


 <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 7</b>

<b>Título:</b> Seguimiento al proceso Legal - Peticiónes, Quejas Y Reclamos del IPCC	<b>DATOS GENERALES</b> Informe Numero: CI-012-2022  Fecha de Emisión: 24 de julio de 2023		
<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 Carolina Ricardo Alba  <b>Revisó:</b> Zulma Manotas Roa Jefe Oficina Asesora de Control Interno	<b>Remitido a:</b>  Doctor:  Doctora: 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

<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 2023
<b>Objetivo General:</b> ➤ Verificar y Evaluar la Gestión de los procesos de PQRS En la Vigencia 2023.	<b>Metodología aplicada:</b> - Monitoreo del SIGOB y los documentos aportados durante el seguimiento.

 <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 7</b>

### 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.

### 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

	<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 7</b>

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”.

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.

**Paina 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.

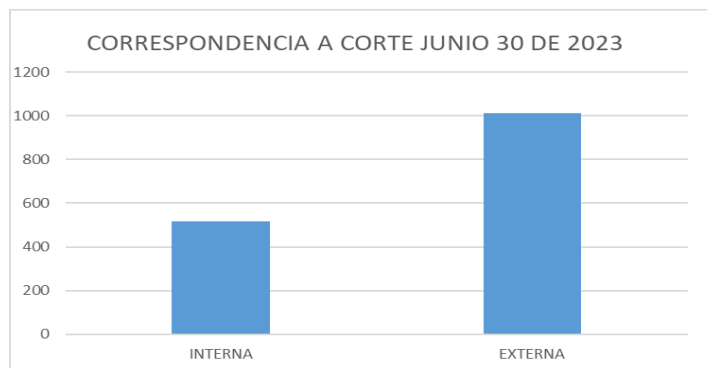
Centro diagonal 30 # 30 - 78 Plaza de la aduana.: 8:00 - 12:00 am de 2:00 - 5:00 pm

	<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 7</b>

-  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

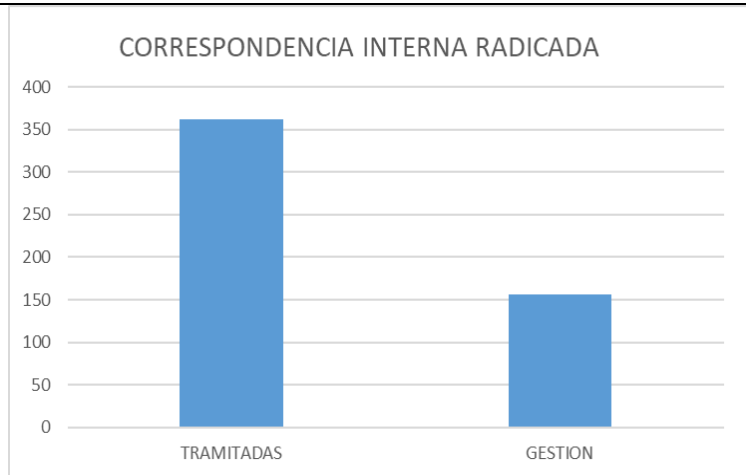
### COMPORTAMIENTO DE SIGOB DEL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

La correspondencia registrada en la plataforma SIGOB, a corte de 30 de junio de 2023, corresponde todas las solicitudes radicadas tanto internas como externas, de acuerdo con esto, en el primer semestre de la vigencia en curso, se registró un total de 1.532 correspondencias, detalladas a continuación



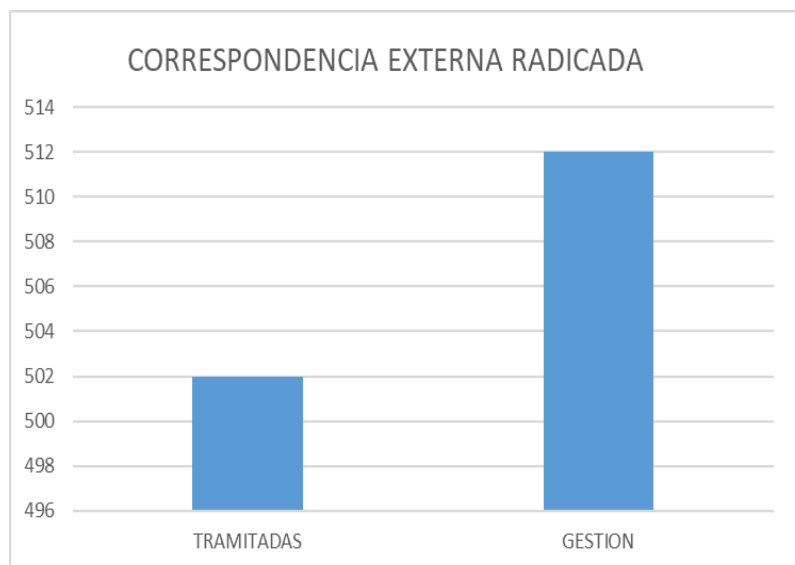
**CORRESPONDENCIA INTERNA:** De la correspondencia interna radicada en la plataforma SIGOB, 362 se encuentran tramitadas y 162 se encuentran en estado de gestión, para un total de 518 registradas. (grafica N° 1)

	<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 7</b>



GRAFICA N° 1


**CORRESPONDENCIA EXTERNA:** De las 1.014 correspondencias Externas radicadas, 502 se encuentra en estado tramitadas, de las cuales 512 se encuentran en estado de gestión. (grafica N° 2)

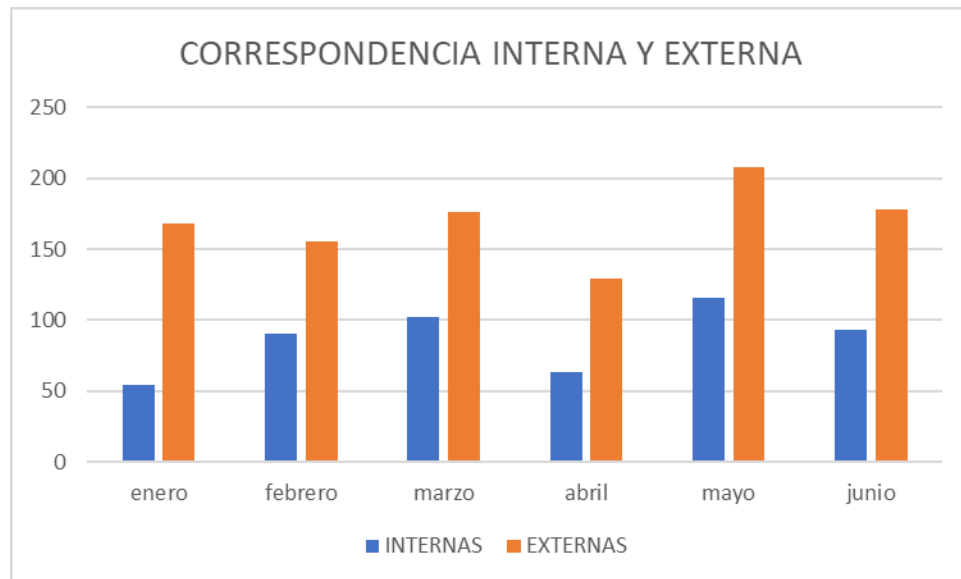


GRAFICA N° 2

### COMPORTAMIENTO DE PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

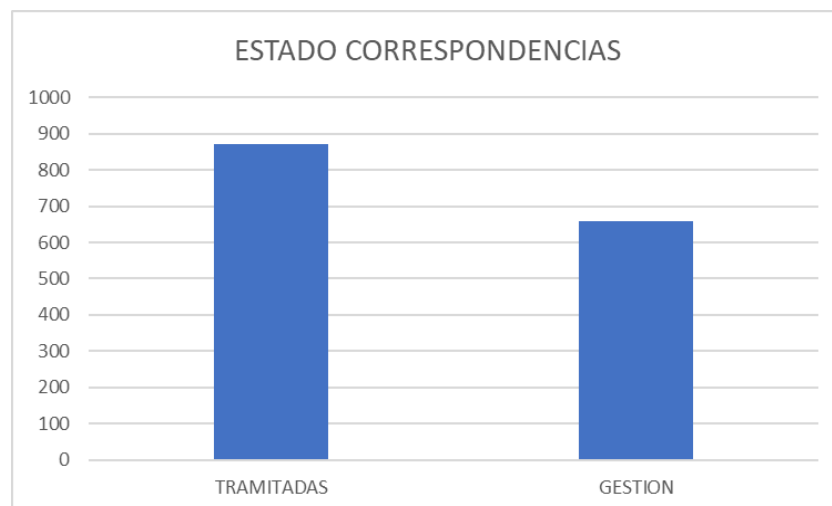
Una vez revisada las correspondencias durante el primer semestre del año 2023, y de todo el trámite que se le dio a las correspondencias radicadas, podemos analizar que en promedio se radicaron 255 correspondencias cada mes, siendo abril el mes con menos correspondencias registradas, con un total de 192 y mayo, el mes con mayor correspondencias ingresadas, con un total de 324. (grafica N° 3)

	<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 7</b>



GRAFICA N° 3

Así mismo, se pudo evidenciar que, de las 1532 correspondencias registradas, tanto internas como externas, 872 se encuentran en estado tramitadas y 660 en estado de gestión (grafica N°4)










GRAFICA N° 4

### 3.- RECOMENDACIONES

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

	<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 7 de 7</b>

-  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.
-  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.

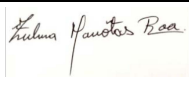

#### 4. COMENTARIOS ADICIONALES

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	
CAROLINA RICARDO ALBA	Asesor Externo oficina de Control Interno	