



Cartagena, agosto 10 de 2022

Oficio **AMC-OFI-0109426-2022**

Doctores:

WILLIAM DAU CHAMATT, Alcalde Mayor de Cartagena
CARLOS LA ROTA GARCIA, Secretario General
MYRNA ELVIRA MARTINEZ MAYORGA, Jefe Oficina Asesora Jurídica
ANA MARIA GONZALEZ FORERO, Secretaria del Interior
DIANA MILENA VILLALBA VALLEJO, Secretaria de Hacienda Distrital
FRANKLIN AMADOR HAWKINS, Secretario de Planeación
JANER GALVAN CARBONO, Director Administrativo Transito Distrital
CARMEN MARIA LLAMAS MARIN, Director – Dadis
Alcaldía Mayor de Cartagena
Ciudad

Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PQRS- PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022.

Cordial saludo.

Adjunto envío el informe referenciado.

Adicionalmente recomiendo, socializar el documento con los líderes de procesos, para conocimiento y fines descritos en el mismo.

Atentamente,


VERENA LUCÍA GUERRERO BETTÍN
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Cifofa/

Anexo: **INFORME PQRS**, que consta de quince (15) folios escritos y útiles.

En cumplimiento con la Directiva Presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero Papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB, no requiere ser recibido en físico. La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 1 de 15 |

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

PERÍODO: Primer Semestre-vigencia 2022

PRESENTADO A:

William Dau Chamat, Alcalde Mayor de Cartagena
 Carlos Alberto la Rota García, Secretario General - Ventanilla Única de Atención al Ciudadano
 Myrna Martínez Mayorga, Jefe Oficina Asesora Jurídica
 Ana María González, Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana
 Diana Villalba Vallejo, Secretaria de Hacienda Distrital.
 Franklin Amador Haswink, Secretario de Planeación.
 Janer Galván Carbono, Director del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT
 Carmen Llamas Marín, Directora del Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS

PRESENTADO POR:

Verena Lucía Guerrero Bettín
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

 Rosanna Navarro Cure, Profesional Especializado - Coordinadora
 Antonio Pájaro Hernández, Profesional Universitario

 Andrea Susana Arellano Malambo
 Alba Luz Gomez Montes
 Carlos Javier González García
 Julissa José Gómez Aguirre
 Asesores Externos de la Oficina Asesora de Control Interno

Cartagena de Indias, 8 de agosto del 2022

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 2 de 15 |

Marco Normativo

Fundamento Jurídico

Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 "(...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

"La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)"

Criterios de evaluación

-Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020: *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica":*

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:


- (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.* (ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción."*

Alcance

El seguimiento se efectuó sobre una muestra correspondiente de PQRS radicadas durante el primer semestre del 2022, de acuerdo con los indicadores más críticos detectados en informes anteriores y atendiendo los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico que regula su trámite.

Fuentes

- SIGOB.
- Información suministrada por la Líder de Atención al Ciudadano, referente a las bases de datos bimestrales de PQRS por responsables, mediante los oficios AMC-OFI-0032121-2022 (enero – febrero) AMC-OFI-0059165-2022 (marzo – abril) y AMC-OFI0005259-2022 (mayo - junio), en los que se relacionan las bases de datos correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022.
- Matrices de riesgos y evidencias que soportan la ejecución de los controles, aportadas por los líderes de procesos escogidos, a través de los siguientes oficios AMC-OFI-0094006-2022(Gestión Salud), AMC-OFI-0094136-2022 (Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico) AMC-OFI-0095519-2022 (Gestión de Tránsito y Transporte), AMC-OFI-0095916-2022 (Gestión Legal) AMC-OFI-0097379-2022 (Gestión Seguridad y Convivencia), AMC-PQR-0009870-2022 (Gestión Hacienda) AMC-OFI-0093393-2022/ AMC-OFI-0099663-2022 (Gestión Administrativa/ Atención al Usuario)

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 3 de 15 |

| | |
|---|--|
| <p>- Ley 2207 del 17 de mayo del 2022, "Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020"</p> <p>Guías para la identificación del riesgo y diseño de controles en entidades públicas, versiones 4 y 5, expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> | |
|---|--|

| |
|---|
| <p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • |
| <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la identificación de riesgos asociados al trámite y los controles diseñados para mitigarlos. • Determinar la tipología de los controles (preventivo, detectivo o correctivo), la forma como se ejecutan o implementan (manual o automático) y los atributos informativos (documentación, frecuencia y evidencia). • Identificar las áreas con mayores deficiencias y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS. • Establecer los motivos recurrentes de quejas y reclamos. • Determinar las áreas que más reciben solicitudes de entes externos de control y verificar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad de las respuestas. • Evaluar los controles diseñados y ejecutados por Secretaría General-Atención al Ciudadano. • |

1. ANTECEDENTES

La Oficina Asesora de Control Interno en ejercicio del rol evaluación y seguimiento y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, a través del memorando AMC-OFI-0084537-2022 asignó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas durante el primer semestre del 2022 en la Alcaldía Mayor de Cartagena.

Con base en los resultados de los informes de seguimiento correspondientes al primer y segundo semestre del 2021, se priorizaron las áreas con los indicadores más críticos (mayor PQRS sin responder y respondidas extemporáneamente), a saber:

- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT.
- Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS.
- Secretaría de Planeación.
- Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana.
- Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio, y Cobranza)
- Oficina Asesora Jurídica.

2. LIMITACIONES

Mediante oficio AMC-OFI-0087945-2022 del 30 de junio, se comunicó el seguimiento a los líderes de los procesos priorizados y se les requirió la información necesaria para la evaluación, evidenciándose los siguientes resultados en el trámite de nuestra solicitud:



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código:
ECGCI01-F005

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 5.0

PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA

Fecha:
09-04-2018

INFORME DE SEGUIMIENTO

Página 4 de 15

| LÍDERES DE PROCESOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA | RESPUESTA | OPORTUNA | | INTEGRA | | PERTINENTE | |
|--|------------------------------|----------|----|---------|----|------------|----|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| Secretaría General. | Oficio AMC-OFI-0093393-2022. | x | | x | | x | |
| Secretaría del Interior y Convivencia ciudadana. | Oficio AMC-OFI-0097379-2022 | | x | x | | x | |
| Secretaría de Planeación. | Oficio AMC-OFI-0094136-2022. | | x | x | | x | |
| Secretaría de Hacienda. | Oficio AMC-PQR-0009870-2022. | | x | x | | x | |
| DADIS. | Oficio AMC-OFI-0094006-2022. | x | | x | | x | |
| DATT. | Oficio AMC-OFI-0095519-2022. | | x | x | | x | |
| Oficina Asesora Jurídica. | Oficio AMC-OFI-0095916-2022. | | x | x | | x | |

Tabla #1

Nota: Elaboración propia

De lo anterior, se observó que el **100%** de las respuestas se realizaron de forma integral y pertinente; sin embargo, el **80%** respondieron extemporáneamente, es decir, en un intervalo de tiempo entre uno (1) y siete (7) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo inicial, afectando el cronograma establecido para la ejecución del presente informe.

Es importante insistir en la necesidad de atender oportunamente las solicitudes por tener incidencia en el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría-PAA.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

3.1. Análisis y evaluación de la identificación de riesgos y diseño de los controles asociados al trámite PQRS.

Con base en la información suministrada por los líderes de los procesos seleccionados para el seguimiento, se determinó la identificación de los siguientes riesgos, causas y controles asociados al trámite de las PQRS:

| Procesos | Riesgos | Causas | Controles |
|---|---|--|--|
| Macroproceso Gestión Legal/ Proceso: peticiones, actos y conceptos/ Subproceso: PQR | Demora en la elaboración y comunicación de la respuesta a la petición, queja o reclamo. | En la matriz de riesgo, el proceso no tiene identificadas causas generadoras de estos. | Actualizar y divulgar en las diferentes dependencias del Distrito circular trámite interno peticiones, quejas y reclamos. diseñar e implementar procedimiento de seguimiento y control a la gestión jurídica. |
| | Desacierto en la elaboración de respuestas, siendo estas incongruentes, erradas o imprecisas. | | 1. Consultas permanentes de las normas y jurisprudencia y de los archivos relacionados con los mismos temas. Diseñar e implementar procedimiento de seguimiento y control a la gestión jurídica. |
| | Incumplimiento en las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos. | | Actualizar y divulgar en las diferentes dependencias del Distrito. Circular de trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos. Diseñar e implementar procedimiento de seguimiento y control a la gestión jurídica. |



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código:
ECGCI01-F005

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 5.0

PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA

Fecha:
09-04-2018

INFORME DE SEGUIMIENTO

Página 5 de 15

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>Macroproceso Gestión Salud/ Proceso: Participación Social y Atención al Usuario/Subproce so: Atención a Usuarios.</p> | <p>Inoportunidad en la resolución de quejas en el desarrollo de la Atención en Salud de los usuarios del SGSSS.</p> | <p>No atención y respuesta oportuna por parte las IPS y EPS. Insuficiente recurso financiero, logístico y tecnológico.</p> | <p>Enviar oficios y reunión con IPS y EPS. Solicitud de asignación de recursos financieros y gestión de recursos logísticos y tecnológicos</p> |
| <p>Macroproceso Gestión de Tránsito y Transporte/ Proceso: Gestión jurídica.</p> | <p>No contestar oportunamente, en forma clara y de fondo una petición que genera una acción de tutela</p> | <p>1. Falta de personal de planta. 2. Alto volumen de PQRS que llega a la entidad. 3. Demora en la respuesta del área a la cual se le solicita la información. 4. Demoras por asignaciones erradas. 5. Debilidad de la gestión documental para búsqueda oportuna de la información requerida.</p> | <p>1. Solicitar a TH del Distrito el personal jurídico adscrito al DATT NA 2. Reunión para analizar las causas de la demora de la entrega de la información por parte de las áreas. 3. Capacitación a atención al ciudadano sobre los tipos de PQRS y el proceso responsable de atender al mismo. 4. Fortalecer la gestión documental de la entidad, para la búsqueda oportuna de la información.</p> |
| <p>Macroproceso Gestión Hacienda/ Proceso: PQRS y Actos administrativos.</p> | <p>Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y acciones legales.</p> | <p>Retrasos en la entrega de información por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría de hacienda. Incumplimiento en el trámite de peticiones gestionadas por contratistas de las diferentes dependencias por finalización de sus contratos.</p> | <p>F1F2F3:O1O2 Realizar seguimiento mensual a través de un indicador con la información suministrada por la oficina de atención al ciudadano de las PQR de la Secretaría de Hacienda, que mida la evolución del desempeño y mejoramiento de la gestión. F4.A5. Realizar seguimiento a la gestión y respuestas de las diferentes peticiones que ingresan a la SHD, garantizando que las mismas se den oportunamente F3:A2 Socializar con todos los jefes de área que hacen parte de la secretaría de Hacienda, la importancia de cumplir los términos de las solicitudes y las consecuencias legales y/o disciplinarias, que ocasionan los incumplimientos por retrasos en la entrega de información, según el Procedimiento de PQR.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | | Página 6 de 15 |
| | | | D2A2 Socializar con los enlaces de PQR de cada dependencia de la Secretaría de Hacienda Distrital, la importancia de responder las solicitudes de PQR, dentro de los términos exigidos por la ley, teniendo en cuenta que en ocasiones se debe compilar información de varias dependencias. |
| | | | D1:04 implementar diferentes canales de comunicación mediante el uso de herramientas tecnológicas para la solicitud y recepción de información con las diferentes dependencias de la Secretaría de Hacienda. |
| Gestión Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico. | <p>En este aspecto, el líder del proceso manifestó acogerse a los lineamientos expedidos por el subproceso PQRS del macroproceso gestión legal, en razón a que son los encargados de prestar apoyo a la entidad, a través de la gestión y administración de los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de la misión institucional de la entidad y garantizar la operación o funcionamiento de los demás procesos.</p> <p>Ahora, pese a que no tienen identificados riesgos y causas al referenciado trámite, contemplan seguimientos para su adecuado funcionamiento, los cuales son realizados a través de un libro digital en línea (archivo Excel). No obstante, el diseño de este no se encuentra documentado, lo que impide valorar su efectividad.</p> | | |
| Gestión Seguridad y Convivencia | El líder del proceso indica no tener identificados riesgos y controles asociados a PQRS, debido a que internamente no cuentan con este proceso. | | |

Tabla #2

Fuente: Mapas de riegos suministrados por los líderes de procesos responsables

Para garantizar la efectividad de las actividades de control, los líderes de procesos deben asegurarse que estén bien diseñados, es decir, que efectivamente mitiguen las causas que generan los riesgos, por lo que, desde su redacción deben considerar las variables establecidas para su adecuado diseño, como lo son: responsable de llevar a cabo la actividad de control, periodicidad definida para su ejecución, indicar su propósito, establecer cómo se realiza, el tratamiento de las observaciones o desviaciones que se generen y la evidencia de su ejecución, tal como lo señalan los numerales 3.2.2 de la Guía de administración de riesgo y diseño de controles, vr.4 y 3.2.2, 3.2.2.1 y 3.2.2.2 de la Guía de administración de riesgo y diseño de controles, vr. 5, expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En este orden de ideas, al analizar el cumplimiento de cada uno de los criterios establecidos para la adecuada identificación de los riesgos y diseño de controles referidos, observamos:

3.2 Correcta identificación del riesgo:

- La matriz de riesgos identificados en el subproceso peticiones, quejas y reclamos del macroproceso gestión legal, no contempla las causas generadoras, información esencial para la correcta definición de los controles, acorde con la Guías de administración de riesgo y diseño de controles, versiones. 4 y 5, lo que expone el trámite de PQRS a la materialización de los riesgos, causando afectaciones a la imagen institucional en términos de satisfacción de las solicitudes radicadas por los ciudadanos, acciones judiciales y consecuencias disciplinarias.
- El riesgo identificado en el macroproceso gestión salud es insuficiente, puesto que solo se identificó para el trámite de la modalidad “quejas” y para un asunto específico “Atención en Salud de los usuarios del SGSSS”; por tanto no contempla los riesgos que reúnan criterios de integralidad y pertinencia relacionados con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la luz de la Ley 1755 de 2015, que define: “... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 7 de 15 |

el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos...” (art. 13).

- Los líderes de los macroprocesos planeación territorial y direccionamiento estratégico y seguridad y convivencia, no reportaron o identificaron riesgos asociados al trámite PQRS.


3.3 Diseño de controles:

Los controles diseñados por los líderes de los procesos que se relacionan a continuación no cumplen con algunos de los criterios establecidos en las Guías referidas, así:

| Macroproceso/proceso/subproceso | Riesgos | Valoración del diseño de los controles | | | | | |
|---|---|--|--|----------------------|--------------------------------|---|-------------------------------------|
| | | Responsable | Periodicidad. ¿Es oportuna y consistente para la mitigación del riesgo? | Propósito el control | ¿Cómo se realiza la actividad? | ¿El control indica qué pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control? | ¿Cuenta con evidencias del control? |
| Gestión Legal/ Proceso: peticiones, actos y conceptos/ Subproceso: PQR | Demora en la elaboración y comunicación de la respuesta a la petición, queja o reclamo. | Si | No | Si | No | No | No |
| | Desacierto en la elaboración de respuestas, siendo estas incongruentes, erradas o imprecisas. | Si | No | Si | No | No | No |
| | Incumplimiento en las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos. | Si | No | Si | No | No | No |
| Gestión Salud/ Proceso: Participación Social y Atención al Usuario/Subproceso: Atención a Usuarios. | Inoportunidad en la resolución de quejas en el desarrollo de la Atención en Salud de los usuarios del SGSSS. | No | No | No | No | No | Si |
| Gestión de Tránsito y Transporte/ Proceso: Gestión jurídica. | No contestar oportunamente, en forma clara y de fondo una petición que genera una acción de tutela | No | No | No | No | No | Si |
| Gestión Hacienda/ Proceso: PQRS y Actos administrativos. | Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y acciones legales. | Si | No | No | No | No | Si |

Tabla No.3

Fuente de criterios: Guías para la administración del riesgo y diseño de controles, vr.4 y 5.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 8 de 15 |

Diseño de Controles



Ilustración No.1

Fuente: Guías para la administración del riesgo y diseño de controles, vr.4 y 5.

De la evaluación anterior se puede concluir, que:

- El **33%** de los controles en su diseño, no tienen definido el responsable de ejecutar la actividad, acorde con lo establecido en el paso 1, numerales 3.2.1. y 3.2.2.1 de las versiones 4 y 5 de las guías mencionadas, lo que imposibilita la adecuada ejecución del control y en consecuencia reducir el riesgo y/o actuaciones irregulares.
- El **100%** de los controles diseñados no tienen una periodicidad definida acorde con lo establecido en el paso 2, numerales 3.2.1. y 3.2.2.3 de las versiones 4 y 5 de las guías mencionadas, impidiendo prevenir oportuna y consistentemente la materialización o mitigación del riesgo.
- El **50%** de los controles no establecen cuál es su propósito, es decir, no indican para qué se realizan, a fin de prevenir, detectar y/o corregir la materialización del riesgo, tal como lo señala el paso 3, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.2 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- El **100%** de los controles no contiene la descripción sobre cómo se realiza la actividad, de tal forma que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información utilizada para la ejecución de este es confiable para la mitigación del riesgo, conforme con lo señalado en el paso 4, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.1 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- El **100%** de los controles no señala el tratamiento de las observaciones o desviaciones, detectadas como resultados de la ejecución del control, con el objeto de subsanar los aspectos que no se cumplen y conllevan a una posible materialización del riesgo, acorde con lo establecido en el paso 5, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.3 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- El **50%** de los controles no define cuáles son las evidencias de su ejecución, de tal manera que permita analizar y determinar que el control fue realizado de acuerdo con los parámetros establecidos en el paso 6, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.3 de la versión 5 de las guías mencionadas.

Los anteriores resultados, reflejan deficiencias en la gestión y/o administración de los riesgos identificados, lo que propicia su materialización, insatisfacción de los usuarios (ciudadanía), acciones judiciales (tutelas) y sanciones disciplinarias.

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 9 de 15 |

3.4 Eficiencia, Eficacia y Economía de los controles:

Para la evaluación de este indicador, se seleccionó una muestra de **7.725** PQRS, equivalente al **30%** del total de las radicadas en las áreas priorizadas (25.749), clasificadas según la herramienta SIGOB, así:

| Áreas priorizadas | Total | Muestra (30%) | Entes Externos de control | Peticiónes | | | Quejas y Reclamos | | | Solicitudes | | |
|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|
| | | | | Respondidas | Extemporaneas | Sin responder | Respondidas | Extemporaneas | Sin responder | Respondidas | Extemporaneas | Sin responder |
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT | 8687 | 2606 | 45 | 636 | 344 | 225 | 15 | 11 | 24 | 347 | 211 | 748 |
| Secretaría de Hacienda - (Industria y Comercio - Subdirección de cobranzas) | 6589 | 1977 | 2 | 42 | 5 | 103 | 4 | 1 | 0 | 726 | 17 | 1077 |
| Secretaría de Planeación | 2758 | 828 | 40 | 53 | 17 | 40 | 14 | 4 | 5 | 328 | 75 | 252 |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana | 2649 | 796 | 145 | 22 | 5 | 33 | 42 | 14 | 54 | 123 | 30 | 328 |
| Oficina Asesora Jurídica | 2558 | 765 | 159 | 41 | 22 | 77 | 8 | 0 | 4 | 243 | 53 | 158 |
| Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS | 2508 | 753 | 70 | 57 | 24 | 19 | 117 | 19 | 36 | 109 | 22 | 280 |
| Total Áreas priorizadas | 25749 | 7725 | 461 | 851 | 417 | 497 | 200 | 49 | 123 | 1876 | 408 | 2843 |

Ilustración No. 2
Fuente: Herramienta SIGOB

De la información anterior, se observa que el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT con **8.687** equivalentes al **21%**, la Secretaría de Hacienda (Industria y Comercio y Subdirección de Cobranzas) con **6.589** equivalentes al **16%** y la Secretaría de Planeación Distrital con **2758** equivalentes al **7%**, son las áreas con las que más interactúa la ciudadanía en asuntos referentes a prescripción de comparendos, actualización de datos, protección de derechos de consumidores y certificados del plan de ordenamiento territorial.

A partir de la anterior información se estableció lo siguiente:

A) Extemporáneas

| No | Áreas priorizadas | Muestra (30%) | Total Extemporáneo | % |
|----------------|---|---------------|--------------------|------------|
| 1 | Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT | 2606 | 566 | 22% |
| 2 | Secretaría de Planeación | 828 | 75 | 9% |
| 3 | Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana | 796 | 65 | 8% |
| 4 | Oficina Asesora Jurídica | 765 | 49 | 6% |
| 5 | Secretaría de Hacienda - (Industria y Comercio - Subdirección de cobranzas) | 1977 | 96 | 5% |
| 6 | Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS | 753 | 23 | 3% |
| Totales | | 7725 | 874 | 53% |

Tabla No.4
Fuente: Herramienta SIGOB

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 10 de 15 |

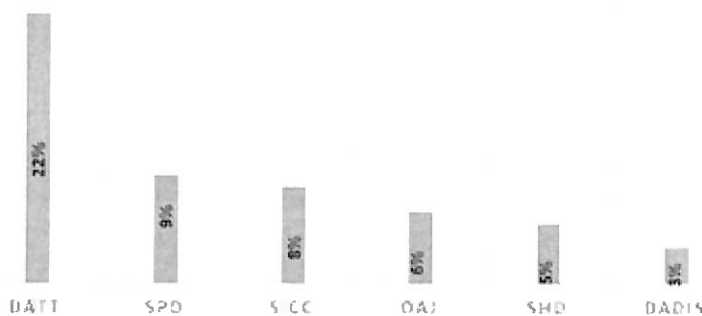


Ilustración No. 2
Fuente: Herramienta SIGOB.

El 53% de las respuestas sobre peticiones, quejas y reclamos fueron extemporáneas y en ese sentido el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte- DATT (22%), la Secretaría de planeación Distrital (9%), Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana (8%) y la Oficina Asesora Jurídica (6%), lideran los procesos con respuestas inoportunas, los cuales son similares a los de la vigencia inmediatamente anterior.

Además, tres de estas áreas (DATT, SPD y SICC) corresponden a procesos misionales de la Alcaldía Distrital de Cartagena, los cuales proporcionan resultados relacionados con la misión de la Entidad, y uno pertenece a los procesos de apoyo (Oficina Asesora Jurídica), que ejerce la defensa de los intereses patrimoniales y judiciales de la entidad.

B) Sin responder

| It | Áreas priorizadas | Muestra (30%) | Sin responder | % |
|----|---|---------------|---------------|------------|
| 1 | Secretaría de Hacienda - (Industria y Comercio - Subdirección de cobranzas) | 1977 | 1180 | 59,68% |
| 2 | Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana | 796 | 415 | 52,13% |
| 3 | Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS | 753 | 335 | 44,48% |
| 4 | Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte DATT | 2606 | 997 | 38,25% |
| 5 | Secretaría de Planeación | 828 | 297 | 35,8% |
| 6 | Oficina Asesora Jurídica | 765 | 239 | 31,24% |
| | Totales | 7725 | 3463 | 45% |

Tabla No. 5
Fuente: Herramienta SIGOB

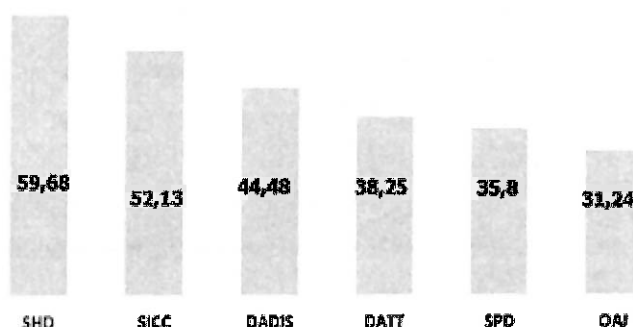


Ilustración No. 3
Fuente: Herramienta SIGOB

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 11 de 15 |

Los anteriores indicadores (respuestas extemporáneas (53%) y sin responder(45%) evidencian claramente que los controles no fueron efectivos, dado que se materializaron riesgos de incumplimiento de los términos dispuestos en la Ley 1755 del 2015, los cuales tienen consecuencias en la imagen institucional de la entidad, disciplinarias y judiciales (Acciones de Tutela).

Así mismo, revisadas las evidencias aportadas referentes a la ejecución de los controles, enviadas por los líderes de procesos, se determinó que:

- La ejecución de la acción control denominada “*Actualizar y divulgar en las diferentes dependencias del Distrito circular tramite interno peticiones, quejas y reclamos. diseñar e implementar procedimiento de seguimiento y control a la gestión jurídica*”, establecida para los riesgos #1 y 3 del proceso de peticiones, quejas y reclamos del macroproceso gestión legal, no garantiza por si sola la adecuada mitigación de los riesgos, ya que no permite detectar o prevenir las causas que originan el incumplimiento de los términos legales; así mismo, los informes de supervisión suministrados como soportes de su ejecución, no son pertinentes para demostrar el seguimiento realizado al trámite de las PQRS con el objeto de dar respuesta oportuna, integra y pertinente.
- Los líderes de los macroprocesos Gestión Salud, Gestión Planeación Territorial y Direccionamiento Estratégico y Seguridad y Convivencia, al no identificar riesgos y sus causas, no ejecutan controles efectivos para garantizar el trámite eficiente y eficaz de las PQRS en términos de oportunidad, integralidad y pertinencia de las respuestas.
- El Macroproceso de Tránsito y Transporte no ejecuta controles de forma consistente y efectiva, dado que las evidencias suministradas reflejan que los seguimientos se circunscribieron a la identificación y análisis de las causas del incumplimiento en las respuestas oportunas de las PQR’S asignadas a cada área y no a la realización de acciones que contribuyan a la mitigación o prevención del riesgo.
- Si bien el Macroproceso Gestión Hacienda realiza monitoreo al trámite de PQRS, el cual se registra en el formato GHAGL02 - F001, ello no garantiza la mitigación efectiva del riesgo, puesto que sus controles carecen de las variables establecidas para su diseño.

4.- EVALUACIÓN A LOS CONTROLES DISEÑADOS Y EJECUTADOS POR LA SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Debido a que el Decreto Distrital 1594 de 2013 (Art 2) le asignó a la Secretaría General la responsabilidad de la recepción, radicación y reparto de las peticiones, quejas y reclamos que por escrito presenten los ciudadanos, se verificaron los controles asociados a estos trámites, determinándose la identificación del siguiente riesgo y control:

| Riesgos | Causas | Controles |
|---|---|---|
| Permitir de manera intencional la pérdida de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de información durante el trámite a un funcionario o depende. | 1. Demora en la atención del usuario | Crear cláusulas de confidencialidad en los contratos Adopción de la política de protección de datos Asignación de usuario único y clave para la radicación de correspondencia |
| | 2. No hay información clara de la gestión del trámite | |
| | 3. Compra de turnos afectando la igualdad en la gestión del trámite | |
| | 4. Excesiva demanda y demora en el tiempo de atención al ciudadano | |

Tabla No. 6

Fuente: Matriz de riesgo suministrada por la líder del proceso de Gestión administrativa/Atención al ciudadano.

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 12 de 15 |

Evaluados la identificación del riesgo y el diseño del control, se estableció:

- El control diseñado, si bien apunta a mitigar, prevenir o detectar las causas que generan los riesgos, no cumple con 3 de las 6 variables contempladas en la Guía de Administración de Riesgos y Diseño de Controles del DAFP, tales como propósito del control, observaciones y desviaciones y cómo se realiza la actividad del control; por tanto, no son efectivos para prevenir su materialización.
- No se han identificado riesgos ni diseñado controles asociados a la trazabilidad integral del trámite de PQRS.
- En algunos casos, se presentan debilidades en la recepción y direccionamiento a través de la herramienta dispuesta para el efecto (SIGOB), específicamente en lo referente a:
 - Asunto descrito en la herramienta no coincide con lo establecido en el documento radicado.
 - Las peticiones radicadas no son dirigidas atendiendo la clasificación legalmente establecida en la Ley 1755 de 2015, puesto que en algunos casos los “anexos” o “documentos que no ameritan respuesta, requerimientos ordinarios y/o especiales” son tipificados como petición, lo que genera márgenes de error en los análisis estadísticos de la información y la evaluación de la gestión.
 - En los informes rendidos bimestralmente solo se reporta un análisis estadístico, sin verificar el cumplimiento de oportunidad, claridad de información suministrada y la efectividad de las respuestas que se entregan al ciudadano, lo cual genera el incumplimiento de algunos lineamientos de la política del servicio al ciudadano específicamente en cuanto al seguimiento y medición de la efectividad.

Lo anterior obedece a la falta o ineficiencia de controles que prevengan o mitiguen las causas que originan los riesgos asociados al trámite, lo que afecta la imagen institucional y conllevan a consecuencias judiciales y disciplinarias.

5.- MOTIVOS FRECUENTES DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

De conformidad con el oficio AMC-OFI-0099663-2022 suscrito por el Secretario General, se determinó que durante el período objeto de seguimiento se radicaron en el Distrito (980) quejas y reclamos, de las cuales (60) corresponden a los entes descentralizados y (920) son de competencia del del nivel central, distribuidas entre las áreas priorizadas como se muestra a continuación, y por los motivos que se listan, así:

| Área | N° de Quejas y Reclamos radicadas | Motivos frecuentes |
|--|-----------------------------------|---|
| Departamento Administrativo Distrital de Salud - Dadas | 300 | 1.- Temas de atención de las EPS en servicios de salud: o Coosalud o Supersalud o Nueva EPS 2.- Comida en establecimientos públicos sin higiene 3.- Venta y suministro de medicamentos fraudulentos 4.- Negligencia en atención de la IPS 5.- Queja por atención del médico tratante 6.- Queja por atención en clínica 7.- No generación de certificado de discapacidad 8.- Demoras en la asignación de citas |
| Secretaria del interior y Convivencia Ciudadana | 177 | 1.-Ruido y mal ambiente 2.- Invasión de espacio público y cerramiento de calles 3.- Abuso de precios 4.- Actos de maltratos y violencia, por parte de policía 5.- Construcción sin permiso 6.- Autorización de permiso de evento en zona residencial 7.- Hostigamiento de venta de productos en zonas turísticas |



| | |
|---|---------------------------------|
| ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 13 de 15 |

| | | |
|---|-----|---|
| Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT | 121 | 1.- Queja de funcionarios públicos por abuso 2.- Mal servicio de citas para trámites del DATT 3.- Problemas de movilidad en las vías 4.- Servicio de taxis-abuso 5.- Denuncia de funcionarios públicos 6.-Reclamo por embargo 7.-No dan respuesta a derecho de petición 8.- Multas 9.- Obstrucción vía pública 10.- Parqueo indebido |
|---|-----|---|

Tabla No. 7

Fuente: Información suministrada por el líder del proceso gestión administrativa/atención al ciudadano

Se observa que este indicador negativo se presenta en temas sensibles relacionados con: (i) derechos fundamentales: salud, integridad física, petición; (ii) derechos colectivos: espacio público, medio ambiente, movilidad y (iii) quejas contra funcionarios públicos.

El anterior análisis, permite establecer cuáles son los servicios a cargo de la Entidad que causan mayor insatisfacción en la ciudadanía y por lo tanto ameritan un mayor esfuerzo institucional para adoptar las medidas correctiva que permitan prevenir las causas que las generan.

6.-ÁREAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL-CUMPLIMIENTO CRITERIOS DE OPORTUNIDAD, PERTINENCIA E INTEGRALIDAD.

De las 41.565 PQRS radicadas, el 7% (3.116) corresponde a requerimientos de entes externos de control (Contraloría, Fiscalía, Personería y Procuraduría), de las cuales se radicaron en las áreas priorizadas las siguientes:

| Dependencia | Total | % | Muestra por Área | INDICADORES | | | | | |
|--|-------------|-----|------------------|-------------|-----|------------|-----|-------------|-----|
| | | | | Oportunidad | | Integridad | | Pertinencia | |
| | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| Oficina Asesora Jurídica | 1134 | 67% | 159 | 111 | 48 | 119 | 40 | 119 | 40 |
| Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana | 285 | 17% | 145 | 30 | 115 | 37 | 108 | 37 | 108 |
| DADIS | 110 | 6% | 70 | 21 | 49 | 44 | 26 | 40 | 30 |
| Secretaría de Planeación | 84 | 5% | 40 | 22 | 18 | 25 | 15 | 25 | 15 |
| DATT | 75 | 4% | 45 | 10 | 35 | 36 | 9 | 36 | 9 |
| Secretaría de Hacienda | 2 | 1% | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Total, requerimientos entes externos de control | 1688 | | | | | | | | |

Tabla No. 8

Fuente: Información reportada en las bases de datos suministradas por VUAC

Revisada la gestión de estas solicitudes, se determinaron los siguientes indicadores sobre el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad:

a).- Oficina Asesora Jurídica

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un 4% de respuestas inoportunas, un 3% que no cumplen el criterio de integralidad y un 3% que no son pertinentes.

Se precisa que para este análisis se excluyeron las solicitudes que fueron trasladadas por esta dependencia a otros líderes de procesos competentes.

- En los documentos derivados se evidencian respuestas anteriores a la fecha de radicación de la PQRS, es decir, como si en períodos o vigencias anteriores se hubiesen presentado los mismos requerimientos; por tanto, el solo enlazar la respuesta anterior, no permite determinar con claridad la fecha de respuesta del nuevo requerimiento puesto que el SIGOB no indica la fecha actual del último trámite.

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 14 de 15 |

b).- Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **40%** de respuestas inoportunas, un **37%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **37%** que no fueron pertinentes.

c).- Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **44%** de respuestas inoportunas, un **23%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **27%** que no fueron pertinentes.

- En algunos casos los requerimientos que no ameritan respuesta, tales como mesas de trabajo, invitaciones, entre otros, no se identifican en las notas de transferencias el trámite realizado para el efecto, lo que imposibilita realizar un análisis efectivo, eficaz y pertinente por esta Oficina Asesora.

d).- Secretaría de Planeación Distrital

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externo de control se determinó un **21%** de respuestas inoportunas, un **17%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **17%** que no fueron pertinentes.

e) .- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **46%** de respuestas inoportunas, un **12%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **12%** que no fueron pertinentes.

f).- Secretaría de Hacienda – (Industria y Comercio; Subdirección de Cobranzas)

- En la evaluación de indicadores de respuestas a los entes externos de control se determinó un **100%** de respuestas inoportunas, un **50%** que no cumplen con el criterio de integralidad y un **50%** que no fueron pertinentes.

Estos indicadores son producto de la gestión inadecuada de los riesgos asociados al trámite de este tipo de solicitudes, que puede ocasionar consecuencias pecuniarias y disciplinarias para los líderes de procesos, lo que impone la necesidad de identificar riesgos, sus causas y diseñar controles que permitan prevenir su materialización, siguiendo para ello los lineamientos en la guía que para dichos efectos ha expedido el Departamento Administrativo de la Función Pública.

7.- CONCLUSIONES

- La gestión de las peticiones, quejas y reclamos es crítica ya que el (45%) aparecen sin respuesta, debido probablemente al no uso o uso indebido del SIGOB y el (11.31 %) respondidas extemporáneamente, resultados que se han mantenido desde la vigencia inmediatamente anterior.
- Debilidades en la recepción de las peticiones, quejas y reclamos radicadas, dado que su clasificación no atiende a la tipología legalmente establecida en la Ley 1755 de 2015.
- No se han identificado riesgos, determinando causas y diseñado controles asociados al trámite de PQRS en los procesos denominados (i) planeación territorial y direccionamiento estratégico y (ii) gestión seguridad y convivencia, que garanticen integralmente el cumplimiento del marco regulatorio.

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS | Código: ECGCI01-F005 |
| | MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA | Versión: 5.0 |
| | PROCESO/SUBPROCESO: CONTROL INTERNO/AUDITORÍA INTERNA | Fecha: 09-04-2018 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Página 15 de 15 |

- Los controles diseñados en los procesos (i) gestión legal, (ii) gestión salud, (iii) gestión de tránsito y transporte y (iv) gestión hacienda, no cumplen con las variables establecidas para su efectividad, como son: responsable de llevar a cabo la actividad de control, periodicidad definida para su ejecución, indicar su propósito, establecer cómo se realiza, el tratamiento de las observaciones o desviaciones que se generen y la evidencia de su ejecución; por tanto, aun cuando se ejecuten, al estar mal diseñados no van a contribuir a la mitigación del riesgo.
- Las quejas y reclamos radicadas se presentan en temas sensibles relacionados con (i) derechos fundamentales: salud, integridad física, petición; (ii) derechos colectivos: espacio público, medio ambiente, movilidad y (iii) quejas contra funcionarios públicos.
- Debilidades en el trámite realizado a los requerimientos realizados por los entes externos de control, los cuales pueden generar consecuencias pecuniarias y disciplinarias para los líderes de proceso.
- Debilidades en el uso del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB por parte de los líderes de proceso.

8.- RECOMENDACIONES

- Identificar riesgos asociados al trámite de PQRS, determinar causas y diseñar controles efectivos para mitigarlos y/o prevenirlos, con el objeto de evitar que continúen materializándose riesgos de incumplimiento que afectan la imagen institucional con posibles consecuencias de índole disciplinaria y judicial (acciones de tutela).
- Ajustar el diseño de los controles establecidos a los riesgos, acorde con la metodología y criterios citados en las Guías para administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas, versiones 4 y 5.
- Capacitar al personal que se encuentre en el primer nivel de servicio (contacto directo con el ciudadano) en el conocimiento de la entidad, funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normatividad que rige su funcionamiento, los canales de atención y flujo de información internas, que permita resolver directamente el mayor número de inquietudes.
- Realizar el trámite de peticiones a través de la herramienta SIGOB para garantizar la trazabilidad de la transparencia documental, conforme al artículo 20 del Decreto 1594 de 2013.
- Gestionar capacitaciones a los servidores públicos y contratistas en el uso adecuado del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB.
- Recepcionar, radicar y gestionar las peticiones de acuerdo con la clasificación legalmente establecida en la Ley 1755 de 2015. Así mismo, preceder los anexos de documentos a las peticiones que lo originan.
- 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, integralidad y pertinencia.
- Efectuar respuesta a los requerimientos de los entes externos de control de manera oportuna, integral y pertinente.

Atentamente,



VERENA LUCÍA GUERRERO BETTÍN

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Revisó: Rosanna Navarro Cure- P.E OACI

Proyectó: Alba Gomez/Carlos González/ Julissa Gomez/ Andrea Arellano- AE