

	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 SOBRE EL SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS**

PRESENTADO A:

William Dau Chamat, Alcalde Mayor de Cartagena
Dorys Arrieta Caro, Secretario General (E) - 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 Pájaro Hernández, Profesional Universitario-Coordinador

Andrea Susana Arellano Malambo
Andrés Felipe Paternina Paternina
Julissa José Gómez Aguirre
Aury Sttela Mulford Angarita
Johany Eshter Mendoza Bru
Yira Isabel Chamorro Ruiz
Félix Tabares Malo

Asesores Externos de la Oficina Asesora de Control Interno

Cartagena de Indias, 18 de agosto del 2023

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

Fecha de emisión del informe	Día: 18	Mes: 07	Año: 2023
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS
Informe Número:	
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input checked="" type="checkbox"/>
Alcalde y líderes de procesos:	William Dau Chamat, Alcalde Mayor de Cartagena Dorys Arrieta Caro, Secretario General (E) - Ventanilla Única de Atención al Ciudadano Laura Melissa Rojas Ramírez- Coordinadora- Atención al ciudadano

1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

1.2 ALCANCE:

El seguimiento se efectuó sobre una muestra correspondiente de PQRS radicadas durante el primer semestre del 2023, de acuerdo con los indicadores más críticos detectados en informes anteriores y atendiendo los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico que regula su trámite.

1.3 OBJETIVOS:

1.3.1. 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.

1.3.2. Específicos:

- ✓ Evaluar la identificación de riesgos asociados al trámite y los controles diseñados para mitigarlos.
- ✓ Establecer el porcentaje de peticiones, sugerencias, solicitudes de entes externos.
- ✓ Determinar las áreas con las que más interactúa la ciudadanía.
- ✓ Identificar las áreas con mayores deficiencias y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS.
- ✓ Establecer las temáticas de mayor interés para los ciudadanos.
- ✓ Establecer los motivos recurrentes de quejas y reclamos.
- ✓ Determinar las áreas que más reciben solicitudes de entes externos de control y verificar



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
INFORME	

el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad de las respuestas.

- ✓ Analizar el impacto de la gestión de PQRS en la política del servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
- ✓ Evaluar los controles diseñados y ejecutados por Secretaría General-Atención al ciudadano.

1.3.3. ANTECEDENTES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento la Oficina Asesora de Control Interno, expidió memorando AMC-MEM-000323-2023 a través del cual asignó el seguimiento a la gestión realizada por los diferentes líderes de proceso para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos y/o grupos de valor con los que interactúa la Alcaldía Mayor de Cartagena, durante el primer semestre del 2023.

El informe comprende la verificación de los controles ejercidos para garantizar el direccionamiento y oportuno cumplimiento de los términos establecidos por la Ley y el impacto de este, en la política de servicio al ciudadano, con el fin de proporcionar a la alta dirección y los líderes de procesos recomendaciones asociadas al fortalecimiento de la relación estado ciudadano.

2. Desarrollo del Seguimiento:

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

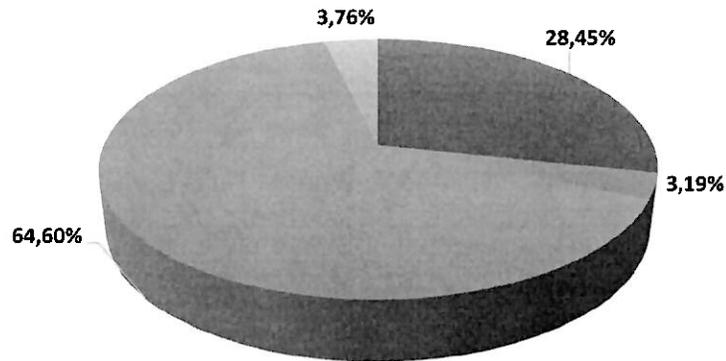
De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el período a objeto del seguimiento (primer semestre de la vigencia 2023), en la Alcaldía Mayor de Cartagena se recibió un total de **46.750** de PQRS, las cuales, según la clasificación realizada por la herramienta SIGOB, se distribuyen de acuerdo con la modalidad, en: solicitudes, con un total de **30.233** radicados, seguidos de peticiones que equivalen a **13.249**, requerimientos de entes de control que fueron **1.767** y quejas y reclamos **1.502**



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
INFORME	

Grafica No.1

PQRSD radicadas en el primer semestre 2023



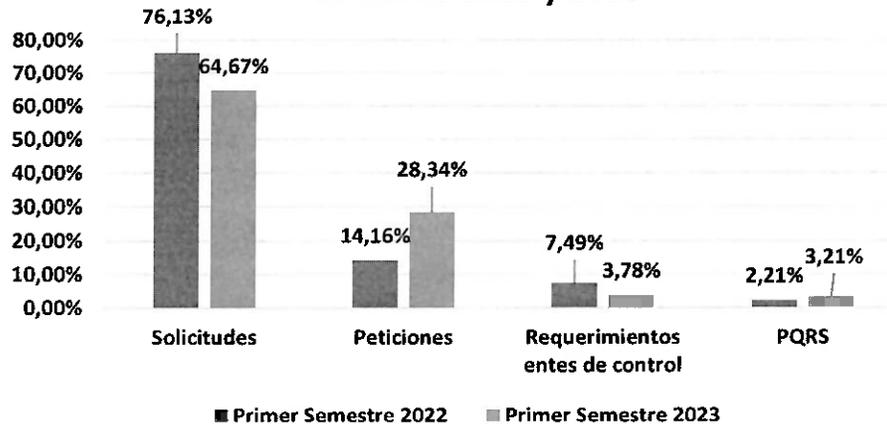
■ Peticiones ■ Quejas y Reclamos ■ Solicitudes ■ Entes Externos de Control

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

Al comparar estos datos frente al seguimiento realizado en el segundo semestre de la vigencia 2022, se evidenció un incremento de **5.186** en el número de PQRSD radicadas, equivalentes al **11%** tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica No.2

Comparativo de PQRS radicadas entre primer semestre 2022 y 2023



Fuente: Informe de seguimiento primer semestre de 2022/ Evaluación primer semestre 2023



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE
INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA
GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 1.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN
INDEPENDIENTE

Fecha: 28/04/2023

INFORME

La gestión realizada a las PQRSD, fue evaluada con base en el muestreo aleatorio del 30% del universo de PQRSD radicadas por los diferentes canales en la Alcaldía Mayor de Cartagena, correspondientes a un total de **13.962**, las cuales al ser revisadas a través de la herramienta SIGOB, tienen el siguiente comportamiento:

Tabla #1

It	Dependencia	Total	Respondidas	Estados de las PQRS		
				Dentro del término	Fuera del Término	Sin Responder
1	Secretaría de Hacienda	3901	2837	1855	982	1064
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	3818	1690	641	1049	2128
3	Secretaría de Planeación	879	696	465	231	183
4	Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS	782	244	178	66	538
5	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	716	171	99	72	545
6	Oficina Asesora Jurídica	562	427	294	133	135
7	Dirección Administrativa de Talento Humano	434	365	289	76	69
8	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	384	218	127	91	166
9	Oficina Asesora para la gestión del riesgo de desastre	320	213	141	72	107
10	Fondo territorial de pensiones	295	147	110	37	148
11	Secretaría general	270	123	83	40	147
12	Alcaldía local Histórica y del Caribe Norte	239	91	78	13	148
13	Gerencia de Espacio público y movilidad	228	137	93	44	91
14	Alcaldía local de la Virgen y Turística	197	67	56	11	130
15	Alcaldía local Industrial y de la Bahía	192	108	80	28	84
16	Secretaría infraestructura	191	110	64	46	81
17	Sisbén	115	113	63	50	2



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

18	Secretaría de Educación	105	51	38	13	54
19	Dirección de Apoyo Logístico	81	26	17	9	55
20	Departamento Administrativo de Valorización	47	34	27	7	13
21	Plan de Emergencia Social-PES	43	19	13	6	24
22	Oficina Asesora de Control Disciplinario	42	10	9	1	32
23	Despacho del Alcalde	35	18	10	8	17
24	Oficina Asesora de Control Interno	29	29	29	0	0
25	Programa más familias en acción	29	15	5	10	14
26	Escuela de Gobierno y Liderazgo	10	10	8	2	0
27	Oficina Asesora de Informática	9	6	3	3	3
28	Archivo central	3	2	2	0	1
29	Oficina Asesora de Comunicaciones y prensa	3	1	1	0	2
30	Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	2	0	0	0	2
31	Oficina Asesora de Protocolo	1	1	1	0	0
TOTAL MUESTRA SELECCIONADA		13962	7979	4879	3100	5983

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

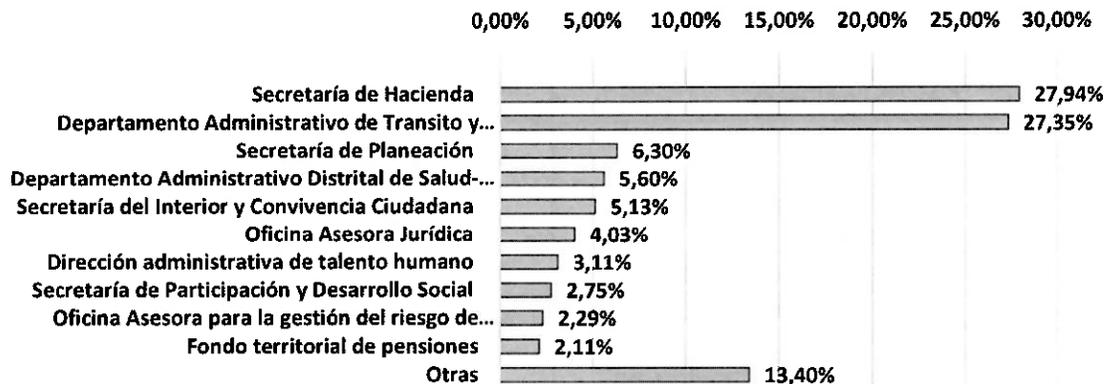
De lo anterior, se pudo determinar que entre las áreas con mayor interacción con la ciudadanía, se encuentra los siguientes procesos: Secretaría de Hacienda (3901), equivalentes al 28% y Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte con (3818), que representa el 27% de la muestra de PQRS escogidas para su evaluación durante este período. Mientras que las que menos interacción presentaron fueron la Ventanilla Única De Atención Al Ciudadano y la Oficina Asesora de Protocolo con 1 equivalentes a un 0.007%.



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
INFORME	

Grafica No. 3

Porcentaje de Participación por Área



Fuente: Informe de seguimiento primer semestre de 2022/ Evaluación primer semestre 2023.

Adicionalmente, se observó 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, comparado con los informes correspondientes a la vigencia inmediatamente anterior, indica que estas temáticas son presentadas de forma recurrente en el Distrito; por consiguiente, estas áreas requieren de mayor compromiso para el fortalecimiento de respuestas oportunas y de calidad, con el objeto de convertirse en insumo de información para orientar y fortalecer el que hacer institucional.

Conforme con lo anterior, a continuación, se presenta la oportunidad dada en la atención de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía y/o grupos de valor, estableciendo lo siguiente:

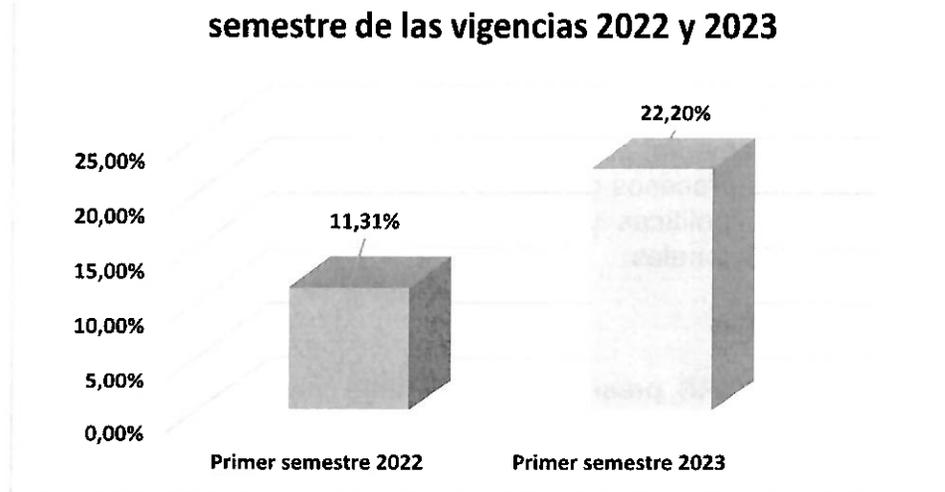
A) Respuestas extemporáneas

Durante el periodo de seguimiento se evidenció que el equivalente al **22%**, respecto a la muestra seleccionada de PQRSD fueron tramitadas de forma inoportuna, resultados que generan alerta, toda vez que en el primer semestre de la vigencia 2022 se obtuvo un porcentaje de **11,4%**, lo cual demuestra un aumento en la tendencia de las peticiones radicadas de forma extemporánea.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

Grafica No.4 de Indicadores por vigencias

Indicador de respuestas extemporáneas primer semestre de las vigencias 2022 y 2023



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

Los procesos que lideran este indicador negativo son los siguientes: Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT (27,5%), Secretaría de Planeación (22,8%) y Secretaría de Hacienda (20.5%), tal como se relaciona a continuación:

Tabla No.2

IT	Áreas	Muestra del 30%	Extemporáneas	%
1	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	3.818	1049	27%
2	Secretaría de Planeación	879	231	26%
3	Secretaría de Hacienda	3.901	982	25%
4	Oficina Asesora Jurídica	562	133	24%
5	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	384	91	24%
6	Oficina Asesora para la gestión del riesgo de desastre	320	72	23%
7	Dirección administrativa de talento humano	434	76	18%
8	Otros	1.871	291	16%



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
INFORME	

9	Fondo territorial de pensiones	295	37	13%
10	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	716	72	10%
11	Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS	782	66	8%
TOTAL		13.962	3100	22%

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

Cabe anotar que estos procesos contribuyen con la misionalidad (DATT) de la Entidad, uno es un eje fundamental para los procesos estratégicos (Secretaría de Planeación) y el otro pertenece a los procesos de apoyo (Secretaría de Hacienda), proporcionando a través de la formulación de políticas y estrategias financieras lineamientos para la ejecución de los objetivos institucionales.

B) Sin responder

La gestión de PQRS, presenta un porcentaje considerable de peticiones sin responder, como quiera que de **5.983** equivalentes al **43.0%** la mayor concentración del incumplimiento de refleja en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, **76,9%**, seguidamente el Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS **69,6%** y Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte-DATT **63,9%**

Tabla No. 3

IT	Áreas	Muestra (30%)	Sin responder	%
1	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	716	545	76%
2	Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS	782	538	69%
3	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte-DATT	3.818	2.128	56%
4	Fondo territorial de pensiones	295	148	50%
5	Otros	1871	900	48%
6	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	384	166	43%
7	Oficina Asesora para la gestión del riesgo de desastre	320	107	33%
8	Secretaría de Hacienda	3.901	1.064	27%
9	Oficina Asesora Jurídica	562	135	24%

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

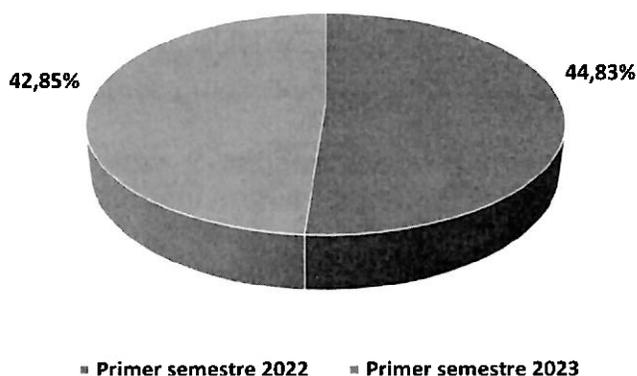
10	Secretaría de Planeación	879	183	21%
11	Dirección administrativa de talento humano	434	69	16%
TOTAL		13.962	5.983	43%

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

De acuerdo con los resultados en esta vigencia y los del primer semestre de la vigencia 2022, se observó lo siguiente:

Gráfico No. 4

Indicador de PQRs sin responder en el primer semestre de las vigencias 2022 y 2023



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

El resultado anterior es crítico, evidenciando que los controles no están siendo efectivos debido a la constante materialización de riesgos por incumplimiento, aparentes o reales, en los términos dispuestos en la Ley 1755 del 2015, que reflejan debilidades en la administración de los riesgos asociados a la gestión de las PQRs, los cuales pueden generar consecuencias en la imagen institucional de la entidad, disciplinarias y judiciales (Acciones de Tutela).

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.



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 1.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
INFORME

Fecha: 28/04/2023

3. EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA CONSIGNADAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO PRODUCTO DEL SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRSD.

En consonancia con los resultados obtenidos en el informe de seguimiento correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2023, en los que se detectaron debilidades en la identificación de riesgos, causas y diseño de controles asociados al trámite de las PQRSD, fue necesario la suscripción de un plan de mejoramiento con el objeto establecer acciones que permitieran subsanar las causas generadoras de los mismos.

Por consiguiente, se evaluó el avance de las actividades de mejora implementadas por los diferentes líderes que en su diseño de controles presentaron carencia de alguna de las variables establecidas para su efectividad y aquellos que con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno y pertinente de las PQRSD, ejercen controles a través de herramientas no documentadas en el mapas de riesgos institucionales, siendo coordinados por con el área de atención al ciudadano de la Secretaría General, por su rol de líder de la Política de atención al ciudadano.

De acuerdo con lo antes expuesto, se procedió a revisar, analizar y evaluar cada una de las evidencias que soportan el cumplimiento de dichas acciones, así:

i. Acciones relacionadas con riesgos y controles asociados al trámite de PQRSD documentados en el mapa de riesgos institucional.

Tabla No. 3

No.	Acción de mejora	Líder de proceso responsable de la acción	Reporte de cumplimiento Según líder de proceso	Seguimiento de la Oficina de Control Interno	Avance de cumplimiento OACI
-----	------------------	-------------------------------------------	------------------------------------------------	----------------------------------------------	-----------------------------

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

1.	<i>“Revisar y actualizar la documentación asociada a la atención de PQRS incluyendo todas las variables establecidas para que su gestión sea efectiva”.</i>	Gestión en educación	En la matriz de plan de mejoramiento anexa al oficio AMC-OFI-0099140-2023, el área de atención al ciudadano, en calidad de líder de la Política y responsable del plan, manifestó que el líder responsable no dio respuesta del cumplimiento de la acción.	A pesar de que los plazos de finalización de la acción de mejora se encuentran vencidos, el líder no aportó evidencias de las actividades desarrolladas para su cumplimiento.	0%
2.	<i>“Rediseñar los controles, siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles del DAFP”</i>	Gestión en infraestructura.	El líder informó que para su cumplimiento convocó a los líderes de su subproceso con el objeto de construir los riesgos y diseñar los controles asociados al proceso; anexando la matriz correspondiente.	Verificada la información suministrada se pudo determinar que el proceso Gestión en infraestructura, realizó ajuste a la identificación de sus riesgos, causas, diseño y valoración de controles. No obstante, aún carece de la variable establecida para su adecuado diseño, como lo son: Cómo se realiza la actividad. Así mismo, no se aportó la validación y/o	80%



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020.

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 1.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 28/04/2023

INFORME

					revisión de las matrices de riegos de gestión por parte de la Secretaría de Planeación. Por tanto, se infiere que si bien se han ejercidos acciones correctivas para subsanar la observación, aun no se encuentran aprobadas.	
3	<i>“Establecer Matriz de Riesgos en materia de PQRS para la DATH”</i>	Gestión del Talento Humano	En oficio AMC-OFI-0089830-2023 el líder del procesó indicó que elaboró Matriz de Riesgo de PQRS para revisión y seguimiento.	Revisado los soportes suministrados, se evidenció documentado la identificación de los riesgos y el diseñado de controles asociados a las PQRS; Sin embargo, aún carece de las variables establecidas para su adecuado diseño, como lo son: propósito y tratamiento de las observaciones o desviaciones. Aun cuando no se cumple con el 100% de las	70%	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

					variables para un adecuado diseño, se resalta que los responsables de los Riesgos tienen claridad sobre su ejecución en periodos específicos. Así mismo, ejercen alertas tempranas para subsanar las inconsistencias presentadas en medio de la ejecución.	
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: Planes de mejoramiento y evidencias anexos al oficio AMC-OFI-0099140-2023.

ii. Acciones relacionadas con controles no documentados en el mapa de riesgos institucionales asociados al trámite de PQRSD.

Como controles para el seguimiento a la adecuada gestión de las peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias, en calidad de primera línea de defensa, los líderes de procesos que se relacionan a continuación han establecido lo siguiente:

Tabla No.4

Acción de mejora	Líder del proceso responsable de la acción	Reporte de cumplimiento Según líder de proceso	Seguimiento de la OACI	Avance de cumplimiento OACI
Brindar capacitaciones y entrenamientos en el uso adecuado del sistema SIGOB para el personal encargado de gestionar las PQRS, asegurando que	Gestión tecnología e informática	El líder manifiesta que la Oficina Asesora de Informativo realizó 12 capacitaciones del sistema SIGOB, con corte 30.	En el oficio AMC-OFI-0089396-2023 aportado como evidencia del cumplimiento de la acción de mejora, el responsable de la actividad manifiesta que " se encuentra realizando las gestiones necesarias para organizar las capacitaciones al personal en temas de	0%



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 1.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 28/04/2023

INFORME

<p>sepan cómo utilizarlo de manera efectiva y eficiente.</p>			<p>manejo y dominio de las PQRS a través de SIGOB, se estará enviando la programación y las invitaciones correspondientes", Por lo que se observa que la actividad no se ha cumplido.</p>	
<p>Implementar un sistema de monitoreo de correspondencia de cada dependencia que tiene competencia para conocer y dar respuesta a PQRSD</p>	<p>Todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central que tengan competencia para conocer y dar respuesta PQRSD</p>	<p>El líder manifiesto que se ha implementado monitoreo a través de matriz de seguimiento</p>	<p>De conformidad con las evidencias aportadas se evidenció que únicamente seis (6) líderes de los treinta y uno (31) que tuvieron incidencia en el trámite de a las PQRSD han implementado controles para su adecuada gestión; estableciéndose por líder los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Escuela de gobierno y liderazgo: Formato de requerimientos y respuestas (Matriz Excel). 2. Dirección de apoyo logístico: Base de datos de PQRSD. 3.- Fondo territorial de pensiones: Generación de alertas internas a través de correos institucionales. 4.- Oficina asesora jurídica: base de datos PQRSD (Gestión legal) 5.- Secretaría de Hacienda: GHAGL02-F001-V2-2023 – Formato de seguimiento PQRSD <p>Secretaría de Hacienda Distrital. /Indicador de Gestión./ Matriz Secretaría General diligenciada/ Memorando</p>	<p>19%</p>

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

			<p>AMC-MEM-000221-2023 – Instrucciones para el tratamiento de PQRS al interior de la Secretaría de Hacienda Distrital. 6-. Gestión de riesgo de desastre: Cuadro de relación PQRS recibida en SIGOB (matriz Excel)</p> <p>Ahora bien, analizado los controles se observa que si bien las herramientas implementadas hacen una trazabilidad del trámite de la PQRSD desde su radicación en la plataforma SIGOB del líder responsable hasta la finalización de su gestión; en esta información no se logra identificar quien, cómo y en que periodicidad se realiza la actividad de control. Así mismo, no se logra determinar su efectividad para mitigar los posibles riesgos tendientes a la oportunidad, integralidad y pertinencia de la respuesta emitida.</p>	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: Planes de mejoramiento y evidencias anexos al oficio AMC-OFI-0099140-2023.

De lo anterior, se puede concluir Cinco (5) de doce (12) acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento presenta un avance promedio del 34%, detectándose aun debilidades en la identificación de riesgos y en el diseño de controles para mitigar la materialización de riesgos de incumplimiento en los términos de ley para atender las PQRSD; asimismo, no se han evidenciado gestión para fortalecer la utilización de la herramienta SIGOB.

iii. CONTROLES EJECUTADOS POR LA SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En atención a la responsabilidad asignada a la Secretaría General (atención al ciudadano)



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
INFORME	

para la recepción, radicación y reparto de las peticiones, quejas y reclamos, y en su calidad de líder de la política de Servicio al Ciudadano, se evidenció implementado un monitoreo quincenal a través de documento Excel contentivo de tres (3) pestañas; la primera denominada “*Dinámica en gestión por años*”, que tiene filtros dinámicos que resumen por dependencia o grupo y anualidad la correspondencia en gestión; la segunda “*Base de datos general*” corresponde a la relación de códigos y fechas de toda la correspondencia que se encuentra en repesa desde el año 2008 y, la tercera, “*Reporte de Información*” en la cual para el reporte de avances los líderes de proceso deberán indicar el número de correspondencias a las que dio cierre, señalando el motivo de finalización de gestión. Obteniendo este en el primer y segundo seguimientos, los siguientes datos:

Ilustración No. 5

INFORME DE RESPUESTA	OFICIO DE RESPUESTA	DEPENDENCIA O UNIDAD ADMINISTRATIVA	PLAZO ESTABLECIDO PARA TERMINAR GESTIÓN
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0066062-2023	OFICINA ASESORA DE CONTROL DISCIPLINARIO	16/07/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0071292-2023	TESORERÍA DISTRITAL	60 días para realizar el trámite respectivo
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0071399-2023	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD – DADIS	10/07/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0083544-2023	SISBEN	Señalan estar al día
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0089321-2023	OFICINA ASESORA DE CONTROL DISCIPLINARIO	30/09/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0089321-2023	OFICINA ASESORA DE CONTROL DISCIPLINARIO	30/09/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0065364-2023	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA DISTRITAL	25/08/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0081409-2023	ARCHIVO GENERAL	Señalan estar al día
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0081522-2023	ESCUELA DE GOBIERNO Y LIDERAZGO	No mencionaron
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0065612-2023	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE VALORIZACIÓN DISTRITAL	10/07/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0065496-2023	DATT	30/09/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0065388-2023	FAMILIAS EN ACCIÓN	No mencionaron
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0065568-2023	FONDO DE PENSIONES	16/05/2023
1ER INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0064608-2023	GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	No mencionaron
2DO INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0083045-2023	PLAN DE EMERGENCIA SOCIAL - PES	No mencionaron
2DO INFORME QUINCENAL	AMC-OFI-0084608-2023	COOPERACIÓN INTERNACIONAL	Señalan estar al día

Fuente: Información suministrada por el área de atención al ciudadano.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

De lo anterior, se observó que el área de atención al ciudadano de la Secretaría General (segunda línea de defensa) ejerce seguimiento de la respuesta dada por cada área y cuáles presentan mayor incumplimiento en los términos legalmente establecidos para surtir el trámite correspondiente a las PQRSD según su modalidad, lo cual permite generar alertas tempranas a los líderes de proceso (primera línea de defensa) y a la Alta Dirección.

4. ANÁLISIS DE LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y DISEÑO DE LOS CONTROLES ASOCIADOS AL TRÁMITE DE PQRS

A partir de los resultados obtenidos en los acápites 2 y 3 del presente informe, referente a la gestión de las PQRSD en las diferentes áreas y el avance de las acciones de mejoramiento establecidas, se puede concluir que:

A) Debilidades:

- No se evidencian avances frente a la gestión de los riesgos y diseño de controles asociados a la gestión de las PQRSD por el proceso Gestión en Educación.
- Los controles establecidos por el proceso "**Gestión del Talento Humano**" no contemplan dos (2) de las seis (6) variables para su adecuado diseño, la descripción sobre: propósito y tratamiento de las observaciones o desviaciones., 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 respectivas.
- El macroproceso "**Gestión en infraestructura**" en sus 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, 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 respectivas.
- En los procesos en el que se ha implementado un sistema de monitoreo de las correspondencia (Escuela de gobierno y liderazgo, Dirección de apoyo logístico, Fondo territorial de pensiones, Secretaría de Hacienda, Gestión de riesgo de desastre), sin desconocer la gestión efectuada por sus líderes para el cumplimiento de las disposiciones legales, se evidencia que desde la ejecución de sus controles no se logra determinar su efectividad, en razón a que se desconocen las causas que se pretenden prevenir o mitigar. Asimismo los registros de su ejecución reflejan que los controles no tienen un adecuado diseño, como quiera que el registro no permite evaluar que el control realmente fue ejecutado conforme los parámetros definidos en la Guía de Administración de Riesgo y Diseño de controles, tales como: propósito, responsable de la actividad, periodicidad, cómo se realiza la actividad, tratamiento de desviaciones y observaciones. Téngase en cuenta que si la misma descripción del control no contiene los seis criterios, su ejecución siempre

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

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).

B) Fortaleza

- El proceso Gestión del Talento Humano realiza una gestión consistente de sus riesgos, a través de la implementación de controles en periodos específicos. Así mismo, ejerce alertas tempranas para subsanar las inconsistencias presentadas en medio de la ejecución.

5. MOTIVOS FRECUENTES DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

De conformidad con los informes mensuales rendidos 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 **(1502)** quejas y reclamos, de las cuales **(57)** corresponden a los entes descentralizados y **(1445)** al nivel central, comprendiendo el equivalente al **3%** del universo.

Las áreas que marcaron la tendencia con mayor quejas y reclamos presentadas en el primer semestre se encuentran: el Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS con un total de **(276)**, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un total de **(233)**, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT **(222)** y la Dirección de Impuestos Distritales **(125)**, por los motivos que se listan, así:

Tabla No. 5

IT	Áreas	Quejas y Reclamos	Motivos Frecuentes
1	Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS	276	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios de salud por parte de EPS. • Traslados de EPS • Retiro y vinculación de EPS.
2	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	233	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad. • Violación de normas urbanísticas (ruidos, conflictos. • Permisos para eventos.
3	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT	222	<ul style="list-style-type: none"> • Queja disciplinaria contra funcionario público por incumplimiento en sus funciones. • Embargos y comparendos de tránsitos a vehículos equivocados.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

			<ul style="list-style-type: none"> Falta de respuesta de las peticiones.
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Informes mensuales del área de atención al ciudadano y la revisión realizada en la herramienta SIGOB

Se observa que en este período aumentó aproximadamente un **13%** el número de quejas y reclamos frente a las radicadas en el primer y segundo semestre de la vigencia 2022, manteniéndose el indicador negativo en temas sensibles relacionados con: (i) derechos fundamentales: salud e integridad física colectivos: espacio público, medio ambiente, movilidad y (ii) quejas contra funcionarios públicos; situación que es preocupante dado que causa insatisfacción en la ciudadanía, afectada la imagen institucional, disciplinarias y judiciales y, también porque quienes ocupan los primeros lugares son áreas que lideran los macroprocesos misionales (gestión salud, gestión de convivencia ciudadana y gestión de tránsito y transporte).

Lo antes expuesto, amerita un mayor esfuerzo institucional para adoptar las medidas correctivas que permitan la identificación, evaluación, mitigación y administración adecuada y eficiente de los riesgos que afectan el relacionamiento de la Alcaldía Mayor con el ciudadano, intervención en la que deberán interactuar la primera línea de defensa, responsable de la identificación de riesgos y diseño de controles, la segunda línea de defensa a quien corresponde asegurar que los controles y gestión de los riesgos sean apropiados y funcionen correctamente y a la Secretaría General como responsable de la elaboración, implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano.

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

De las **(13.962)** PQRS seleccionadas como muestra, el total de **(1767)**, equivalentes al **12%** corresponden a requerimientos de entes externos de control (Contraloría, Fiscalía, Personería y Procuraduría).

Este aspecto fue evaluado, atendiendo los criterios de oportunidad, integralidad 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. 6

It	Dependencia	Total	Muestra por Área	Porcentaje de la participación como muestra	INDICADORES						
					Oportunidad		Integralidad		Pertinencia		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	



ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 1.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 28/04/2023

INFORME

1	Secretaría de Hacienda	3.901	30	1%	16	14	21	9	21	9
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	3.818	17	0,4%	13	4	14	3	14	2
3	Secretaría de Planeación	879	8	1%	6	2	7	1	7	1
4	Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS	782	35	4%	23	12	29	6	29	6
5	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	716	78	10%	16	62	20	58	20	58
6	Oficina Asesora Jurídica	562	116	21%	60	56	67	49	68	48
7	Dirección administrativa de talento humano	434	48	11%	41	7	46	2	46	2
8	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	384	16	4%	10	6	13	3	13	3
9	Oficina Asesora para la gestión del riesgo de desastre	320	18	5%	15	3	16	2	16	2
10	Fondo territorial de pensiones	295	1	0,3%	1	0	1	0	1	0
11	Otros	163	163	100	77	86	91	72	91	72
Total de requerimientos entes externos de control		1767								
Muestra del 30%		530								

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 once (11) áreas con mayores requerimientos presentados y una más con el nombre de "otras dependencias", cuyos indicadores de cumplimiento de los criterios citados, son:

a).- Secretaría de Hacienda

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en la Secretaría de Hacienda reporta un 53% de respuestas que no son oportunas, un 30% que no son íntegras y un 30% que son pertinentes.

b).- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en el

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte reporta un 23% de respuestas que no son oportunas, un 17% que no son íntegras y un 11% que no son pertinentes.

c).- Secretaría de Planeación

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en la Secretaria de Planeación reporta un 25% de respuestas que no son oportunas, un 12% que no son íntegras y un 12% que no son pertinentes.

d).- Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en el Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS reporta un 34% de respuestas que no son oportunas, un 17% que no son íntegras y un 17% que no son pertinentes.

e).- Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana reporta un 78% de respuestas que no son oportunas, un 74% que no son íntegras y un 74% que no son pertinentes.

f).- Oficina Asesora Jurídica

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en la Oficina Asesora Jurídica reporta un 48% de respuestas que no son oportunas, un 42% que no son íntegras y un 41% que no son pertinentes. sin embargo, se aclara que este análisis fue sobre el total de requerimientos radicados, pero no todos fueron competencia de la Oficina Asesora Jurídica.

g).- Dirección Administrativa de Talento Humano

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en la Dirección Administrativa de Talento Humano reporta un 14% de respuestas que no son oportunas, un 4% que no son íntegras y un 4% que no son pertinentes.

h).- Secretaría de Participación y Desarrollo Social

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social reporta un 37% de respuestas que no son oportunas, un 18% que no son íntegras y un 18% que no son pertinentes.

i).- Oficina Asesora para la gestión del riesgo de Desastre

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en la Oficina Asesora para la gestión del riesgo de desastre reporta un 16% de respuestas que no son oportunas, un 11% que no son íntegras y un 11% que no son pertinentes.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

j).- Fondo territorial de pensiones

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control en el Fondo territorial de pensiones reporta un 0% de respuestas que no son oportunas, un 0% que no son íntegras y un 0% que no son pertinentes.

k).- Otras dependencias

- En la evaluación de Indicadores de respuestas a los entes externo de control por parte de las dependencias que no se tomaron como muestra reporta un 52% de respuestas que no son oportunas, un 44% que no son íntegras y un 44% que no son 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 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. CONCLUSIONES:

- En el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática- SIGOB y los informes mensuales de la Ventanilla única de atención al ciudadano, se evidenciaron radicadas (1449) las Quejas y Reclamos equivalentes al 3% del universo de PQRSD, presentando un aumento del 13% frente a la vigencia inmediatamente anterior, indicador que refleja la insatisfacción de los ciudadanos y/o grupos de valor en la prestación de los servicios prestados por la administración, especialmente en temas sensibles como lo son: salud, movilidad, seguridad, entre otros; situación que genera alarma dado que afecta la imagen institucional.
- Cinco (5) de doce (12) acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento presenta un avance promedio del 34%, detectándose aun debilidades en la identificación de riesgos y en el diseño de controles para mitigar la materialización de riesgos de incumplimiento en los términos de ley para atender las PQRSD; asimismo, no se han evidenciado gestión para fortalecer la utilización de la herramienta SIGOB.
- Las áreas con mayor indicador negativo por la inoportunidad y/o falta de respuesta en marcan en su misionalidad asuntos con mayor interés para la ciudadanía, como lo son: Movilidad, tributación, seguridad, convivencia ciudadana, salud pública, ordenamiento territorial, entre otro. Siendo necesario ser priorizadas a fin de fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas, a su vez convertirse en insumo de información para orientar

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

y fortalecer el que hacer institucional.

- Si bien se refleja una disminución de un **3%** en la gestión de la PQRSD frente a la vigencia inmediatamente anterior, su comportamiento continua se mantiene crítico, como quiera que no se dio respuesta al **43%** de las solicitudes recibidas, la mayor concentración del incumplimiento se refleja en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, **76%**, seguidamente el Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS **69%** y Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte **59%**, por lo que se recomienda revisar, analizar y replantear la efectividad de los controles a ejecutar para garantizar la un adecuado trámite en 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.
- Los controles asociados a la atención de las PQRS, implementados por los diferentes líderes de procesos, no se están realizando conforme con los parámetros definidos en la guía de administración de riesgos; por tanto, aun cuando se ejecuten, no van a contribuir a la mitigación del riesgo, debido a que están mal diseñados. 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
- Debilidades en el trámite realizado a los requerimientos realizados por los entes externos de control, los cuales pueden generar consecuencias 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.

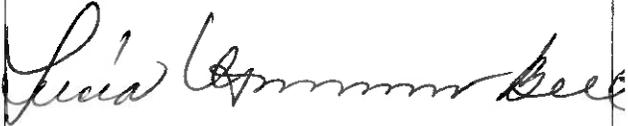
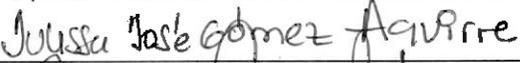
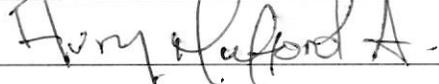
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

- 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, señala que "...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). Así mismo, preceder los anexos de documentos a las peticiones que lo originan.
- Realizar seguimiento 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.
- Efectuar respuesta a los requerimientos de los entes externos de control de manera oportuna, integral y pertinente.
- Se insiste en la necesidad de nuevas acciones de mejora para aquellas áreas donde todavía existen debilidades que no han sido subsanadas hasta ahora, por lo que se enviará a la Secretaría General el plan de mejoramiento respectivo.

9. ANEXOS:

Formato matriz de plan de mejoramiento.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 1.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 28/04/2023
	INFORME	

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
COORDINACIÓN		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Antonio Luis Pájaro Hernández	P.U	
EQUIPO DE AUDITORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Andrea Susana Arellano Malambo	Asesora Externa- Líder	
Julissa José Gómez Aguirre	Asesora Externa	
Aury Sttela Mulford Angarita	Asesora Externa	

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	VERSIÓN
28/04/2023	Elaboración del Documento	1.0

