	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 1 de 57

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

Período: Bimestre noviembre - diciembre y consolidación del segundo 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
Geraldine Arellano Pedroza, Asesora externa

Cartagena de Indias D, T y C., 20 de diciembre 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 57

Fecha de emisión del informe	Día:	20	Mes:	12	Año:	2024
------------------------------	------	----	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.
Informe Número:	INF-LEY-PQRS-108-2024
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input type="checkbox"/> Informe de Ley <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	Dumek José Turbay Paz , Alcalde Mayor de Cartagena de Indias María Patricia Porras Mendoza , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. César Fuentes Díaz , Coordinador Atención al Ciudadano.

1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

En cumplimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente - PAEI 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 12 de diciembre del 2023, 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 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 efectúa 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 57

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.
- Alertar oportunamente sobre la posibilidad de materialización de riesgos asociados.


2. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Bimestre noviembre – diciembre, con corte doce (12) de diciembre.

Para la evaluación del bimestre noviembre - diciembre del 2024, 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 de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano – UAC, a saber:

- Escuela de Gobierno y Liderazgo
- Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
- Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa
- Fondo Territorial de Pensiones
- Dirección Administrativa de Valorización Distrital
- Gerencia de Espacio Público y Movilidad
- Dirección Administrativa del Archivo General
- Oficina Asesora de Informática

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 04 de diciembre mediante oficio AMC-OFI-0170295-2024, en el que además se les solicitó información inicial que debió ser reiterada a la Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Gerencia de Espacio Público y Movilidad y Oficina Asesora de Informática. Las respuestas correspondientes fueron extendidas a través de los oficios AMC-OFI-0174000-2024, AMC-OFI-0172960-2024, AMC-OFI-0173940-2024, AMC-OFI-0174030-2024, AMC-OFI-0174523-2024, AMC-OFI-0175254-2024, AMC-OFI-0174340-2024,

	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 4 de 57

AMC-OFI-6543-2024, AMC-OFI-0177217-2024 y AMC-OFI-0178279-2024, como se detalla en las siguientes tablas:

Tabla 01: Solicitud inicial de información.


Solicitud inicial de información			
Bimestre noviembre - diciembre de 2024			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0170295-2024	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – bimestre noviembre - diciembre de la vigencia 2024.	Escuela de Gobierno y Liderazgo	Oportuno
		Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Sin responder
		Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Oportuno
		Fondo Territorial de Pensiones	Oportuno
		Dirección Administrativa de Valorización Distrital	Oportuno
		Gerencia de Espacio Público y Movilidad	Sin responder
		Dirección Administrativa del Archivo General	Oportuno
		Oficina Asesora de Informática	Sin responder

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 02: Reiteración de solicitud inicial de información.

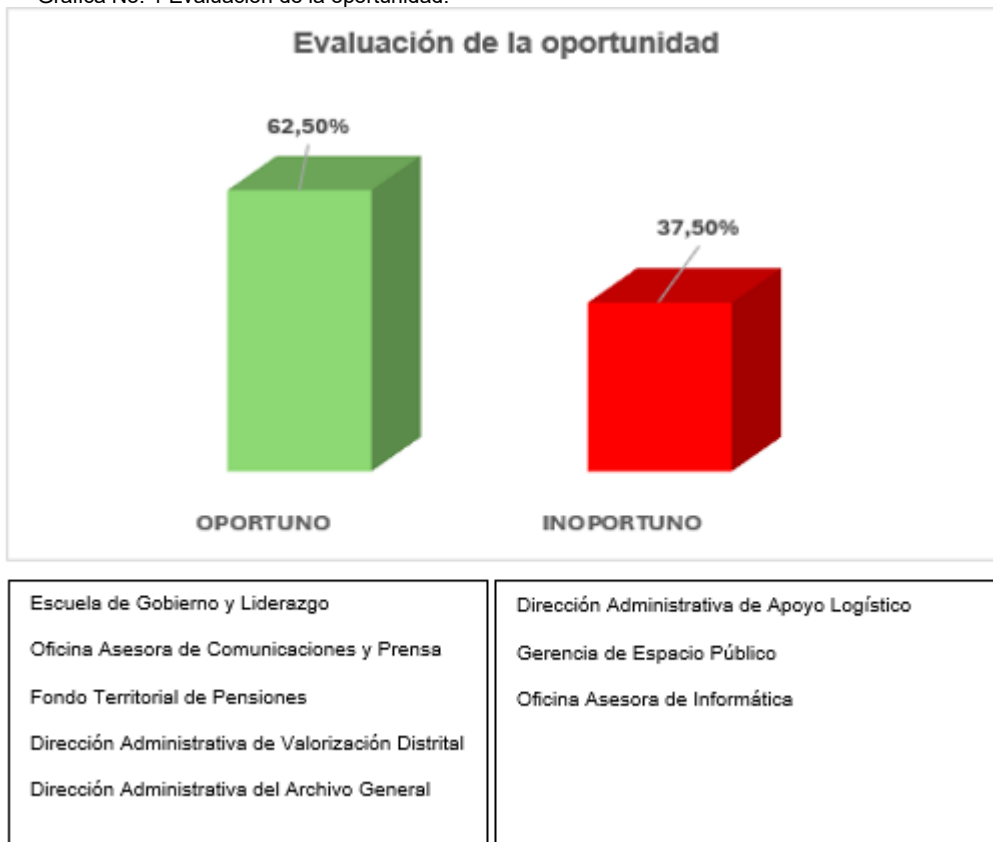
Reiteración de solicitud de información			
Bimestre noviembre - diciembre de 2024			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
Oficio AMC-OFI-0174768-2024	Oficio AMC-OFI-0170295-2024 - Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – bimestre noviembre - diciembre de la vigencia 2024.	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Inoportuno
		Gerencia de Espacio Público y Movilidad	Sin responder
		Oficina Asesora de Informática	Inoportuno
		Gerencia de Espacio Público y Movilidad	Inoportuno

Fuente: Elaboración propia.

	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 5 de 57

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:


Gráfica No. 1 Evaluación de la oportunidad.



Fuente: Elaboración propia.

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”

	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 6 de 57

- **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 de las áreas seleccionadas en el bimestre noviembre - diciembre 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, se evaluaron los riesgos y controles asociados al trámite de las PQRS relacionados a continuación, cuyos resultados se exponen en la columna de análisis:

Tabla 03: Riesgos y controles

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
Escuela de Gobierno y Liderazgo	<p><i>Suministraron la matriz del proceso Servicio al Ciudadano, en la que se identificaron cuatro riesgos:</i></p> <p><i>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..."</i></p> <p><i>Riesgo 2: "...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><i>Se establecieron los siguientes controles:</i></p> <p><i>1"..."Asesor externo - Ventanilla Única de atención al ciudadano realiza el seguimiento por parte del área del Servicio al Ciudadano de la correspondencia recibida diariamente por los radicadores a través del sistema de información para verificar la debida transferencia de la documentación. Diario..."</i></p> <p><i>2."...secretario general, contratar el personal de la ventanilla única de atención al ciudadano, luego de estudiar el perfil ocupacional, por</i></p>	<p>Se identificaron 4 riesgos de gestión, de los cuales el tercero sigue generando 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. Por otra parte, el control diseñado para el riesgo número 1 es insuficiente para mitigar la causa identificada toda vez que no asegura el resultado final esperado de acuerdo con los atributos de eficiencia establecidos en el numeral 3.2.2.3. de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. Los controles establecidos para los riesgos números 2, 3 y 4 se</p>



Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<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>lapsos de tiempo prologados a fin de no generar una disrupción en la continuidad. Anual..."</i></p> <p><i>3." ...Asesor externo ventanilla única de atención al ciudadano, crear perfil de usuario de acceso a los sistemas de información de la Alcaldía, y de dominio único acorde a las funciones para cada funcionario y/o contratista de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. Semestral..."</i></p> <p><i>4." ...Asesor externo área de servicio al ciudadano, establecer clausulas legales en la contratación del personal que tiene suscrito un usuario en el sistema de información que maneja la entidad. Anual ..."</i></p>	<p>encuentran descritos inadecuadamente, teniendo en cuenta que no facilitan comprender su tipología y otros atributos, incumpliendo con los criterios señalados en los numerales 3.2.2.2 y 3.2.2.3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. Además, no se evidenció la ejecución de los controles diseñados, de tal forma no se pudo evaluar la eficiencia y eficacia de estos 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>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. Evidencias: AMC-OFI-0172960-2024 Matriz de riesgos</p>
<p>Dirección Administrativa de Apoyo Logístico</p>	<p>El líder del proceso suministró matriz con los siguientes riesgos:</p> <p><i>13." ...Posibilidad de pérdida reputacional por insuficiente personal capacitado para atender las PQRSFD debido a falta de presupuesto y planificación..."</i></p> <p><i>14." ...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de capacitación adecuada del personal para dar respuestas efectivas las</i></p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>Dos para el riesgo 13:</p> <p><i>- "...Implementar un sistema de monitoreo mensual para evaluar la carga de trabajo del personal y la eficiencia en la respuesta a PQRS, ajustando la distribución de recursos según los resultados obtenidos..."</i></p> <p><i>- "...Establecer un programa de capacitación trimestral</i></p>	<p>No se evidenció la ejecución de los controles diseñados, de tal forma no se pudo evaluar la eficiencia y eficacia de estos 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</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 8 de 57

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<p><i>PQRSFD debido a ausencia de programas de formación continua...</i></p>	<p><i>obligatorio para todo el personal encargado de gestionar PQRS, con especial enfoque en la eficiencia y el manejo del tiempo...</i></p> <p>Uno para el riesgo 14:</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>se establece en 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: AMC-OFI-0176543-2024</p> <p>- Matriz de riesgos</p>
<p>Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa</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 “...no tiene competencia directa en el proceso/ subproceso servicio al ciudadano/Gestión, (...) la Oficina Asesora Comunicaciones y Prensa, hace seguimiento a las PQRS de acuerdo a los lineamientos establecidos por la oficina de atención del Distrito, contestando el formato de seguimiento de PQR que se realiza con los 15 de cada mes de esta vigencia...”</p> <p>En ese sentido, se evidenció un formato de “Seguimiento de PQRS mes de noviembre”; sin embargo, es un insumo que no cumple con los atributos de eficiencia y atributos informativos para definirlo como control, al no poder determinar si estos instrumentos apuntan a la mitigación del riesgo, que tampoco ha sido identificado, dificultando su gestión, 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 otra parte, el registro suministrado no aborda los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad como se</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 9 de 57

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
			<p>establece en 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: AMC-OFI-0174340-2024.</p> <p>- Seguimiento de PQRS mes de noviembre formato PDF.</p>
Fondo Territorial de Pensiones	Suministraron la matriz del proceso Servicio al Ciudadano.	Se establecieron los controles establecidos por Servicio al Ciudadano.	<p>Teniendo en cuenta que se rigen por el proceso de Servicio al Ciudadano, aplica el mismo análisis realizado a la Escuela de Gobierno y Liderazgo.</p> <p>Por otra parte, solo se evidenció la ejecución del control uno (1), por lo que no se pudo evaluar la eficiencia y eficacia de los controles 2, 3 y 4, 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>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>Evidencias: AMC-OFI-0174000-2024</p> <p>- Seguimiento a correspondencia fondo de pensiones</p>
Dirección Administrativa de Valorización Distrital	En la matriz de riesgos suministrada se identificó el riesgo No 5 asociado al trámite de	Se establecieron los siguientes controles:	Se mantiene la debilidad en la identificación de la causa raíz establecida en el riesgo, debido a que no es la razón principal, como



Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<p>PQRSD:</p> <p>“...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por fallas en la atención de PQRS debido a decisiones judiciales en contra de la entidad...”</p>	<p>“...El profesional encargado de SIGOB de la dirección Analiza y clasifica las PQRSD del Departamento Administrativo de Valorización Distrital de acuerdo al tema y las transfiere diariamente a cada subdirección de acuerdo a su competencia Evidencia: formato de Gestión de PQRSD Remitida a las Subdirecciones...”</p> <p>“...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 PQRSD mensual...”</p>	<p>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 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 debilidad al no precisarse cómo se abordarán las fallas en la atención de PQRS, lo anterior debido a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El control No 1 se limita a la clasificación y transferencia diaria de PQRS a cada subdirección, de acuerdo con el tema. - 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...” <p>Se evidenció la ejecución de los controles, de acuerdo con el numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6. <p>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0173940-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de riesgos



Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
<p>Gerencia de Espacio Público y Movilidad</p>	<p>El líder del proceso suministró matriz con los siguientes riesgos:</p> <p>1." <i>...Posibilidad de pérdida reputacional por insuficiente personal capacitado para atender las PQRSFD debido a falta de presupuesto y planificación..."</i></p> <p>2." <i>...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de capacitación adecuada del personal para dar respuestas efectivas las PQRSFD debido a ausencia de programas de formación continua..."</i></p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>Dos para el riesgo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>"...Implementar un sistema de monitoreo mensual para evaluar la carga de trabajo del personal y la eficiencia en la respuesta a PQRS, ajustando la distribución de recursos según los resultados obtenidos..."</i> - <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>Uno para el riesgo 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <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>No se evidenció la ejecución de los controles diseñados, lo que impidió evaluar su eficiencia y eficacia 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 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: AMC-OFI-0178279-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de riesgos
<p>Dirección Administrativa del Archivo General</p>	<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>Planeación de la gestión documental /planes, programas y proyectos de la gestión documental:</p> <p>R1 <i>"...Posibilidad de pérdida económica y</i></p>	<p>Controles diseñados al riesgo del subproceso planes, programas y proyectos de la gestión documental:</p> <p><i>"...El 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</i></p>	<p>Únicamente el riesgo asociado al proceso Gestión del archivo general, guarda relación parcial con 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>Así mismo, 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</p>



Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<p><i>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...</i></p> <p>Gestión del archivo general/ Administración del archivo general y acceso a la información:</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 por el personal encargado de estos procesos archivísticos y de gestión documental..."</p>	<p><i>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><i>"...El 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 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 Administración del archivo general y acceso a la información:</p> <p><i>"...El Director Administrativo de Archivo General verifica en las hojas de vida que</i></p>	<p>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: "...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>Las observaciones anteriores, generaron debilidades en los controles, incumpléndose el 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.</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-0174030-2024</p> <p>- Matriz de riesgos.</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 13 de 57

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		<p><i>el personal archivista a ingresar evidencia 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 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</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 14 de 57

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		<p><i>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>	
<p>Oficina Asesora de Informática</p>	<p>Suministraron la matriz del proceso servicio al ciudadano.</p>	<p>Establecieron los mismos controles diseñados e</p>	<p>Teniendo en cuenta que se rigen por el proceso de servicio al ciudadano, el análisis de la evaluación de los riesgos es igual al establecido para la Escuela de Gobierno y Liderazgo y el Fondo Territorial de Pensiones.</p> <p>Por otra parte, no se evidenció la ejecución de los controles diseñados, por lo que no se pudo evaluar la eficiencia y eficacia de estos 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>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>

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 15 de 57

2.2 Evaluación de las caracterizaciones:

La Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Escuela de Gobierno y Liderazgo, el Fondo Territorial de Pensiones y la Oficina Asesora de Informática, ejecutaron sus actividades con base en la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS” publicada en el microsítio MIPG, 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 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 establecidas en 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, 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 del 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 microsítio Mipg Cartagena, incumpléndose la implementación de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso, así como las políticas de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del microsítio.

Estas caracterizaciones cuentan con dos actividades claves de éxito en el “Hacer” relacionadas con el trámite de PQRS: “Tramitar de 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 ...”

La Oficina Asesora de Comunicaciones, Gerencia de Espacio Público y Movilidad y Departamento Administrativo de Valorización Distrital, no suministraron caracterizaciones y no precisaron si se rigen por la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”, incumpliendo con el numeral 3- gestión por procesos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.

2.3 Evaluación de los indicadores.

- **La Dirección Administrativa de Apoyo Logístico,** en el cuadro de control de indicadores identificó el siguiente: “Administración de bienes y servicios” asociado al trámite de PQRS: “...*Porcentaje de derechos de petición atendidos dentro de los términos establecidos por la*


	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 57

ley...” sin embargo; este indicador solo permite la medición de las peticiones atendidas, sin abordar las quejas, reclamos y solicitudes dificultando la gestión integral de las PQRS. Por otra parte, para el cuarto trimestre se observó un estado de cumplimiento MEDIO, y el diseño de las acciones de mejora correspondientes como se establece en el numeral 5.8 -Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.

- **La Dirección Administrativa del Archivo General:** suministró un cuadro de control de indicadores de gestión documental en el que se evidenció el siguiente relacionado con el trámite de PQRS: “Número de seguimientos al proceso de recepción, distribución y trámite de la ventanilla única y la herramienta SIGOB realizados”, con un estado de cumplimiento ALTO y el análisis de cada trimestre en la vigencia 2024, siendo este ejercicio un aporte positivo en la responsabilidad del área como primera y segunda línea de defensa.
- **Gerencia de Espacio Público y Movilidad:** en el cuadro de control de indicadores se identificó el siguiente relacionado con el proceso “Movilidad y espacio público” asociado al trámite de PQRS: “...*Porcentaje de PQRS atendidas dentro de los términos establecidos por la ley...*” con un estado de cumplimiento MEDIO; sin embargo, no se diseñaron las acciones de mejora correspondientes para el cuarto y último trimestre, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.8 Monitoreo y evaluación 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 evidenció 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.
- **Escuela de Gobierno y Liderazgo, Fondo Territorial de Pensiones y la Oficina Asesora de Informática,** no suministraron el formato cuadro control de indicadores GADCA03-F002, en el que se establece el nombre del indicador, se analiza el estado de cumplimiento, y se diseñan las acciones de mejora correspondientes; aportaron un enlace de los indicadores de gestión cargados en la plataforma MIPG, mediante el aplicativo Power BI, que no describen en forma detallada la medición de los trámites de PQR, incumpliendo con los numerales 5.3. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.
- **La Oficina Asesora de Comunicaciones,** no suministró indicadores, **incumpliendo** los numerales 5.3. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

2.4 Evaluación de los procedimientos:

La Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Dirección Administrativa del Archivo General, Escuela de Gobierno y liderazgo, el Fondo Territorial de Pensiones, la Oficina Asesora de Informática y el Departamento Administrativo de Valorización Distrital, suministraron como evidencia del procedimiento implementado en la gestión de PQRS, el Decreto 1395 de 2023, si

	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 17 de 57

bien este documento establece los “...lineamientos del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, reglamentando el trámite interno de estas actuaciones, su alcance y la responsabilidad de los funcionarios públicos en la implementación del mismo conforme a las competencias funcionales...”; no cumple con 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.

Por último, **La Oficina Asesora de Comunicaciones y la Gerencia de Espacio Público y Movilidad**, no suministraron 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 04: Criterios incumplidos en la gestión del riesgo y diseño de controles

N°	Área	Criterios incumplidos
8	Escuela de gobierno y liderazgo	<p>Incumplimiento de diez (10) criterios detallados a continuación:</p> <p>Tres (3) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.6. Clasificación del riesgo - 3.2.2.2 Tipología de controles y procesos - 3.2.2.3. Análisis y evaluación de controles <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Política de servicio al ciudadano, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad. <p>Cuatro (4) criterios de Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos. <p>Dos (2) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.3 y 5.8 Construcción, Monitoreo y evaluación de los indicadores.
7	Fondo Territorial de Pensiones	<p>De acuerdo con la información suministrada se incumplieron ocho (8) criterios:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia)



N°	Área	Criterios incumplidos
		<p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano, 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>Cuatro (4) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3.5 Ciclo de procesos.- 3.5.2. Identificar el usuario del proceso.- 3.5.3 expectativas del usuario.- 4.1 - Documentación de procedimientos. <p>Dos (2) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numerales 5.3 y 5.8 monitoreo y evaluación.
6	Oficina Asesora de Informática	<p>Se determinó el incumplimiento de ocho (8) criterios:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles <p>Cuatro (4) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3.5 Ciclo de procesos.- 3.5.2. Identificar el usuario del proceso.- 3.5.3 expectativas del usuario- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos. <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad. <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 5.3 y 5.8 Construcción de indicadores, monitoreo y evaluación.
5	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	<p>Se determinó el incumplimiento de seis (6) criterios, así:</p> <p>Un (1) criterio de la Guía para la administración del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none">- 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles. <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 3.3.1. Propósito de la política de servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el



N°	Área	Criterios incumplidos
		<p><i>Estado...</i></p> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3- gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos. - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos. <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.3 y 5.8 Construcción, Monitoreo y evaluación de los indicadores.
4	<p>Dirección Administrativa de Apoyo Logístico</p>	<p>Se incumplieron seis (6) criterios, a saber:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles. <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, 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>Cuatro (4) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos
3	<p>Dirección Administrativa de Valorización Distrital</p>	<p>Se determinó el incumplimiento de cinco (5) criterios, según el siguiente detalle:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.5. Descripción del riesgo <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano, 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>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos. - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.



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 20 de 57

N°	Área	Criterios incumplidos
		<p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.3. Definir el nombre del indicador y describir la fórmula de cálculo.
2	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	<p>Se determinó el incumplimiento de cinco (5) criterios:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano, 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>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos. - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos. <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5.8 Monitoreo y evaluación.
1	Dirección Administrativa del Archivo General	<p>Se estableció el incumplimiento de cinco (5) criterios detallados seguidamente:</p> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.2.2 Valoración de controles - 3.2.2.3. -Análisis y evaluación de los controles. <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad. <p>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.6.2. Identificación de salidas <p>4.1 - Documentación de procedimientos.</p>

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 57

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica.

Gráfica No 02: Criterios incumplidos en la gestión del riesgo y diseño de controles y gestión por procesos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las fortalezas, se destacan:

- Se evidenció la gestión realizada por la Dirección Administrativa del Archivo General para el análisis y seguimiento de sus indicadores, mostrando un estado de cumplimiento alto y el análisis correspondiente por cada trimestre de la vigencia.
- La Oficina Asesora de comunicaciones y Prensa, el Fondo Territorial de Pensiones y la Dirección Administrativa de Valorización Distrital aportaron registros de gestión interna de PQRS, seguimientos a correspondencia y seguimiento por jurídica, que, si bien no se encuentran establecidos como controles, son evidencia de la gestión y trámite de PQRS.

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

En atención al rol asignado a esta oficina “*relación con entes externos de control*”, establecido en el Decreto 1083 de 2015 y desarrollado en la “*Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces - versión 3*”, expedida 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.

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el bimestre objeto del seguimiento, se recibieron un total 317 solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:


	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 57

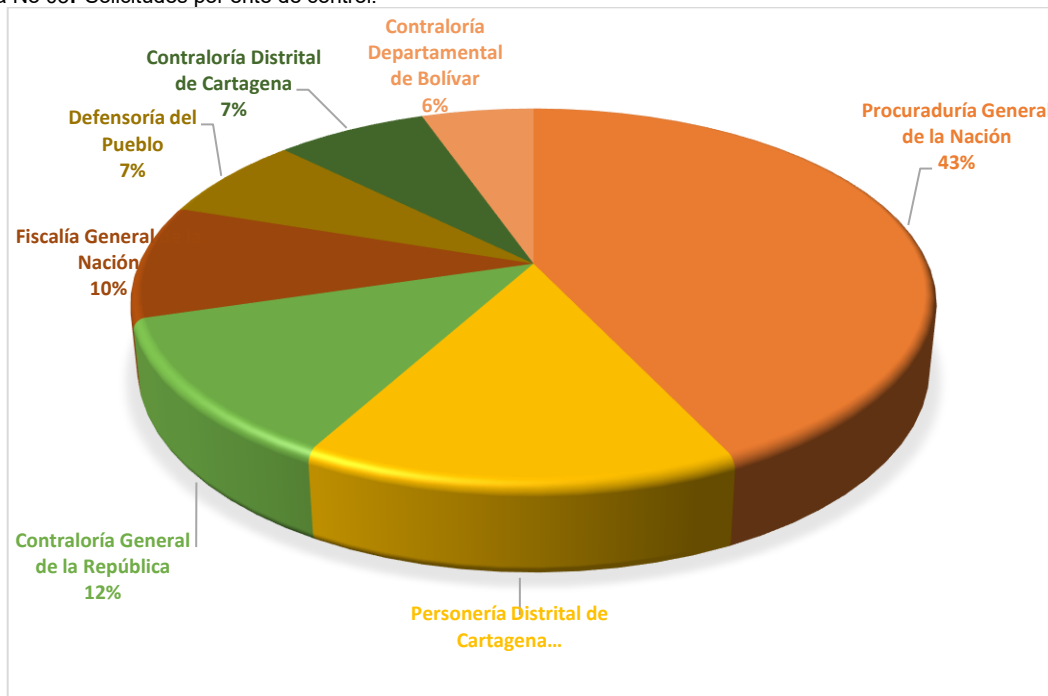
Tabla 05: Consolidado solicitudes - Entes externos de control

MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL		
Noviembre	Contraloría General de la República	28
	Contraloría Departamental de Bolívar	9
	Contraloría Distrital de Cartagena	20
	Defensoría del Pueblo	19
	Fiscalía General de la Nación	22
	Personería Distrital de Cartagena	39
	Procuraduría General de la Nación	84
Subtotal		221
Diciembre, corte 13 diciembre de 2024	Contraloría General de la República	11
	Contraloría Departamental de Bolívar	8
	Contraloría Distrital de Cartagena	3
	Defensoría del Pueblo	4
	Fiscalía General de la Nación	9
	Personería Distrital de Cartagena	9
	Procuraduría General de la Nación	52
Subtotal		96
TOTAL		317


Fuente: Base de datos noviembre – diciembre, vigencia 2024 – Ventanilla única de Atención al Ciudadano.

Conforme a lo anterior, la Procuraduría fue el ente de control que más solicitudes radicó con ciento treinta y seis (136), seguido de la Personería con cuarenta y ocho (48), la Contraloría General con treinta y nueve (39), la Fiscalía con treinta y uno (31), la Defensoría y la Contraloría Distrital de Cartagena con veintitres (23) respectivamente y la Contraloría Departamental de Bolívar con diecisiete (17), como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 03: Solicitudes por ente de control.



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 23 de 57

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de las solicitudes, correspondiente a trescientos diecisiete (317), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 06: Solicitudes evaluadas.

PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Noviembre	99	34%	14	4%	108	38%
Diciembre	52	13%	1	1%	43	10%
TOTAL	151	47%	15	5%	151	48%

Fuente: Elaboración propia.

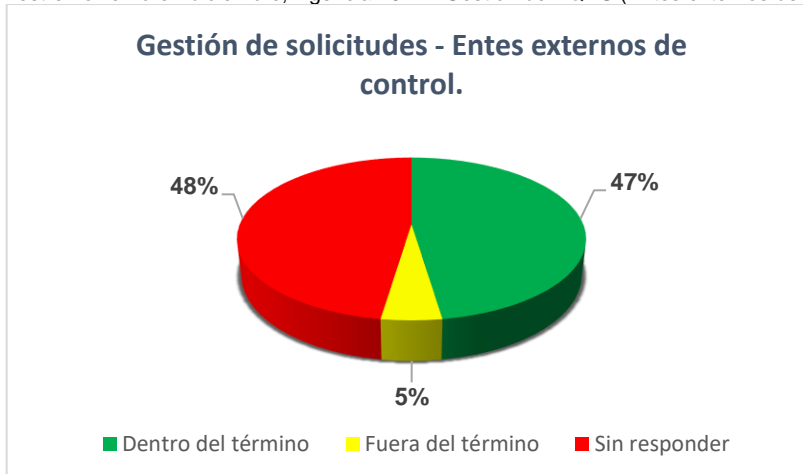
Al consolidar los resultados de solicitudes de entes externos de control evaluadas (317), ciento cincuenta y un (151) no fueron respondidas (comprenden las que teniendo número de registro SIGOB no cuentan con las evidencias del envío al ente solicitante y las que no cuentan con registro SIGOB); adicionalmente, 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 quince (15) por fuera del término y, ciento cincuenta y un (151), 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 generadoras 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, pueden generar consecuencias en la imagen institucional, disciplinarias y judiciales (acciones de tutela o populares), teniendo en cuenta que el 48% de solicitudes evaluadas, no fueron respondidas, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 04: Bimestre noviembre - diciembre, vigencia 2024 - Gestión de PQRS (Entes externos de control)



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 24 de 57

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 07: Solicitudes sin responder

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, BIMESTRE NOVIEMBRE - DICIEMBRE, VIGENCIA 2024.
1	Oficina Asesora Jurídica	65
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	23
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	11
4	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	8
5	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	6
6	Secretaría de Planeación	6
7	Secretaría de Educación Distrital	5
8	Secretaría General	5
9	Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	5
10	Secretaría de Hacienda Distrital	4
11	Dirección Administrativa de Talento Humano	3
12	Secretaría de Infraestructura	3
13	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	3
14	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	2
15	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2
TOTAL		151


Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 05 Solicitudes sin responder



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 25 de 57

Ahora bien, de las 151 respuestas extendidas a los entes externos de control, en lo que respecta a los criterios de integridad y pertinencia, se obtuvo el resultado que se ilustra a continuación:

Tabla No. 08. Evaluación de criterios de pertinencia e integridad.

Área	Procuraduría		Contraloría		Defensoría		Personería		Fiscalía		Total
	Número de respuestas no pertinentes	Número de respuestas no íntegras	Número de respuestas no pertinentes	Número de respuestas no íntegras	Número de respuestas no pertinentes	Número de respuestas no íntegras	Número de respuestas no pertinentes	Número de respuestas no íntegras	Número de respuestas no pertinentes	Número de respuestas no íntegras	
Oficina Asesora Jurídica		2	2	4				1			9
Secretaría de Participación y Desarrollo Social			1	1		1					3
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana		1	1	1							3
Alcaldía Histórica y del Caribe Norte										1	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS								1			1
Alcaldía Local Industrial y de la Bahía						1					1
Subtotal	-	3	4	6	-	2	-	2	-	1	18

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a lo anterior, se determinó que:

- 133 respuestas cumplieron los criterios de integridad y pertinencia.
- La Oficina Asesora Jurídica incumplió en 7 solicitudes los criterios de integridad y en 2 la pertinencia.
- Las Secretarías de Participación y Desarrollo Social e Interior y Convivencia Ciudadana, incumplieron en 2 solicitudes los criterios de integridad y en 1 el de pertinencia.
- Las Alcaldías Histórica y del Caribe Norte e Industrial y de la Bahía y el Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, incumplieron en 1 solicitud el criterio de integridad, respectivamente.

Lo anterior, se ilustra a continuación:


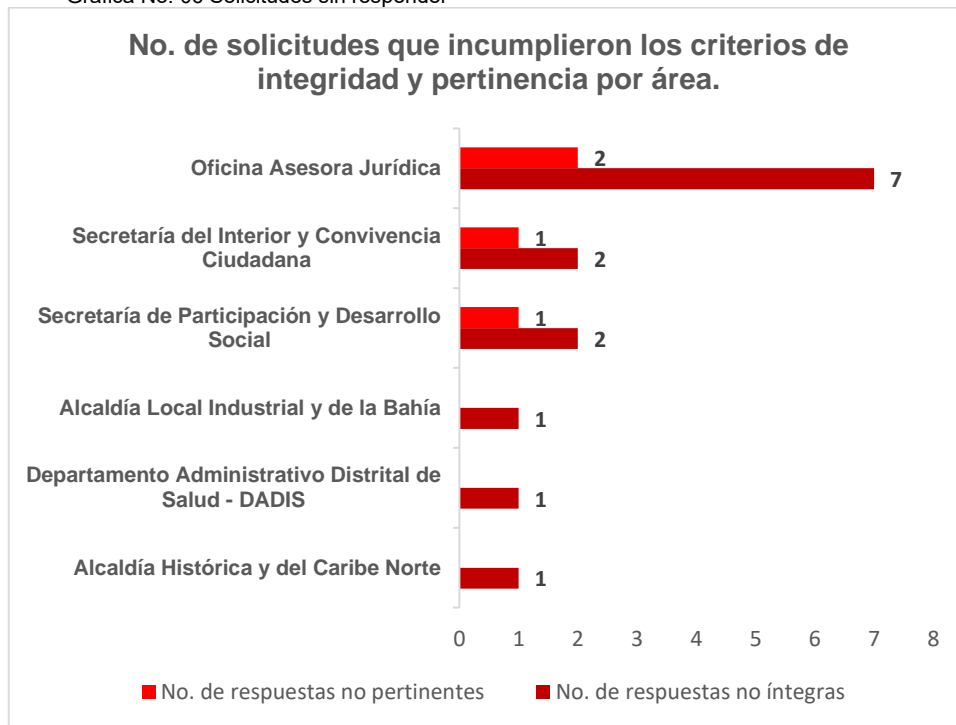
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 26 de 57

Tabla No. 09. Evaluación de criterios de pertinencia e integridad.

Área	No. de respuestas no íntegras	No. de respuestas no pertinentes
Oficina Asesora Jurídica	7	2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	1
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	1
Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	1	-
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	1	-
Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	1	-
Total	14	4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 06 Solicitudes sin responder



Fuente: Elaboración propia.

De conformidad con lo expuesto, los entes de control que recibieron respuestas no íntegras y pertinentes, en orden descendente, fueron las siguientes:


	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 27 de 57

Tabla No. 10 – Entes de control que recibieron respuestas sin el cumplimiento de los criterios de pertinencia e integridad.

Entes de control	Número de respuestas extendidas que incumplieron los criterios
Contraloría	10
Procuraduría	3
Defensoría	2
Personería	2
Fiscalía	1
TOTAL	18

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 7 – Entes de control que recibieron respuestas sin el cumplimiento de los criterios de pertinencia e integridad.




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 28 de 57

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 siguen siendo 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.

Por otra parte, aun se evidencia la no publicación de la caracterización actualizada en abril del 2024 del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS” en el micrositio, que contiene ajustes relevantes en las actividades claves de éxito e insumos de entrada y de salida y no ha sido socializado con las áreas sujetas a este seguimiento, con el fin de que puedan conocerla e implementar los cambios realizados, poniendo de presente debilidades en el rol de segunda línea de defensa a cargo de la Secretaría General como responsable de la política.

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 29 de 57

3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIPG

Las ocho (8) áreas seleccionadas para la evaluación durante el sexto bimestre del 2024, representadas en un 100%, 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 e integridad, dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.

3.1. Política de Servicio al Ciudadano Distrital


De las ocho (8) áreas evaluadas, solo tres (3) suministraron evidencias correspondientes a la implementación de los siete (7) lineamientos contemplados en la política de Servicio al ciudadano de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, a saber: Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Secretaría General y Dirección Administrativa de Talento Humano, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla No.11 Implementación de los lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano Distrital.

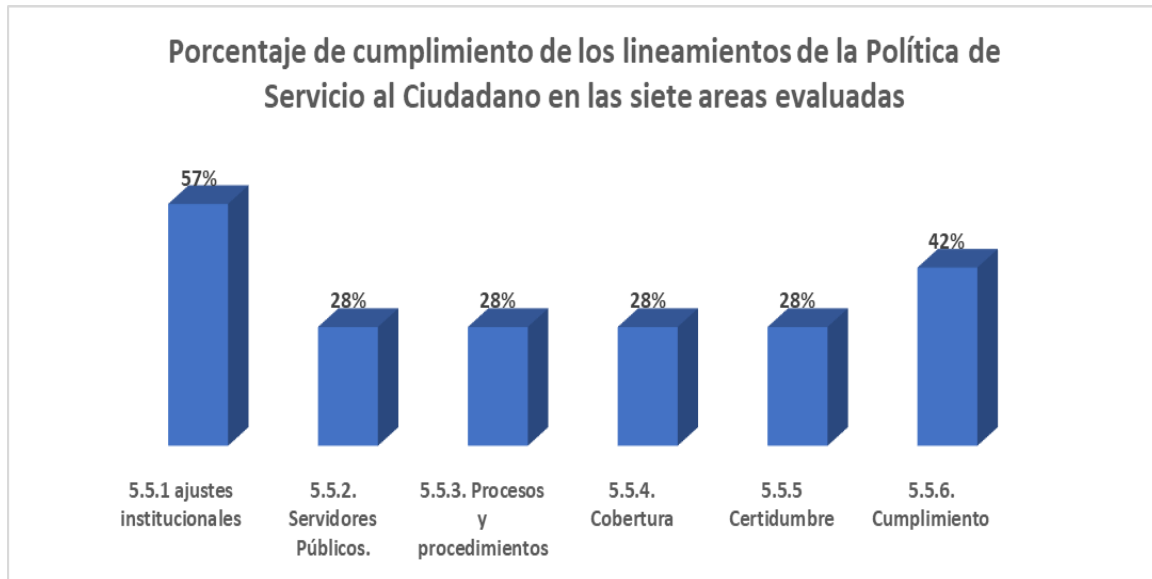
Área	5.5.1. Ajustes Institucionales	5.5.2. Servidores Públicos.	5.5.3. Procesos y procedimientos	5.5.4. Cobertura	5.5.5. Certidumbre	5.5.6. Cumplimiento	6. Roles y responsabilidades
Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	No aplica
Dirección Administrativa del Archivo General	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No aplica
Escuela de gobierno y liderazgo	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Gerencia de Espacio Público y Movilidad	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Fondo Territorial de Pensiones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Oficina Asesora de Informática	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica
Dirección Administrativa de Valorización Distrital	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica
Porcentaje de cumplimiento de cada lineamiento	57%	28%	28%	28%	28%	42%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

	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 57


Grafica 8: Cumplimiento de los lineamientos de la política Servicio al Ciudadano.



Fuente: Elaboración propia

- El 57% de las áreas cumplen con el lineamiento 5.5.1 Ajustes institucionales como quiera que suministraron la política de atención al ciudadano como guía para su implementación.
- El 28% de las áreas evaluadas cumplen con los lineamientos 5.5.2 -Servidores públicos, 5.5.3- Procesos y procedimientos, 5.5.4 -cobertura y 5.5.5 -Certidumbre, teniendo en cuenta los siguientes argumentos:
 - Servidores públicos, como quiera que no evidenciaron cómo se está garantizando que el personal responsable de los trámites del PQRS y requerimientos del ciudadano cumplan con los perfiles correspondientes; adicionalmente, la evidencia relacionada con la identificación de la necesidad de capacitaciones y cronogramas de temáticas dirigidas a los servidores encargados de la atención fue insuficiente.
 - Procesos y procedimientos, toda vez que en la evidencia aportada no se observó la publicación periódica de los informes de percepción ciudadana y de gestión de PQRS, en el bimestre evaluado.
 - Cobertura y certidumbre, debido a que la evidencia suministrada no fue pertinente para evaluar la publicación de la “carta de trato digno”, derechos del ciudadano y encuestas de satisfacción validadas anualmente para determinar las actuaciones más relevantes.
- El 42% de las áreas evaluadas cumplen con el lineamiento 5.5.6.- cumplimiento, toda vez que, no remitieron las caracterizaciones de grupos de valor, la realización periódica de las mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios, y la publicación de la carta de trato digno actualizada para la vigencia 2024.

El área que no fue evaluada ya que no suministró la matriz y las evidencias de la ejecución de la política de servicios al ciudadano fue la 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 31 de 57

4. CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE PQRS SEGUNDO 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:

4.1. Gestión del riesgo

Tabla No. 12 – Gestión del riesgo.

Gestión del Riesgo	
Lineamientos Incumplidos	Áreas que incumplen
Numeral 2.3 Identificación de áreas de impacto - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Secretaría de Hacienda
	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
Numeral 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Secretaría de Hacienda
	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
Numeral 2.5. descripción del riesgo - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Secretaría de Infraestructura
	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
Numeral 2.6. -Clasificación del riesgo - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Departamento Administrativo de Valorización Distrital
	Secretaría de Hacienda
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Secretaría de Infraestructura
	Secretaría General
Escuela de Gobierno y Liderazgo	
Numeral 3.1. Análisis del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Secretaría de Infraestructura
Numeral 3.2. Evaluación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6	Secretaría de Hacienda
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Secretaría de Infraestructura
	Secretaría General
	Secretaría de Planeación



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 57

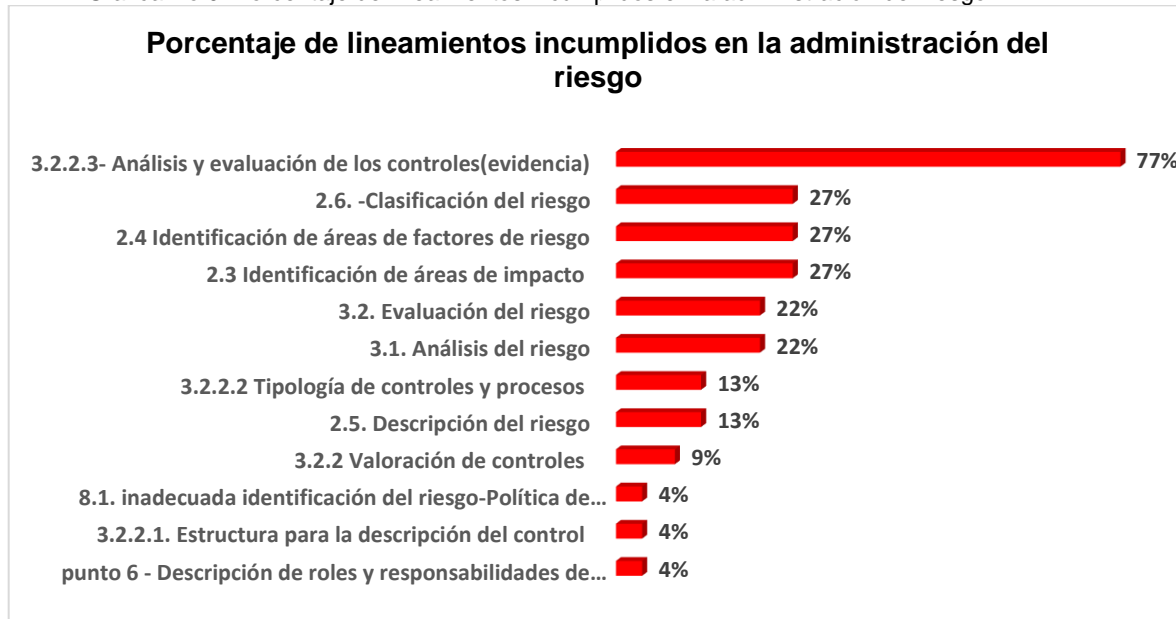
<p>Numeral 3.2.2.3- Análisis y evaluación de los controles(evidencia)-Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p>	Secretaría del interior
	Oficina Asesora Jurídica
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Secretaría de Educación
	Secretaría de Infraestructura
	Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
	Dirección Administrativa de Talento Humano
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Fondo Territorial de Pensiones
	Gerencia de Espacio Público y Movilidad
	Dirección de Archivo General
Oficina Asesora de Informática	
<p>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.</p>	Secretaría General
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte
<p>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.</p>	Secretaría General
<p>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.</p>	Secretaría de Educación
<p>Numeral 3.2.2 valoración de controles - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p>	Secretaría de Hacienda
	Dirección de Archivo General
<p>Numeral 8.1. inadecuada identificación del riesgo-Política de administración de riesgos</p>	Secretaría General

Fuente: Elaboración propia

La información anterior, se grafica a continuación:

	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 57


Grafica No 9. Porcentaje de lineamientos incumplidos en la administración del riesgo.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el anterior análisis:

- Diecisiete (17) áreas evaluadas correspondientes al 77%, 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 27% de las áreas evaluadas incumplieron los numerales 2.3, 2.4 y 2.6, presentando debilidades en la identificación de áreas de impacto, áreas de factores de riesgo y clasificación del riesgo, lo que dificulta la implementación de controles para asegurar que el trámite de PQRS cumpla con el objetivo.
- El 22% de las áreas evaluadas incumplieron los numerales 3.1 y 3.2 análisis y evaluación del riesgo respectivamente, dificultando la gestión de estos y la adecuada toma de decisiones.
- El 13% de las áreas incumplieron los numerales 2.5 descripción del riesgo, y 3.2.2.2 tipología de controles y procesos.
- El 9% de las áreas incumplieron el 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, dificultando determinar la eficiencia y eficacia de 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 34 de 57

- El 4% de las áreas incumplen los lineamientos 3.2.2.1 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, y los criterios 8.1 y el punto 6, 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 segunda línea de defensa monitorear dichos controles.

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

Gráfica 10 - Áreas con mayor incumplimiento de lineamientos



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Gestión por procesos

Tabla 13: Lineamientos incumplidos en la gestión por procesos relacionados al trámite PQRS

Lineamientos incumplidos	Áreas que incumplen
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 Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.	Secretaría General
	Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
	Secretaría de Educación
	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
	Oficina Asesora Jurídica
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre
	Secretaría de Infraestructura
	Dirección Administrativa de Talento Humano
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Fondo Territorial de Pensiones



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 35 de 57

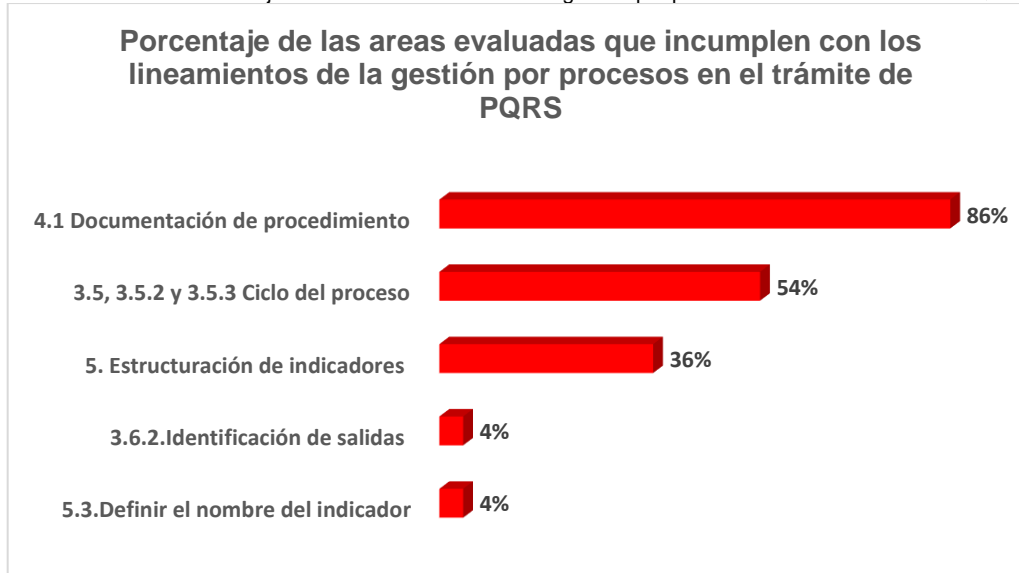
Lineamientos incumplidos	Áreas que incumplen
3.6.2. Identificación de salidas, de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Vr.	Oficina Asesora de Informática Dirección de Archivo General
4.1. Documentación de procedimientos	Departamento Administrativo Distrital de Salud Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Secretaría General Secretaría de Planeación Oficina Asesora Jurídica Secretaría de Educación Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social Dirección Administrativa de Talento Humano Alcaldía Local de la Virgen y Turística Alcaldía Local Industrial y de la Bahía Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre Secretaría de Infraestructura Dirección Administrativa de Apoyo Logístico Dirección de Archivo General Escuela de Gobierno y Liderazgo Fondo Territorial de Pensiones Oficina Asesora de Informática Departamento Administrativo de Valorización Distrital Oficina Asesora de Comunicaciones
Numerales 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.	Departamento Administrativo de Valorización Distrital
Numeral 5.- Estructuración de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.	Secretaría de Planeación Alcaldía Local de la Virgen y Turística Alcaldía Local Industrial y de la Bahía Secretaría del interior Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre Oficina Asesora Jurídica Dirección Administrativa de Talento Humano Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
5.8. monitoreo y evaluación de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.	Secretaría de Hacienda Secretaría de Educación Gerencia de Espacio Público y Movilidad Escuela de Gobierno y Liderazgo Fondo Territorial de Pensiones Oficina Asesora de Informática Oficina Asesora de Comunicaciones

	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 36 de 57

análisis de indicadores de gestión expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, versión 4

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 11: Porcentaje de las áreas evaluadas en la gestión por procesos asociados al trámite PQRS




Fuente: Elaboración propia.

En este orden de ideas:

- Diecinueve (19) áreas, correspondientes al 86%, 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.
- Ocho (8) áreas equivalentes al 36%, 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.
- El 4% 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 54% de las áreas, correspondientes a doce (12), 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

	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 57

MIPG, como quiera que no suministraron información respecto a la gestión de sus PQRS.

- Un (1) área equivalente al 4%, 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.

4.3. Política de Servicio al Ciudadano


- De las veintidós (22) áreas seleccionadas para la evaluación durante el segundo semestre del 2024, veinte (20) representado en un 90%, 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 10%, correspondientes a dos (2) de las áreas evaluadas, tuvieron en cuenta los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 12: Áreas que implementan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.



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 38 de 57

4.4. Solicitudes entes externos de control.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, en la Alcaldía Mayor de Cartagena se recibieron un total de 1.886 solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:

Tabla No 13 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.

MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL	
Julio - agosto	1.053
Septiembre - octubre	516
Noviembre - diciembre	317
TOTAL	1.886

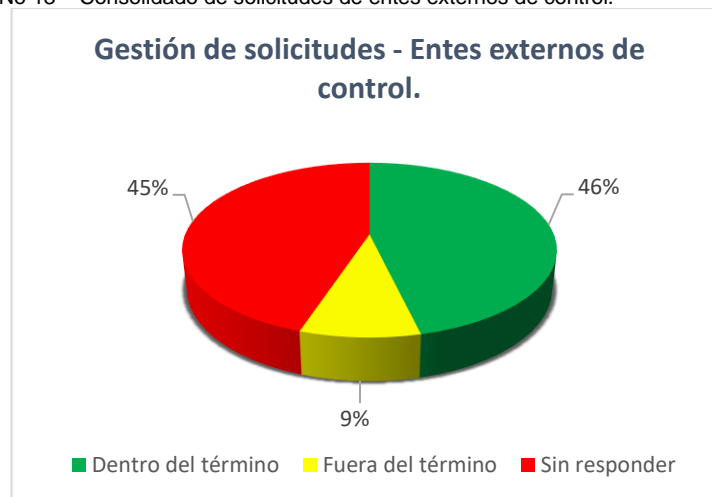
Para realizar el seguimiento se tomó una muestra del 60%, correspondiente a mil ciento cuarenta y nueve (1.149), determinándose el siguiente resultado:

Tabla No 14 – Consolidado de muestra de entes externos de control.


PERÍODO EVALUADO	MUESTRA (60%)	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Segundo semestre, vigencia 2024	1.149	532	46	101	9	516	45
TOTAL	1.149	532	46%	101	9%	516	45%

Al consolidar los resultados de la muestra de solicitudes de entes externos de control evaluadas (1.149), 516 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), 101 fueron contestadas por fuera del término y 532 fueron atendidas dentro del término reglamentario, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 13 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.



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 39 de 57

Es decir, las solicitudes respondidas corresponden a un 46%, las no respondidas a un 45% y las extemporáneas a un 9%. 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.


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

Tabla No 15: Solicitudes sin responder - Consolidado.

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2024.
1	Oficina Asesora Jurídica	178
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	89
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	54
4	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	49
5	Secretaría de Hacienda Distrital	26
6	Secretaría de Planeación	25
7	Secretaría General	20
8	Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	16
9	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	14
10	Secretaría de Infraestructura	8
11	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	7
12	Secretaría de Educación Distrital	6
13	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	5
14	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	4
15	Dirección Administrativa de Talento Humano	3
16	Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía	3
17	Dirección Administrativa de Talento Humano	3
18	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	3
19	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	2
20	Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística	1
TOTAL		516

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

	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 57

Gráfica No. 14 Solicitudes sin responder - Consolidado



Fuente: Elaboración propia.

No obstante que en el consolidado del semestre se muestra que el porcentaje de atención en oportunidad es mayor (46%), la tendencia registrada en el último bimestre evaluado (noviembre - diciembre) indica que la desatención ha sido del 48%, 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.

Por otro lado, con ocasión a la posible materialización del riesgo de incumplimiento de proporcionar respuestas oportunas, pertinentes e íntegras a los ciudadanos, durante la vigencia en curso con corte 05 de diciembre, se instauraron en contra del Distrito cinco mil seiscientos treinta y nueve (5.639) tutelas, como consecuencia de la presunta vulneración al derecho de petición, como se ilustra a continuación:



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 57

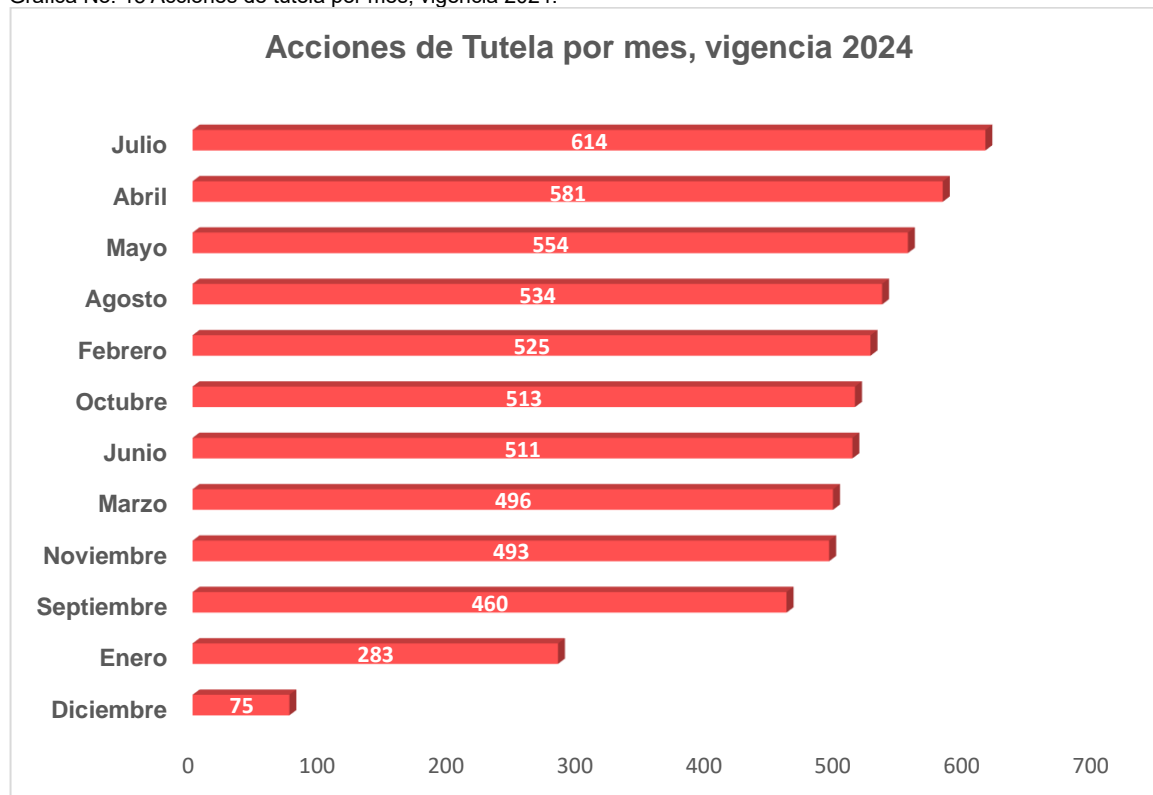
Tabla No. 16 – Acciones de tutela por mes.

Mes	Número de acciones de tutela.
Enero	283
Febrero	525
Marzo	496
Abril	581
Mayo	554
Junio	511
Julio	614
Agosto	534
Septiembre	460
Octubre	513
Noviembre	493
Diciembre	75
TOTAL	5.639


Fuente: Elaboración propia.

De la información anteriormente precitada, se colige que los meses en los que más se instauraron acciones de tutela fueron julio con 614, seguido de abril con 581 y mayo con 554, como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 15 Acciones de tutela por mes, vigencia 2024.



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 42 de 57

Ahora bien, se determinó que las áreas con mas acciones de tutela instauradas por la presunta vulneración del derecho de petición fueron en orden descendente:

Tabla No. 17 – Acciones de tutela por área, vigencia 2024.

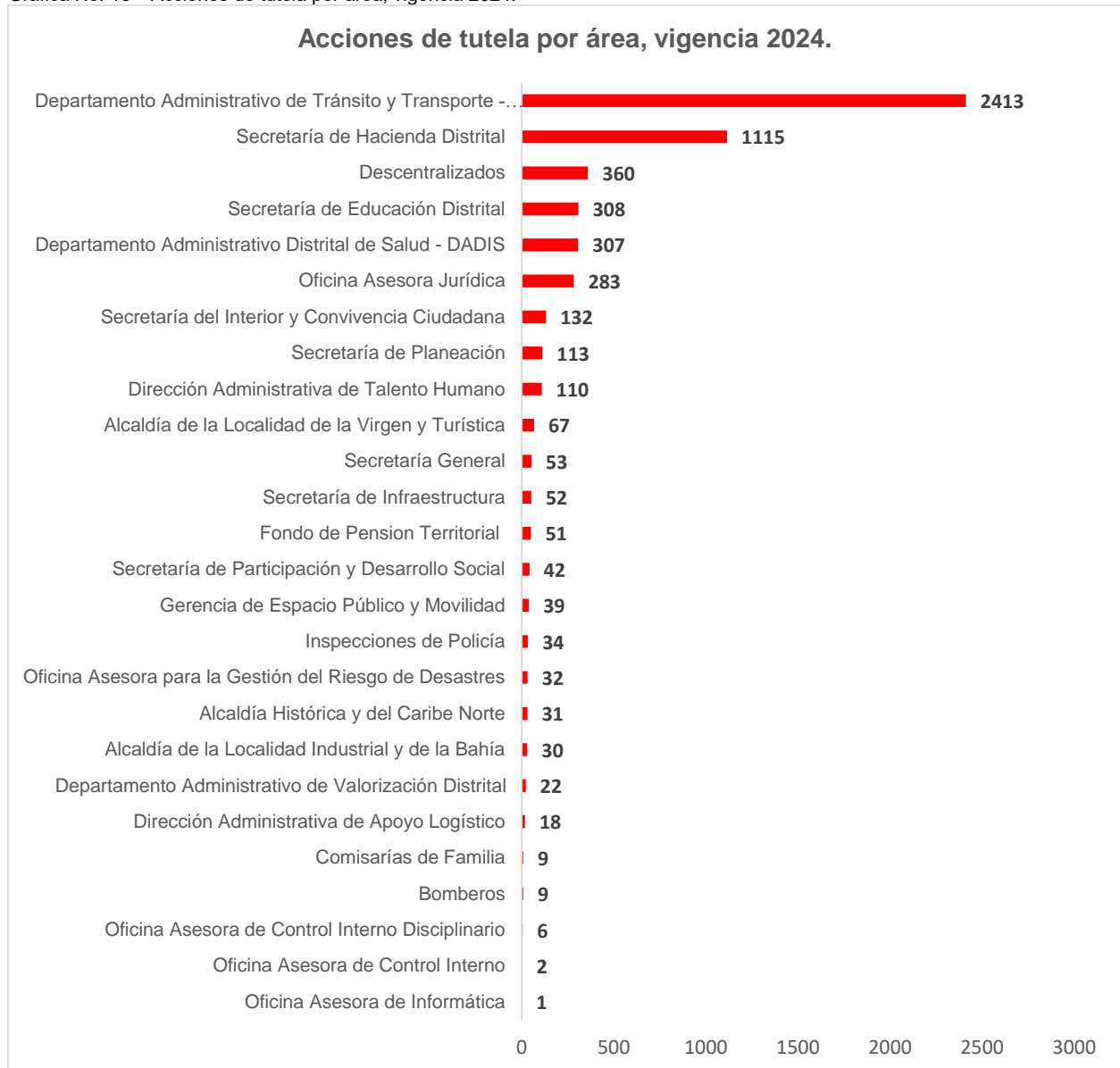
Área	Número de acciones constitucionales, vigencia 2024.	Porcentaje de participación por área.
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	2413	43%
Secretaría de Hacienda Distrital	1115	19%
Descentralizados	360	7%
Secretaría de Educación Distrital	308	6%
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	307	5%
Oficina Asesora Jurídica	283	5%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	132	2%
Secretaría de Planeación	113	2%
Dirección Administrativa de Talento Humano	110	2%
Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística	67	1,18%
Secretaría General	53	0,93%
Secretaría de Infraestructura	52	0,92%
Fondo de Pensión Territorial	51	0,90%
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	42	0,74%
Gerencia de Espacio Público y Movilidad	39	0,69%
Inspecciones de Policía	34	0,60%
Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	32	0,56%
Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	31	0,54%
Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía	30	0,53%
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	22	0,39%
Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	18	0,31%
Bomberos	9	0,15%
Comisaría de Familia	9	0,15%
Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	6	0,10%
Oficina Asesora de Control Interno	2	0,03%
Oficina Asesora de Informática	1	0,01%
TOTAL	5.639	100%

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 43 de 57

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 16 – Acciones de tutela por área, vigencia 2024.



Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, se tomó una muestra aleatoria de sesenta y un (61) acciones de tutela contra las áreas, obteniéndose el siguiente resultado:


	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 44 de 57

Tabla No. 18 – Muestra de acciones de tutela por área.

Accionante	Juzgado de conocimiento	Fecha	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Estado proceso
Orlando Méndez Altamiranda	Juzgado Trece Civil Municipal De Cartagena De Indias	12 de enero de 2024	2024-00014	DATT	Peticiones	Sentencia del 23/01/2024 tuteló el derecho de petición.
Edilberto Antonio Rojano Cárdenas	Juzgado Quinto De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	15 de enero de 2024	2024-00010	DATT	Peticiones	Sentencia del 13/02/2024 no tuteló por hecho superado.
Juan Carlos Reina González	Juzgado Quinto Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento	7 de febrero de 2024	2024-00025	DATT	Peticiones	Sentencia del 24/01/2024 no tuteló por hecho superado.
Donicel Ávila Altahona	Juzgado Segundo Civil Municipal De Cartagena De Indias	6 de marzo de 2024	2024-00226	DATT	Peticiones	No se tuteló por improcedente.
Jose Luis Martínez Pérez	Juzgado Diecisiete Penal Municipal Con Funciones De Control De Garantías De Cartagena	23 de abril de 2024	2024-00134	DATT	Peticiones	Se tuteló el derecho de petición en primera instancia.
Johana Patricia Muñoz Peña	Juzgado Segundo Municipal De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	17 de mayo de 2024	2024-00259	DATT	Peticiones	Sentencia del 31/05/2024 no tuteló por hecho superado.
Geraldo Luis Orozco Buitrago	Juzgado Octavo Penal Municipal De Cartagena Con Funciones De Control De Garantías	17 de mayo de 2024	2024-00164	DATT	Peticiones	Sentencia del 29/05/2024 no tuteló por hecho superado en primera instancia.
Jose Manuel Martínez De La Hoz	Juzgado Doce Civil Municipal Del Distrito Judicial De Cartagena De Indias	24 de junio de 2024	2024-00593	DATT	Peticiones	Sentencia del 05/07/2024 no tuteló el derecho.
Jose Enrique Iglesias López	Juzgado Noveno Civil Municipal De Cartagena	24 de junio de 2024	2024-00611	DATT	Peticiones	Sentencia del 08/07/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
Luis Miguel Torres Laguna	Juzgado Quince Civil Municipal	8 de julio de 2024	2024-00640	DATT	Peticiones	Sentencia del 19/07/2024 tuteló



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 45 de 57

Accionante	Juzgado de conocimiento	Fecha	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Estado proceso
						el derecho en primera instancia.
Felipe Garces	Juzgado Tercero De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	8 de julio de 2024	2024-00360	DATT	Peticiones	Sentencia del 19/07/2024 no tuteló por hecho superado.
Luis Fernando Causil Funez	Juzgado Doce Civil Municipal Del Distrito Judicial De Cartagena De Indias	16 de agosto de 2024	2024-00805	DATT	Peticiones	Sentencia del 28/08/2024 tuteló el derecho.
Dairo Jose Roa Lara	Juzgado Diecisiete Civil Municipal De Cartagena	16 de agosto de 2024	2024-00779	DATT	Peticiones	Sentencia del 29/08/2024 tuteló el derecho.
Jose Pérez Morales	Juzgado Sexto Penal Municipal Con Funciones De Control De Garantías Cartagena-Bolivar	30 de septiembre de 2024	2024-00359	DATT	Peticiones	Sentencia del 15/10/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
Liliana Margarita Martínez Guerra	Juzgado 19 Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	30 de septiembre de 2024	2024-00358	DATT	Peticiones	Sentencia del 15/10/2024 declara improcedencia de la acción.
Héctor Manuel Acuña Terry	Juzgado Octavo Penal Municipal De Cartagena Con Funciones De Control De Garantías	9 de octubre de 2024	2024-00369	DATT	Peticiones	Sentencia del 22/10/2024 tuteló el derecho.
Roberto Sánchez Meza	Juzgado Veintiuno Penal Municipal Con Funciones De Control De Garantías De Cartagena	8 de octubre de 2024	2024-00168	DATT	Peticiones	Sentencia del 15/10/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
Álvaro Ruiz Rocha	Juzgado Segundo Penal Municipal Para Adolescentes Con Función De Control De garantías De Cartagena	26 de noviembre de 2024	2024-00431	DATT	Peticiones	Sentencia del 6/12/2024 niega por hecho superado.



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 46 de 57

Accionante	Juzgado de conocimiento	Fecha	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Estado proceso
Luis Antonio Valdés Martínez	Juzgado Octavo Penal Municipal De Cartagena Con Funciones De Control De Garantías	26 de noviembre de 2024	2024-00434	DATT	Peticiones	Sentencia del 04/12/2024 niega el derecho por hecho superado.
Edilsa Pérez Liñán	Juzgado Doce Civil Municipal Del Distrito Judicial De Cartagena De Indias	2 de diciembre de 2024	2024-01195	DATT	Peticiones	Sentencia del 11/12/2024 niega el derecho por hecho superado.
Rubén Alberto Vergara Pérez	Juzgado Segundo Penal Municipal Para Adolescentes Con Funciones De Control De garantías De Cartagena	2 de diciembre de 2024	2024-00447	DATT	Peticiones	Sentencia del 19/01/2024 tuteló el derecho.
Ramon Alfredo Leal Morales / Jaime Enrique Leal Ramírez	Juzgado Tercero De Ejecución De Penas Y Medidas De Seguridad Cartagena De Indias	15 de enero de 2024	2024-00020	DADIS	Peticiones	Sentencia del 11/12/2024 tuteló el derecho.
MIREB Barranquilla IPS SAS	Juzgado 20 De Pequeñas Causas Y Competencias múltiples	16 de enero de 2024	2024-00006	DADIS	Peticiones	Sentencia del 29/01/2024 niega el derecho por hecho superado.
Daniela Cervantes Herrera	Juzgado Segundo Civil Del Circuito De Cartagena	7 de febrero de 2024	2024-00043	DADIS	Peticiones	Sentencia del 20/02/2024 tuteló el derecho.
Armando Antonio Osorio Mendoza, Actuando En Calidad De Agente Oficioso De Su Hijo Jeyson Ramon Osorio Peñaranda	Juzgado 19 Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	8 de febrero de 2024	2024-00028	DADIS	Peticiones	Sentencia del 02/04/2024 tuteló el derecho.
Angelmina Rodriguez Álvarez actuando en representación de la señora Gregoria Rodriguez Cortecero	Juzgado Quinto De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	13 de marzo de 2024	2024-00130	DADIS	Peticiones	Sentencia del 20/02/2024 tuteló el derecho.
Pedro Miguel Matos Escalante	Juzgado Cuarto De Familia Del Circuito De Cartagena	14 de marzo de 2024	2024-00133	DADIS	Peticiones	Sentencia del 03/04/2024 declaró



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 47 de 57

Accionante	Juzgado de conocimiento	Fecha	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Estado proceso
						improcedente la tutela.
Juan Alberto Gálvez Jiménez actuando en calidad de agente oficioso del menor Allan Esteban López Gálvez	Juzgado Diecisiete Civil Municipal De Cartagena	11 de abril de 2024	2024-00315	DADIS	Peticiones	Sentencia del 23/04/2024 tuteló el derecho.
Alci Mórelo Cueto	Juzgado Séptimo Penal Municipal Penal Con Función De Control De Garantías - Cartagena	15 de abril de 2024	2024-00119	DADIS	Peticiones	Sentencia del 26/04/2024 niega el derecho por hecho superado.
Mariana Zambrano Barragán	Juzgado Dieciséis Civil Municipal De Cartagena	20 de junio de 2024	2024-00584	DADIS	Peticiones	Sentencia del 28/06/2024 declaró improcedente la tutela.
Joandry Jesús Cardales Utría	Juzgado Décimo Laboral Del Circuito De Cartagena	20 de junio de 2024	2024-00152	DADIS	Peticiones	Sentencia del 03/07/2024 declaró improcedente la tutela.
Jose Rafael Hernández Canchila	Juzgado Segundo Civil Del Circuito De Magangué	10 de julio de 2024	2024-00077	DADIS	Peticiones	Sentencia del 18/07/2024 tuteló el derecho.
Colfondos S.A. Pensiones Y cesantías	Juzgado Octavo Civil Municipal De Cartagena	11 de julio de 2024	2024-00677	DADIS	Peticiones	Sentencia del 23/07/2024 tuteló el derecho.
Geinny Del Carmen Molero como agente oficiosa de su Hijo Menor Xavier Antonio Rodriguez Molero	Juzgado Quinto De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	6 de agosto de 2024	2024-00414	DADIS	Peticiones	Sentencia del 20/08/2024 niega el derecho por hecho superado.
Néstor Maldonado Pájaro	Juzgado Quinto De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	6 de agosto de 2024	2024-00415	DADIS	Peticiones	Sentencia del 21/08/2024 tuteló el derecho.
Joselyn Mercedes Cabarcas Teherán	Juzgado Quinto De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	9 de septiembre de 2024	2024-00473	DADIS	Peticiones	Sentencia del 17/09/2024 tuteló el derecho.
Aurelio Jaime Flores Yepes	Juzgado Dieciocho Penal Municipal Con Funciones De Control de	9 de septiembre de 2024	2024-00316	DADIS	Peticiones	Sentencia del 10/09/2024 tuteló el derecho.



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 48 de 57

Accionante	Juzgado de conocimiento	Fecha	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Estado proceso
	Garantías De Cartagena					
Ana Isabel Jiménez	Juzgado Primero Civil Municipal Cartagena	21 de octubre de 2024	2024-01035	DADIS	Peticiones	Sentencia del 31/10/2024 tuteló el derecho.
Luis Enrique Cantillo Rebolledo	Juzgado Sexto Civil Municipal De Cartagena	7 de noviembre de 2024	2024-01108	DADIS	Peticiones	Sentencia del 18/11/2024 niega el derecho por hecho superado.
Lineys Arzuza Rodriguez	Juzgado Cuarto De Pequeñas Causas Y Competencia múltiple De Cartagena	7 de noviembre de 2024	2024-01007	DADIS	Peticiones	Sentencia del 20/11/2024 tuteló el derecho.
Nelson Rafael Navarro Castellar	Juzgado Primero Civil Municipal Cartagena	2 de diciembre de 2024	2024-01181	DADIS	Peticiones	Sentencia del 11/12/2024 niega el derecho por hecho superado.
Manuel Guillermo Martínez Quintana / CRN LTDA Construcciones Y Reparaciones Navales	Juzgado Undécimo Civil Municipal De Cartagena,	23 de enero de 2024	2024-00049	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 02/02/2024 tuteló el derecho.
Emilse María Quiroz Sánchez	Juzgado Cuarto Civil Municipal De Cartagena	23 de enero de 2024	2024-00056	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 05/02/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
Petrona Sierra De Aguilar	Juzgado Catorce Civil Municipal De Cartagena	5 de febrero de 2024	2024-00096	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 19/02/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
Hilario Ávila Mesa	Juzgado Cuarto Civil Municipal De Cartagena	1 de marzo de 2024	2024-00212	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 14/03/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
Shery Triana Molinares	Juzgado Quince Civil Municipal	1 de marzo de 2024	2024-00202	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 14/03/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
María De Las Mercedes Chamorro Valeta	Juzgado 19 Penal Municipal De Cartagena Con Funciones De Conocimiento	2 de abril de 2024	2024-00100	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 12/04/2024 niega el derecho por hecho superado.
Rebeca Cano Lara / Laura Ceris Hernández Ceballos	Juzgado Primero Penal Municipal Para Adolescentes Con Funciones De	2 de abril de 2024	2024-00101	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 10/04/2024 tuteló el derecho en primera instancia.



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 49 de 57

Accionante	Juzgado de conocimiento	Fecha	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Estado proceso
	Control De Garantías De Cartagena De Indias					
Diana María Vergara Ceballos	Juzgado 16 Penal Municipal Con Función De Control De Garantías Complejo Judicial Para El Sistema Penal Acusatorio	3 de mayo de 2024	2024-00144	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 16/05/2024 niega el derecho por hecho superado.
Antonio Porto Olea	Juzgado Tercero De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	3 de mayo de 2024	2024-00228	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 17/05/2024 niega el derecho por hecho superado.
Sebastián Acosta Urueta	Juzgado Sexto Civil Municipal De Cartagena	18 de junio de 2024	2024-00574	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 02/07/2024 niega el derecho por hecho superado.
Iván De Jesús Ibarguen Torreglosa	Juzgado Octavo Penal Municipal De Cartagena Con Funciones De Control De Garantías	18 de junio de 2024	2024-00210	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 02/07/2024 niega el derecho por hecho superado.
María Victoria Altamar Coneo	Juzgado Quinto De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	4 de julio de 2024	2024-00347	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 17/07/2024 niega el derecho por hecho superado.
Juan Sarmiento Parra	Juzgado Décimo Segundo Penal Municipal De Cartagena Con Funciones De Control De Garantías	9 de agosto de 2024	2024-00283	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 20/08/2024 tuteló el derecho.
Douglas Enrique Craig Buitrago	Juzgado Segundo Penal Municipal Con Funciones De Control De garantías De Cartagena	9 de agosto de 2024	2024-00275	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 16/08/2024 niega el derecho por hecho superado.
Neyla Rosa Montes De González	Juzgado Trece Civil Municipal De Cartagena De Indias	2 de septiembre de 2024	2024-00883	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 13/09/2024 niega el derecho en primera instancia.



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 50 de 57

Accionante	Juzgado de conocimiento	Fecha	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Estado proceso
Plaza La Serrezuela S.A.S	Juzgado Octavo Civil Municipal De Cartagena	2 de septiembre de 2024	2024-00858	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 09/09/2024 niega el derecho en primera instancia.
Leyda Caballero Ramírez	Juzgado Octavo Civil Municipal De Cartagena	23 de octubre de 2024	2024-1074	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 30/10/2024 niega el derecho por hecho superado.
Adolfo Enrique Sanmartín Prens	Juzgado Sexto Civil Municipal De Cartagena	23 de octubre de 2024	2024-01056	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 30/10/2024 niega el derecho por hecho superado.
Rafael Iván Pérez Hernández	Juzgado Once Penal Municipal De Cartagena Con Funciones De Control De Garantías	13 de noviembre de 2024	2024-00414	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 25/11/2024 tuteló el derecho en primera instancia.
Dora Inés Tobar Sabogal	Juzgado Trece Civil Municipal De Cartagena De Indias	2 de diciembre de 2024	2024-01190	HACIENDA	Peticiones	Sentencia del 11/12/2024 declara improcedente la tutela.


Fuente: Elaboración propia.

Convenciones	
	Tutelado el derecho de petición
	Respondido el derecho de petición durante el trámite de la acción
	Improcedencia de la acción

La muestra aleatoria de tutelas evaluadas, aún cuando no representativa, permitió confirmar la tendencia en cuanto a las áreas con mayores debilidades en la gestión de los riesgos asociados al trámite que nos ocupa, así:

Tabla No. 19 – Evaluación de acciones de tutela por área.

Área	Muestra	Tutelado el derecho de petición	Respondido el derecho de petición durante el trámite de la acción.	Improcedencia de la acción
Dirección Administrativa de Tránsito y transporte - DATT	21	10	8	3
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	20	12	5	3
Secretaría de Hacienda Distrital	20	8	9	3

	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 51 de 57

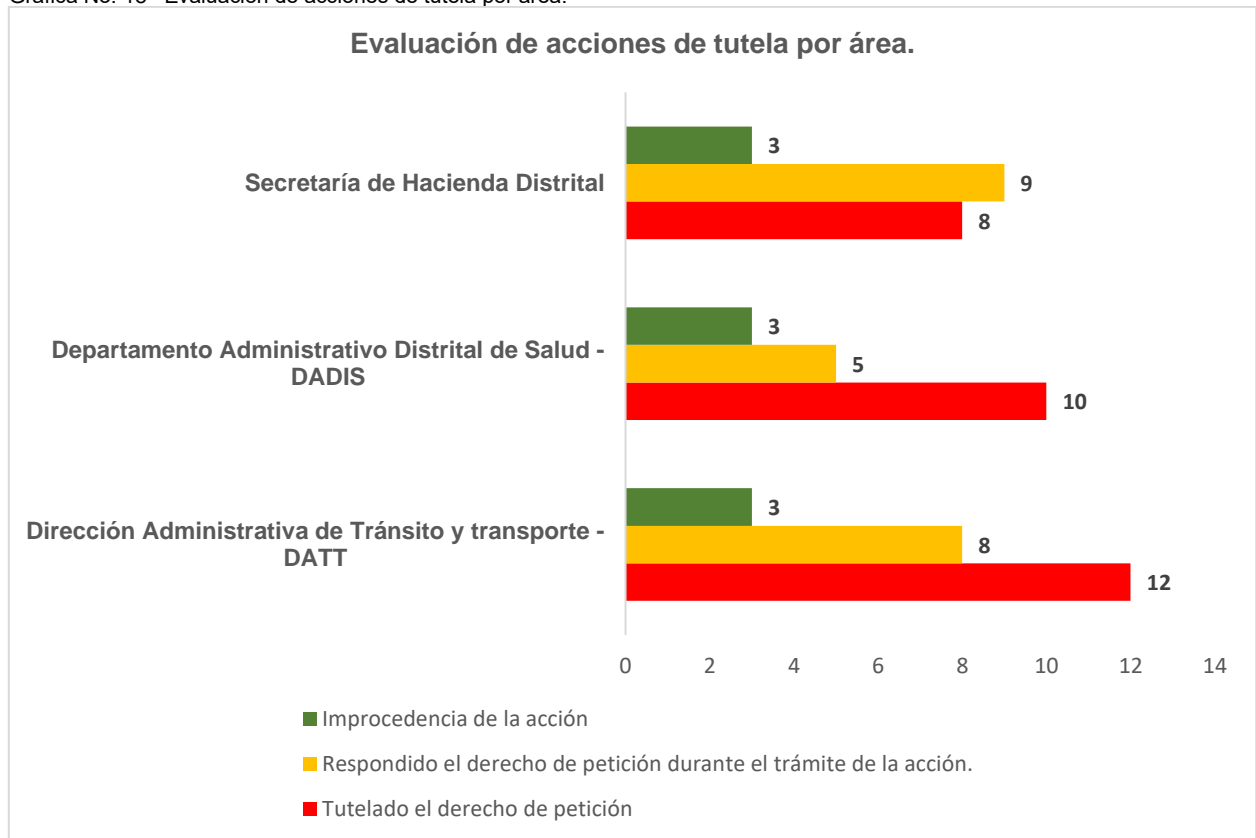
TOTAL	61	30	22	9
--------------	-----------	-----------	-----------	----------

Fuente: Elaboración propia.

- En 30 de las 61 acciones de tutelas, correspondiente al 49%, se tuteló el derecho fundamental de petición.
- En 22 de las 61 acciones constitucionales, que representan el 36%, el líder del proceso respondió el derecho de petición durante el trámite de la acción.
- En 9 de las 61 tutelas, que corresponden al 15%, se declaró improcedente o se negó tutelar el derecho de petición.


Estos datos estadísticos se ilustran en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 18– Evaluación de acciones de tutela por área.



Fuente: Elaboración propia.

Este indicador crítico, pone de presente la necesidad de que los líderes de procesos ejecuten ejercicios de auto evaluación para determinar las causas generadoras de los riesgos materializados y diseñen controles idóneos que permitan prevenirlos o mitigarlos, para garantizar la atención oportuna, pertinente e íntegra de las peticiones de los ciudadanos y así prevenir riesgos de naturaleza sancionatoria y/o acciones judiciales en contra del Distrito, que podrían afectar la imagen institucional.

	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 52 de 57

5. CONCLUSIONES:

5.1 Gestión del riesgo

- Las Secretarías de Hacienda, Planeación, Interior e Infraestructura, el Departamento Administrativo Distrital de Salud, las Oficinas Asesora Jurídica y para la Gestión del Riesgo de Desastres y la Alcaldía Local de la Virgen y Turística, que representan un 36% de las áreas evaluadas, no suministraron la matriz de riesgos, vulnerándose, en principio, el 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 89% de las áreas evaluadas no suministraron evidencias de 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 determinar su efectividad y eficiencia.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 19: Ejecución de los controles



Fuente: Elaboración propia

5.2 Gestión por procesos

- El 86% de las áreas evaluadas, correspondientes a: El Departamento Administrativo Distrital de Salud Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Educación, Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, Dirección Administrativa de Talento Humano, Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Alcaldía Local Industrial y de la Bahía, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre, Secretaría de

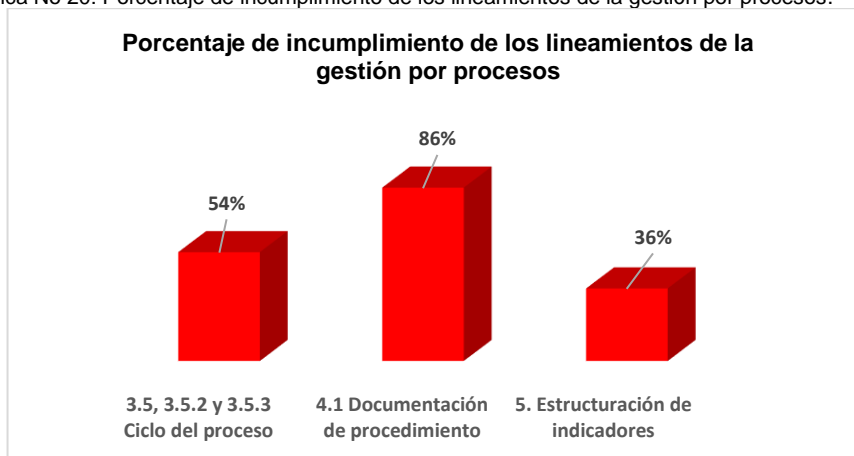


ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
INFORME	Página 53 de 57


Infraestructura, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Dirección de Archivo General, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Fondo Territorial de Pensiones, Oficina Asesora de Informática, Departamento Administrativo de Valorización Distrital y la Oficina Asesora de Comunicaciones, 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, debido a que no han sido documentadas las tareas requeridas para cumplir las actividades propias del trámite de PQRS, impidiendo controlar las acciones que requiere la operación y dificultando la gestión por procesos al no tenerse claridad sobre el paso a paso que se debe seguir en dicho trámite.

- El 54% de las áreas evaluadas correspondientes a: Secretaría General, Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, Secretaría de Educación, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Oficina Asesora Jurídica, Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre, Secretaría de Infraestructura, Dirección Administrativa de Talento Humano, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Fondo Territorial de Pensiones y la Oficina Asesora de Informática, inobservaron el criterio establecido en el numeral 3.5, 3.5.2 y 3.5.3 ciclo por procesos de la Guía de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
- El 36% de las áreas evaluadas correspondientes a: Secretaría de Planeación, Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Alcaldía Local Industrial y de la Bahía, Secretaría del interior, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Administrativa de Talento Humano, Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, vulneraron el criterio 5 estructuración de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4. 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.

Gráfica No 20: Porcentaje de incumplimiento de los lineamientos de la gestión por procesos.



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 54 de 57

5.3 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:

6. FORTALEZAS:

- La Dirección Administrativa de Talento Humano y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte, correspondiente a un 10% de las áreas evaluadas contemplaron en el diseño de sus controles, los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.
- 133 respuestas extendidas a los entes externos de control cumplieron los criterios de integridad y pertinencia.


7. DEBILIDADES:

Bimestre noviembre – diciembre, con corte 12 de diciembre de 2024.

- El 90% de las áreas evaluadas (20), no contemplaron dentro del diseño de sus controles los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.
- De la muestra evaluada en el bimestre noviembre – diciembre, de solicitudes radicadas por entes externos de control (516), el 48% (151) no fue respondida, el 47% (151) lo fue dentro del término reglamentario y un 5% (15) extemporáneamente.
- Las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta durante el bimestre evaluado fueron: Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Planeación, Secretaría de Educación Distrital, Secretaría General, Alcaldía Histórica y del Caribe Norte, Secretaría de Hacienda Distrital, Dirección Administrativa de Talento Humano, Secretaría de Infraestructura, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres y Secretaría de Participación y Desarrollo Social.

Consolidado segundo semestre, vigencia 2024.

- De la muestra evaluada durante el segundo semestre de la vigencia 2024 (1149), el 46% (532) fue respondido oportunamente, el 9% (101) de manera extemporánea y el 45% (516) de las solicitudes no fueron respondidas.
- En el segundo semestre de la vigencia 2024, las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta fueron en orden descendente: Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana,


	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 55 de 57

Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, Secretaría de Hacienda Distrital, Secretaría de Planeación, Secretaría General, Alcaldía Histórica y del Caribe Norte, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Infraestructura, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Secretaría de Educación Distrital, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Dirección Administrativa de Talento Humano, Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía, Dirección Administrativa de Talento Humano, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística.

- A pesar de estar completamente identificados los riesgos que se están materializando en la gestión de PQRS, no se observó la implementación de medidas para corregir oportunamente las desviaciones detectadas y así disminuir el indicador negativo, lo que genera afectaciones a la imagen institucional y eventuales 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 implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano.

8. 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 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 el trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, riesgos,

	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 56 de 57

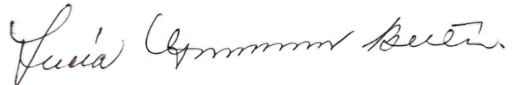
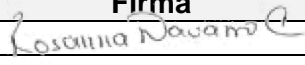
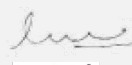



responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos.

- 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.

9. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

A la siguiente área se le reiteró las solicitudes de información con respecto a la gestión y trámite de PQRS, expirando los términos establecidos sin que se recibiera la correspondiente respuesta, durante el segundo semestre de la vigencia 2024:

- Alcaldía de la Localidad Histórica y del Caribe Norte.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
COORDINACIÓN		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Rosanna Navarro Cure	Profesional especializado	
EQUIPO DE AUDITORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Andrés Felipe Paternina Paternina	Asesor externo	
Malka Hernández Anaya	Asesora externa	
Geraldine Arellano	Asesora externa	
Aury Mulford Angarita	Asesora externa	



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 57 de 57

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, gráficas, 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 agrego la actividad otros, en la fila de tipo de actividad.	4.0