

	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 49

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

Período: Bimestre septiembre - octubre, vigencia 2024.

Presentado a:

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

Presentado por:

Verena Lucía Guerrero Bettín  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

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

Cartagena de Indias D, T y C., 29 noviembre 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 49

Fecha de emisión del informe	Día:	2	Mes:	12	Año:	2024
------------------------------	------	---	------	----	------	------

## 1. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>Título:</b>	<b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.</b>
<b>Informe Número:</b>	INF-LEY-PQRSD-101-2024
<b>Tipo de Actividad:</b>	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input type="checkbox"/> Informe de Ley <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
<b>Funcionario (s) a quien (es) se dirige:</b>	<b>Dumek José Turbay Paz</b> , Alcalde Mayor de Cartagena de Indias <b>María Patricia Porras Mendoza</b> , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. <b>César Fuentes Díaz</b> , Coordinador Atención al Ciudadano.

### 1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

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

### 1.2 ALCANCE:

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

### 1.3 OBJETIVOS:

#### General:

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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 3 de 49

### Específicos:

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

### 2. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

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

- Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística
- Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía
- Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
- Secretaría de Educación Distrital
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Participación y Desarrollo Social
- Dirección Administrativa de Talento Humano
- Secretaría General
- Alcaldía de la Localidad Histórica y del Caribe Norte

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 28 de octubre mediante oficio AMC-OFI-0148841-2024, en el que además se les solicitó información inicial que debió ser reiterada a la Dirección Administrativa de Talento Humano, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación Distrital, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía, Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte y la Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística. Las respuestas

	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 49

correspondientes fueron extendidas a través de los oficios AMC-OFI-0149300-2024, AMC-OFI-0149675-2024, AMC-OFI-0149447-2024, AMC-OFI-0151649-2024, AMC-OFI-0150952-2024, AMC-OFI-0152215-2024 y AMC-OFI-0153630-2024, AMC-OFI-0153436-2024, AMC-OFI-0150887-2024, AMC-OFI-0152812-2024 y AMC-OFI-0151976-2024, como se detalla en las siguientes tablas:

Tabla 01: Solicitud inicial de información.

Solicitud inicial de información			
Bimestre septiembre - octubre de 2024			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0148841-2024	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – bimestre septiembre - octubre de la vigencia 2024.	Secretaría General	Oportuno
		Dirección Administrativa de Talento Humano	Solicitó prórroga por fuera del plazo inicialmente.
		Secretaría de Infraestructura	Sin responder
		Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Inoportuna
		Secretaría de Educación Distrital	Sin responder
		Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	Sin responder
		Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía	Solicitó prórroga por fuera del plazo inicialmente.
		Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	Sin responder
		Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	Sin responder

Fuente: Elaboración propia.



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 5 de 49</b>

Tabla 02: Reiteración de solicitud inicial de información.

<b>Reiteración de solicitud de información Bimestre septiembre - octubre de 2024</b>			
<b>Solicitud de la OACI</b>		<b>Destinatarios</b>	<b>Respuesta/Evaluación de la oportunidad.</b>
<b>Número del oficio</b>	<b>Asunto</b>		
AMC-OFI-0152276-2024	Oficio AMC-OFI-0148841-2024- Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – bimestre septiembre - octubre de la vigencia 2024.	Dirección Administrativa de Talento Humano	Inoportuna
		Secretaría de Infraestructura	Inoportuna
		Secretaría de Educación Distrital	Inoportuna
		Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	Oportuna
		Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía	Inoportuna
		Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	Sin responder
		Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	Inoportuna

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 6 de 49

Gráfica No. 1 Evaluación de la oportunidad.



Fuente: Elaboración propia.

El marco regulatorio en el que se fundamentó la evaluación fue:

- **Constitución Política de Colombia**, artículos 23 y 74.
- **Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- **Decreto 1395 de 2023**, “Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias”

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 7 de 49

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

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

A continuación, se exponen los resultados de las áreas seleccionadas en el bimestre septiembre -octubre del 2024:

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

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

Tabla 01: Riesgos y controles

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
Alcaldía de la Virgen y Turística	El líder del proceso no suministró matriz de riesgos.	No suministraron información sobre los controles asociados al trámite de PQRS.	El líder del proceso indicó a través del oficio AMC-OFI-0149447-2024, lo siguiente: "...lo solicitado, incluyendo el mapa de riesgos y la caracterización del subproceso, se encuentra en fase de construcción y ajuste conforme a los lineamientos del modelo..." además que ha "...implementado un plan de acción enfocado en el fortalecimiento de los tiempos de respuesta y la efectividad en la gestión de cada solicitud,



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 4.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 20/06/2024

INFORME

Página 8 de 49

de conformidad con el decreto 1395 de 2023...”; sin embargo, no suministró evidencias de su ejecución, incumpliendo los siguientes criterios de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:

- (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto,
- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo, 2.6 Clasificación del riesgo.
- 2.6 Clasificación del riesgo.
- (Paso 3) 3.1 Análisis del Riesgo.
- 3.2 Evaluación del riesgo.
- 3.2.2.3. Diseño, análisis y evaluación de los controles.

Por otra parte, 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 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.



			Evidencias: Oficio AMC-OFI-0149447-2024
<p align="center"><b>Alcaldía Industrial y de la Bahía</b></p>	<p>El líder suministró una matriz en la que se identificaron dos riesgos asociados al trámite:</p> <p>1. <i>“...Vencimiento de los términos legales para la proyección y notificación de la respuesta a la petición, queja o reclamo...”</i></p> <p>2. <i>“...Desacierto en la elaboración de respuestas, siendo estas incompletas, incongruentes, erradas o imprecisas...”</i></p>	<p>Se diseñaron cinco (5) controles:</p> <p><i>“...Verificación y análisis de las peticiones recibidas a través de Sigob y su respectivo registro en la base de datos interna de la unidad...”</i></p> <p><i>“...Aplicación del Decreto 1395 del 25 de octubre de 2023...”</i></p> <p><i>“...Seguimiento diario a las peticiones vencidas por parte del coordinador del proceso...”</i></p> <p><i>“...Seguimiento a la gestión a cargo de los contratistas asesores miembros del grupo de PQR por parte del coordinador (a) del proceso...”</i></p> <p><i>“...Presentación mensual por parte de los asesores miembros de PQR de sus informes de gestión...”</i></p>	<p>El líder del proceso no registró los riesgos de gestión identificados 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; además, la descripción de la estructura de los riesgos no contempla el impacto, la causa inmediata y la causa raíz incumpléndose los siguientes criterios de Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto.</li> <li>- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo.</li> <li>- 2.5 Descripción del riesgo.</li> <li>- 2.6 Clasificación del riesgo.</li> <li>- (Paso 3) 3.1 Análisis del riesgo.</li> <li>- 3.2 Evaluación del riesgo.</li> <li>- 3.2.2.3. Diseño, análisis y evaluación de los controles.</li> </ul> <p>Por otra parte, en los riesgos identificados y en los controles diseñados, no se contemplaron los criterios de oportunidad,</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 49

			<p>pertinencia e integridad en las respuestas emitidas por la Entidad a los ciudadanos, 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 lo establecido en el numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y el numeral 1 del artículo 5 del Decreto 1395 de octubre de 2023.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0153436-2024.</p>
<p><b>Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres</b></p>	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos.</p>	<p>No suministraron información sobre los Controles asociados al trámite de PQRS.</p>	<p>Al no suministrarse la matriz de riesgos, se incumplieron los siguientes criterios de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto.</li> <li>- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo.</li> <li>- 2.6 Clasificación del riesgo.</li> <li>- (Paso 3) 3.1 Análisis del Riesgo.</li> <li>- 3.2 Evaluación del riesgo.</li> </ul> <p>Además, suministraron un archivo en Excel denominado "evidencia de PQRS – Formato H02 F33 de quejas, reclamos o peticiones, una lista de</p>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 11 de 49</b>

			<p>asistencia y una imagen de WhatsApp que no cumplen los lineamientos establecidos para los controles y tampoco contemplaron los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad contrariando los numerales 3.2.2.3. Diseño, análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6 y 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0150887-2024.</p>
<b>Secretaría de Educación</b>	<p>En la matriz de riesgo se identificaron dos (2) riesgos relacionados con el trámite:</p> <p>1. <i>“...Posibilidad de pérdida económica y reputacional por el recibo de requerimientos sin el lleno de requisitos debido a la carencia de personal suficiente y con los perfiles acordes a las necesidades de los procesos...”</i></p> <p>2. <i>“...Posibilidad de pérdida económica y reputacional por la asignación de PQR al área que no</i></p>	<p>Se establecieron los siguientes controles para el riesgo 1:</p> <p>1. <i>“...Profesional Atención al Ciudadano Capacitación constante en servicio al ciudadano y requisitos específicos para cada trámite. Anual...”</i></p> <p>2. <i>“...Profesional Atención al Ciudadano Realizar capacitaciones de acuerdo asignación de actividades por parte del MEN a los funcionarios de la dependencia. Análisis de</i></p>	<p>En la matriz de riesgo suministrada por el líder del proceso y publicada en el micrositio, se identificaron 2 riesgos de gestión relacionados con el trámite de PQRs que no contemplan 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 Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p> <p>Así mismo, los controles diseñados, se encuentran descritos inadecuadamente, teniendo en cuenta que no facilitan comprender su tipología y presentan debilidad en el diseño de su</p>



	<p><i>corresponde. debido a la falta de apropiación de la plataforma SAC para el manejo de las PQR por parte de los responsables de los procesos...”</i></p>	<p><i>necesidades teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de atención al ciudadano anual...”</i></p> <p><i>3.“...Profesional Atención al Ciudadano Realizar análisis de casos presentados para plantear acciones de mejora y actualizar plan de capacitación. Semestral...”</i></p> <p><i>4.“...Profesional Atención al Ciudadano Realizar seguimiento del estado de las PQR Semanal y Mensual...”</i></p> <p>Controles diseñados para el riesgo 2:</p> <p><i>1.“...Profesional Atención al Ciudadano Capacitar a los servidores en las funciones de cada una de las áreas de la SED anual...”</i></p> <p><i>2.“...Profesional Atención al Ciudadano Realizar análisis de casos presentados para plantear acciones de mejora y actualizar plan de capacitación.</i></p>	<p>complemento para entender los detalles que identifican el objetivo de dicho control y como se llevaría a cabo, incumpliendo con el numeral 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control.</p> <p>Por otra parte, no se evidenció la ejecución de dichos controles; sin embargo, se observó una matriz denominada “autodiagnóstico de gestión de trámites” que no refleja la gestión de las PQRS incumpliendo los atributos de eficiencia y atributos informativos de los controles establecidos 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, los riesgos identificados y los controles diseñados no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad contrariando el numeral 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0153940-2024 y AMC-OFI-0154194-2024.</p>
--	--	--	---



		<p><i>Semestral...</i></p> <p>3. "...Profesional Atención al Ciudadano fortalecer la Implementación del SAC Vr.2.0 mensual..."</p>	<p>- Matriz de riesgos</p>
<p><b>Secretaría de Infraestructura</b></p>	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos.</p>	<p>No suministraron información sobre los Controles asociados al trámite de PQRS.</p>	<p>Teniendo en cuenta que no suministraron información correspondiente a los riesgos asociados, se incumplieron los siguientes criterios de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto.</li> <li>- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo.</li> <li>- 2.6 Clasificación del riesgo.</li> <li>- (Paso 3) 3.1 Análisis del Riesgo.</li> <li>- 3.2 Evaluación del riesgo.</li> <li>- 3.2.2.3. Diseño, análisis y evaluación de los controles.</li> </ul> <p>Además, 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</p>



			<p>servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p> <p>Evidencias: AMC-OFI-0149675-2024.</p>
<p><b>Secretaría de Participación y Desarrollo Social</b></p>	<p>“...Posibilidad de pérdida reputacional por la no respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos del ciudadano y de entes de control, debido a la demora en la asignación de la solicitud al área correspondiente...”</p>	<p>Se diseñaron dos (2) controles:</p> <p>“...El responsable de la asignación de la correspondencia para la SPDS diariamente verifica la asignación oportuna de los requerimientos al área correspondiente, mediante el seguimiento de las solicitudes en la base de datos implementada para establecer alertas de posibles retrasos y enviar correos electrónicos al responsable para evitar un incumplimiento...”</p> <p>“...El responsable de la asignación de la correspondencia para la SPDS cada 4 meses en reunión de seguimiento con todos los enlaces de PQR de las unidades, presenta y analiza las estadísticas de</p>	<p>No se evidenció la ejecución de los controles, incumpliendo los atributos de eficiencia y atributos informativos referente a la “evidencia”, señalados 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>Además, se evidenció que solo tienen contemplados los criterios de oportunidad y pertinencia, dejando de lado el criterio de integridad de acuerdo con el numeral 3.3.1. política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0148841-2024.</p> <p>- Matriz de riesgos</p>



		<p><i>respuesta a los requerimientos atendidos para establecer planes de acción necesarios para mejorar el proceso de respuesta, quedando como evidencias el acta de la reunión...</i></p>	
<p><b>Dirección Administrativa de Talento Humano</b></p>	<p>Se identificaron dos (2) riesgos asociados al trámite:</p> <p>Riesgo 1.” ...Posibilidad de pérdida reputacional por vencimiento de términos legales en la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, debido a la extemporaneidad en la respuesta o entrega de información por parte de los diferentes responsables o lideres de dependencias...”</p> <p>Riesgo 2.” ...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por desacierto en la elaboración de respuestas, debido a que estas son proyectadas de manera incompleta, incongruente, errada</p>	<p>Se diseñaron los siguientes controles para el riesgo No 1:</p> <p>1.” ...El líder de gestión de PQR, registra las solicitudes en la base de datos PQR para el respectivo seguimiento, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB...”</p> <p>2.” ...El líder de gestión PQR, analiza el contenido de la solicitud y se asigna los lideres de cada proceso interno de acuerdo con la temática, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB...”</p> <p>3.” ...El equipo de gestión PQRS, genera alertas a los responsables de trámite de solicitudes</p>	<p>Los riesgos identificados asociados al trámite PQRS y sus controles contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad; sin embargo, esta matriz no se encuentra publicada en el micrositio MIPG, incumpléndose la implementación de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso, referente a: “...MIPG promueve la adopción del enfoque de Estado abierto en la gestión pública, específicamente en el ítem “...Consultar y acceder a información pública...”, así como las políticas de Gestión documental referente a : “...propiciar la transparencia en la gestión pública y el acceso a los archivos como garante de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado...”, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento</p>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 16 de 49</b>

	<p>o imprecisa...”</p>	<p>en gestión próximas a vencer o que no se encuentre respuesta registrada en la plataforma, cada quince días...”</p> <p>Controles diseñador para el riesgo No 2:</p> <p>1.” ...El líder de gestión de PQR, registra las solicitudes en la base de datos PQR para el respectivo seguimiento, cada vez que es allegada una PQR mediante SIGOB...”</p> <p>2.” ...El líder de cada proceso, revisa el proyecto de respuesta de la solicitud asignada, cada vez que es proyectada una respuesta mediante SIGOB...”</p> <p>3.” ...El líder de cada proceso, concerta con su equipo de trabajo la proyección de respuesta unificadas en los casos que exista solicitudes que lo amerite...”</p>	<p>y el cumplimiento del propósito del micrositio MIPG.</p> <p>Se evidenció la ejecución de los controles números 1 y 2 diseñados para el riesgo 1, correspondientes a una base de datos donde se ingresan las solicitudes que llegan mediante la plataforma SIGOB, y se asigna al personal responsable para su seguimiento.</p> <p>No se evidenció la ejecución de los controles números 2 diseñado para el riesgo 2 relacionado con la revisión de proyectos de respuesta de la solicitud asignada y 3 diseñado para el riesgo 1, que hace referencia a la generación de alertas en las solicitudes próximas a vencer o sin respuesta en la plataforma, con un seguimiento cada quince días, contrariando el numeral 3.2.2.3 -análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de riesgos.</li> </ul>
<b>Secretaría General</b>	<p>En la matriz de riesgo se identificaron cuatro riesgos:</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>1“...Asesor externo -</p>	<p>En la matriz de riesgo suministrada por el líder del proceso, se identificaron 4 riesgos de gestión, de los</p>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 17 de 49</b>

<p>Riesgo 1: "...Posibilidad de pérdida reputacional por direccionamiento inadecuado de la solicitud debido a los errores operativos al momento de radicar y desconocimiento de la herramienta..."</p> <p>Riesgo 2: "...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de continuidad en los contratos del personal de la VUAC debido a políticas internas en la contratación de OPS..."</p> <p>Riesgo 3: "...Posibilidad de pérdida reputacional Por suplantación de funciones de otros funcionarios debido a intereses individual o de un tercero..."</p> <p>Riesgo 4: "...Posibilidad de pérdida reputacional Por pérdida de la confidencialidad de la información del ciudadano debido al uso inadecuado de la información reservada y clasificada..."</p>	<p>Ventanilla Única de atención al ciudadano realiza el seguimiento por parte del área del Servicio al Ciudadano de la correspondencia recibida diariamente por los radicadores a través del sistema de información para verificar la debida transferencia de la documentación. Diario..."</p> <p>2." ...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. Anual..."</p> <p>3." ...Asesor externo ventanilla única de atención al ciudadano, crear perfil de usuario de acceso a los sistemas de información de la Alcaldía, y de dominio único acorde a las funciones para cada funcionario y/o contratista de la Ventanilla Única de Atención al</p>	<p>cuales el 3 y el 4 siguen generando confusión en su causa raíz, debido a que guardan relación con los componentes de la definición (beneficio privado) de un riesgo de corrupción y no de gestión, contrariando los numerales 2.6. -Clasificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Por otra parte, el control diseñado para el riesgo número 1 es insuficiente para mitigar la causa identificada toda vez que no asegura el resultado final esperado de acuerdo con los atributos de eficiencia establecidos en el numeral 3.2.2.3. de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Los controles establecidos para los riesgos números 2, 3 y 4 se encuentran descritos inadecuadamente, teniendo en cuenta que no facilitan comprender su tipología y otros atributos, incumpliendo con los criterios señalados en los numerales 3.2.2.2 y 3.2.2.3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Por último, los riesgos identificados y los controles diseñados no abordan los criterios de oportunidad,</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 49

		Ciudadano. Semestral..."	pertinencia e integridad como se establece en el numeral 3.3.1. -Política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
		4." ...Asesor externo área de servicio al ciudadano, establecer cláusulas legales en la contratación del personal que tiene suscrito un usuario en el sistema de información que maneja la entidad. Anual ..."	Evidencias: AMC-OFI-0150952-2024  - Matriz de riesgos

Fuente: Elaboración propia

## 2.2 Evaluación de las caracterizaciones:

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

**La Secretaria de Educación** adelantó sus actividades con base en la caracterización del proceso "Atención al Ciudadano" subproceso "gestionar las solicitudes de los ciudadanos", cuyo objetivo es "...*Gestionar dentro de los términos de ley, los requerimientos formulados por los Grupos de Valor de la SED para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera oportuna, así como evaluar la percepción de los servicios y tramites ofrecidos por la Entidad...*", que si bien cumple con las características SMART señaladas en el numeral 2.3.4.- objetivos estratégicos de la Guía 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 19 de 49

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.

**La Alcaldía Industrial y de la Bahía**, suministró una caracterización que se encuentra diligenciada de manera incompleta, vulnerando los criterios establecidos en los numerales 3.4 - Mapear la interrelación de procesos, 3.5 -Ciclo de procesos ( 3.5.1 establecer el objetivo del proceso y 3.5.4 Describir el proceso), como quiera que no se identificaron las actividades claves de éxito de manera integral y secuencial y 3.6- identificar las entradas ( 3.6.1- identificar proveedores y 3.6.2 -identificar salidas) de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1., impidiendo la descripción, gestión y control del proceso relacionado con los trámites de PQRS.

**La Secretaría General**, suministró una versión actualizada del 22 de abril de 2024 de 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 se observaron ajustes y modificaciones en las actividades claves de éxito del planear y el hacer, en la identificación de proveedores, insumos de entrada y de salida; sin embargo, dicho documento no se encuentra publicado en el microsítio MIPG, incumpléndose la implementación de la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso, así como las políticas de Gestión documental y de Gestión del conocimiento y la innovación, dificultando el control documental, la preservación del conocimiento y el cumplimiento del propósito del microsítio MIPG.

Lo anterior, evidenció debilidades en el rol de segunda línea de defensa que corresponde a la Secretaría General como responsable de la política de atención al ciudadano, como quiera que algunas áreas suministraron la caracterización desactualizada para el trámite de sus 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 20 de 49

La Alcaldía de la Virgen y Turística, la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, la Secretaría de Infraestructura y la Dirección Administrativa de Talento Humano, no suministraron caracterizaciones y no precisaron si se rigen por la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”, incumpliendo con el numeral 3- gestión por procesos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.

### 2.3 Evaluación de los indicadores.

- **Secretaría General:** El cuadro de control suministrado cuenta con siete (7) indicadores relacionados con los trámites de PQRS; se evidenció un estado de cumplimiento ALTO en cinco (5) indicadores, y un estado de cumplimiento MEDIO y BAJO en los dos indicadores restantes; sin embargo, para estos dos últimos, se observó el análisis de la gestión realizada y el seguimiento correspondiente con el diseño de las acciones de mejora continua, siendo este ejercicio un aporte positivo en la responsabilidad del área como primera línea y segunda línea de defensa.
- **Secretaría de Participación y Desarrollo Social:** En el cuadro de control de indicadores suministrado se identificó el indicador “Nivel de satisfacción de la población vulnerable beneficiadas con servicios sociales”, el cual no permite medir la gestión de los trámites de PQRS bajo los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, sino que hace énfasis en la medición de la satisfacción por un servicio social recibido, vulnerando el numeral 5 construcción de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.
- **Secretaría de Infraestructura:** El cuadro de control suministrado estableció el siguiente indicador para medir la gestión de PQRS “peticiones, quejas y reclamos (PQR’s) atendidas en la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias”, además se evidenciaron los seguimientos y análisis e interpretación de resultados correspondientes al período evaluado del indicador que obtuvo un estado de cumplimiento ALTO.
- **Secretaría de Educación:** El cuadro de control suministrado cuenta con dos (2) indicadores relacionados con los trámites de PQRS; sin embargo, se evidenció un estado de cumplimiento de los indicadores BAJO y la gestión, análisis y seguimiento realizado hasta el mes de marzo del presente año, sin evidencias del período evaluado, contrariando el numeral 5.8- monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 21 de 49

- **Alcaldía Industrial y de la Bahía:** no suministró el cuadro de control de indicadores; sin embargo, aportó un archivo Excel con el siguiente: “% de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias resueltas” y la siguiente variable: “...El indicador mide las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias resueltas con respecto a la PQRS recibidas por la Alcaldía de la localidad Industrial y de la Bahía...”; con un despliegue de reporte mensual de enero a diciembre sin diligenciar, incumpliendo con el formato establecido por el área de calidad GADCA03-F001- Formato de seguimiento y control de indicadores versión 3, y los criterios establecidos para la adecuada estructuración de indicadores en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.
- **Alcaldía de la Virgen y Turística, la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres:** No suministraron información relacionada con los trámites de PQRS, contrariando los lineamientos de la Guía referenciada.
- **Dirección Administrativa de Talento Humano:** si bien aportó una carpeta denominada “Informe indicadores PQRS 2024”, la información relacionada no fue pertinente con los indicadores, por tal motivo se encuentran incumpliendo los criterios establecidos para la adecuada estructuración de indicadores en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

## 2.4 Evaluación de los procedimientos:

La **Secretaría de Educación** cuenta con el procedimiento GEDAC01 –P001 “recibo y envío de solicitudes” cuyo propósito, alcance y tareas cumplen con los lineamientos de la documentación de procedimientos; sin embargo, suministró el procedimiento GEDAC01 –I002 “Atención y seguimiento de quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”, cuyo alcance presenta debilidad para declarar la pertinencia, como quiera que solo da respuesta a: aplica a, y no tienen en cuenta el qué, dónde, cuándo, quién y cómo; así mismo, no se definieron los límites, según lo contemplado en el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.

La **Secretaría de Participación y Desarrollo Social** suministró dos (2) documentos definidos como procedimientos, determinándose que uno corresponde a una circular interna para el trámite de las PQRS relacionada con la correspondencia SIGOB, y el otro a un instructivo para la gestión de la base de datos de las PQRS y ambos incumplen con el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.

La **Secretaría General y la Dirección Administrativa de Talento Humano** suministraron 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,

	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 49

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, contrariando el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.

Por último, las **Alcaldías de la Virgen y Turística, Industrial y de la Bahía, la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres y la Secretaría de Infraestructura**, no suministraron evidencias de procedimientos asociados al trámite de PQRS, incumpliendo el numeral 4.1 de la Guía referenciada.

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

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

Tabla 02: Criterios incumplidos en la gestión del riesgo y diseño de controles

N°	Área	Criterios incumplidos
8	Alcaldía Industrial y de la Bahía	<p>Incumplimiento de once (11) criterios detallados a continuación:</p> <p>Siete (7) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto.</li> <li>- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo.</li> <li>- 2.5. descripción del riesgo.</li> <li>- 2.6 Clasificación del riesgo.</li> <li>- (Paso 3) 3.1 Análisis del riesgo</li> <li>- 3.2 Evaluación del riesgo, de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6</li> <li>- 3.2.2.3. Diseño, análisis y evaluación de los controles.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.3.1. Política de servicio al ciudadano, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.</li> </ul>



		<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"><li>- Numeral 3-gestión por procesos, teniendo en cuenta que presentaron debilidades en el diligenciamiento de la caracterización,</li><li>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</li></ul> <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5.8-Monitoreo y evaluación de los indicadores.</li></ul>
7	<b>Alcaldía de la Virgen y Turística</b>	<p>Se incumplieron diez <b>(10)</b> criterios, a saber:</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"><li>- (Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto</li><li>- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo</li><li>- 2.6 Clasificación del riesgo.</li><li>- (Paso 3) 3.1 Análisis del riesgo.</li><li>- 3.2 Evaluación del riesgo.</li><li>- 3.2.2 valoración de controles.</li></ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</li></ul> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos.</li><li>- Numeral 4.1 documentación de procedimientos.</li></ul> <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5.8-Monitoreo y evaluación de los indicadores.</li> <li>-</li> </ul>
6	<p><b>Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres</b></p>	<p>Se determinó el incumplimiento de diez (10) criterios, así:</p> <p>Seis (6) criterios para la administración del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto.</li> <li>- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo.</li> <li>- 2.6 Clasificación del riesgo.</li> <li>- (Paso 3) 3.1 Análisis del Riesgo.</li> <li>- 3.2 Evaluación del riesgo.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.2.2.3. Diseño, análisis y evaluación de los controles</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 3.3.1. Propósito de la política de servicio al ciudadano, 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>"</li> </ul> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 3- gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos.</li> <li>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</li> </ul> <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 5. Construcción de indicadores</li> </ul>
		<p>De acuerdo con la información suministrada se incumplieron ocho (8) criterios:</p> <p>Dos (2) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6:</p>



5	<b>Secretaría de Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control.</li><li>- Numeral 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles</li></ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</li></ul> <p>Cuatro (4) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 3.5 Ciclo de procesos.</li><li>- 3.5.2. Identificar el usuario del proceso.</li><li>- 3.5.3 expectativas del usuario.</li><li>- 4.1 - Documentación de procedimientos.</li></ul> <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numeral 5.8 monitoreo y evaluación.</li></ul>
4	<b>Secretaría de Infraestructura</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de ocho (8) criterios, según el siguiente detalle:</p> <p>Cinco (5) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Paso 2) 2.3 Identificación de áreas de impacto.</li><li>- 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo.</li><li>- 2.6 Clasificación del riesgo.</li><li>- 3.2 Evaluación del riesgo.</li><li>- 3.2.2.3. Diseño, análisis y evaluación de los controles</li></ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos</li></ul>



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 26 de 49</b>

		<p>en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</p> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Secretaría de Participación y Desarrollo Social</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de siete (7) criterios:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 3.3.1. -Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</li> </ul> <p>Cuatro (4) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.5 Ciclo de procesos.</li> <li>- 3.5.2. Identificar el usuario del proceso.</li> <li>- 3.5.3 expectativas del usuario.</li> <li>- 4.1 - Documentación de procedimientos.</li> </ul> <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 5. Construcción de indicadores</li> </ul>
<b>2</b>		<p>Se estableció el incumplimiento de cinco (5) criterios detallados seguidamente:</p>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 27 de 49</b>

	<b>Secretaría General</b>	<p>Tres (3) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.6. -Clasificación del riesgo.</li> <li>- Numeral 3.2.2.2 y 3.2.2.3. -análisis y evaluación de los controles.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.</li> </ul> <p>Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <p>Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</p>
<b>1</b>	<b>Dirección Administrativa de Talento Humano</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de cuatro (4) criterios:</p> <p>Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles</li> </ul> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 3 gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" donde se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos.</li> <li>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</li> </ul> <p>Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 5. Construcción de indicadores</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 28 de 49

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



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las fortalezas, se destacan:

- Se evidenció la gestión realizada por las Secretarías General y de Infraestructura para el análisis y seguimiento de sus indicadores, implementándose acciones de mejora para aquellos períodos cuyo estado de cumplimiento fue medio o bajo.
- La Secretaría de Educación aportó el procedimiento GEDAC01 –P001 “recibo y envío de solicitudes” cuyo propósito, alcance y tareas cumplen con los lineamientos de la documentación de procedimientos, abordando los criterios de oportunidad, pertinencia y calidad en el trámite de estas.

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

En atención al rol asignado a esta oficina “*relación con entes externos de control*”, establecido en el Decreto 1083 de 2015 y desarrollado en la “*Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces - versión 3*”, expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, se evaluaron los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia de las solicitudes radicadas en la Alcaldía Mayor de Cartagena por la Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Defensoría del Pueblo, del orden nacional y territorial.

	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 49

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el bimestre objeto del seguimiento, se recibieron un total 516 solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:

Tabla 03: Consolidado solicitudes Entes externos de control

MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL		
Septiembre	Contraloría General de la República	58
	Defensoría del Pueblo	15
	Fiscalía General de la Nación	52
	Personería Distrital de Cartagena	12
	Procuraduría General de la Nación	134
<b>Subtotal</b>		<b>269</b>
Octubre	Contraloría General de la República	73
	Defensoría del Pueblo	23
	Fiscalía General de la Nación	40
	Personería Distrital de Cartagena	112
	Procuraduría General de la Nación	99
<b>Subtotal</b>		<b>247</b>
<b>TOTAL</b>		<b>516</b>

Fuente: Base de datos septiembre – octubre, vigencia 2024 – Ventanilla única de Atención al Ciudadano.

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de las solicitudes, correspondiente a quinientos dieciséis (516), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 04: Solicitudes evaluadas.

PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Septiembre	123	33%	28	7%	118	25%
Octubre	91	8%	17	2%	139	25%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>41%</b>	<b>45</b>	<b>9%</b>	<b>257</b>	<b>50%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Al consolidar los resultados de solicitudes de entes externos de control evaluadas (516), doscientas cincuenta y siete (257) no fueron respondidas (comprenden las que teniendo número de registro SIGOB no cuentan con las evidencias del envío al ente solicitante y las que no cuentan con registro SIGOB); adicionalmente, se evidenció que existen solicitudes cuyas respuestas están validadas solamente por contar con la elaboración del documento de respuesta dentro del SIGOB, sin que se constate la evidencia de su envío al ente externo de control.

Fueron contestadas cuarenta y cinco (45) por fuera del término y, doscientos catorce (214), dentro del término reglamentario.

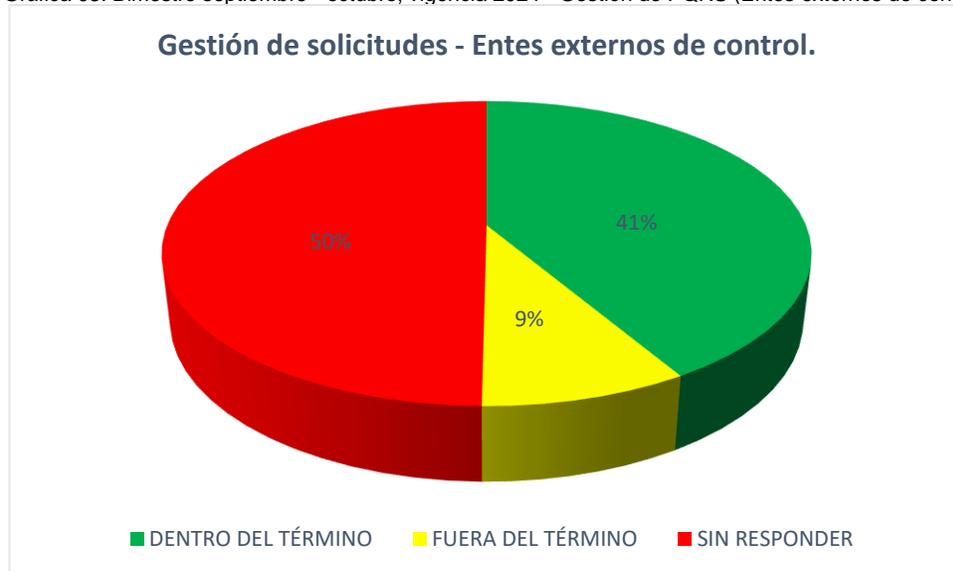
Este indicador crítico pone de presente la necesidad de que los líderes de procesos ejecuten ejercicios de auto evaluación para determinar las causas generadoras de los riesgos materializados y diseñen controles idóneos que permitan prevenirlos o mitigarlos,

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 30 de 49

para garantizar la atención de los requerimientos de los entes externos de control y evitar posibles sanciones al representante legal y/o líderes de procesos.

Téngase en cuenta, además, que la constante materialización de riesgos de incumplimientos aparentes o reales, de los términos dispuestos en la Ley 1755 del 2015, pueden generar consecuencias en la imagen institucional, disciplinarias y judiciales (acciones de tutela o populares), teniendo en cuenta que el 50% de solicitudes evaluadas, no fueron respondidas, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 03: Bimestre septiembre - octubre, 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 05: Solicitudes sin responder

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, BIMESTRE SEPTIEMBRE - OCTUBRE, VIGENCIA 2024.
1	Oficina Asesora Jurídica	105
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	45
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	25
4	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	17



	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 31 de 49</b>

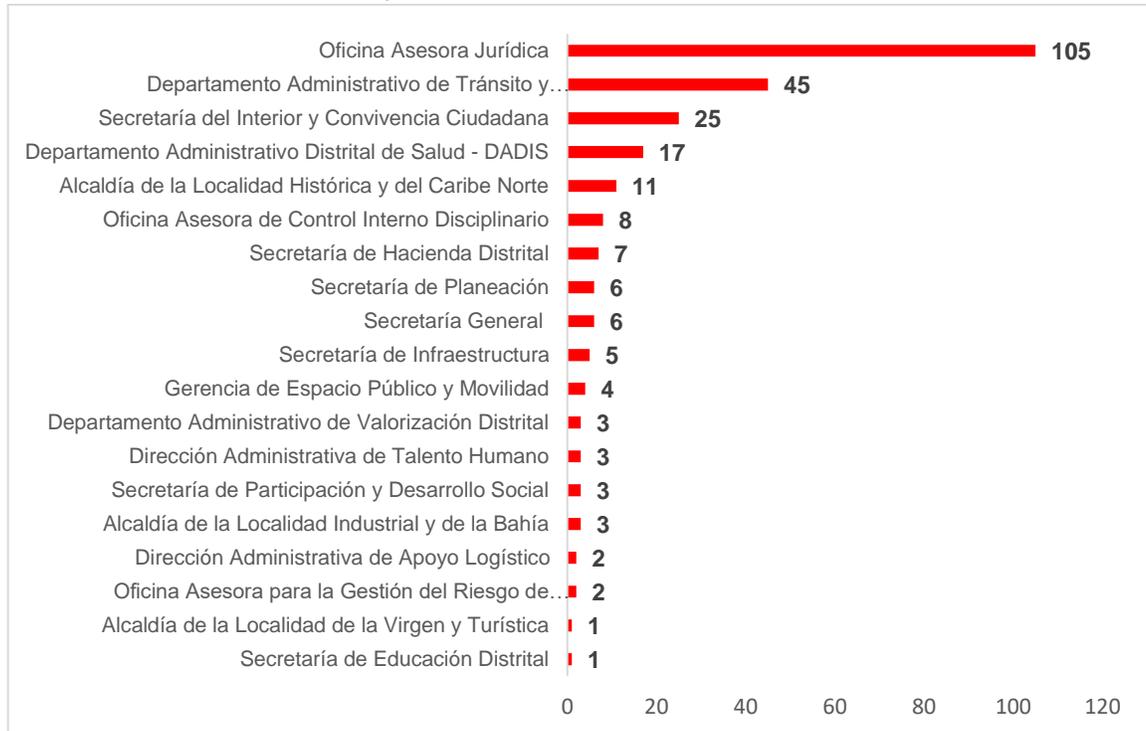
5	Alcaldía de la Localidad Histórica y del Caribe Norte	11
6	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	8
7	Secretaría de Hacienda Distrital	7
8	Secretaría General	6
9	Secretaría de Planeación	6
10	Secretaría de Infraestructura	5
11	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	4
12	Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía	3
13	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3
14	Dirección Administrativa de Talento Humano	3
15	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	3
16	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	2
17	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	2
18	Secretaría de Educación Distrital	1
19	Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística	1
<b>TOTAL</b>		<b>257</b>

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 32 de 49

Gráfica No. 04 Solicitudes sin responder



Fuente: Elaboración propia.

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

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

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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 33 de 49

### 2.6.1 Evaluación criterios de pertinencia e integridad.

Para la evaluación de los criterios de pertinencia e integridad se tomó una muestra de sesenta y cuatro (64) respuestas extendidas por los líderes responsables del 16 de septiembre al 8 de octubre de 2024, como se ilustra a continuación:

Tabla No. 5 – Solicitudes radicadas por áreas.

Áreas	Número de solicitudes por entes de control				Total
	Procuraduría	Fiscalía	Defensoría	Personería	
Oficina Asesora Jurídica	21	3	2	0	26
Dirección Administrativa de Talento Humano	3	2	0	1	6
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	4	1	0	0	5
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	3	1	0	1	5
Oficina Asesora de Control Disciplinario	3	1	0	0	4
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	2	1	0	0	3
Secretaría de Educación Distrital	2	0	0	1	3
Secretaría de Hacienda Distrital	2	0	0	0	2
Secretaría de Infraestructura	2	0	0	0	2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	0	0	0	2
Secretaría General	0	1	0	1	2
Dirección de Apoyo Logístico	0	0	0	1	1
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	0	0	1	0	1
Inspección de Policía Centro	1	0	0	0	1
Secretaría de Planeación	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>					<b>64</b>

Fuente: Elaboración propia.

Con fundamento en lo anterior, se determinó que las dependencias con mayor número de solicitudes fueron, en orden descendente, las siguientes:

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 34 de 49

Gráfica No. 5 – Número de solicitudes por áreas.



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, el comportamiento de solicitudes radicadas por ente de control fue el siguiente:

Tabla No. 6 - Solicitudes por entes de control.

Ente de control	Número de solicitudes recibidas
Procuraduría	46
Fiscalía	10
Personería	5
Defensoría	3
<b>Total</b>	<b>64</b>

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior, se observa que la Procuraduría fue el ente de control que más solicitudes radicó con cuarenta y seis (46), seguido de la Fiscalía con diez (10), la Personería con cinco (5) y la Defensoría con tres (3), como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 6 – Solicitudes por entes de control.





Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1	2	0	1	0	0	0	1	5
Oficina Asesora de Control Disciplinario	0	3	1	0	0	0	0	0	4
Dirección de Apoyo Logístico	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaría de Planeación	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Secretaría General	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Inspección de Policía Centro	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Subtotal</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>64</b>

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a lo anterior, se determinó:

- La Oficina Asesora Jurídica tiene la mayor proporción de solicitudes de los entes de control en comparación con las demás áreas.
- La Defensoría tiene la menor participación en la muestra estudiada.
- Atendiendo el número de solicitudes radicadas por dependencias, se determinó el siguiente indicador sobre el incumplimiento de los criterios de integridad y pertinencia:

Tabla No. 8 – Porcentaje de incumplimiento de solicitudes por área.

Dependencia	No. de respuestas	Porcentaje de incumplimiento
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	3	100%
Secretaría General	2	100%

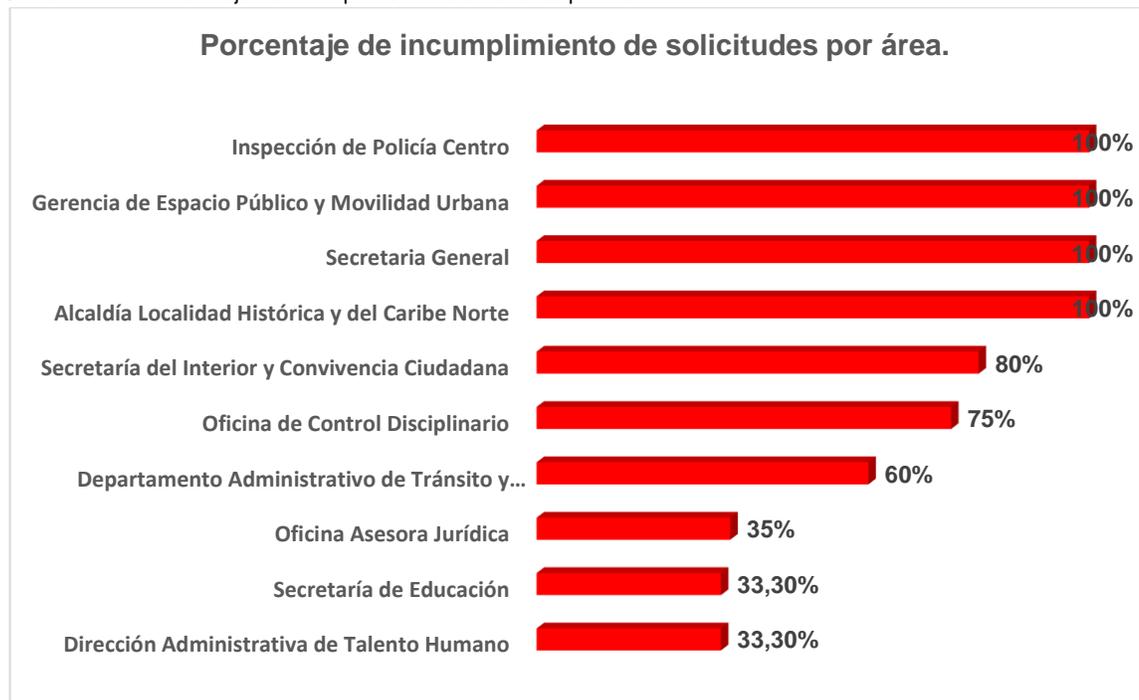
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 37 de 49

Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana	1	100%
Inspección de Policía Centro	1	100%
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	4	80%
Oficina de Control Disciplinario	3	75%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	3	60%
Oficina Asesora Jurídica	9	35%
Dirección Administrativa de Talento Humano	2	33,30%
Secretaría de Educación	1	33,30%

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 7 – Porcentaje de incumplimiento de solicitudes por área.



Fuente: Elaboración propia.

- Tomando como referente el número de solicitudes radicadas por dependencias, se determinó el siguiente indicador sobre el cumplimiento de los criterios de integridad y pertinencia:

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 38 de 49</b>

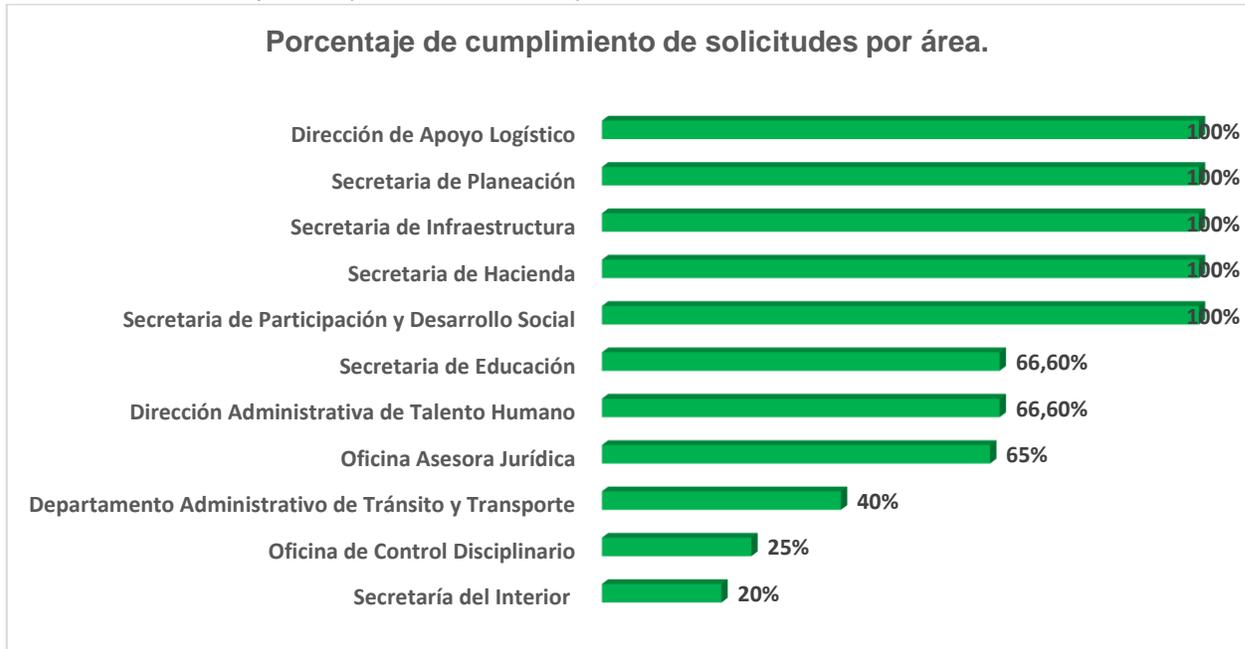
Tabla No. 9 – Porcentaje de cumplimiento de solicitudes por área.

<b>Dependencia</b>	<b>No. de respuestas</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2	100%
Secretaría de Hacienda	2	100%
Secretaría de Infraestructura	2	100%
Secretaría de Planeación	1	100%
Dirección de Apoyo Logístico	1	100%
Dirección Administrativa de Talento Humano	4	66,60%
Secretaría de Educación	2	66,60%
Oficina Asesora Jurídica	17	65%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	2	40%
Oficina de Control Disciplinario	1	25%
Secretaría del Interior	1	20%

Fuente: Elaboración propia.

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 4.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 20/06/2024
	<b>INFORME</b>	Página 39 de 49

Gráfica No. 8 – Porcentaje de cumplimiento de solicitudes por área.



Fuente: Elaboración propia.

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

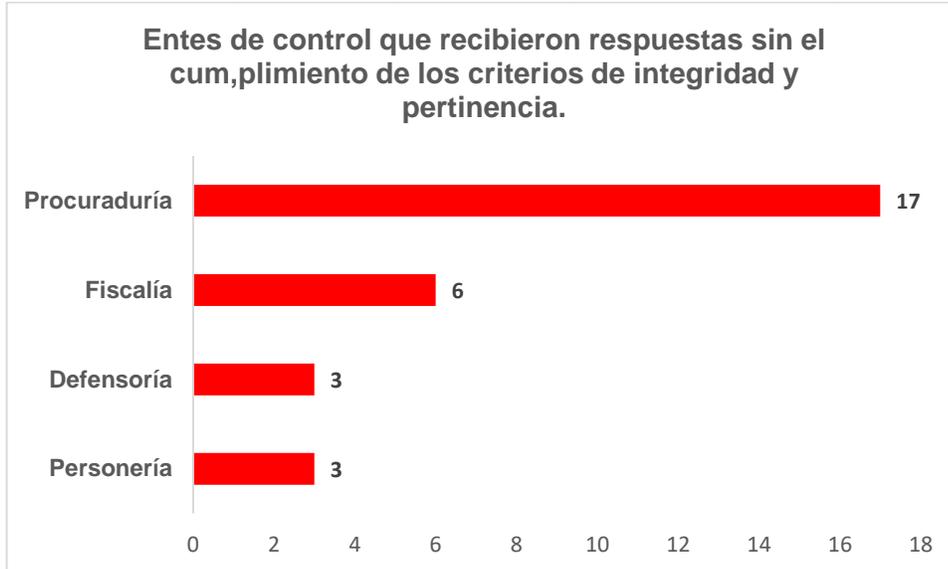
Tabla No. 9 – Entes de control que recibieron respuestas sin el cumplimiento de los criterios de pertinencia e integridad.

Entes de control	Número de respuestas extendidas que incumplieron los criterios
Procuraduría	17
Fiscalía	6
Personería	3
Defensoría	3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Fuente: Elaboración propia.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 40 de 49

Gráfica No. 9 – Entes de control que recibieron respuestas sin el cumplimiento de los criterios de pertinencia e integridad.



Fuente: Elaboración propia.

En consecuencia, los líderes de procesos deben realizar ejercicios de auto evaluación para determinar las causas generadoras de los riesgos materializados y diseñar controles idóneos que permitan prevenirlos o mitigarlos, para garantizar la atención de los requerimientos de los entes externos de control y evitar posibles sanciones disciplinarias, multas y/o suspensiones.

## 2.7 Controles diseñados y ejecutados por la Secretaría General - Atención al Ciudadano, en su rol de segunda línea de defensa y como responsable de la política de servicio al ciudadano:

En atención a los roles y responsabilidades establecidos en la séptima dimensión del MIPG y en la política de administración de riesgos - esquema de líneas de defensa y de acuerdo con la información suministrada, se estableció que los controles diseñados siguen siendo insuficientes para mitigar las posibles causas que generan debilidades y afectaciones en el trámite de PQRS, y para que las demás áreas, como primera línea de defensa, puedan gestionar de manera adecuada sus trámites, abordando los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 41 de 49

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

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

- **3ª Dimensión Gestión con Valores para Resultados:** política de servicio al ciudadano, que tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
- **5ª Dimensión Información y Comunicación:** en su lineamiento “identificar las fuentes de información externa”, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.
- **7ª Dimensión Control Interno:** Cuarto componente del MECI (información y comunicación), en el que se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

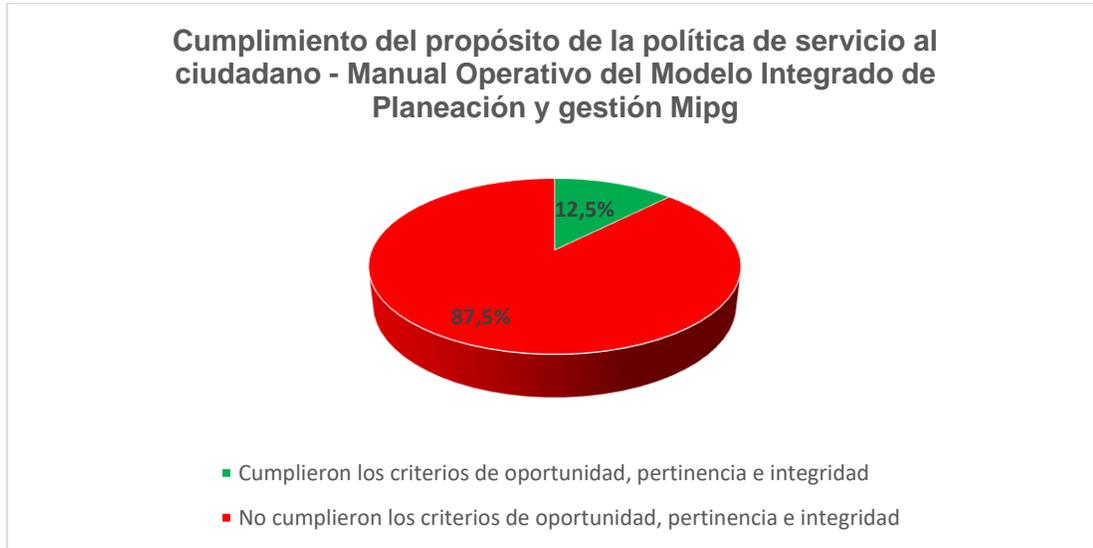
### 3.1. Política de Servicio al Ciudadano - MIPG

- De las ocho (8) áreas seleccionadas para la evaluación durante el quinto bimestre del 2024, siete (7), representadas en un 87,5%, incumplieron el propósito de la política de servicio al ciudadano, toda vez que no abordaron en el ejercicio de identificación de riesgos y diseño de controles, los relacionados con respuestas que no cumplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.
- El 12,5%, correspondiente a una (1) área evaluada, (Dirección Administrativa de Talento Humano), tuvo en cuenta los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 10: Evaluación de los criterios de Oportunidad, Pertinencia e Integridad.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 42 de 49



Fuente: Elaboración propia.

### 3.2. Política de Servicio al Ciudadano Distrital

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

Tabla No.10 Implementación de los lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano Distrital.

Lineamiento	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Secretaría General	Dirección Administrativa de Talento Humano	% de cumplimiento
5.5.1. Ajustes Institucionales	Cumple	Cumple	Cumple	100%
5.5.2. Servidores Públicos.	No cumple	No cumple	No cumple	0%
5.5.3. Procesos y procedimientos	No cumple	No cumple	No cumple	0%
5.5.4. Cobertura	Cumple	Cumple	Cumple	100%
5.5.5 Certidumbre	N/A	No cumple	No cumple	0%

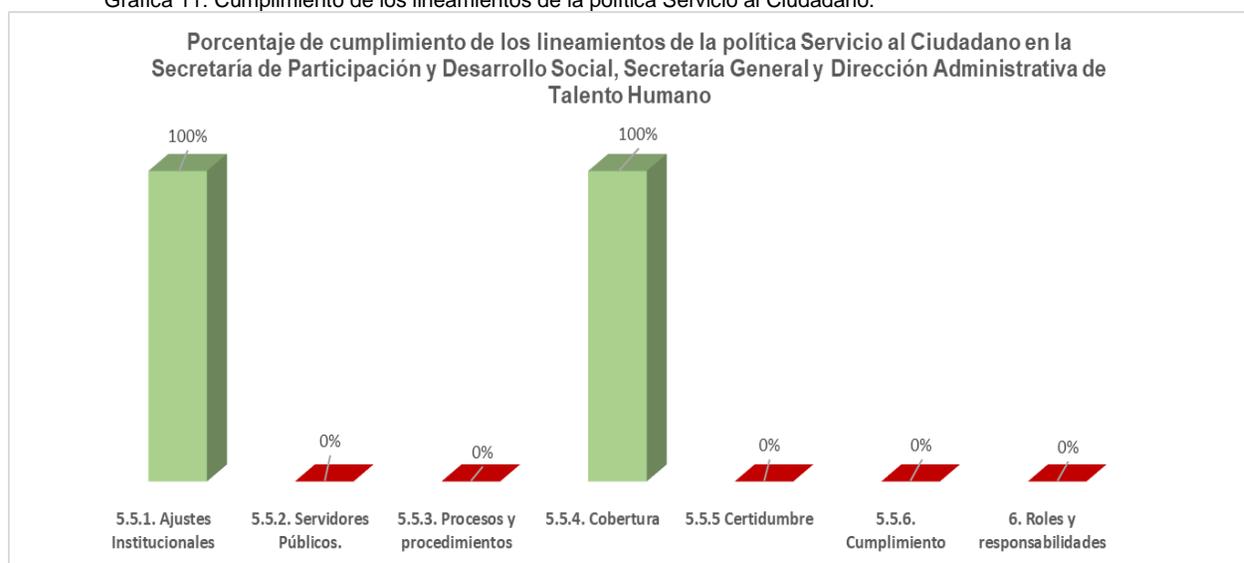
	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 43 de 49</b>

<b>5.5.6. Cumplimiento</b>	No cumple	No cumple	No cumple	0%
<b>6. Roles y responsabilidades</b>	N/A	No cumple	N/A	0%

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior se observa en la siguiente gráfica:

Grafica 11: Cumplimiento de los lineamientos de la política Servicio al Ciudadano.



Fuente: Elaboración propia

- El 100% de las áreas cumplen con el lineamiento 5.5.1 Ajustes institucionales como quiera que suministraron la política de atención al ciudadano como guía para su implementación, y el 5.5.4 Cobertura, teniendo en cuenta que la información de canales de atención se encuentra publicadas en el micrositio; además, Secretaría General cuenta con puntos de atención y servicio al ciudadano a través de la ventanilla única hacia afuera.
- El 100% de las áreas evaluadas incumplen con los lineamientos 5.5.2 Servidores públicos, 5.5.3 Procesos y procedimientos, 5.5.5 Certidumbre, y 5.5.6 Cumplimiento, teniendo en cuenta los siguientes argumentos:
  - Servidores públicos, como quiera que no evidenciaron cómo se está garantizando que el personal responsable de los trámites del PQRS y requerimientos del ciudadano cumplan con los perfiles correspondientes; adicionalmente, la evidencia relacionada con la identificación de la necesidad de capacitaciones y cronogramas de temáticas dirigidas a los servidores encargados de la atención fue insuficiente.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 44 de 49

- Procesos y procedimientos, toda vez que en la evidencia aportada no se observó la publicación periódica de los informes de percepción ciudadana y de gestión de PQRS, en el bimestre evaluado.
- Certidumbre, debido a que la evidencia suministrada no fue pertinente para evaluar la publicación de la “carta de trato digno”, derechos del ciudadano y encuestas de satisfacción validadas anualmente para determinar las actuaciones más relevantes.
- Cumplimiento, toda vez que, no remitieron las caracterizaciones de grupos de valor, la realización periódica de las mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios, y la publicación de la carta de trato digno actualizada para la vigencia 2024.
- La Secretaría General incumple con el lineamiento 6; si bien, aportó un plan de acción “Política de gestión y desempeño 2024, Servicio al ciudadano”, esta no fue suficiente para soportar la responsabilidad como segunda línea de defensa y líder de la política, en el seguimiento y supervisión de la implementación de esta en las demás áreas.

Las áreas que no fueron evaluadas ya que no suministraron evidencias de la ejecución de la política de servicios al ciudadano fueron: las Secretarías de Infraestructura, Educación, Oficina Asesora para el Riesgo de Desastres y las Alcaldías Industrial de la Bahía y de la Virgen y Turística.

#### 4. CONCLUSIONES:

##### 4.1 Gestión del riesgo

- La Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, la Secretaría de Infraestructura y la Alcaldía Local de la Virgen y Turística, representando un 33.3% de las áreas evaluadas, no suministraron la matriz de riesgos, vulnerándose, en principio, el numeral 6.2- Identificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.
- El 90% de las áreas evaluadas no suministraron evidencias de la ejecución de los controles, incumpléndose el numeral 3.2.2.3 referente al análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, específicamente en la evaluación de los atributos informativos “evidencia”, lo que dificultó determinar su efectividad y eficiencia.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 12: Ejecución de los controles

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 45 de 49



Fuente: Elaboración propia

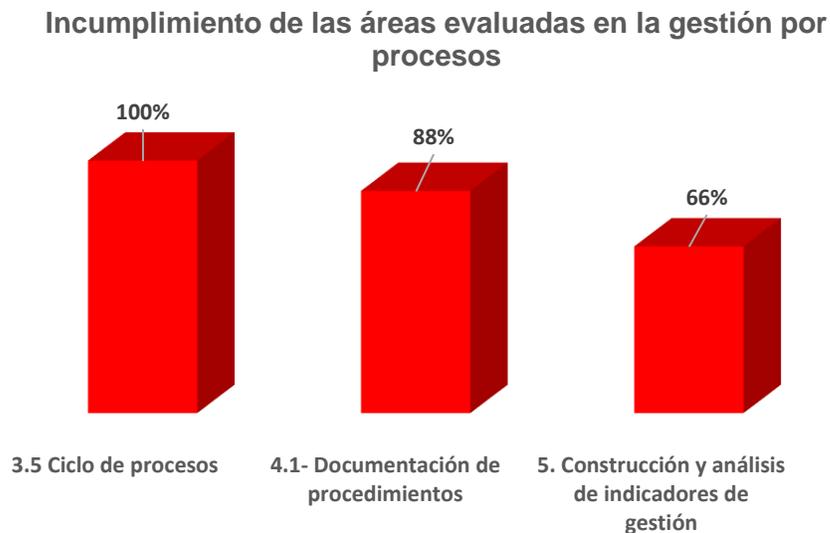
#### 4.2 Gestión por procesos

- El 88% de las áreas evaluadas, correspondientes a: Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Secretaría General, Secretaría de Educación, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastre, Secretaría de Infraestructura, Alcaldía Local Industria de la Bahía, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Dirección Administrativa de Talento Humano, incumplieron el criterio 4.1- Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1, debido a que no han sido documentadas las tareas requeridas para cumplir las actividades propias del trámite de PQRS, impidiendo controlar las acciones que requiere la operación y dificultando la gestión por procesos al no tenerse claridad sobre el paso a paso que se debe seguir en dicho trámite.
- El 100% de las áreas evaluadas presentaron debilidades en la caracterización, incumpliendo el numeral 3.5 ciclo de procesos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG, versión 1.
- El 66% de las áreas evaluadas correspondientes a: Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Secretaría de Educación, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Alcaldía Local Industria de la Bahía, Dirección Administrativa de Talento Humano, inobservaron el criterio establecido en el numeral 5. de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, referente a la estructuración de indicadores. Lo anterior se evidenció en la ausencia de estos para medir el desempeño del trámite de PQRS, lo que puede estar afectando la planificación estratégica y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 46 de 49

Lo anterior, se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica No 13:



Fuente: Elaboración propia

### 4.3 Política de Servicio al Ciudadano

En cuanto al cumplimiento del numeral 3.3.1. - Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG referente a: “...*garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...*” se observó:

❖ **Fortalezas:**

- La Dirección Administrativa de Talento Humano, correspondiente a un 11.11% de las áreas evaluadas contempló en el diseño de sus controles, los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.
- La Secretaría de Participación y Desarrollo Social, equivalente al 11.1% de las áreas evaluadas contempló dentro del diseño de sus controles el criterio de oportunidad y pertinencia.

❖ **Debilidades:**

- El 67% de las áreas evaluadas correspondientes a: Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Secretaría de Educación, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Secretaría de Infraestructura, Alcaldía Local Industria de la Bahía y Secretaría General,

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 47 de 49

no contemplaron dentro del diseño de sus controles los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

- De la muestra evaluada de solicitudes radicadas por entes externos de control (516), el 50% (257) no fue respondida, el 41% (214) lo fue dentro del término reglamentario y un 9% (45) extemporáneamente.
- Las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta fueron en orden descendente: Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, Alcaldía de la Localidad Histórica y del Caribe Norte, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Hacienda Distrital, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Secretaría de Infraestructura, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Alcaldía de la Localidad Industrial y de la Bahía, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Dirección Administrativa de Talento Humano, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Secretaría de Educación Distrital y Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística.
- En veintinueve (29) de sesenta y cuatro respuestas a los entes externos de control, equivalentes al 46%, no se cumplieron los criterios de pertinencia e integridad y en treinta y cinco, equivalentes al 54% si se cumplieron.
- A pesar de estar completamente identificados los riesgos que se están materializando en la gestión de PQRSD, no se observó la implementación de medidas para corregir oportunamente las desviaciones detectadas y así disminuir el indicador negativo, lo que genera afectaciones a la imagen institucional y eventuales acciones de tutela, poniendo de presente la necesidad de comprometer un mayor esfuerzo institucional para implementar controles efectivos que permitan la evaluación, mitigación y administración adecuada y eficiente de los riesgos que afectan el relacionamiento de la Alcaldía Mayor con el ciudadano; intervención en la que deberán interactuar la primera línea de defensa, responsable de la identificación de riesgos y diseño de controles, la segunda línea de defensa a quien corresponde asegurar que los controles y gestión de los riesgos sean apropiados y funcionen correctamente y a la Secretaría General como responsable de la implementación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano.

## 5. RECOMENDACIONES:

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



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 48 de 49</b>

servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.

- Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Fortalecer la cultura del autocontrol con los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con el trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos.
- Gestionar con la Oficina Asesora de informática capacitaciones a los servidores públicos y contratistas en el uso adecuado del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB.
- Implementar controles que garanticen el trámite adecuado de las PQRSD a través del SIGOB en aras de asegurar su trazabilidad y la transparencia documental, conforme al Decreto 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.

## 6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

A las siguientes áreas se les reiteraron las solicitudes de información con respecto a la gestión y trámite de PQRS, expirando los términos establecidos sin que se recibiera la correspondiente respuesta y sin que hasta la fecha del presente informe atendieran la misma:

- Alcaldía de la Localidad Histórica y del Caribe Norte

<b>APROBACIÓN DEL INFORME</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
<b>COORDINACIÓN</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Rosanna Navarro Cure	Profesional especializado	
<b>EQUIPO DE AUDITORES</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Andrés Felipe Paternina Paternina	Asesor externo	
Malka Hernández Anaya	Asesora externa	
Mauricio Pérez Pérez	Asesor externo	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 49 de 49

Geraldine Arellano	Asesora externa	<i>Geraldine Arellano 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 agrego la actividad otros, en la fila de tipo de actividad.	4.0