

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 1 de 26

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

Período: Bimestre marzo – abril, vigencia 2024.

PRESENTADO A:

Dumek Turbay Paz, Alcalde Mayor de Cartagena de Indias
María Patricia Porras Mendoza, Secretaria General, VUAC
César Fuentes Díaz, Coordinador Atención al Ciudadano.

PRESENTADO POR:

Verena Lucía Guerrero Bettín
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rosanna Navarro Cure, Profesional Especializado, Coordinadora
Andrés Felipe Paternina Paternina, Asesor externo
Aury Stella Mulford Angarita, Asesora externa
Malka Hernández Anaya, Asesora externa
Mauricio Andrés Pérez Pérez Asesor externo

Cartagena de Indias, 29 de mayo de 2024.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 2 de 26

Fecha de emisión del informe	Día:	29	Mes:	05	Año:	2024
------------------------------	------	----	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.
Informe Número:	INF-LEY-PQRS-054-2024
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input checked="" type="checkbox"/> Informe de Ley <input type="checkbox"/>
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	Dumek Turbay Paz , Alcalde Mayor de Cartagena de Indias María Patricia Porras Mendoza , Secretaria General – Ventanilla única de Atención al Ciudadano. César Fuentes Díaz , Coordinador Atención al Ciudadano.

1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

En cumplimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente - PAEI 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 12 de diciembre del 2023, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno, se expidió el memorando AMC-MEM-000419-2024, a través del cual se 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, disponiéndose los siguientes lineamientos:

A. ALCANCE:

El seguimiento se efectuará bimensualmente y se consolidará semestralmente durante la vigencia 2024, atendiendo los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico que regula su trámite.

B. OBJETIVOS:

B.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.

B.2. Específicos:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 3 de 26

- Evaluar los riesgos identificados y asociados al trámite, así como los controles diseñados por los líderes de procesos de la Alcaldía Mayor para prevenirlos o mitigarlos.
- Identificar las áreas con mayores deficiencias y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS.
- Determinar aleatoriamente el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas dadas por las áreas que más reciben solicitudes de entes externos de control.
- Evaluar los controles diseñados y ejecutados por Secretaría General - Atención al ciudadano, en su rol de segunda línea de defensa y como responsable de la política de servicio al ciudadano.

2. Desarrollo del Seguimiento:

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 02 de mayo del 2024, mediante el oficio AMC-OFI-0050070-2024, solicitándoles información inicial para la evaluación, siendo atendida a través de los oficios AMC-OFI-0051973-2024, AMC-OFI-0051907-2024, AMC-OFI-0052159-2024, AMC-OFI-0052737-2024, AMC-OFI-0053835-2024, AMC-OFI-0055269-2024, AMC-OFI-0056126-2024 y AMC-OFI-0055624-2024.

Preciso que, esta Oficina Asesora a través del oficio AMC-OFI-0053172-2024 del 08 de mayo del cursante, reiteró la solicitud de información precitada al Alcalde de la Localidad Histórica y del Caribe Norte, expirando los términos establecidos sin que hasta la fecha del presente informe se recibiera la correspondiente respuesta.

Para la evaluación, el equipo auditor seleccionó las áreas que presentaron mayor interacción con la ciudadanía y los entes externos de control y que obtuvieron los más altos índices de criticidad en términos de oportunidad, pertinencia e integralidad, de acuerdo con los análisis y conclusiones plasmados en los informes de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Alcaldía Mayor de Cartagena en el primer y segundo semestre de la vigencia 2023 y la información remitida por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano – UAC para el bimestre marzo - abril de la vigencia en curso, a saber:

- Secretaría General.
- Dirección Administrativa de Talento Humano.
- Secretaría de Infraestructura.
- Secretaría de Educación.
- Secretaría de Participación y Desarrollo Social.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 4 de 26

- Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía.
- Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte.
- Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística.

Por otra parte, el marco regulatorio en el que se fundamentó la evaluación fue:

- **Constitución Política de Colombia**, artículos 23 y 74.
- **Ley 1474 de 2011**, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”
- **Ley 1712 de 2014**, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”
- **Ley 1755 de 2015**, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”
- **Decreto 1395 de 2023**, “*Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias*”
- **Manual Operativo en el Marco del Modelo de Planeación y Gestión – MIPG.**
- **Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.**
- **Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6**, del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Política de administración de riesgos**, Alcaldía Mayor de Cartagena, agosto de 2023.
- **Política de Servicio al Ciudadano** de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

En el seguimiento, además de la evaluación del marco general referido, se verificó si a través del ejercicio de la identificación de riesgos y el diseño de controles se garantizó el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas a las solicitudes que radiquen los ciudadanos y entes externos de control.

2.1 Evaluación de los riesgos identificados y asociados al trámite, así como los controles diseñados por los líderes de procesos de la Alcaldía Mayor para prevenirlos o mitigarlos.

Con base en la información suministrada por los responsables de las áreas seleccionadas para el seguimiento, se determinaron los siguientes riesgos y controles asociados al trámite de las



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
INFORME	Página 5 de 26

PQRS, sobre los cuales el equipo evaluador efectuó el siguiente análisis:

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
Secretaría de Educación	<p>Se rigen por el proceso “<i>Servicio al Ciudadano</i>”, Subproceso “<i>Gestión de PQRS</i>” del Macroproceso de “<i>Gestión Administrativa</i>”, en el que se identificaron los siguientes riesgos:</p> <p>Riesgo 1: “...<i>Posibilidad de pérdida reputacional por direccionamiento inadecuado de la solicitud debido a los errores operativos al momento de radicar y desconocimiento de la herramienta...</i>”</p> <p>Riesgo 2: “...<i>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...</i>”</p> <p>Riesgo 3: “...<i>Posibilidad de pérdida reputacional Por suplantación de funciones de otros funcionarios debido a intereses individual o de un tercero...</i>”</p> <p>Riesgo 4: “...<i>Posibilidad de pérdida reputacional Por pérdida de la confidencialidad de la información del ciudadano debido al uso inadecuado de la información reservada y clasificada...</i>”</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles, uno para cada riesgo:</p> <p>1.“...<i>Asesor externo - Ventanilla Única de atención al ciudadano realiza el seguimiento por parte del área del Servicio al Ciudadano de la correspondencia recibida diariamente por los radicadores a través del sistema de información para verificar la transferencia de la documentación seguimiento diario...</i>”</p> <p>2.”...<i>secretario general contratar el personal de la ventanilla única de atención al ciudadano, luego de estudiar el perfil ocupacional, por lapsos de tiempo prolongados a fin de no generar una disrupción en la continuidad. Seguimiento anual...</i>”</p> <p>3.”...<i>Asesor externo-ventanilla única de atención al ciudadano crear perfil de usuarios de accesos a los sistemas de información de la Alcaldía y de dominio único acorde a las funciones para cada funcionario y/o contratista de la ventanilla única de atención al ciudadano semestral...</i>”</p> <p>4.”...<i>Asesor externo – Área de servicios al ciudadano establecer</i></p>	<p>En la matriz de riesgo suministrada por el líder del proceso, se identificaron 4 riesgos de gestión, de los cuales los riesgos No 3 y 4 generan confusión en su causa raíz, debido a que guardan relación con los componentes de la definición (beneficio privado) de un riesgo de corrupción y no de gestión, contrariando los numerales 2.6. Clasificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Por otra parte, el control diseñado para el riesgo número 1 es insuficiente para mitigar la causa identificada toda vez que no asegura el resultado final esperado de acuerdo con los atributos de eficiencia establecidos en el numeral 3.2.2.3. de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Los controles establecidos para los riesgos No 2, 3 y 4 se encuentran descritos inadecuadamente, teniendo en cuenta que no facilitan comprender su tipología y otros atributos, incumpliendo con los criterios señalados en los numerales 3.2.2.2 y 3.2.2.3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Por último, los riesgos identificados y los controles diseñados no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad como se establece en el numeral 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del Manual Operativo</p>



		<i>clausulas legales en la contratación del personal que tiene suscrito un usuario en el sistema de información que maneja la entidad. Anual...”</i>	del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. <u>Evidencia - Oficio AMC-OFI-0052159-2024:</u> <ul style="list-style-type: none">Matriz de riesgos relacionados al trámite.
Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre	El líder del proceso no suministró matriz de riesgos asociados al trámite de PQR	No se evidenciaron controles diseñados para mitigar la materialización de los riesgos.	Si bien, no se documentaron los riesgos identificados y controles diseñados por el área, se observaron instrumentos internos diseñados para el seguimiento de las PQRS, relacionados a continuación: <ul style="list-style-type: none">PQR ARRIENDO: Aunque el nombre del archivo no es pertinente con la gestión de PQRS, su contenido refiere cuatro columnas descritas por nombre, petición, fecha de ingreso, área asignada y oficio de respuesta de enero a abril de 2024Consolidado de PQR relacionando código, asunto, fecha de ingreso, emisor, destinatario, estado y oficio de respuesta. Sin embargo, estos insumos no cumplen con los atributos de eficiencia y atributos informativos para definirlos como controles, al no poder determinar si estos instrumentos apuntan a la mitigación del riesgo, como se establece en el numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6. Además, no abordan los criterios de oportunidad pertinencia e integridad de acuerdo con el numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG. <u>Evidencia Oficio AMC-OFI-</u>



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 7 de 26

			<u>0053835-2024:</u> <ul style="list-style-type: none"> • PQRS ARRIENDO • Consolidado PQRS
Alcaldía Local de la Virgen y Turística			<p>El líder del proceso mediante Oficio AMC-OFI-0051907-2024, indicó "...que se encuentra en proceso de construcción de los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de riesgos en el trámite de PQRSD. 2. Caracterizaciones de procesos, incluyendo la gestión de PQRSD. 3. Matriz de indicadores relacionados con estos trámites..." <p>Por lo anterior, a la fecha no cuentan con información relacionada para la gestión por procesos y la administración del riesgo, incumpliendo con los lineamientos de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos (tercera dimensión de MIPG), y los numerales 3.5.4. describir el proceso, 5.1. establecer los riesgos del proceso y 5.2. Indicadores de la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).</p>
Secretaría de Participación y Desarrollo social	<p>En la matriz de riesgo suministrada se identificó el siguiente riesgo asociado al trámite: Desarrollo social</p> <p>Riesgo 2: "...Posibilidad de pérdida reputacional por la no respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos del ciudadano, de antes de control y seguimiento en general, debido a la demora en la asignación de la solicitud al área correspondiente..."</p>	<p>Se diseñaron los siguientes controles:</p> <p>1" ...<i>El responsable de la asignación de la correspondencia para la SPDS diligencia diariamente la base de datos implementada para el seguimiento de las solicitudes y establece alertas de incumplimiento enviando correo electrónico al responsable para evitar incumplimiento.</i></p> <p>2." ...<i>El responsable de la asignación de la</i></p>	<p>La matriz de riesgo suministrada corresponde al Macroproceso Gestión Desarrollo Social, proceso "<i>Asistencia y acompañamiento social a la población habitante del distrito de Cartagena</i>", la cual no se encuentra publicada en el microsítio, incumpléndose la implementación de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso, así como las políticas de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del microsítio MIPG.</p> <p>En esta misma página web se encontró publicada una matriz de riesgos del Macroproceso Gestión Participación Ciudadana, proceso</p>



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 3.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 15/03/2024

INFORME

Página 8 de 26

		<p><i>correspondencia para la SPDS agendará cada 4 meses reuniones de seguimiento con todos los enlaces de PQR de las unidades, para establecer planes de acción necesarios para agilizar el proceso de respuesta, quedando como evidencias el acta de reunión...</i></p>	<p>“Fortalecimiento de la participación ciudadana y comunitaria” en la que se identificó un riesgo asociado al trámite de PQRS; sin embargo, no fue tenido en cuenta por el líder del proceso al momento de suministrar la información.</p> <p>El riesgo que se identificó solo contempla los criterios de oportunidad y pertinencia, sin abordar la integridad contrariando el numeral 3.3.1. política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG.</p> <p>Por otra parte, no se evidenció la ejecución de los controles, de acuerdo con el numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p><u>Evidencia Oficio AMC-OFI-0052737-2024:</u></p> <p>- Matriz de riesgos</p>
<p>Dirección Administrativa de Talento Humano</p>	<p>Se identificaron dos (2) riesgos asociados al trámite:</p> <p>Riesgo 1.” ...<i>Posibilidad de pérdida reputacional por vencimiento de términos legales en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, debido a la extemporaneidad en la respuesta o entrega de información por parte de los diferentes responsables o líderes de dependencias...</i>”</p> <p>Riesgo 2.” ...<i>Posibilidad de pérdida reputacional y económica por desacierto en la elaboración de respuestas, debido a que estas son</i></p>	<p>Se diseñaron los siguientes controles para el riesgo No 1:</p> <p>1.” ...<i>El líder de gestión de PQR, registra las solicitudes en la base de datos PQR para el respectivo seguimiento, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB...</i>”</p> <p>2.” ...<i>El líder de gestión PQR, analiza el contenido de la solicitud y se asigna los líderes de cada proceso interno de acuerdo con la temática, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB...</i>”</p> <p>3.” ...<i>El equipo de gestión PQRS, genera</i></p>	<p>Los riesgos identificados asociados al trámite PQRS y sus controles contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad; sin embargo, esta matriz no se encuentra publicada en el microsítio MIPG, incumpléndose la implementación de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso, así como las políticas de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del microsítio MIPG.</p> <p>De igual forma, se evidenció la ejecución de los controles N° 1 y 2 diseñados para el riesgo 1, correspondiente a una base de datos donde se ingresan las solicitudes que llegan mediante la plataforma SIGOB, y se asigna al</p>



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 9 de 26

	<p><i>proyectadas de manera incompleta, incongruente, errada o imprecisa...”</i></p>	<p><i>alertas a los responsables de trámite de solicitudes en gestión próximas a vencer o que no se encuentre respuesta registrada en la plataforma, cada quince días...”</i></p> <p>Controles diseñador para el riesgo No 2:</p> <p>1.” ...El líder de gestión de PQR, registra las solicitudes en la base de datos PQR para el respectivo seguimiento, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB...”</p> <p>2.” ...El líder de cada proceso, revisa el proyecto de respuesta de la solicitud asignada, cada vez que es proyectada una respuesta mediante SIGOB...”</p> <p>3.” ...El líder de cada proceso, concierta con su equipo de trabajo la proyección de respuesta unificadas en los casos que exista solicitudes que lo amerite...”</p>	<p>personal responsable para su seguimiento.</p> <p>Sin embargo, no se evidenció la ejecución del control N° 3 diseñado para el riesgo 1, que hace referencia a la generación de alertas en las solicitudes próximas a vencer o sin respuesta en la plataforma, con un seguimiento cada quince días. Y la ejecución del control N° 2 diseñado para el riesgo 2 relacionado con la revisión de proyectos de respuesta de la solicitud asignada.</p> <p>Si bien, el líder del proceso suministró instrumentos, formatos en Excel con registros de PQRS y trámites realizados, oficios de reiteración de las pautas y lineamientos para la gestión de PQRS dirigida a las entidades centralizadas y descentralizadas del Distrito de Cartagena, estas evidencias no soportan la ejecución de los controles contrariando el numeral 3.2.2.3 análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p>Evidencia suministrada mediante oficio AMC-OFI-0051973-2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de riesgos relacionados con el trámite de PQRS y controles diseñados. - Base de datos PQRS. - Formato PQRS - Oficios elaborados por Talento Humano. - reporte aplicativo SIGOB corte 30 de abril 2024. - Solicitud de capacitación plataforma SIGOB.
Secretaría de Infraestructura	No identificaron riesgos asociados al trámite de PQRS	No se diseñaron controles	<p>El líder del proceso indicó mediante oficio AMC-OFI-0055624-2024, lo siguiente: “...es importante destacar que, aunque la gestión de PQRS es un subproceso transversal liderado</p>



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 3.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 15/03/2024

INFORME

Página 10 de 26

			<p>por el área de Atención al Ciudadano, implementamos controles específicos y acciones de mejora en colaboración con todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias que tienen competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD...” este enunciado no permite determinar con claridad si se encuentran articulados con el proceso de Servicio al Ciudadano, y cómo los controles que se están implementando permiten mitigar unos riesgos que no han sido identificados, incumpliendo con el paso N° 2 identificación del riesgo, numeral 2.5 descripción del riesgo, 3.2.2 y 3.2.2.1 valoración y estructura de los controles de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>Además, no se evidenció de manera integral la ejecución de los controles específicos implementados, como quiera que en el oficio de remisión de la información se menciona un “...plan transversal de mejoramiento, acciones de mejora, controles correspondientes y evidencias de su implementación...” esta información no fue suministrada, incumpliendo con el numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas- versión 6.</p> <p>Adicionalmente, esta evidencia no contempla los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad como se establece en el numeral 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG.</p> <p>Evidencia oficio AMC-OFI-0055624-2024.</p>
--	--	--	---



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
INFORME	Página 11 de 26

Alcaldía Local Industrial de la Bahía	<p>Se identificaron dos (2) riesgos asociados al trámite:</p> <p>Riesgo 1: "...Vencimiento de los términos legales para la proyección y notificación de la respuesta a la petición, queja o reclamo..."</p> <p>Riesgo 2: "Desacierto en la elaboración de respuestas, siendo estas incompletas, incongruentes, erradas o imprecisas..."</p>	<p>Se diseñaron los mismos controles para los riesgos 1 y 2, como se detalla:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "...Verificación y análisis de las peticiones recibidas a través de Sigob y su respectivo registro en la base de datos interna de la unidad..." 2. "...Aplicación del Decreto 1395 del 25 de octubre de 2023..." 3. "...Seguimiento diario a las peticiones vencidas por parte del coordinador del proceso..." 4. "...Seguimiento a la gestión a cargo de los contratistas asesores miembros del grupo de PQR por parte del coordinador (a) del proceso..." 5. "...Presentación mensual por parte de los asesores miembros de PQR de sus informes de gestión..." 	<p>El formato de matriz de riesgos suministrado por el líder del proceso no es coherente con el formato de matriz de riesgos establecido por Secretaría de Planeación, proceso "Direccionamiento estratégico", SharePoint – administración del riesgo, código PTDDE03-F003 matriz de riesgos institucionales, incumpliendo con el numeral 6 Roles y responsabilidades, primera línea - ítems 2 y 5 de la política de administración del riesgo.</p> <p>Adicionalmente, no se evidenció la ejecución de los controles incumpliendo el numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>Los riesgos identificados y sus controles no contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad como se establece en el numeral 3.3.1. de la Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG.</p> <p>Evidencia oficio AMC-OFI-0056126-2024.</p>
Secretaría General	<p>En la matriz de riesgo se identificaron cuatro riesgos:</p> <p>Riesgo 1: "...Posibilidad de pérdida reputacional por direccionamiento inadecuado de la solicitud debido a los errores operativos al momento de radicar y desconocimiento de la herramienta..."</p> <p>Riesgo 2: "...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de continuidad en los contratos del personal de la VUAC</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "...Asesor externo - Ventanilla Única de atención al ciudadano realiza el seguimiento por parte del área del Servicio al Ciudadano de la correspondencia recibida diariamente por los radicadores a través del sistema de información para verificar la debida transferencia de la documentación. Diario..." 	<p>Secretaría General indica en el oficio de respuesta que se rige bajo la estructura del proceso "Servicio al Ciudadano", Subproceso "Gestión de PQRS" del Macroproceso de "Gestión Administrativa", razón por la cual aplica el análisis de riesgos y controles realizado a la Secretaría de Educación.</p> <p>Por otra parte, no se evidenció la ejecución de los controles diseñados, incumpliendo con el numeral 3.2.2.3-Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la</p>



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
INFORME	Página 12 de 26

	<p>debido a políticas internas en la contratación de OPS...”</p> <p>Riesgo 3: “...Posibilidad de pérdida reputacional Por suplantación de funciones de otros funcionarios debido a intereses individual o de un tercero...”</p> <p>Riesgo 4: “...Posibilidad de pérdida reputacional Por pérdida de la confidencialidad de la información del ciudadano debido al uso inadecuado de la información reservada y clasificada...”</p>	<p>2.” ...secretario general, contratar el personal de la ventanilla única de atención al ciudadano, luego de estudiar el perfil ocupacional, por lapsos de tiempo prologados a fin de no generar una disrupción en la continuidad. Anual...”</p> <p>3.” ...Asesor externo ventanilla única de atención al ciudadano, crear perfil de usuario de acceso a los sistemas de información de la Alcaldía, y de dominio único acorde a las funciones para cada funcionario y/o contratista de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. Semestral...”</p> <p>4.” ...Asesor externo área de servicio al ciudadano, establecer cláusulas legales en la contratación del personal que tiene suscrito un usuario en el sistema de información que maneja la entidad. Anual ...”</p>	<p>administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0055269-2024.</p>
--	--	--	--

2.2. Evaluación de las caracterizaciones

Las Secretarías General y de Participación y Desarrollo Social, llevan a cabo sus actividades con base en la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”, en esta se estableció como objetivo “... Gestionar el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) formulados por los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias de manera permanente, aumentando el nivel de servicio mediante los canales de atención habilitados para garantizar los tiempos de respuestas...”, que si bien cumple con las características SMART de acuerdo con el numeral 2.3.4. objetivos estratégicos de la Guía de gestión por

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 13 de 26

procesos, se limita a garantizar los tiempos de respuesta (oportunidad), sin tener en cuenta los criterios de pertinencia e integridad. Adicionalmente, las tareas "...Identificar y caracterizar los grupos de valor del proceso..." e "...Identificar y gestionar los riesgos asociados a la operación del proceso..." se establecieron de manera incorrecta como actividades claves de éxito en la caracterización, ya que la primera tarea es un insumo previo de estructuración y la segunda, debe ser transversal en toda la ejecución del proceso y no sólo en la planeación, tal como lo establecen los numerales 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.

2.3. Evaluación de los indicadores

En el cuadro de control de indicadores suministrado por la Secretaría de Participación y Desarrollo Social se identificó el siguiente indicador del proceso "Asistencia y acompañamiento social a la población habitante del Distrito de Cartagena" asociado al trámite de PQRS: "...solicitudes, quejas, requerimientos atendidos y resueltos..." El nombre del indicador no está estructurado adecuadamente, debido a que la definición de este depende del correcto diseño del objetivo, el cual presenta debilidades al limitarse únicamente a la descripción de la fórmula y no permite determinar lo que se quiere lograr con la medición, incumpliendo el numeral 5.3 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública Versión 4 y el numeral 2.1 de la Guía para la elaboración de indicadores del DNP.

Adicionalmente, en el bimestre evaluado se observó incumplimiento de la meta al no alcanzar el 80% establecido, y no se evidenció la realización del análisis y evaluación de resultados, incumpliendo lo establecido en los numerales 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y 4.2 del instructivo formulación, monitoreo y seguimiento de indicadores de gestión, posiblemente por debilidades en la capacitación del personal responsable, imposibilitando la evaluación de controles para verificar su efectividad, su oportunidad y eficiencia y adoptar los correctivos pertinentes.

Por otra parte, la Dirección Administrativa de Talento Humano y la Alcaldía de la Localidad Industrial de la Bahía, suministraron unos archivos en Excel que contenían indicadores de PQRS que no cumplen con los siguientes aspectos: i) El formato establecido por el área de calidad GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3, y ii) Los criterios establecidos para la adecuada estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 14 de 26

Las demás áreas evaluadas no suministraron información relacionada con los indicadores asociados al trámite PQRS, incumpliendo con los lineamientos de la Guía referenciada.

2.4. Evaluación de los procedimientos

La Secretaría de Educación suministró los procedimientos “*Recibo y envío de solicitudes -GEDAC01 – P001 versión 7*” y “*Radicación de PQRSD a través de canal presencial: ventanilla única de atención al ciudadano - GADSC02-P001 versión 1*”; sin embargo, al revisar la página del micrositio MIPG, en el proceso “Atención al ciudadano/Educación” se evidenció cargada la versión 5 del primer procedimiento referenciado, y en el Share Point del “*Macroproceso de Gestión Administrativa / subproceso Servicio al Ciudadano*” no se evidenció la publicación del segundo, incumpléndose el lineamiento correspondiente de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del micrositio MIPG.

Además, estos procedimientos no contemplan de manera general en su propósito y alcance, los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, incumpliendo el numeral 3.3.1. de la política de Servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. Adicionalmente no se observaron las evidencias generadas en la aplicación de las actividades descritas dentro de cada procedimiento, incumpliendo el numeral 4.1 -documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.

Por otra parte, la Dirección Administrativa de Talento Humano suministró una carpeta denominada “procedimientos” la cual contenía los siguientes documentos:

Reiteración cumplimiento pauta PQRS Memorando- AMC-MEM-000761-2024.
Decreto 1395 de 2023

Esta información menciona los “...*lineamientos del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, reglamentando el trámite interno de estas actuaciones, su alcance y la responsabilidad de los funcionarios públicos en la implementación del mismo conforme a las competencias funcionales...*”; sin embargo, no cumplen con los criterios de documentación de un procedimiento y no se observaron las evidencias para soportar la implementación, incumpliendo el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 15 de 26

la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.

Las demás áreas evaluadas no tienen documentados procedimientos asociados al trámite de PQRS, incumpliendo el numeral 4.1 de la Guía referenciada.

2.5 Áreas con mayores deficiencias y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS.

De lo expuesto anteriormente, se colige que las áreas con mayor deficiencia en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS, en orden descendente son:

No	Área	Análisis Del Incumplimiento
1	Alcaldía Local de la Virgen y Turística	<p>El área evaluada incumplió ocho (8) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 6.2. Identificación del riesgo de la Guía de administración del Riesgo. - Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso. - Políticas de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del micrositio MIPG. - 3.2.2.1. Estructura para la descripción del control Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas- versión 6. - Numeral 3.2.2.3.- Análisis y evaluación de los controles - atributos de eficiencia y atributos informativos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas- versión 6. - Estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4. - 4.1 Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1. - Numeral 3.3.1. política de Servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



2	Secretaría General	<p>El área evaluada incumplió ocho (8) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 2.6. -Clasificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.- Los atributos de eficiencia establecidos en el numeral 3.2.2.3. de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Tipología y otros atributos, criterios 3.2.2.2 y 3.2.2.3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Ejecución de los controles diseñados, numeral 3.2.2.3- análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Tareas establecidas de manera incorrecta en la caracterización, numerales 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG), Vr.1.- Estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.- Numeral 4.1- Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 1.- Numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
3	Secretaría de Educación	<p>El área evaluada incumplió siete (7) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 2.6. -Clasificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Los atributos de eficiencia establecidos en el numeral 3.2.2.3. de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Tipología y otros atributos, criterios 3.2.2.2 y 3.2.2.3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Publicación - políticas de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso, de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del micrositio MIPG.



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 17 de 26

		<ul style="list-style-type: none">- Estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.- Numeral 4.1 -Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 1.- Numeral 3.3.1. -política de Servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG
4	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre	<p>El área evaluada incumplió cinco (5) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 6.2-Identificación del riesgo de la Guía de administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Numeral 3.2.2.3.- Análisis y evaluación de los controles, atributos de eficiencia y atributos informativos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.- Numeral 4.1. -Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 1.- Numeral 3.3.1.- política de Servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
5	Secretaría de Infraestructura	<p>El área evaluada incumplió cinco (5) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 6.2.-Identificación del riesgo de la Guía de administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas, versión 6- Números 2.2. y 3.2.2.1.- Valoración y estructura de los controles de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.- Numeral 4.1- Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 1.- Numeral 3.3.1. política de Servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 18 de 26

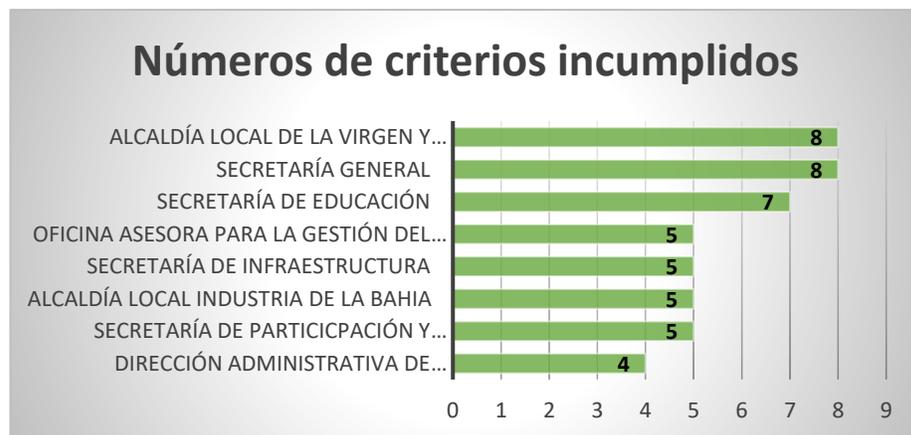
6	Alcaldía Local Industria de la Bahía	<p>El área evaluada incumplió cinco (5) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 6 -Roles y responsabilidades, primera línea - ítems 2 y 5 de la política de administración del riesgo.- Ejecución de los controles - numeral 3.2.2.3 - Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Criterios establecidos para la adecuada estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.- Numeral 4.1. -Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 1.- Numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
7	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	<p>El área evaluada incumplió cinco (5) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Publicación - implementación de las políticas de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del micrositio MIPG.- Numeral 3.2.2.3- Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.- Numeral 5.3 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, versión 4 y el numeral 2.1 de la Guía para la elaboración de indicadores del DNP.- Numeral 4.1 -Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 1.- Numeral 3.3.1. política de Servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
8	Dirección Administrativa de Talento Humano	<p>El área evaluada incumplió cuatro (4) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Publicación - implementación de las políticas de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso, de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación,

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 19 de 26

		<p>dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del micrositio MIPG.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de los controles -numeral 3.2.2.3- Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6. - El formato establecido por el área de calidad GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3, y los criterios establecidos para la adecuada estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4. - Numeral 4.1- documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 1.
--	--	--

Fuente: Información suministrada por los líderes de proceso, realización propia del evaluador.

Grafica 1: Áreas con mayores deficiencias en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS.



Fuente: información suministrada por los líderes de proceso, realización propia del evaluador

Fortalezas:

Se precisa que, aunque se observó incumplimiento en el criterio relacionado con la ejecución de controles, la Dirección Administrativa de Talento Humano, suministró evidencias de dos (2) de los seis (6) controles formulados como herramientas de gestión interna diseñadas para el seguimiento de las PQRS, observándose un formato en Excel de PQR para su registro, trámites y fechas de gestión y una relación de la radicación PQR, y un reporte del aplicativo SIGOB a corte 30 de abril de 2024.

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 20 de 26

Del mismo modo, se resalta el esfuerzo realizado por la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres y la Secretaría de Infraestructura, quienes suministraron instrumentos en Excel, en los cuales se relacionan y consolidan la radicación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, describiendo el código SIGOB, asunto, fecha de ingreso, emisor, destinatario, gestión realizada, estado y oficio de respuesta; evidenciándose la gestión de trámites de PQRS.

2.6 Cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas dadas por las áreas con mayor porcentaje de solicitudes de entes externos de control.

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el período objeto del seguimiento, en la Alcaldía Mayor de Cartagena se recibieron un total de 2.926 PQRS, las cuales se distribuyeron, así:

MODALIDAD	MARZO	ABRIL	TOTAL
Entes externos de control	513	2.413	2.926
TOTAL	513	2.413	

Para realizar el seguimiento se tomó una muestra del 30%, correspondiente a 878, determinándose el siguiente resultado:

PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	SIN RESPONDER	FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL
Marzo - Abril, vigencia 2024	477	342	59	878
SUBTOTAL	477	342	59	

Al consolidar los resultados del bimestre objeto del seguimiento de la muestra de solicitudes de entes externos de control evaluadas (878), 342 no fueron respondidas (comprenden las que teniendo número de registro SIGOB, no cuentan con las evidencias del envío al ente solicitante y las que ni siquiera cuentan con registro SIGOB), 59 fueron contestadas por fuera del término y 477 fueron atendidas dentro del término reglamentario, como se ilustra en la siguiente gráfica:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 21 de 26



Fuente: Elaboración propia.

Es decir, las solicitudes respondidas corresponden a un 54,32%, las no respondidas a un 38,95% y las extemporáneas a un 6,71%. Este indicador pone de presente que los controles no son lo suficientemente eficaces para prevenir o mitigar los riesgos de incumplimiento de las normas regulatorias, lo que podría generar consecuencias de índole sancionatoria.

En el seguimiento realizado, se determinó que las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes sin responder fueron, en orden descendente, las siguientes:

- Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte
- Secretaría de Participación y Desarrollo Social
- Secretaría General
- Secretaría de Educación Distrital
- Dirección Administrativa de Talento Humano
- Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía
- Secretaría de Infraestructura
- Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística.
- Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres

Adicionalmente, se evidenció que existen solicitudes cuyas respuestas están validadas solamente por contar con la elaboración del documento de respuesta dentro del SIGOB, sin que se constate la evidencia de su envío al ente externo de control.

En este sentido, es importante precisar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición, así: “...dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución de este, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 22 de 26

ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado...”

Por lo tanto, omitir la verificación de las evidencias del envío en el sistema por parte de la primera y segunda líneas de defensa, podría conllevar a posibles desviaciones como: validar indebidamente el cumplimiento oportuno en la atención de PQRS, impedir la generación de alertas tempranas sobre posibles incumplimientos o constituirse un riesgo asociado al inadecuado seguimiento y control en la atención de estas solicitudes.

En conclusión, la elaboración del documento dentro de la herramienta informática no puede considerarse per se, como la respuesta satisfactoria al ente de control, hasta tanto no se haya verificado la realidad de su envío.

2.7 Controles diseñados y ejecutados por la Secretaría General - Atención al Ciudadano, en su rol de segunda línea de defensa y como responsable de la política de servicio al ciudadano.

En atención a los roles y responsabilidades establecidos en la Política de administración de riesgos - esquema de líneas de defensa y de acuerdo con las información suministrada, se estableció que los riesgos identificados y los controles diseñados son insuficientes para mitigar las posibles causas que generen debilidades y afectaciones en el trámite de PQRS, y para que las demás áreas como primera línea de defensa, puedan gestionar de manera adecuada sus trámites, abordando los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

Por otra parte, para el segundo bimestre evaluado no se evidenció que la Secretaría General llevara a cabo autoevaluaciones de las actividades relacionadas con los trámites de PQRS, así como los monitoreos permanentes a través de los informes que los líderes de procesos le remitan como primera línea de defensa.

A su vez, en cuanto a los lineamientos estratégicos para la implementación de la política a partir de las áreas de intervención, no se evidenciaron para el área de ventanilla hacia adentro, procedimientos innovadores que impacten la gestión de la entidad y, en la ventanilla hacia afuera, no se desarrollaron esquemas de servicios que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

Por consiguiente, si no se adoptan decisiones oportunas para corregir posibles desviaciones, de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5, se podrían afectar las siguientes dimensiones y políticas:

- 3ª Dimensión Gestión con Valores para Resultados: política de servicio al ciudadano, que tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 23 de 26

calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

- 5ª Dimensión Información y Comunicación: La administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.
- 7ª Dimensión Control Interno: Cuarto componente del MECI (información y comunicación) en el que se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los Resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

3 CONCLUSIONES:

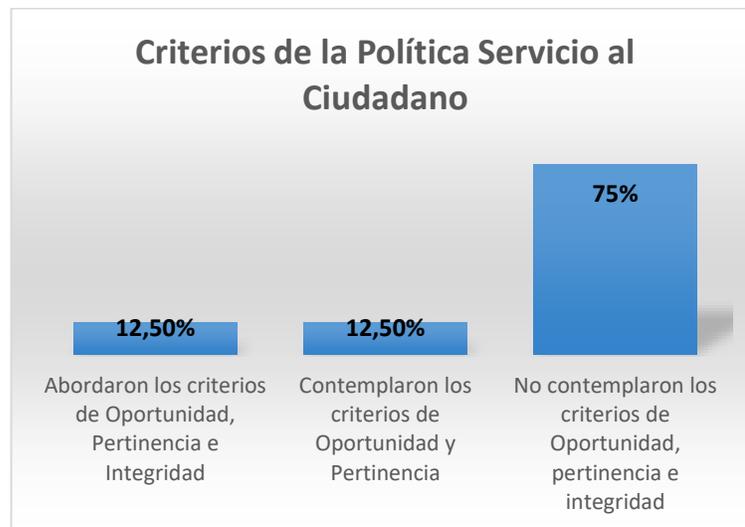
1. La Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo, la Secretaría de Infraestructura y la Alcaldía Local de la Virgen y Turística en su rol de primera línea de defensa, no tienen identificados riesgos ni diseñados controles asociados al trámite de PQRS bajo su competencia, que garanticen se respuesta oportuna, pertinente e íntegra.
2. No se evidenció la ejecución de los controles diseñados por las áreas evaluadas y en algunas fueron insuficientes para determinar si el control realmente fue ejecutado conforme a los parámetros definidos en el numeral 3.2.2.3- análisis y evaluación de los controles tabla 6, atributos informativos (evidencia).
3. Solo el 12,5% de las áreas evaluadas abarcaron dentro del diseño de sus controles, los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.
4. El 12,5% de las áreas evaluadas contemplaron dentro del diseño de sus controles, los criterios de oportunidad y pertinencia.
5. El 75% de las áreas evaluadas no contemplaron dentro del diseño de sus controles los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.
6. Se observaron debilidades en el reporte que sobre los riesgos de gestión debe presentar la primera línea de defensa a la segunda.
7. No se evidenciaron las evaluaciones que debió efectuar Secretaría General como segunda línea de defensa, sobre los informes de las PQRS, con el fin de facilitar la toma de decisiones que permitan mejorar el trámite y corregir las desviaciones, logrando así la satisfacción del usuario y grupos de valor.
8. De la muestra evaluada de solicitudes radicadas por entes externos de control (878), el

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 24 de 26

38,95% (342) no fueron respondidas, el 54,32% (477) fueron atendidas dentro del término reglamentario y un 6,71% (59) lo fueron extemporáneamente.

9. Las dependencias con mayor porcentaje de entes externos de control sin responder fueron en orden descendente: Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Secretaría General, Secretaría de Educación Distrital, Dirección Administrativa de Talento Humano, Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía, Secretaría de Infraestructura, Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística y la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres.
10. A pesar de estar completamente identificados los riesgos que se están materializando en el proceso interno de gestión de PQRSD, no se están tomando las medidas que permitan corregir oportunamente las desviaciones detectadas y así disminuir el indicador negativo, que puede generar afectaciones a la imagen institucional y acciones de tutela, poniendo de presente la necesidad de comprometer un mayor esfuerzo institucional para implementar controles efectivos que permitan la 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.

Gráfica 2: Áreas que implementan los criterios de Oportunidad, Pertinencia e Integridad.



Fuente: numeral 3.3.1 3.3.1. Política de Servicio al Ciudadano del Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 25 de 26

4 RECOMENDACIONES:

1. Identificar riesgos relacionados con la gestión oportuna, pertinente e íntegra de las PQRS y diseñar controles para prevenirlos o mitigarlos, atendiendo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6, el Decreto 1395 del 2023 y el numeral 3.3.1. de la Política de Servicio al Ciudadano.
2. Adelantar ejercicios de auto evaluación que permitan determinar las causas de los riesgos evidenciados y diseñar controles efectivos para prevenirlos o mitigarlos, acorde con la metodología y criterios dispuestos en las Guía para la administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas, versión 6.
3. Implementar los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, así como las disposiciones correspondientes de la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
4. Generar estrategias de comunicación que permitan efectuar alertas, seguimientos y controles sobre los riesgos de incumplimiento, según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
5. Fortalecer la cultura del autocontrol con los funcionarios y contratistas para garantizar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas a las PQRS, así como la gestión eficiente de los riesgos asociados al trámite y las responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
6. Gestionar con la Oficina Asesora de informática capacitaciones a los servidores públicos y contratistas en el uso adecuado del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB.
7. Implementar controles que garanticen el trámite adecuado de las PQRS a través del SIGOB en aras de asegurar su trazabilidad y la transparencia documental, conforme al Decreto 1393 de 2023.
8. 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, integridad y pertinencia.
9. Implementar controles que garanticen la atención oportuna, íntegra y pertinente de los requerimientos radicados por los entes externos de control.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 3.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 15/03/2024

INFORME

Página 26 de 26

COORDINACIÓN

Nombre Completo	Cargo	Firma
Rosanna Navarro Cure	Profesional Especializado	

EQUIPO DE AUDITORES

Nombre Completo	Cargo	Firma
Andrés Felipe Paternina Paternina	Asesor externo	
Aury Mulford Angarita	Asesor externo	
Malka Hernández Anaya	Asesor externo	
Mauricio Pérez Pérez	Asesor externo	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	VERSIÓN
28/04/2023	Elaboración del Documento	1.0
21/02/2024	Se eliminó el recuadro que contenía los antecedentes, alcance, objetivo, desarrolla de la auditoría, observaciones, recomendaciones, limitaciones y anexos, es decir estos aspectos quedaron por fuera, con el fin de hacer dinámica el uso de las tablas, graficas, recuadros entre otras herramientas de datos.	2.0
15/03/2024	- Se modificó la denominación de la fila Alcalde y líderes de procesos, por Funcionario (s) a quien (es) se dirige. -Se agregó la actividad informe de ley, en la fila de tipo de actividad.	3.0