

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 1 de 43

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

Período: Bimestre mayo – junio y consolidado del primer semestre, vigencia 2024.

Presentado a:

DUMEK JOSÉ TURBAY PAZ, Alcalde Mayor de Cartagena de Indias  
MARÍA PATRICIA PORRAS MENDOZA, Secretaria General  
César Fuentes Díaz, Coordinador Atención al Ciudadano- VUAC.

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 D, T y C., 14 de agosto de 2024

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 2 de 43

Fecha de emisión del informe	Día:	14	Mes:	08	Año:	2024
------------------------------	------	----	------	----	------	------

## 1. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>Título:</b>	<b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.</b>
<b>Informe Número:</b>	INF-LEY-PQRSD-073-2024
<b>Tipo de Actividad:</b>	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input type="checkbox"/> Informe de Ley <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
<b>Funcionario (s) a quien (es) se dirige:</b>	<b>Dumek José Turbay Paz</b> , Alcalde Mayor de Cartagena de Indias <b>María Patricia Porras Mendoza</b> , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. <b>César Fuentes Díaz</b> , 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, modificado el 29 de enero de 2024, 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:

### 1.2 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.

### 1.3 OBJETIVOS:

#### 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.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 3 de 43

### Específicos:

- 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 pasado 4 de julio, mediante oficio AMC-OFI-0083527-2024. La información inicial solicitada para la evaluación fue atendida a través de los oficios AMC-OFI-0086476-2024, AMC-OFI-0086196-2024, AMC-OFI-0086158-2024, AMC-OFI-0086716-2024, AMC-OFI-0086569-2024, AMC-OFI-0085618-2024 y AMC-OFI-0086110-2024.

Mediante el oficio AMC-OFI-0087163-2024 del 11 de julio del cursante, se reiteró la solicitud de información correspondiente a la Gerencia de Espacio Público y Movilidad, expirando los términos establecidos sin que hasta la fecha del presente informe se recibiera la correspondiente respuesta.

Para la evaluación del bimestre mayo-junio del 2024, al igual que en los anteriores, el equipo evaluador 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 oportunidad, pertinencia e integridad en las respuestas, de conformidad con los insumos de información obtenidos de los seguimientos anteriores y la remitida por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano – UAC a saber:

- Dirección Administrativa de Archivo Central
- Departamento Administrativo de Valorización Distrital
- Fondo Territorial de Pensiones
- Oficina Asesora de Informática
- Escuela de Gobierno y Liderazgo
- Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
- Dirección de Apoyo Logístico

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 4 de 43

- Gerencia de Espacio Público y Movilidad

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 del Modelo Integrado 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 Vr 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 radicaron los entes externos de control.

A continuación, se exponen los resultados del seguimiento efectuado a las áreas seleccionadas en el bimestre mayo -junio del 2024:

## **2.1 Evaluación de los riesgos identificados asociados al trámite y los controles diseñados por los líderes de proceso.**

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



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 5 de 43</b>

Tabla 01: Riesgos y controles

<b>Áreas</b>	<b>Riesgos asociados al trámite</b>	<b>Controles</b>	<b>Análisis OACI</b>
<b>Dirección Administrativa de Archivo General</b>	<p>De acuerdo con la información suministrada por el líder del proceso se identificaron dos (2) riesgos asociados al trámite de PQRS en los siguientes procesos y subprocesos:</p> <p><b>Planeación de la gestión documental /planes, programas y proyectos de la gestión documental:</b></p> <p>R1 “...Posibilidad de pérdida económica y reputacional por sanciones de organismos de control en contra de la entidad debido a insuficiente asignación de recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos, para la implementación de los requerimientos legales y normativos de la gestión archivística y documental...”</p> <p><b>Gestión del archivo general/ Administración del archivo general y acceso a la información:</b></p> <p>R1 “...Posibilidad de pérdida reputacional por incremento de quejas en el servicio de acceso y disponibilidad de información del archivo central, debido al deficiente manejo de los procesos de organización, clasificación y custodia del acervo documental</p>	<p><i>Controles diseñados al riesgo del subproceso <b>planes, programas y proyectos de la gestión documental:</b></i></p> <p>“...El <i>Director Administrativo de Archivo General verifica que sea incluido en el presupuesto el Plan de Archivo General(PINAR) elaborado con sus correspondientes programas y proyectos, y comunicado al Secretario General en el cual se registra, todas las actividades necesarias para llevar a cabo la adopción e implementación de los lineamientos archivístico alineado con la planeación estratégica(Plan de Acción-PINAR), el cual detalla: los recursos necesarios, plazos realistas y alcanzables, responsabilidades y los indicadores de cumplimiento. En caso de desviaciones en este proceso realiza las acciones de reproceso para asegurar la debida inclusión presupuestal. Anualmente...</i>”</p> <p>“...El <i>Director Administrativo de Archivo General verifica que los planes y proyectos asociados a los objetivos identificados de la Gestión Documental Distrital aprobados por el Secretario General</i></p>	<p>El líder del proceso mediante Oficio AMC-OFI-0085618-2024 remitió la matriz de riesgos de gestión, precisando que dos se encontraban asociados al trámite de PQRS, cada uno relacionado para los procesos de “Planeación de la gestión documental” y “Gestión del archivo general”; sin embargo, solo el riesgo identificado en este último proceso contempló de manera parcial la gestión de PQRS, como se muestra a continuación:</p> <p>“...<i>Posibilidad de pérdida reputacional por incremento de quejas en el servicio de acceso y disponibilidad de información del archivo central...</i>”</p> <p>La causa inmediata identificada atiende solo el incremento de quejas por errores derivados de la ejecución y administración del proceso de gestión del archivo general y no aborda las debilidades en la oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas para la adecuada gestión de PQRS incumpliendo con el numeral 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: “...<i>garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...</i>”</p> <p>Por consiguiente, al evidenciarse debilidad en la identificación del riesgo asociado al trámite PQRS, se observó debilidad en los controles diseñados para prevenir o mitigarlos, incumpliendo con lo establecido en el numeral 3.2.2 valoración de controles de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en</p>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 6 de 43</b>

	<p><i>por el personal encargado de estos procesos archivísticos y de gestión documental...”</i></p>	<p><i>sean incluidos y registrados en el banco de proyectos de la Secretaría de, y en caso de desviaciones en este, realiza acciones de reproceso para asegurar la debida inclusión en el banco de proyectos. Anualmente y siempre que sea necesario...”</i></p> <p>Controles diseñados al riesgo del subproceso <b>Administración del archivo general y acceso a la información:</b></p> <p><i>“...El Director Administrativo de Archivo General verifica en las hojas de vida que el personal archivista a ingresar evidencie las habilidades y conocimientos específicos requeridos para llevar a cabo los procesos de organización y clasificación documental de manera efectiva, asigna un líder de equipo de trabajo archivista profesional, quien supervisa, capacita y entrena periódicamente en las necesidades de formación requeridas, realiza medición del desempeño y calidad del trabajo del personal y determinar áreas de mejora adicionales y fomenta una cultura de responsabilidad y sentido de pertenencia hacia las tareas asignadas en el manejo de los inventarios documentales. Coteja los documentos con el fin de verificar su</i></p>	<p>entidades públicas versión 6.</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>Evidencia: AMC-OFI-0085618-2024</p> <p>- Matriz de riesgos</p>
--	---	--	---



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 7 de 43

		<p><i>exactitud, coincidencia o correspondencia en el inventario documental (FUID) del depósito central del Archivo General. En caso de desviaciones en este, realiza acciones de reproceso para asegurar la debida implementación. Diariamente...”</i></p> <p><i>“...El Director Administrativo de Archivo General verificar a través de las actas de seguimiento que el líder de equipo de trabajo asignado realiza previamente a las transferencias primarias hacia el archivo general para que esta cumplan los requisitos archivísticos aplicables, y de no cumplir, ejecuta las asistencia técnica y capacitaciones correspondientes asegurando una ejecución más efectiva del proceso de transferencias primarias, dejando registros en actas asistencias y capacitación. En caso de desviaciones en este, realiza acciones de reproceso para asegurar la debida implementación. Cada vez que se realice transferencias...”</i></p>	
<b>Departamento Administrativo de Valorización Distrital</b>	<p>En la matriz de riesgos suministrada se identificó el riesgo No 5 asociado al trámite de PQRSD:</p> <p><i>“...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por fallas en</i></p>	<p><i>Se establecieron los siguientes controles:</i></p> <p><i>“...El profesional encargado de SIGOB de la dirección Analiza y clasifica las PQRSD del Departamento Administrativo de</i></p>	<p>La causa raíz establecida en el riesgo identificado no es la razón principal que genera la debilidad, como quiera que las decisiones judiciales en contra de la entidad no deben influir o generar fallas en la gestión adecuada de las PQRSD, incumpliendo con el numeral 2.5. Descripción del</p>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 8 de 43</b>

	<p><i>la atención de PQRS debido a decisiones judiciales en contra de la entidad...”</i></p>	<p><i>Valorización Distrital de acuerdo al tema y las transfiere diariamente a cada subdirección de acuerdo a su competencia Evidencia: formato de Gestión de PQRSDF Remitida a las Subdirecciones...”</i></p> <p><i>“...Cada subdirector del DAVD Asigna a un abogado diariamente para que dé respuesta oportuna en el tiempo establecido según el tipo dando prioridad a las solicitudes de los entes de control de acuerdo al decreto 1395 de octubre de 2023. Evidencias Formato f33 seguimiento a las PQRSDF mensual...”</i></p>	<p>riesgo de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Así mismo, al no identificarse adecuadamente la causa raíz como base fundamental para diseñar controles, los establecidos para el riesgo evaluado, presentaron debilidades al no precisar cómo van a abordar las fallas en la atención de PQRS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El control No 1, se limita a la clasificación y transferencia diaria de PQRS a cada subdirección, de acuerdo con el tema.</li> <li>- El control No 2, refiere la asignación de un abogado para que gestione la respuesta de manera oportuna; dejando de lado los criterios de pertinencia e integridad de las respuestas, incumpliendo con el numeral 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</li> </ul> <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>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0086569-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de riesgos</li> </ul>
<b>Fondo Territorial de Pensiones</b>	<p>El líder del proceso informó que “...la matriz de riesgos de gestión, actualmente se</p>	<p>El líder del proceso informó que “...Se ha establecido un mecanismo interno para</p>	<p>El líder informó que la matriz de riesgos se encuentra en proceso de revisión; argumentó que tiene establecido un mecanismo interno</p>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 9 de 43</b>

	<p><i>encuentra en proceso de revisión por parte de la Secretaría General - Oficina de Calidad, y posteriormente será enviada para su validación por la Secretaría de Planeación...</i></p>	<p><i>el seguimiento de las PQRSDF que ingresan a la bandeja de SIGOB. Inicialmente, se designó a una persona responsable de esta tarea, quien realiza un seguimiento semanal mediante correo electrónico. Esta persona notifica al personal correspondiente sobre los requerimientos pendientes en la bandeja de SIGOB, supervisando tanto las respuestas como los tiempos estipulados para las mismas. En caso de existir respuestas pendientes, se solicita información detallada sobre su estado actual...</i></p>	<p>para el seguimiento de PQRS; sin embargo, no suministró evidencias que permitieran evaluar la eficiencia de los controles implementados, incumpliendo los numerales 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 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 otro lado, el mecanismo interno implementado no aborda los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas, incumpliendo el numeral 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</p> <p>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0086110-2024.</p>
<b>Oficina Asesora de Informática</b>	<p>Se rigen por el proceso "Servicio al Ciudadano", Subproceso "Gestión de PQRS" del Macroproceso de "Gestión Administrativa", en el que se identificaron los siguientes 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 debido a políticas</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles, uno para cada riesgo:</p> <p>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 transferencia de la documentación seguimiento diario..."</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 prolongados a fin de no</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 el numeral 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</p>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 10 de 43</b>

	<p><i>internas en la contratación de OPS...”</i></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><i>generar una disrupción en la continuidad. Seguimiento anual...”</i></p> <p>3.” ...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...”</p> <p>4.” ...Asesor externo – Área de servicios 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>el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p>Los controles establecidos para los riesgos Nos. 2, 3 y 4 se encuentran descritos inadecuadamente, teniendo en cuenta que no facilitan comprender su tipología y otros atributos, incumpléndose 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>No se evidenció 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>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 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p> <p>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0083527-2024:</p> <p>- Matriz de riesgos relacionados al trámite.</p>
<p><b>Escuela de Gobierno y Liderazgo</b></p>	<p>Se rigen por el proceso “Servicio al Ciudadano”, Subproceso “Gestión de PQRS” del Macroproceso de “Gestión Administrativa”, en el que se identificaron los siguientes riesgos:</p> <p>Riesgo 1: “...Posibilidad de pérdida reputacional</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles, uno para cada riesgo:</p> <p>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</p>	<p>El líder del proceso suministró la matriz de riesgos del proceso “Servicio al Ciudadano”, Subproceso “Gestión de PQRS” del Macroproceso “Gestión Administrativa”, razón por la cual se aplica el análisis de riesgos y controles realizado a la Oficina Asesora de Informática.</p> <p>Se evidenció la ejecución del control No 1 relacionado con un instrumento en formato Excel sobre los requerimientos recibidos</p>



	<p><i>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><i>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 cláusulas legales en la contratación del personal que tiene suscrito un usuario en el sistema de información que maneja la entidad. Anual...”</i></p>	<p>y asignados por SIGOB y creación de la PQRS desde la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano; sin embargo, 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 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0086196-2024</p> <p>- Matriz de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano.</p>
<p><b>Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa</b></p>	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos asociados al trámite de PQR</p>	<p>No se evidenciaron controles diseñados para mitigar la materialización de los riesgos.</p>	<p>La Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa indicó que <i>“...en su matriz de riesgo de gestión solo incluye los riesgos propios del proceso de comunicación pública, teniendo en cuenta que la gestión de PQRS es liderada por la Ventanilla de Atención al Ciudadano de manera principal. Sin embargo, la OACP ha diseñado una matriz de control</i></p>



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 4.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 20/06/2024

INFORME

Página 12 de 43

			<p><i>de PQRS donde se diligencian los datos de esta y se genera un indicador (% de PQRS atendidas dentro del término establecido) Como evidencia de lo anterior, se relaciona Matriz de riesgos PQRS a corte de junio...”</i></p> <p>De lo anteriormente descrito, se estableció que el insumo suministrado no cumple 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.</p> <p>Por otro lado, el registro aborda únicamente el criterio de oportunidad, dejando de lado los criterios de pertinencia e integridad como se establece en el numeral 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: “...<i>garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...</i>”</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0086158-2024. - Registro PQRSFD 2024.</p>
<p><b>Dirección Administrativa de Apoyo Logístico</b></p>	<p>El líder del proceso informó lo siguiente: “... esta Dirección Administrativa presentó la matriz de riesgos ante la Secretaría de Planeación Distrital para su respectiva revisión y aprobación.</p> <p>En la actualización se evidenciaron los siguientes riesgos asociados al trámite de</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles, uno para cada riesgo:</p> <p><i>“...Establecer un programa de capacitación trimestral obligatorio para todo el personal encargado de gestionar PQRS, con especial enfoque en la eficiencia y el manejo del tiempo...”</i></p>	<p>Se evidenció debilidad en el análisis de los riesgos para determinar el impacto, como quiera que no se definió el aspecto económico y/o reputacional como variables principales, incumpliendo lo establecido en el numeral 3.1.2-Determinar el impacto, de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>Lo descrito por la Dirección</p>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 13 de 43</b>

	<p>PQRS:</p> <p>R13 <i>“...Posibilidad de retraso en la respuesta a PQRS Por insuficiente personal capacitado Debido a falta de presupuesto y planificación...”</i></p> <p>R14 <i>“...Posibilidad de errores en la resolución de PQRS Por falta de capacitación adecuada del personal Debido a ausencia de programas de formación continua...”</i></p>	<p><i>“...Establecer un sistema de supervisión mensual donde se revisen y evalúen las respuestas a las PQRS, proporcionando retroalimentación y formación adicional cuando se identifiquen errores...”</i></p> <p>Adicionalmente, respecto a los controles el líder del proceso informa que <i>“...En cuanto a los controles diseñados para prevenirlos o mitigarlos, se designó a una persona responsable de esta tarea, quien realiza un seguimiento quincenal de las PQRS que se encuentran en trámite. Esta persona notifica al personal correspondiente sobre los requerimientos pendientes en la bandeja de SIGOB, supervisando tanto las respuestas como los tiempos estipulados para las mismas. En caso de existir respuestas pendientes, se solicita información detallada sobre su estado actual...”</i></p>	<p>Administrativa de Apoyo Logístico como impacto: <i>“...Posibilidad de retraso en la respuesta a PQRS...”</i> y <i>“...Posibilidad de errores en la resolución de PQRS...”</i> guardan mayor relación con causas inmediatas.</p> <p>En cuanto al mecanismo interno establecido como control por el líder del proceso, no se evidenció ejecución, por lo que no se pudo evaluar la eficiencia y eficacia de los controles para mitigar la materialización de riesgos, incumpliendo lo establecido en 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, los riesgos identificados y los controles diseñados no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas como se establece en el numeral 3.3.1. - Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG referente a: <i>“...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</i></p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0086476-2024</p> <p>- Actualización matriz julio 2024</p>
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

## 2.2 Evaluación de las caracterizaciones.

**La Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, las Oficinas Asesoras de Informática y de Comunicaciones y Prensa y la Escuela de Gobierno y Liderazgo,** llevan a cabo sus actividades con base en la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”, cuyo objetivo es *“...Gestionar el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) formulados por los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de*

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 14 de 43

*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 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.

**La Dirección Administrativa de Archivo General**, suministró dos (2) caracterizaciones para los procesos "Planeación de la gestión documental" y "Gestión del archivo general" que no se encuentran publicadas en el micrositio MIPG Cartagena, incumpléndose la implementación de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, 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 micrositio.

Estas caracterizaciones cuentan con dos actividades claves de éxito en el "Hacer" relacionadas con el trámite de PQRS: "Tramitar PQRS de competencia del Macroproceso Gestión Documental" y "Atender y gestionar solicitudes de préstamo, consulta y servicios de acceso a la información"; sin embargo, no suministraron evidencias pertinentes, conducentes y útiles de la ejecución, incumplimiento con el numeral 3.6.2. Identificación de salidas, de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Vr. 1 y el numeral 3.2.1.1 de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, referente a "...la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados ...".

El **Departamento Administrativo de Valorización Distrital y el Fondo de Pensiones** no suministraron caracterizaciones y no precisaron si se rigen por la caracterización del subproceso "Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS".

### 2.3 Evaluación de los indicadores.

**Dirección de Apoyo Logístico:** en el cuadro de control de indicadores suministrado se identificó el indicador del proceso "Administración de bienes y servicios" asociado al trámite de PQRS "...Porcentaje de PQRS atendidas dentro de los términos establecidos por Ley ...", observándose que su nombre incluye una sigla o aspecto técnico sin definirse una nota explicativa, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3 de la Guía para la construcción y análisis de

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 15 de 43

indicadores de gestión versión 4. A su vez, como el indicador es nuevo y se encuentra en revisión por Secretaría General no cuenta con informes de seguimiento.

**Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa:** suministró un registro en Excel en el que se relacionaron los siguientes datos: “% de PQRS atendidas dentro del término establecido” y “% Solicitudes vencidas”, sin embargo, esta herramienta no cumple con la formalidad del diseño del formato GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3, establecido por el área de calidad, lo que dificultó la evaluación de los criterios establecidos para la adecuada estructuración y seguimiento de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

**Fondo de Pensiones:** señaló en su oficio de respuesta que se estableció el indicador para hacer seguimiento a las solicitudes jurídico-pensionales recibidas, “Total gestionado por cobro coactivo eficientemente”; sin embargo, el área no suministró como evidencia el formato GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3, establecido por el área de calidad que permitiera evaluar los criterios establecidos para la adecuada estructuración y verificar el seguimiento correspondiente de acuerdo con lo establecido en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

**Escuela de Gobierno y Liderazgo:** suministró el boletín de indicadores gestión de PQRS de todos los procesos del Distrito colgado en el micrositio MIPG Cartagena, por lo que no se pudo establecer con claridad el desempeño de la gestión de PQRS para esta área.

**Dirección Administrativa de Archivo General:** suministró un cuadro de control de indicadores de gestión documental en el que se evidenció un indicador relacionado con el trámite de PQRS, cumpliendo satisfactoriamente con los criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

**Departamento Administrativo de Valorización Distrital:** suministró el formato de indicadores GADCA03-F002, en el que se relacionó un indicador asociado al trámite de PQRS; sin embargo, se evidenciaron errores en la estructura del nombre: “porcentaje de atención a PQR”, como quiera que no se identificó el sujeto y el verbo en participio pasado incumpliendo lo establecido en el diagrama 2 del numeral 5.3. -Definir el nombre del indicador y describir la fórmula de cálculo de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

## 2.4 Evaluación de los procedimientos.

La Direcciones de Apoyo Logístico y Archivo General, la Escuela de Gobierno, la Oficina Asesora de Informática y el Departamento Administrativo de Valorización Distrital, suministraron como evidencia del procedimiento para la gestión de PQRS, el Decreto 1395 de 2023; si bien este documento establece “...los lineamientos del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos,

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 16 de 43

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...”, no cumple los criterios de documentación de un procedimiento y no se observaron las evidencias para soportar su implementación, 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.

La Oficina Asesora de Comunicaciones en su oficio de respuesta, indicó que el procedimiento implementado es el siguiente: “...una vez se recibe la petición se traslada al enlace jurídico de la oficina, se prepara el insumo y se brinda respuesta en el término establecido...”; sin embargo esta información no está documentada y no se observaron las evidencias para soportar su implementación, 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 último, la Dirección Fondo de Pensiones, no suministró evidencias de procedimientos asociados al trámite de PQRS, incumpliendo el numeral 4.1 de la Guía referenciada.

## 2.5 Mayores debilidades y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS en las áreas seleccionadas.

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

Tabla 02: Criterios incumplidos en la gestión del riesgo y diseño de controles

No	Área	Criterios incumplidos
1	Fondo de Pensiones	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos y diseño de controles debido a que se encuentran en revisión; sin embargo, suministró un mecanismo interno de control de PQRS, determinándose el incumplimiento de los siguientes siete (7) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 2.2 identificación de los puntos de riesgo</li> <li>- Numeral 2.3 identificación de áreas de impacto</li> <li>- Numeral 2.4 identificación de áreas de factores de riesgo</li> <li>- Numeral 2.5 Descripción del riesgo</li> <li>- Numeral 2.6 clasificación del riesgo</li> <li>- 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</li> </ul>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 17 de 43</b>

		<p>públicas-versión 6.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 3.3.1.- Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</li> </ul>
2	<b>Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa</b>	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos y diseño de controles; sin embargo, suministró un mecanismo de control de PQRS, indicadores y procedimientos, estableciéndose el incumplimiento de los siguientes siete (7) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numerales 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</li> <li>- Numeral 3.2.2.3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</li> <li>- 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.</li> <li>- Numeral 3.3.1.- Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</li> <li>- 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.</li> <li>- El formato establecido por el área de calidad GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3, y 2) 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>
3	<b>Escuela de Gobierno y Liderazgo</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de los siguientes siete (7) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 2.6. -Clasificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</li> </ul>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 18 de 43</b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Numeral 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</li> <li>- 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.</li> <li>- El formato establecido por el área de calidad GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3, y 2) 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>
4	<b>Oficina Asesora de Informática</b>	<p>Se estableció el incumplimiento de siete (7) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 2.6.- Clasificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</li> <li>- Numeral 3.2.2.3. de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</li> <li>- Los controles no facilitan comprender su tipología y otros atributos, incumpléndose 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Numeral 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</li> <li>- Numerales 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 de la Guía para la gestión por</li> </ul>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 19 de 43</b>

		<p>procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>
5	<b>Dirección Administrativa de Apoyo Logístico</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de seis (6) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 3.1.2 -Determinar el impacto de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</li> <li>- 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.</li> <li>- Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG, referente a: <i>"...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</i></li> <li>- 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.</li> <li>- Numeral 5.3 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.</li> <li>- 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.</li> </ul>
6	<b>Departamento Administrativo de Valorización Distrital</b>	<p>De acuerdo con la información suministrada se incumplieron cinco (5) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 2.5. -Descripción del riesgo de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</li> <li>- Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: <i>"...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</i></li> <li>- 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.</li> <li>- Numeral 5.3.- Definir el nombre del indicador y describir la</li> </ul>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 20 de 43</b>

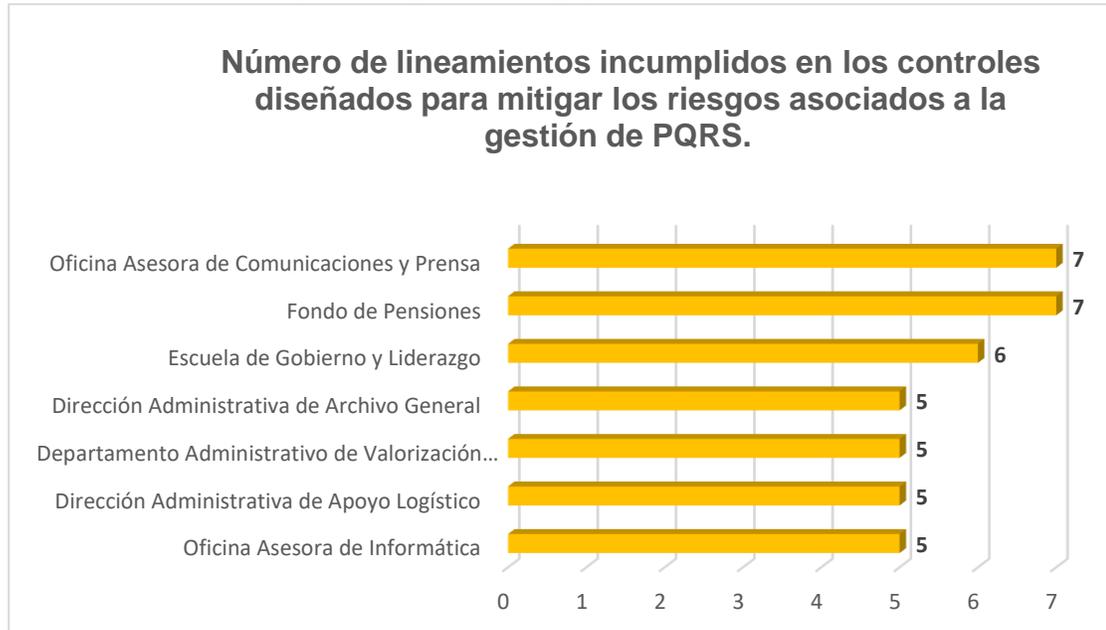
		<p>fórmula de cálculo de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.</li></ul>
7	<b>Dirección Administrativa de Archivo General</b>	<p>Se evidenció el incumplimiento de cinco (5) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual operativo del MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</li><li>- Numeral 3.2.2 -Valoración de controles de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</li><li>- 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.</li><li>- Las 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.</li><li>- Numerales 3.6.2. -Identificación de salidas, de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de planeación y gestión (MIPG) vr. 1 y 3.2.1.1 de la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, referente a "...la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados ..."</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 21 de 43

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 01: Criterios incumplidos en la gestión del riesgo y diseño de controles



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, en cuanto a las fortalezas, se destaca:

Aun cuando se observó el incumplimiento del criterio relacionado con el diseño de controles, la Escuela de Gobierno y Liderazgo implementó un instrumento en Excel sobre los requerimientos recibidos y asignados por SIGOB. Del mismo modo, se resalta la gestión realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa en el diseño de una matriz de control de PQRS, para diligenciar los datos de esta y un indicador (%) de PQRS atendidas dentro del término establecido.

## 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.

En atención al rol de *“relación con entes externos de control”*, establecido en la *“Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces - versión 3”*, expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, se evaluaron los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia de las solicitudes radicadas en la Alcaldía Mayor de Cartagena por la Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Defensoría del Pueblo, del orden nacional y territorial.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 22 de 43

Por lo anterior, y de acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el bimestre objeto del seguimiento, en el ente territorial se recibieron un total 1.157 solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:

Tabla 03: Consolidado respuestas Entes externos de control

MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL	
Mayo	684
Junio	473
<b>TOTAL</b>	<b>1.157</b>

Para realizar el seguimiento se tomó una muestra del 30%, correspondiente a trescientas cincuenta (350), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 04: Muestra seleccionada

PERÍODO EVALUADO	MUESTRA (30%)	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Mayo	208	72	21,5	19	7	134	51,3
Junio	142	51	13,5	8	1	66	5,7
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>123</b>	<b>35%</b>	<b>27</b>	<b>8%</b>	<b>200</b>	<b>57%</b>

Al consolidar los resultados de la muestra de solicitudes de entes externos de control evaluadas (350), doscientas (200) 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); 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.

Fueron contestadas veintisiete (27) por fuera del término y, ciento veintitrés (123), atendidas dentro del término reglamentario.

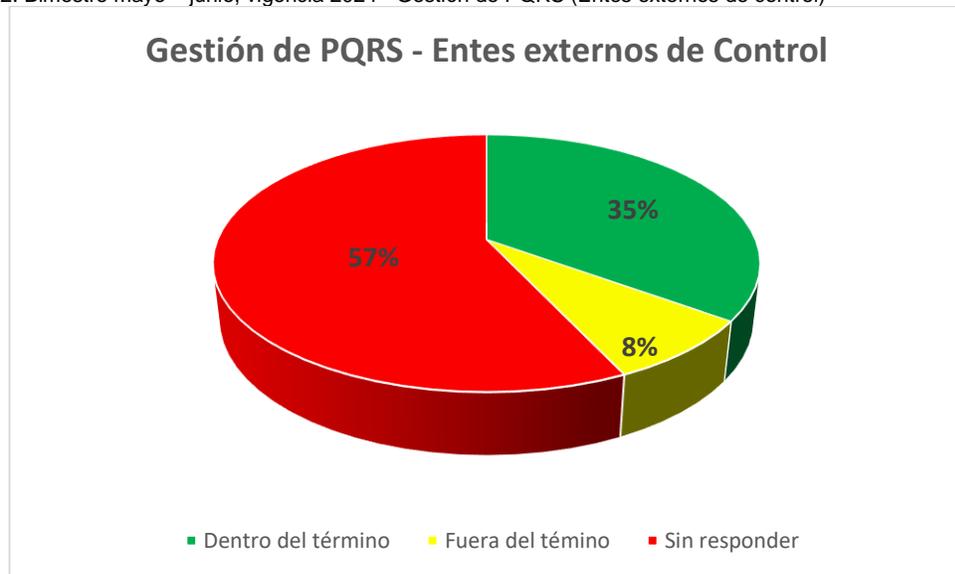
Este indicador crítico pone de presente la necesidad de que los líderes de procesos ejecuten ejercicios de auto evaluación para determinar las causas generadores de los riesgos materializados y diseñen controles idóneos que permitan prevenirlos o mitigarlos, para garantizar la atención de los requerimientos de los entes externos de control y evitar posibles sanciones al representante legal y/o líderes de procesos.

Téngase en cuenta, además, que la constante materialización de riesgos de incumplimientos aparentes o reales, de los términos dispuestos en la Ley 1755 del 2015,

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 23 de 43

pueden generar consecuencias en la imagen institucional, disciplinarias y judiciales (acciones de tutela o populares), teniendo en cuenta que el 57% de solicitudes de la muestra evaluada, no fueron respondidas, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 02: Bimestre mayo – junio, vigencia 2024 - Gestión de PQRS (Entes externos de control)



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, con fundamento en lo anterior, se determinó que las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes sin responder fueron, en orden descendente, las siguientes:

Tabla No 05: Solicitudes sin responder

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, BIMESTRE MAYO - JUNIO, VIGENCIA 2024.
1	Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS -	37
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT	31
3	Secretaría de Educación Distrital	28
4	Secretaría General	25
5	Dirección Administrativa de Talento Humano	19
6	Oficina Asesora Jurídica	17
7	Secretaría de Infraestructura	15
8	Espacio Público y Movilidad	15
9	Fondo Territorial de Pensiones	13
<b>TOTAL</b>		<b>200</b>

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 24 de 43

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 03 Solicitudes sin responder



Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, es importante precisar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición: “...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 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 generar 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 efectividad de su envío.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 25 de 43

## 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 séptima dimensión del MIPG y en la política de administración de riesgos - esquema de líneas de defensa y de acuerdo con la información suministrada, se estableció que los controles diseñados son insuficientes para mitigar las posibles causas que generan 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.

A su vez, en cuanto a los lineamientos estratégicos para la implementación de la política a partir de las áreas de intervención, no se observaron para la 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 calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
- 5ª Dimensión Información y Comunicación: en su lineamiento “identificar las fuentes de información externa” 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, 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.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 26 de 43

### 3. CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2024

Atendiendo los resultados obtenidos en los seguimientos bimestrales del año en curso, en relación con los riesgos identificados y los controles diseñados, la gestión por procesos asociados al trámite de PQRS de la Alcaldía Mayor de Cartagena y la implementación de la política de Servicio al Ciudadano en cuanto a su propósito, se ilustra a continuación, el consolidado de la evaluación de las áreas seleccionadas:

#### 3.1. Gestión del riesgo

Tabla 06: Administración del riesgo en las áreas evaluadas

Gestión del Riesgo	
Lineamientos Incumplidos	Áreas que incumplen
<b>Numeral 3.2.2.3- Análisis y evaluación de los controles(evidencia)-Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</b>	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte
	Secretaría de Planeación
	Secretaría de Hacienda
	Oficina Asesora Jurídica
	Dirección Administrativa de Talento Humano
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
	Departamento Administrativo de Valorización Distrital
	Dirección de Archivo General
	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
	Secretaría de Educación
	Fondo de Pensiones
	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Dirección Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Oficina Asesora de Informática
Secretaría General	
Alcaldía Local de la Virgen y Turística	



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 27 de 43</b>

<b>Numeral 3.2.2.2 tipología de controles y procesos -Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</b>	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte
	Secretaría de Educación
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Oficina Asesora de Informática
	Secretaría General
<b>Numeral 2.5. descripción del riesgo - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</b>	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Departamento Administrativo de Valorización Distrital
<b>Numerales 2.2. Valoración y estructura de los controles - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</b>	Secretaría de Infraestructura
	Fondo de Pensiones
	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa
<b>Análisis de los resultados de gestión de las PQRS incumpléndose el punto 6 - descripción de roles y responsabilidades de las líneas de defensa - política de Administración del riesgo versión 3.</b>	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte
	Oficina Asesora Jurídica
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
<b>Numeral 6.2. Identificación del riesgo - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</b>	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Secretaría de Infraestructura
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
<b>Numeral 2.6. -Clasificación del riesgo - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</b>	Secretaría de Educación
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Oficina Asesora de Informática
	Secretaría General
<b>Numeral 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.</b>	Secretaría de Infraestructura
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
<b>Numeral 2.3 Identificación de áreas de impacto - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</b>	Fondo de Pensiones
	Oficina Asesora de Comunicaciones
<b>Numeral 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo - Guía para la administración del riesgo y el</b>	Fondo de Pensiones
	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa

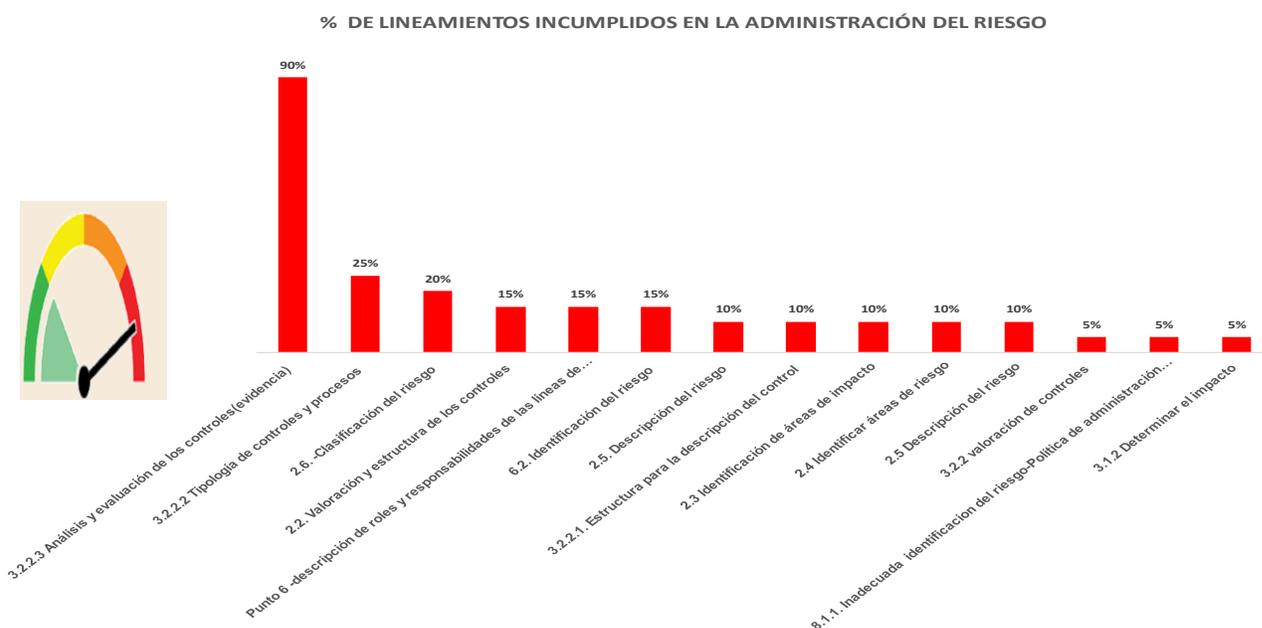
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 28 de 43

diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	
Numeral 2.5 Descripción del riesgo - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Fondo de Pensiones
	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa
Numeral 3.2.2 valoración de controles - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Dirección de Archivo General
Numeral 8.1.1. inadecuada identificación del riesgo-Política de administración de riesgos	Secretaría General
Numeral 3.1.2 Determinar el impacto - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico

Fuente: Elaboración propia – Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas vr. 6.

La información anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 04: Porcentaje de áreas evaluadas con incumplimiento de lineamientos relacionados con la gestión del riesgo



Fuente: Elaboración propia

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 29 de 43</b>

De acuerdo con el anterior análisis:

- Dieciocho (18) áreas evaluadas correspondientes al 90%, incumplen el numeral 3.2.2.3 referente al análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, específicamente en la evaluación de los atributos informativos “evidencia”. Lo anterior indica que no están documentando mediante registros y evidencias su ejecución, dificultando conocer su efectividad y eficiencia.
- El 25% de las áreas evaluadas incumplieron el numeral 3.2.2.2 en cuanto a la tipología de controles, debido a la presencia de debilidades al momento de tipificar el control en “preventivos, correctivos y detectivos”, dificultando la comprensión e interpretación de su estructura.
- El 15% de las áreas incumplieron los numerales 2.2.- Valoración y estructura de los controles y 6.2. Identificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. Además, los roles y responsabilidades de las líneas de defensa de la Séptima Dimensión del MIPG-política de control interno y el punto 6 – Descripción, de la política distrital de administración del riesgo, en cuanto a la implementación de controles y el análisis de los resultados de gestión de las PQRS.
- El 10% de las áreas vulneraron los numerales 2.3 identificación de áreas de impacto, 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo, 2.5 descripción del riesgo y 3.2.2.1. estructura para la descripción del control de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, como quiera que no suministraron matriz de riesgos, lo anterior posiblemente por debilidades en la identificación de estos, lo que dificulta la implementación de controles para asegurar que el trámite de PQRS cumpla con el objetivo.
- El 5% de las áreas inobservaron los numerales 3.2.2- Valoración de controles y 3.1.2- Determinar el impacto, de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, y 8.1.1. en lo referente a la inadecuada identificación del riesgo de la política de administración de riesgos de la Alcaldía Mayor de Cartagena versión 3., en atención a las debilidades detectadas para diseñar controles que permitieran mitigar las causas y prevenir riesgos; además, se determinaron falencias en el ejercicio de las responsables de la primera línea de defensa para implementar y monitorear dichos controles.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 30 de 43

Lo anteriormente expuesto, se ilustra en la siguiente gráfica que contiene el ranking de las áreas con mayor numero de incumplimiento de los lineamientos asociados a la gestión del riesgo:

Gráfica 05 - Áreas con mayor incumplimiento de lineamientos.



Fuente: Elaboración propia.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 31 de 43

### 3.2. Gestión por procesos

Tabla 07: Lineamientos incumplidos en la gestión por procesos relacionados al trámite PQRS

Lineamientos incumplidos	Áreas que incumplen
Numeral 3.6.2.- Identificación de salidas, de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Vr.	Dirección Administrativa de Archivo General
Números 5.3- Definir el nombre del indicador, de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, versión 4 y 2.1 de la Guía para la elaboración de indicadores del DNP.	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
	Departamento Administrativo de Valorización Distrital
Números 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 -Ciclo del proceso, identificar el usuario del proceso y expectativas del proceso de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Secretaría General
	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Oficina Asesora de Informática
	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
Numeral 5.- Estructuración de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Secretaría General
	Secretaría de Educación
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Secretaría de Infraestructura
	Alcaldía Local Industria de la Bahía
	Dirección Administrativa de Talento Humano
	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa
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.	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Secretaría General
	Secretaría de Educación
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Secretaría de Infraestructura
	Alcaldía Local Industria de la Bahía
	Secretaría de Participación y Desarrollo Social
Dirección Administrativa de Talento Humano	

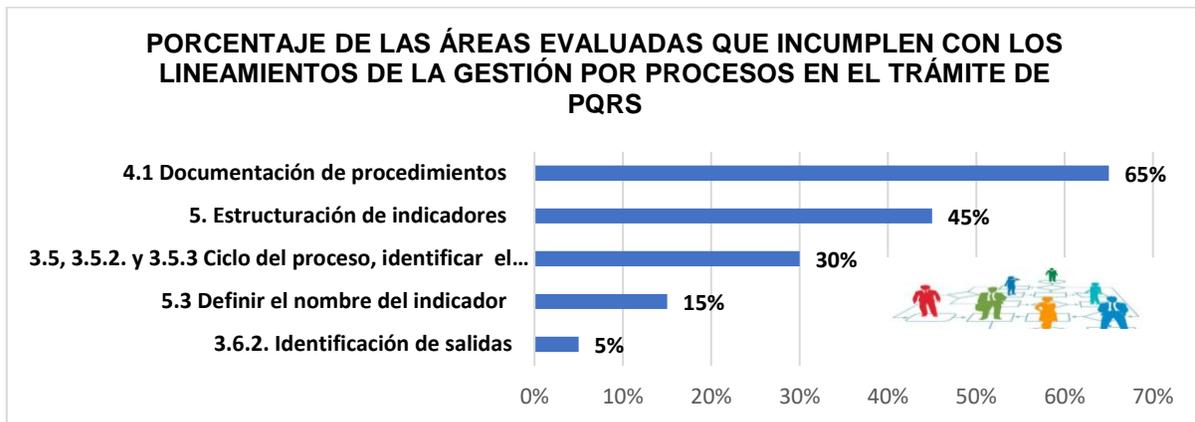
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 32 de 43

Lineamientos incumplidos	Áreas que incumplen
	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Dirección Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Oficina Asesora de Informática
	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
	Departamento Administrativo de Valorización Distrital

Fuente: Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1. Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, versión 4

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 06: Porcentaje de las áreas evaluadas en la gestión por procesos asociados al trámite PQRS



Fuente: Elaboración propia

En este orden de ideas:

- Trece (13) áreas, correspondientes al 65%, incumplieron el criterio 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; lo anterior se evidenció en la falta de documentación de las tareas requeridas para cumplir con las actividades propias del trámite de PQRS; impidiendo controlar las acciones que requiere la operación, como quiera que no se tiene claridad sobre el paso a paso que se debe seguir en dicho trámite.
- Nueve (9) áreas equivalentes al 45%, inobservaron el criterio establecido en el numeral 5. de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, referente a la estructuración de indicadores. Lo anterior se evidenció en la ausencia de estos para

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 33 de 43

medir el desempeño del trámite de PQRS, lo que puede estar afectando la planificación estratégica y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

- El 15% de las áreas evaluadas presentaron debilidades en el cumplimiento del criterio establecido en el numeral 5.3- Definir el nombre del indicador, de la referenciada Guía.

En cuanto a las caracterizaciones:

- El 30% de las áreas, correspondientes a seis (6), no aplicaron los criterios dispuestos en los numerales 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 - Ciclo del proceso- identificar el usuario del proceso y expectativas del proceso, de la Guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG, como quiera que no suministraron información respecto a la gestión de sus PQRS.
- Un (1) área equivalente al 5%, presentó debilidades para el cumplimiento del criterio 3.6.2. -Identificación de salidas, debido a que no suministró evidencias pertinentes y conducentes de la ejecución de tareas, dificultando evaluar si dichas salidas son consistentes con las necesidades y requerimientos esperados por el usuario.

### 3.3. Política de Servicio al Ciudadano

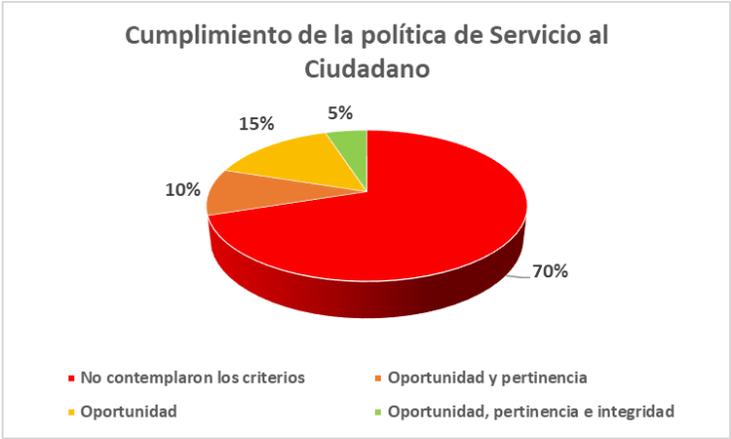
- De las veinte (20) áreas seleccionadas para la evaluación durante el primer semestre del 2024, diecinueve (19) representado en un 70%, incumplieron el propósito de la política de servicio al ciudadano, toda vez que no abordaron en el ejercicio de identificación de riesgos y diseño de controles, los relacionados con respuestas que no cumplan los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad, dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.
- El 15%, correspondientes a tres (3) de las áreas evaluadas, solo tuvieron en cuenta el criterio de oportunidad.
- Dos áreas representadas en un 10%, contemplaron el criterio de oportunidad y pertinencia.
- Un área, equivalente al 5%, contempló los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad en la identificación de riesgos y diseño de controles.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 07: Áreas que implementan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 34 de 43</b>

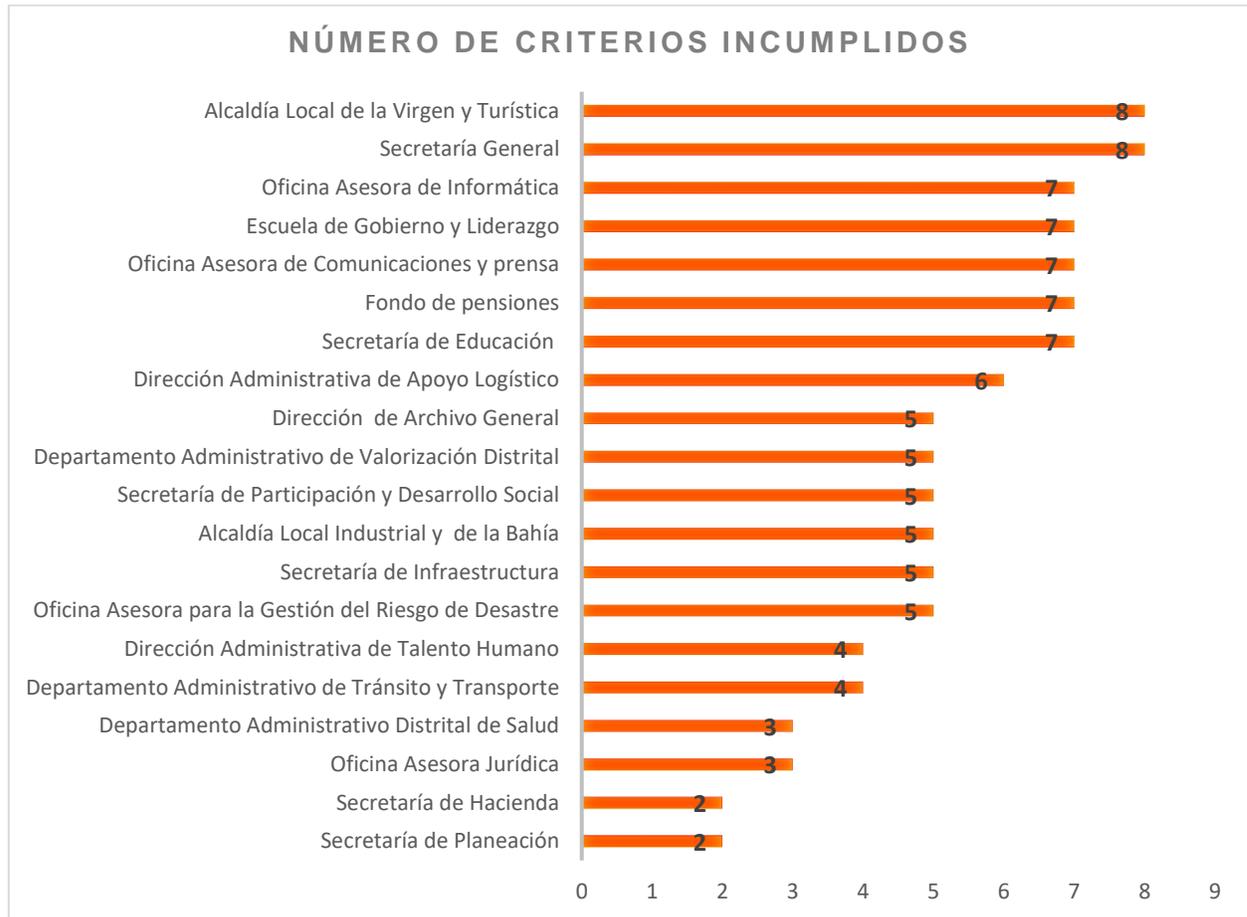


Fuente: Elaboración propia

En virtud de lo anteriormente expuesto, las áreas que incumplen con los criterios establecidos en las Guías para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas- versión 6, Gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1, y Construcción y análisis de indicadores de gestión- versión 4 expedidas por el Departamento Administrativo de Función Pública y en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en orden descendente son las siguientes:

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 35 de 43

Gráfica 08: Numero de criterios incumplidos por las áreas evaluadas



Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Solicitudes entes externos de control

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, en la Alcaldía Mayor de Cartagena se recibieron un total de 5.629 solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:

Tabla No 08 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.

<b>MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL</b>	
Enero - Febrero	1.546
Marzo - Abril	2.926
Mayo - Junio	1.157
<b>TOTAL</b>	<b>5.629</b>

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 36 de 43

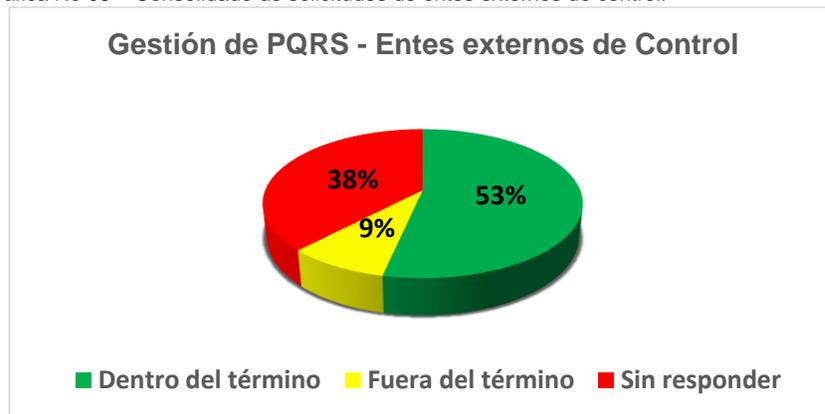
Para realizar el seguimiento se tomó una muestra del 30%, correspondiente a dos mil setecientos ocho (2.708), determinándose el siguiente resultado:

Tabla No 09 – Consolidado de muestra de entes externos de control.

PERÍODO EVALUADO	MUESTRA (30%)	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Primer semestre, vigencia 2024	2.708	1.448	53%	236	9%	1.029	38%
<b>TOTAL</b>	<b>2.708</b>	<b>1.448</b>	<b>53%</b>	<b>236</b>	<b>9%</b>	<b>1.029</b>	<b>38%</b>

Al consolidar los resultados de la muestra de solicitudes de entes externos de control evaluadas (2.708), 1.029 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), 236 fueron contestadas por fuera del término y 1.448 fueron atendidas dentro del término reglamentario, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 09 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.



Fuente: Elaboración propia.

Es decir, las solicitudes respondidas corresponden a un 53%, las no respondidas a un 38% y las extemporáneas a un 9%. Los indicadores que generan mayor riesgo son los de no respondidas y respondidas fuera de término, que suman un 47%. 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 o disciplinaria.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 37 de 43

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

Tabla No 10: Solicitudes sin responder - Consolidado.

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2024.
1	Departamento Administrativo de Salud Distrital - DADIS	83
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT	80
3	Secretaría General	77
4	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	72
5	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	69
6	Alcaldía Local de la Virgen y Turística	65
7	Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte	61
8	Secretaría de Educación Distrital	58
9	Dirección Administrativa de Talento Humano	55
10	Secretaría de Infraestructura	51
11	Secretaría de Planeación Distrital	48
12	Secretaría de Hacienda Distrital	44
13	Oficina Asesora Jurídica	40
14	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	37
15	Fondo Territorial de Pensiones	36
16	Escuela de Gobierno y Liderazgo	31
17	Dirección de Apoyo Logístico	27
18	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	26
19	Espacio Público y Movilidad	24
20	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	22
21	Dirección Administrativa de Archivo General	20
22	Oficina Asesora de Informática	18
23	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	15

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 38 de 43

TOTAL	1.059
-------	-------

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 010 Solicitudes sin responder - Consolidado



Fuente: Elaboración propia.

No obstante que en consolidado del semestre se muestra que el porcentaje de atención en oportunidad es mayor (53%), la tendencia registrada en el último bimestre evaluado (mayo-junio) indica que la desatención ha sido del 57%, lo que representa un riesgo alto o una exposición al riesgo mayor, con las consecuentes medidas sancionatorias o disciplinarias para el representante legal y/o los líderes de los procesos.

#### 4. CONCLUSIONES:

##### 4.1 Gestión del riesgo

- La Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, la Secretaría de Infraestructura y la Alcaldía Local de la Virgen y Turística, representando un 15% de las

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 39 de 43

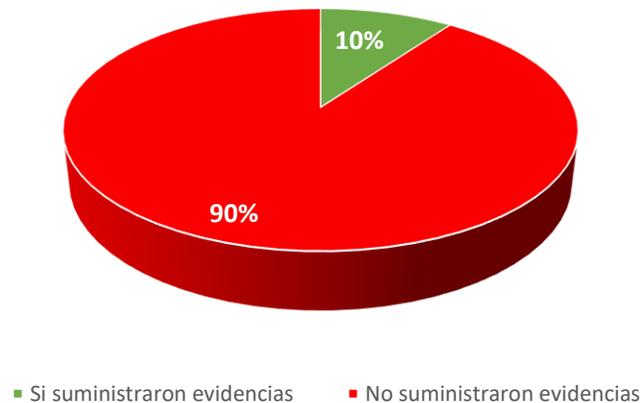
áreas evaluadas, no suministraron la matriz de riesgos, lo que genera una incertidumbre sobre el cumplimiento del numeral 6.2 Identificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.

- El 90% de las áreas evaluadas no suministraron evidencias para soportar la ejecución de los controles, incumpléndose el numeral 3.2.2.3 referente al análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, específicamente en la evaluación de los atributos informativos “evidencia”, lo que, dificultó conocer la efectividad y eficiencia de estos.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 11: Ejecución de los controles

#### Ejecución de los controles atributos informativos "Evidencia"



Fuente: Elaboración propia

#### 4.2 Gestión por procesos

- El 65% de las áreas evaluadas, correspondientes a: Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Secretaría General, Secretaría de Educación, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre, Secretaría de Infraestructura, Alcaldía Local Industria de la Bahía, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Dirección Administrativa de Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección Escuela de Gobierno y Liderazgo, Oficina Asesora de Informática, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico y Departamento Administrativo de Valorización Distrital, incumplieron el criterio 4.1-

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 40 de 43

Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1; debido a que no han sido documentadas las tareas requeridas para cumplir con las actividades propias del trámite de PQRS; impidiendo controlar las acciones que requiere la operación y dificultando la gestión por procesos al no tener claridad sobre el paso a paso que se debe seguir en dicho trámite.

- Las siguientes áreas: Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Secretaría General, Secretaría de Educación, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Secretaría de Infraestructura, Alcaldía Local Industria de la Bahía, Dirección Administrativa de Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa y Escuela de Gobierno y Liderazgo, correspondientes al 45% de áreas evaluadas, inobservaron el criterio establecido en el numeral 5. de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, referente a la estructuración de indicadores. Lo anterior se evidenció en la ausencia de estos para medir el desempeño del trámite de PQRS, lo que puede estar afectando la planificación estratégica y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

### 4.3 Política de Servicio al Ciudadano

En cuanto al cumplimiento del numeral 3.3.1. - Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG referente a: “...*garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...*” se observó que:

- El 70% de las áreas evaluadas correspondientes a: Dirección Administrativa de Archivo General, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría General, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Oficina Asesora de Informática, Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Secretaría de Educación, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Secretaría de Infraestructura, Alcaldía Local Industria de la Bahía, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Planeación y Fondo territorial de pensiones; no contemplaron dentro del diseño de sus controles los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.
- El 15% de las áreas evaluadas correspondientes a: Secretaría de Hacienda, Departamento Administrativo de Valorización Distrital y la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa contemplaron dentro del diseño de sus controles el criterio de oportunidad.
- El 10% de las áreas evaluadas correspondientes a: Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT y Secretaría de Participación y Desarrollo Social,

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 41 de 43

contemplaron dentro del diseño de sus controles, los criterios de oportunidad y pertinencia.

- La Dirección Administrativa de Talento Humano, representado en un 5% de las áreas evaluadas abarcó dentro del diseño de sus controles, los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

#### 4.4 Entes externos de Control - Oportunidad, pertinencia e integridad.

- De la muestra evaluada de solicitudes radicadas por entes externos de control (2.708), el 38% (1.029) no fue respondida, el 53% (1.448) lo fue dentro del término reglamentario y un 9% (236) extemporáneamente.
- Las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta fueron en orden descendente: Departamento Administrativo de Salud Distrital - DADIS, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Secretaría de Planeación Distrital y Secretaría de Hacienda Distrital.
- A pesar de estar completamente identificados los riesgos que se están materializando en la gestión de PQRSD, no se observaron medidas que permitan corregir oportunamente las desviaciones detectadas y así disminuir el indicador negativo, del cual se pueden 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.

#### 5. RECOMENDACIONES:

- 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 de 2023 y el numeral 3.3.1. de la Política de Servicio al Ciudadano.
- 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 citados en las Guías para administración de riesgos y diseño de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 42 de 43

controles en entidades públicas, versión 6.

- Implementar los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano. Así como lo señalado en la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Fortalecer la cultura del autocontrol con los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos.
- 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.
- Implementar controles que garanticen el trámite adecuado de las PQRSD a través del SIGOB en aras de asegurar su trazabilidad y la transparencia documental, conforme al Decreto 1393 de 2023.
- 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.
- Implementar controles que garanticen la atención oportuna, íntegra y pertinente de los requerimientos radicados por los entes externos de control.

#### 6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

A las siguientes áreas se les reiteraron las solicitudes de información con respecto a la gestión y trámite de PQRS, expirando los términos establecidos sin que se recibiera la correspondiente respuesta y sin que hasta la fecha del presente informe atendieran la misma:

- Secretaría del Interior y de Convivencia Ciudadana,
- Alcaldía de la Localidad Histórica y del Caribe Norte
- Espacio Público y Movilidad

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
<b>COORDINACIÓN</b>		



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 43 de 43

Nombre Completo	Cargo	Firma
Rosanna Navarro Cure	Profesional especializado	
<b>EQUIPO DE AUDITORES</b>		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Andrés Felipe Paternina Paternina	Asesor externo	
Malka Hernández Anaya	Asesora externa	
Mauricio Pérez Pérez	Asesor externo	
Geraldine Arellano	Asesora externa	
Aury Mulford Angarita	Asesora externa	

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
20/06/2024	- Se agregó la actividad otros, en la fila de tipo de actividad.	4.0