

	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 39

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

Período: I semestre vigencia 2026

Presentado a:

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
 Aury Sttela Mulford Angarita, Asesora externa
 Lily José Lian Leal, Asesora externa

“Liderar con control es garantizar resultados transparentes para la ciudadanía”

Cartagena de Indias D, T y C., agosto 19 del 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 39

Fecha de emisión del informe	Día:	19	Mes:	08	Año:	2026
------------------------------	------	----	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.
Informe Número:	INF-LEY-PQRSD-102-2026
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria ☐ Especial ☐ Seguimiento: ☐ Informe de Ley ☒ Otros ☐
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	María Patricia Porras Mendoza , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. César Fuentes Díaz , Coordinador Atención al Ciudadano.

1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente - PAEI 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, y en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno, se expidió el memorando AMC-MEM-000270-2026, a través del cual se asignó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la Alcaldía Mayor de Cartagena.

1.2 ALCANCE

El seguimiento se efectuó sobre el primer semestre de 2026, atendiendo los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico que regula su trámite.

La evaluación se realizó sobre una muestra del 30% de los procesos de la Alcaldía Mayor, escogida con base en criterios de criticidad, áreas con las que más interactúa la ciudadanía, aspectos de mayor interés para los grupos de valor, entre otros, teniendo en cuenta los resultados de los seguimientos efectuados por esta Oficina Asesora en el año anterior, y los reportes presentados por el área de atención al ciudadano.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 3 de 39

En el primer trimestre de la vigencia 2026, estuvieron sujetas a seguimiento seis (6) áreas, y en el segundo trimestre diez (10) áreas.

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.

❖ I semestre vigencia 2026

Para la evaluación de este semestre, el equipo evaluador seleccionó por trimestre las áreas que presentaron mayor interacción con la ciudadanía y los entes externos de control 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:

Para el primer trimestre:

- ✓ Secretaría General
- ✓ Secretaría de Planeación
- ✓ Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
- ✓ Secretaría de Hacienda Distrital
- ✓ Oficina Asesora Jurídica

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 4 de 39

✓ Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 15 de abril de 2026 mediante oficio AMC-OFI-0050456-2026. Las respuestas correspondientes fueron extendidas a través de los oficios AMC-OFI-0050347-2026, AMC-OFI-0052411-2026, AMC- OFI-0005245-2026, AMC-OFI-0052152-2026, AMC-OFI-0052619-2026, AMC-OFI-0052484-2026, AMC-OFI-0054870-2026 y AMC-OFI-0054805-2026, como se detalla en la siguiente tabla:

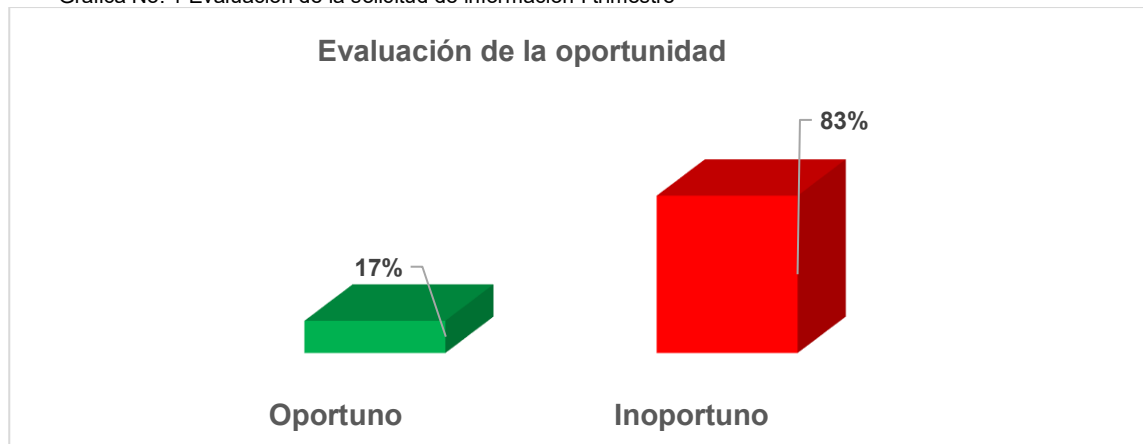
Tabla 01: Solicitud inicial de información I trimestre

Solicitud inicial de información			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Evaluación de la respuesta
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0050456-2026	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Trimestre: enero a marzo de 2026.	Secretaría General Distrital	Oportuno
		Secretaría de Planeación	Inoportuno
		Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Inoportuno
		Secretaría de Hacienda Distrital	Inoportuno
		Oficina Asesora Jurídica	Inoportuno
		Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	Inoportuno

Fuente: Elaboración propia.

El 83% de la muestra no respondió la solicitud inicial de información de manera oportuna, solo una (1) fue oportuna, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 1 Evaluación de la solicitud de información I trimestre



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 5 de 39

Para el segundo trimestre, las áreas a evaluar fueron las siguientes:

- ✓ Escuela de Gobierno y Liderazgo
- ✓ Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
- ✓ Secretaría de Participación y Desarrollo Social
- ✓ Secretaría de Educación Distrital
- ✓ Dirección Administrativa de Talento Humano
- ✓ Departamento Administrativo de Valorización Distrital
- ✓ Departamento Administrativo Distrital de Salud
- ✓ Secretaría de Turismo
- ✓ Secretaría de Infraestructura
- ✓ Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres

El seguimiento fue comunicado mediante oficio AMC-OFI-0099253-2026 del 6 de julio de la presente anualidad. Las respuestas correspondientes fueron extendidas a través de los oficios AMC-OFI-0101210-2026, AMC-OFI-0100967-2026, AMC-OFI-0102831-2026, AMC-OFI-0104174-2026, AMC-OFI-0104260-2026, AMC-OFI-0105541-2026, AMC-OFI-0104271-2026 y AMC-OFI-0111508-2026 como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 02: Solicitud inicial de información II trimestre

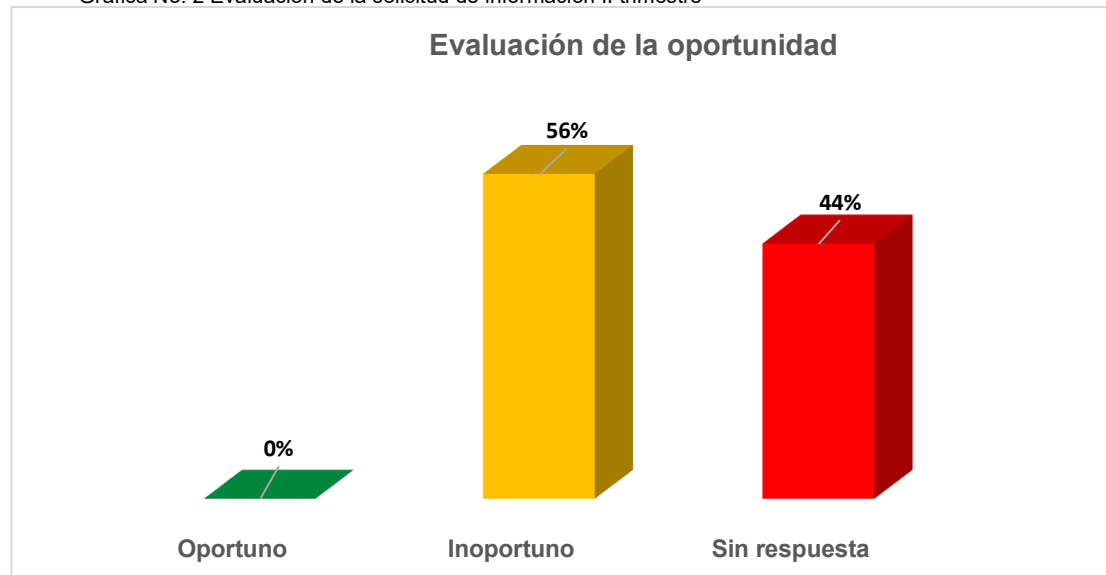
Solicitud inicial de información			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Evaluación de la respuesta
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0099253-2026	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Trimestre: abril a junio de 2026.	Escuela de Gobierno y Liderazgo	Inoportuno
		Oficina Asesora de Comunicaciones	Inoportuno
		Secretaría de Turismo	Inoportuno
		Dirección Administrativa de Talento Humano	Inoportuno
		Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Inoportuno
		Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Sin respuesta
		Secretaría de Educación Distrital	Sin respuesta
		Departamento Administrativo Distrital de Salud	Sin respuesta
		Secretaría de Infraestructura	Sin respuesta

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 6 de 39

Cinco áreas, correspondiente al 56%, respondieron de manera inoportuna la solicitud de información y el 44% de las áreas no respondieron.

Gráfica No. 2 Evaluación de la solicitud de información II trimestre



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*”
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG**

	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 7 de 39

- **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:

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

Con base en la información suministrada por los responsables de las áreas seleccionadas, se evaluaron los riesgos y controles asociados al trámite de las PQRS relacionados a continuación, cuyos resultados se exponen en la columna de análisis:

Tabla 03: Riesgos y controles

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
Secretaría General	El líder del proceso identificó los siguientes riesgos como primera línea de defensa asociados al trámite: 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...” 9.“...Posibilidad de pérdida reputacional Por omisión de la revisión diaria de la	Se establecieron los siguientes mecanismos de control para cada riesgo identificado: Riesgo 8: 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...” 2.“...El Asesor o funcionario asignado para la atención de la bandeja de Sec.	Cuentan con riesgos que contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad 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. Por otra parte, no se evidenció la ejecución de los controles diseñados para los tres riesgos identificados, presentando debilidades en el 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.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 8 de 39

	<i>bandeja de SIGOB de la Sec. General Debido al reparto inoportuno de la correspondencia...”</i> <i>10.“...Posibilidad de pérdida reputacional Por incongruencias en la respuesta emitida Debido a desconocimiento por parte del funcionario asignado...”</i>	General Realiza la distribución o reparto de PQRSDf recibidas en el SIGOB de la Sec. General, Diariamente...” 3.“...El coordinador de PQRSDf de la Sec. General Verifica y asigna la correspondencia de PQRSDf al funcionario correspondiente, Diariamente...” 4.“...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...” 5.“...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...” Riesgo 9: 1.“...El coordinador de PQRSDf de la Sec. General Realiza seguimiento y monitoreo a la matriz de gestión de correspondencia Diariamente...” 2.“...El coordinador de PQRSDf de la Sec. General Verifica la bandeja de SIGOB para expedir paz y salvo Semestralmente...”	Evidencia: Oficio AMC-OFI-0052484-2026: - Matriz de riesgos (primera y 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 9 de 39

		3.“...El coordinador de PQRSDF de la Sec. General Realiza capacitación al personal encargado de resolver las PQRSDF del despacho de la Sec. General Semestralmente...” 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...”	
Secretaría de Planeación	El líder del proceso identificó los siguientes riesgos asociados al trámite: 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...” 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...” 3.“...Posibilidad de pérdida reputacional por la vulneración de la integridad y confidencialidad de la información documental de la Secretaría de Planeación debido al	Se establecieron los siguientes mecanismos de control para cada riesgo identificado: 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...” “...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...” Riesgo 2: “...Asesor Externo – Enlace PQRSDF Registrar en libro Excel	Los riesgos identificados se encuentran descritos 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; 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...”. 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. Evidencia: oficio AMC-OFI-0054805-2026 - Matriz de riesgos - Matriz de seguimiento de correspondencia

	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 10 de 39

	<i>uso de herramientas ofimáticas no institucionales o al uso inadecuado de las mismas...</i>	de seguimiento de Correspondencia las PQRSDF recibidas en la Bandeja SIGOB del jefe de la dependencia diariamente... “...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 dependencia cuando sea requerido...” “...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...” Riesgo 3: “...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...” “...Asesor Externo – Enlace PQRSDF Controlar el acceso de correos electrónicos y Drives Institucionales para salvaguardar confidencialidad e	enero a marzo 2026. - Correo de seguimiento de PQR asignadas. - Correos de seguimientos de peticiones vencidas
--	--	---	--

	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 39

		integridad de la información de la dependencia diariamente...	
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	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: <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 oportuna, integra y pertinente...”</i>	Se establecieron los siguientes controles: “...Emitir e implementar directrices para la gestión de interna de las PQRSDF...” “...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...” “...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...”	Como se comunicó en el último seguimiento realizado, el líder del proceso presentó ajustes en su estructura de acuerdo con las observaciones realizadas por esta Oficina Asesora, 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. En cuanto a la evaluación de los controles, estos fueron ejecutados conforme a como fueron diseñados Evidencia: AMC-OFI-0054870-2026 - Cuadro de seguimiento 2026. - Gestión realizada mediante grupo de WhatsApp. - Circular AMC-OFI-0168986-2024 – Lineamientos para la gestión y trámite interno de las PQRSDF.
Secretaría de Hacienda Distrital	El líder suministró una matriz con tres (3) riesgos, de los cuales el número 2 se encuentra asociado al trámite: <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</i>	Se estableció el siguiente control: “...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 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. En la evaluación del control se observó que se encuentra alineado con el riesgo para reducirlo o mitigarlo; teniendo en cuenta que se evidenció una matriz de seguimiento, la cual contempla la oportunidad, pertinencia e integridad de las PQRS como se describe en el diseño del control, conforme a lo establecido en el numeral 3.3.1. Propósito de la Política de Servicio

	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 39

	<i>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>	el proceso no ha dado respuesta oportuna, íntegra y pertinente se requiere mediante Oficio Institucional o correo electrónico para que dé respuesta de manera inmediata...	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..." Evidencia: AMC-OFI-0052152-2026: - Matriz de seguimiento de PQRS - Carpeta de evidencias riesgo 2
Oficina Asesora Jurídica	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..."	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.	Si bien, el líder del proceso indicó que se rige por lo dispuesto en el proceso de Servicio al Ciudadano, no suministró evidencia de la gestión de riesgos y ejecución de controles. A su vez, el líder suministró como evidencia una base de datos de PQRS e informes de gestión; sin embargo, no es posible establecer a qué control corresponde en la matriz de riesgos del proceso servicio al ciudadano. La información suministrada como control fue la siguiente: • Base de datos PQR 2026 (histórico) • Archivo Excel gestión de PQRS • 5 informes de PQR (archivos Excel consolidados) • Oficio para mesa de trabajo revisión de la política de Servicio al Ciudadano, medios de comunicación para la notificación de admisiones de las tutelas. • Oficio convocatoria socialización de lineamientos para la

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 13 de 39

			presentación de proyectos BIC en la ventanilla. 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., así como del 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..."
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	El líder del proceso identificó el siguiente riesgo asociado al trámite: <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>	Se establecieron los siguientes controles: 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..." 2. "...Subdirector jurídico realiza seguimiento y control bimestral PQRS, para reportar a Control Interno Evidencia: Informe de seguimiento por Subdirección jurídica Seguimiento bimestral..."	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. Además, aborda los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad en su estructura. Por otra parte, se sigue observando debilidades en el diseño de los controles específicamente 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. En cuanto a la evaluación de la ejecución de los controles, la evidencia "matriz de seguimiento reporte de PQRS I 2026", del control número 1, no contempla los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad del

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 14 de 39

			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: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." 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.
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	El área indicó en su oficio de respuesta que <i>"en su matriz de riesgo de gestión solo incluye los riesgos propios del proceso de comunicación pública"</i>	No tienen identificados riesgos asociados al trámite, por consiguiente, no se han diseñado controles.	El área no ha identificado riesgos asociados al trámite de PQRS, presentando debilidades en la gestión de su correspondencia, según lo dispuesto en los numerales 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6, correspondiente a la identificación del riesgo. Sin embargo, suministraron una matriz de gestión de PQRS, la cual arroja un indicador para el seguimiento de estas, % de PQR atendidas dentro del término establecido y % Solicitudes vencidas, que si bien, puede ser la evidencia de la implementación de un control, como no se han identificado riesgos, no se puede determinar la valoración del mismo para establecer su eficacia, conforme a los numerales 3, 3.1, 3.1.2, 3.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.2.1, 3.2.2.2, 3.2.2.3 y 3.2.3 Valoración del riesgo, establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6. Además, presentan debilidades en la implementación del numeral 3.3.1. Propósito de la Política de Servicio al Ciudadano del Manual Operativo MIPG referente a:

	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 39

			“...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...” Evidencia: AMC-OFI-0104174-2026 -Matriz de control de PQRS
Secretaría de Turismo	El área no suministró matriz de riesgos asociados al trámite de PQRS.	Teniendo en cuenta que no se identificaron riesgos, no se diseñaron controles para mitigar dichos riesgos	El área no ha identificado riesgos asociados al trámite de PQRS, presentando debilidades en la gestión de su correspondencia, a la luz de los numerales 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6, correspondiente a la identificación del riesgo. Sin embargo, suministraron una base de datos “formulario V8_FINAL_2026_MAYO 3 (1)”, diseñado por la Oficina de Coordinación de Atención y Servicios al Ciudadano, el cual contiene la información necesaria para el control y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos ciudadanos, que si bien podría ser la evidencia de la implementación de un control, como no se han identificado riesgos, no se puede determinar la valoración del mismo para establecer su eficacia, conforme a los numerales 3, 3.1, 3.1.2, 3.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.2.1, 3.2.2.2, 3.2.2.3 y 3.2.3 -Valoración del riesgo, establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6. Además, presentan debilidades en la implementación del 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...”

	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 39

			Evidencia: AMC-OFI-0104260-2026 V8_FINAL_2026_MAY 03
Dirección Administrativa de Talento Humano	Se identificaron dos (2) riesgos asociados al trámite: Riesgo 1.” ...Posibilidad de pérdida reputacional por vencimiento de términos legales en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, debido a la extemporaneidad en la respuesta o entrega de información por parte de los diferentes responsables o líderes de dependencias...” Riesgo 2.” ...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por desacierto en la elaboración de respuestas, debido a que estas son proyectadas de manera incompleta, incongruente, errada o imprecisa...”	Se diseñaron los siguientes controles: Riesgo 1: “...Profesional Universitario Código 219 Grado 35 registrar las solicitudes en la base de datos PQRSD para el respectivo seguimiento. Trimestral...” “...Profesional Universitario Código 219 Grado 36 generar alertas a los responsables del trámite de las solicitudes que se encuentren en estado ‘gestiones próximas a vencer’ o que no hayan registrado respuesta en el sistema de información, con el fin de prevenir incumplimientos. Trimestral...” Riesgo 2: “...Profesional Universitario Código 219 Grado 37 registrar las solicitudes en la base de datos PQRSD para el respectivo seguimiento. Trimestral...” “...Profesional Universitario Código 219 Grado 38 socializar los lineamientos vigentes sobre los términos y demás características que deben contener las	Los riesgos identificados asociados al trámite PQRS y sus controles contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad. Además, se evidenció la ejecución de controles al suministrar base de datos con la gestión de las PQRS, oficios, documentos, correos, formatos internos y relación de paz y salvo SIGOB del proceso, que dan cuenta de la implementación satisfactoria de estos.

	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 39

		respuestas a las PQRS. Trimestral...”	
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	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, identificando los siguientes riesgos: 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...” 9.“...Posibilidad de pérdida reputacional Por omisión de la revisión diaria de la bandeja de SIGOB de la Sec. General Debido al reparto inoportuno de la correspondencia...” 10.“...Posibilidad de pérdida reputacional Por incongruencias en la respuesta emitida Debido a desconocimiento por parte del funcionario asignado...”	Se establecieron los siguientes mecanismos de control para cada riesgo identificado: Riesgo 8: 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...” 2.“...El Asesor o funcionario asignado para la atención de la bandeja de Sec. General Realiza la distribución o reparto de PQRSDF recibidas en el SIGOB de la Sec. General, Diariamente...” 3.“...El coordinador de PQRSDF de la Sec. General Verifica y asigna la correspondencia de PQRSDF al funcionario correspondiente, Diariamente...” 4.“...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...” 5.“...El Asesor o funcionario asignado Identifica el área correspondiente para requerir la información pertinente a través de correo electrónico para poder responder la	Cuentan con riesgos que contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad 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. Si bien, se evidenció un archivo en Excel de la gestión de PQRS, no se evidenció la ejecución de los controles diseñados y adaptados al DAVD para los tres riesgos identificados, (8, 9 y 10) presentando debilidades en el numeral 3.2.2.3 análisis y evaluación de los controles Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6. Evidencia: AMC-OFI-OI 11508-2026 -Matriz de seguimiento PQRS Control interno.

	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 39

		petición oportunamente, Diariamente...” Riesgo 9: 1.“...El coordinador de PQRSDF de la Sec. General Realiza seguimiento y monitoreo a la matriz de gestión de correspondencia Diariamente...” 2.“...El coordinador de PQRSDF de la Sec. General Verifica la bandeja de SIGOB para expedir paz y salvo Semestralmente...” 3.“...El coordinador de PQRSDF de la Sec. General Realiza capacitación al personal encargado de resolver las PQRSDF del despacho de la Sec. General Semestralmente...” 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...”	
Escuela de Gobierno Y liderazgo	Se rigen por el proceso “Servicio al Ciudadano”, Subproceso “Gestión de PQRS” del Macroproceso de “Gestión Administrativa. Comparte la matriz de riesgos de Secretaría General y el Departamento Administrativo Distrital de Valorización	Presentan los mismos controles de Secretaría General y el Departamento Administrativo Distrital de Valorización	Cuentan con riesgos que contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad 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. Si bien, se evidenció la ejecución de los controles diseñados, estos deben ser adaptados al contexto

	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 19 de 39

			de la Escuela de Gobierno y Liderazgo, garantizando su eficacia y eficiencia, ya que presentan debilidades en el numeral 3.2.2.3 análisis y evaluación de los controles, de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6. Evidencia: AMC-OFI-0100967-2026 -Matriz de riesgos y controles
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

2.2. Evaluación de las caracterizaciones.

En **Secretaría General** aún se evidencia la siguiente debilidad comunicada en el seguimiento anterior: *“...el área 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, la Oficina Asesora Jurídica, la Escuela de Gobierno y Liderazgo y el Departamento Administrativo de Valorización Distrital**, 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

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

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.

Lo anterior, también se evidenció en los oficios de respuesta de la **Oficina Asesora de Comunicación y Prensa**, la **Secretaría de Turismo** y la **Dirección Administrativa de Talento Humano**.

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 micrositio 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 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.

2.3. Evaluación de los indicadores.

- **La Secretaría de Planeación y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte** suministraron el formato dispuesto GADCA03-F001 para el seguimiento y control de indicadores diligenciado en el trimestre evaluado, conforme a 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.
- La **Secretaría General** suministró el formato de indicadores GADCA03-F001, en el que se registraron seis (6) indicadores relacionados con el trámite de PQRS; sin embargo, no se encontraba diligenciado con el registro y análisis de resultados del trimestre evaluado, con las correspondientes acciones de mejora para el estado de cumplimiento BAJO reportado.

Igualmente, se observó en la evaluación de indicadores de **Secretaría de Hacienda Distrital** en el que se relacionaron dos (2) indicadores asociados al trámite: “*PQRSFD contestadas Gestión de Hacienda*” y “*PQRSFD contestadas*

	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 39

Entes de control”, lo anterior, refleja 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.

Se evidenció en la evaluación del cuadro de indicadores del **Departamento Administrativo de Valorización Distrital**, el reporte de un desempeño “Medio” para el indicador “PQRSDF atendidas dentro del término de ley en DAVD”; sin embargo, no se registraron las acciones de mejora correspondientes para mejorarlo, reflejando 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 **Dirección Administrativa de Talento Humano**, no suministró el cuadro de indicadores GADCA03-F001, dispuesto para tal fin; sin embargo, aportó un informe en el que se realiza seguimiento con los siguientes ítems de evaluación (documentos asociados, resultados obtenidos y % de cumplimiento físico) para los tres (3) indicadores establecidos:

- Gestionar las PQRS que son transferidas a la dirección administrativa de talento humano dentro del período 1° de enero y 15 de mayo de 2026.
- Gestionar las tutelas que son transferidas a la dirección administrativa de talento humano dentro del período 1° de enero y 15 de mayo de 2026.
- Gestionar los requerimientos de los entes de control dentro y los requerimientos de procesos de defensa judicial del período 1° de enero y 15 de mayo de 2026.

Si bien, es una manera de realizar seguimiento, no se encuentra dispuesto en el formato establecido por Secretaría de Planeación, dificultando establecer: el nombre del proceso y subproceso, propósito de indicador, unidad de medida, estado de cumplimiento, origen de datos, responsables de la medición, fórmula, variables, frecuencia, resultado del indicador por trimestres, ponderado del indicador, gráfica del indicador, interpretación de los resultados y las acciones de mejora que contemplan (actividad, producto, plazo y nivel de cumplimiento) conforme con lo dispuesto en los numerales 5. Construcción de indicadores y 5.8 Monitoreo y evaluación, conforme a la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.

- La **Oficina Asesora Jurídica y las Secretarías de Turismo y del Interior y Convivencia Ciudadana** no suministraron información relacionada con sus indicadores, (formato GADCA03-F001) para el seguimiento y control de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 22 de 39

indicadores. La **Oficina Asesora de Comunicación y Prensa** no suministró el cuadro control de indicadores; sin embargo, en su oficio indicó la aplicación del siguiente indicador: “% de PQRS atendidas dentro del término establecido y % Solicitudes vencidas”, sin evidencias del monitoreo. Así mismo la **Escuela de Gobierno y Liderazgo**, quien suministro únicamente el boletín institucional de la entidad en formato powerbi colgado en el micrositio de la Entidad. Las anteriores áreas, presentaron debilidades en el cumplimiento de los numerales 5. Construcción de indicadores y 5.8 Monitoreo y evaluación, conforme a la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4, numerales descritos detalladamente en el párrafo de evaluación de la Dirección Administrativa de Talento Humano.

2.4. Evaluación de los procedimientos.

- **Secretaría General**, obtuvo una evaluación positiva en el seguimiento anterior comunicada a través del informe (INF-LEY-PQRS-024-2026) mediante oficio AMC-OFI-0018702-2026, por el suministro de un 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; sin embargo, en la presente evaluación no se suministró, informándose que se encuentra en construcción.

La Escuela de Gobierno y Liderazgo, indicó en su oficio de respuesta que las tareas para el trámite de PQRS, se encuentran alineadas con el procedimiento descrito por el proceso de Servicio al ciudadano (Secretaría General) cumpliendo con el numeral 4.1. citado en el párrafo anterior.

- 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; pero, 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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 23 de 39

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-I003”, 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.
- 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 de Comunicación y Prensa**, no aportó un procedimiento documentado, sino que indicó en su oficio de respuesta la siguiente tarea “Una vez se recibe la petición se traslada al enlace jurídico de la oficina, se prepara el insumo y se brinda respuesta en el término establecido”, 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.

	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 39

- El **Departamento Administrativo de Valorización Distrital**, indicó que las tareas se encuentran regidas por el Decreto 1395 de 2023; sin embargo, este documento no cumple integralmente con los lineamientos establecidos 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 Oficina Asesora Jurídica, la Secretaría de Turismo y la Dirección Administrativa de Talento Humano** no suministraron un procedimiento para el trámite de PQRS o no indicaron si se encuentran implementando el procedimiento que diseñó Secretaría General a través del proceso de Servicio al Ciudadano en su rol de segunda línea de defensa, 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.

2.5. 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°	Área	Criterios implementados inadecuadamente
11	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Se presentaron debilidades en la implementación de veintidós (22) criterios, así: Diecisiete (17) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 2. Identificación del riesgo - 2.1 Análisis de los objetivos estratégicos y de procesos - 2.2 Identificación puntos de riesgo - 2.3 Identificación áreas de impacto - 2.4 Identificación áreas de factores de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 2.6 Clasificación del Riesgo - 3. Valoración del riesgo - 3.1 Análisis del riesgo - 3.1.2 Determinar el impacto - 3.2 Evaluación del riesgo - 3.2.1 Análisis preliminar del riesgo inherente - 3.2.2 Valoración de controles.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 25 de 39

N°	Área	Criterios implementados inadecuadamente
		- 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.2 Tipología de controles y los procesos - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles. - 3.2.3 Nivel de riesgo Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 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..." Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5.3 Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación. Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 5 Gestión por proceso (caracterización) - 4.1 Documentación de procedimientos.
10	Secretaría de Turismo	Se presentaron debilidades en la implementación de veintidós (22) criterios, así: Diecisiete (17) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 2. Identificación del riesgo - 2.1 Análisis de los objetivos estratégicos y de procesos - 2.2 Identificación puntos de riesgo - 2.3 Identificación áreas de impacto - 2.4 Identificación áreas de factores de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 2.6 Clasificación del Riesgo - 3. Valoración del riesgo - 3.1 Análisis del riesgo - 3.1.2 Determinar el impacto - 3.2 Evaluación del riesgo - 3.2.1 Análisis preliminar del riesgo inherente - 3.2.2 Valoración de controles. - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.2 Tipología de controles y los procesos - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles. - 3.2.3 Nivel de riesgo Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 26 de 39

N°	Área	Criterios implementados inadecuadamente
		calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...” Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5.3 Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación. Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 5 Gestión por proceso (caracterización) 4.1 Documentación de procedimientos.
9	Oficina Asesora Jurídica	Se presentaron debilidades en la implementación de ocho (8) criterios, así: Cuatro (4) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 3.2.2 Valoración de controles. - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.2 Tipología de controles y los procesos - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles. Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 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...” Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5.3 Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación. Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 4.1 - Documentación de procedimientos.
8	Dirección Administrativa de Talento Humano	Se presentaron debilidades en la implementación de cuatro (4) criterios, a saber: Dos (2) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 5. Gestión por proceso (caracterización) - 4.1 Documentación de procedimientos Dos (2) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:

	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 39

N°	Área	Criterios implementados inadecuadamente
		- 5. Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación
7	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Se presentaron debilidades en la implementación de cuatro (4) criterios, a saber: Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - Política de gestión documental – Dimensión información y comunicación. Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 4.1 - Documentación de procedimientos Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5. Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación
6	Escuela de Gobierno y Liderazgo	Se presentaron debilidades en la implementación de tres (3) criterios, a saber: Un (1) criterio de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5. Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación
5	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Se presentaron debilidades en la implementación de tres (3) criterios, a saber: Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 4.1 - Documentación de procedimientos Un (1) criterio de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5.8 monitoreo y evaluación
4	Secretaría de Planeación	Se presentaron debilidades en la implementación de tres (3) criterios, a saber:

	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 39

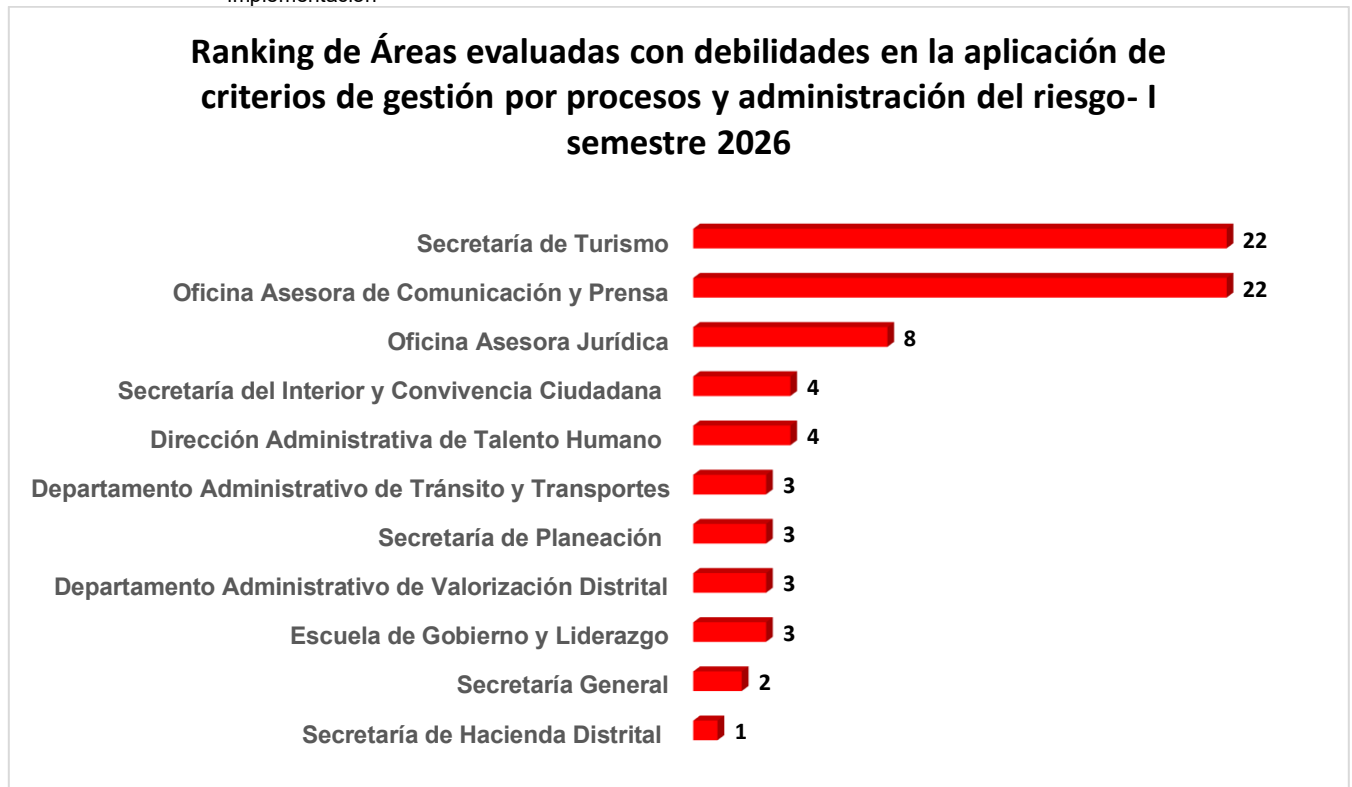
N°	Área	Criterios implementados inadecuadamente
		Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - Numeral 3-Gestión por procesos, caracterización - 4.1 - Documentación de procedimientos
3	Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes	Se presentaron debilidades en la implementación de tres (3) criterios, así: Dos (2) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 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. - 3.2.2.1. estructura para la descripción del control Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 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..."
2	Secretaría General	Se presentaron debilidades en la implementación de un (2) criterio, a saber: Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6: - 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. Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5.8 monitoreo y evaluación
1	Secretaría de Hacienda Distrital	Se presentaron debilidades en la implementación de un (1) criterio, a saber: Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5.8 monitoreo y evaluación

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 29 de 39

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 03: 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:

- 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.
- 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.
- La implementación del procedimiento por parte de Escuela de Gobierno y Liderazgo, siguiendo los lineamientos presentados por Secretaría General a través del proceso de Servicio al Ciudadano en su rol 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 30 de 39

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.

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el primer semestre objeto del seguimiento, se recibieron un total de setecientos ochenta y cinco (785) solicitudes, distribuidas por trimestre, así:

Tabla 05: Consolidado solicitudes - Entes externos de control I trimestre 2026

Modalidad entes externo de control		
Mes	Entes externos	Cantidad
Enero	Contraloría General de la República	2
	Contraloría Distrital de Cartagena	10
	Fiscalía General de la Nación	15
	Personería Distrital de Cartagena de Indias	6
	Procuraduría General de la Nación	28
	Procuraduría Provincial de Cartagena	15
	Subtotal	76
Febrero	Contraloría Distrital de Cartagena	23
	Contraloría General de la República	37
	Contraloría Departamental	4
	Personería Distrital de Cartagena	23
	Procuraduría General de la Nación	20
	Fiscalía General de la Nación	21
	Procuraduría Provincial de Cartagena	20
	Defensoría del Pueblo	10
	Subtotal	158
Marzo	Contraloría General de la Republica	20
	Contraloría Distrital de Cartagena	15
	Fiscalía General de la Nación	35
	Procuraduría General de la Nación	30
	Procuraduría Provincial de Cartagena	23
	Procuraduría Regional	25
	Personería de Cartagena de Indias	35
	Defensoría Regional de Urabá	1
	Subtotal	186
Total		418

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

	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 39

Conforme a lo anterior, para el primer trimestre, la Procuraduría General de la Nación fue el ente de control que más solicitudes: setenta y ocho (78), seguida de la Fiscalía General de la Nación con setenta y uno (71), la Personería Distrital con sesenta y cuatro (64), la Contraloría General con cincuenta y nueve (59); la Contraloría Distrital con cincuenta y ocho (58), la Procuraduría Provincial con cincuenta y ocho (58), Procuraduría Regional con veintiséis (26), Defensoría del Pueblo con diez (10), la Contraloría Departamental de Bolívar con cuatro (4) y la Defensoría Regional con uno (1).

Tabla 06: Consolidado solicitudes - Entes externos de control II trimestre 2026

Modalidad entes externo de control		
Mes	Entes externos	Cantidad
Abril	Contraloría General de la República	16
	Contraloría Distrital de Cartagena	45
	Defensoría del Pueblo	27
	Fiscalía General de la Nación	30
	Personería Distrital de Cartagena de Indias	44
	Procuraduría General de la Nación	50
	Procuraduría Provincial de Cartagena	12
	Procuraduría Regional de Bolívar	1
	Subtotal	225
Mayo	Contraloría Distrital de Cartagena	5
	Contraloría General de la Republica	1
	Personería Distrital de Cartagena	7
	Fiscalía General de la Nación	21
	Procuraduría Provincial de Cartagena	23
	Defensoría del Pueblo	14
	Subtotal	71
Junio	Contraloría General de La República	4
	Contraloría Departamental de Bolívar	1
	Contraloría Distrital de Cartagena	1
	Fiscalía General de la Nación	6
	Procuraduría General de la Nación	18
	Procuraduría Provincial de Cartagena	33
	Defensoría del Pueblo	4
	Personería de Cartagena de Indias	2
	Subtotal	69
Total		367

En el segundo trimestre, la Procuraduría Provincial fue el ente de control que más solicitudes radicó: ochenta y ocho (88), seguida de la Procuraduría General de la Nación con sesenta y ocho (68), la Fiscalía General de la Nación con cincuenta y siete (57), la Personería Distrital de Cartagena de Indias con cincuenta y tres (53); la Contraloría Distrital con cincuenta y un (51) la Defensoría del Pueblo con

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 32 de 39

cuarenta y cinco (45), la Contraloría General de la Republica con veintiún (21); Procuraduría Regional con uno (1) y la Contraloría Departamental de Bolívar con uno (1).

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de estas solicitudes (785), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 07: Solicitudes evaluadas I semestre 2026

PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%	TOTAL, SOLICITUDES POR MES
Enero	40	10,7	29	15,59	11	4,9	76
Febrero	76	20,4	50	26,9	30	13,3	158
Marzo	90	24,1	56	30,1	40	17,7	186
Abril	95	25,5	37	19,9	91	40,3	225
Mayo	26	7,0	11	5,9	34	15,0	71
Junio	46	12,3	3	1,6	20	8,8	69
TOTAL	373	48%	186	24%	226	28%	785

Fuente: Elaboración propia.

Al consolidar los resultados de solicitudes de entes externos de control evaluadas en el primer semestre correspondiente a (785), doscientos veintiséis (226) 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).

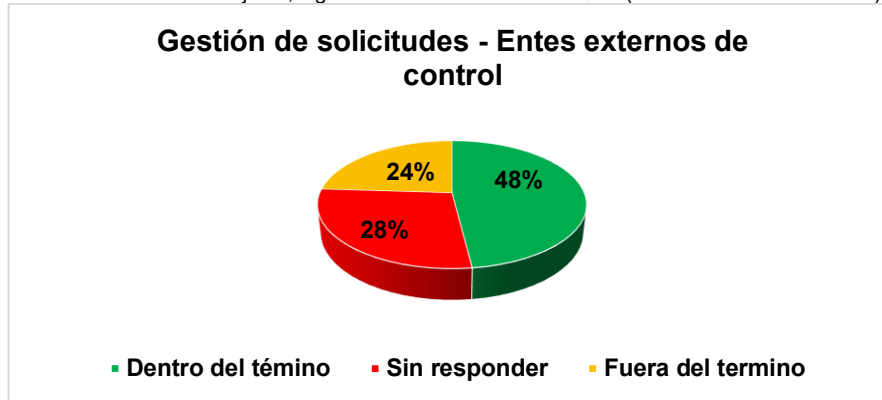
Fueron contestadas ciento ochenta y seis (186) por fuera del término y, treientos setenta y tres (373) dentro del término reglamentario.

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 las consecuencias previstas en el ordenamiento.

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 28% de las solicitudes evaluadas, en principio, no fueron respondidas, 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 33 de 39

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



Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla 08: Solicitudes sin responder- I semestre 2026

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER- I SEMESTRE 2026
1	Oficina Asesora Jurídica	126
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	27
3	Departamento Administrativo Distrital de Salud	19
4	Alcaldía Localidad Virgen y Turística	14
4	Secretaría de Educación	11
4	Dirección Administrativa de Talento Humano	7
4	Secretaría General de la Alcaldía de Cartagena	5
5	Secretaría de Infraestructura	4
6	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	3
7	Secretaría de Interior y Convivencia Ciudadana	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	1
8	Secretaría de Planeación	1
8	Secretaría de Turismo	1
TOTAL		226

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 34 de 39

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 observó que en el último seguimiento comunicado a través del informe (INF-LEY-PQRS-024-2026) mediante oficio AMC-OFI-0018702-2026, se obtuvo un desempeño positivo por el suministro de un 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. Este procedimiento es una estrategia que garantiza la gestión transversal de Secretaría General como segunda línea de defensa, debido a que articula las primeras líneas de defensa en el trámite de PQRS, como se evidenció con la Escuela de Gobierno y Liderazgo.

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 35 de 39

- **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.

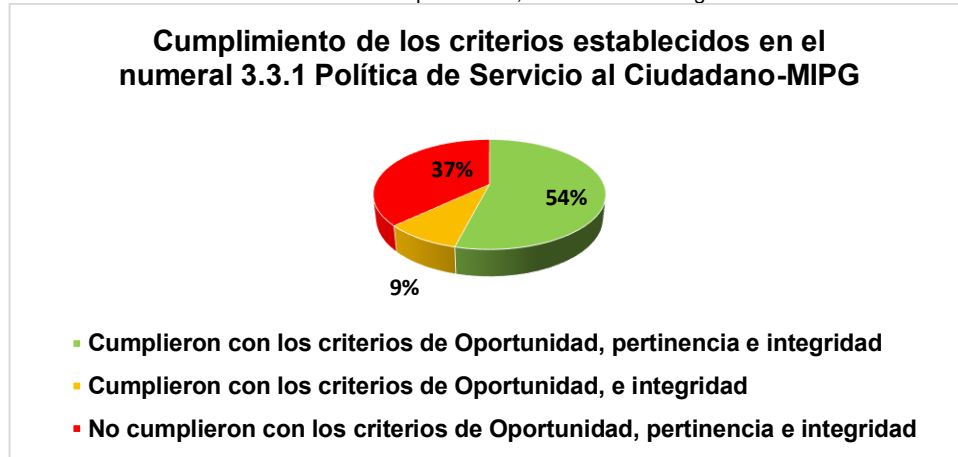
La política de Servicio al Ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

En ese sentido, de las once (11) áreas seleccionadas para la evaluación durante el primer semestre 2026, seis (6) que representan el **54%** (Secretarías General, Hacienda y del Interior y Convivencia Ciudadana, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Dirección Administrativa de Talento Humano y el Departamento Administrativo de Valorización Distrital), 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 **9%** (Secretaría de Planeación) solo abordó los criterios de oportunidad e integralidad; y cuatro (4) representado en el **37%** (Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte, las Oficinas Asesoras Jurídica y Comunicación y Prensa y la Secretaría de Turismo) 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 36 de 39

Gráfica 05: Evaluación de los criterios de Oportunidad, Pertinencia e Integridad.



Fuente: Elaboración propia.

4. CONCLUSIONES.

4.1. Gestión del Riesgo.

- La Secretaría de Interior y Convivencia Ciudadana, que representa el 9% de las áreas evaluadas, no suministró sus riesgos en el formato PDTDE03-F003 matriz de riesgos; lo que dificulta adoptar medidas oportunas para corregir devianaciones que puedan generar daños económicos, operativos, reputacionales o humanos.
- El 27% correspondiente a tres áreas evaluadas (Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Turismo y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa) 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 que el 73% de las áreas evaluadas (Oficinas Asesoras Jurídica y de Comunicación y Prensa, Secretarías General y Turismo, los Departamentos Administrativos de Tránsito y Transporte, Valorización Distrital y Escuela de Gobierno y Liderazgo), presentó debilidades en la ejecución de sus controles. Ver tabla 03-Riesgos y controles.

6.1.2 Gestión por procesos.

- El 82%, correspondientes a nueve (9) áreas evaluadas (Oficina Asesora Jurídica, Secretarías de Turismo, General, Hacienda y del Interior y Convivencia Ciudadana, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Dirección Administrativa de Talento Humano y el Departamento

	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 39

Administrativo de Valorización Distrital), presentó debilidades 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 el 54% 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.

- De las (785) solicitudes radicadas por entes externos de control en el primer semestre, el 28% (226) no fueron respondidas o sin evidencia de respuesta en el SIGOB, el 24% (186) respondidas fuera del término y el 48% (373) lo fue dentro del término reglamentario.

6.3 Fortalezas.

- 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.

5. RECOMENDACIONES.

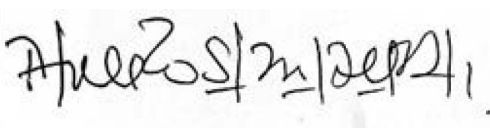
- Identificar riesgos relacionados con la gestión oportuna, pertinente e íntegra de las PQRS y diseñar controles para prevenirlos o mitigarlos, atendiendo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -Versión 6, el Decreto 1395 de 2023 y el numeral 3.3.1. de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Adelantar ejercicios de auto evaluación que permitan determinar las causas de los riesgos evidenciados y diseñar controles efectivos para prevenirlos o mitigarlos, acorde con la metodología y criterios citados en las Guía para administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas, versión 6.

	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 39

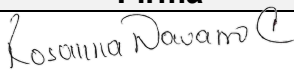
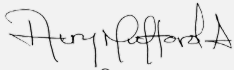
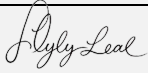
- Implementar los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, así como lo señalado en la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Generar estrategias de comunicación que permitan 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.
- Realizar seguimiento a las PQRS y analizar las respuestas dadas por los líderes de procesos competentes a efectos de verificar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia.
- Implementar controles que garanticen la atención oportuna, íntegra y pertinente de los requerimientos radicados por los entes externos de control.

6. LIMITACIONES O DIFICULTADES.

De diez áreas sujetas a evaluación en el segundo trimestre, el 50% de las áreas evaluadas suministraron la información de manera inoportuna siendo esto una dificultad para cumplir con el cronograma establecido internamente, el otro 50% no suministró respuesta, situación que afecta de manera significativa los resultados del presente informe.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Tania Diaz Sabbagh	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	
COORDINACIÓN		

	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 39

Nombre Completo	Cargo	Firma
Rosanna Navarro Cure	Profesional especializado	
EQUIPO DE AUDITORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Aury Sttela Mulford Angarita	Asesora externa	
Lily José Lian Leal	Asesora externa	

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	VERSIÓN
28/04/2023	Elaboración del Documento	1.0
21/02/2024	Se eliminó el recuadro que contenía los antecedentes, alcance, objetivo, desarrolla de la auditoría, observaciones, recomendaciones, limitaciones y anexos, es decir estos aspectos quedaron por fuera, con el fin de hacer dinámica el uso de las tablas, graficas, recuadros entre otras herramientas de datos.	2.0
15/03/2024	- Se modificó la denominación de la fila Alcalde y líderes de procesos, por Funcionario (s) a quien (es) se dirige. -Se agregó la actividad informe de ley, en la fila de tipo de actividad.	3.0
20/06/2024	- Se agrego la actividad otros, en la fila de tipo de actividad.	4.0