Pamela Calle
Cargo	Auxiliar Administrativa

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar la gestión realizada por el área de Atención al Ciudadano durante el periodo indicado, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública.

2. OBJETIVO DEL ÁREA

Garantizar la recepción, trámite y respuesta oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), asegurando un servicio eficiente, transparente y orientado a la satisfacción del ciudadano.

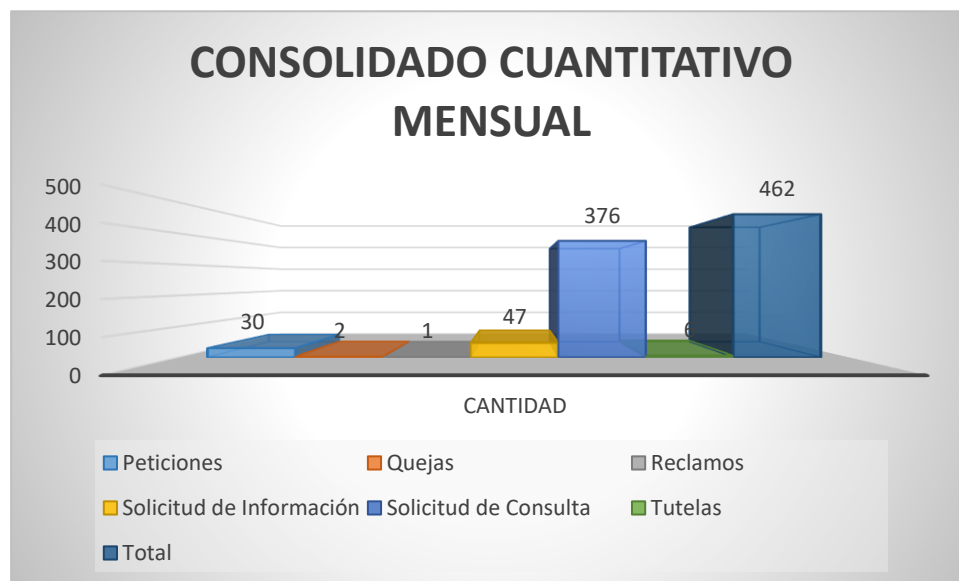
3. CANALES DE ATENCIÓN

Durante el periodo se dispuso de los siguientes canales:

- Atención presencial
- Correo electrónico institucional
- Ventanilla única / correspondencia
- Página web institucional
- Línea telefónica

4. CONSOLIDADO CUANTITATIVO MENSUAL

Categoría	Cantidad
Peticiones	30
Quejas	2
Reclamos	1
Solicitud de Información	47
Solicitud de Consulta	376
Tutelas	6
Total	462



*NOTA:

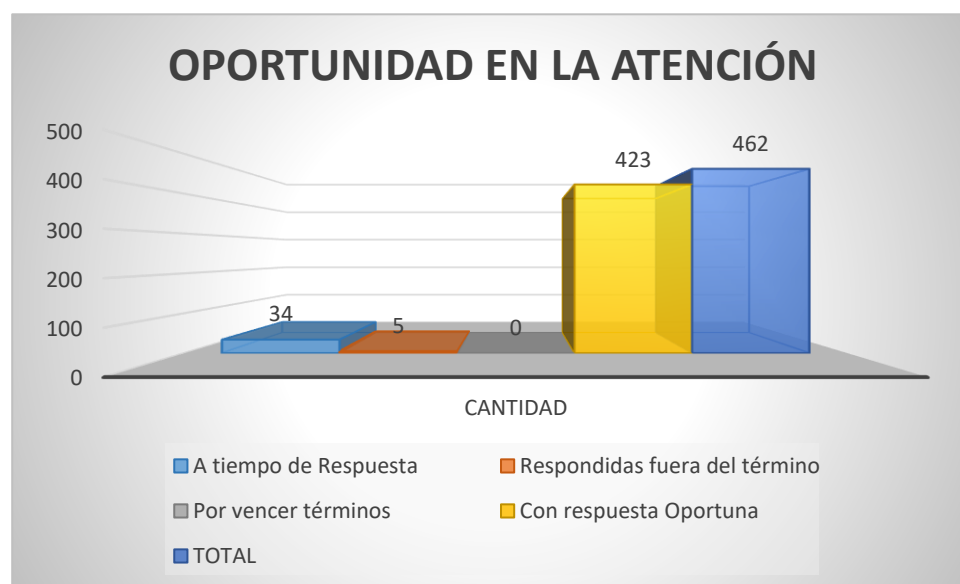
- No se registraron PQRS anónimas en este mes
- El reclamo se presentó debido a inconformidades frente a la convocatoria de estímulos, señalada como excluyente y con limitaciones en la cantidad de apoyos y recursos asignados, así como por la priorización de ciertas iniciativas. En respuesta, el ICPA indicó que la convocatoria se formuló conforme a la normativa vigente y a las limitaciones presupuestales, y que la asignación de recursos se realiza bajo criterios técnicos, administrativos y territoriales definidos en cada vigencia fiscal. Asimismo, se dio respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Las quejas se presentaron por:

	FORMATO PARA INFORME ANÁLISIS DE PQRS	Código: FR-GA-030 Versión: 02 Fecha: 27/01/2026 Página 1 de 1
--	--	--

- Se presenta inconformidad relacionada con presuntas intervenciones irregulares realizadas en la zona de Piedras Blancas, Medellín, área que comprende polígonos arqueológicos de carácter nacional. Se solicita la verificación de los hechos y la adopción de las medidas correctivas y/o preventivas que resulten pertinentes, con el fin de garantizar la protección y conservación del patrimonio arqueológico.
- La presente queja se traslada al ICANH (Instituto Colombiano de Antropología e Historia), entidad adscrita al Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, por ser la autoridad competente para su atención y trámite.
- Se presenta inconformidad ciudadana relacionada con presuntas actividades de proselitismo político realizadas durante el Festival Caña Brava, desarrollado en el municipio de Sonsón entre el 19 y el 25 de octubre de 2025. El peticionario manifestó que el grupo de teatro KnockOut, invitado a la programación cultural por la Casa de la Cultura, habría utilizado espacios y actividades financiadas con recursos públicos para promover una consulta política programada para el 26 de octubre de 2025.
- Asimismo, solicitó la investigación de la posible participación de funcionarios vinculados a la organización del evento, señaló como presunta responsable a la directora del grupo teatral y expresó su inconformidad por la falta de acciones correctivas frente a una queja presentada previamente ante la Dirección de la Casa de la Cultura. La petición fue recibida, registrada y tramitada de conformidad con los procedimientos establecidos, brindando la orientación correspondiente respecto a las entidades competentes para conocer y evaluar los hechos denunciados.
- Se informó al peticionario que el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia únicamente brindó apoyo económico al Festival Cañabrava y no tiene competencias para intervenir en la organización del evento ni para investigar o sancionar a servidores públicos del municipio de Sonsón. Asimismo, se le orientó para presentar la queja ante la Personería Municipal de Sonsón, entidad competente para evaluar y adelantar las actuaciones correspondientes sobre los hechos denunciados.

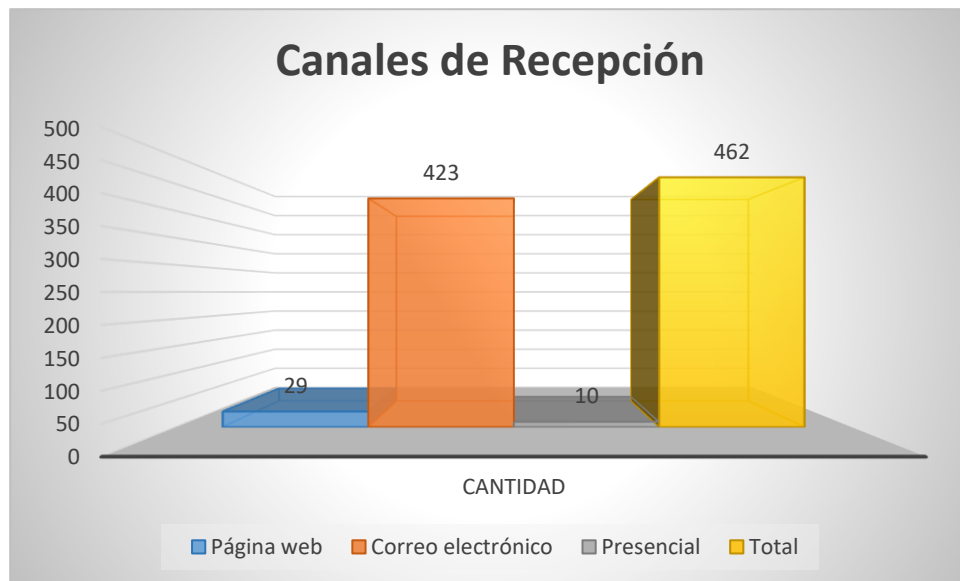
5. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

Estado	Cantidad
A tiempo de Respuesta	34
Respondidas fuera del término	5
Por vencer términos	0
Con respuesta Oportuna	423
TOTAL	462



6. CANALES DE RECEPCIÓN

Canal	Cantidad
Página web	29
Correo electrónico	423
Presencial	10
Total	462



7. TEMAS RECURRENTES IDENTIFICADOS

Tema	Tipo (Q/R)	Área Responsable	Observación breve*
Solicitud de consultas varias	Solicitud de Consulta	Dirección	Se recibieron y gestionaron solicitudes relacionadas con apoyo y patrocinio a iniciativas culturales, presentación y socialización de proyectos, reuniones y acercamientos institucionales, invitaciones a eventos y espacios de participación, requerimientos de información, apoyos logísticos, asuntos administrativos y gremiales, consultas sobre programas y convocatorias culturales, así como temas asociados a la BIAM y al fortalecimiento de la gestión cultural en los municipios del departamento.
Solicitud de consultas varias	Solicitud de Consulta	Comunicaciones	Se recibieron y gestionaron solicitudes relacionadas con asuntos contractuales, vinculación y participación en eventos y programas culturales, autorización para el uso y difusión de contenidos e imágenes institucionales, presentación de portafolios y proyectos artístico-culturales, así como propuestas de articulación y cooperación para el

			desarrollo y promoción de iniciativas culturales en el departamento.
Solicitud de consultas varias	Solicitud de Consulta	Sub Administrativa Y Financiera	Comunicaciones relacionadas con solicitudes de uso de espacios institucionales, autorizaciones para sesiones fotográficas y producciones audiovisuales, derechos de petición e información administrativa, asuntos sindicales, trámites de carrera administrativa y concursos públicos, certificaciones institucionales y actuaciones jurídicas o judiciales vinculadas al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia y al Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe.
Solicitud de consultas varias	Solicitud de Consulta	Sub de Fomento y Patrimonio	Comunicaciones relacionadas con la gestión cultural y patrimonial del departamento de Antioquia, que incluyen solicitudes de información, derechos de petición, certificaciones, acompañamiento técnico e institucional, protección y declaratoria de bienes de interés cultural, conservación del patrimonio material e inmaterial, apoyo financiero y logístico

			para festivales, ferias, procesos artísticos, bibliotecas, escuelas de formación y proyectos comunitarios. Asimismo, comprenden propuestas de cooperación, alianzas y participación en programas, convocatorias y eventos culturales; consultas sobre estímulos, jurados y procesos de fomento cultural; solicitudes de uso o alquiler de espacios institucionales; asuntos de talento humano, carrera administrativa y concursos públicos; permisos sindicales; así como actuaciones derivadas de veedurías ciudadanas, acciones judiciales, disciplinarias, procesos de control y seguimiento a la gestión pública en materia cultural y patrimonial.
Solicitud de consultas varias	Solicitud de Consulta	Sub-Planeación	Solicitudes relacionadas con la planeación, gobernanza y participación cultural en el departamento de Antioquia, que incluyen requerimientos de información sobre planes departamentales y municipales de cultura, documentos históricos de planeación,

			seguimiento a políticas públicas y planes de desarrollo cultural, así como apoyo técnico, jurídico y metodológico para la formulación de planes decenales de cultura, consejos municipales de cultura y otros espacios de participación ciudadana. Además, comprenden solicitudes de vinculación institucional a eventos culturales, festividades, asambleas y procesos territoriales; peticiones sobre el funcionamiento y representación en instancias de participación cultural; requerimientos de información administrativa, informes de gestión, control interno, indicadores de calidad de vida y ejecución de programas departamentales; invitaciones a comités y mesas de trabajo interinstitucionales; solicitudes de agendamiento y articulación institucional; asuntos
--	--	--	---

	FORMATO PARA INFORME ANÁLISIS DE PQRSD	Código: FR-GA-030 Versión: 02 Fecha: 27/01/2026 Página 1 de 1
--	---	--

			sindicales; y derechos de petición relacionados con el cumplimiento de obligaciones técnicas, administrativas y de participación ciudadana en el sector cultural.
Solicitud de consultas varias	Solicitud de Consulta	Control Interno	Solicitud de información – Debate de control político Asamblea Departamental

8. RENDIMIENTO POR AREA

ESTADOS DE PQRSD					
AREAS	A TIEMPO DE RESPUESTA	RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO	POR VENCER TÉRMINOS	CON RESPUESTA OPORTUNA	TOTAL, PQRSD
DIRECCION	2	2	0	26	30
COMUNICACIONES	0	0	0	8	8
SUB DE PLANEACION	0	0	0	22	22
SUB DE FOMENTO Y PATRIMONIO	16	3	0	220	239
SUB ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	0	0	146	162
CONTROL INTERNO	0	0	0	1	1

9. ACCIONES IMPLEMENTADAS DURANTE EL PERIODO

- Seguimiento permanente a solicitudes pendientes.
- Recordatorios a dependencias para cumplimiento de términos.
- Actualización de bases de datos de control.
- Orientación a ciudadanos sobre trámites y servicios.
- Articulación con el área de Archivo y Correspondencia para trazabilidad documental.

10. ALERTAS o RIESGOS IDENTIFICADO

☒ No se identificaron alertas relevantes

☐ Se identificaron las siguientes alertas

11. MEJORAS Y RECOMENDACIONES

- Fortalecer la cultura de servicio en las dependencias.
- Implementar alertas automáticas de vencimiento.
- Capacitación en normatividad de servicio al ciudadano.
- Socialización periódica de indicadores de cumplimiento.

12. CONCLUSIÓN DEL PERIODO

El área de Atención al Ciudadano continúa garantizando el acceso a la información y el derecho fundamental de petición, promoviendo una gestión transparente y eficiente. Se mantiene el compromiso de mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio brindado.



Informe de Gestión PQRSD

Resultados 2026

Gestión transparente, oportuna y al servicio de la ciudadanía.



DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA



TOTAL 462



Todas las solicitudes fueron gestionadas con compromiso y eficiencia.



CANALES DE RECEPCIÓN



Correo Electrónico

423

91,6%



Página Web

29

6,3%



Presencial

10

2,1%

TOTAL 462



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA



423

Con respuesta oportuna

91,6% del total



34

A tiempo de respuesta

7,4% del total



5

Respondidas fuera del término

1,1% del total



0

Por vencer términos

0% del total



ÍNDICE DE OPORTUNIDAD

91,6%

Solicitudes con respuesta oportuna



CUMPLIMIENTO LEGAL

98,9%

Gestión dentro de los términos establecidos



PENDIENTES POR VENCER

0

No hay solicitudes pendientes por vencer



CANAL PREDOMINANTE

91,6%

Correo Electrónico principal canal de atención



Seguimos fortaleciendo la gestión para brindar respuestas oportunas, claras y efectivas a la ciudadanía.



Transparencia • Eficiencia • Compromiso