

	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 12

Título: INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL IPCC - II SEMESTRE 2025	DATOS GENERALES Informe Numero: CI-005-2025 Fecha de Emisión: 09-02-2026
Tipo de Informe:	Evaluación seguimiento ☒ Enfoque hacia prevención ☐ Evaluación Gestión del Riesgo ☐ Liderazgo Estratégico ☐
Dependencia:	JURIDICA
Elaboró: CAROLINA RICARDO ALBA Asesor externo de Control Interno	Remitido a: Dr. WALTER NAVARRO RANGEL - Asesor Jurídico IPCC Dra: CARMEN LUCY ESPINOZA - Directora IPCC

DESCRIPCIÓN

ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN: La oficina de Control interno da cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 <i>“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.”</i>	ALCANCE:  Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2025.
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:	

	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 12

- 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 diciembre de 2025, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQRS.

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”.

	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 12

🇨🇴 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”.

🇨🇴 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 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”.

🇨🇴 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 del correo recepcion@ipcc.ov.co está a disposición de los diferentes grupos de valores del IPCC, para realizar peticiones, quejas, recursos y sugerencias. Este se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por este medio se gestionan en horas y días hábiles.

Página Web: Al realizar la verificación de lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*, se evidenció la existencia de enlaces destinados a la radicación y seguimiento de las PQRS. No obstante, dichos enlaces presentan errores al momento de su direccionamiento, lo que impide o dificulta el acceso efectivo de los ciudadanos a este mecanismo de participación, afectando el cumplimiento de la normatividad vigente y el principio de accesibilidad de la información.

 IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	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 12



Fuente: Pagina Web Institucional <https://sigob.cartagena.gov.co/pqrsd>



Servicio No Disponible

Error HTTP 503. El servicio no está disponible.

Fuente: Pagina Web Institucional <https://sigob.cartagena.gov.co/pqrsd>

PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANO: el IPCC, 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.

	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 12

.1 PUBLICACIÓN INFORMES TRIMESTRALES DEL ESTADO DE LAS PQRS EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL

La Oficina de Control Interno verificó que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, son funciones de la dependencia de Quejas y Reclamos, entre otras, presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el cual debe ser rendido con una periodicidad mínima trimestral al jefe o director de la entidad.

Así mismo, se verificó el cumplimiento de lo establecido en la Ley 2195 de 2022, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, norma que modificó los artículos 73 y 74 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015, en la cual se establece la obligación de las entidades públicas de publicar en sus sitios web las diferentes categorías de información exigidas por la normativa vigente.

En este sentido, la Coordinación de PQRS del IPCC suministró a la Oficina de Control Interno los informes correspondientes al III y IV trimestre de la vigencia 2025; no obstante, se evidenció que a la fecha dichos informes no se encuentran publicados en la página web institucional, incumpliendo lo dispuesto en la normatividad citada en materia de transparencia y acceso a la información pública.

ipcc.gov.co/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion/



Nombre del Archivo:
INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2025
Archivo:
[INFORME DE PQRS II TRIMESTRE 2025.pdf](#)

Nombre del Archivo:
INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2025
Archivo:
[INFORME DE PQRS I TRIMESTRE 2025.pdf](#)

Nombre del Archivo:
INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2024
Archivo:
[INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2024.pdf](#)

Nombre del Archivo:
INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE 2024
Archivo:
[INFORME PQRS DE TERCER TRIMESTRE 2024 IPCC.pdf](#)

Nombre del Archivo:
INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2024
Archivo:
[INFORME DE PQRS SEGUNDO.pdf](#)

Nombre del Archivo:
PLAN DE DESARROLLO 2024 - 2027 CARTAGENA CIUDAD DE DERECHO
Archivo:
[ACUERDO 139 DE 2024 - PLAN DE DESARROLLO 2024 - 2027 CARTAGENA CIUDAD DE DERECHO.pdf](#)

Nombre del Archivo:
INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024

Fuente: Pagina Web Institucional. <https://ipcc.gov.co/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion/>

	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 12

Del mismo modo, se evidenció que los informes presentan información desactualizada relacionada con los canales de atención, toda vez que la dirección allí consignada corresponde a la antigua sede de la entidad, la cual fue desocupada en el año 2024, situación que puede generar confusión en los ciudadanos y afectar el adecuado acceso a la información institucional.

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	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.
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.

Fuente: Informe III Trimestre PQRS 2025 [INFORME DE PQRS DE CUARTO TRIMESTRE DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA - IPCC \(2025\).pdf](#)
[INFORME DE PQRS DE TERCER TRIMESTRE 2025 DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA VF.pdf](#)



INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN

Código:

Versión:

Fecha:

Página 7 de 12

.2 COMPORTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA RADICADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

De acuerdo con la matriz de seguimiento suministrada por la Coordinación de PQRS, se evidencia lo siguiente:

La matriz presenta inconsistencias en el registro de las peticiones, toda vez que para el mes de diciembre se evidencia la pérdida del consecutivo, al registrarse en la columna “Fecha de formulación” fechas anteriores a dicho mes.

Así mismo, se evidencian 35 peticiones que solo consigna el número de radicado, sin relacionar información fundamental como la naturaleza de la petición, el responsable y el estado de la solicitud.

La ausencia de esta información limita la realización de un seguimiento oportuno y efectivo, en la medida en que impide determinar de manera precisa los tiempos de respuesta por parte de la entidad, conforme a la normatividad.

CATEGORÍA	Naturaleza	Peticion	Asunto De La Queja Reclamo O Peticion	Fecha formulación	FECHA DE RECIBO	mes	Radicado	ORIGEN VACÍ	NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA	RESPONSABLE ASIGNADO	PETICIONARIO	TIPO DE EMISOR	CÓDIGO DE RESPUESTA	FECHA DE OFICINA DE RESPUESTA	RESPONSABLE	ÁREA	TIEMPO DE RESPUESTA	Estado
			Oricio solodad	01-10-25	28-10-25		EXT-AMC-25-0132392			Ortiz Julio, Marcela					WALTER HERNANDEZ RAMIREZ	Judicial	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				06-10-25	29-10-25		EXT-AMC-25-0133860			Fanny Martinez Lopez	persona natural				Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				10-10-25	31-10-25		EXT-AMC-25-0135243			Lina Marcela Suarez Ortiz					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				27-10-25	17-11-25		EXT-AMC-25-0143111			Laura V. Llan B.					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio		
				27-10-25	17-11-25		EXT-AMC-25-0143434			Monica Herazo Morales - Insp Policia					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio		
				27-10-25	17-11-25		EXT-AMC-25-0143523			Levis Caraballo					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio		
				30-10-25	20-11-25		EXT-AMC-25-0145883			Monica Herazo Morales - Insp Policia					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio		
															Marimar Solórzano	Division de Patrimonio		
				04-11-25	25-11-25		EXT-AMC-25-0147204			Adolfo Duque					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				07-11-25	28-11-25		EXT-AMC-25-0143256			Sayuri Escalante					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				19-11-25	10-12-25		EXT-AMC-25-0153108			Monica Herazo Morales - Insp Policia					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				24-11-25	16-12-25		AMC-OFI-0182553-2025			Notificaciones PQRS Alcaldía					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				25-11-25	17-12-25		EXT-AMC-25-0156338			Edgardo Mera Tamara					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				28-11-25	18-12-25		EPA-OFI-007951-2025			EPA Cartagena					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				01-12-25	22-12-25		EXT-AMC-25-0158820			Fundación Salvi					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				04-12-25	25-12-25		EXT-AMC-25-0160010			Fundación Museo Naval del Caribe					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				05-12-25	26-12-25		EXT-AMC-25-0161063			Orlando Montero					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				17-12-25	07-01-26		EXT-AMC-25-0166335			Monica Herazo Morales - Insp Policia					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				18-12-25	08-01-26		EXT-AMC-25-0166954			Juliana Jimenez Arango					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				19-12-25	09-01-26		EXT-AMC-25-0167744			José Antonio Pineda Garcia					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				19-12-25	09-01-26		EXT-AMC-25-01677405			Diego Espinosa					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				19-12-25	09-01-26		EXT-AMC-25-0167706			Universidad de Cartagena - Adriana Saldaen					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				19-12-25	09-01-26		EXT-AMC-25-0167723			Alfredo Peña Cuentas					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				19-12-25	09-01-26		EXT-AMC-25-0167726			Dora Ballez					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				22-12-25	12-01-26		EXT-AMC-25-0167774			Juan Pereira					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				22-12-25	12-01-26		EXT-AMC-25-0167689			Mauricio Lopez Londoño					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				22-12-25	12-01-26		EXT-AMC-25-0168066			Notificaciones Antos					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				23-12-25	13-01-26		EXT-AMC-25-0168287			Joey Sanchez					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				23-12-25	13-01-26		EXT-AMC-25-0168463			Giovanny Young Salazar					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				23-12-25	13-01-26		EXT-AMC-25-0168604			Joey Hernan					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				26-12-25	16-01-26		EXT-AMC-25-0169307			Jorge Luis Salgado - Procuraduría Provincial					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				26-12-25	16-01-26		EXT-AMC-25-0169394			Claudia Villa Navariz					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				26-12-25	16-01-26		EXT-AMC-25-0169349			Evailin Eugenia Padilla Mejia					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				26-12-25	16-01-26		EXT-AMC-25-0169376			Villem Rodriguez Cubides					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				29-12-25	19-01-26		EXT-AMC-25-0169868			Carolina Soriano - Casa Pombo					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta
				29-12-25	19-01-26		EXT-AMC-25-0169836			Carolina Colarte - Casa Pombo					Marimar Solórzano	Division de Patrimonio	Aun sin notificación de respuesta	Sin respuesta

Fuente: Matriz de seguimiento suministrada por la coordinación de PQRS [MATRIZ GENERAL PQRS 2025 - FINAL.xlsx](#)

Para el mes de julio se registraron, de acuerdo con la matriz de seguimiento 49 peticiones internas y 172 Peticiones Externas, de las cuales 32 se reportan “Sin Notificación de Respuesta” y 13 de ellas sin respuesta a la fecha, del mismo modo, de las 172 se evidencian

 IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	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 12

en la Columna “Tiempo de respuesta” 18 peticiones con tiempos mayores a 30 días, lo que evidencia que no se realizaron de manera oportuna.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	T	U	V	W
CATEGORIA	Naturaleza	Procedimiento	Asunto De La Queja Reclamo O Peticion	FechaFormulación	FECHALIMITEDERESE	mes	Radicado	Estado de la peticion	TIEMPO DE RESPUESTA	Estado Respuesta	Dias de solicitud	
1	solicitud de documentos	Derecho de petición	Externa	Solicitud de documento de la casa cultural de ciudadela 2000	01-07-25	22-07-25	julio	EXT-AMC-25-0079735	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	223
100	solicitud de apoyo	Derecho de petición	Externa	Solicitud de apoyo en la organización del desfile de la diosa de las fiestas patronales y culturales	02-07-25	23-07-25	julio	EXT-AMC-25-0080656	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	222
167		Derecho de petición	Externa	DERECHO DE PETICION DIRIGIDO A VARIAS ENTIDADES DEL DISTRITO	03-07-25	24-07-25	julio	EXT-AMC-25-0081658	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	221
170		Derecho de petición	Externa	Propuesta de colaboración artística – CFB 451 Company (Francia) x Alianza Francesa	04-07-25	25-07-25	julio	EXT-AMC-25-0081752	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	220
179	solicitud de apoyo	Derecho de petición	Externa	apoyo al reinado juvenil insular de Cartagena 9 versión	07-07-25	28-07-25	julio	EXT-AMC-25-0083061	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	217
182		Derecho de petición	Externa	Solicitud de información sobre el estado legal de dos inmuebles ubicados en el Centro Histórico de C	09-07-25	30-07-25	julio	EXT-AMC-25-0083987	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	215
199	ente de control	Requerimiento	Externa	REMISION PROCURADURIA E-2025-286419	08-07-25	29-07-25	julio	AMC-OFI-0085859-2025	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	OK	
200	solicitud de apoyo	Derecho de petición	Externa	Solicitud de autorización para realizar eventos gastronómicos EN RUMBA TU VIDA CON SABOR Y	08-07-25	29-07-25	julio	EXT-AMC-25-0085182	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	216
218	cultura	Derecho de petición	Externa	Solicitud de participación fiestas del 11 de noviembre y	08-07-25	29-07-25	julio	EXT-AMC-25-0086214	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	216
223		Derecho de petición	Externa	Notificación de cesión de derecho al crédito y otorgamiento de poder del contrato de prestación de	08-07-25	29-07-25	julio	EXT-AMC-25-0083386	Atendida por otro canal	Con respuesta	OK	
230	Proceso sancionatorio	Derecho de petición	Externa	Asunto: Aceptación parcial del cargo formulado - Proceso Sancionador No. 027 de 2023	09-07-25	30-07-25	julio	EXT-AMC-25-0084453	No requiere respuesta	Con respuesta	#REF!	
232	visita técnicas	informativa	Externa	REMISION ACTAS PASTELLILLO MANGA	10-07-25	31-07-25	julio	EXT-AMC-25-0084821	No requiere respuesta	Con respuesta	OK	
244	solicitud de apoyo	Derecho de petición	Externa	Solicitud alianza estrategica e institucional festival voces del jazz y del Caribe 2025	09-07-25	30-07-25	julio	EXT-AMC-25-0087324	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	-	215
253	ente de control	Requerimiento	Externa	URGENTE - TERCERA SOLICITUD Respuesta a Oficio Nro. PRB-3452-2024 - Requerimiento de pruebas	14-07-25	04-08-25	julio	EXT-AMC-25-0086103	Atendida favorablemente	Con respuesta	OK	
260	Proceso Sancionatorio	proceso administrativo	Externa	Respuesta Oficio No. IPCC-OFI-001013-2025	15-07-25	05-08-25	julio	EXT-AMC-25-0087032	No requiere respuesta	Con respuesta	-	209
263	SOLICITUD DE INFORMACION	Derecho de petición	Externa	solicitud copia planos sellados y concepto aprobado con vi del comite tecnico	16-07-25	06-08-25	julio	EXT-AMC-25-0087783	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	OK	
265	TRASLADO POR COMPETENCIA	Derecho de petición	Externa	Remision por Competencia	16-07-25	06-08-25	julio	AMC-OFI-0104000-2025	Atendida favorablemente	Con respuesta	OK	
268	procesos judiciales	Externa	Externa	NOTIFICACIÓN SENTENCIA SEGUNDA INSTANCIA TUTELA MARIA DEL PILAR MEJIA OSPINA VS	16-07-25	06-08-25	julio	EXT-AMC-25-0087700	Atendida favorablemente	Con respuesta	OK	
269	otros	Externa	Externa	Observaciones proyectos PULEP 4313, 4314, 4315, 4316, 4317, 4318, 4319, 4320, 4321, 4322, 4323,	16-07-25	06-08-25	julio	EXT-AMC-25-0087809	Atendida por otro canal	Con respuesta	OK	
273	Proceso Sancionatorio	proceso administrativo	Externa	Proceso sancionatorio No. 020 de 2023 - Corrección de dirección para notificaciones	17-07-25	07-08-25	julio	EXT-AMC-25-0088295	No requiere respuesta	Con respuesta	OK	
274	Proceso Sancionatorio	proceso administrativo	Externa	Solicitud decreto de nulidad y cierre de procedimiento administrativo - Procedimiento Administrativo	17-07-25	07-08-25	julio	EXT-AMC-25-0088322	No requiere respuesta	Con respuesta	OK	
276	Proceso Sancionatorio	Derecho de petición	Externa	AMC-OFI-0176777-2022 BALCON SANTO DOMINGO EXT-AMC-22-0118430 (1)	17-07-25	07-08-25	julio	EXT-AMC-25-0088431	No requiere respuesta	Con respuesta	OK	
277	respuestas	otros	Externa	Respuesta a Radicado CR 2025184200070442 CE 2025162000082341	17-07-25	07-08-25	julio	EXT-AMC-25-0088490	Atendida favorablemente	Con respuesta	OK	
284		Derecho de petición	Externa	Propuesta de intervención artística en la Muralla de Cartagena – Marcos Ancestrales	18-07-25	08-08-25	julio	EXT-AMC-25-0088976	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	OK	
296	contratacion	Derecho de petición	Externa	Notificación de cesión de derecho al crédito y poder del contrato 082-2025	22-07-25	12-08-25	julio	EXT-AMC-25-0090640	Aún sin notificación de respuesta	Sin respuesta	OK	
307	planeacion	otros	Externa	Observaciones proyectos PULEP 4354, 4356, 4396, 4397 y 4398	24-07-25	14-08-25	julio	EXT-AMC-25-0092353	Atendida por otro canal	Con respuesta	OK	
308	planeacion	otros	Externa	Observaciones proyectos PULEP 4354, 4356, 4396, 4397 y 4398	24-07-25	14-08-25	julio	EXT-AMC-25-0092355	Atendida por otro canal	Con respuesta	OK	
311	ente de control	Requerimiento	Externa	Copia de Correspondencia radicado S2025072317 en Contraloría Distrital de Cartagena	24-07-25	14-08-25	julio	EXT-AMC-25-0091957	Atendida por otro canal	Con respuesta	OK	
317	TÉCNICO	Derecho de petición	Externa	Solicitud RADICAR RV: M2749052025 Solicitud de información – Acciones relacionadas con proyectos	22-07-25	12-08-25	julio	EXT-AMC-25-0090612	Atendida favorablemente	Con respuesta	OK	
326	DECLARACION DE	Derecho de petición	Externa	Solicitud de Aclaración a Respuesta sobre Inmueble con Folio de Matrícula Inmobiliaria No. 060-10217	25-07-25	15-08-25	julio	EXT-AMC-25-0092891	PENDIENTE	Con respuesta	OK	
336	DE	otros	Externa	Observaciones proyectos PULEP 4316, 4317, 4319, 4324, 4325, 4326, 4328 y 4330	29-07-25	19-08-25	julio	EXT-AMC-25-0094034	Atendida por otro canal	Con respuesta	OK	
336			Externa	DERECHO DE PETICION	28-07-25	18-08-25	julio	EXT-AMC-25-0093516	remtida a jurídica	Con respuesta	OK	
378												

Fuente: Matriz de seguimiento suministrada por la coordinación de PQRS [MATRIZ GENERAL PQRS 2025 - FINAL.xlsx](#)

Para el mes de agosto, se reportaron 230 peticiones, discriminadas así: 69 internas y 161 externas, de estas, se reportan 43 “Sin notificación de respuesta”, 24 sin respuesta a la fecha, y 18 peticiones con tiempos de respuesta mayores a 30 días, lo que evidencia que no se realizaron de manera oportuna.

Para el mes de septiembre, la matriz de seguimiento registra un total de 252 peticiones, 60 internas y 192 externas, de estas 77 se relacionan “Sin notificación de respuesta”, 45 sin respuesta a la fecha, y 16 peticiones con tiempos de respuesta mayores a 30 días, lo que evidencia que no se realizaron de manera oportuna.

Para el mes de octubre, se registran 272 peticiones, 51 internas, 7 sin información salvo el radicado y 214 externas, de las cuales 125 se relacionan “Sin notificación de respuesta” y 107 sin respuesta a la fecha.

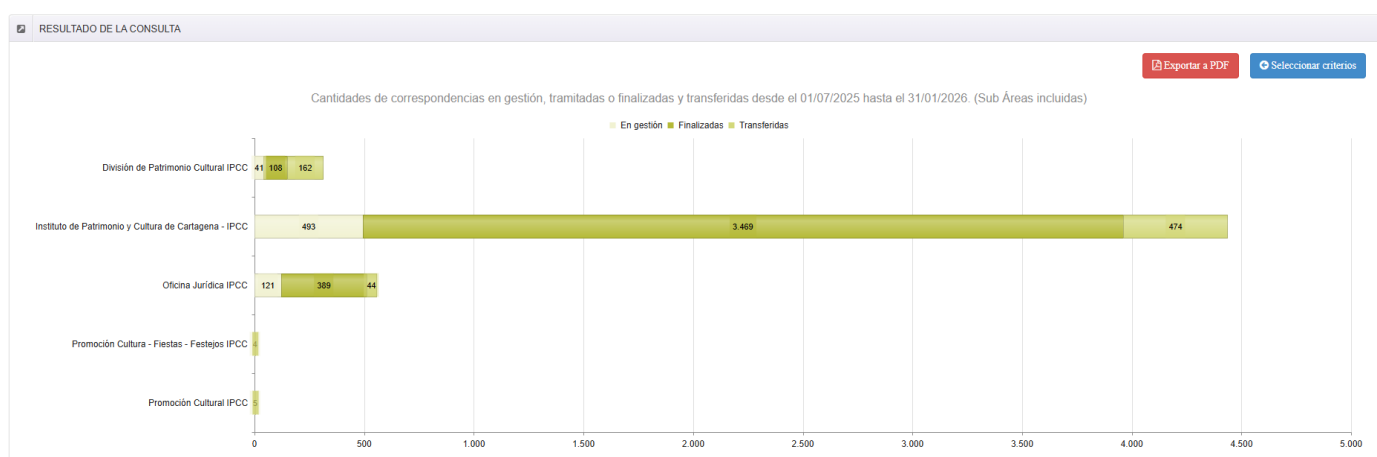


Fuente: Matriz de seguimiento suministrada por la coordinación de PORS [MATRIZ GENERAL PORS 2025 - FINAL.xlsx](#)

 IPCC Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	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 10 de 12

.3 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 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.

4. OBSERVACIONES

- La matriz de seguimiento suministrada presenta información importante sin relacionar, como lo es la naturaleza de la petición, el responsable y el estado de la solicitud, impidiendo el correcto seguimiento en cuanto al cumplimiento en el tiempo de respuesta por parte de la entidad.
- De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, las peticiones solo se entienden resueltas y cerradas cuando la respuesta de fondo, clara y congruente es efectivamente notificada al peticionario, y no únicamente cuando es emitida de manera interna por la entidad. No obstante, se evidenció que en la matriz de seguimiento de PQRS, la columna denominada **“tiempo de respuesta”** registra peticiones con la anotación **“Sin notificación de respuesta”**, lo cual impide determinar el cumplimiento real de los

	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 11 de 12

términos legales y afecta el adecuado control y seguimiento de las peticiones.

5. 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.
-  Mantener habilitado el Link de radicación y seguimiento de las PQRS en la página Web Institucional.
-  Mantener la información actualizada en los informes trimestrales realizados por la coordinación de PQRS, toda vez que estos deben ser publicados en la página web institucional y de conocimiento a la comunidad.
-  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.
-  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.
-  Entregar la información de manera oportuna para los seguimientos y evaluaciones que por ley debe rendir la oficina de Control Interno en cuanto al proceso de las PQRS del Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena.

4. COMENTARIOS ADICIONALES

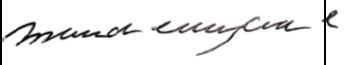
El presente informe de Evaluación y Seguimiento al proceso de las PQRS del Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena es realizado, basado en la documentación suministrada por la coordinación de PQRS y verificación en la plataforma SIGOB.

Del mismo modo, se deja constancia en el presente informe que la información fue suministrada de manera extemporánea, pese a las reiteradas solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno.

	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 12 de 12

En consecuencia, no fue posible efectuar la verificación de la información reportada en la matriz, toda vez que en el informe no reposan en su totalidad los radicados de las respuestas a aquellas peticiones que lo requerían, lo cual impide realizar un seguimiento adecuado y la evaluación del cumplimiento de los plazos de respuesta, conforme a la normatividad vigente.

5. ANEXOS

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
María Cristina Vergara Campo	Asesora Control Interno	
ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Carolina Ricardo Alba	Asesor externo Control Interno	