

 Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 1 de 14

DATOS GENERALES

Título: INFORME DE PQRS I SEMESTRE DE 2025	Informe Numero: CI - 24 - 2025 Fecha de Emisión: 30 - 07 - 2025
Tipo de Informe:	Evaluación y/o Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Enfoque hacia la Prevención <input type="checkbox"/> Evaluación Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/> Liderazgo Estratégico <input type="checkbox"/>
Dependencia:	JURIDICA
Elaboró: Zulma Manotas Roa Asesor Control Interno	Remitido a: WALTER NAVARRO RANGEL Asesor Jurídico - Cod 105 - 47 CARMEN LUCY ESPINOSA DIAZ Directora General

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 enero al 30 de junio de 2025.
Objetivo General: Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS, 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 PQRS 🌈 Monitoreo de la correspondencia radicada en la plataforma SIGOB

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 2 de 14

Objetivo Específico:

- 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 enero y el 30 de junio de 2025, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de 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.

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 3 de 14

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”.

-  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”.

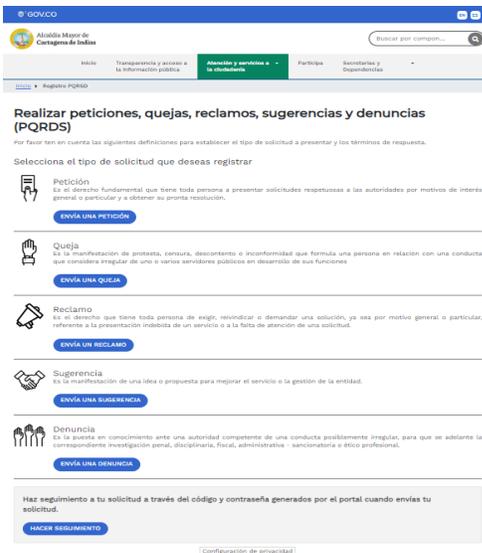
 Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 4 de 14

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.gov.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.
- 
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.
- 
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, como son: .
 - Ventanilla:** ClI 25 # 9A-47 Brr El Cabrero, Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena. 8:00 am - 5:00 pm
 - 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.
 - Localidad 3. Barrio el Socorro.** Biblioteca Distrital Jorge Artel: 8:00a.m. a 4:00p.m. Jornada continúa

 Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 5 de 14

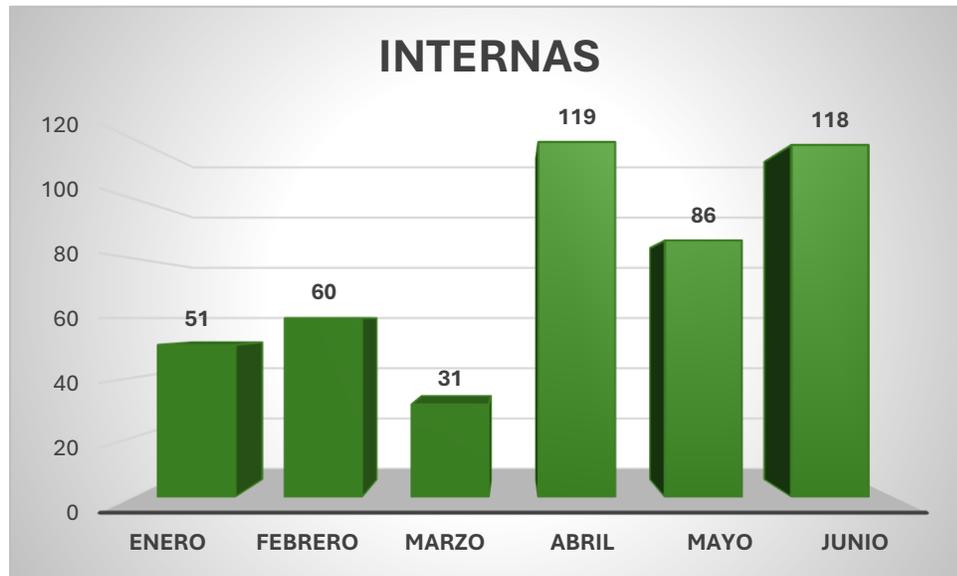


2.1. COMPORTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA RADICADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

El presente informe es realizado con la información suministrada por la oficina jurídica, a través de la coordinación de PQRS, relacionado con la correspondencia interna y externa radicada durante el primer semestre de la vigencia 2025 y la verificación de la correspondencia radicada en la plataforma SIGOB para el mismo periodo, detallando así:

CORRESPONDENCIA INTERNA: Durante el segundo semestre, se observan 465 registros de correspondencia interna, siendo el mes de abril el que presentó el mayor número de correspondencia radicada, como se observa en la siguiente grafica.

<p>IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 6 de 14



GRAFICA N°1 - Realizada por la OACI - IPCC

CORRESPONDENCIA EXTERNA: Para este periodo, la correspondencia externa radicada fue de 804, siendo el mes de marzo el de mayor correspondencia registrada, podemos verlo en la gráfica siguiente.

 Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 7 de 14

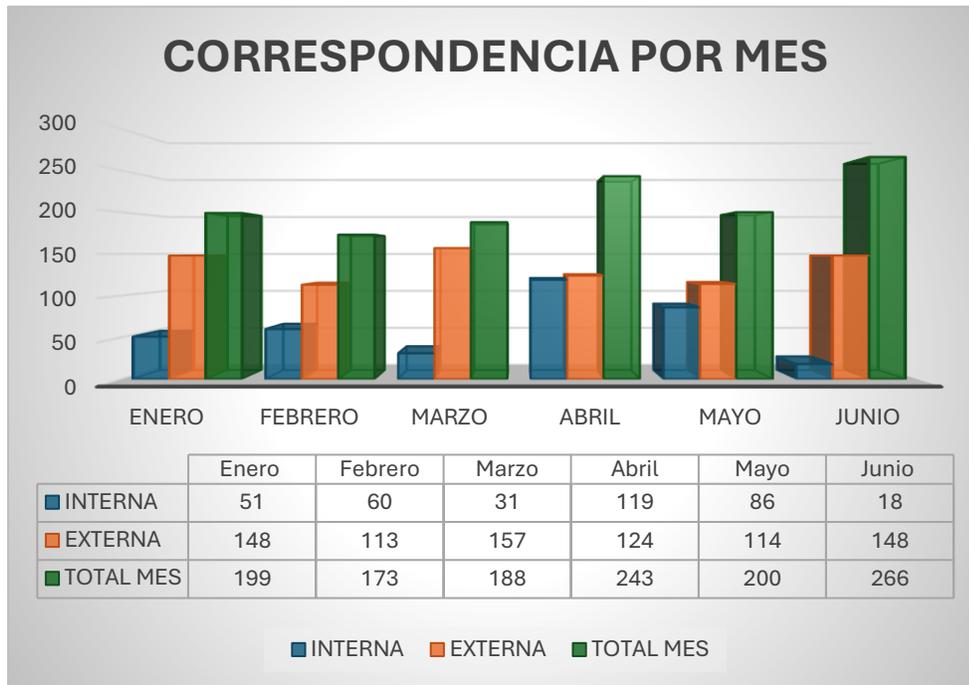


GRAFICA N°2 - Realizada por la OACI - IPCC

2.2. COMPORTAMIENTO DE PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

Una vez revisada las correspondencias durante el primer semestre del año 2025, y de todo el trámite dado a estas, se observa que en total se registraron 1269 correspondencias internas y externas.

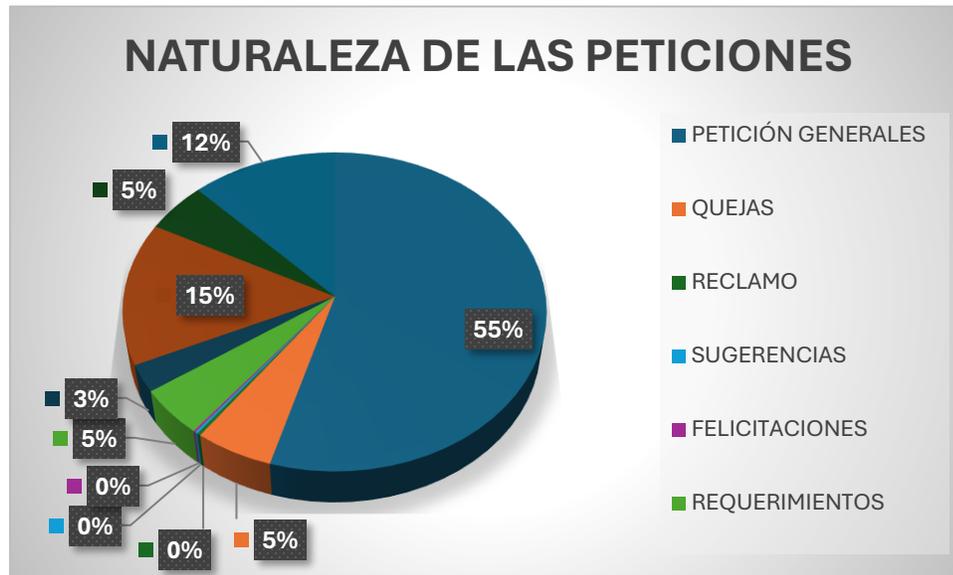
<p>IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 8 de 14



De las 1269 correspondencias registradas durante el semestre, observamos que 1336 se encuentran en trámite de gestión finalizado y 164 en trámite de gestión.

 Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 9 de 14

2.3. TIPOLOGIA DE LA CORRESPONDENCIA RADICADA



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 primer semestre de la vigencia 2025, se registraron 635 Peticiones generales, 64 quejas, 56 requerimientos, 32 procesos sancionatorios, 169 solicitudes de información, 60 procesos judiciales, 2 sugerencias, 3 reclamos y 142 otros.

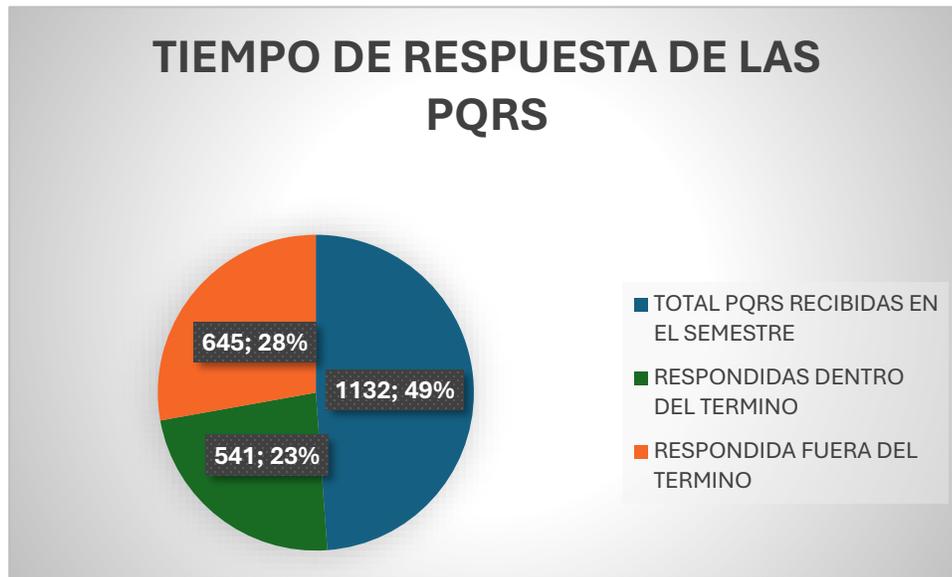
Si bien fue suministrada por la coordinación de PQRS una matriz de monitoreo en formato Excel, La cantidad de las pqr registradas en ella corresponde a 1232 la cual no concuerda con la información suministrada en los informes trimestrales que detallan un total de 1132 de PQRS, tampoco concuerdan con la información que arroja el sigob el cual registra un total de 2,654, generando incertidumbre en la veracidad de la información.

 Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 10 de 14

2.4. TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRS

De acuerdo a la información relacionada en la matriz, la oficina de control interno no pudo realizar la evaluación de la oportunidad de respuesta por parte de la entidad ante el usuario, debido a que en la columna donde relacional la *fecha oficio de respuesta* se encuentra **998** sin relacionar es decir vacía, del mismo modo, en la columna *tiempo de respuesta* se encuentran **598** pqr's "aun sin notificación de respuesta" y **210** vacías.

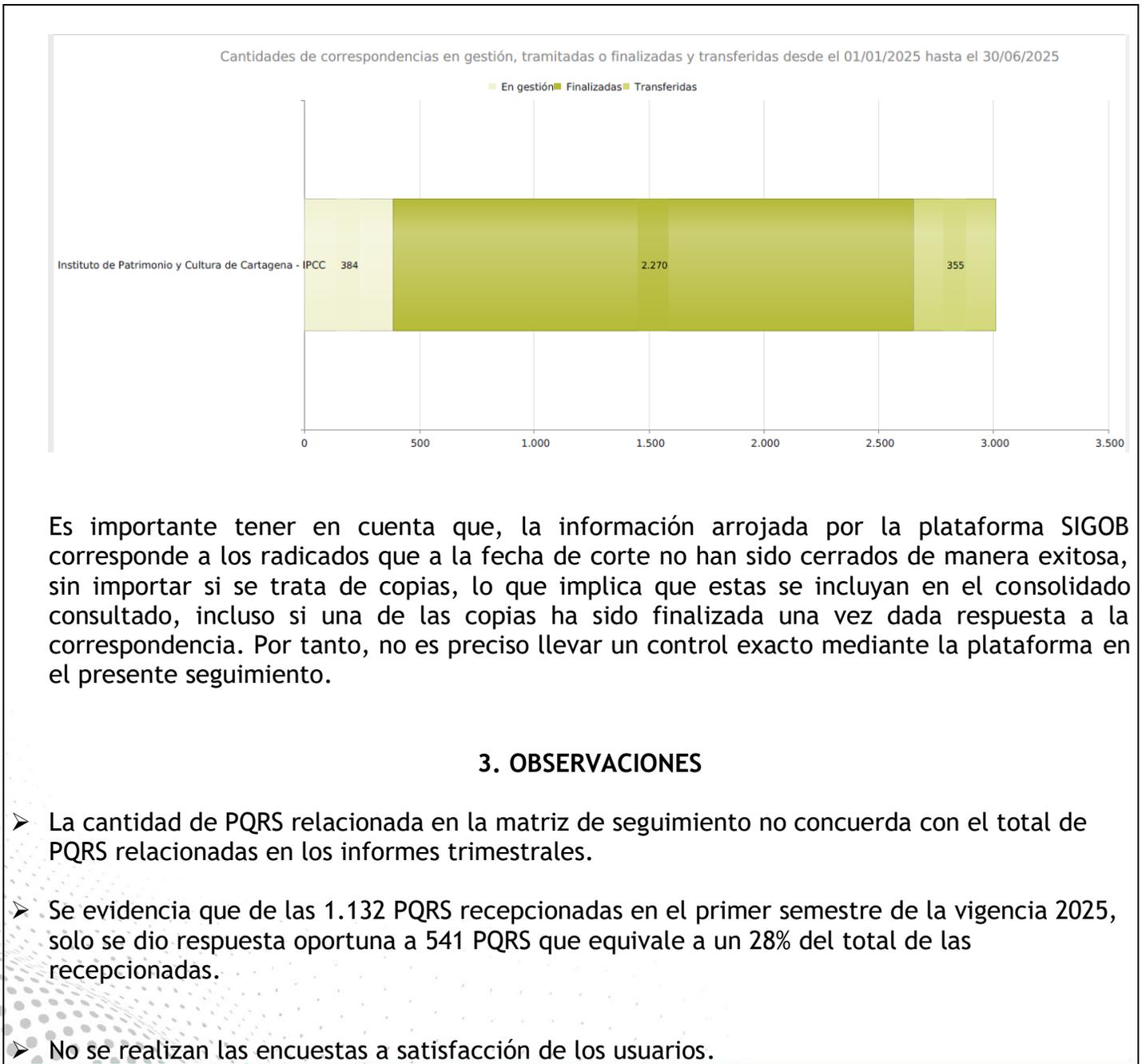
Por lo anterior solo se tiene la información relacionada en los informes trimestrales que expide el área encargada lo cual se establecen en el siguiente gráfico.



2.5. VERIFICACION DE LA CORRESPONDENCIA RADICADA EN LA PLATAFORMA SIGOB

Mediante la plataforma SIGOB, <https://sigob.cartagena.gov.co/Estadisticas/#> se realizó la verificación de la correspondencia del Instituto de Patrimonio y Cultura, arrojando la siguiente estadística.

<p>IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 11 de 14



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 en el presente seguimiento.

3. OBSERVACIONES

- La cantidad de PQRS relacionada en la matriz de seguimiento no concuerda con el total de PQRS relacionadas en los informes trimestrales.
- Se evidencia que de las 1.132 PQRS recepcionadas en el primer semestre de la vigencia 2025, solo se dio respuesta oportuna a 541 PQRS que equivale a un 28% del total de las recepcionadas.
- No se realizan las encuestas a satisfacción de los usuarios.

 Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 12 de 14

- No se encuentran publicados en la página web institucional los informes trimestrales de PQRS, tal como lo estipula el artículo 54 de la ley 190 de 1995 y la ley 1712 de 2024. Tal como lo muestra la siguiente imagen tomada de la pagina web institucional a fecha 30 de junio de 2025

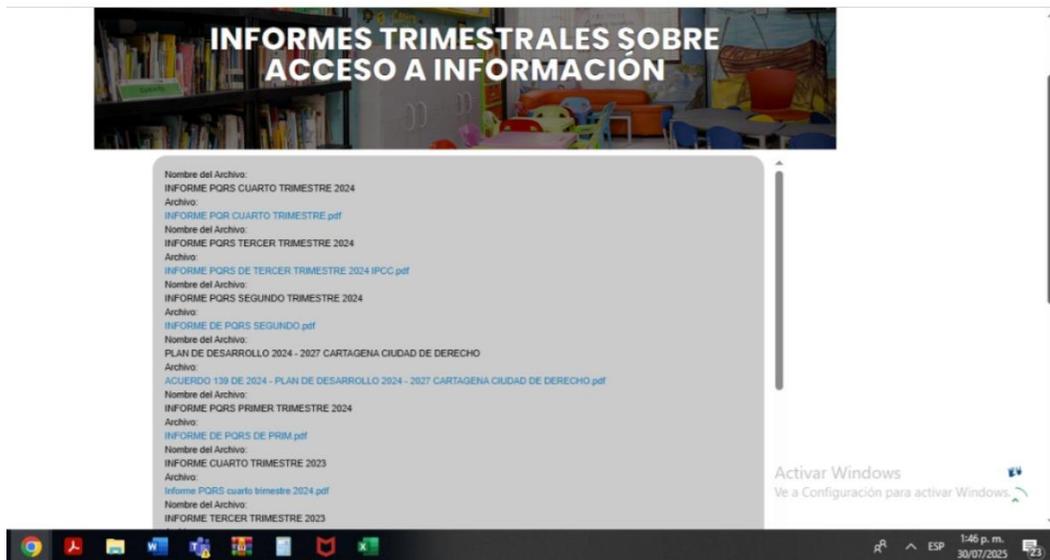


Imagen tomado de la pagina web del ipcc/transparencia/4.9

4. RECOMENDACIONES

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

-  Llevar un control efectivo a las PQRS y los tiempos de respuesta.
-  Dar respuesta oportuna al peticionario con el fin de cumplir con la normatividad vigente

 <p>IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 13 de 14

- 🌿 Se debe realizar seguimientos continuos al proceso de PQRS por parte de la primera y segunda línea de defensa
- 🌿 Realizar encuesta a satisfacción de los usuarios para cumplir con la normatividad y conocer la percepción de este frente a la entidad
- 🌿 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.
- 🌿 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.
- 🌿 Realizar autocontrol en las acciones a desarrollar dentro del proceso de PQRS
- 🌿 Establecer buzón de sugerencias en la sede de la entidad
- 🌿 Realizar encuesta de satisfacción de los usuarios
- 🌿 Se debe realizar autoevaluaciones al proceso de PQRS.

COMENTARIOS ADICIONALES

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.

	INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: PROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	Versión:
	SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Página 14 de 14

La veracidad y exactitud de la información suministrada es responsabilidad única y exclusivamente de las dependencias generadoras, en este caso, la oficina Jurídica del Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena.

La labor de la Oficina Asesora de Control Interno es la de verificar la correcta aplicación de lo dispuesto en la ley tal como lo establece el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 .

6. ANEXOS

ELABORACIÓN Y APROBACION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
ZULMA MANOTAS ROA	Asesora de Control Interno	