	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 42

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

Período: Cuarto trimestre y Segundo semestre - Vigencia 2025

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:

Tania Diaz Sabbagh  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rosanna Navarro Cure, Profesional Especializado, Coordinadora  
 Malka Hernández Anaya, Asesora externa  
 Aury Sttela Mulford Angarita, Asesora externa  
 Lily José Lian Leal, Asesora externa  
 Camila Andrea Feria Bello, Asesora externa

Cartagena de Indias D, T y C., febrero 18 de 2026

	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 42

Fecha de emisión del informe	Día:	18	Mes:	02	Año:	2026
------------------------------	------	----	------	----	------	------


### 1. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>Título:</b>	<b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.</b>
<b>Informe Número:</b>	INF-LEY-PQRS-024-2026
<b>Tipo de Actividad:</b>	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input type="checkbox"/> Informe de Ley <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
<b>Funcionario (s) a quien (es) se dirige:</b>	<b>Dumek José Turbay Paz</b> , Alcalde Mayor de Cartagena de Indias <b>María Patricia Porras Mendoza</b> , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. <b>César Fuentes Díaz</b> , Coordinador Atención al Ciudadano.

#### 1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN.

En cumplimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente - PAEI 2026, aprobado por el Comité Distrital de Auditoría el 4 de febrero del cursante, 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-00001626-2026, a través del cual se asignó el seguimiento del trimestre octubre - noviembre-diciembre de la vigencia 2025 y la consolidación del segundo semestre del mismo año, sobre la gestión realizada por los líderes de procesos 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.

Se precisa que este seguimiento del trimestre octubre, noviembre también fue contemplado en el Plan Anual de Evaluación Independiente - PAEI 2025 y asignado mediante memorando AMC-MEM-000300-2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 18 de diciembre de 2024, modificado el 7 de febrero y el 4 de marzo del mismo año respectivamente, con la presentación del informe programado para el 26 de diciembre de 2025, sin embargo, no fue posible la evaluación, porque no se suministró en algunos casos la información requerida y, en otros lo fue extemporáneamente .

	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 42

## 1.2 ALCANCE.

El seguimiento se efectuó sobre el trimestre octubre- noviembre-diciembre 2025 y se consolidó el segundo semestre de la vigencia 2025, 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.


### 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.

## 2. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

### ❖ Trimestre octubre – diciembre, vigencia 2025.

Para la evaluación de este trimestre, 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 la oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas, de conformidad con los insumos de información obtenidos de los seguimientos anteriores y de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano – VUAC, a saber:

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 4 de 42

- ✓ Secretaría General
- ✓ Secretaría de Planeación
- ✓ Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
- ✓ Secretaría de Hacienda Distrital
- ✓ Departamento Administrativo Distrital de Salud
- ✓ Oficina Asesora Jurídica
- ✓ Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 12 de diciembre de 2025 mediante oficio AMC-OFI-0202262-2025, en el que además se les solicitó información inicial que debió ser reiterada mediante oficio AMC-OFI-0205554-2025 del 17 de diciembre. Las respuestas correspondientes fueron extendidas a través de los oficios AMC-OFI-0209249-2025, AMC-OFI-0205554-2025, AMC-OFI-0207963-2025, AMC-OFI-0207429-2025, AMC-OFI-0208065-2025, AMC-OFI-0207138-2025 y AMC-OFI-0209448-2025, como se detalla en las siguientes tablas:


Tabla 01: Solicitud inicial de información.

Solicitud inicial de información			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0202262-2025	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: octubre - diciembre de la vigencia 2025.	Secretaría General Distrital	Sin responder
		Secretaría de Planeación	Sin responder
		Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Sin responder
		Secretaría de Hacienda Distrital	Sin responder
		Departamento Administrativo Distrital de Salud	Sin responder
		Oficina Asesora Jurídica	Sin responder
		Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes	Sin responder

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 02: Reiteración de solicitud inicial de información.

Solicitud inicial de información			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0205554-2025	Oficio AMC-OFI-0202262-2025 Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: octubre -	Secretaría General Distrital	Sin responder
		Secretaría de Planeación	Sin responder
		Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Sin responder
		Secretaría de Hacienda Distrital	Sin responder

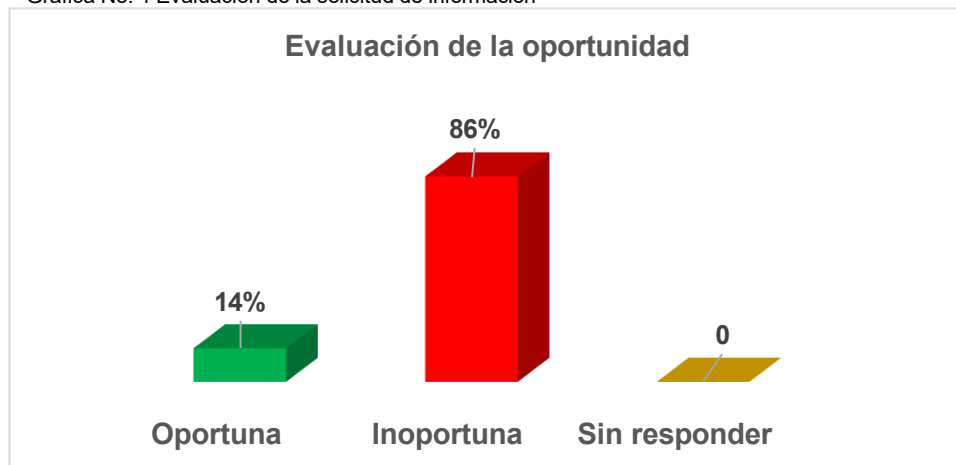
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 5 de 42

	diciembre de la vigencia 2025.	Departamento Administrativo Distrital de Salud	Sin responder
		Oficina Asesora Jurídica	Sin responder
		Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes	Oportuno

Fuente: Elaboración propia.

El 100% de la muestra no respondió la solicitud inicial de información, luego de la reiteración, solo una (1) fue oportuna, como se ilustra en la siguiente gráfica:


Gráfica No. 1 Evaluación de la solicitud de información



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 42

- **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,** 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 trimestre octubre –noviembre- diciembre de la vigencia 2025:

## 21. 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
Secretaría General	<p>El líder del proceso identificó los siguientes riesgos como primera línea de defensa asociados al trámite:</p> <p>8. "...Posibilidad de pérdida reputacional Por retrasos en la respuesta de las correspondencias debido a la carencia de información o insumos para atender la petición..."</p> <p>9. "...Posibilidad de pérdida reputacional Por omisión de la revisión diaria de la bandeja de SIGOB de la Sec.</p>	<p>Se establecieron los siguientes mecanismos de control para cada riesgo identificado:</p> <p>Riesgo 8:</p> <p>1. "...El Asesor o funcionario asignado para la atención de la bandeja de Sec. General Revisa la bandeja de SIGOB de la Sec.General, Diariamente..."</p> <p>2. "...El Asesor o funcionario asignado para la atención de la bandeja de Sec. General</p>	<p>En cuanto al diseño, se observaron ajustes en la matriz de riesgos con modificaciones e identificación de nuevos riesgos que contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad para abordar adecuadamente el trámite de PQRS de acuerdo con el numeral 3.3.1. Propósito de la Política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG.</p> <p>Por otra parte, en la evaluación de la ejecución de los controles, se evidenció un archivo Excel denominado "evidencia SIGOB" en el que si bien, se registra la correspondencia interna y externa, este no contiene información sobre distribución o reparto, asignación de correspondencia al</p>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 7 de 42</b>

	<p><i>General Debido al reparto inoportuno de la correspondencia...</i></p> <p>10. <i>“...Posibilidad de pérdida reputacional Por incongruencias en la respuesta emitida Debido a desconocimiento por parte del funcionario asignado...”</i></p>	<p>Realiza la distribución o reparto de PQRSDf recibidas en el SIGOB de la Sec. General, Diariamente...”</p> <p>3. <i>“...El coordinador de PQRSDf de la Sec. General Verifica y asigna la correspondencia de PQRSDf al funcionario correspondiente, Diariamente...”</i></p> <p>4. <i>“...El Asesor o funcionario asignado Revisa e Identifica la información solicitada para determinar si es posible su atención oportuna o la necesidad de prórroga, Diariamente...”</i></p> <p>5. <i>“...El Asesor o funcionario asignado Identifica el área correspondiente para requerir la información pertinente a través de correo electrónico para poder responder la petición oportunamente, Diariamente...”</i></p> <p>Riesgo 9:</p> <p>1. <i>“...El coordinador de PQRSDf de la Sec. General Realiza seguimiento y monitoreo a la matriz de gestión de correspondencia Diariamente...”</i></p> <p>2. <i>“...El coordinador de PQRSDf de la Sec. General Verifica la bandeja de SIGOB para expedir paz y salvo Semestralmente...”</i></p> <p>3. <i>“...El coordinador de PQRSDf de la Sec. General Realiza capacitación al personal encargado de resolver las PQRSDf del despacho de la Sec. General Semestralmente...”</i></p>	<p>funcionario correspondiente, prioridad de la respuesta y área responsable para solicitud de información si se requiere, como se estableció en el diseño de los controles 2, 3, 4 y 5 del riesgo 8.</p> <p>En la evaluación del riesgo 9, no se evidenció la ejecución de los controles 2 y 3, correspondientes a expedición de paz y salvos, así como las capacitaciones realizadas o en su defecto cronograma de capacitación diseñado por el coordinador del trámite para el personal encargado de resolver las PQRSDf del despacho de la Sec. General.</p> <p>En ese sentido, se evidenciaron debilidades en el análisis y evaluación de los controles, tabla 6 – atributos informativos (evidencia), de los controles 2, de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p>Se precisa que, el control número 1 de los riesgos 8, 9 y 10, se ejecutó adecuadamente como fue diseñado.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Oficio AMC-OFI-0207963-2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de riesgos (primera y segunda línea de defensa)</li> <li>- Carpeta con evidencias del riesgo 8, 9 y 10 identificados como primera línea de defensa, según lo reportado por el área evaluada.</li> </ul>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 8 de 42</b>

		<p>Riesgo 10: 1. "...El Asesor o funcionario asignado para atender las PQRSDF Asiste a las capacitaciones y reuniones misionales de seguimiento del equipo de PQRSDF Semestralmente..."</p>	
<b>Secretaría de Planeación</b>	<p>El líder del proceso identificó los siguientes riesgos asociados al trámite:</p> <p>1. "...Posibilidad de pérdida reputacional por incremento en las quejas y reclamos por la no atención oportuna debido a la demora en el traslado de PQRSDF fuera de las competencias de la dependencia..."</p> <p>2. "...Posibilidad de pérdida reputacional por incumplimiento en los términos establecidos por la ley para la atención de las PQRSDF debido a falta de seguimiento y control posterior a la asignación de los mismos..."</p> <p>3. "...Posibilidad de pérdida reputacional por la vulneración de la integridad y confidencialidad de información documental de la Secretaría de Planeación debido al uso de herramientas ofimáticas no institucionales o al uso inadecuado de las mismas..."</p>	<p>Se establecieron los siguientes mecanismos de control para cada riesgo identificado:</p> <p>Riesgo 1: 1. "...Asesor Externo – Enlace PQRSDF Verificar una a una las PQRSDF recibidas para establecer si la solicitud corresponde a las competencias misionales de la dependencia diariamente..."</p> <p>"...Asesor Externo – Enlace PQRSDF y/o Asesor Externo Encargado de la Petición Remitir a la dependencia competente la PQRSDF e informar al solicitante de la remisión máximo los 5 primeros días después de radicada la petición..."</p> <p>Riesgo 2: "...Asesor Externo – Enlace PQRSDF Registrar en libro Excel de seguimiento de Correspondencia las PQRSDF recibidas en la Bandeja SIGOB del jefe de la dependencia diariamente..."</p> <p>"...Asesor Externo – Enlace PQRSDF y Asesores Externos designados por cada una de las áreas de la SPD Creación de Comité Interno de PQRSDF con enlaces designado en cada una de las áreas de la SPD con el cual se pueda realizar un seguimiento efectivo de las solicitudes allegadas a la</p>	<p>Los riesgos identificados se encuentran descritos adecuadamente según la formula impacto + causa raíz + causa inmediata conforme a la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6; sin embargo, no contemplan el criterio de pertinencia de las respuestas emitidas por la Entidad a los ciudadanos, de acuerdo con lo establecido 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>En la evaluación de la ejecución de los controles, se observaron herramientas en Excel para el seguimiento diario, pantallazos de alerta, carpetas OneDrive para la gestión documental, conforme a lo diseñado.</p> <p>Evidencia: oficio AMC-OFI-0209448-2025</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de riesgos</li> <li>- Matriz de seguimiento de correspondencia octubre-diciembre 12 de 2025</li> <li>- Pantallazos correos de alertas peticiones próximas a vencer</li> <li>- Pantallazos OneDrive institucional para el archivo digital correspondencia SPD.</li> <li>- Diagrama de flujo gestión de PQRS</li> </ul>



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 42

		<p>dependencia cuando sea requerido...”</p> <p>“...Asesor Externo – Enlace PQRSDF Envío de correos con alertas de las peticiones próximas a vencer a cada una de las áreas de la Secretaría de Planeación semanalmente...”</p> <p>Riesgo 3:</p> <p>“...Asesor Externo – Enlace PQRSDF y Equipo de Gestión Documental Usar herramientas institucionales para la notificación y el archivo digital de la producción documental de la Secretaría de Planeación diariamente...”</p> <p>“...Asesor Externo – Enlace PQRSDF Controlar el acceso de correos electrónicos y Drives Institucionales para salvaguardar confidencialidad e integridad de la información de la dependencia diariamente...”</p>	
<p><b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b></p>	<p>El líder indicó en su respuesta a la solicitud que se ha acogido a los lineamientos y directrices establecidas por el proceso de Servicio al Ciudadano/macropceso de Gestión Administrativa liderado por Secretaría General; sin embargo, como primera línea de defensa, identificó el siguiente riesgo:</p> <p><i>“...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por no contestar oportunamente las PQRSDF debido a la inadecuada distribución de la correspondencia que ingresan en la bandeja de SIGOB de la SICC y falta de personal jurídico para garantizar una gestión</i></p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>“...Emitir e implementar directrices para la gestión de interna de las PQRSDF...”</p> <p>“...Solicitar mediante oficio al secretario de la SICC la contratación oportuna del personal jurídico que integra el equipo de PQRSDF, por si el contrario la contratación se da de manera oportuna no se proyectará el oficio al secretario...”</p> <p>“...Elaborar un cuadro de control con el propósito hacer seguimiento a la gestión de las PQRSDF que permita dar respuestas dentro de los tiempos establecidos...”</p>	<p>El riesgo identificado por el líder del proceso presentó ajustes en su estructura de acuerdo con las observaciones realizadas por esta oficina asesora en informes de seguimiento anteriores, incluyendo los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia en la gestión de PQR; sin embargo, el riesgo no se encuentra registrado y documentado en el formato “GADCA03-F009- “Matriz de riesgos institucionales”, reflejando debilidades en la implementación de la política de gestión documental del manual operativo MIPG.</p> <p>En cuanto a la evaluación de los controles, estos fueron ejecutados conforme a como fueron diseñados</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0208065-2025</p> <p>- Circular AMC-OFI-0168986-2024,</p>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 10 de 42</b>

	<i>oportunidad, integra y pertinente...</i>		lineamientos para la gestión y tramites internos de las PQRSDF - F-33 PQRS 2025 cuadro de control.
<b>Secretaría de Hacienda Distrital</b>	<p>El líder suministró una matriz con tres (3) riesgos, de los cuales el número 2 se encuentra asociado al trámite:</p> <p><i>2. "...Posibilidad de pérdida económica y reputacional Por no cumplir con los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y acciones legales que ingresan a los diferentes procesos/subprocesos de la Secretaría de Hacienda. debido a la inadecuada aplicación de los lineamientos previamente establecidos en cuanto a la atención y trámite de las PQRSDF por parte de los diferentes procesos/subprocesos de la Secretaría de Hacienda..."</i></p>	<p>Se estableció el siguiente control:</p> <p>"...El secretario de Hacienda Revisa el formato GHADI01-F001: Matriz de Seguimiento de PQRS asignada a cada uno de los procesos/subprocesos de la Secretaría de Hacienda Distrital. semanalmente para verificar el cumplimiento de los criterios de: oportunidad, integridad y pertinencia de las respuestas de las PQRSDF ingresadas, si el proceso no ha dado respuesta oportuna, integra y pertinente se requiere mediante Oficio Institucional o correo electrónico para que dé respuesta de manera inmediata..."</p>	<p>El riesgo identificado se encuentra descrito adecuadamente según la formula impacto + causa raíz + causa inmediata conforme a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>En la evaluación del control se observó que se encuentra alineado con el riesgo para reducirlo o mitigarlo; sin embargo, en la ejecución de este, se evidenció una matriz de seguimiento, la cual no contempla la pertinencia e integralidad de las PQRS como se describe en el diseño del control, teniendo en cuenta que solo mide la oportunidad en la respuesta (fecha de ingreso SIGOB y fecha de vencimiento). Lo anterior, refleja debilidades frente a lo establecido 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-0207429-2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de seguimiento de PQRS</li> <li>- Carpeta de evidencias riesgo 2</li> </ul>
<b>Departamento Administrativo Distrital de Salud</b>	<p>El líder del proceso identificó el siguiente riesgo:</p> <p><i>"...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de respuesta de gestión y trámite de las peticiones, quejas y reclamos en la atención de los servicios de salud debido a falta de gestión o trámite por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, y Entidades Administradoras de</i></p>	<p>Se diseñaron dos controles:</p> <p><i>"...Los Abogados del área jurídica de atención al usuario realizan monitoreo permanente con la dependencia a la cual ha sido derivada la petición. Mensualmente el equipo de Solicitudes, Quejas y Reclamos realiza el informe del estado de estas, requiriendo la gestión correspondiente..."</i></p> <p><i>"...Los Abogados del área jurídica de</i></p>	<p>Se evidenció una matriz de monitoreo de riesgos de gestión, que es coherente con los riesgos identificados en el mapa de riesgos publicado en el micrositio MIPG, en el proceso Promoción Social en Salud; sin embargo, no se implementó el formato (Código: PTDE03-F003) establecido por Secretaría de Planeación para la adecuada valoración y análisis de los riesgos y controles.</p> <p>Se ha comunicado en informes anteriores la debilidad del riesgo identificado, el cual describe como causa raíz la falta de respuesta por la ausencia de gestión o trámites a cargo de las IPS y EAPB, es decir, se refiere a las solicitudes que presente la población asegurada, pero no previeron el correspondiente a las</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 11 de 42

	<p><i>Planes de Beneficio - EAPB..."</i></p>	<p><i>atención al usuario derivan el caso del usuario a la Supersalud, en caso de no solución por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS, o de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio - EAPB, cada vez que no se de respuesta a la queja o reclamo..."</i></p>	<p>solicitudes presentadas por la población vinculada o no asegurada, cuyo trámite le compete al DADIS. En consecuencia, se pone de presente la necesidad de identificar este riesgo, como se establece en 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>Por otra parte, la causa establecida en el riesgo identificado no es coherente con el objetivo del proceso; por tanto, las actividades de control diseñadas no permiten garantizar el cumplimiento del mismo; adicionalmente, la descripción de los controles no aborda los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad, si no que se limitan a asegurar la gestión de las PQRS y monitorear el estado de éstas (abiertas y cerradas), sin tener en cuenta si se respondieron dentro de los términos, si fue pertinente la respuesta para el peticionario, o si fue suficiente para alcanzar su satisfacción, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 5 del Decreto 1395 de octubre de 2023 y 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>Por otra parte, no fue posible evaluar la ejecución de los controles diseñados, teniendo en cuenta que no se recibió información, incumpliendo el numeral 3.2.2.3. Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p>
<p><b>Oficina Asesora Jurídica</b></p>	<p>El líder del proceso no suministró la matriz de riesgos asociados al trámite; sin embargo, indicó en su oficio de respuesta que "...Se ciñe a lo dispuesto desde el proceso/subproceso Servicio al Ciudadano/gestión de PQRS, liderado por Secretaría General..."</p>	<p>El líder del proceso no suministró los controles diseñados para la gestión del trámite de PQRS; sin embargo, aportó evidencia de la ejecución del control implementado.</p>	<p>Si bien, el líder del proceso indicó que se rige por lo dispuesto en el proceso de Servicio al Ciudadano, no suministró la matriz de riesgos asociados al trámite y los controles diseñados.</p> <p>A su vez, el líder suministró evidencia del control implementado; sin embargo, esta evidencia no se pudo evaluar adecuadamente como quiera que no aportó la matriz con los controles</p>



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 4.0


PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 20/06/2024

INFORME

Página 12 de 42

			<p>diseñados, dificultando analizar su eficiencia y eficacia.</p> <p>Lo anterior, refleja debilidades en la implementación de los numerales 3.2.2 valoración de controles, 3.2.2.1. estructura para la descripción del control, 3.2.2.2 tipología de controles y procesos y 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>Además, se incumple 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>Evidencia: AMC-OFI-0207138-2025</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivo PDF-evidencias gestión PQR</li> </ul>
<p><b>Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes</b></p>	<p>El líder del proceso identificó el siguiente riesgo asociado al trámite:</p> <p><i>"...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por no contestar oportunamente, en forma clara y de fondo una petición se puede generar una acción de tutela debido a falta de personal, para atender el alto volumen de PQRS que llega a la entidad..."</i></p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>1. "...Subdirecciones, jefes de área y Supervisores realizan seguimiento y control de las PQRS, para verificar atención oportuna y pertinente de las respuestas a las PQRS. Evidencia: Matriz y seguimiento y control de la PQRS Seguimiento mensual..."</p> <p>2. "...Subdirector jurídico realiza seguimiento y control bimestral PQRS, para reportar a Control Interno Evidencia: Informe de seguimiento por Subdirección jurídica Seguimiento bimestral..."</p>	<p>El riesgo identificado se encuentra descrito adecuadamente según la fórmula impacto + causa raíz + causa inmediata conforme a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6. Además, aborda los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad en su estructura.</p> <p>Por otra parte, el diseño de los controles presenta debilidades en su complemento, teniendo en cuenta que no mencionan el "cómo" o "a través de qué" se va a ejecutar dicho control, en este caso el "seguimiento", como se establece en el numeral 3.2.2.1. estructura para la descripción del control de la Guía referenciada anteriormente.</p> <p>En cuanto a la evaluación de la ejecución de los controles, la evidencia "matriz de seguimiento reporte de PQRS II 2025", del control número 1, no contempla los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad del trámite como lo establecen en el diseño de controles, incumpliendo con el numeral 3.3.1. Propósito de la Política de Servicio al Ciudadano del Manual Operativo MIPG referente a:</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 42

			<p>“...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>Así mismo, no se evidenció la ejecución del control número 2, presentando debilidades en el análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de los controles 2, de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Fuente: Elaboración propia

## 22 Evaluación de las caracterizaciones.

**La Secretaría General** ejecutó sus actividades con base en la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”- Código: GADSC02-C001, cuyo objetivo es “Fortalecer de manera permanente los mecanismos de relacionamiento institucional con el ciudadano, mediante la articulación efectiva y la optimización de los canales de interacción con los grupos de valor, la ciudadanía y los grupos de interés, con el fin de garantizar la difusión completa de la oferta pública de bienes y servicios de la Administración Distrital, utilizando lenguaje claro y asegurando el acceso oportuno, conciso y accesible a la información pública”; sin embargo, esta caracterización actualizada versión 3 (4/08/2025) suministrada por el área evaluada, aún no se encuentra publicada en el micrositio MIPG.

Así mismo, **la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana y la Oficina Asesora Jurídica**, indicaron que se ciñen a lo dispuesto desde el proceso/subproceso de servicio al ciudadano liderado por Secretaría General; es importante que esta última actualice y socialice como segunda línea de defensa la caracterización ajustada versión 3, como quiera que en el Micrositio aún se encuentra colgada la versión 1(22/04/2024).

**La Secretaría de Planeación**, no suministró información indicando lo siguiente: “...La caracterización del subproceso gestión PQRS, no aplica para la Secretaría de Planeación Distrital...”; reflejando debilidades en la adecuada implementación del numeral 3- gestión por procesos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1, sobre todo si existe una caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS” que debe ser transversal a todos los procesos del Distrito y es liderada por Secretaría General como segunda línea de defensa.

	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 42


**La Secretaría de Hacienda**, ejecutó sus actividades con base en la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”- Código: GADSC02-C001; publicada en el microsítio MIPG; sin embargo, no es la caracterización suministrada por Secretaría General, responsable de liderar el proceso de “relacionamiento con el ciudadano” la cual cuenta con una versión actualizada del 4/08/2025.

**El Departamento Administrativo Distrital de Salud**, suministró la caracterización del proceso Promoción Social en Salud / Atención a usuarios en salud, cuyo objetivo es: “Garantizar la gestión oportuna y eficaz de solicitudes, quejas o reclamos en salud de los usuarios que demandan el servicio al interior del DADIS y en las EAPB en la ciudad de Cartagena de Indias, mediante el trámite y seguimiento de las solicitudes, quejas y reclamos y la inspección y vigilancia a los sistemas de información y atención al usuario de las EAPB, que posibilite brindar el 100% las atenciones requeridas, para la protección y/o restablecimiento de los derechos de salud, de acuerdo con la normatividad vigente. Estas acciones, se desarrollarán con el equipo psicosocial de la OPSS y asesores externos de la misma, en cada anualidad” con la descripción adecuada de las actividades claves de éxito de acuerdo con las etapas del ciclo PHVA, conforme a lo establecido en 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.

**El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte**, suministró la caracterización del proceso / subproceso: Gestión integral de tránsito y transporte / regulación y control normativo de tránsito y transporte, en la que se establecieron actividades claves de éxito relacionadas con el trámite de PQRS en las etapas del (planear) “Planear la atención integral de PQRSD”, (hacer) “Atender PQRSD” (verificar) “Verificar cumplimiento en PQRSD” y (actuar) “Mejorar gestión de PQRSD”, evidenciando una adecuada gestión por procesos conforme al numeral 3 de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.

### 23. Evaluación de los indicadores.


- **La Secretaría General** suministró el formato de indicadores GADCA03-F001, en el que se registraron siete (7) indicadores relacionados con el trámite de PQRS, con el estado de cumplimiento del período evaluado, incluyendo el análisis de resultados con las correspondientes acciones de mejora para los estados de cumplimiento medio y bajo.
- **La Secretaría de Planeación** suministró el formato dispuesto GADCA03-F001 para el seguimiento y control de indicadores; sin embargo, este no se

	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 42


encontraba diligenciado presentando debilidades en la ejecución de los numerales 5. Construcción de indicadores y 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.

- **Secretaría de Hacienda Distrital**, suministró el formato de indicadores GADCA03-F001, en el que se relacionaron dos (2) indicadores asociados al trámite: “*PQRSFD contestadas Gestión de Hacienda*” y “*PQRSFD contestadas Entes de control*”, evidenciándose el seguimiento mensual con un estado de cumplimiento ALTO; conforme a lo establecido en el numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- **La Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana**, indicó la medición del trámite de PQRS a través del siguiente indicador: “Numero de PQRSDF respondidas dentro del término legal / Numero de PQRS recibidas”; sin embargo, este no se encuentra registrado en el formato dispuesto GADCA03-F001 para el seguimiento y control de indicadores, presentando debilidades en el cumplimiento del numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- **El Departamento Administrativo Distrital de Salud**, suministró el formato GADCA03-F001 con doce (12) indicadores, de los cuales el número cuatro (4) se encuentra relacionado con el trámite de PQRS, con el estado de cumplimiento del período evaluado: alto, conforme a lo estipulado en el numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- **El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte**, suministró el formato cuadro control de indicadores GADCA03-F002; sin embargo, el seguimiento del indicador allí descrito “Atención PQRS del DATT” corresponde a la vigencia 2024 y no al período evaluado, presentando debilidades en la aplicación del numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- **La Oficina Asesora Jurídica** indicó en el oficio de respuesta el suministro de información que soporta la gestión de los indicadores; sin embargo, esta no se evidenció, reflejando debilidades en la adecuada implementación de los numerales 5. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4

## 24. Evaluación de los 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 16 de 42

- **Secretaría General y El Departamento Administrativo Distrital de Salud**, suministraron el procedimiento “Gestión de PQRSDF” versión 2 del 9 de diciembre de 2025, cuyo propósito es: Gestionar de forma integral la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía a través de la ventanilla única de atención, garantizando su recepción, radicación, asignación, seguimiento y respuesta oportuna y eficaz por parte de las dependencias competentes de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, en armonía con los escenarios del relacionamiento con el ciudadano de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, conforme a lo establecido en 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. Se precisa que este documento es producto de las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento suscrito con esta oficina, para optimizar la responsabilidad de Secretaría General como segunda línea de defensa en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
  
- La **Secretaría de Planeación** no suministró un procedimiento para el trámite PQRS en el formato establecido por el área de encargada de la Alcaldía para tal fin; sin embargo, en su oficio de respuesta indicó sobre “...una matriz de seguimiento de correspondencia en línea (archivo Excel guardado en Drive Institucional) mediante el cual diariamente se registran todas las solicitudes radicadas vía SIGOB dejado constancia la fecha de recepción, categorización de la correspondencia de acuerdo a los diferentes trámites manejados por la dependencia, y área a la cual se asigna para dar trámite oportuno dentro de los términos establecidos por la ley, y de toda la trazabilidad de la gestión de las mismas...” además, describe el paso a paso que sigue el equipo encargado de atender las PQR; sin embargo, esta evidencia no cumple con lo establecido en el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
  
- La **Secretaría de Hacienda Distrital**, suministró el “Instructivo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y acciones legales - GHADI01-1003”, cuyo propósito es “...Resolver de forma oportuna en los términos consagrados en la ley, de fondo, de manera clara, precisa y congruente los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Acciones Legales que radiquen los ciudadanos en ejercicio de su derecho fundamental a la petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, Órganos de Control y Entidades de Control ante la Secretaría de Hacienda Distrital...” cumpliendo con 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.

	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 42

- **La Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana**, suministró como evidencia del procedimiento, la circular AMC-OFI-0168986-2024 mediante la cual se emitieron lineamientos para la gestión y trámites interno de las PQRSDF; sin embargo, este documento no cumple con los lineamientos descritos en 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.
- **El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte**, suministró el documento “Procedimiento interno atención PQRS” del proceso/ subproceso: Calidad/ Seguimiento, medición y control, versión 2 del 30 de enero de 2023, cuyo alcance inicia con la recepción de los PQRS y termina con la respuesta de atención a los mismos, cumpliendo con el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
- **La Oficina Asesora Jurídica** no suministró el procedimiento implementado, presentando debilidades en la aplicación del 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.

## 25. Mayores debilidades y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS y su gestión por procesos 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 y la gestión por procesos, en orden descendente son:

Tabla 04: Criterios incumplidos en la gestión del riesgo, diseño de controles y gestión por procesos

N°	Area	Criterios implementados inadecuadamente
7	Oficina Asesora Jurídica	<p>Se presentaron debilidades en la implementación de ocho (8) criterios, así:</p> <p>Cuatro (4) 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"> <li>- 3.2.2 Valoración de controles.</li> <li>- 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control.</li> <li>- 3.2.2.2 Tipología de controles y los procesos</li> <li>- 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</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 18 de 42

N°	Area	Criterios implementados inadecuadamente
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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..."</li> </ul> <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"> <li>- 5.3 Construcción de indicadores</li> <li>- 5.8 monitoreo y evaluación.</li> </ul> <p>Un (1) criterio 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"> <li>- 4.1 - Documentación de procedimientos.</li> </ul>
6	Secretaría de Planeación	<p>Se presentaron debilidades en la implementación de cinco (5) criterios, a saber:</p> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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..."</li> </ul> <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"> <li>- Numeral 3-Gestión por procesos, caracterización</li> <li>- 4.1 - Documentación de procedimientos</li> </ul> <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"> <li>- 5.3 Construcción de indicadores</li> <li>- 5.8 monitoreo y evaluación.</li> </ul>
5	Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes	<p>Se presentaron debilidades en la implementación de cuatro (4) criterios, así:</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"> <li>- Tabla 6 - atributos informativos (evidencia) de los controles, de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</li> <li>- 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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..."</li> </ul>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 19 de 42</b>

N°	Area	Criterios implementados inadecuadamente
		<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"> <li>- 5.8 monitoreo y evaluación.</li> </ul>
4	<b>Departamento Administrativo Distrital de Salud</b>	<p>Se presentaron debilidades en la implementación de tres (3) criterios, a saber:</p> <p>Dos (2) 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"> <li>- 2.5. Descripción del riesgo.</li> <li>- 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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..."</li> </ul>
3	<b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b>	<p>Se presentaron debilidades en la implementación de tres (3) criterios, a saber:</p> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de gestión documental – Dimensión información y comunicación.</li> </ul> <p>Un (1) criterio 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"> <li>- 4.1 - Documentación de procedimientos</li> </ul> <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"> <li>- 5.8 monitoreo y evaluación.</li> </ul>
2	<b>Secretaría de Hacienda Distrital</b>	<p>Se presentaron debilidades en la implementación de un (1) criterio, a saber:</p> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG, debido a que solo contemplan los criterios de pertinencia e integralidad en el trámite.</li> </ul>
1	<b>Secretaría General</b>	<p>Se presentaron debilidades en la implementación de un (1) criterio, 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>

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

N°	Area	Criterios implementados inadecuadamente
		- Tabla 6 - atributos informativos (evidencia) de los controles, de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:


Gráfica No 02: Criterios de la gestión del riesgo, diseño de controles y gestión por procesos con debilidades en su implementación



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las fortalezas, se destacan:

- La gestión desarrollada por Secretaría General en la implementación de las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento suscrito con esta oficina, la cual se encuentra reflejada en los ajustes realizados en la identificación de los riesgos, la caracterización del proceso y el diseño del procedimiento de gestión de PQRS, fortaleciendo su rol como segunda línea de defensa.
- El avance realizado por la Secretaría de Hacienda, en la implementación de la gestión por procesos (caracterización y procedimientos) y en el seguimiento de indicadores, evidenciando un estado de cumplimiento alto.

	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 42

- La articulación del Departamento Administrativo Distrital de Salud con Secretaría General en la implementación del procedimiento gestión de PQRS, diseñado por esta última como responsable de la Política de Servicio al Ciudadano y segunda línea de defensa. Además, el seguimiento adecuado de los indicadores, con las acciones de mejora para aquellos que presentaron estados de cumplimiento medio y bajo.
- El avance presentado por Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana en el ajuste de los riesgos identificados y el diseño de controles de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad establecidos en el numeral 3.3.1 política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG.


## 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 trimestre objeto del seguimiento, se recibieron un total de trecientos sesenta y cinco (365) solicitudes, distribuidas así:

Tabla 05: Consolidado solicitudes - Entes externos de control

Modalidad entes externo de control		
Mes	Entes externos	Cantidad
Octubre	Contraloría General de la República	1
	Contraloría Distrital de Cartagena	3
	Defensoría del Pueblo	26
	Fiscalía General de la Nación	26
	Personería Distrital de Cartagena de Indias	37
	Procuraduría General de la Nación	75
	Procuraduría Provincial de Cartagena	22
	Procuraduría Regional de Bolívar	17
	CTI Cartagena	3
	<b>Subtotal</b>	<b>210</b>
Noviembre	Contraloría Distrital de Cartagena	10
	Contraloría General de la República	0
	Personería Distrital de Cartagena	11
	Fiscalía General de la Nación	25
	Procuraduría Provincial de Cartagena	34

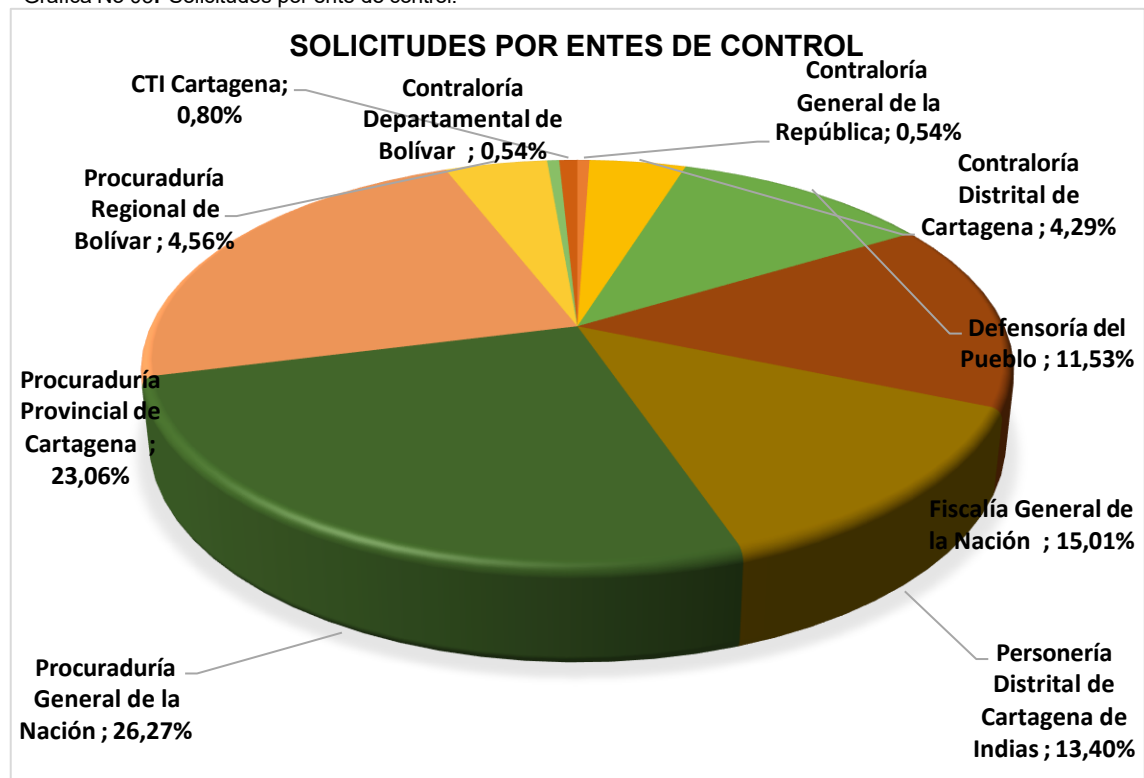
	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 22 de 42

	Defensoría del Pueblo	13
	<b>Subtotal</b>	<b>93</b>
<b>Diciembre</b>	Contraloría General de la Republica	1
	Contraloría Departamental de Bolívar	2
	Contraloría Distrital de Cartagena	3
	Fiscalía General de la Nación	5
	Procuraduría General de la Nación	23
	Procuraduría Provincial de Cartagena	30
	Defensoría del pueblo	4
	Personería de Cartagena de Indias	2
	<b>Subtotal</b>	<b>70</b>
<b>Total</b>		<b>373</b>


Fuente: Base de datos octubre – diciembre, vigencia 2025 – Ventanilla única de Atención al Ciudadano.

Conforme a lo anterior, la Procuraduría General de la Nación fue el ente de control que más solicitudes radicó: noventa y ocho (98), seguida de la Procuraduría Provincial con ochenta y seis (86); la Fiscalía General de la Nación con cincuenta y seis (56); Personería Distrital con cincuenta (50); la Defensoría del Pueblo con cuarenta y tres (43); la Procuraduría Regional de Bolivar con diecisiete (17); el CTI Cartagena con tres (3); y las Contralorías General de la República y Distrital de Cartagena con dos (2) cada una, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 03: Solicitudes por ente de control.



Fuente: Elaboración propia.

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 23 de 42

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de estas solicitudes (373), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 06: Solicitudes evaluadas.

PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%	TOTAL, SOLICITUDES POR MES
Octubre	82	22%	40	11%	88	24%	210
Noviembre	35	9%	11	3%	47	13%	93
Diciembre	49	13%	3	1%	18	5%	70
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>45%</b>	<b>54</b>	<b>14%</b>	<b>153</b>	<b>41%</b>	<b>373</b>

Fuente: Elaboración propia.


Al consolidar los resultados de solicitudes de entes externos de control evaluadas (373), ciento cincuenta y tres (153) 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).

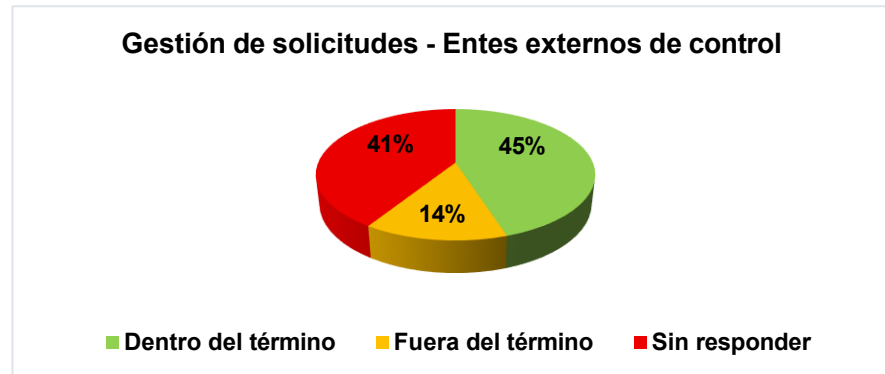
Fueron contestadas cincuenta y cuatro (54) por fuera del término y, ciento sesenta y seis (166) dentro del término reglamentario.

Este indicador 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 afectar la imagen institucional y generar acciones disciplinarias y judiciales (acciones de tutela o populares), como quiera que el cuarenta y un por ciento (41%) de las solicitudes evaluadas, en principio, no fueron respondidas, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 04: Trimestre abril - junio, vigencia 2025 - Gestión de PQRS (Entes externos de control)

	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 42




Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla No 07: Solicitudes sin responder

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, TRIMESTRE OCTUBRE - DICIEMBRE VIGENCIA 2025
1	Oficina Asesora Jurídica	86
2	Secretaría del Interior y convivencia Ciudadana	11
3	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	7
3	Secretaría de Educación Distrital	7
4	Departamento Administrativo Distrital de Salud	5
4	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	5
4	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	5
4	Dirección Administrativa de Talento Humano	5
4	Secretaría General de la Alcaldía de Cartagena	5
5	Secretaría de Infraestructura	4
6	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	3
7	Comandante de Bomberos de Cartagena	2
7	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres- OAGRD	2
7	Secretaría de Hacienda Distrital Cartagena	2
8	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	1
8	Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1
8	Secretaría de Planeación	1
8	CORVIVIENDA	1
<b>TOTAL</b>		<b>153</b>

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 42

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:


Gráfica No. 05 Solicitudes sin responder



Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, es importante precisar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición: “...dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución de este, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado...”

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

	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 42

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.


## 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 evidenciaron ajustes en la matriz de riesgos, determinándose la correcta identificación de estos y el diseño de controles para mitigar las posibles causas que generan debilidades en el trámite de PQRS, lo que podría impactar positivamente las demás áreas, en su rol de primera línea de defensa y la gestión adecuada de sus trámites, observándose además la inclusión de los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, para la satisfacción de los clientes internos y externos.

A su vez, en cuanto a los lineamientos estratégicos para la implementación de la política a partir de las áreas de intervención, se precisa que, el líder del proceso como medida de autocontrol, suministró un procedimiento de gestión de PQRS para la adecuada gestión del trámite.

Es importante recordar que para el mejoramiento continuo de procesos y subprocesos, se debe continuar con la identificación de posibles desviaciones, para su gestión oportuna y pertinente, de lo contrario se podrían afectar los propósitos de las siguientes dimensiones y políticas de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5:

- **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.

	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 27 de 42


- **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.

### 3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO – NUMERAL 3.3.1. DE MIPG.

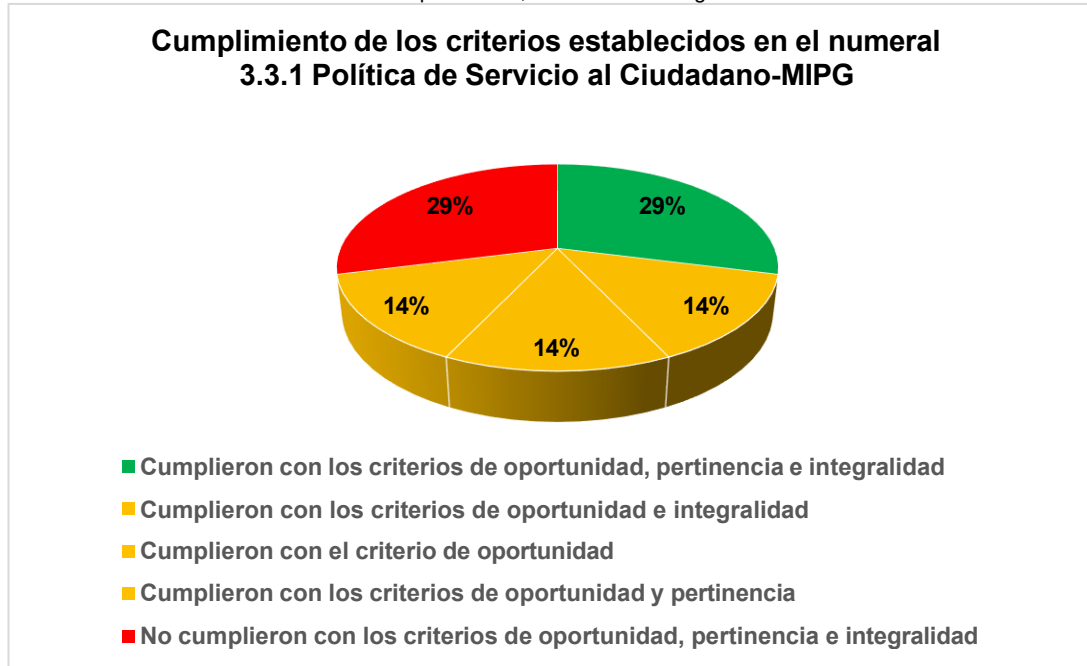
La política de Servicio al Ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

En ese sentido, de las siete (7) áreas seleccionadas para la evaluación durante el cuarto trimestre del 2025, dos (2) que representan el 29% (Secretarías General y del Interior y Convivencia Ciudadana), abordaron los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, en el ejercicio de identificación de riesgos y diseño de controles; por otra parte, uno (1) correspondiente al 14% (Secretaría de Planeación) solo abordó los criterios de oportunidad e integralidad, uno (1) equivalente al 14% (Secretaría de Hacienda) abordó el criterio de oportunidad; uno (1) representado en el 14% (Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte) abordó los criterios de oportunidad y pertinencia; y dos (2) equivalentes al 29% (Departamento Administrativo Distrital de Salud y la Oficina Asesora de Informática) no tuvieron en cuenta los tres criterios, incumpliendo con el propósito de la política de servicio al ciudadano y dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.

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 28 de 42

Gráfica 06: Evaluación de los criterios de Oportunidad, Pertinencia e Integridad.



Fuente: Elaboración propia.

#### 4. CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, SEGUNDO SEMESTRE, VIGENCIA 2025.

Con base en los seguimientos trimestrales a los riesgos identificados, los controles diseñados, la gestión por procesos asociados al trámite de PQRSD de la Alcaldía Mayor de Cartagena y la implementación de la política de Servicio al Ciudadano en cuanto a su propósito, se consolidaron los resultados del segundo semestre del cursante, de cada una de las áreas evaluadas, así:

##### 4.1 Gestión del riesgo.

En la evaluación de este componente conforme a lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6, se observó que las áreas evaluadas presentaron debilidades con la implementación de los siguientes lineamientos:



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 29 de 42</b>

Tabla No. 8– Gestión del riesgo.

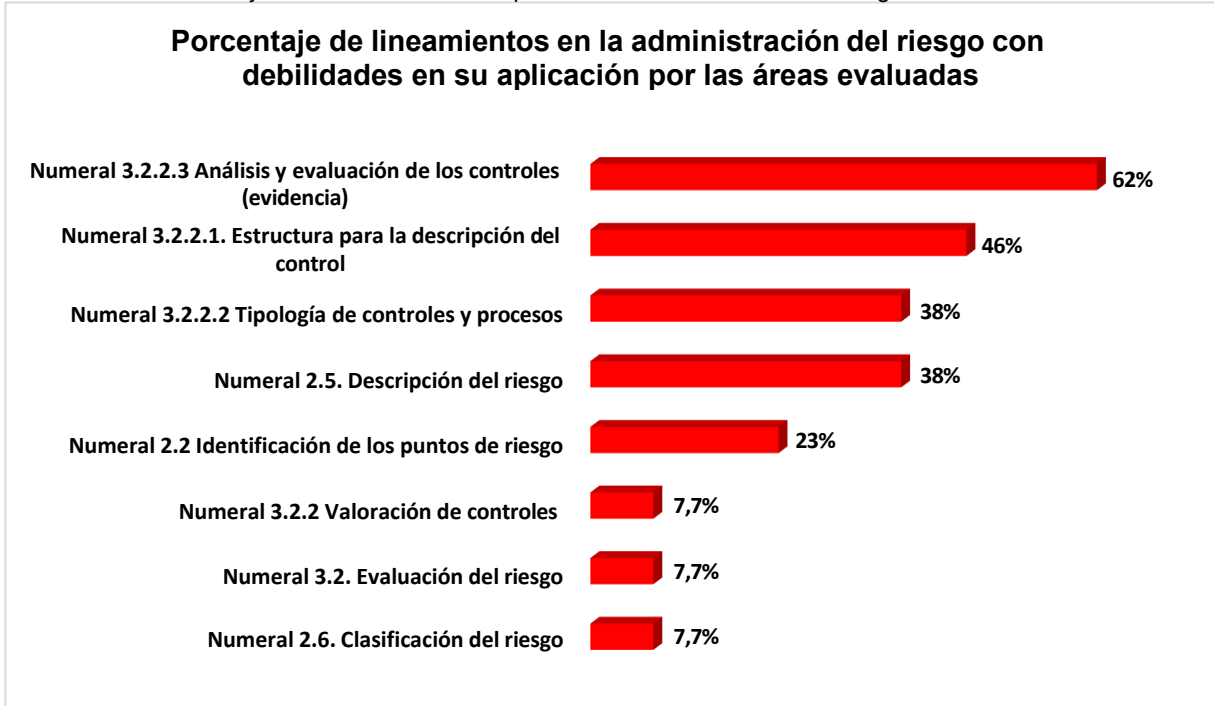
Gestión del Riesgo	
Lineamientos	Áreas que presentaron debilidades en la implementación
<b>Numeral 2.2 Identificación de los puntos de riesgo.</b>	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Dirección Administrativa de Archivo General
<b>Numeral 2.5. Descripción del riesgo.</b>	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Dirección Administrativa de Archivo General
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Departamento Administrativo Distrital de Salud
<b>Numeral 2.6. Clasificación del riesgo.</b>	Oficina Asesora de Informática
<b>Numeral 3.2. Evaluación del riesgo.</b>	Oficina Asesora de Informática
<b>Numeral 3.2.2 Valoración de controles.</b>	Oficina Asesora Jurídica
<b>Numeral 3.2.2.1. Estructura para la descripción del control.</b>	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Dirección Administrativa de Archivo General
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora Jurídica
	Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes
<b>Numeral 3.2.2.2 Tipología de controles y procesos.</b>	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Oficina Asesora de Informática
	Oficina Asesora Jurídica
	Dirección Administrativa de Archivo General
<b>Numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles (evidencia).</b>	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Oficina Asesora de Informática
	Dirección Administrativa de Archivo General
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora Jurídica
	Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes
	Departamento Administrativo Distrital de Salud

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 30 de 42


Grafica No 7. Porcentaje de lineamientos incumplidos en la administración del riesgo



Fuente: Elaboración propia.

De conformidad con lo anterior:

- Ocho (8) áreas evaluadas correspondientes al 62% presentaron debilidades relacionadas con el numeral 3.2.2.3, referente al análisis y evaluación de los controles, 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 46% es decir, seis (6) de las áreas evaluadas evidenciaron deficiencias en la implementación del numeral 3.2.2.1 -Estructura para la descripción del control.
- Al 38% correspondiente a cinco (5) áreas evaluadas, se les determinó inconformidades en la implementación de los numerales 3.2.2.2- tipología de controles y procesos y 2.5 descripción del riesgo.

	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 42

- Tres (3) áreas equivalentes al 23% presentaron debilidades en la aplicación del numeral 2.2 -Identificación de los puntos de riesgos, que permite tener indicios de la ocurrencia de un evento no deseado que debe mantenerse bajo control.
- Los numerales 2.6, 3.2 y 3.2.2 clasificación y evaluación del riesgo y valoración del control no se aplicaron adecuadamente por el 7,7% de las áreas evaluadas, dificultando su gestión y la adecuada toma de decisiones.


#### 4.2 Gestión por procesos

Tabla 9: Lineamientos incumplidos en la gestión por procesos relacionados con el trámite PQRS

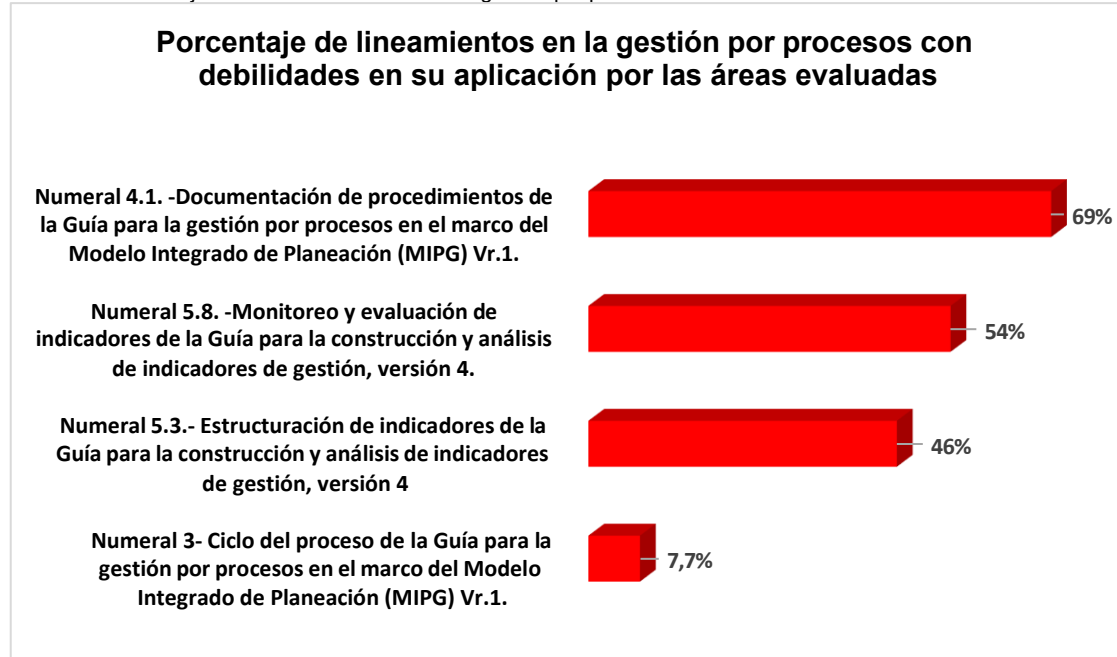
Gestión por procesos	
Lineamientos	Áreas que con debilidades en su implementación
Numeral 3- Ciclo del proceso de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.	Secretaría de Planeación
Numeral 4.1. -Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Oficina Asesora de Informática
	Dirección Administrativa de Archivo General
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico
	Oficina Asesora Jurídica
	Secretaría de Planeación
Numeral 5.3.- Estructuración de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Oficina Asesora de Informática
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora Jurídica
5.8. -Monitoreo y evaluación de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.	Secretaría de Planeación
	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística
	Oficina Asesora de Informática
	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
	Oficina Asesora Jurídica
	Secretaría de Planeación
	Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes

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

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

	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 32 de 42


Gráfica 8: Porcentaje de las áreas evaluadas en la gestión por procesos asociados al trámite PQRS



Fuente: Elaboración propia.

En este orden de ideas:

- Nueve (9) áreas evaluadas, correspondientes al 69% presentaron debilidades en la aplicación del 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, evidenciado 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.
- El 54% de las áreas evaluadas, correspondientes a siete (7), vulneraron el numeral 5.8 -Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, lo que podría afectar la medición del desempeño del trámite.
- El 46% de las áreas inobservaron el criterio establecido en el numeral 5.3 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, referente a la estructuración de indicadores, debido a 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.

	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 42

En cuanto a las caracterizaciones:

- El 7,7% de las áreas, equivalente a una (1), no aplicó los lineamientos del numeral 3 -Ciclo del proceso de la Guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG, como quiera que no precisó si cuenta con una caracterización para el trámite de PQRS o si conocen y aplican la establecida por el proceso de Servicio al Ciudadano.

#### 4.3 Solicitudes entes externos de control.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, en la Alcaldía Mayor de Cartagena se recibieron un total de novecientos cincuenta y siete (957) solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:

Tabla No 10 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.

MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL	
Julio - septiembre	584
Octubre - diciembre	373
<b>TOTAL</b>	<b>957</b>

Fuente: Elaboración propia.


Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de las solicitudes, determinándose el siguiente resultado:

Tabla No 11 – Consolidado de muestra de entes externos de control.

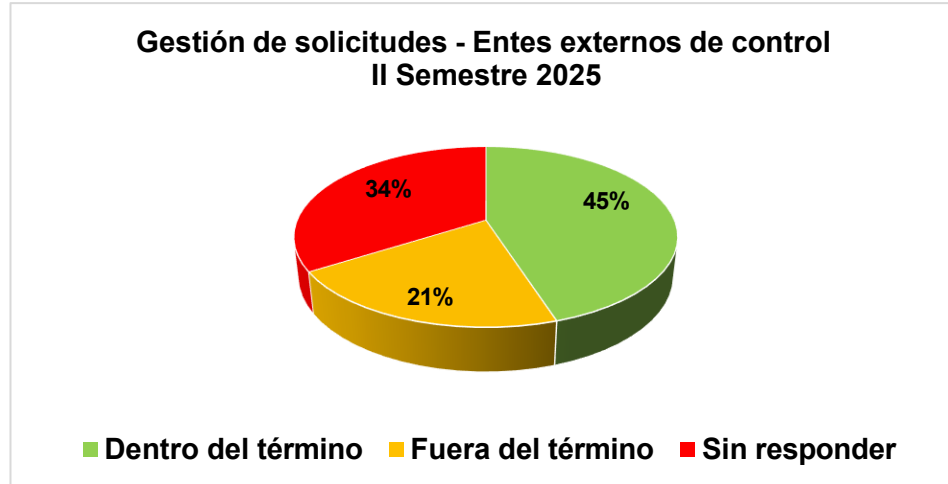
PERÍODO EVALUADO	EVALUADAS (100%)	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Segundo semestre, vigencia 2025	957	433	45%	190	21%	334	34%
<b>TOTAL</b>	<b>957</b>	<b>433</b>	<b>45%</b>	<b>190</b>	<b>21%</b>	<b>334</b>	<b>34%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Al consolidar los resultados de las solicitudes de entes externos de control evaluadas (957), 433 fueron atendidas dentro del término reglamentario, 334 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), y 190 fueron contestadas por fuera del término, como se ilustra en la siguiente gráfica:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 34 de 42

Gráfica No 9 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.



Fuente: Elaboración propia.

Es decir, las solicitudes respondidas corresponden a un 45%, las no respondidas a un 34% y las extemporáneas a un 21%. 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 12: Solicitudes sin responder - Consolidado.

ORDEN ASCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER - SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025
1	Oficina Asesora Jurídica	177
2	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	32
3	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	20
4	Secretaría de Infraestructura	12
4	Secretaría General	12
5	Secretaría de Educación Distrital	11
6	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10
7	Dirección Administrativa de Talento Humano	9
8	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	7
8	Secretaría de Hacienda Distrital	7



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
<b>INFORME</b>	Página 35 de 42

8	Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	7
9	Secretaría de Planeación	6
10	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	5
10	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	5
11	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	4
12	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	3
13	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	2
13	Comandante de Bomberos de Cartagena	2
14	Secretaría de Turismo	1
14	Corvivienda	1
14	Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1
<b>TOTAL</b>		<b>334</b>


Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 10 Solicitudes sin responder – Consolidado



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 36 de 42

Si bien el consolidado del semestre muestra que el porcentaje de atención oportuna fue mayor (45%), la tendencia registrada en el último trimestre evaluado (octubre – diciembre), indica que la atención extemporánea estuvo en el 14% y sin responder en el 41%, representando un riesgo alto o una exposición al riesgo mayor, con las consecuencias señaladas en el presente informe.

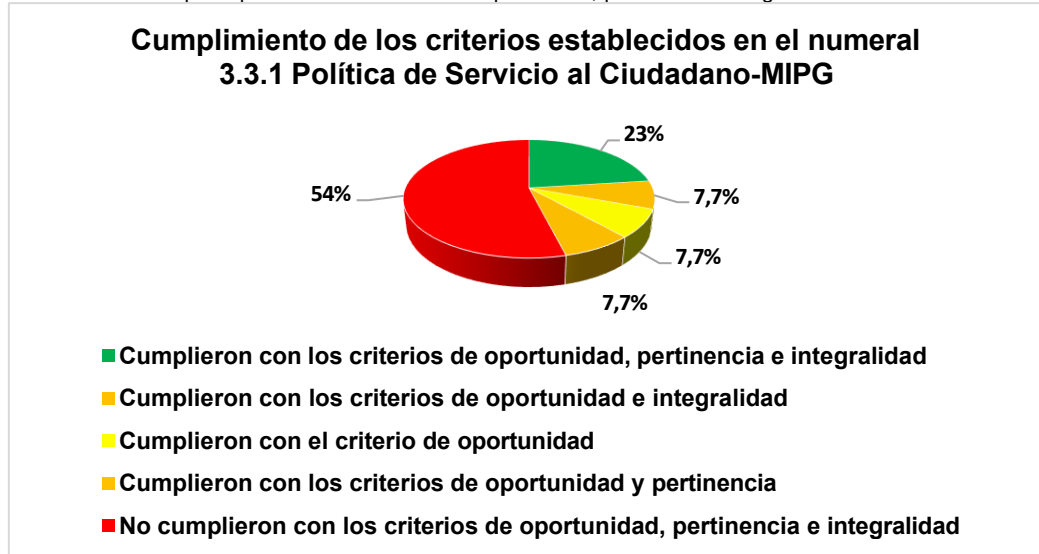
## 5. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO NUMERAL 3.3.1 DE MIPG CONSOLIDADO SEMESTRAL.

- De las trece (13) áreas seleccionadas para la evaluación durante el segundo semestre de 2025, tres (3) que representan un 23%: (Secretarías General, Interior y convivencia ciudadana y Alcaldía local Industrial y de la Bahía), abordaron los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.
- Siete (7) que representan un 54%: (Departamento Administrativo Distrital de Salud, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Dirección Administrativa de Archivo General, Oficina Asesora Informática, Alcaldía Local Virgen y Turística y Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario), presentaron debilidades en 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 integralidad, dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.
- Un 7,7%, correspondientes a un (1) área evaluada (Secretaría de Planeación), tuvo en cuenta los criterios de oportunidad e integridad; un 7,7% (Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte) abordó en la identificación de riesgos y diseño de controles los criterios de oportunidad y pertinencia, y otro 7,7% (Secretaría de Hacienda) tuvo en cuenta solo el criterio de oportunidad.

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 37 de 42

Gráfica 11: Áreas que implementan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.




Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la gráfica con el ranking de las trece (13) áreas evaluadas con mayor número de debilidades en la implementación de los lineamientos asociados a la identificación del riesgo y diseño de controles, gestión por procesos y política de Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre 2025.

Gráfica 12 - Áreas con mayor incumplimiento de lineamientos



Fuente: Elaboración propia

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 38 de 42

## 6. CONCLUSIONES.

### 6.1. Cuarto trimestre vigencia 2025.

#### 6.1.1. Gestión del Riesgo.

- La Secretaría de Interior y Convivencia Ciudadana, el Departamento Administrativo Distrital de Salud y la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario que representan el 43% de las áreas evaluadas, no suministraron sus riesgos en el formato PDTDE03-F003 matriz de riesgos; lo que dificulta adoptar medidas oportunas para corregir desviaciones que puedan generar daños económicos, operativos, reputacionales o humanos.
- El 29% de las áreas evaluadas (Departamento Administrativo Distrital de Salud y Oficina Asesora Jurídica) presentaron debilidades en la identificación de riesgos y el diseño de sus controles, conforme a lo dispuesto en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6; dificultando su adecuada administración.
- Se observó en el 71% de las áreas evaluadas (Secretaría General, Secretaría de Hacienda, Departamento Administrativo Distrital de Salud, Oficina Asesora Jurídica y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte), debilidades en la ejecución de sus controles. Ver tabla 03-Riesgos y controles.


#### 6.1.2 Gestión por procesos.

- El 57% de las áreas evaluadas (Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Planeación, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana) presentaron deficiencias en la construcción y monitoreo de sus indicadores de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4; dificultando la medición adecuada del desempeño de los objetivos del proceso Servicio al Ciudadano.

#### 6.1.3 Política de Servicio al Ciudadano.

En cuanto al cumplimiento del numeral 3.3.1. - Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG referente a: “...*garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...*” se observó que solo el 23% de las áreas evaluadas abordaron los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad en la identificación de riesgos y diseño de controles.

#### 6.1.4 Solicitudes entes de control.

	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 42

- De las solicitudes radicadas por entes externos de control (373), el 41% (153) no fueron respondidas, el 45% (166) lo fue dentro del término reglamentario y un 14% (54) extemporáneamente.

## 6.2. Consolidado primer semestre 2025.

### 6.2.1. Gestión del Riesgo.

- El 77% de las áreas evaluadas presentaron debilidades en 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.

### 6.2.2. Gestión por procesos.

- El 62% de las áreas evaluadas, equivalente a diez (10) presentaron debilidades en la implementación de los numerales 5.3 y 5.8 -relacionados con la construcción y monitoreo conforme a lo descrito en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, lo que podría afectar la medición del desempeño del trámite.

### 6.2.3. Política de Servicio al Ciudadano.


- En cuanto al cumplimiento del numeral 3.3.1. - Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG referente a: “...*garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...*” se observó que solo el 31% de las trece (13) áreas evaluadas en el segundo semestre, abordaron los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad en la identificación de riesgos y diseño de controles.

### 6.2.4. Solicitudes entes de control.

- De las solicitudes radicadas por entes externos de control (957), el 34% (334) no fueron respondidas, el 45% (433) lo fue dentro del término reglamentario y un 21% (190), extemporáneamente.

## 6.3 Fortalezas.

- Secretaría General ha implementado adecuadamente su rol como segunda línea de defensa siendo responsable de la política de servicio al ciudadano al diseñar un procedimiento para la gestión de PQR, que permitirá establecer de manera clara y ordenada cómo deben realizarse las actividades, asegurando uniformidad, eficiencia y control en la gestión del trámite; además, facilita el


	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 42

cumplimiento de la normativa, reduce riesgos, define responsabilidades, apoya la continuidad operativa y permite evaluar y mejorar los procesos.

- Las Secretarías General, del Interior y Convivencia Ciudadana, y Planeación ajustaron sus riesgos identificados y mejoraron el diseño de sus controles conforme a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6 y el numeral 3.3.1. - Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG en cuanto a los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.

## 7. RECOMENDACIONES.



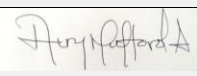

- Identificar riesgos relacionados con la gestión oportuna, pertinente e íntegra de las PQRS y diseñar controles para prevenirlos o mitigarlos, atendiendo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -Versión 6, el Decreto 1395 de 2023 y 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, 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 1395 de 2023.

	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 42

- 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.

## 8. LIMITACIONES O DIFICULTADES.

El 86% de las áreas evaluadas suministraron la información de manera inoportuna siendo esto una dificultad para cumplir con el cronograma establecido internamente.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Tania Diaz Sabbagh	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
Malka Irina Hernández Anaya	Asesora externa	
Aury Sttela Mulford Angarita	Asesora externa	
Lily José Lian Leal	Asesora externa	
Camila Andrea Feria Bello	Asesora externa	

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



**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 42**

21/02/2024	Se eliminó el recuadro que contenía los antecedentes, alcance, objetivo, desarrolla de la auditoría, observaciones, recomendaciones, limitaciones y anexos, es decir estos aspectos quedaron por fuera, con el fin de hacer dinámica el uso de las tablas, graficas, recuadros entre otras herramientas de datos.	2.0
15/03/2024	- Se modificó la denominación de la fila Alcalde y líderes de procesos, por Funcionario (s) a quien (es) se dirige. -Se agregó la actividad informe de ley, en la fila de tipo de actividad.	3.0
20/06/2024	- Se agrego la actividad otros, en la fila de tipo de actividad.	4.0