 <p><b>IPCC</b> Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	<b>INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 1 de 6</b>

## DATOS GENERALES

<b>Título:</b> Seguimiento al proceso Legal - Peticiónes, Quejas Y Reclamos del IPCC	<b>Informe Numero: CI-009-2022</b>		
	<b>Fecha de Emisión: 17 de julio de 2022</b>		
<b>Tipo de Informe:</b>	<b>Evaluación y/o Seguimiento</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Enfoque hacia la Prevención</b> <input type="checkbox"/>	
	<b>Evaluación Gestión del Riesgo</b> <input type="checkbox"/>	<b>Liderazgo Estratégico</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Dependencia:</b>	Jurídica		
<b>Elaboró:</b> Enoc Alberto Rojas Ramos	<b>Remitido a:</b>		
<b>Revisó:</b> Zulma Manotas Roa Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Doctor:		
	Doctora: <b>ÓSCAR URIZA PÉREZ, - director IPCC</b>		

Reunión de Apertura				Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre			
Día	Mes	Año		Desde	Hasta			Día	Mes	Año	

### 1. DESCRIPCIÓN

<b>Antecedentes y/o justificación:</b> La Oficina Asesora de Control Interno, en atención al rol de Evaluación y Seguimiento evaluación a la Gestión de los procesos legales, Peticiónes quejas y reclamos.	<b>Alcance:</b> ➤ Evaluar la Gestión de las PQRS del primer semestre del 2022.
<b>Objetivo General:</b> ➤ Verificar y Evaluar la Gestión de los procesos de PQRS En la Vigencia 2022.	<b>Metodología aplicada:</b> - Monitoreo del SIGOB y los documentos aportados durante el seguimiento.
<b>Objetivo Específico:</b> ➤ Evaluar jurídica, técnica y administrativamente los tiempos y contenidos de las respuestas a las PQRS y los procesos legales	

 <p><b>IPCC</b> Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	<b>INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 2 de 6</b>

- Efectuar recomendaciones respetuosas en aras de mejorar la ejecución de los procedimientos.

#### **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 link 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 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”.

 <p><b>IPCC</b> Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	<b>INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 3 de 6</b>

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](mailto:recepcion@ipcc.ov.co) y [info@ipcc.gov.co](mailto:info@ipcc.gov.co) están a disposición de los diferentes grupos de valores del IPCC, para realizar Peticiones Quejas y Reclamos.

**Página Web:** la página web institucional del IPCC contiene un link 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.

6/1/22 16:23

VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Formulario de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Tipo de Solicitante

Tipo de petición

Medio de respuesta





Nombres

Apellidos

Tipo de identificación

Número de identificación

**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.

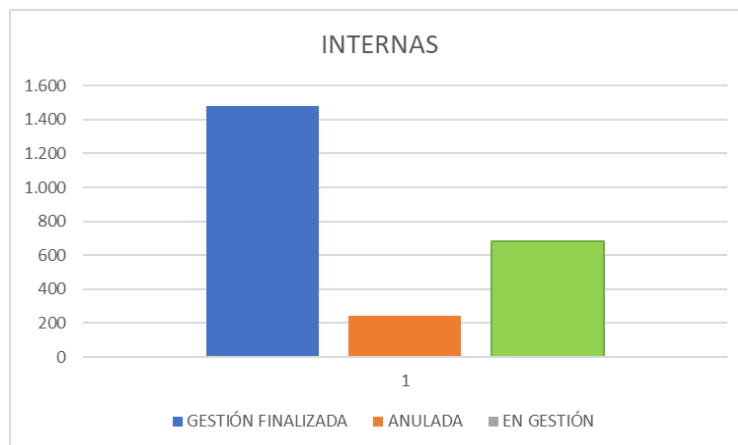
-  Centro diagonal 30 # 30 - 78 Plaza de la aduana.: 8:00 - 12:00 am de 2:00 - 5:00 pm
-  Centro. Edificio Antiguas Empresas Públicas Municipales, Piso 1: 8:00a.m. a 12:00m y de 2:00p.m. a 4:00p.m.
-  Localidad 2. Barrio Chiquinquirá. Casa de Justicia de Chiquinquirá: 8:00a.m. a 3:00p.m. Jornada continúa
-  Localidad 3. Barrio el Socorro. Biblioteca Distrital Jorge Artel: 8:00a.m. a 4:00p.m. Jornada continúa.

	<b>INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 4 de 6</b>

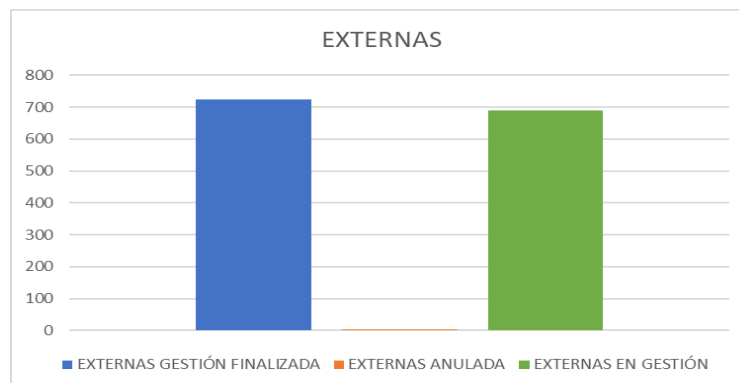
## COMPORTAMIENTO DE SIGOB DE LA VIGENCIA 2022


De conformidad con la información suministrada del sistema de correspondencia SIGOB, a corte del 30 de junio de 2022, un total de 3.820 correspondencia radicadas en el sistema de archivo y correspondencia SIGOB, en el primer semestre de la vigencia 2022, que detallamos a continuación:

**INTERNAS:** Se radicaron un total de 2.406 correspondencia Internas, 683 se encuentra en estado de gestión de las cuales 651 se encuentra vencidos los términos de respuesta, 243 fueron anuladas y 1.480 le terminaron gestión.



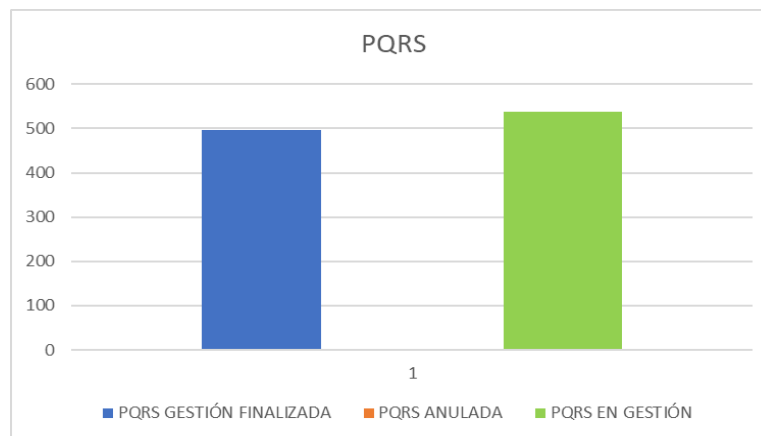
**EXTERNAS:** Se radicaron un total de 1.414 radicados Externas, 690 se encuentra en estado de gestión, de las cuales 617 se encuentra vencidos los términos de respuesta, 1 fueron anuladas y 723 le terminaron gestión.



 <p><b>IPCC</b> Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena</p>	<b>INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 5 de 6</b>









## COMPORTAMIENTO DE PQRS DE LA VIGENCIA 2022


Como se describe en la gráfica a continuación, el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena de Indias IPCC, en el primer semestre de la vigencia 2022, se radicaron (sigob) un total de 1,035 PQRS de las cuales 497 fueron resuelta, 537 se encuentra en estado de gestión (sin responder) y 1 fue anulada.



### 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.
-  Que al radicar las PQRS por la página web institucional se genere de manera automática un consecutivo del SIGOB.
-  Tomar acciones correctivas para cumplir con los términos estipulados en la norma.
-  Fortalecer y/o evaluar el Talento humano del área jurídica, con el fin de dar respuestas a las PQRS dentro del término estipulado en la norma.
-  Realizar autocontrol en las acciones a desarrollar dentro del proceso jurídico
-  Establecer buzón de sugerencias
-  Realizar encuesta de satisfacción de los usuarios
-  Contar con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de las instalaciones del Ippc.

	<b>INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA</b>	<b>Código:</b>
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Página 6 de 6</b>

#### 4. COMENTARIOS ADICIONALES

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

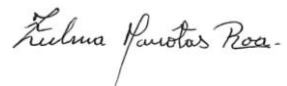
Se debe realizar autoevaluaciones al proceso de PQRS.

Se debe medir la satisfacción de los usuarios para el mejoramiento continuo

#### 5. ANEXOS

--

#### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Cargo	Firma
Zulma Manotas Roa	Asesor Control Interno	

#### ELABORACIÓN DEL INFORME

Nombre Completo	Cargo	Firma
ENOC ALBERTO ROJAS RAMOS	Asesor Externo oficina de Control Interno	