

	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 30

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

Período: Bimestre julio – agosto, vigencia 2024.

Presentado a:

DUMEK JOSÉ TURBAY PAZ, Alcalde Mayor de Cartagena de Indias
MARÍA PATRICIA PORRAS MENDOZA, Secretaria General
CÉSAR FUENTES DÍAZ, Coordinador Atención al Ciudadano-
VUAC.

Presentado por:

Verena Lucía Guerrero Bettín
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rosanna Navarro Cure, Profesional Especializado, Coordinadora
Andrés Felipe Paternina Paternina, Asesor externo
Malka Hernández Anaya, Asesora externa
Aury Stella Mulford Angarita, Asesora externa
Mauricio Andrés Pérez Pérez Asesor externo
Geraldine Arellano – Asesora externa

Cartagena de Indias D, T y C., 1 de octubre de 2024

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 2 de 30

Fecha de emisión del informe	Día:	1	Mes:	10	Año:	2024
------------------------------	------	---	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.
Informe Número:	INF-LEY-PQRSD-087-2024
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input type="checkbox"/> Informe de Ley <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	Dumek José Turbay Paz , Alcalde Mayor de Cartagena de Indias María Patricia Porras Mendoza , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. César Fuentes Díaz , Coordinador Atención al Ciudadano.

1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

En cumplimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente - PAEI 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 12 de diciembre del 2023, modificado el 29 de enero de 2024, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno, se expidió el memorando AMC-MEM-000419-2024, a través del cual se asignó el seguimiento a la gestión realizada por los diferentes líderes de proceso para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos y/o grupos de valor con los que interactúa la Alcaldía Mayor de Cartagena, disponiéndose los siguientes lineamientos:

1.2 ALCANCE:

El seguimiento se efectuará bimensualmente y se consolidará semestralmente durante la vigencia 2024, atendiendo los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico que regula su trámite.

1.3 OBJETIVOS:

General:

Verificar la eficiencia, eficacia y economía de los controles diseñados para garantizar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 3 de 30

Específicos:

- Evaluar los riesgos identificados y asociados al trámite, así como los controles diseñados por los líderes de procesos de la Alcaldía Mayor para prevenirlos o mitigarlos.
- Identificar las áreas con mayores deficiencias y fortalezas en los controles diseñados para mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRS.
- Determinar aleatoriamente el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas dadas por las áreas que más reciben solicitudes de entes externos de control.
- Evaluar los controles diseñados y ejecutados por Secretaría General - Atención al Ciudadano, en su rol de segunda línea de defensa y como responsable de la política de servicio al ciudadano.

2. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Para la evaluación del bimestre julio-agosto del 2024, al igual que en los anteriores, el equipo evaluador seleccionó las áreas que presentaron mayor interacción con la ciudadanía y los entes externos de control, que obtuvieron los más altos índices de criticidad en oportunidad, pertinencia e integridad en las respuestas, de conformidad con los insumos de información obtenidos de los seguimientos anteriores y la remitida por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano – UAC, a saber:

- Secretaría de Hacienda Distrital
- Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS.
- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.
- Secretaría General Distrital
- Secretaría de Planeación
- Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
- Oficina Asesora Jurídica

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 10 de septiembre, mediante oficio AMC-OFI-0120096-2024, en el que además se les solicitó información inicial, que debió ser reiterada con el oficio AMC-OFI-0123563-2024 del 16 de septiembre del cursante a la Secretaría General, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Oficina Asesora Jurídica, Dirección DATT y DADIS. Las respuestas correspondientes fueron extendidas a través de los oficios AMC-OFI-0123229-2024, AMC-OFI-0124771-2024, AMC-OFI-0121123-2024, AMC-OFI-0123168-2024 y AMC-OFI-0128889-2024, como se detalla en las siguientes tablas:

	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 30

Tabla 01: Solicitud inicial de información.

Solicitud inicial de información Bimestre julio – agosto de 2024			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0120096-2024	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – cuarto bimestre del 2024.	Secretaría de Hacienda Distrital	Oportuna (AMC-OFI-0123168-2024)
		Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS.	No respondió
		Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.	No respondió
		Secretaría General Distrital	No respondió
		Secretaría de Planeación	Oportuna (AMC-OFI-0123229-2024)
		Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	No respondió
		Oficina Asesora Jurídica	No respondió

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 02: Reiteración de solicitud inicial de información.

Reiteración de solicitud de información Bimestre julio – agosto de 2024			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0123563-2024	Oficio AMC-OFI-0120096-2024 - Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – cuarto bimestre del 2024.	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS.	Oportuna (AMC-OFI-0124771-2024)
		Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.	Oportuna (AMC-OFI-0127244-2024)
		Secretaría General	Oportuna

	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 30

		Distrital	(AMC-OFI-0121123-2024)
		Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Oportuna (AMC-OFI-0126971-2024)
		Oficina Asesora Jurídica	Extemporánea (AMC-OFI-0128889-2024)

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**
- **Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.**
- **Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Vr 6**, del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Política de administración de riesgos**, Alcaldía Mayor de Cartagena, agosto de 2023.
- **Política de servicio al ciudadano** de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

En el seguimiento, además de la evaluación del marco general referido, se verificó si a través del ejercicio de la identificación de riesgos y el diseño de controles se garantizó el cumplimiento de los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas a las solicitudes radicadas por los entes externos de control.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 6 de 30

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

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

Con base en la información suministrada por los responsables de las áreas seleccionadas para el seguimiento, se determinaron los siguientes riesgos y controles asociados al trámite de las PQRS, sobre los cuales el equipo evaluador efectuó el siguiente análisis:

Tabla 03: Riesgos y controles

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
Secretaría de Hacienda Distrital	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos; sin embargo, en el oficio de respuesta a la solicitud de información indicó el siguiente riesgo:</p> <p><i>“...Posibilidad de pérdida económica y reputacional Por el incumplimiento en los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y acciones legales debido a los retrasos en la entrega de información por parte de los diferentes procesos de la Secretaría de Hacienda...”</i></p>	No suministraron información sobre los Controles diseñados al riesgo asociado al trámite de PQRS	<p>El líder del proceso manifestó a través del oficio AMC-OFI-0123168-2024, que se encuentra trabajando en la matriz de riesgos, por tal motivo no fue suministrada; sin embargo, indicó la identificación de un riesgo asociado al trámite de PQRS que incumple con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto, 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo, 2.6 Clasificación del riesgo. (Paso 3) 3.1 Análisis del riesgo, 3.2 Evaluación del riesgo, de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. - No tiene diseñados controles que permitan mitigarlo. Por otra parte, se evidenció un archivo en Excel que registra el ingreso de PQRS ingresadas y atendidas por mes; sin embargo, carece de información para determinar el periodo correspondiente y la gestión realizada, incumpliendo con lo establecido en el numeral 3.2.2 valoración de controles de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. - En la descripción del riesgo, no



	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 30

			<p>se identificaron las debilidades relacionadas con la oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas para la adecuada gestión de PQRS, incumpliendo con el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0123168-2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivo en Excel nombrado "consolidado"
Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS	<p>En la referida matriz se identificó el riesgo número 5 asociado al trámite:</p> <p><i>"...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos en la atención de los servicios de salud debido a falta de gestión o trámite por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, y Entidades Administradoras de Planes de Beneficio - EAPB..."</i></p>	<p>Se diseñaron dos (2) controles:</p> <p>1. <i>"...Los Abogados del área jurídica de atención al usuario realizan monitoreo permanente con la dependencia a la cual ha sido derivada la petición. Mensualmente el equipo de Solicitudes, Quejas y Reclamos realiza el informe del estado de estas, requiriendo la gestión correspondiente..."</i></p> <p>2. <i>"...Los Abogados del área jurídica de atención al usuario derivan el caso del usuario a la Supersalud, en caso de no solución por parte de las Instituciones Prestadoras de</i></p>	<p>El líder del proceso no registró los riesgos de gestión en el formato PTDDE03-F003 - Matriz de riesgos institucionales - contexto e identificación versión 1 del 12 de abril de 2023, diseñado y publicado por la Secretaría de Planeación en el microsítio MIPG, incumpléndose la implementación de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto, • 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo, 2.6 Clasificación del riesgo. • (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto. • 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo, 2.6 Clasificación del riesgo. • (Paso 3) 3.1 Análisis del riesgo, • 3.2 Evaluación del riesgo, de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6



		<i>Servicios de Salud - IPS, o de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio - EAPB, cada vez que no se dé respuesta a la queja o reclamo...</i>	<ul style="list-style-type: none">- El riesgo identificado describe como causa raíz la falta de respuesta por la ausencia de gestión o trámites a cargo de las IPS y EAPB, es decir, se refiere a las solicitudes que presente la población asegurada, pero no previeron el correspondiente a las solicitudes presentadas por la población vinculada o no asegurada, cuyo trámite le compete al DADIS. En consecuencia, se pone de presente la necesidad de identificar este riesgo, como se establece en el numeral 2.5. descripción del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.- Adicionalmente, la descripción de los controles no aborda los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad, sino que se limita a asegurar la gestión de las PQRS y monitorear el estado de éstas (abiertas y cerradas), sin tener en cuenta si se respondieron dentro de los términos, si fue pertinente la respuesta para el peticionario, o si fue suficiente para alcanzar la satisfacción del ciudadano, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 5 del Decreto 1395 de octubre de 2023 y el numeral 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG. <p>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0124771-2024:</p> <ul style="list-style-type: none">- Archivo Excel con los riesgos identificados
Departamento Administrativo de Tránsito y	El líder del proceso suministró una matriz de riesgos de gestión,	Se diseñaron dos (2) controles:	Como se informó en el primer seguimiento, el riesgo se encuentra identificado en el



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
INFORME	Página 9 de 30

Transporte-DATT	<p>en la que se observó el siguiente riesgo:</p> <p><i>“...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por no contestar oportunamente en forma clara y de fondo una petición se puede generar una acción de tutela debido a la falta de personas de planta para atender el alto volumen de PQRSD que llega a la entidad...”.</i></p>	<p>1. <i>“...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 Seguimiento mensual...”</i></p> <p>2. <i>“...Subdirector Jurídico realiza seguimiento y control bimestral PQRS, para reportar a Control Interno Seguimiento bimestral...”</i></p>	<p>proceso de gestión técnica, cuyo objetivo no guarda relación con la gestión de PQRS.</p> <p>En lo que respecta al subproceso “gestión de trámites” que hace parte del proceso “Gestión Operativa, Control de Tránsito y Transporte” publicado en el micrositio, y que guarda relación con el trámite de PQRS, no cuenta con un procedimiento que detalle las actividades relacionadas.</p> <p>En relación con los controles, la estructura de la descripción establecidas en la matriz de riesgos no detalla claramente el objeto de estos; además su diseño contradice la tipología indicada en la matriz suministrada (preventivos). de acuerdo con el numeral 3.2.2.2 tipología de controles y procesos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0127304-2024:</p> <p>- Matriz de riesgos</p>
Secretaría General	<p>En la matriz de riesgo se identificaron cuatro riesgos:</p> <p>Riesgo 1: <i>“...Posibilidad de pérdida reputacional por direccionamiento inadecuado de la solicitud debido a los errores operativos al momento de radicar y desconocimiento de la herramienta...”</i></p> <p>Riesgo 2: <i>“...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de</i></p>	<p>Se establecieron los siguientes controles</p> <p><i>“...Asesor externo - Ventanilla Única de atención al ciudadano realiza el seguimiento por parte del área del Servicio al Ciudadano de la correspondencia recibida diariamente por los radicadores a través del sistema de información para verificar la debida transferencia de la documentación seguimiento diario...”</i></p>	<p>De acuerdo con los informes anteriores, se reitera que en la matriz de riesgo publicada en el micrositio, se identificaron 4 riesgos de gestión, de los cuales los riesgos No 3 y 4 generan confusión en su causa raíz, debido a que guardan relación con los componentes de la definición (beneficio privado) de un riesgo de corrupción y no de gestión, de acuerdo con el punto 5 de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6; lo que indica que los riesgos de gestión 3 y 4 se encuentran mal identificados, incumpléndose el numeral 8.1.1. identificación y descripción de riesgos de gestión</p>



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
INFORME	Página 10 de 30

	<p><i>continuidad en los contratos del personal de la VUAC debido a políticas internas en la contratación de OPS...</i></p> <p>Riesgo 3: <i>“...Posibilidad de pérdida reputacional Por suplantación de funciones de otros funcionarios debido a intereses individual o de un tercero...”</i></p> <p>Riesgo 4: <i>“...Posibilidad de pérdida reputacional Por perdida de la confidencialidad de la información del ciudadano debido al uso inadecuado de la información reservada y clasificada...”</i></p>	<p><i>“...Secretario General Contratar el personal de la ventanilla única de atención al ciudadano, luego de estudiar el perfil ocupacional, por lapsos de tiempo prologados a fin de no generar una disrupción en la continuidad. Seguimiento anual...”</i></p> <p><i>“...Asesor externo - Ventanilla Única de atención al ciudadano Crear perfil de usuario de acceso a los sistemas de información de la Alcaldía, y de dominio único acorde a las funciones para cada funcionario y/o contratista de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano Semestral...”</i></p> <p><i>“...Asesor externo - Área de Servicio al ciudadano Establecer clausulas legales en la contratación del personal que tiene suscrito un usuario en el sistema de información que maneja la entidad. Anual...”</i></p>	<p>– Política de administración de riesgos</p> <p>Aunado a lo anterior, no se identificaron riesgos asociados a los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas emitidas por la Entidad a los ciudadanos, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG.</p> <p>Los controles establecidos para los riesgos No 2, 3 y 4 se encuentran descritos inadecuadamente, teniendo en cuenta que no facilitan comprender su tipología y otros atributos. Por otra parte, se observaron evidencias de herramientas o instrumentos internos diseñados para el seguimiento de las PQRS, sin embargo, estos no cumplen con todas las condiciones para definirlos como controles, de acuerdo con el numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Ahora bien, el control diseñado para el riesgo numero 1 es insuficiente para mitigar la causa identificada toda vez que no asegura el resultado final esperado de acuerdo con los atributos de eficiencia establecidos en el numeral 3.2.2.3. de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Por último, los riesgos identificados y los controles diseñados no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad como se establece en el numeral 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG.</p>
--	---	---	---



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 11 de 30

			<p>Evidencia: AMC-OFI-0121123-2024:</p> <p>- Matriz de riesgos</p>
Secretaría de Planeación	<p>Se rigen por el proceso “<i>Servicio al Ciudadano</i>”, Subproceso “<i>Gestión de PQRS</i>” del Macroproceso de “<i>Gestión Administrativa</i>”, por lo anterior se identificaron los mismos riesgos de Secretaría General.</p>	<p>Se rigen por el proceso “<i>Servicio al Ciudadano</i>”, Subproceso “<i>Gestión de PQRS</i>” del Macroproceso de “<i>Gestión Administrativa</i>”, por lo anterior se identificaron los mismos controles de Secretaría General.</p>	<p>Si bien, se rigen bajo la estructura del proceso de Servicio al Ciudadano, no se aportaron evidencias suficientes de la ejecución de los controles.</p> <p>Se evidenció un archivo en Excel que relaciona la correspondencia de la vigencia 2024 y, dentro de las variables del instrumento, se miden los días de vencimiento; sin embargo, este archivo no es íntegro para evaluar la gestión de las PQRS.</p> <p>Por otra parte, se observaron herramientas o instrumentos internos diseñados para el seguimiento de las PQRS, sin embargo, estos no cumplen con los atributos de eficiencia y atributos informativos para definirlos como controles, como se establece en el numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>Por último, se evidenció que no tienen contemplados los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de acuerdo con el numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0123229-2024.</p> <p>- Los riesgos fueron mencionados en el oficio y no fue suministrada la matriz.</p>
Secretaría del Interior	<p>Se rigen por el proceso “<i>Servicio al Ciudadano</i>”, Subproceso “<i>Gestión de PQRS</i>” del Macroproceso de “<i>Gestión Administrativa</i>”, por lo anterior se identificaron</p>	<p>Se rigen por el proceso “<i>Servicio al Ciudadano</i>”, Subproceso “<i>Gestión de PQRS</i>” del Macroproceso de “<i>Gestión Administrativa</i>”, por lo anterior se identificaron</p>	<p>El líder del proceso suministró la matriz de riesgos del proceso “<i>Atención al ciudadano</i>”; por tal motivo en principio incumple los mismos criterios de Secretaría General en cuanto a la identificación de riesgos, pero adjunta evidencias de controles internos para la mitigación de los</p>



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 12 de 30

	los mismos riesgos de Secretaría General.	los mismos controles de Secretaría General.	<p>riesgos asociados al trámite de PQRS documentado en un formato Excel que registra asunto, origen, fecha de radicación, radicado, reparto, respuesta, fecha de respuesta y observaciones; pero no cumple con los atributos de eficiencia y atributos informativos para definirlos como controles, como se establece en el numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>Por último, no tienen contemplados los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de acuerdo con el numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0126971-2024</p> <p>- Matriz de servicio al ciudadano</p>
Oficina Asesora Jurídica	Se rigen por el proceso "Servicio al Ciudadano", Subproceso "Gestión de PQRS" del Macroproceso de "Gestión Administrativa", por lo anterior se identificaron los mismos riesgos de Secretaría General.	Se rigen por el proceso "Servicio al Ciudadano", Subproceso "Gestión de PQRS" del Macroproceso de "Gestión Administrativa", por lo anterior se identificaron los mismos controles de Secretaría General.	<p>El líder del proceso informó que se rigen bajo la estructura del proceso de Servicio al Ciudadano en cuanto a su matriz de riesgos y caracterización del proceso, por consiguiente, incumple los mismos lineamientos de Secretaría General, a saber: identificación y descripción del riesgo.</p> <p>Por otra parte, el regirse por la estructura del proceso de Servicio al ciudadano, no lo exime de las responsabilidades que le corresponde como primera línea de defensa relacionada con la identificación de riesgos y diseño de controles en la operación del trámite específico que le compete.</p> <p>De igual forma, no se aportaron evidencias de la ejecución de los controles, incumpliendo con el numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p>

	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 30

			Además, no tienen contemplados los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de acuerdo con el numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG.
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

2.2 Evaluación de las caracterizaciones

La Secretaría General y la Oficina Asesora Jurídica desarrollan sus actividades con base en la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”, cuyo objetivo es *“...Gestionar el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) formulados por los grupos de valor de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias de manera permanente, aumentando el nivel de servicio mediante los canales de atención habilitados para garantizar los tiempos de respuestas...”*, que si bien cumple con las características SMART de acuerdo con el numeral 2.3.4. objetivos estratégicos de la Guía de gestión por procesos, se limita a garantizar los tiempos de respuesta (oportunidad), sin tener en cuenta los criterios de pertinencia e integridad. Adicionalmente, las tareas “...Identificar y caracterizar los grupos de valor del proceso...” e “...Identificar y gestionar los riesgos asociados a la operación del proceso...” se establecieron de manera incorrecta como actividades claves de éxito en la caracterización, ya que la primera tarea es un insumo previo de estructuración y la segunda, debe ser transversal en toda la ejecución del proceso y no sólo en la planeación, tal como lo establecen los numerales 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.

Los **Departamentos Administrativos de Salud y Tránsito y Transporte** y las **Secretarías de Hacienda, Planeación e Interior y Convivencia Ciudadana** no suministraron caracterizaciones y no precisaron si se rigen por la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”, incumpliendo con el numeral 3 de la Guía gestión por procesos en el marco del MIPG.

2.3 Evaluación de los indicadores.

- **Secretaría de Hacienda:** En el cuadro de control de indicadores suministrado se identificó el indicador “PQRSFD contestadas Gestión de hacienda”, cuyo propósito permite medir la capacidad de contestar las PQRSFD recibidas en la Secretaría de Hacienda. La evaluación de resultados obtenidos durante su seguimiento obtuvo una calificación MEDIA en el periodo evaluado; sin embargo, no se evidenciaron las acciones de mejora correspondientes, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- **Departamento Administrativo Distrital de Salud:** El cuadro de control suministrado estableció el indicador “Resolución de Quejas y Reclamos” para medir la gestión de

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 14 de 30

PQRS; además, se evidenciaron los seguimientos y análisis correspondientes al período evaluado del indicador, que obtuvo un estado de cumplimiento ALTO.

- **Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte:** El cuadro de control suministrado estableció el indicador PQRS “Atención PQRS del DATT” para medir la gestión, cuyo propósito es el de medir el cumplimiento de atención oportuna de las PQRS del DATT; se observó que el estado de cumplimiento es bajo; sin embargo dentro del seguimiento realizado, se observó la formulación de acciones de mejora.
- **Secretaría General:** El cuadro de control suministrado cuenta con siete (7) indicadores relacionados con los trámites de PQRS, gestionados de manera satisfactoria con el análisis y seguimiento de estos, estableciendo acciones de mejora para aquellos que no alcanzaron su cumplimiento.
- **Secretaría de Planeación:** La Secretaría no suministró el cuadro de control de indicadores; sin embargo, indicó en su oficio de respuesta que cuentan con el siguiente: “número de PQRS recibidas vs respondidas en el bimestre 2024”, con el siguiente reporte:
 - Total de peticiones recibidas:1.300
 - Total peticiones recibidas con vencimiento dentro del bimestre:355
 - Peticiones atendidas dentro del término:199
- El diseño del indicador incumple con lo siguiente: i) El formato establecido por el área de calidad GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3 (con las anotaciones ya formuladas a dicho proceso en la auditoría correspondiente), y ii) Los criterios establecidos para la adecuada estructuración de indicadores de acuerdo con la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.
- **Secretaría del Interior y la Oficina Asesora Jurídica:** No suministraron información relacionada con los tramites de PQRS, incumpliendo con los lineamientos de la Guía referenciada.

2.4 Evaluación de los procedimientos.

La **Secretaría de Hacienda** cuenta con el instructivo GHADI01-I003 Instructivo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y acciones legales 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 de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, así como de los Órganos de Control, cumpliendo con la documentación de procedimientos e instructivos.

	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 30

El **Departamento Administrativo Distrital de Salud** suministró el procedimiento asociado al trámite de PQRS “Orientación a los usuarios en gestión en salud”, determinándose debilidades en el diseño del propósito al no contemplar los criterios de pertinencia e integridad; el alcance solo indica los límites, sin mencionar el aplica a, qué, dónde, cuándo y quién; y las tareas para asegurar que la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se realice de manera oportuna, pertinente y de calidad, incumpliendo 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.

El **Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte** aportó el “Procedimiento interno atención PQRS”; sin embargo, dicho documento no tiene establecido el propósito y en su alcance no determina los aspectos: aplica a, qué, dónde, cuándo, quién y cómo. Las tareas que se describen no son íntegras para una adecuada gestión de PQRS y no contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, incumpliendo lo dispuesto 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 General** suministró como evidencia del procedimiento para la gestión de PQRS, el Decreto 1395 de 2023; si bien este documento establece “...*los lineamientos del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, reglamentando el trámite interno de estas actuaciones, su alcance y la responsabilidad de los funcionarios públicos en la implementación del mismo conforme a las competencias funcionales...*”, no cumple los criterios de documentación de un procedimiento y no se observaron las evidencias para soportar su implementación, incumpliendo el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.

La **Secretaría del Interior** suministró el procedimiento “Radicación de PQRSDF a través de canal presencial: ventanilla única de atención al ciudadano”, acorde con el propósito de la política de atención al ciudadano.

Por último, la **Secretaría de Planeación y la Oficina Asesora Jurídica**, no suministraron evidencias de procedimientos asociados al trámite de PQRS, incumpliendo el numeral 4.1 de la Guía referenciada.

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

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



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 30

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

No	Área	Criterios incumplidos
7	Secretaría de Hacienda Distrital	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos y diseño de controles debido a que se encuentran en revisión; sin embargo, suministró un mecanismo interno de control de PQRS, cuadro de indicadores y procedimientos, determinándose el incumplimiento de los nueve (9) criterios descritos a continuación:</p> <p>Seis (6) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto - 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo - 2.6 Clasificación del riesgo. - (Paso 3) 3.1 Análisis del riesgo. - 3.2 Evaluación del riesgo, de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6 - 3.2.2 valoración de controles de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. <p>Un (1) criterio del Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." <p>Dos (2) criterios de Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos. - 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
6	Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS	<p>El líder del proceso no registró los riesgos de gestión en el formato PTDDE03-F003 - Matriz de riesgos institucionales; sin embargo, suministraron información referente a indicadores y procedimientos, determinándose el incumplimiento de nueve (9) criterios, así:</p> <p>Seis (6) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto.



	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 30

		<ul style="list-style-type: none"> - 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo. - 2.5. descripción del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6. - 2.6 Clasificación del riesgo. - (Paso 3) 3.1 Análisis del riesgo - 3.2 Evaluación del riesgo, de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6 <p>Un (1) criterio del Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad. <p>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema “caracterización” donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos. - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
5	Secretaría de Planeación	<p>Se determinó el incumplimiento de nueve (9) criterios, distribuidos así:</p> <p>Dos (2) criterios para la administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Numeral 8.1.1. identificación y descripción de riesgos de gestión – Política de administración de riesgos <p>Cinco (5) criterios de Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema “caracterización” donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos. - Números 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 ciclo de procesos, identificar usuario del proceso y expectativas del usuario. - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos. <p>Un (1) criterio del Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG:</p>



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 18 de 30

		<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3.3.1. Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG, referente a: "...<i>garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...</i>" <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5. Construcción de indicadores
4	Secretaría General	<p>Se estableció el incumplimiento de los siguientes siete (7) criterios:</p> <p>Dos (2) criterios para la administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Numeral 8.1.1. identificación y descripción de riesgos de gestión – Política de administración de riesgos <p>Un (1) criterio del Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad. <p>Cuatro (4) criterios de Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numerales 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 ciclo de procesos, identificar usuario del proceso y expectativas del usuario. - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.
3	Oficina Asesora Jurídica	<p>Se estableció el incumplimiento de los siguientes siete (7) criterios:</p> <p>Dos (2) criterios para la administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Numeral 8.1.1. identificación y descripción de riesgos de gestión – Política de administración de riesgos <p>Un (1) criterio del Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo



	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 30

		<p>MIPG, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.</p> <p>Cuatro (4) criterios de Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numerales 3.5, 3.5.2. y 3.5.3 ciclo de procesos, identificar usuario del proceso y expectativas del usuario. - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.
2	Secretaría del Interior	<p>De acuerdo con la información suministrada se incumplieron cuatro (4) criterios, a saber:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6 <p>Un (1) criterio del Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." <p>Un (1) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos, establecido en la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1. <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 5. Construcción de indicadores
1	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte-DATT	<p>Se determinó el incumplimiento de tres (3) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3.2.2.2 tipología de controles y procesos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. - Numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la

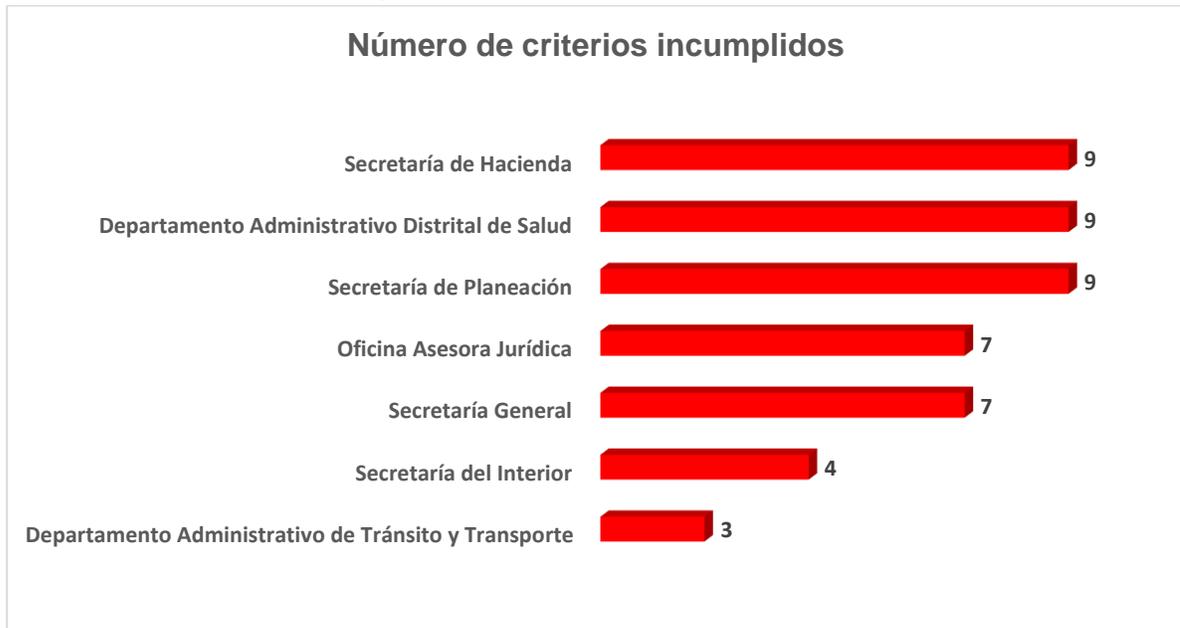
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 20 de 30

		<p>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>- Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema “caracterización” donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos, establecido en la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica.

Gráfica No 01: Criterios incumplidos



Fuente: Elaboración propia

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

- Se evidenció la gestión realizada por el Departamento Administrativo Distrital de Salud y la Secretaría General para el análisis y seguimiento de sus indicadores, en el que se realizaron acciones de mejora para aquellos períodos cuyo estado de cumplimiento fue medio o bajo.
- Las Secretarías de Hacienda y del Interior aportaron procedimientos que se encuentran relacionados con el trámite PQRS.

	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 30

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*”, expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, se evaluaron los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia de las solicitudes radicadas en la Alcaldía Mayor de Cartagena por la Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Defensoría del Pueblo, del orden nacional y territorial.

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el bimestre objeto del seguimiento, en el ente territorial se recibieron un total 1.053 solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:

Tabla 05: Consolidado respuestas Entes externos de control

MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL	
Julio	625
Agosto	428
TOTAL	1.053

Para realizar el seguimiento se tomó una muestra del 30%, correspondiente a trescientas dieciséis (316), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 06: Muestra seleccionada

PERÍODO EVALUADO	MUESTRA (30%)	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Julio	204	94	46%	25	12%	61	29,9%
Agosto	112	73	65%	16	14,2%	47	41,9%
TOTAL	316	167	53%	41	13%	108	34%

Al consolidar los resultados de la muestra de solicitudes de entes externos de control evaluadas (316), ciento ocho (108) no fueron respondidas (comprenden las que teniendo número de registro SIGOB no cuentan con las evidencias del envío al ente solicitante y las que ni siquiera cuentan con registro SIGOB); adicionalmente, se evidenció que existen solicitudes cuyas respuestas están validadas solamente por contar con la elaboración del documento de respuesta dentro del SIGOB, sin que se constate la evidencia de su envío al ente externo de control.

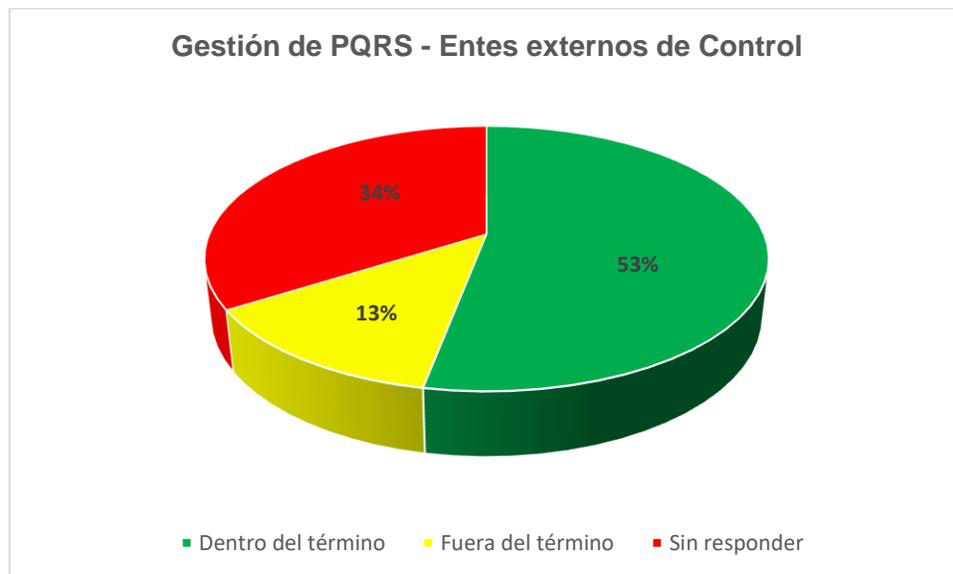
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 22 de 30

Fueron contestadas cuarenta y un (41) por fuera del término y, ciento sesenta y siete (167), atendidas dentro del término reglamentario.

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

Téngase en cuenta, además, que la constante materialización de riesgos de incumplimientos aparentes o reales de los términos dispuestos en la Ley 1755 del 2015, pueden generar consecuencias en la imagen institucional, disciplinarias y judiciales (acciones de tutela o populares), teniendo en cuenta que el 34% de solicitudes de la muestra evaluada, no fueron respondidas, como se ilustra en la siguiente gráfica:

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



Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla No 07: Solicitudes sin responder

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, BIMESTRE JULIO - AGOSTO, VIGENCIA 2024.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 23 de 30

1	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS.	24
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.	21
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	18
4	Secretaría de Hacienda Distrital	15
5	Secretaría de Planeación	13
6	Secretaría General Distrital	9
7	Oficina Asesora Jurídica	8
TOTAL		108

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 03 Solicitudes sin responder



Fuente: Elaboración propia.

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

Por lo tanto, omitir la verificación de las evidencias del envío en el sistema por parte de la primera y segunda líneas de defensa, podría generar posibles desviaciones como validar indebidamente el cumplimiento oportuno en la atención de PQRS, impedir la generación

	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 30

de alertas tempranas sobre posibles incumplimientos o constituirse un riesgo asociado al inadecuado seguimiento y control en la atención de estas solicitudes.

En conclusión, la elaboración del documento dentro de la herramienta informática no puede considerarse, per se, como la respuesta satisfactoria al ente de control, hasta tanto no se haya verificado la efectividad de su envío.

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 reitera que los controles diseñados son insuficientes para mitigar las posibles causas que generan debilidades y afectaciones en el trámite de PQRS, y para que las demás áreas, como primera línea de defensa, puedan gestionar de manera adecuada sus trámites, abordando los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

A su vez, en cuanto a los lineamientos estratégicos para la implementación de la política a partir de las áreas de intervención, no se observaron para la ventanilla hacia adentro procedimientos innovadores que impacten la gestión de la entidad y, en la ventanilla hacia afuera, no se desarrollaron esquemas de servicios que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

Por consiguiente, si no se adoptan decisiones oportunas para corregir posibles desviaciones, de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5, se podrían afectar las siguientes dimensiones y políticas:

- **3ª Dimensión Gestión con Valores para Resultados:** política de servicio al ciudadano, que tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
- **5ª Dimensión Información y Comunicación:** en su lineamiento “identificar las fuentes de información externa” La administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.

	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 30

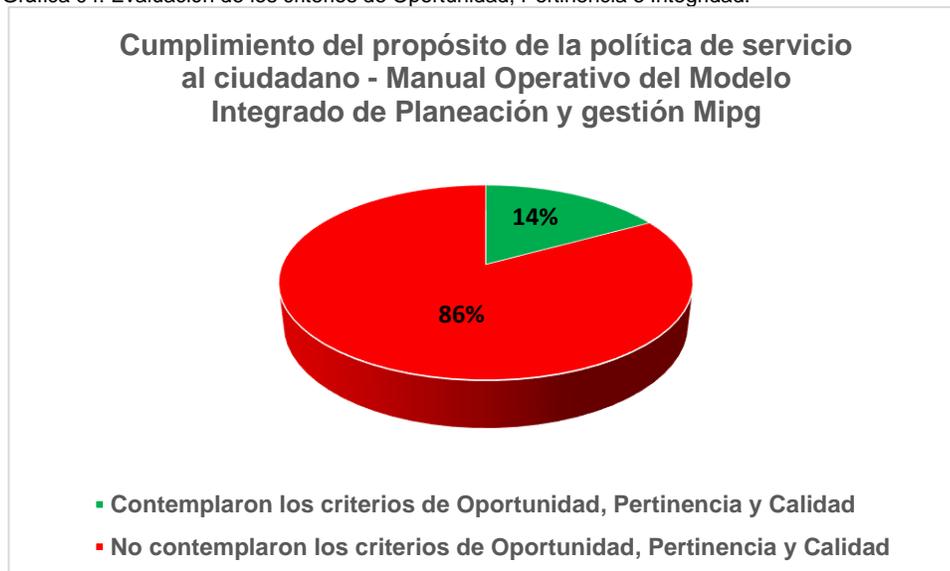
- **7ª Dimensión Control Interno:** Cuarto componente del MECI (información y comunicación), en el que se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

2.8. Política de Servicio al Ciudadano

- De las siete (7) áreas seleccionadas para la evaluación durante el cuarto bimestre del 2024, seis (6) equivalentes al 86%, incumplieron el propósito de la política de servicio al ciudadano, toda vez que no abordaron en el ejercicio de identificación de riesgos y diseño de controles, los relacionados con respuestas que no cumplen los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad, dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.
- El 14%, correspondientes a una (1) área evaluada "Departamento Administrativo Distrital de Tránsito y Transporte", tuvo en cuenta los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 04: Evaluación de los criterios de Oportunidad, Pertinencia e Integridad.



Fuente: Elaboración propia

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 26 de 30

3. CONCLUSIONES:

3.1 Gestión del riesgo

- Las Secretarías de Hacienda, Planeación e Interior, el Departamento Administrativo Distrital de Salud y la Oficina Asesora Jurídica que representan el 71,4% de las áreas evaluadas, no suministraron la matriz de riesgos, lo que genera una incertidumbre sobre el cumplimiento del numeral 6.2 Identificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.
- El 100% de las áreas evaluadas no suministraron evidencias pertinentes e íntegras para soportar la ejecución de los controles, incumpléndose el numeral 3.2.2.3 referente al análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, específicamente en la evaluación de los atributos informativos “evidencia”, lo que dificultó conocer la efectividad y eficiencia de estos.

3.2 Gestión por procesos

- El 28,5% de las áreas evaluadas, correspondientes a las **Secretarías de Planeación y General**, incumplieron el criterio 4.1- Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1, debido a que no han sido documentadas las tareas requeridas para cumplir con las actividades propias del trámite de PQRS, lo que impide controlar las acciones que requiere la operación, dificultando la gestión por procesos al no tener claridad sobre el paso a paso que debe seguirse en dicho trámite.
- **Las Secretarías de Planeación e Interior**, que equivalen al 28,5% de áreas evaluadas, inobservaron el criterio establecido en el numeral 5. de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, referente a la estructuración de indicadores. Lo anterior se evidenció en las debilidades de estos para medir el desempeño del trámite de PQRS, lo que puede estar afectando la planificación estratégica y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

3.3 Política de atención al ciudadano

- **Las Secretarías de Hacienda, General, Planeación e Interior y el Departamento Administrativo Distrital de Salud** no contemplaron dentro del diseño de sus controles los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad y, solo 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 27 de 30

Administrativo de Tránsito y Transporte contempló dentro de la identificación del riesgo y el diseño de sus controles los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad.

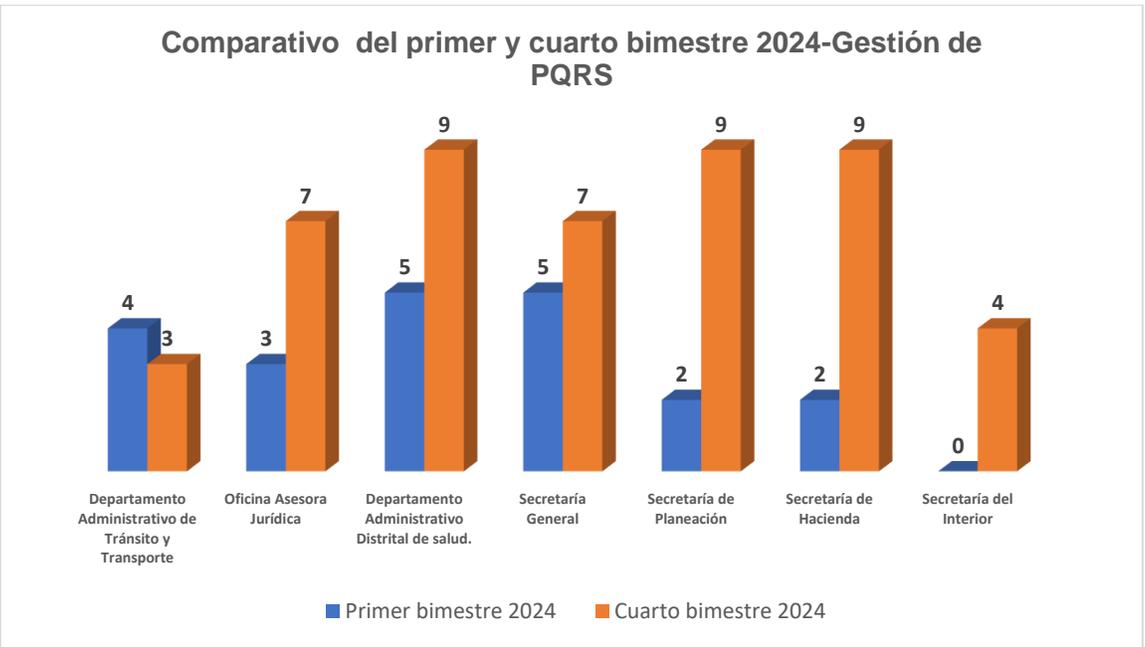
- De la muestra evaluada de solicitudes radicadas por entes externos de control (316), el 34% (108) no fue respondida, el 53% (167) lo fue dentro del término reglamentario y un 13% (41), extemporáneamente.
- Las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta fueron en orden descendente: DADIS, DATT, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Secretaría de Hacienda Distrital, Secretaría de Planeación, Secretaría General y Oficina Asesora Jurídica.
- A pesar de estar completamente identificados los riesgos que se están materializando en la gestión de PQRSD, no se observaron medidas que permitan corregir oportunamente las desviaciones detectadas y así disminuir el indicador negativo, del cual se pueden generar afectaciones a la imagen institucional y acciones de tutela, poniendo de presente la necesidad de comprometer un mayor esfuerzo institucional para implementar controles efectivos que permitan la evaluación, mitigación y administración adecuada y eficiente de los riesgos que afectan el relacionamiento de la Alcaldía Mayor con el ciudadano; intervención en la que deberán interactuar la primera línea de defensa, responsable de la identificación de riesgos y diseño de controles, la segunda línea de defensa a quien corresponde asegurar que los controles y gestión de los riesgos sean apropiados y funcionen correctamente y a la Secretaría General como responsable de la implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano.
- Se realizó un comparativo de la evaluación sobre los lineamientos de la gestión del riesgo y diseño de controles, la gestión por procesos (caracterizaciones y procedimientos) y la medición del desempeño (indicadores) relacionados con el trámite de PQRS, de las áreas que fueron evaluadas en el primer y cuarto bimestre de la vigencia 2024, obteniéndose el siguiente resultado:

Áreas evaluadas	Número de criterios incumplidos		Comportamiento de los resultados
	Primer bimestre 2024	Cuarto bimestre 2024	
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	4	3	
Oficina Asesora Jurídica	3	7	
Departamento	5	9	



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 30

Administrativo Distrital de salud.			
Secretaría General	5	7	↑
Secretaría de Planeación	2	9	↑
Secretaría de Hacienda	2	9	↑
Secretaría del Interior	No se evaluó	4	No se pudo establecer



Como se observa, con excepción del DATT, los indicadores críticos determinados en el primer bimestre de la actual vigencia, desmejoraron en el cuarto bimestre del curso, posiblemente porque no aportaron evidencias suficientes e idóneas sobre la administración de los riesgos relacionados con el trámite de las PQRS de su competencia o bien porque no se han fortalecido los controles para garantizar las respuestas oportunas, pertinentes e íntegras a los peticionarios y la trazabilidad de las mismas a través del SIGOB, lo que impide tener certeza sobre los resultados de la gestión, para corregir las desviaciones.

4. 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

	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 30

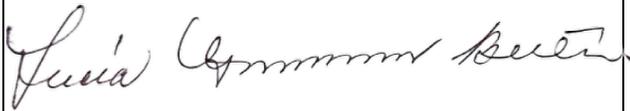
6, el Decreto 1395 de 2023 y el numeral 3.3.1. de la Política de Servicio al Ciudadano.

- 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 la Guía para administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas, versión 6.
- Implementar los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, así como lo señalado en la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, según lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Fortalecer la cultura del autocontrol de los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos.
- Gestionar con la Oficina Asesora de informática capacitaciones a los servidores públicos y contratistas en el uso adecuado del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB.
- Implementar controles que garanticen el trámite adecuado de las PQRSD a través del SIGOB en aras de asegurar su trazabilidad y la transparencia documental, conforme al Decreto 1393 de 2023.
- Realizar seguimiento a las PQRS y analizar las respuestas dadas por los líderes de procesos competentes a efectos de verificar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia.
- Implementar controles que garanticen la atención oportuna, íntegra y pertinente de los requerimientos radicados por los entes externos de control.

5. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

A la siguiente área se le reiteró la solicitud de información para el seguimiento a las PQRS que nos ocupa, expirando los términos establecidos y atendiéndola de manera extemporánea:

- Oficina Asesora Jurídica.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de 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 30 de 30

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

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