

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA | Código: |
| | PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: |
| | SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA | Fecha: |
| | INFORME DE AUDITORIA | Página 1 de 9 |

DATOS GENERALES

| | | | |
|---|---|---|--|
| Título: Seguimiento al proceso Legal - Peticiones, Quejas Y Reclamos del IPCC | Informe Numero: CI-001-2023 | | |
| | Fecha de Emisión: 18 de enero de 2023 | | |
| 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: | Jurídica | | |
| Elaboró: Enoc Alberto Rojas Ramos | Remitido a: | | |
| Revisó: Zulma Manotas Roa Jefe Oficina Asesora de Control Interno | Doctor: Doctor: ÓSCAR URIZA PÉREZ, - director IPCC | | |

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

1. DESCRIPCIÓN

| | |
|--|--|
| Antecedentes y/o justificación: La Oficina Asesora de Control Interno, en atención al rol de Evaluación y Seguimiento evaluación a la Gestión de los procesos legales, Peticiones quejas y reclamos. | Alcance:  Evaluar la Gestión de las PQRS de la vigencia 2022. |
| Objetivo General:  Verificar y Evaluar la Gestión de los procesos de PQRS En la Vigencia 2022. | Metodología aplicada:  Monitoreo del SIGOB y los documentos aportados durante el seguimiento. |
| Objetivo Específico:  Evaluar jurídica, técnica y administrativamente los tiempos y contenidos de las respuestas a las PQRS y los procesos legales  Efectuar recomendaciones respetuosas en aras de mejorar la ejecución de los procedimientos. | |

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <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/AUDITORIA INTERNA | Fecha: |
| | INFORME DE AUDITORIA | Página 2 de 9 |

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”.
-  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”.
-  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.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <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/AUDITORIA INTERNA | Fecha: |
| | INFORME DE AUDITORIA | Página 3 de 9 |

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 y 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.

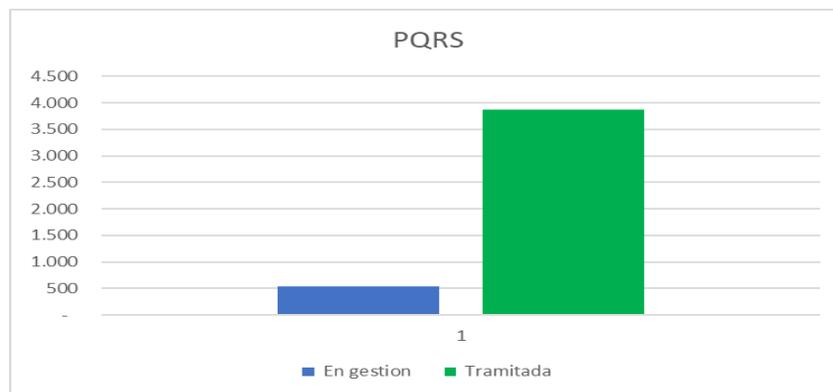
-  Centro diagonal 30 # 30 - 78 Plaza de la aduana.: 8:00 - 12:00 am de 2:00 - 5:00 pm
-  Centro. Edificio Antiguas Empresas Públicas Municipales, Piso 1: 8:00a.m. a 12:00m y de 2:00p.m. a 4:00p.m.
-  Localidad 2. Barrio Chiquinquirá. Casa de Justicia de Chiquinquirá: 8:00a.m. a 3:00p.m. Jornada continúa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

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

COMPORTAMIENTO DE SIGOB DE LA VIGENCIA 2022

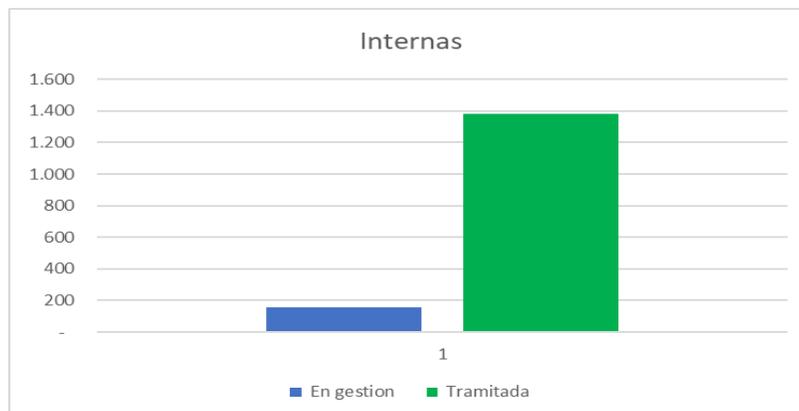
Se realizó análisis tanto de la información suministrada por la oficina de atención a las PQRS y la información descargada en el sistema de correspondencia SIGOB, el cual es utilizado por el Instituto de Patrimonio y cultura de Cartagena, del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Resultado del análisis de la información suministrada de la correspondencia radicada en el SIGOB, en la vigencia 2022, se radicaron un total de 4.410 PQRS de las cuales 3.870 fueron tramitadas y 540 se encuentra en estado de gestión (sin responder).



TOTAL, DE PQRS INTERNAS Y EXTERNAS

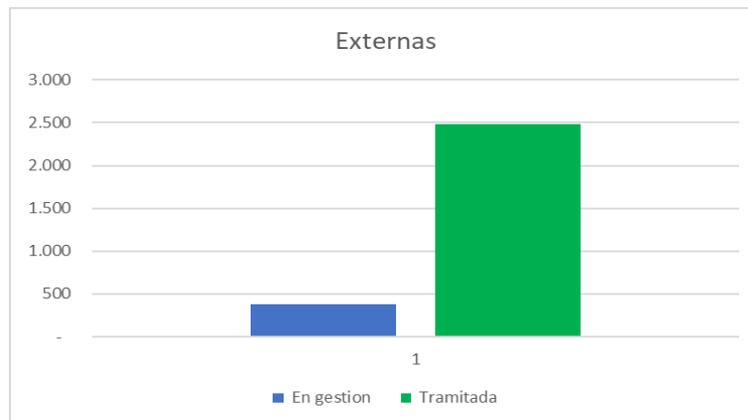
INTERNAS: Se radicaron un total 1.540 correspondencia Internas, de las cuales 158 se encuentra en estado de gestión y 1382 en estado de tramitadas.



EXTERNAS: Se radicaron un total de 2.870 PQRS Externas, de las cuales 382 se encuentra en estado de

| | | |
|---|--|----------------------|
|  <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/AUDITORIA INTERNA | Fecha: |
| | INFORME DE AUDITORIA | Página 5 de 9 |

gestión y 2.488 en estado tramitada.

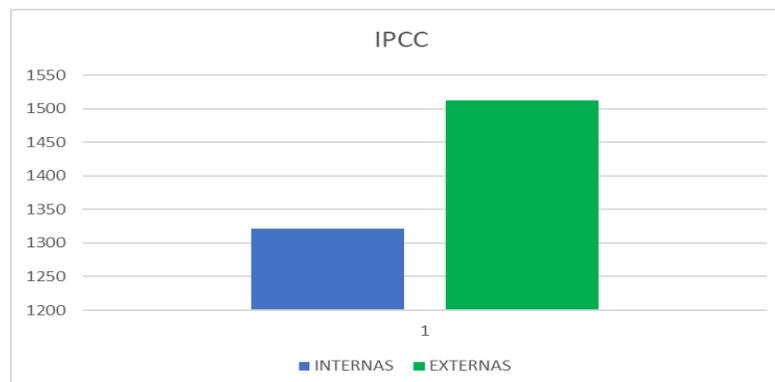


PQRSD POR DESPACHO

Se aclara que dentro del sistema Sigop, se clasifican los despachos en dos grupos que son: Instituto De Patrimonio Y Cultura De Cartagena (Dirección) y Patrimonio, los cuales se desglosan a continuación.

INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA (DIRECCIÓN)

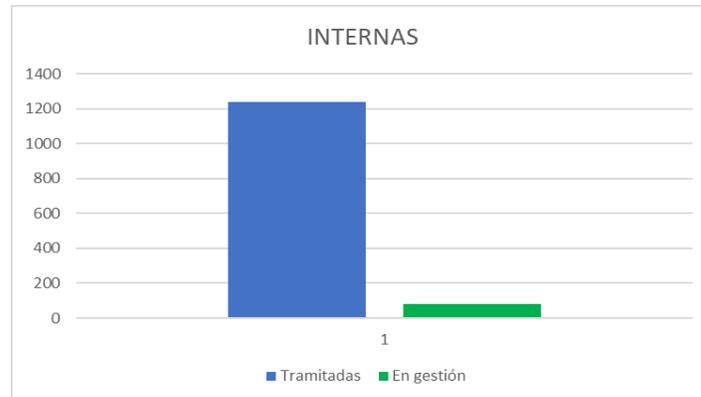
En el periodo comprendido entre del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, se radicaron un total de 2834 PQRS, de las cuales 1322 PQRS fueron peticiones internas y 1512 solicitudes fueron externas.





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

Internas: se radicaron un total de 1322 PQRS internas, de las cuales 1240 fueron tramitadas y 82 solicitudes se encuentran en estado de gestión.



Externas: se radicaron un total de 1512 PQRS externas, de las cuales 1487 fueron tramitadas y 25 solicitudes se encuentran en estado de gestión.



PATRIMONIO

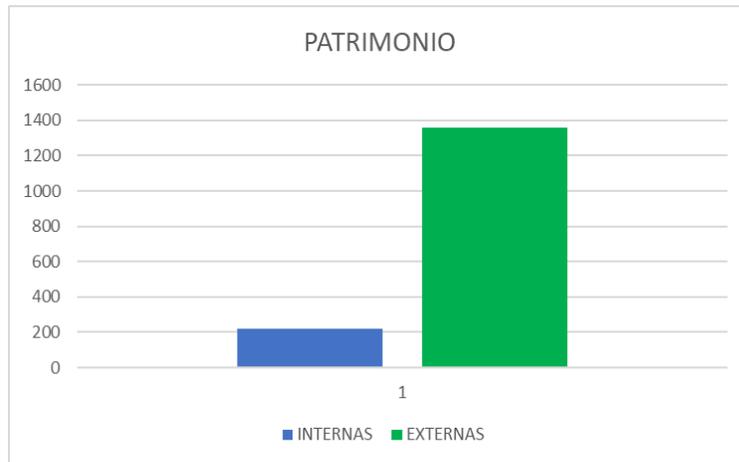
En el periodo comprendido entre del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, se radicaron un total de 1576 PQRS, de las cuales 218 PQRS fueron peticiones internas y 1358 solicitudes fueron externas.



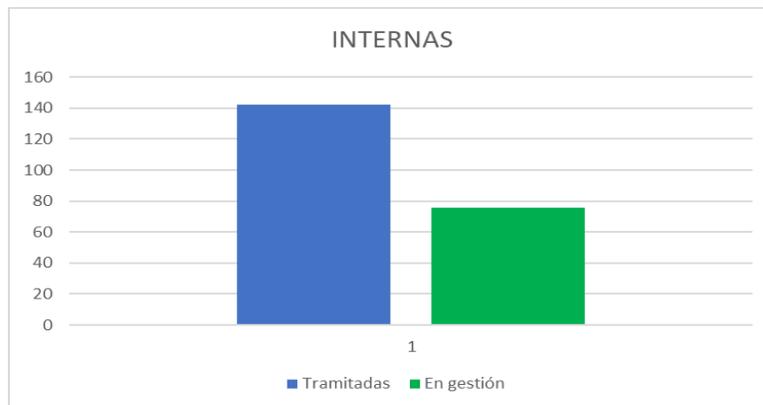
INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA

Código:
Versión:
Fecha:
Página 7 de 9

INFORME DE AUDITORIA

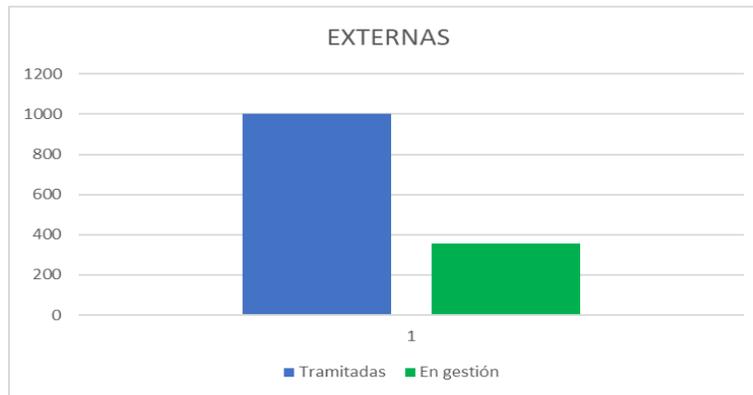


Internas: se radicaron un total de 218 PQRS internas, de las cuales 142 fueron tramitadas y 76 solicitudes se encuentran en estado de gestión.



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

Externas: se radicaron un total de 1358 PQRS internas, de las cuales 1001 fueron tramitadas y 357 solicitudes se encuentran en estado de gestión.



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.
-  Solicitar a los administradores del Sigop (oficina de informática de la Alcaldía Distrital de Cartagena) la reclasificación de las subáreas y/o despachos del ipcc
-  Solicitar a los administradores de sigop la generación de las fechas de las PQRS tramitadas, con el fin de poder determinar o evaluar la oportunidad en las respuestas. dentro de los términos establecidos por la norma
-  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 de PQRS
-  Realizar encuesta de satisfacción de los usuarios **Se debe realizar seguimientos continuos al**

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA | Código: |
| | PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: |
| | SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORIA INTERNA | Fecha: |
| | INFORME DE AUDITORIA | Página 9 de 9 |

proceso de PQRS por parte de la primera y segunda línea de defensa de la entidad.

-  Establecer buzón de sugerencias en la sede de la entidad y en cada una de las bibliotecas.
-  Contar con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de las instalaciones del Ippc.

4. COMENTARIOS ADICIONALES

| |
|--|
| |
|--|

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 |  |