

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 1 de 24

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS**

PERÍODO: Segundo Semestre-vigencia 2022

PRESENTADO A:

William Dau Chamat, Alcalde Mayor de Cartagena
Carlos Alberto la Rota García, Secretario General - Ventanilla Única de Atención al Ciudadano
Laura Melissa Rojas Ramírez-Coordinadora- Atención al ciudadano

PRESENTADO POR:

Verena Lucía Guerrero Bettín
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Antonio Luis Pájaro Hernández, Profesional Universitario-Coordinador

Andrea Susana Arellano Malambo
Julissa José Gómez Aguirre
Aury Mulford Angarita
Johany Mendoza Bru
Yira Chamorro Ruiz
Asesores Externos de la Oficina Asesora de Control Interno

Cartagena de Indias, 17 de febrero del 2023

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 2 de 24

<p>Marco Normativo</p> <p>Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011: “(...) <i>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.</i></p> <p><i>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 (...)</i></p> <p>Criterios de evaluación</p> <p>Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “<i>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</i>”</p> <p>A la letra dispone: “...Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y,</p>	<p>Alcance</p> <p>El seguimiento se efectuó sobre una muestra correspondiente al 30% de las PQRS radicadas durante el segundo semestre del 2022, de acuerdo con los indicadores más críticos detectados en informes anteriores y atendiendo los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico que regula su trámite.</p> <p>Fuentes</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIGOB. - Información suministrada por la Líder de Atención al Ciudadano, referente a las bases de datos bimestrales de PQRS por responsables, mediante los oficios AMC-OFI-0126379-2022 (julio) AMC-MEM-001224-2022 (agosto) AMC-OFI-0145184-2022 (septiembre) AMC-OFI-0161592-2022 (octubre) AMC-OFI-0175461-2022(noviembre) AMC-OFI-0006080-2022(diciembre), en los que se relacionan las bases de datos correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2022. - Matrices de riesgos y evidencias que soportan la ejecución de los controles, aportadas por los líderes de procesos, derivados al oficio AMC-OFI-0173406-2022.
--	--

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 3 de 24

por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

Guías para la identificación del riesgo y diseño de controles en entidades públicas, versiones 4 y 5, expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- Objetivo General:**
- Verificar la eficiencia, eficacia y economía de los controles diseñados para garantizar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Objetivos Específicos:**
- Evaluar la identificación de riesgos asociados al trámite y los controles diseñados para mitigarlos.
 - Determinar la tipología de los controles (preventivo, detectivo o correctivo), la forma como se ejecutan o implementan (manual o automático) y los atributos informativos (documentación, frecuencia y evidencia).
 - Identificar las áreas con mayores deficiencias y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS.
 - Establecer los motivos recurrentes de quejas y reclamos.
 - Determinar las áreas que más reciben solicitudes de entes externos de control y verificar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad de las respuestas.
 - Evaluar los controles diseñados y ejecutados por Secretaría General-Atención al Ciudadano.

1. ANTECEDENTES

La Oficina Asesora de Control Interno en ejercicio del rol evaluación y seguimiento y en atención a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, a través del memorando AMC-OFI-0130212-2022 asignó el seguimiento a la gestión realizada por la administración distrital para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos y los diferentes grupos de valor con los que interactúa la Alcaldía Mayor de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 4 de 24

Cartagena, durante el segundo semestre del 2022.

El informe contempla la revisión del trámite dispuesto por los líderes de procesos para atender las PQRS, verificando los controles ejercidos para el adecuado direccionamiento y el oportuno cumplimiento de los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano para la respuesta, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía.

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1. Análisis de la identificación de riesgos y diseño de los controles asociados al trámite de PQRS.

El equipo evaluador determinó que si bien es cierto el proceso Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se despliega desde el macroproceso Gestión Legal liderado por la Oficina Asesora Jurídica, también lo es que es transversal a toda la administración distrital, ya que por una parte la caracterización del proceso establece como responsables a Secretarios de Despacho, Directores Administrativos, Alcaldes Locales, Jefes, Gerentes de oficinas, Asesores de despacho) y por otra, el artículo 3 del Decreto 1594 de 2013 “ *Por el cual se reglamenta el trámite interno de las Peticiones Quejas y Reclamos en la Alcaldía de mayor de Cartagena de Indias D.T.y.C*”, le asigna responsabilidades en la materia a estos mismos funcionarios y en consecuencia, atendiendo el esquema de líneas de defensa dispuesto en la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y su política de control interno, les corresponde como primera línea de defensa “... *aplicar medidas de control interno en las operaciones del día a día...*” conocidos como “*controles de gerencia operativa, ya que son aplicados por líderes o responsables de procesos...*”, es decir, son los llamados a identificar riesgos y diseñar controles que permitan prevenir o mitigar su materialización. (Pagina 117, Manual Operativo del MIPG)

Por consiguiente, con el objeto de evaluar la identificación de los siguientes riesgos, causas y controles asociados al trámite de las PQRS, se seleccionó una muestra del 30% de los procesos que presentan mayor interacción con la ciudadanía y los diferentes grupos de valores, revisada la información suministrada por los líderes de los procesos interactúan, así:

Tabla #1

PROCESO	RIESGO	CONTROLES
Macroproceso Gestión Legal/ Proceso: peticiones, actos y conceptos/ Subproceso: PQR	Posibilidad de pérdida reputacional por vencimiento de términos legales en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, debido a la extemporaneidad en la entrega de información por parte de las diferentes dependencias.	Asesor C105 G47 Registra la PQR en base de datos para el respectivo seguimiento, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB.
		Asesor C105 G47 Analiza el fondo de la PQR para el respectivo reparto, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB.
		Asesor C105 G47 Genera alertas o requiere al responsable, cada vez que una PQR se va a vencer y no se ha emitido respuesta.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 5 de 24

		Asesor C105 G47 Da traslado a Control Interno Disciplinario, cada vez que una dependencia deja vencer una PQR.
		Asesor C105 G47 Registra la PQR en base de datos para el respectivo seguimiento, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB.
	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por desacierto en la elaboración de respuestas, debido a que estas son proyectadas de manera incompleta, incongruente, errada o imprecisa.	Asesor C105 G47 Revisa la respuesta de la PQR, cada vez un abogado proyecta respuesta a una PQR.
		Asesor C105 G47 Lleva a cabo reuniones de grupo, cada vez una respuesta a una PQR es proyectada por uno de los abogados.
		Asesor C105 G47 Realiza seguimiento con los informes de gestión presentados por los abogados, cada mes.
Gestión de proyectos de Obras Publicas: Valorización	Incumplimiento a los términos legales para dar respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos y otros entes.	Realizar seguimiento constante de cada PQRS correspondiente y llevar relación en Excel de las peticiones que ingresan y sus respectivas respuestas en los tiempos establecidos. Realizar solicitud de la información requerida a otras dependencias o entidades y hacer seguimiento a la entidad que se le solicitó información necesaria para dar respuesta dentro de los términos legales.
Gestión en Educación	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por el recibo de requerimientos sin el lleno de requisitos Debidos a carencia de personal suficiente y con los perfiles acordes a las necesidades de los procesos Falta de competencia en el personal	Profesional Atención al Ciudadano Capacitación constante en servicio al ciudadano y requisitos específicos para cada trámite. anual
		Profesional Atención al Ciudadano Registrar y publicar cronograma de actividades misionales periódicas de la SED para reforzar la capacitación anual
		Profesional Atención al Ciudadano Realizar análisis de casos presentados para plantear acciones de mejora y actualizar plan de capacitación. Semestral.
	Posibilidad de pérdida económica por asignación PQR al área que no corresponde Debido a la Falta de apropiación de la plataforma SAC para el manejo de las PQR por parte de los responsables de los procesos. (La plataforma se puede utilizar para el control de los tiempos o estado de los procesos en las diferentes etapas del mismo)	Profesional Atención al Ciudadano Capacitar a los servidores en las funciones de cada una de las áreas de la SED anual. Profesional Atención al Ciudadano Realizar análisis de casos presentados para plantear acciones de mejora mensual.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 6 de 24

		Profesional Atención al Ciudadano Fortalecer la Implementación del SAC Vr.2.0 mensual.
Gestión en infraestructura	Posibilidad de pérdida económica y reputacional por falta de compromiso del servidor público en el desarrollo de sus funciones debido a que no se contrata personal idóneo para desempeñar las funciones	Coordinador de PQR's de la SID hacer seguimiento mensualmente a la relación de PQR's que envía la oficina de atención al ciudadano, revisando los oficios que aparecen pendientes por responder, verifica a quien corresponde y se le manda un primer aviso a la persona responsable, para que realice el trámite respectivo. Si este funcionario no atiende las instrucciones impartidas de manera inmediata, se le harán los descargos correspondientes. Las evidencias de esta revisión quedarán plasmadas en una relación denominada "PQR'S pendientes de respuesta del mes de #mes#", comunicaciones enviadas a las personas responsables, comunicaciones enviadas a los supervisores de OPS seguimiento mensual.
Departamento Administrativo Distrital de Salud.	Posibilidad de pérdida Reputacional por falta de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos en la atención de los servicios de salud debido a falta de gestión o trámite por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, y Entidades Administradoras de Planes de Beneficio - EAPB.	Los Abogados del área jurídica de atención al usuario realizar monitoreo permanente con la dependencia a la cual ha sido derivada la petición Mensualmente el equipo de Solicitudes, Quejas y Reclamos realiza el informe del estado de estas, requiriendo la gestión correspondiente. Los Abogados del área jurídica de atención al usuario Derivar el caso del usuario a la Supersalud, en caso de No solución por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS, o de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio - EAPB Cada vez que no se dé respuesta a la queja o reclamo.
Evaluación y control de la gestión pública	Revisadas y analizadas las matrices de riesgo suministrada mediante AMC-OFI-0185470-2022 no se evidencian documentados identificación de riesgos y diseño de controles asociados al trámite de PQRS. No obstante, se cuenta con evidencias de acciones realizadas para el cumplimiento de oportuna de las mismas.	
Gestión del pensamiento estratégico.	El líder de proceso mediante AMC-OFI-0174358-2022 manifestó no tener Matriz de Riesgo asociada al tema, debido a que no se han identificado riesgos en los trámites de las PQRS recibidas.	
Gestión de Tránsito y Transporte/ Proceso: Gestión jurídica.	Revisadas y analizadas las matrices de riesgo suministrada mediante correo electrónico de fecha 10 de febrero de 2023, no se evidencian documentados identificación de riesgos y diseño de controles asociados al trámite de PQRS.	
Alcaldía Local de la Virgen y Turística.	De conformidad con lo manifestado por el líder en el oficio AMC-OFI-0178416-2022, aun no se tiene diseñado mapa de riesgos asociados al trámite.	
Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte.	El líder de proceso manifestó que se encuentran definiendo los procesos, subprocesos y sus caracterizaciones y a su vez definir los riesgos asociados a cada proceso ,toda vez que sin esa caracterización no podemos establecer correctamente los riesgos.	
Administración del Talento Humano	El líder del proceso manifestó acogerse a los lineamientos expedidos por el subproceso PQRS del macroproceso gestión legal, en razón a que son transversal. Ahora, pese a que no tienen identificados riesgos y causas al referenciado trámite, ha diseñado un sistema de controles e indicadores de gestión interno que se implementa en mejora del proceso de seguimiento y control de correspondencia. No obstante, el diseño de este no se encuentra documentado, lo que impide valorar su efectividad.	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 7 de 24

Gestión Seguridad y Convivencia	El líder del proceso indica no tener identificados riesgos y controles asociados a PQRS, debido a que internamente no cuentan con este proceso. Así mismo, indica como único control el diligenciamiento del formato F33, por medio del cual se reporta la gestión de PQRS a la Contraloría Distrital.
Gestión de participación y desarrollo social	Revisado el mapa de riesgo entregado por el líder de proceso se evidencia que no se tiene riesgos y controles asociados al trámite de PQRS.
Gestión Planeación Territorial y Dirección Estratégico.	El líder del proceso manifestó que en su mapa no tienen identificados riesgos asociado al trámite de PQRS; sin embargo, en este proceso se han creado una serie de controles para la gestión del mismo. Pese a lo anterior, el diseño de este no se encuentra documentado, lo que impide valorar su efectividad.

Fuente: Mapas de riegos suministrados por los líderes de procesos responsables

Para garantizar la efectividad de las actividades de control, los líderes de procesos deben asegurarse que estén bien diseñados, es decir, que efectivamente mitiguen las causas que generan los riesgos, por lo que, desde su redacción deben considerar las variables establecidas para su adecuado diseño, como son: responsable de llevar a cabo la actividad de control, periodicidad definida para su ejecución, indicar su propósito, establecer cómo se realiza, el tratamiento de las observaciones o desviaciones que se generen y la evidencia de su ejecución, tal como lo señalan los numerales 3.2.2 de la Guía de administración de riesgo y diseño de controles, vr.4 y 3.2.2, 3.2.2.1 y 3.2.2.2 de la Guía de administración de riesgo y diseño de controles, vr. 5, expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este orden de ideas, al analizar el cumplimiento de cada uno de los criterios establecidos para la adecuada identificación de los riesgos y diseño de controles referidos, observamos:

2.2. Correcta identificación del riesgo:

Los líderes de los macroprocesos planeación territorial y direccionamiento estratégico, seguridad y convivencia, Gestión de participación y Desarrollo Social Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte, Control Disciplinario, Escuela de Gobierno y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT no reportaron o identificaron riesgos asociados al trámite PQRS, lo cual genera incertidumbre sobre su efectividad, toda vez que se desconocen las causas que generan la materialización de posibles riesgos que podrían afectar la reputación institucional, no obstante que ejercen acciones no documentadas para dar cumplimiento oportuno y pertinente a la gestión solicitada.

2.3. Diseño de controles:

De los catorce (14) procesos seleccionados como muestra, en este aspecto se evalúan los cinco (5) procesos relacionados a continuación, habida consideración de que conforme con las respuestas presentadas al oficio AMC-OFI-0173406-202, se identificó que documentaron el diseño de sus controles, sin embargo no cumplen con algunos de los criterios establecidos en las Guías referidas, así:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 8 de 24

Tabla No.2

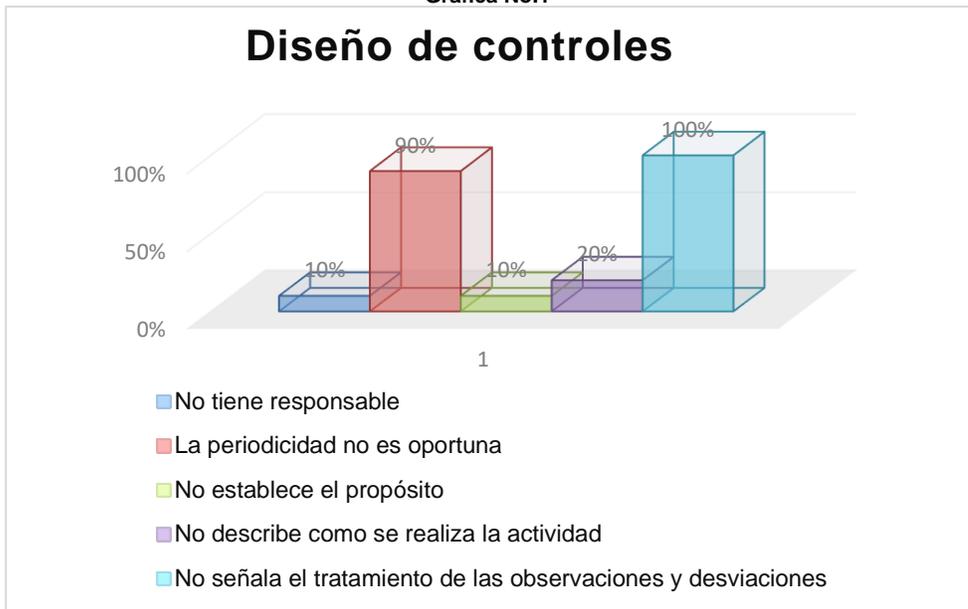
Macroproceso/proceso/ subproceso	Riesgos	Valoración del diseño de los controles					
		Responsa ble	Periodicidad. ¿Es oportuna y consistente para la mitigación del riesgo?	Propósito el control	¿Cómo se realiza la actividad?	¿El control indica qué pasa con las observacione s o desviaciones como resultado de ejecutar el control?	¿Cue nta con eviden cias del contr ol?
Gestión Legal/ Proceso: peticiones, actos y conceptos/ Subproceso: PQR	Posibilidad de pérdida reputacional por vencimiento de términos legales en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, debido a la extemporaneidad en la entrega de información por parte de las diferentes dependencias.	SI	SI	SI	SI	NO	SI
	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por desacierto en la elaboración de respuestas, debido a que estas son proyectadas de manera incompleta, incongruente, errada o imprecisa.	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Gestión de proyectos de Obras Publicas: Valorización	Incumplimiento a los términos legales para dar respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos y otros entes.	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Gestión en Educación	Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica Por el recibo de requerimientos sin el lleno de requisitos Debidos a carencia de personal suficiente y con los perfiles acordes a las necesidades de los procesos Falta de competencia en el personal	SI	NO	NO	NO	NO	SI
	Posibilidad de pérdida Económica Por Asignación PQR al área que no corresponde Debido a la Falta de apropiación de la plataforma SAC para el manejo de las PQR por parte de los responsables de los procesos. (La plataforma se puede utilizar para el control de los tiempos o estado de	SI	NO	NO	NO	NO	SI

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS					Código: ECGCI01-F005	
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA					Versión: 5.0	
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA					Fecha: 09-04-2018	
	INFORME DE SEGUIMIENTO					Página 9 de 24	

	los procesos en las diferentes etapas del mismo)						
Gestión en infraestructura	Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por falta de compromiso del servidor público en el desarrollo de sus funciones debido a que no se contrata personal idóneo para desempeñar las funciones	SI	NO	SI	SI	SI	SI
Gestión salud	Posibilidad de pérdida Reputacional por falta de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos en la atención de los servicios de salud debido a falta de gestión o trámite por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, y Entidades Administradoras de Planes de Beneficio -EAPB.	SI	NO	SI	NO	NO	SI

Fuente de criterios: Guías para la administración del riesgo y diseño de controles, vr.4 y 5.

Grafica No.1



Fuente: Guías para la administración del riesgo y diseño de controles, vr.4 y 5.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 10 de 24

De la evaluación anterior se puede concluir:

A) Debilidades

- El macroproceso “**Gestión de proyectos de Obras Publicas**” si bien tiene definido un responsable, este no se encuentra identificado de forma específica, es decir, el cargo responsable, sistema o aplicación, como lo señala el paso 1, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.2 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- La periodicidad definida en el **90%** de los controles no es oportuna para la mitigación de los riesgos, como quiera que su ejecución es posterior a la materialización de riesgo, por tanto, no permite prevenir la materialización del riesgo generando deficiencias en la gestión en el trámite de PQRS, tal como lo señala el paso 2, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.2 de la versión 5 de las guías mencionadas
- El macroproceso “**Gestión en Educación**” en el diseño de sus controles no establece cuál es su propósito, es decir, no indican para qué se realizan, a fin de prevenir, detectar y/o corregir la materialización del riesgo, tal como lo señala el paso 3, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.2 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- Los macroprocesos “**Gestión en Educación**” y “**Gestión salud**” en los controles no contienen la descripción sobre cómo se realiza la actividad, de tal forma que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información utilizada para la ejecución de este es confiable para la mitigación del riesgo, de acuerdo con lo señalado en el paso 4, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.1 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- El **100%** de los controles no prescriben el tratamiento de las observaciones o desviaciones detectadas como resultado de la ejecución del control y con el objeto de subsanar los aspectos que no se cumplen y conllevan a una posible materialización del riesgo, acorde con lo establecido en el paso 5, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.3 de la versión 5 de las guías mencionadas.

Dados los porcentajes anteriores, se refleja que el diseño de control es débil ya que carece de 2 de las 6 variables establecidas en la Guía de Administración de Riesgo y Diseño de controles mencionada. Téngase en cuenta que si la misma descripción del control no contiene los seis criterios, su ejecución siempre dependerá de la voluntad del responsable de turno, lo que no garantizaría su efectividad, propiciando su materialización, la insatisfacción de los usuarios (ciudadanía), acciones judiciales (tutelas) y posibles sanciones disciplinarias.

B) Fortalezas:

- El **90%** de los controles establece cuál es su propósito, estableciendo qué se pretende con su ejecución, es decir si previene, detecta y/o corrige la materialización del riesgo, tal como lo señala el paso 3, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.2 de la versión 5 de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 11 de 24

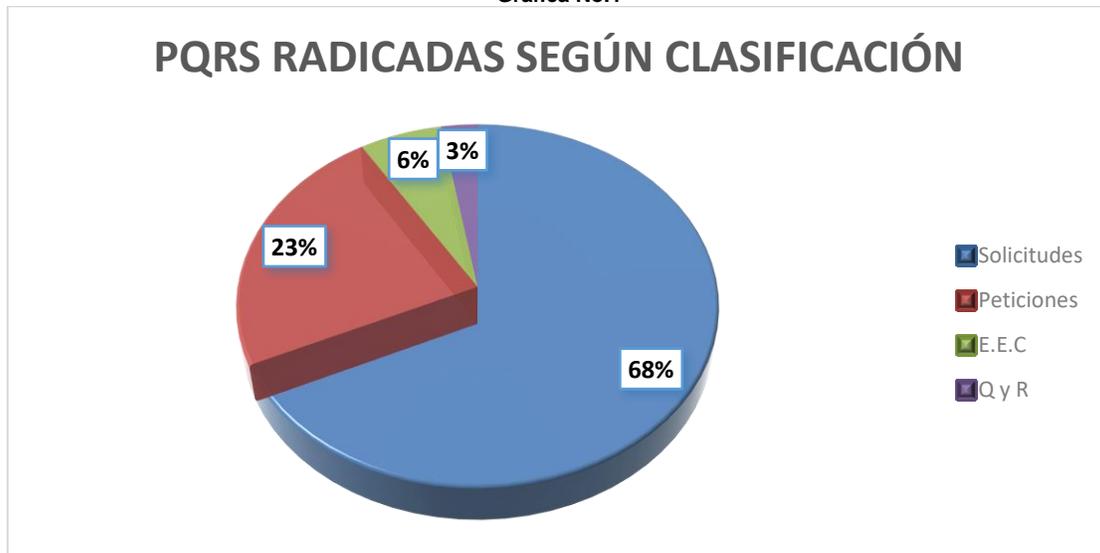
las guías mencionadas.

- El **80%** de los controles en su diseño contempla la descripción sobre cómo se realiza la actividad, de tal forma que se puede evaluar si la fuente u origen de la información utilizada para su ejecución es confiable para la mitigación del riesgo, conforme con lo señalado en el paso 4, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.1 de la versión 5 de las guías mencionadas.

3. Áreas con mayor deficiencia y fortaleza en los controles asociados al trámite de PQRS

Con base en la información suministrada por la Secretaría General, área de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la entidad recibió un total de **35.567** PQRS, las cuales, según la clasificación realizada por el SIGOB, se distribuyen de acuerdo con la modalidad en: solicitudes con un total de **24.240** radicados, seguidos de peticiones que equivalen a **8.186**, requerimientos de entes de control que fueron **2.182** y quejas y reclamos **959**.

Grafica No.1



Fuente: El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB

Para la evaluación de este indicador, se seleccionó una muestra equivalente al **30%** del universo de PQRS radicadas por los diferentes canales en la Alcaldía Mayor de Cartagena, correspondientes a un total de **10.662**, las cuales al ser revisadas a través de la herramienta SIGOB, tienen el siguiente comportamiento:

Tabla #3

It	Dependencia	Total	Respondidas	Estado de las PQRS
----	-------------	-------	-------------	--------------------

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 12 de 24

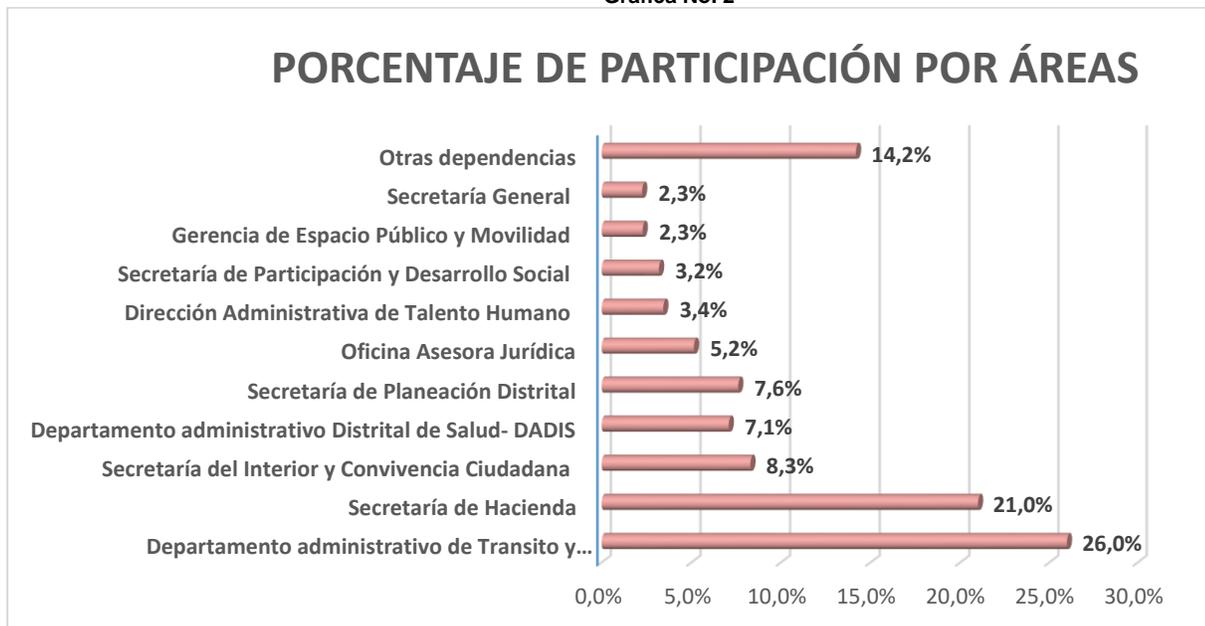
				Dentro del termino	Fuera del termino	Sin responder
1	Departamento administrativo de Tránsito y Transporte- DATT	2762	1640	1074	566	1122
2	Secretaría de Hacienda	2270	1381	926	455	889
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	885	204	122	82	681
4	Departamento administrativo Distrital de Salud- DADIS	756	230	145	85	526
5	Secretaría de Planeación Distrital	753	504	350	154	249
6	Oficina Asesora Jurídica	550	354	246	108	196
7	Dirección Administrativa de Talento Humano	367	254	167	87	113
8	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	320	180	107	73	140
9	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	245	144	96	48	101
10	Secretaría General	241	87	63	24	154
11	Fondo Territorial de Pensiones	212	129	98	31	83
12	Alcaldía Local de la Virgen y Turística	203	84	76	8	119
13	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre	198	145	124	21	53
14	Secretaría de Infraestructura	184	94	59	35	90
15	Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte	173	35	32	3	138
16	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	122	15	11	4	107
17	Secretaría de Educación	93	57	29	28	36
18	Despacho del Alcalde	69	14	12	2	55
19	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	67	29	18	11	38
20	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	57	50	43	7	7
21	Oficina Asesora de Control Disciplinario	49	19	17	2	30
22	Programa más Familias en Acción	29	22	12	10	7
23	Oficina Asesora de Control Interno	26	26	26	0	0
24	Plan de Emergencia Social- PES	20	16	8	8	4

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS				Código: ECGCI01-F005	
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA				Versión: 5.0	
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA				Fecha: 09-04-2018	
	INFORME DE SEGUIMIENTO				Página 13 de 24	
25	Escuela de Gobierno y Liderazgo	5	2	2	0	3
26	Oficina Asesora Informática	4	3	3	0	1
27	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0	0	0	1
28	Oficina Asesora de Protocolo	1	0	0	0	1
TOTAL MUESTRA SELECCIONADA		10662	5718	3866	1852	4944

Fuente: El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB

De lo anterior, se pudo determinar que entre las áreas con mayor interacción con la ciudadanía se encuentra el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte- DATT con **2.762**, equivalentes al **26%** y Secretaría de Hacienda con **2270**, que representa el **21%** de la muestra de PQRS escogidas para su evaluación durante este período. Mientras que las que menos interacción presentaron fueron la Oficina Asesora de Protocolo y la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa con **1**, equivalente a un **0.009%**.

Grafica No. 2



Fuente: El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB

Así mismo, en términos generales se observa que las diez (10) primeras áreas relacionadas enmarcan en su misionalidad los asuntos con mayor interés para la ciudadanía, como lo son: Movilidad, tributación, seguridad, convivencia ciudadana, salud pública, ordenamiento territorial, regulación de la propiedad horizontal, defensa jurídica, garantía de derechos a población en condición de vulnerabilidad, entre otros. Lo anterior, cotejado con los informes correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022, determinaron que estas temáticas son recurrentes en el Distrito; por consiguiente, estas áreas deben ser priorizadas a fin de fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas y, a su vez, convertirse en insumo de

información para orientar y fortalecer el quehacer institucional.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 14 de 24

A continuación, se presentan los resultados relacionados con la oportunidad dada en la atención de las PQRS interpuestas por la ciudadanía y/o grupos de valor:

A) Respuestas extemporáneas

Tabla No.4

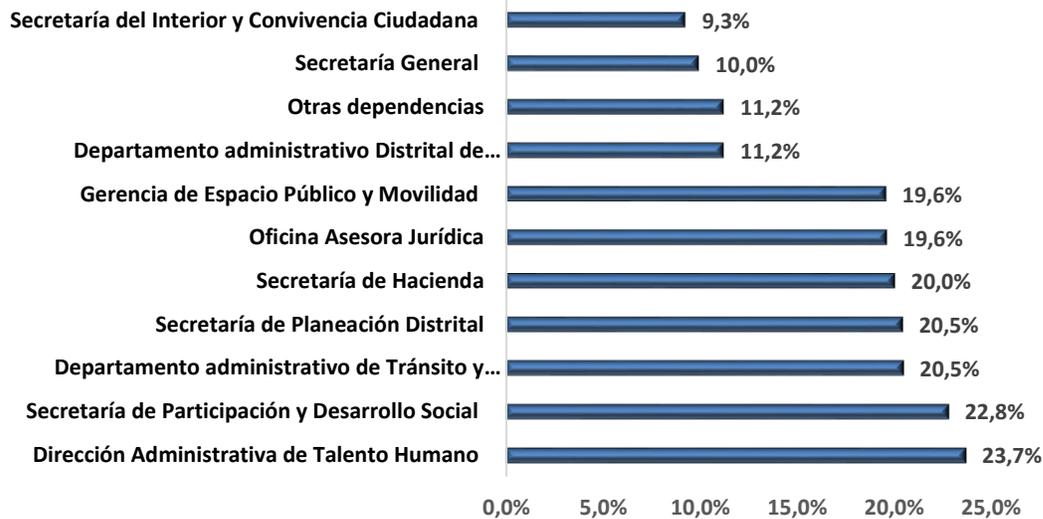
IT	Áreas	Muestra del 30%	# Extemporáneas	%
1	Dirección Administrativa de Talento Humano	367	87	23,7%
2	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	320	73	22,8%
3	Departamento administrativo de Tránsito y Transporte-DATT	2762	566	20,5%
4	Secretaría de Planeación Distrital	753	154	20,5%
5	Secretaría de Hacienda	2270	455	20,0%
6	Oficina Asesora Jurídica	550	108	19,6%
7	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	245	48	19,6%
8	Departamento administrativo Distrital de Salud- DADIS	756	85	11,2%
9	Otras dependencias	1513	170	11,2%
10	Secretaría General	241	24	10,0%
11	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	885	82	9,3%
TOTAL		10.662	1.852	17,4%

Fuente: El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB

Grafica No.3

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 15 de 24

Respuestas extemporáneas



Fuente: El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB

Se evidencia que el porcentaje de respuestas extemporáneas es del **17%** respecto a la muestra seleccionada; frente los anteriores datos se tienen que entre los procesos que lideran la inoportunidad en la respuesta se encuentra la Dirección Administrativa de Talento Humano (**23.7%**), la Secretaría de Participación (**22,8%**) el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT (**20,5%**), la Secretaría de planeación Distrital (**20.5%**) y la Secretaría de hacienda (**20.5%**), aunque hay que aclarar que los dos primeros procesos presentan un nivel de participación bajo en proporción al universo.

Ahora bien: respecto al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT, la Secretaría de Planeación Distrital y la Secretaría de hacienda, estos indicadores son similares a los presentados en el primer semestre de la vigencia inmediatamente anterior y el último semestre de 2021; estos resultados generan alerta, toda vez que estos procesos contribuyen con la misionalidad de la Entidad, y uno pertenece a los procesos de apoyo (Secretaría de Hacienda), que proporciona a través de la formulación de políticas y estrategias financieras lineamientos para la ejecución de los objetivos institucionales.

B) Sin responder

Tabla No. 5

IT	Áreas	Muestra (30%)	# Sin responder	%
1	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana.	885	681	76,9%
2	Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS.	756	526	69,6%
3	Secretaría General.	241	154	63,9%
4	Otras dependencias.	1513	773	51,1%

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO		Página 16 de 24

5	Secretaría de Participación y Desarrollo Social.	320	140	43,8%
6	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	245	101	41,2%
7	Departamento administrativo de Tránsito y Transporte- DATT	2762	1122	40,6%
8	Secretaría de Hacienda	2270	889	39,2%
9	Oficina Asesora Jurídica	550	196	35,6%
10	Secretaría de Planeación Distrital.	753	249	33,1%
11	Dirección Administrativa de Talento Humano	367	113	30,8%
TOTAL		10.662	4944	46%

Fuente: El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB

Gráfico No. 4



Fuente: El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB

En la ilustración #4 se evidencia que la gestión de PQRS, presenta un porcentaje considerable de peticiones sin responder; de **4.944** equivalentes al **46%**, la mayor concentración del incumplimiento de refleja en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un **76,9%**, seguida del Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS con un **69,6%** y la Secretaría General con el **63,9%**.

El anterior indicador, es el más crítico porcentualmente hablando, lo que evidencia que los controles no están siendo efectivos, dado que se materializaron riesgos de incumplimiento de los términos dispuestos en la Ley 1755 del 2015, los cuales pueden generar

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 17 de 24

consecuencias en la imagen institucional de la entidad, disciplinarias y judiciales (Acciones de Tutela).

Con el objeto de constatar el indicador negativo se realizó prueba de recorrido al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, en las que se identificó como posible causa principal generadora de esta el inadecuado uso del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB, toda vez que:

- No se finaliza el trámite de gestión de la información derivada de la correspondencia inicial, por lo que al momento de la revisión efectuada por esta Oficina Asesora se evidencian en el sistema sin respuesta.
- Pese a que el artículo 20 del Decreto 1594 de 2013 establece que las PQR serán tramitadas obligatoriamente por la herramienta SIGOB, en algunos casos, que amerita la respuesta por otros canales, no se está dejando en este sistema la trazabilidad de la gestión realizada.
- Eventualmente el líder del proceso carga la respuesta a través del hipervínculo “*documentos anexos*” generando a los evaluadores incertidumbre, como quiera que no se logra precisar si es un anexo de la petición o la respuesta cargada por el líder responsable.

Los resultados de oportunidad obtenidos reflejan debilidades en la administración de los riesgos asociados a la gestión de las PQRs, por lo que deberán implementarse controles más eficientes, efectivos y económicos que permitan prevenir su materialización, ya sea por incumplimiento de las disposiciones legales o por el uso inadecuado de la herramienta SIGOB.

4.- EVALUACIÓN A LOS CONTROLES DISEÑADOS Y EJECUTADOS POR LA SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Decreto Distrital 1594 de 2013 (Art 2) le asignó a la Secretaría General la responsabilidad de la recepción, radicación y reparto de las peticiones, quejas y reclamos que por escrito presenten los ciudadanos. A su vez el Decreto 0229 de 2017 le asignó a la Secretaría General con el apoyo del asesor código 105 grado 47 rendir informe bimestral a través del cual se reporte el trámite de PQRs.

En atención a lo anterior, se verificaron los controles ejecutados por esta área asociados al trámite, determinándose la identificación de los siguientes riesgos y controles:

RIESGO	CONTROLES
Posibilidad de pérdida Reputacional por direccionamiento inadecuado de la solicitud debido a los errores operativos al momento	Asesor Externo Elaborar seguimiento a las raditaciones ingresadas por cada canal de radicación. Emitiendo un reporte donde indique la cantidad de devoluciones vs la cantidad de radiaciones Semanal

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 18 de 24
de radicar y desconocimiento de la herramienta.	Delegaciones de la Alcaldía Recibir capacitaciones técnicas por parte de cada una de las delegaciones de la Alcaldía Semanal	
Posibilidad de pérdida Reputacional por falta de continuidad en los contratos del personal de la VUAC debido a políticas internas en la contratación de OPS.	Asesor Externo Justificar de la necesidad de las OPS que hacen parte de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano con el fin de poder dar garantías de la prestación ser servicio. Anual	
Posibilidad de pérdida Reputacional Por perdida de la confidencialidad de la información del ciudadano debido al uso inadecuado de la información reservada y clasificada.	Asesor externo oficina asesora de Informática revisar las atribuciones dentro del sistema documental SIGOB de los radicadores toda vez que deberán ser limitadas para reducir Las posibilidades de modificación no autorizada o no intencional, o el uso indebido de la información de la Alcaldía de Cartagena de Indias. Semestral	
	Asesor Externo Oficina Asesora de Informática Clasificación de los usuarios que tienen acceso a información del SIGOB con niveles de acceso de los requisitos legales, valor, criticidad y susceptibilidad a divulgación o a modificación no autorizada Semestral	
Posibilidad de pérdida Reputacional Por suplantación de funciones de otros funcionarios debido a intereses individual o de un tercero.	Responsable VUAC Y Talento Humano Realizar seguimiento al alcance de las obligaciones y funciones tanto de las OPS y personal de planta en aras de reducir las posibilidades de modificación no autorizada o no intencional, o el uso indebido de los activos de la Alcaldía de Cartagena de Indias. Semestral	

Tabla No. 6

Fuente: Matriz de riesgo suministrada por la líder del proceso de Gestión administrativa/Atención al ciudadano.

Evaluados la identificación del riesgo y el diseño del control se detectó lo siguiente:

a) Debilidades:

- Los controles definidos, si bien apuntan a la mitigación, prevención y/o detección de las causas que generan los riesgos, su diseño carece de alguna de las variables contempladas en la Guía de Administración de Riesgos y Diseño de Controles del DAFP, tales como propósito del control, observaciones y desviaciones y cómo se realiza la actividad del control; lo cual generaría una inoportuna administración del riesgo, porque un control que no se ejecute, o que se ejecute y esté mal diseñado, no contribuye a la mitigación del riesgo.
- No se han identificado riesgos ni diseñados controles asociados a la trazabilidad integral del trámite de PQRS.

b) Fortalezas:

- Se resalta el esfuerzo realizado por el área de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a las recomendaciones realizadas por esta oficina asesora. No obstante, con el objeto de contribuir a la gestión, se recomienda a esta área a realizar seguimiento que permita identificar y reportar el número de respuesta dada por cada dependencia y cuales presentan mayor incumplimiento en los términos legalmente establecidos para surtir el trámite correspondiente a las PQRS según su modalidad, tal como lo dispone el artículo 2 del Decreto distrital 0229 de 2017.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 19 de 24

- Aun cuando el diseño de controles carece de los criterios establecidos en la Guía de Administración del Riesgo y Diseño de Control, el responsable realiza acciones, con el fin de prevenir y/o mitigar la materialización de los posibles riesgos que pudiese afectar cumplimiento de los objetivos de proceso.

5.- MOTIVOS FRECUENTES DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

De conformidad con los informes mensuales suscritos por la coordinadora del área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y la verificación realizada por esta oficina asesora, se determinó que durante el período objeto del seguimiento se radicaron en el Distrito **(959)** quejas y reclamos, equivalentes a **2.69%** del universo.

Dentro de las áreas priorizadas se identificó, que aquellas con mayor quejas y reclamos presentadas se encuentra el Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS con un total de **(96)**, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de **(50)** y Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT **(35)**, por los motivos que se listan, así:

Tabla No. 7

IT	Áreas	# de Quejas y Reclamos	Motivos Frecuentes
1	Departamento administrativo Distrital de Salud- DADIS	96	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención de las EPS en la prestación del servicio de salud. 2. Inspección de establecimientos farmacéuticos. 3. Medicamentos no aptos para el consumo entregados por droguerías 4. Comida en establecimientos públicos sin higiene 5. Negligencia en la atención médica.
2	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	50	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intervención e investigación comisaria 2. Queja contaminación auditiva (decibeles de ruido) 3. Presunta violación a código de policía por establecimientos. 4. Inseguridad en el centro amurallado. 5. Mala convivencia ciudadana.
3	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT	35	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inconformidad con el servicio de asignación de citas para tramite de traspaso. 2. Incumplimiento de ruta del bus de servicio público. 3. Sanciones. 4. Reporte vehículos obstaculizando flujo vehicular. 5. Embargo a la cuenta y ya se había cancelado comparado. 6. Queja disciplinaria contra funcionario público por incumplimiento en sus

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA		Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA		Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO		Página 20 de 24

			funciones.
--	--	--	------------

Fuente: Información obtenida de la revisión realizada en la herramienta SIGOB

Se observa que este indicador negativo se presenta en temas sensibles relacionados con: (i) derechos fundamentales: Salud e integridad física colectivos: espacio público, medio ambiente, movilidad y (ii) quejas contra funcionarios públicos.

El anterior análisis, permite establecer cuáles son los servicios a cargo de la Entidad que causan mayor insatisfacción en la ciudadanía y por lo tanto ameritan un mayor esfuerzo institucional para adoptar las medidas correctiva que permitan prevenir las causas que las generan.

Así mismo, genera alerta que a un **57%** de PQRS no se les está dando respuesta, ni se evidencia en el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática- SIGOB, información de las acciones respectivas realizadas por cada líder de proceso, que permita hacer modificaciones y/o ajustes a la manera como se prestan los servicios.

6.-ÁREAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL-CUMPLIMIENTO CRITERIOS DE OPORTUNIDAD, PERTINENCIA E INTEGRALIDAD.

De las **10.662** PQRS seleccionadas como muestra, el total de **652**, equivalentes al **6.1%** corresponden a requerimientos de entes externos de control (Contraloría, Fiscalía, Personería y Procuraduría).

Este aspecto fue evaluado, atendiendo los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia en las respuestas dada a los entes de control, conceptualizados en la Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, ordena a las oficinas de control interno a verificar aleatoriamente la información suministradas.

En este sentido, se detectó el siguiente comportamiento:

Tabla No. 8

It	Dependencia	Total	%	Muestra por Área	INDICADORES					
					Oportunidad		Integridad		Pertinencia	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Departamento administrativo de Tránsito y Transporte-DATT	2762	26%	17	8	9	13	4	13	4
2	Secretaría de Hacienda	2270	21%	9	4	5	6	3	6	3
3	Otras dependencias	1513	14,19%	190	59	131	81	109	81	109

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS								Código: ECGCI01-F005	
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA								Versión: 5.0	
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA								Fecha: 09-04-2018	
	INFORME DE SEGUIMIENTO								Página 21 de 24	

4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	885	8,30%	108	20	88	25	83	25	83
5	Secretaría de Planeación Distrital	753	7,62%	20	5	15	9	11	9	11
6	Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS	756	7,09%	27	16	11	20	7	20	7
7	Oficina Asesora Jurídica.	550	5,15%	196	94	102	116	80	116	80
8	Dirección Administrativa de Talento Humano.	367	3,44%	40	33	33	37	3	37	3
9	Secretaría de Participación y Desarrollo Social.	320	3,20%	12	5	7	8	4	8	4
10	Gerencia de Espacio Público y Movilidad.	245	2,29%	12	3	9	8	4	8	4
11	Secretaría General.	241	2,26%	21	2	19	3	18	3	18
Total, requerimientos entes externos de control		10.662								

Fuente: Información reportada en las bases de datos suministradas por VUAC

Consecuente a la relación precedente, se analizó la gestión de estas solicitudes en las tres (3) áreas con mayores requerimientos presentados y una más con el nombre de “otras dependencias”, cuyos indicadores de cumplimiento de los criterios citados, son:

a).- Departamento administrativo de Tránsito y Transporte- DATT

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **53%** de respuestas inoportunas, un **24%** que no cumplen el criterio de integralidad y un **24%** que no son pertinentes.

b).- Secretaría de Hacienda

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **56%** de respuestas inoportunas, un **33%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **33%** que no fueron pertinentes.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 22 de 24

c).- Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **81%** de respuestas inoportunas, un **77%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **77%** que no fueron pertinentes.

d).- Otras dependencias

En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **69%** de respuestas inoportunas, un **57%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **57%** que no fueron pertinentes.

Los resultados son reflejos de la falta y/o inadecuada identificación de riesgos y administración de controles asociados a la atención de este tipo de solicitudes, que de no proporcionar la oportunamente o de suministrarse con inconsistencias o no acorde con lo requerido por el órgano de control, puede ocasionar consecuencias pecuniarias y disciplinarias para los líderes de procesos; por tanto, se recomienda analizar factores de riesgos, causas y diseñar controles que permitan prevenir su materialización, siguiendo para ello los lineamientos en la guía que para dichos efectos ha expedido el Departamento Administrativo de la Función Pública.

7.- OBSERVACIONES

- La gestión de las peticiones, quejas y reclamos es crítica ya que el **46%** aparecen sin respuesta, debido probablemente al no uso o uso indebido del SIGOB y el **17.4 %** respondidas extemporáneamente, resultados que se han sostenido frente al primer semestre anterior.
- No se dio respuesta al **46%** de las solicitudes recibidas, donde la mayor concentración del incumplimiento se refleja en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un porcentaje de **76,9%**, seguida del Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS con un **69,6%** y Secretaría General (**63,9%**), por lo que se recomienda realizar gestiones de autocontrol a las PQRSD por parte de la primera y segunda línea de defensa, para determinar cuáles no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos, evitando la materialización de riesgos propios del proceso respecto a acciones legales en contra de la entidad.
- En el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática- SIGOB, se evidencia que las Quejas y Reclamos en un porcentaje de **57%** no se les está dando respuesta y/o reporte de las acciones respectivas, realizadas por cada líder de proceso, que permita hacer modificaciones y/o ajustes a la manera como se prestan los servicios.
- Alguno de los líderes de proceso, como los Alcaldías Locales, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Escuela de Gobierno, entre otros, no se encuentran ejecutándolos,

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 23 de 24

siendo la posible causa de los indicadores negativos detectados. Este factor sería generado por el desconocimiento y falta de operatividad de la gestión por proceso.

- Los procesos Gestión salud, gestión en infraestructura, gestión en educación, gestión de proyectos de obras publicas, quienes tienen documentados riegos y controles definidos asociados a la atención de las PQRS, en su diseño carecen de alguna de las variables establecidas para su efectividad, como son: responsable de llevar a cabo la actividad de control, periodicidad definida para su ejecución, indicar su propósito, establecer cómo se realiza, el tratamiento de las observaciones o desviaciones que se generen y la evidencia de su ejecución; por tanto, aun cuando se ejecuten, al estar mal diseñados no van a contribuir a la mitigación del riesgo.
- Debilidades en el trámite realizado a los requerimientos realizados por los entes externos de control, los cuales pueden generar consecuencias pecuniarias y disciplinarias para los líderes de proceso.
- Debilidades en el uso del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB por parte de los líderes de proceso.

8.- RECOMENDACIONES

- Promover en el trámite de las PQRSD la cultura de autocontrol, a través del cual se realicen acciones de seguimiento y control del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos legalmente, con el fin de minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas y/o sin responder a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios y las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.
- Del análisis se establece que las áreas con mayor participación ciudadana se encuentran las siguientes:

Áreas	Total	% de participación
Departamento administrativo de Tránsito y Transporte- DATT	2762	26,0%
Secretaría de Hacienda	2270	21,0%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	885	8,3%
Departamento administrativo Distrital de Salud- DADIS	756	7,1%
Secretaría de Planeación Distrital	753	7,6%

Estas marcan en su misionalidad los asuntos con mayor interés para la ciudadanía, como lo son: Movilidad, tributación, seguridad, convivencia ciudadana, salud pública, ordenamiento territorial, entre otro. Lo anterior, cotejado con los informes correspondientes al primer

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI01-F005
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 09-04-2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 24 de 24

semestre de la vigencia 2022, se tiene que estas temáticas son presentadas de forma recurrente en el Distrito; por consiguiente, estas áreas deben ser priorizadas a fin de fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas, a su vez convertirse en insumo de información para orientar y fortalecer el que hacer institucional.

- Ajustar y documentar, cuando aplique, el diseño de los controles establecidos a los riesgos, acorde con la metodología y criterios citados en las Guías para administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas, versiones 4 y 5.
- Gestionar con la Oficina de informática capacitaciones a los servidores públicos y contratistas en el uso adecuado del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB.
- Realizar el trámite de peticiones a través de la herramienta SIGOB para garantizar la trazabilidad de la transparencia documental, conforme al artículo 20 del Decreto 1594 de 2013.
- Recepcionar, radicar y gestionar las peticiones de acuerdo con la clasificación legalmente establecida en la Ley 1755 de 2015, toda vez que el concepto “*solicitudes*” no especifica qué modalidades comprende, como quiera que a la luz de la Ley 1755 de 2015 “... *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: **el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos...**” (art. 13).*
- Garantizar la trazabilidad de las respuestas que se emitan, derivándolas del radicado precedente.
- Realizar seguimientos a las PQRS y analizar las respuestas dadas por los líderes de procesos competentes a efectos de verificar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, integralidad y pertinencia.
- Atender los requerimientos de los entes externos de control de manera oportuna, integral y pertinente.

Finalmente, en atención a que las debilidades detectadas son reiterativas, le envío el plan de mejoramiento para su diligenciamiento y suscripción dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del presente informe de seguimiento, con el objeto de que, en su calidad de líder de la política de atención al ciudadano (Secretaría General-Ventanilla Única de Atención al Ciudadano), establezca en coordinación con los demás líderes de procesos, acciones que permitan prevenir o mitigar las causas generadoras de estos.

Atentamente,



VERENA LUCÍA GUERRERO BETTÍN
Jefe Oficina Asesora de Control Interno