

	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 35

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

Período: Primer trimestre vigencia 2025.

Presentado a:

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

Presentado por:

Verena Lucía Guerrero Bettín  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rosanna Navarro Cure, Profesional Especializado, Coordinadora  
Andrés Felipe Paternina Paternina, Asesor externo  
Carlos Alcalá Caraballo, Pasante  
Dianis Arévalo Rojas, Pasante  
Ellen Ibarra Barón, Pasante  
Malka Hernández Anaya, Asesora externa  
Melissa Blanco Escorcia, Asesora externa  
María Miranda Jiménez, Pasante

Cartagena de Indias D, T y C., abril 29 de 2025

	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 35

Fecha de emisión del informe	Día:	29	Mes:	04	Año:	2025
------------------------------	------	----	------	----	------	------

## 1. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>Título:</b>	<b>SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.</b>
<b>Informe Número:</b>	INF-LEY-PQRS-051-2025
<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 2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 18 de diciembre del 2024, modificado el 7 de febrero y el 4 de marzo del cursante, respectivamente, 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-000300-2025, 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 trimestralmente y se consolidará semestralmente durante la vigencia 2025, atendiendo los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico que regula su trámite.

### 1.3 OBJETIVOS:

#### General:

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

	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 35

### 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:

- **Trimestre enero – marzo.**

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

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

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 31 de marzo mediante oficio AMC-OFI-0037354-2025, en el que además se les solicitó información inicial que debió ser reiterada a las Secretarías General y Planeación, DADIS, DATT y Oficina Asesora Jurídica. Las respuestas correspondientes fueron extendidas a través de los oficios AMC-OFI-0040351-2025, AMC-OFI-0040251-2025, AMC-OFI-0043978-2025, AMC-OFI-

	<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 4 de 35</b>

0046053-2025, AMC-OFI-0046023-2025 y AMC-OFI-0043906-2025, como se detalla en las siguientes tablas:

Tabla 01: Solicitud inicial de información.

<b>Solicitud inicial de información</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-0037354-2025	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: enero - marzo de la vigencia 2025.	Secretaría General	Sin responder
		Secretaría de Planeación	Sin responder
		Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Oportuno
		Secretaría de Hacienda	Oportuno
		Oficina Asesora Jurídica	Sin responder
		Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS.	Sin responder
		Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.	Sin responder

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 02: Reiteración de solicitud inicial de información.

<b>Reiteración de solicitud de información</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-0042559-2025	Oficio AMC-OFI-0037354-2025 - Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: enero - marzo de la vigencia 2025.	Secretaría General	Inoportuno
		Secretaría de Planeación	Inoportuno
		Oficina Asesora Jurídica	Inoportuno
		Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS.	Inoportuno
		Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.	Sin responder

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 5 de 35

Gráfica No. 1 Evaluación de la oportunidad.



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

Fuente: Elaboración propia.

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

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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 6 de 35

- **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, versión 4, 2025,** Alcaldía Mayor de Cartagena.
- **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 trimestre enero - marzo de la vigencia 2025:

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

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

Tabla 03: Riesgos y controles

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
<b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b>	El líder informó en el oficio de respuesta, la adopción de los lineamientos del proceso de Servicio al Ciudadano; sin embargo, identificaron el siguiente riesgo:  “...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por no contestar oportunamente las PQRSDF debido a la inadecuada distribución de la correspondencia que ingresan en la bandeja de SIGOB de la SICC y falta de personal	<i>Se establecieron los siguientes controles:</i>  1.“...Emitir e implementar directrices para la gestión de interna de las PQRSDF...”  2.“...Solicitar mediante oficio al secretario de la SICC la contratación oportuna del personal jurídico que integra el equipo de PQRSDF, por si el contrario la contratación se da de manera oportuna no se proyectara el oficio al secretario...” (SIC)	El riesgo identificado por el líder del proceso presentó ajustes en su estructura de acuerdo con las observaciones realizadas por esta oficina asesora en informes de seguimiento anteriores, incluyendo los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia en la gestión de PQR; sin embargo, el riesgo no se encuentra registrado y documentado en el formato “GADCA03-F009- “Matriz de riesgos institucionales”.  Ante esta condición, el líder indica lo siguiente: “...se han adelantado mesas de trabajo con Secretaría General/Oficina de Atención al Ciudadano) y, el líder de la política de Administración de Riesgos (Secretaría de Planeación Distrital)



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 35

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<p>jurídico para garantizar una gestión oportuna, íntegra y pertinente...” (SIC).</p>	<p>3. “...Elaborar un cuadro de control con el propósito de hacer seguimiento a la gestión de las PQRSDF que permita dar respuestas dentro de los tiempos establecidos...”</p>	<p>con el objetivo de establecer los roles y responsabilidades según la estructura de líneas de defensa determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y definir el cargo de la ejecución de los controles diseñados para mitigar y/o prevenir los riesgos de gestión identificados desde la oficina de PQRS de la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana...”</p> <p>En cuanto a la implementación de controles, el líder evidenció la ejecución del control N°1 con el suministro de la circular AMC-OFI-0168986-2024, en la cual se definieron los lineamientos para la gestión y trámites internos de las PQRSDF para: líderes de proceso, subprocesos y contratistas vinculados a la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana. dicho documento establece el monitoreo de la correspondencia y describe las actividades, sus responsables y la periodicidad.</p> <p>En cuanto al control N°2, el líder no evidenció su ejecución como quiera que esta se encontraba sujeta a la contratación oportuna del equipo de PQRSDF. Por el contrario, se evidenció la ejecución del control N° 3, con el aporte de una matriz de seguimiento para la gestión de PQRS.</p> <p>Evidencias: Oficio AMC-OFI-0040351-2025</p> <p>- Circular AMC-OFI-0168986-2024.</p>
<p><b>Secretaría de Hacienda Distrital</b></p>	<p>El líder del proceso suministró matriz con los siguientes riesgos:</p> <p>“...Posibilidad de pérdida económica y reputacional por el</p>	<p>Se estableció el siguiente control:</p> <p>“...Secretaría de Hacienda Revisa la Matriz de Seguimiento de PQRS contra el</p>	<p>No se evidenció la ejecución del control diseñado, por lo que no se pudo evaluar la eficiencia y eficacia de estos para mitigar la materialización de riesgos, incumpliendo lo establecido en el numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6</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 8 de 35</b>

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<p><i>incumplimiento en los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y acciones legales de la Secretaría de Hacienda debido a los retrasos en la entrega de información al peticionario por parte de los diferentes procesos de la secretaría de Hacienda...</i></p>	<p><i>Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB) diariamente para verificar los tiempos establecidos para responder la correspondencia, si el proceso no ha respondido la solicitud se requiere mediante Oficio Institucional o correo electrónico para que dé respuesta de manera inmediata...</i></p>	<p>- atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p>Adicionalmente, el riesgo identificado y el control diseñado solo aborda el criterio de oportunidad, dejando de lado los criterios de pertinencia e integridad de las respuestas como se establece en el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</p> <p>Evidencias: AMC-OFI-0040251-2025</p> <p>- Matriz de riesgos institucionales PTDE03-F003</p>
<b>Secretaría de Planeación</b>	<p>El líder informó en el oficio de respuesta que se encuentra alineado con la matriz de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano; sin embargo, los riesgos indicados en dicho oficio no corresponden a los identificados por este último, a saber:</p> <p><i>"...Atención de solicitudes fuera de las funciones y competencias..."</i></p> <p><i>"...Incumplimiento términos establecidos por la ley..."</i></p> <p><i>"...Integridad y confidencialidad de la información..."</i></p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>Controles riesgo 1:</p> <p><i>"...Verificación una a una de las solicitudes recibidas en la herramienta SIGOB, a fin de establecer si la misma corresponde a las competencias misionales de la Secretaría de Planeación..."</i></p> <p><i>"...Remisión inmediata a la dependencia competente e informe al ciudadano de la remisión..."</i></p> <p>Controles riesgo 2:</p> <p><i>"...Registro de Correspondencia"</i></p>	<p>La descripción de los riesgos identificados no contiene todos los detalles en su estructura (impacto + causa inmediata + causa raíz), incumpliendo con el lineamiento 2.5 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Los controles diseñados carecen en su estructura de los elementos "responsable" y "complemento", incumpliendo el numeral 3.2.2.1 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Se evidenció la ejecución de los controles diseñados para los riesgo 1 y 3. Por otra parte, la evidencia del riesgo 2, referente a la creación de un comité interno para seguimiento de PQRS, no es suficiente para comprobar la eficacia de este, como quiera que</p>



Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		<p><i>recibida en la Bandeja SIGOB de la Secretaría de Planeación, para seguimiento de los términos de ley y trazabilidad de los trámites recibidos...</i></p> <p><i>“...Creación de Comité Interno PQRS con enlaces de cada una de las áreas funcionales de la Secretaría de Planeación gestión efectiva y eficiente para el seguimiento, control y trámite de las solicitudes allegadas...”</i></p> <p>Controles riesgo 3:</p> <p><i>“...Uso de herramientas institucionales para el archivo de la producción documental y notificaciones...”</i></p> <p><i>“...Acceso Restringido a información, administrado por el enlace PQRS designado por el secretario de Planeación...”</i></p>	<p>se suministró solamente una captura de la creación de un grupo de WhatsApp, incumpliendo con lo establecido en 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>Se precisa que, aunque los riesgos identificados y los controles diseñados presentaron las debilidades señaladas, abordan los criterios de pertinencia, oportunidad e integridad, 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.</p> <p>Evidencias: AMC-OFI-0043978-2025.</p> <p>Anexo 1: muestreo oficios de remisión por competencia de PQRS.</p> <p>Anexo 2: Pantallazo de las remisiones por la herramienta SIGOB.</p> <p>Anexo 3: captura grupo WhatsApp</p> <p>Anexo 4: matriz de seguimiento de correspondencia 2025, trimestre enero a marzo. Excel.</p> <p>Anexo 5: correo institucional <a href="mailto:atenciónalciudadano.planeacion@cartagena.gov.co">atenciónalciudadano.planeacion@cartagena.gov.co</a> en formato pdf.</p> <p>Anexo 6: One Drive- correo institucional (en formato pdf)</p>
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	Se rigen por el proceso/subproceso Servicio al Ciudadano/gestión de PQRS, liderado por Secretaría General.	No se suministró información de los controles diseñados e implementados.	El líder del proceso indicó que el liderazgo y gestión del trámite de PQRS corresponde a la Secretaría General, por lo que no suministró evidencias relacionadas.



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 35

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
			<p>Por lo anterior, no fue posible evaluar cómo la Oficina Asesora Jurídica gestiona las PQRS, incumpliendo con los siguientes numerales: 2.2. Identificación de los puntos de riesgo, 2.5. clasificación del riesgo, 3.2.2 valoración de controles, 3.2.2.1. estructura para la descripción del control, 3.2.2.2 tipología de controles y procesos y 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Además, se incumple con el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0046023-2025.</p>
<p><b>Departamento Administrativo Distrital de Salud</b></p>	<p>El líder del proceso identificó el siguiente riesgo:</p> <p><i>"...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de respuesta de gestión y trámite de las peticiones, quejas y reclamos en la atención de los servicios de salud debido a falta de gestión o trámite por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, y Entidades Administradoras de Planes de Beneficio - EAPB..."</i></p>	<p>Se diseñaron dos controles:</p> <p><i>"...Los Abogados del área jurídica de atención al usuario realizan monitoreo permanente con la dependencia a la cual ha sido derivada la petición. Mensualmente el equipo de Solicitudes, Quejas y Reclamos, realiza el informe del estado de estas, requiriendo la gestión correspondiente..."</i></p> <p><i>"...Los Abogados del área jurídica de atención al usuario derivan el caso del usuario a la Supersalud,</i></p>	<p>Se evidenció una matriz de monitoreo de riesgos de gestión, que es coherente con los riesgos identificados en el mapa de riesgos publicado en el micrositio MIPG, en el proceso Promoción Social en Salud.</p> <p>El riesgo identificado describe como causa raíz la falta de respuesta por la ausencia de gestión o trámites a cargo de las IPS y EAPB, es decir, se refiere a las solicitudes que presente la población asegurada, pero no previeron el correspondiente a las solicitudes presentadas por la población vinculada o no asegurada, cuyo trámite le compete al DADIS. En consecuencia, se pone de presente la necesidad de identificar este riesgo, como se</p>



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 4.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 20/06/2024

INFORME

Página 11 de 35

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		<p><i>en caso de no solución por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS, o de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio -EAPB, cada vez que no se de respuesta a la queja o reclamo..."</i></p>	<p>establece en el numeral 2.5. descripción del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6.</p> <p>Por otra parte, la causa establecida en el riesgo identificado no es coherente con el objetivo del proceso; por tanto, las actividades de control diseñadas no permiten garantizar el cumplimiento del mismo; adicionalmente, la descripción de los controles no aborda los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad, si no que se limitan a asegurar la gestión de las PQRS y monitorear el estado de éstas (abiertas y cerradas), sin tener en cuenta si se respondieron dentro de los términos, si fue pertinente la respuesta para el peticionario, o si fue suficiente para alcanzar su satisfacción, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 5 del Decreto 1395 de octubre de 2023 y el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</p> <p>En cuanto a la ejecución de los controles el líder del proceso manifestó que:</p> <p><i>"...Por falta del recurso humano necesario para el normal desarrollo del proceso no se cumplió con el monitoreo permanente, sin embargo, la dependencia realizó una revisión informal de los casos remitidos a Aseguramiento..."</i></p> <p><i>"...En el trimestre evaluado no se han realizado derivaciones de caso a Supersalud..."</i></p>



Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
			<p>Por lo anterior, no fue posible evaluar la ejecución de los controles diseñados, incumpliendo el 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>
Secretaría General	<p>Esta secretaría acoge la política de Servicio al Ciudadano e identifica los siguientes riesgos:</p> <p><i>“...Posibilidad de pérdida reputacional por direccionamiento inadecuado de la solicitud debido a los errores operativos al momento de radicar y desconocimiento de la herramienta...”</i></p> <p><i>“...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...”</i></p> <p><i>“...Posibilidad de pérdida reputacional Por suplantación de funciones de otros funcionarios debido a intereses individual o de un tercero...”</i></p> <p><i>“...Posibilidad de pérdida reputacional Por pérdida de la confidencialidad de la información del ciudadano debido al uso inadecuado de la información reservada y clasificada...”</i></p> <p><i>“...Posibilidad de</i></p>	<p>El líder informó en el oficio de respuesta que se encuentra alineado con la política de Servicio al Ciudadano; sin embargo, los controles indicados en dicho oficio no corresponden a los identificados por este último, a saber:</p> <p><i>“...Con el objeto de tener las respuestas debidamente gestionadas en la oportunidad legal; se emite el MEMORANDO AMC-MEM-001414-2024 con el cual se imparte Directriz para tramite de proyectos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias...”</i></p> <p><i>“...Revisiones periódicas de las bandejas de Sigob del área y reuniones semanales para revisión de ellos términos en los que se están emitiendo las respuestas de las peticiones con la debida gestión derivada, enlazada y evidencias adjuntas en Sigob...”</i></p> <p><i>“...Se responsabilizo a un enlace de la</i></p>	<p>En la matriz de riesgos suministrada, se identificaron 5 riesgos de gestión, de los cuales los riesgos Nos. 3 y 4 generan confusión en su causa raíz, debido a que guardan relación con los componentes de la definición (beneficio privado) de un riesgo de corrupción y no de gestión, de acuerdo con el punto 5 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Aunado a lo anterior, no se identificaron riesgos asociados a los criterios de Pertinencia e integridad de las respuestas emitidas por la Entidad a los ciudadanos, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG, referente a: <i>“...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</i></p> <p>Los controles diseñados carecen en su estructura de los elementos “responsable” y “complemento”, incumpliendo el numeral 3.2.2.1 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.</p> <p>No se especificó a qué control pertenece cada riesgo, impidiendo evaluar su efectividad.</p>



Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<i>pérdida reputacional Por incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDF debido a la falta de procesos estandarizados para el trámite interno de PQRSDF...</i>	<p><i>plataforma SIGOB por cada área o dependencia interna de la Secretaría General (Servicios Públicos, Talento Humano, Apoyo Logístico, entre otras, principalmente) ...</i></p> <p><i>“...Se hace uso de la plataforma de mensajería WhatsApp, para generar alertas sobre los términos por vencerse, facilitar la solución que se requiera durante el proceso de obtención de la información, para generar espacios de formación y seguimiento al trámite de correspondencia recibida por la Secretaría, solucionar dudas, entre otros...”</i></p> <p><i>“...Se realiza seguimiento mensual al trámite de correspondencia por cada área dependencia interna que se encuentra en Drive al que tienen acceso los responsables SIGOB para la debida diligencia...”</i></p>	<p>El líder del proceso no suministró evidencias relacionadas con los controles 2, 3, 4 y 5; por lo tanto, no fue posible evaluar la ejecución de estos, incumpliendo el numeral 3.2.2.3. Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p>

Fuente: Elaboración propia

## 2.2 Evaluación de las caracterizaciones:

**Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Oficina Asesora Jurídica y Secretaría General**, ejecutaron sus actividades con base en la caracterización del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRs” publicada en el micrositio MIPG, cuyo objetivo es “...Gestionar el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSDF) 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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 14 de 35

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.

**El Departamento Administrativo Distrital de Salud**, aun presenta debilidades detectadas en informes anteriores, como quiera que en su caracterización se definieron las actividades claves de éxito "...identificar y caracterizar los grupos de valor del proceso..." e "...Identificar y gestionar los riesgos asociados a la operación por procesos..." de manera incorrecta ya que la primera es un insumo previo de estructuración y la segunda debe ser transversal en toda la ejecución del trámite, no solo en la planeación, tal como lo establece 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 Secretaría de Hacienda Distrital y la Secretaría de Planeación**, 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 de Hacienda Distrital:** suministró el formato de indicadores GADCA03-F001, en el que se relacionó un indicador asociado al trámite: "*PQRSFD contestadas Gestión de Hacienda*" con un estado de cumplimiento BAJO; sin embargo, con este resultado no se diseñaron las acciones de mejora correspondientes para este primer trimestre, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- **Secretaría de Planeación y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana,** no suministraron el formato cuadro control de indicadores GADCA03-F002, en el que se establece el nombre del indicador, se analiza el estado de cumplimiento, y se diseñan las acciones de mejora correspondientes. La Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana indicó en su oficio de respuesta la adopción del siguiente indicador como herramienta de medición para detectar debilidades en el cumplimiento de la gestión de PQRSDF: "*Numero de PQRSDF respondidas dentro del término legal / Numero de PQRS recibidas*"; sin que se aportaran los resultados de la medición que incluya el estado de cumplimiento, responsable, periodicidad del seguimiento, análisis e interpretación de resultados.

Por su parte, la Secretaría de Planeación señaló en su oficio de respuesta el siguiente indicador: "*Número de PQRS recibidas vs respondidas*", únicamente con los resultados

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 15 de 35

de la medición de la gestión.

En concordancia con lo anterior, ambas secretarías incumplen con los numerales 5. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

- El **Departamento Administrativo Distrital de Salud** suministró el formato de indicadores GADCA03-F001, en el que se relacionó un indicador asociado al trámite: “*Resolución de quejas y reclamos*” con un estado de cumplimiento BAJO; sin embargo, para este resultado no se diseñaron las acciones de mejora correspondientes durante el primer trimestre, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- La **Secretaría General** suministró el formato de indicadores GADCA03-F001, en el que se registraron siete (7) indicadores relacionados con el trámite de PQRS, con el estado de cumplimiento del período evaluado (enero a marzo), incluyendo el análisis de resultados con las correspondientes acciones de mejora para los estados de cumplimiento BAJO.
- La **Oficina Asesora Jurídica** no suministró indicadores, **incumpliendo** los numerales 5. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

#### 2.4 Evaluación de los procedimientos:

- La **Secretaría de Hacienda Distrital**, suministró el “Instructivo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y acciones legales - GHADI01-I003”, cuyo propósito es “...*Resolver de forma oportuna en los términos consagrados en la ley, de fondo, de manera clara, precisa y congruente los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Acciones Legales que radiquen los ciudadanos en ejercicio de su derecho fundamental a la petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, Órganos de Control y Entidades de Control ante la Secretaría de Hacienda Distrital...*” cumpliendo con el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
- La **Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana**, suministró la circular AMC-OFI-0168986-2024, e indicó lo siguiente:

“...*mediante el cual se emitieron lineamientos para la gestión y trámites interno de las PQRSDF, y se socializaron los controles a implementar, cuya implementación se inició en la vigencia en curso correspondiente a:*

- *Se creó un cuadro de seguimiento en formato Excel, a través del cual diariamente se registran todas las solicitudes radicadas vía SIGOB dejando constancia la fecha de recepción, clasificación de la correspondencia de acuerdo con los diferentes trámites manejados por este despacho, y área o asesor al cual está siendo*

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 16 de 35

*asignado para que dé respuesta dentro de los términos legalmente establecidos y de toda la trazabilidad de la gestión de las mismas.*

- *El coordinador del programa de PQRSDF-SICC estableció un grupo interno de trabajo vía WhatsApp, con cada uno de los enlaces de PQRSDF de cada programa, con el único propósito de comunicar información referente a los insumos solicitados y emitir alertas a los asignados de responder las PQRSDF recordando los plazos de vencimiento...”*

Se evidenció la implementación de los lineamientos descritos; sin embargo, no cumple con los criterios de documentación de un procedimiento, establecidos en el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.

- La **Secretaría de Planeación** no suministró un procedimiento para el trámite PQRS en el formato establecido para tal fin; sin embargo, en su oficio de respuesta describe el paso a paso que sigue el equipo encargado de atender las PQRS, anexando una matriz de seguimiento. Lo anterior, incumple el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
- La **Secretaría General**, suministró como evidencia del procedimiento implementado en la gestión de PQRS, el Decreto 1395 de 2023. Si bien este documento establece los “...lineamientos del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, reglamentando el trámite interno de estas actuaciones, su alcance y la responsabilidad de los funcionarios públicos en la implementación del mismo conforme a las competencias funcionales...”; no cumple con los criterios de documentación de un procedimiento y no se observaron las evidencias para soportar su implementación, incumpliendo el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
- Por último, la **Oficina Asesora Jurídica y el Departamento Administrativo Distrital de Salud**, 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 y su gestión por procesos en las áreas seleccionadas:**

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

	<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 35</b>

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

N°	Área	Criterios incumplidos
6	<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de trece (13) criterios, así:</p> <p>Seis (6) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.2 Identificación de los puntos de riesgo.</li> <li>- 2.5. Descripción del riesgo.</li> <li>- 3.2.2 Valoración de controles.</li> <li>- 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control.</li> <li>- 3.2.2.2 Tipología de controles y los procesos</li> <li>- 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <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>- Numeral 3- gestión por procesos, debido a que no tienen establecido su esquema "caracterización" en el que se interrelacionan los pasos que componen el ciclo de procesos.</li> <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>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</li> </ul> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5. y 5.8 Construcción, Monitoreo y evaluación de los indicadores.</li> </ul>
5	<b>Secretaría de Planeación</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de diez (10) criterios:</p> <p>Tres (3) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.5. Descripción del riesgo.</li> <li>- 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control.</li> <li>- 3.2.2.3. Análisis y evaluación de los controles</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>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</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 18 de 35</b>

N°	Área	Criterios incumplidos
		<p>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>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 5. y 5.8 Construcción de indicadores, monitoreo y evaluación.</li> </ul>
4	<b>Departamento Administrativo Distrital de Salud</b>	<p>Se incumplieron ocho (8) criterios, a saber:</p> <p>Dos (2) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.5. Descripción del riesgo.</li> <li>- 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..."</li> </ul> <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, 3.5.2. y 3.5.3 de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación</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 5.8 monitoreo y evaluación.</li> </ul>
3	<b>Secretaría General</b>	<p>Se determinó el incumplimiento de siete (7) criterios, según el siguiente detalle:</p> <p>Tres (3) 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>- 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control.</li> <li>- 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles.</li> </ul> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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>Tres (3) 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> </ul>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 4.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 20/06/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 19 de 35</b>

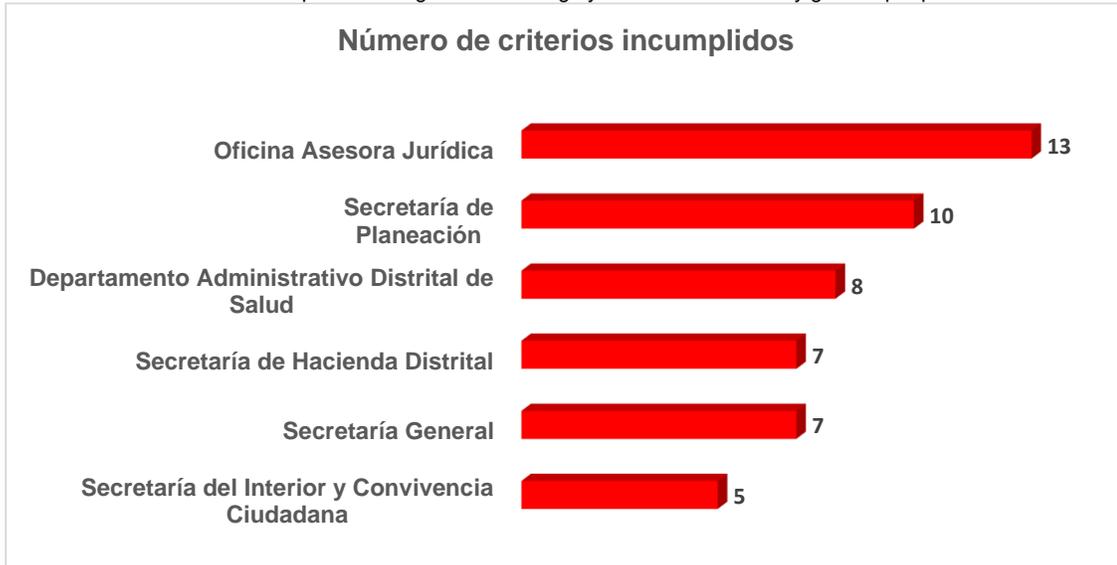
<b>N°</b>	<b>Área</b>	<b>Criterios incumplidos</b>
<b>2</b>	<b>Secretaría de Hacienda Distrital</b>	<p>- 3.5.2. Identificar el usuario del proceso.</p> <p>- 3.5.3 expectativas del usuario</p> <p>- Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada se incumplieron siete <b>(7)</b> 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> <p>3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia)</p> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <p>- 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..."</p> <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>
<b>1</b>	<b>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana</b>	<p>Incumplimiento de cinco <b>(5)</b> criterios detallados a continuación:</p> <p>Tres (3) 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>- Números 3.5, 3.5.2. y 3.5.3.</li></ul> <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 5. y 5.8 Construcción, monitoreo y evaluación de los 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 20 de 35

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 la Secretaría General para el análisis y seguimiento de sus indicadores, ya que suministró el cuadro de control de indicadores con el diseño de las acciones de mejora para aquellos cuyo desempeño fue bajo.
- La Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana aportó registros de gestión interna de PQRS, seguimientos a correspondencia, que, si bien no se encuentran establecidos como controles, son evidencia de la gestión y trámite de PQRS.

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

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

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el bimestre objeto del seguimiento, se recibieron un total 488 solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:



<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 21 de 35</b>

Tabla 05: Consolidado solicitudes - Entes externos de control

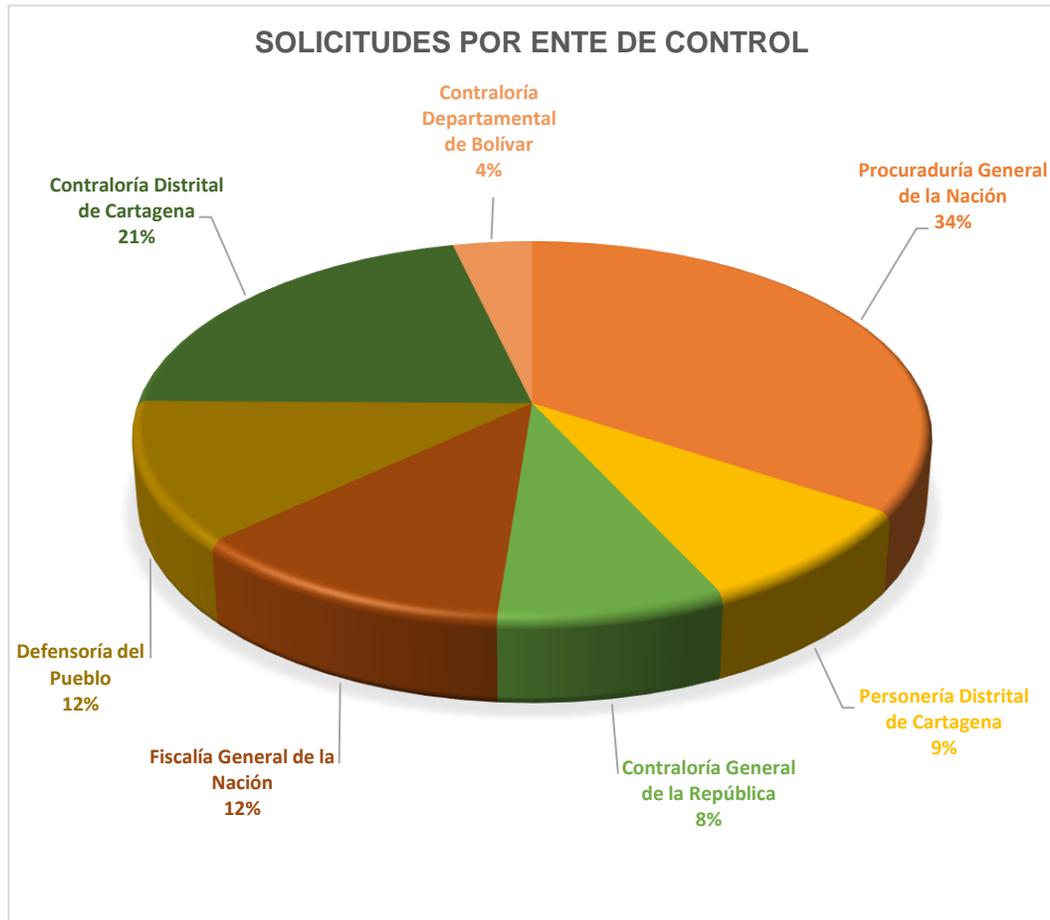
<b>MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL</b>		
<b>Enero</b>	Contraloría General de la República	1
	Contraloría Departamental de Bolívar	9
	Contraloría Distrital de Cartagena	14
	Defensoría del Pueblo	23
	Fiscalía General de la Nación	14
	Personería Distrital de Cartagena	10
	Procuraduría General de la Nación	49
<b>Subtotal</b>		<b>120</b>
<b>Febrero</b>	Contraloría General de la República	8
	Contraloría Departamental de Bolívar	6
	Contraloría Distrital de Cartagena	31
	Defensoría del Pueblo	21
	Fiscalía General de la Nación	22
	Personería Distrital de Cartagena	8
	Procuraduría General de la Nación	49
<b>Subtotal</b>		<b>145</b>
<b>Marzo</b>	Contraloría General de la República	31
	Contraloría Departamental de Bolívar	3
	Contraloría Distrital de Cartagena	58
	Defensoría del Pueblo	15
	Fiscalía General de la Nación	22
	Personería Distrital de Cartagena	25
	Procuraduría General de la Nación	69
<b>Subtotal</b>		<b>223</b>
<b>TOTAL</b>		<b>488</b>

Fuente: Base de datos enero – marzo, vigencia 2025 – Ventanilla única de Atención al Ciudadano.

Conforme a lo anterior, la Procuraduría fue el ente de control que más solicitudes radicó con ciento sesenta y siete (167), seguido de la Contraloría Distrital con ciento tres (103), la Defensoría con cincuenta y nueve (59), la Fiscalía con cincuenta y ocho (58), la Personería Distrital con cuarenta y tres (43), las Contralorías General con cuarenta (40) y Departamental de Bolívar con dieciocho (18), como se ilustra en la siguiente gráfica:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 22 de 35

Gráfica No 03: Solicitudes por ente de control.



Fuente: Elaboración propia.

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de las solicitudes, correspondiente a cuatrocientos ochenta y ocho (488), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 06: Solicitudes evaluadas.

PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%	Total solicitudes por mes
Enero	58	12%	21	4%	41	8%	120
Febrero	68	14%	20	4%	57	12%	145
Marzo	99	20%	47	10%	77	16%	223
<b>Total por categoría</b>	<b>225</b>	<b>46%</b>	<b>88</b>	<b>18%</b>	<b>175</b>	<b>36%</b>	<b>488</b>

Fuente: Elaboración propia.

Al consolidar los resultados de solicitudes de entes externos de control evaluadas (488), ciento setenta y cinco (175) no fueron respondidas (comprenden las que teniendo número de registro SIGOB no cuentan con las evidencias del envío al ente solicitante y las que

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 23 de 35

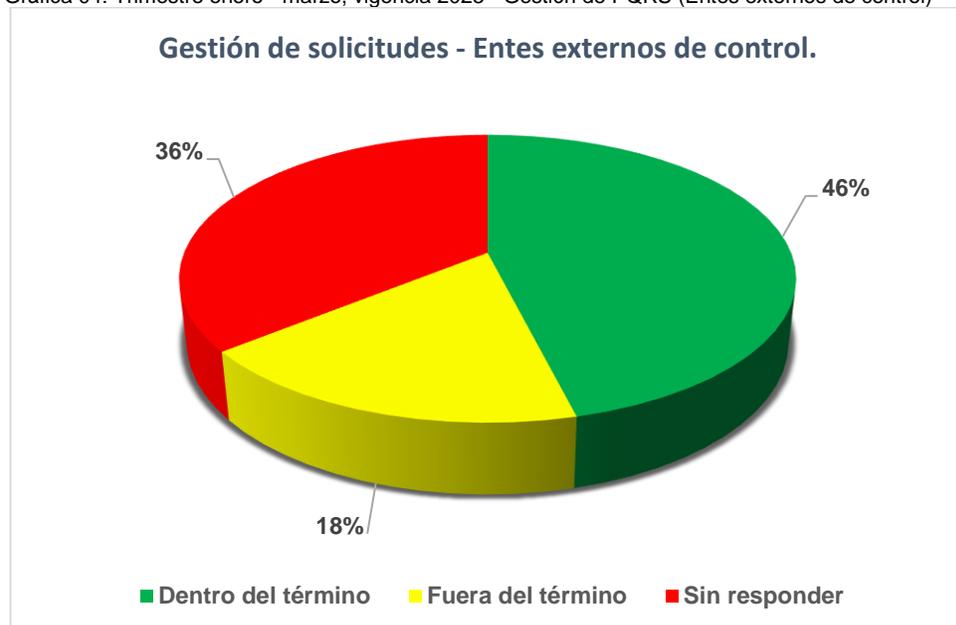
no cuentan con registro SIGOB); adicionalmente, se evidenció que existen solicitudes cuyas respuestas están validadas solamente por contar con la elaboración del documento de respuesta dentro del SIGOB, sin que se constate la evidencia de su envío al ente externo de control.

Fueron contestadas ochenta y ocho (88) por fuera del término y, doscientos veinticinco (225), dentro del término reglamentario.

Este indicador crítico pone de presente la necesidad de que los líderes de procesos ejecuten ejercicios de auto evaluación para determinar las causas generadoras de los riesgos materializados y diseñen controles idóneos que permitan prevenirlos o mitigarlos, para garantizar la atención de los requerimientos de los entes externos de control y evitar posibles sanciones al representante legal y/o 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 36% de solicitudes evaluadas, no fueron respondidas, como se ilustra en la siguiente gráfica:

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



Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla No 07: Solicitudes sin responder



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 4.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 20/06/2024

INFORME

Página 24 de 35

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, TRIMESTRE ENERO – MARZO, VIGENCIA 2025
1	Oficina Asesora Jurídica	39
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	37
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	18
4	Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte	12
5	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10
6	Secretaría de Hacienda	9
7	Secretaría de Educación	8
8	Secretaría General	8
9	Alcaldía Local de la Virgen y Turística	6
10	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	6
11	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	3
12	Secretaría de Infraestructura	3
13	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3
14	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	3
15	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	3
16	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	3
17	Dirección Administrativa de Talento Humano	2
18	Dirección Administrativa de Valorización	1
19	Secretaría de Planeación	1
<b>TOTAL</b>		<b>175</b>

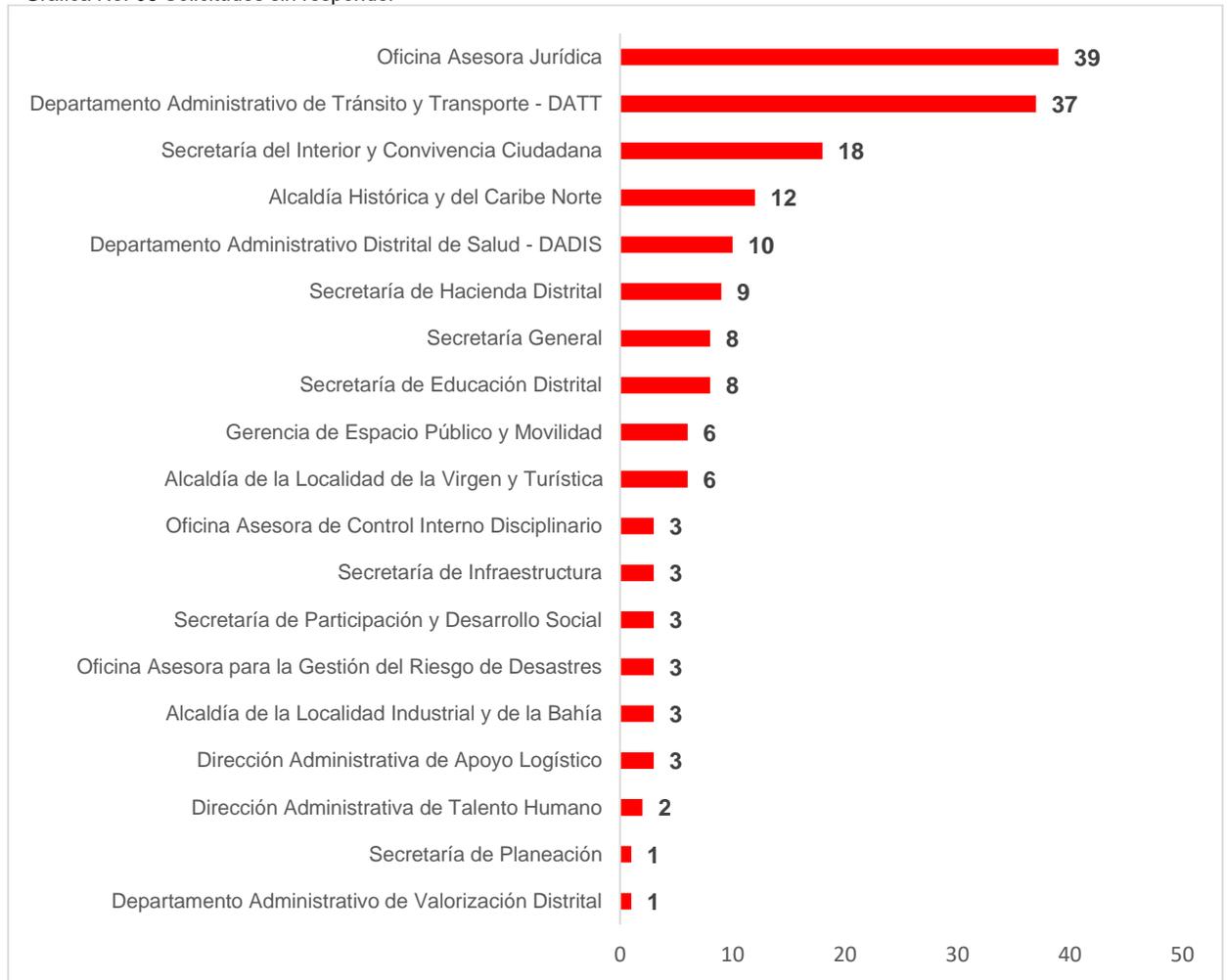
Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:



<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 25 de 35</b>

Gráfica No. 05 Solicitudes sin responder



Fuente: Elaboración propia.

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

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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 26 de 35

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

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

En atención a los roles y responsabilidades establecidos en la séptima dimensión del MIPG y en la política de administración de riesgos - esquema de líneas de defensa y de acuerdo con la información suministrada, se 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, aun se evidencia 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, así como tampoco ha sido socializado con las áreas sujetas a este seguimiento, 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.

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

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

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

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 27 de 35

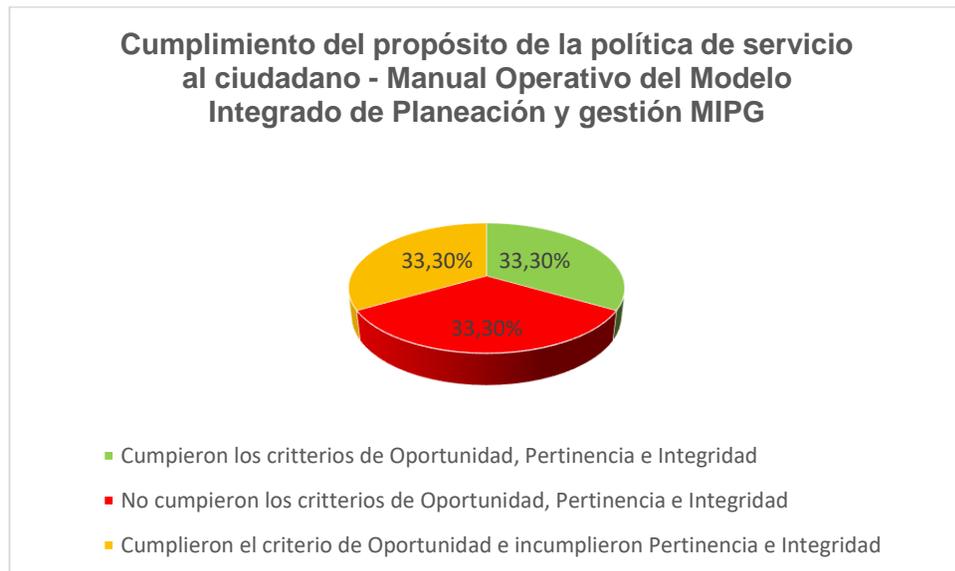
- **7ª Dimensión Control Interno:** Cuarto componente del MECI (información y comunicación), en el que se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, 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. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIPG

De las seis (6) áreas seleccionadas para la evaluación durante el primer trimestre del 2025, dos (2) que representan el 33,3% (Secretarías del Interior y Convivencia Ciudadana y Planeación), abordaron los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, en el ejercicio de identificación de riesgos y diseño de controles; dos (2) correspondientes al 33% (Secretarías de Hacienda y General) solo abordaron el criterio de oportunidad y otras dos (2) equivalentes al 33% (Departamento Administrativo Distrital de Salud y la Oficina Asesora de Jurídica) no abordaron los criterios, incumpliendo con el propósito de la política de servicio al ciudadano y dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

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



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 28 de 35</b>

### 3.1. Política de Servicio al Ciudadano Distrital

De las seis (6) áreas evaluadas, solo dos (2) 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 General y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla No.08 Implementación de los lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano Distrital.

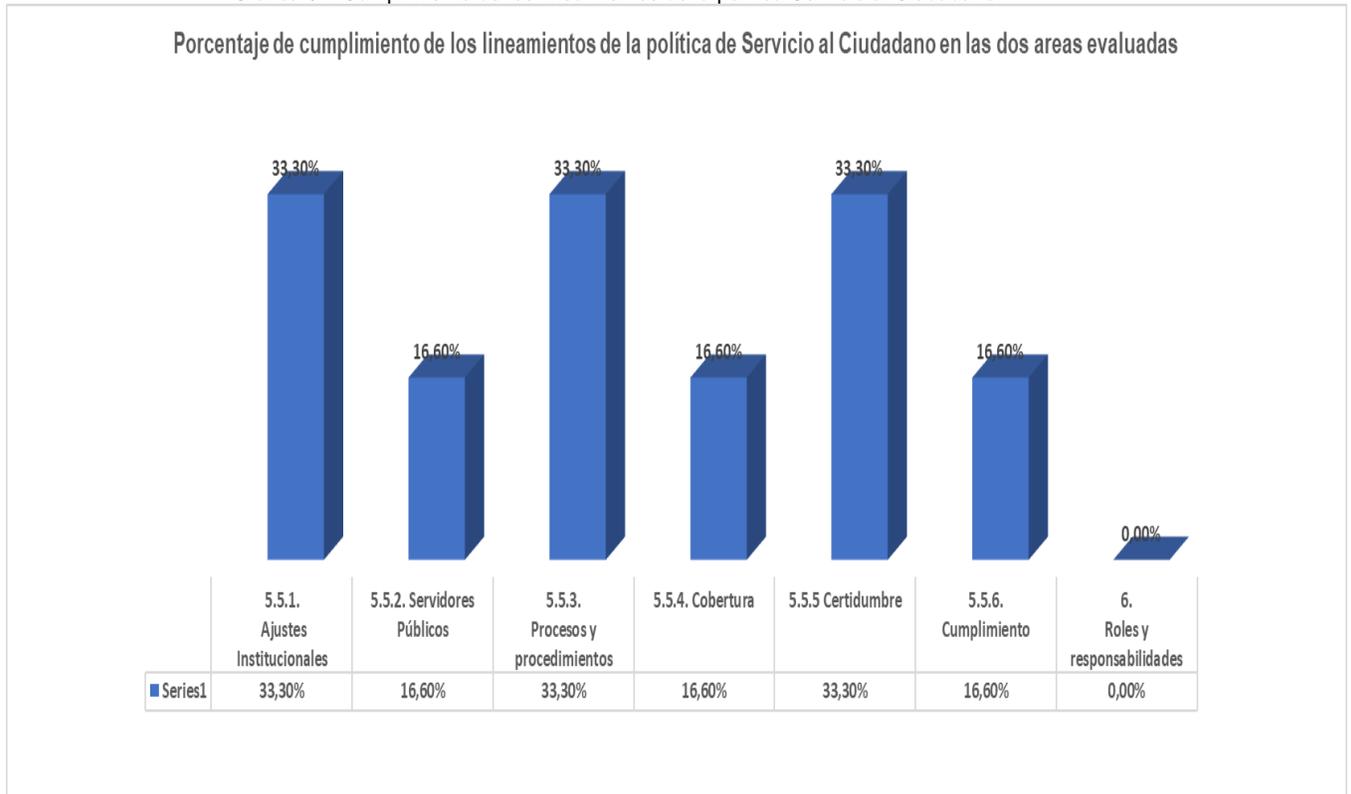
Área	Lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano						
	5.5.1. Ajustes Institucionales	5.5.2. Servidores Públicos.	5.5.3. Procesos y procedimientos	5.5.4. Cobertura	5.5.5. Certidumbre	5.5.6. Cumplimiento	6. Roles y responsabilidades
Secretaría General	Cumple	No cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica	Cumple	No cumple	No aplica
Porcentaje de cumplimiento de cada lineamiento	33,3%	16,6%	33,3%	16,6%	33,3%	16,6%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:



Grafica 07: Cumplimiento de los lineamientos de la política Servicio al Ciudadano.



Fuente: Elaboración propia

- El 33,3% de las áreas cumplen con el lineamiento 5.5.1 Ajustes institucionales, 5.5.3 procesos y procedimientos y 5.5.5 Certidumbre, como quiera que suministraron la política de servicio al ciudadano, procedimientos relacionados con el trámite de PQRS y evidencias de las publicaciones de los canales de información.
- El 16,6 % de las áreas evaluadas cumplen con los lineamientos 5.5.2 -Servidores públicos, 5.5.4 -Cobertura y 5.5.6 -Cumplimiento, teniendo en cuenta los siguientes argumentos:
  - Servidores públicos: como quiera que evidenciaron cómo se está garantizando que el personal responsable de los trámites del PQRS y requerimientos del ciudadano cumplan con los perfiles correspondientes.
  - Cobertura y certidumbre: debido a que la evidencia suministrada 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, debido a que se evidenció la divulgación y publicación de los

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 30 de 35

- canales de atención, y mediciones de percepción ciudadana.
- La Secretaría General incumple con el lineamiento 6 ya que, si bien aportó un enlace con los informes de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de diferentes áreas del Distrito, no fue suficiente para soportar el ejercicio de su responsabilidad como segunda línea de defensa y líder de la política, en el seguimiento y supervisión de su implementación.

#### 4. CONCLUSIONES:

- De las solicitudes radicadas por entes externos de control (488), el 36% (175) no fue respondido, el 46% (225) lo fue dentro del término reglamentario y un 18% (88) extemporáneamente.
- Las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta durante el trimestre evaluado fueron en orden descendente: Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte, Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación, Secretaría General, Alcaldía Local de la Virgen y Turística, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Oficina, Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Alcaldía Local Industrial y de la Bahía, Dirección Administrativa de Talento Humano, Dirección Administrativa de Valorización y Secretaría de Planeación.

#### 4.1 Gestión del riesgo:

- Las Secretarías del Interior y Convivencia Ciudadana, Planeación y la Oficina Asesora Jurídica, que representan un 50% de las áreas evaluadas, no suministraron sus riesgos en el formato PDTDE03-F003 matriz de riesgos, en el cual se establece su debido tratamiento; solo fueron mencionados en los oficios de respuesta, vulnerándose, en principio, el paso 2 y 3 identificación y valoración del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.
- El 66,6% 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:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 31 de 35

Gráfica No 08: Ejecución de los controles



Fuente: Elaboración propia

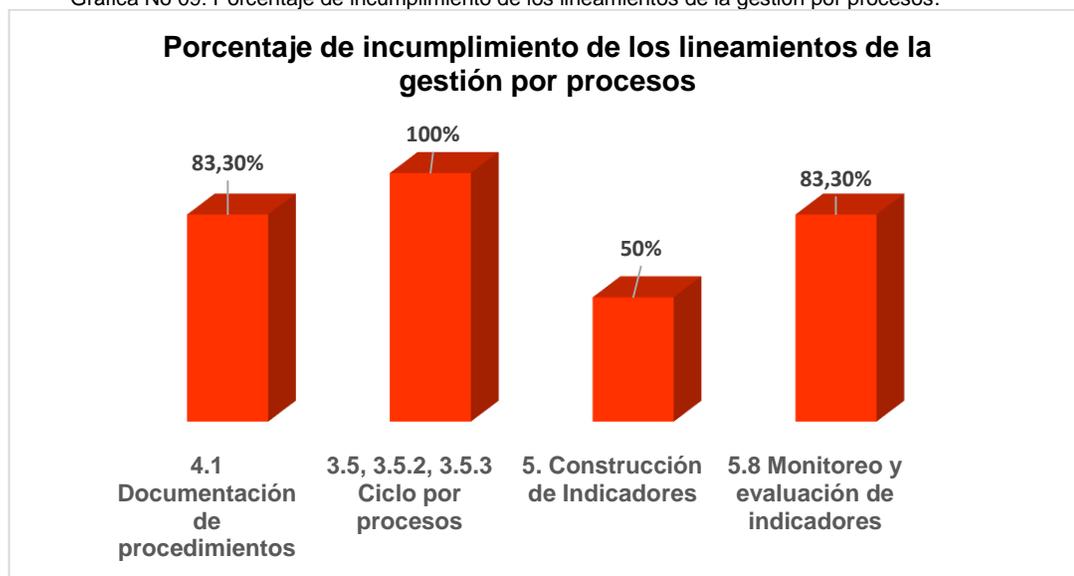
#### 4.2 Gestión por procesos:

- El 83,3% de las áreas evaluadas, específicamente el Departamento Administrativo Distrital de Salud, la Secretaría General, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, 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, es decir, Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, inobservaron los criterios establecidos en los numerales 3.5, 3.5.2 y 3.5.3 ciclo por procesos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
- El 50% de las áreas evaluadas, específicamente la Secretaría de Planeación, la Oficina Asesora Jurídica y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, incumplieron el criterio 5. Construcción de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4. Lo anterior, se evidenció en la no medición del 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 32 de 35

- El 83,3% de las áreas evaluadas, en concreto el Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, incumplieron el criterio 5.8 Monitoreo y evaluación de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, toda vez que no se soportó el análisis e interpretación de resultados y acciones de mejora cuando el estado de cumplimiento del indicador se encontraba BAJO, afectando la oportuna toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

Gráfica No 09: Porcentaje de incumplimiento de los lineamientos de la gestión por procesos.



Fuente: Elaboración propia.

### 4.3 Política de Servicio al Ciudadano

El 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 incumplido por cinco (5) de las seis (6) áreas evaluadas, a saber: Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica y Secretaría de Hacienda.

### 5. FORTALEZAS:

- La Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana contempló en la identificación del riesgo y diseño de sus controles, los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad como se establece en el propósito de la política de Servicio al Ciudadano. Así mismo, se resalta su adecuada gestión en la administración de los riesgos.

	<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 33 de 35</b>

- Ciento treinta y tres (133) respuestas dadas a los entes externos de control cumplieron los criterios de integridad y pertinencia.

## 6. RECOMENDACIONES:

- Identificar riesgos relacionados con la gestión oportuna, pertinente e íntegra de las PQRS y diseñar controles para prevenirlos o mitigarlos, atendiendo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -Versión 6, el Decreto 1395 de 2023 y el numeral 3.3.1. de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Adelantar ejercicios de auto evaluación que permitan determinar las causas de los riesgos evidenciados y diseñar controles efectivos para prevenirlos o mitigarlos, acorde con la metodología y criterios citados en las Guías para administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas, versión 6.
- Implementar los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, así como lo señalado en la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Fortalecer la cultura del autocontrol con los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con el trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos.
- Gestionar con la Oficina Asesora de Informática capacitaciones a los servidores públicos y contratistas en el uso adecuado del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB.
- Implementar controles que garanticen el trámite adecuado de las PQRSD a través del SIGOB, en aras de asegurar su trazabilidad y la transparencia documental, conforme al Decreto 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.

## 7. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

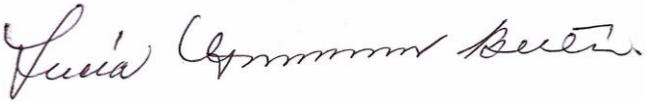
A la siguiente área se le reiteró la solicitud de información con respecto a la gestión y trámite de PQRS, expirando los términos establecidos sin que se recibiera la correspondiente respuesta:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 34 de 35

- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.

## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO:

Teniendo en cuenta la recurrencia de debilidades detectadas y comunicadas en informes anteriores, se solicitará la suscripción del Plan de mejoramiento correspondiente.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
COORDINACIÓN		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Rosanna Navarro Cure	Profesional especializado	
EQUIPO DE EVALUADORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Andrés Felipe Paternina Paternina	Asesor externo	
Carlos Alcalá Caraballo	Pasante	Carlos Alcalá Caraballo
Dianis Arévalo Rojas	Pasante	Dianis Arévalo Rojas
Ellen Ibarra Barón	Pasante	Ellen Ibarra Barón
Malka Hernández Anaya	Asesora externa	
Melissa Blanco Escocia	Asesora externa	Melissa Blanco E.
María Miranda Jiménez	Pasante	María Miranda Jiménez

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.	3.0



**ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**

**Código: ECGCI-F020**

**MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

**Versión: 4.0**

**PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

**Fecha: 20/06/2024**

**INFORME**

**Página 35 de 35**

	-Se agregó la actividad informe de ley, en la fila de tipo de actividad.	
20/06/2024	- Se agrego la actividad otros, en la fila de tipo de actividad.	4.0