

 <p>IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 1 de 9

Título: INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL IPCC - II SEMESTRE 2024	DATOS GENERALES Informe Numero: CI-004-2024 Fecha de Emisión: 30 enero 2025
Tipo de Informe:	Evaluación seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Enfoque hacia prevención <input type="checkbox"/> Evaluación Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/> Liderazgo Estratégico <input type="checkbox"/>
Dependencia:	JURÍDICA
Elaboró: Carolina Ricardo Alba Asesor externo de Control Interno	Remitido a: Dr. WALTER NAVARRO RANGEL - Asesor Jurídico IPCC Dra: CARMEN LUCY ESPINOZA - Directora IPCC

1. DESCRIPCIÓN

ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN: La Oficina Asesora de Control Interno, en atención al rol de Evaluación y Seguimiento realiza evaluación a la Gestión de las, Peticiones quejas y reclamos del Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena.	ALCANCE:  Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2024.
OBJETIVO GENERAL:  Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.	METODOLOGÍA APLICADA:  Verificación de la documentación recibida por parte de la coordinación de PQRSD  Monitoreo de la correspondencia radicada en la plataforma SIGOB
Objetivos Específicos:  Evidenciar el estado de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto, durante el período comprendido entre el 01 de julio y 31 de didicmbre de 2024, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de	

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 2 de 9

oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQRS.

2. MARCO NORMATIVO:

-  Constitución Política de Colombia 1991: Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”
-  Ley 1437 del 18 de enero de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
-  Ley 1474 del 12 de Julio de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
-  Artículo 76: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

-  Decreto 019 del 10 de enero de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
-  Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012: “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

 <p>IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 3 de 9

🌈 Ley 1755 del junio 30 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

🌈 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

2. DESARROLLO

El Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena de Indias IPCC, tiene a disposición de sus grupos de valores los siguientes canales para facilitar el acceso a la información y tramitar Peticiones Quejas y Reclamos y dar respuestas oportunas al ciudadano.

Correo Electrónico: a través de los correos recepcion@ipcc.ov.co e info@ipcc.gov.co están a disposición de los diferentes grupos de valores del IPCC, para realizar peticiones, quejas, recursos y sugerencias.

Página Web: la página web institucional del IPCC contiene un enlace de PQRS <https://app.cartagena.gov.co/pqrsd>, que facilita el acceso a los grupos de valores a la información y pueden radicar sus solicitudes de PQRS.

PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANO: el IPCC en convenio con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, cuenta con varios puntos de atención ciudadana, donde los grupos de valores pueden radicar sus PQRS.

🌈 Ventanilla: Cll 25 # 9A-47 Brr El Cabrero, Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena. 8:00 am - 5:00 pm

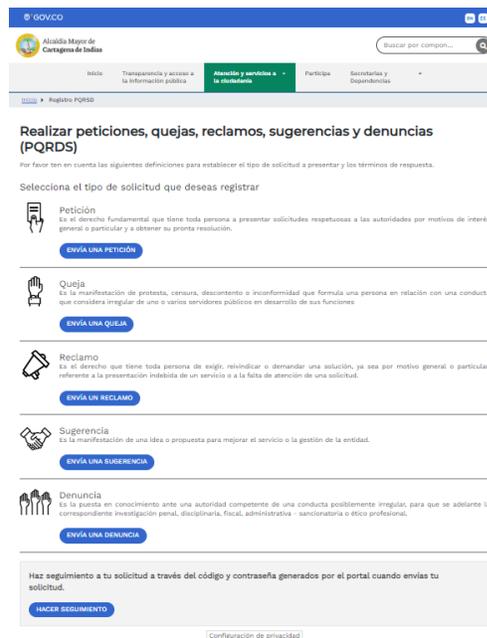
🌈 Línea telefónica +57 605 664 9449 +57 605 664 9443, El Cabrero Cartagena- Colombia, días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

🌈 Centro. Palacio de la Aduana, Dirección: Centro diagonal 30 # 30 - 78 Horario 8:00a.m. a 4:00p.m. Jornada continua <https://www.cartagena.gov.co/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSDF> 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.

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 4 de 9

🌈 Localidad 3. Barrio el Socorro. Biblioteca Distrital Jorge Artel: 8:00a.m. a 4:00p.m. Jornada continúa

🌈 Correo electrónico: Recepcion@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.



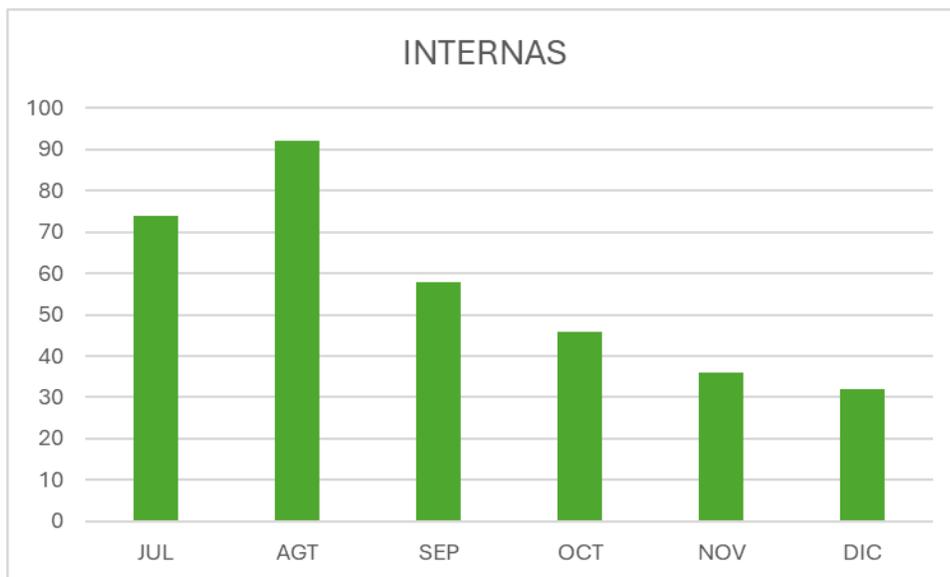
2.1. COMPORTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA RADICADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

El presente informe parte con la información suministrada por la coordinación de PQRS, relacionado con la correspondencia interna y externa radicada durante el segundo semestre de la vigencia 2024 y la verificación de la correspondencia radicada en la plataforma SIGOB para el mismo periodo, detallando lo siguiente:

CORRESPONDENCIA INTERNA: Durante el segundo semestre, se observan 338 registros de correspondencia interna, siendo el mes de agosto el que presentó el mayor número de correspondencia radicada, como se observa en la siguiente grafica.

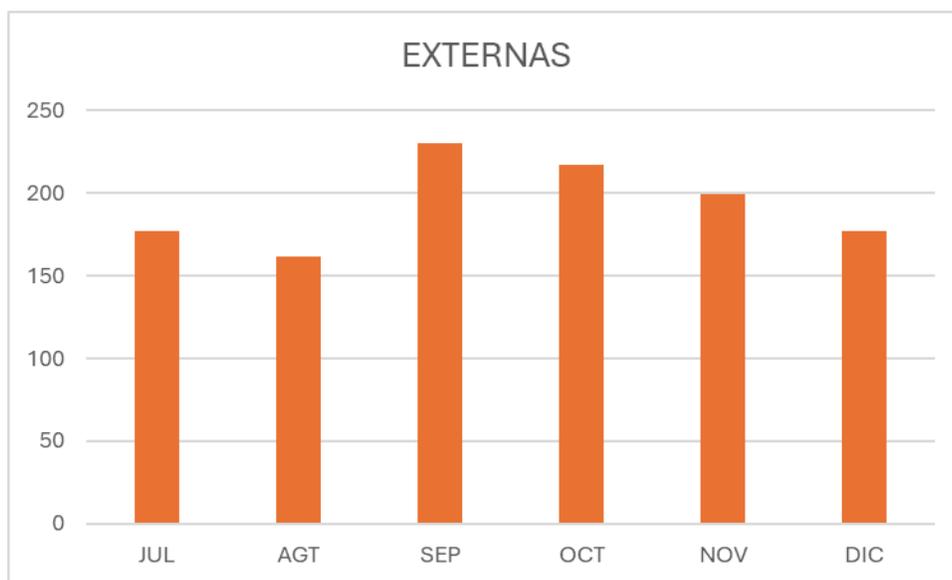


INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 5 de 9



GRAFICA N° 1

CORRESPONDENCIA EXTERNA: Para este periodo, la correspondencia externa radicada fue de 1162, siendo el mes de septiembre el de mayor correspondencia registrada, podemos verlo en la gráfica siguiente.

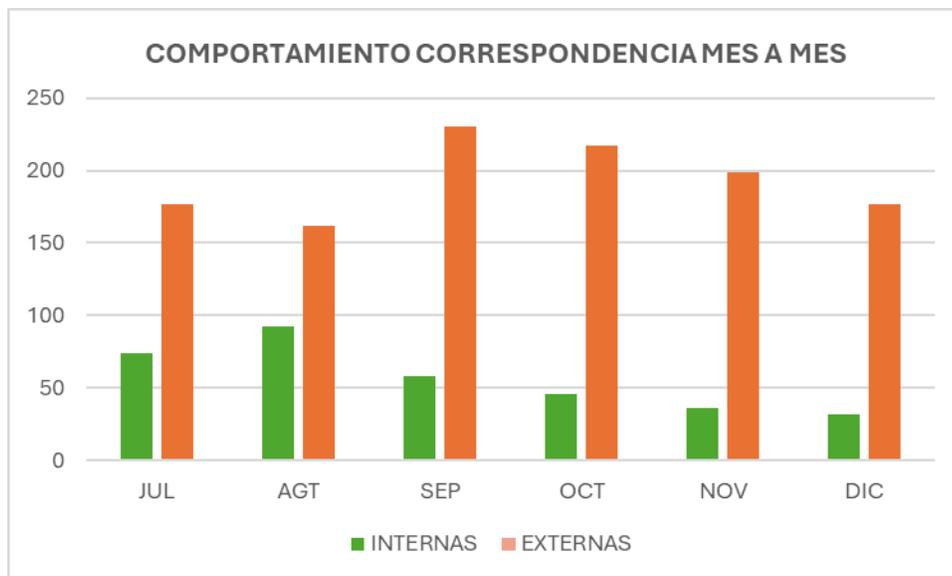


GRAFICA N° 2

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 6 de 9

2.2. COMPORTAMIENTO DE PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

Una vez revisada las correspondencias durante el segundo semestre del año 2024, y de todo el trámite dado a estas, se observa que en total se registraron 1500 correspondencias internas y externas.



GRAFICA N° 3

De las 1500 correspondencias registradas durante el semestre, observamos que 1336 se encuentran en trámite de gestión finalizado y 164 en trámite de gestión.



GRAFICA N° 4

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 7 de 9

2.3. TIPOLOGIA DE LA CORRESPONDENCIA RADICADA



GRAFICA N°5

Teniendo en cuenta la naturaleza o tipo de correspondencia interna y externa radicada en el Instituto de patrimonio y Cultura de Cartagena, evidenciamos que, durante el segundo trimestre se registraron 571 Peticiones generales, 62 quejas, 101 solicitudes de apoyo, 81 invitaciones, 39 requerimientos, 214 procesos sancionatorios, 88 solicitudes de información, 22 otros, 225 procesos judiciales, 21 solicitudes de citas 0 sugerencias y 0 reclamos. Del mismo modo y de acuerdo con la información publicada en el informe del segundo trimestre, se evidencia que 70 PQRS no se encuentran registradas por tipologías.

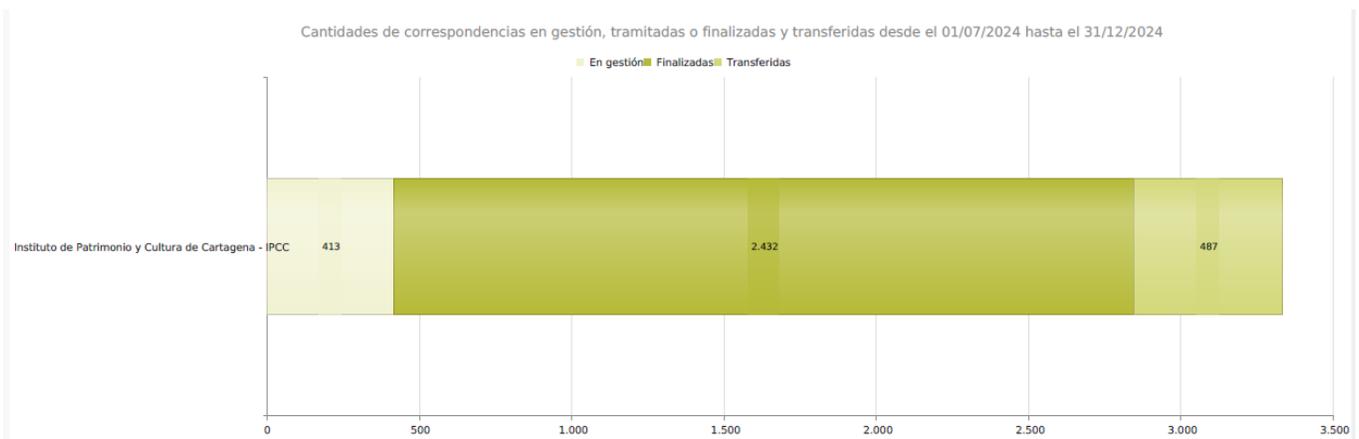
Si bien fue suministrada por la coordinación de PQRS una matriz de monitoreo en formato excel, no fue posible verificar con exactitud la cantidad de PQRS internas y externas radicadas durante el semestre, ya que la información de los informes del tercer y cuarto trimestre, publicadas en la página web institucional detallan 1.500 PQRS radicadas, en la matriz se relacionan 1.131 PQRS radicadas, no obstante, con la información relacionada en la matriz no es posible evaluar la oportunidad de respuesta por parte del área, debido a que en la columna *fecha oficio de respuesta* 1.072 se encuentran vacías, del mismo modo, en la columna *tiempo de respuesta* 928 registran “aun sin notificación de respuesta” y 115 vacías.

2.4. VERIFICACION DE LA CORRESPONDENCIA RADICADA EN LA PLATAFORMA SIGOB

Mediante la plataforma SIGOB, <https://sigob.cartagena.gov.co/Estadisticas/#> se realizó la

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 8 de 9

verificación de la correspondencia Interna y Externa del Instituto de Patrimonio y Cultura, arrojando la siguiente estadística.



<https://sigob.cartagena.gov.co/Estadisticas/#>

Es importante tener en cuenta que, la información arrojada por la plataforma SIGOB corresponde a los radicados que a la fecha de corte no han sido cerrados de manera exitosa, sin importar si se trata de copias, lo que implica que estas se incluyan en el consolidado consultado, incluso si una de las copias ha sido finalizada una vez dada respuesta a la correspondencia. Por tanto, no es preciso llevar un control exacto mediante la plataforma.

3.- RECOMENDACIONES

Luego de las observaciones señaladas y teniendo en cuenta la Normatividad Aplicable, con todo respeto procedemos a efectuar las siguientes Recomendaciones:

-  Seguir utilizando la herramienta SIGOB, para la recepción, y respuestas, con el fin de que el proceso genere resultados favorables a la entidad.
-  Una vez resuelta la PQRS se debe finalizar el trámite en el SIGOB.
-  Que al radicar las PQRS por la página web institucional se genere de manera automática un consecutivo del SIGOB.
-  Realizar seguimiento a la correspondencia copiada a más de un servidor Publio y/o contratista, con la finalidad de que se cierre de manera exitosa por parte de cada uno.
-  Tomar acciones correctivas para cumplir con los términos estipulados en la norma.

 <p>IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 9 de 9

-  Realizar autocontrol en las acciones a desarrollar dentro del proceso jurídico
-  Establecer buzón de sugerencias en la sede de la entidad
-  Realizar encuesta de satisfacción de los usuarios
-  Contar con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de las instalaciones del IPCC.

4. COMENTARIOS ADICIONALES

Se debe realizar seguimientos continuos al proceso de PQRS por parte de la primera y segunda línea de defensa.

Se debe realizar autoevaluaciones al proceso de PQRS.

Se deben seguir con las encuestas para medir la satisfacción de los usuarios para el mejoramiento continuo.

El presente informe de Evaluación y Seguimiento al proceso de las PQRS del Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena es realizado, basado en la documentación suministrada por la coordinación de PQRS y verificación en la plataforma SIGOB.

5. ANEXOS

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Zulma Manotas Roa	Asesora Control Interno	