

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD DEL INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA.

Corte 30 de junio de 2026

**INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA
Oficina Asesora de Control Interno.**



INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD - I SEMESTRE 2026

1. ANTECEDENTES

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realiza el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC durante el primer semestre de 2026.

Lo anterior, con el propósito de verificar que la atención y respuesta a las solicitudes de los ciudadanos se efectúe de manera oportuna, adecuada y conforme con las disposiciones legales vigentes, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional, la transparencia y la garantía del derecho de los ciudadanos a obtener respuesta a sus peticiones.

En este sentido, el seguimiento constituye una herramienta de control que permite identificar posibles situaciones que requieran acciones de mejora y fortalecer los mecanismos institucionales relacionados con la atención al ciudadano, promoviendo una gestión orientada al servicio, la eficiencia y el cumplimiento de los términos establecidos en la normativa aplicable.

2. 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.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar el estado de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC, a través de los diferentes canales de recepción habilitados durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con el fin de determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y procedimientos internos aplicables, especialmente en lo relacionado con la oportunidad, eficiencia y efectividad de las respuestas.

4. ALCANCE:

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos establecidos para su atención y



respuesta, así como la aplicación de las disposiciones legales y procedimientos internos relacionados con la gestión de las PQRS.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del seguimiento se aplicaron los siguientes procedimientos:

- 🌈 Verificación documental: revisión de la información y documentación suministrada por la Coordinación de PQRS, relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes recibidas y atendidas durante el período objeto de seguimiento.
- 🌈 Monitoreo de la correspondencia: revisión de los registros de correspondencia radicada a través de la plataforma SIGOB, con el propósito de verificar la recepción, trámite y estado de las solicitudes durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.
- 🌈 Contraste de información: comparación de la información suministrada por la Coordinación de PQRS con los registros disponibles en la plataforma SIGOB, con el fin de identificar la correspondencia entre las solicitudes recibidas, su trámite y las respuestas generadas.
- 🌈 Verificación de oportunidad: análisis de los tiempos de atención y respuesta de las PQRS, tomando como referencia los términos establecidos en la normativa vigente y los procedimientos internos aplicables.

6. NORMATIVIDAD:

- 🌈 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”.
- 🌈 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”.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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.gov.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.



Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena (IPCC)
https://ipcc.gov.co

IPCC – Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena

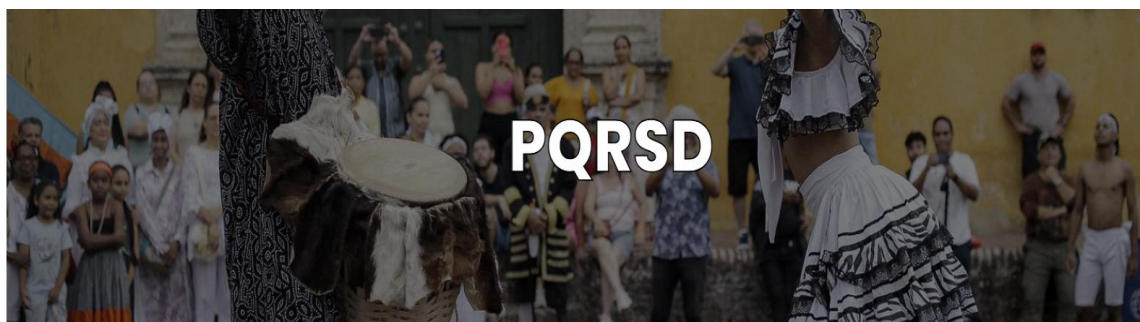
El Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena (IPCC) mantiene un monitoreo permanente y riguroso sobre los bienes de interés cultural de la ciudad, ...

Convocatorias >
Convocatoria para la selección de las candidatas al Reinado ...

PQRSD >
PQRSD · Contactanos. Telefonos: + 57 605 6475590 +57 605 ...

Misión Y Visión >
El Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena de Indias, fue ...

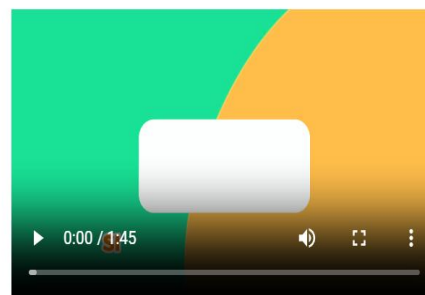
Servicios a la Ciudadanía >
Servicios a la ciudadanía · Contactanos. Telefonos: + 57 ...



Aquí podrá radicar sus Peticiones Quejas Reclamos solicitudes y Denuncias en relación al IPCC.
Igualmente podrá hacer el seguimiento a las mismas.

Radicar PQRSD

Seguimiento



Fuente: Pagina Web Institucional

El Cabrero (Calle Real) Cra. 2 No. 41 – (605) 6928749
Cartagena de Indias



INSTITUTO DE
PATRIMONIO Y CULTURA
DE CARTAGENA DE INDIAS

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.

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 I y II trimestre de la vigencia 2026; se evidencia su publicación en la pagina web de la entidad por parte de la oficina jurídica

Nombre del Archivo:
INFORME PQRS 2 TRIMESTRE 2026
Archivo:
[INFORME PQRS 2 TRIMESTRE 2026.pdf](#)
Nombre del Archivo:
INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2026
Archivo:
[INFORME PQRS 1 TRIMESTRE 2026.pdf](#)
Nombre del Archivo:
INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2025
Archivo:
[INFORM-4.PDF](#)
Nombre del Archivo:
INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE 2025
Archivo:
[INFORM-3.PDF](#)

Fuente: Pagina Web Institucional.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	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/PQRS/DE	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	Cabrero, calle real Cra 2 Nro.41	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Ventanilla	Radicación comunicación Escrita	Cabrero, calle real Cra 2 Nro.41	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El cuadro anterior evidencia los canales de atención con los que cuenta el instituto.

2.COMPORTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA RADICADA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

De acuerdo con el inventario de tipologías del IPCC, los Derechos de Petición de Carácter General se consolidaron como la modalidad con mayor demanda ciudadana en la entidad, abarcando más de la mitad del universo de trámites en ambos trimestres:

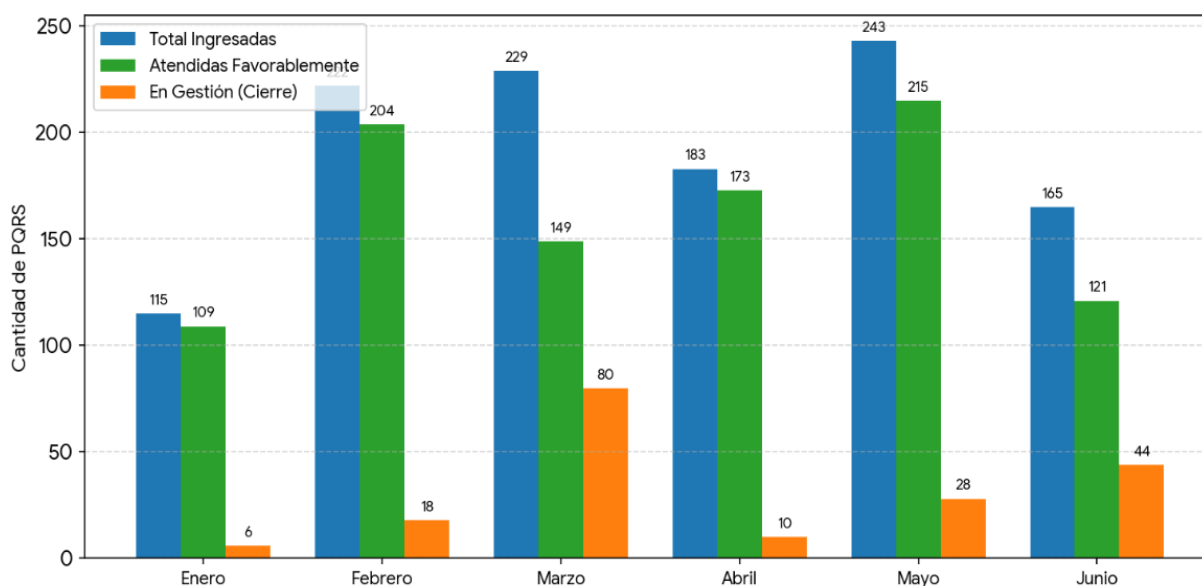
- Trimestre I: 326 Peticiones Generales, equivalentes al 57.6% del total trimestral.

- Trimestre II: 368 Peticiones Generales, equivalentes al 62.3% del total trimestral.

En el consolidado acumulado, se destaca el impacto de otras tipologías jurídicas y administrativas que generaron carga operativa sustancial para los funcionarios:

- Procesos Judiciales: Se recibieron 108 casos en el Trimestre I y 41 casos en el Trimestre II.
- Solicitudes de Información: Registraron 46 ingresos en el primer periodo y 18 en el segundo.
- Solicitudes de Avaluos y Apoyos: Se reportaron 60 casos específicos y exclusivos durante el segundo trimestre del año.
- Otras categorías de bajo impacto: Requerimientos (14 en cada trimestre), Procesos Sancionatorios (41 en Trim. I, 32 en Trim. II), Invitaciones (31 en Trim. I, 33 en Trim. II), Quejas (1 en Trim. I, 0 en Trim. II), Reclamos (2 en Trim. I, 0 en Trim. II) y Felicitaciones (1 en cada trimestre).

Comportamiento Mensual de PQRS - I Semestre 2026 (IPCC)



- **Pico de demanda:** Mayo se consolidó como el mes con mayor volumen del semestre con un total de **243 solicitudes ingresadas**.
- **Efectividad operativa:** El mes con mayor número de cierres favorables ejecutados de manera neta fue **Mayo (215)**, seguido de cerca por **Febrero (204)**.
- **Acumulación de trámites:** En **Marzo** se observa la mayor cantidad de PQRS que quedaron en estado "En Gestión" (**80**) al momento del corte, seguido por el mes de **Junio (44)**.

EFICACIA Y PLAZOS DE ATENCIÓN (CUMPLIMIENTO LEGAL)

El índice institucional de resoluciones favorables mostró una evolución positiva al comparar el desempeño técnico de ambos trimestres:

- Efectividad Trimestre I: El 81.6% de las solicitudes recibidas (462) fueron atendidas favorablemente.
- Efectividad Trimestre II: La tasa aumentó al 86.1% de las solicitudes (509) resueltas de forma positiva.

Alertas en Tiempos de Respuesta Normativos

A pesar de la alta efectividad en la resolución de fondo de los expedientes, el cumplimiento de los términos legales de respuesta registró un descenso crítico en el segundo periodo analizado:

- En el Trimestre I, el 70.11% de las solicitudes totales (397 casos) se resolvieron dentro del término de ley.
- En el Trimestre II, la oportunidad de respuesta dentro de los términos legales cayó al 61.7% (227 casos respondidos a tiempo sobre el universo analizado bajo la Ley 1755). Asimismo, se identificó un 26.4% (97 solicitudes) atendidas de manera extemporánea o por fuera del plazo legal.

TABLA COMPARATIVA CONSOLIDADA (TRIMESTRE I VS. TRIMESTRE II)

El siguiente cuadro analítico resume la variación y los principales indicadores de gestión de PQRS registrados por el IPCC durante el primer semestre de 2026:

Indicador / Métrica	Primer Trimestre (Trim. I)	Segundo Trimestre (Trim. II)	Variación Absoluta / Tendencia
Total PQRS Ingresadas	566 solicitudes	591 solicitudes	+25 solicitudes (+4.4%)
Solicitudes Externas	434 (76.7%)	469 (79.4%)	Incremento de la demanda ciudadana
Solicitudes Internas	132 (23.3%)	122 (20.6%)	Reducción de trámites internos
Mes con Mayor Flujo	Marzo (229 ingresos)	Mayo (243 ingresos)	Mayo fue el mes más crítico del semestre



Atendidas Favorablemente	462 solicitudes (81.6%)	509 solicitudes (86.1%)	+4.5% en efectividad de resolución
Solicitudes En Gestión (Cierre)	104 (18.4%)	82 (13.9%)	Mayor volumen de cierre al finalizar junio
Cumplimiento en Tiempos de Ley	70.11% (397 casos)	61.70% (227 casos)	Descenso del 8.41% (Alerta operativa)
Carga en Dirección General	433 PQRS (76.5%)	361 PQRS (61.08%)	Descentralización hacia otras áreas
Carga en División de Patrimonio	133 PQRS (23.5%)	170 PQRS (28.76%)	Incremento en temas de control y vigilancia
Carga en Promoción Cultural	No registrada / No aplica	60 PQRS (10.15%)	Incorporación formal al sistema SIGOB

CONCLUSIONES GENERALES DEL SEMESTRE

1. Incremento Sostenido de la Demanda Ciudadana: El IPCC experimentó un aumento progresivo en la recepción de PQRS durante el semestre, consolidando un total de 1,157 requerimientos. Las peticiones de carácter general representan la principal vía de comunicación de los ciudadanos con la institución (superando el 57% y 62% en cada trimestre respectivamente), lo que refleja una alta expectativa de la comunidad frente a la gestión cultural y patrimonial de Cartagena.
2. Evolución Positiva en la Capacidad de Respuesta: Institucionalmente, se destaca una mejora en la tasa de resolución favorable, la cual incrementó del 81.6% en marzo al 86.1% al cierre de junio. Esto demuestra un esfuerzo constante de las dependencias por resolver de fondo las inquietudes de los usuarios y un descenso en el volumen neto de solicitudes represadas en estado de trámite.
3. Necesidad Urgente de Optimización de Plazos: A pesar de resolverse más solicitudes de forma positiva, el indicador de oportunidad legal sufrió un deterioro importante, cayendo al 61.7% de cumplimiento en los plazos estipulados por la Ley 1755 de 2015 durante el segundo trimestre. Esta situación genera un riesgo normativo para la entidad, provocado principalmente por cuellos de botella operativos en meses de alto flujo como mayo y demoras en el reporte formal de cierres dentro del aplicativo SIGOB.



4. Descentralización Operativa: La inclusión formal de las métricas de la División de Promoción Cultural en el segundo trimestre (60 PQRS) ayudó a equilibrar la distribución de la carga administrativa de la entidad. Aunque la Dirección General sigue siendo el principal receptor transversal, el fortalecimiento de los enlaces en las divisiones de Patrimonio y Cultura es clave para agilizar los tiempos globales de respuesta semestral.

9. 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 Público 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.

11. COMENTARIOS ADICIONALES

El presente informe de Evaluación y Seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC, se elaboró con base en la documentación e información suministrada por la Coordinación de PQRS y en la verificación de los registros disponibles en la plataforma SIGOB, correspondientes al período objeto de seguimiento.

Se deja constancia de que la información requerida para el desarrollo del presente seguimiento fue suministrada de manera extemporánea, situación asociada a la



INSTITUTO DE
PATRIMONIO Y CULTURA
DE CARTAGENA DE INDIAS

coyuntura institucional derivada del cambio de asesor jurídico de la Entidad. Esta circunstancia fue considerada dentro del desarrollo del ejercicio de evaluación y seguimiento, particularmente frente a los tiempos establecidos para la ejecución de las actividades programadas por la Oficina de Control Interno.

MARÍA CRISTINA VERGARA CAMPO

Asesora Control Interno

Elaboró: Carolina Ricardo Alba - Asesor externo