

 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 1 de 7

Título: Informe de Seguimiento sobre la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del IPCC	DATOS GENERALES Informe Numero: CI-003-2024 Fecha de Emisión: 29 de enero de 2024		
Tipo de Informe:	Evaluación y/o Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/>	Enfoque hacia la Prevenir <input type="checkbox"/>	
	Evaluación Gestión del Riesgo <input type="checkbox"/>	Liderazgo Estratégico <input type="checkbox"/>	
Dependencia:	JURÍDICA		
Elaboró: Zulma Manotas Roa Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Remitido a: Doctora: CARMEN LUCY ESPINOZA - Directora IPCC		

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:  El seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se efectuó para el periodo comprendido entre el 01 de junio y 31 de diciembre de 2023
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
Objetivo Específico:  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 2023, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y	

	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 7

efectividad en la respuesta de las PQRS.

- 
 Verificar la efectividad de las acciones de mejoras ejecutadas por la Oficina Asesora Jurídica durante el segundo semestre de 2023 en relación con la gestión de las PQRS producto de las observaciones y recomendaciones efectuadas en el Informe de Seguimiento a las PQRS del primer semestre de 2023.

2. 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

	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 7

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”.

3. 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 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, recursos y sugerencias.

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.

The screenshot shows the 'Registro PQRSO' page on the IPCC website. The main heading is 'Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS)'. Below this, there are five options, each with an icon and a description:

- Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Button: ENVIAR UNA PETICIÓN
- Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Button: ENVIAR UNA QUEJA
- Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Button: ENVIAR UN RECLAMO
- Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Button: ENVIAR UNA SUGERENCIA
- Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Button: ENVIAR UNA DENUNCIA

At the bottom, there is a section for tracking: 'Haz seguimiento a tu solicitud a través del código y contraseña generados por el portal cuando envías tu solicitud.' with a button 'HACER SEGUIMIENTO'.

	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 7

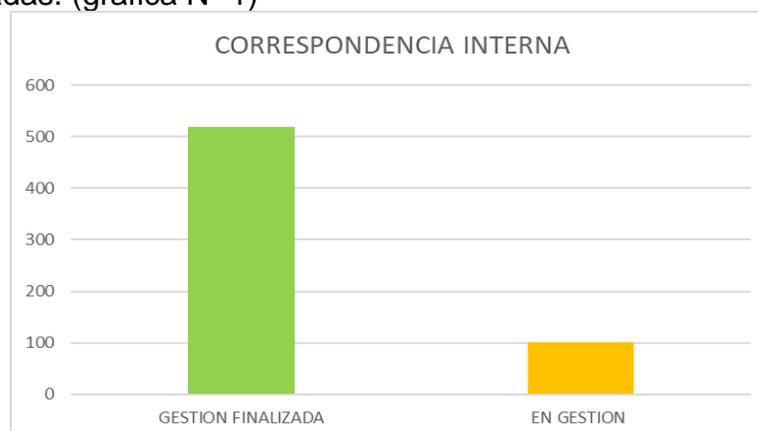
Punto de Atención Ciudadano: el IPCC en convenio con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, cuenta con varios puntos de atención ciudadana, donde los grupos de valores pueden radicar sus PQRS.

-  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

COMPORTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA RADICADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

El presente informe parte con la información suministrada por la coordinación de PQRS, relacionado con la correspondencia interna y externa radicada durante el segundo semestre de la vigencia 2023 y la verificación de la correspondencia radicada en la plataforma SIGOB para el mismo periodo, detallando lo siguiente:

CORRESPONDENCIA INTERNA: De la correspondencia interna radicada, 519 se encuentran en gestión finalizada, 102 se encuentran en estado de gestión, para un total de 621 registradas. (grafica N° 1)



GRAFICA N° 1



INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA DE CARTAGENA	Código:
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA
	SubPROCESO: CONTROL INTERNO/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
	Informe de Seguimiento y Evaluación
	Versión:
	Fecha:
	Página 5 de 7

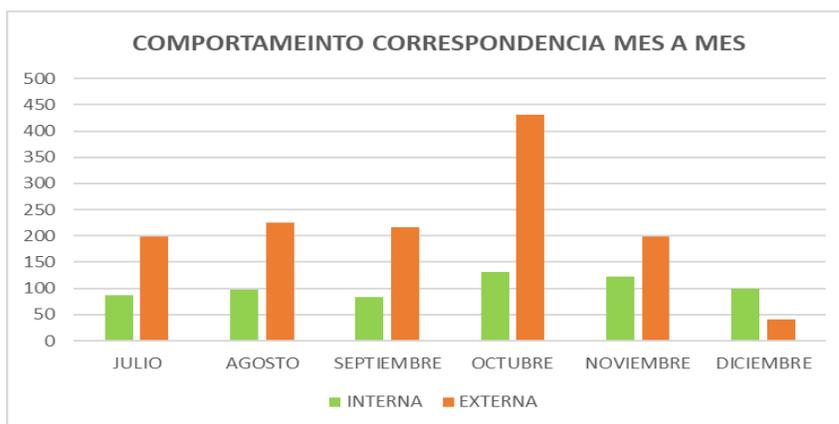
CORRESPONDENCIA EXTERNA: De las 1411 correspondencias Externas radicadas, 697 se encuentran en gestión finalizada y 714 se encuentran en estado de gestión (grafica N° 2)



GRAFICA N° 2

COMPORTAMIENTO DE PQRS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

Una vez revisada las correspondencias durante el segundo semestre del año 2023, y de todo el trámite que se les dio a las correspondencias radicadas, podemos analizar que en promedio se radicaron 340 cada mes, siendo diciembre el mes con menos correspondencias registradas, con un total de 241 y octubre, el mes con mayores correspondencias ingresadas, con un total de 563. (grafica N° 3)



GRAFICA N° 3

Así mismo, se pudo evidenciar que, de las 2032 correspondencias registradas, tanto internas como externas, 1216 se encuentran en gestión finalizada y 816 en estado de gestión (grafica N°4)

 <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/SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha:
	INFORME DE SEGUIMINETO Y EVALUACIÓN	Página 6 de 7



GRAFICA Nº 4

No fue posible verificar con la información suministrada por la Coordinación de PQRS según su naturaleza y el tiempo de respuesta para cada una de ellas, esto con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la oportunidad de respuesta por parte del área

Es preciso anotar que, en la verificación mediante la plataforma SIGOB no se reflejaron en su totalidad las correspondencias internas y externas radicadas, debido a que la búsqueda se hace de manera manual y no siempre genera los resultados consultados, por fallas en la plataforma SIGOB.

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.
-  Una vez resuelta la PQRS se debe finalizar el tramite en el SIGOB.
-  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, para garantizar una mejora continua.
-  Contar con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de las instalaciones del IPCC.
-  Plasmar en la matriz de autocontrol, a manera de semaforización el plazo límite para dar

	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 7 de 7

respuesta y la fecha real de la respuesta enviada al peticionario, con la finalidad de hacer un mejor seguimiento y control en cuanto a la oportunidad de respuesta por parte del IPCC.

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

5. ANEXOS

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Zulma Manotas Roa	Asesor Control Interno	