

	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 59

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.

Períodos: Segundo trimestre- primer semestre, vigencia 2025.

Presentado a:

MARÍA PATRICIA PORRAS MENDOZA, Secretaria General
CÉSAR FUENTES DÍAZ, Coordinador Atención al Ciudadano- VUAC.
WILMER IRIARTE RESTREPO - Secretaría de Infraestructura
ANA MILENA JIMÉNEZ - Secretaría de Participación y Desarrollo Social
ALBERTO MARTÍNEZ MONTERROSA - Secretaría de Educación Distrital
TERESA LONDOÑO ZUREK - Secretaría de Turismo Distrital
YIRA MORALES CASTRO - Dirección Administrativa de Talento Humano
ADRIANA DE LA CRUZ PALLARES - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa
RAFAEL MORALES - Departamento Administrativo de Valorización Distrital
DANIEL VARGAS DÍAZ - Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
ROBINSON CASARRUBIAS CARDONA - Escuela de Gobierno y Liderazgo

Presentado por:

Verena Lucía Guerrero Bettín
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rosanna Navarro Cure, Profesional Especializado, Coordinadora
 Andrés Felipe Paternina Paternina, Asesor externo
 Daniel Palencia García, Asesor externo
 Dianis Arévalo Rojas, Pasante
 Geraldine Arellano Pedroza, Asesora externa
 Malka Hernández Anaya, Asesora externa
 Melissa Blanco Escorcia, Asesora externa
 Tania Pérez Marriaga, Asesora externa

Cartagena de Indias D, T y C., 4 de agosto 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 59

Fecha de emisión del informe	Día:	4	Mes:	08	Año:	2025
------------------------------	------	---	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.
Informe Número:	INF-LEY-PQRS-109-2025
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria ☐ Especial ☐ Seguimiento: ☐ Informe de Ley ☒ Otros ☐
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	María Patricia Porras Mendoza , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. César Fuentes Díaz , Coordinador Atención al Ciudadano. Wilmer Iriarte Restrepo - Secretaría de Infraestructura Ana Milena Jiménez - Secretaría de Participación y Desarrollo Social Alberto Martínez Monterrosa - Secretaria de Educación Distrital Teresa Londoño Zurek - Secretaria de Turismo Distrital Yira Morales Castro - Dirección Administrativa de Talento Humano Adriana De La Cruz Pallares - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Rafael Morales - Departamento Administrativo de Valorización Distrital Daniel Vargas Díaz - Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres Robinson Casarrubias Cardona - Escuela de Gobierno y Liderazgo

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:

	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 59

1.2 ALCANCE:

De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el informe es semestral; sin embargo, por razones metodológicas relacionadas con el procesamiento de la información, se contempló en el PAEI 2025 seguimientos trimestrales y su consolidación semestral. Por esta razón el presente informe contiene los resultados de la evaluación del segundo trimestre y su consolidación con los resultados de la evaluación del primer trimestre, que corresponde al informe del primer semestre de la actual vigencia.

1.3 OBJETIVOS:

General:

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

Específicos:

- Evaluar los riesgos identificados y asociados al trámite, así como los controles diseñados por los líderes de procesos de la Alcaldía Mayor para prevenirlos o mitigarlos.
- Identificar las áreas con 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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL – JUNIO, VIGENCIA 2025.

2.1 GENERALIDADES

Para la evaluación de este trimestre, de las treinta (30) áreas del nivel central de la Alcaldía Mayor de Cartagena, el equipo evaluador seleccionó nueve (9), que representan el 30% de dicho universo. Son aquellas que presentaron mayor interacción con la ciudadanía y los entes externos de control y que, además, obtuvieron los más altos índices de criticidad en la oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas, 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 4 de 59

conformidad con los insumos de información obtenidos de los seguimientos anteriores y de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano – VUAC, a saber:

Tabla No. 1 – Generalidades.

ASPECTOS GENERALES	
Período	Segundo trimestre, vigencia 2025
Universo	30 áreas del nivel central
Muestra	9
Áreas seleccionadas	- Secretaría de Infraestructura - Secretaría de Participación y Desarrollo Social - Secretaría de Educación Distrital - Secretaría de Turismo Distrital - Dirección Administrativa de Talento Humano - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa - Departamento Administrativo de Valorización Distrital - Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres - Escuela de Gobierno y Liderazgo
Áreas evaluadas (Nota: Secretaría de Educación no respondió)	- Secretaría de Infraestructura - Secretaría de Participación y Desarrollo Social - Secretaría de Turismo Distrital - Dirección Administrativa de Talento Humano - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa - Departamento Administrativo de Valorización Distrital - Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres - Escuela de Gobierno y Liderazgo
Criterios de evaluación	Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74. Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Decreto 1395 de 2023, “Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias” Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Vr 6, del Departamento Administrativo de la Función Pública. Política de administración de riesgos, Alcaldía Mayor de Cartagena, agosto de 2023. Documento Técnico para la implementación de la Política de servicio al ciudadano de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Fuente: Elaboración propia.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 5 de 59

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 2 de julio mediante oficio AMC-OFI-0094113-2025, en el que además se les solicitó información inicial que debió ser reiterada a las Secretarías de Infraestructura, Participación y Desarrollo Social, Educación Distrital y la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres. Las respuestas correspondientes fueron suministradas por oficios AMC-OFI-0096642-2025, AMC-OFI-0097530-2025, AMC-OFI-0095535-2025, AMC-OFI-0096026-2025, AMC-OFI-0098748-2025, AMC-OFI-0100172-2025, AMC-OFI-0100936-2025 y AMC-OFI-0100391-2025, como se detalla en las siguientes tablas:

Tabla 02: Solicitud inicial de información.

Solicitud inicial de información			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0094113-2025	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: abril - junio de la vigencia 2025.	Secretaría de Infraestructura	Sin responder
		Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Sin responder
		Secretaría de Educación Distrital	Sin responder
		Secretaría de Turismo Distrital	Oportuno
		Dirección Administrativa de Talento Humano	Inoportuno
		Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Inoportuno
		Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Oportuno
		Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	Sin responder
		Escuela de Gobierno y Liderazgo	Oportuno

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03: Reiteración de solicitud inicial de información.

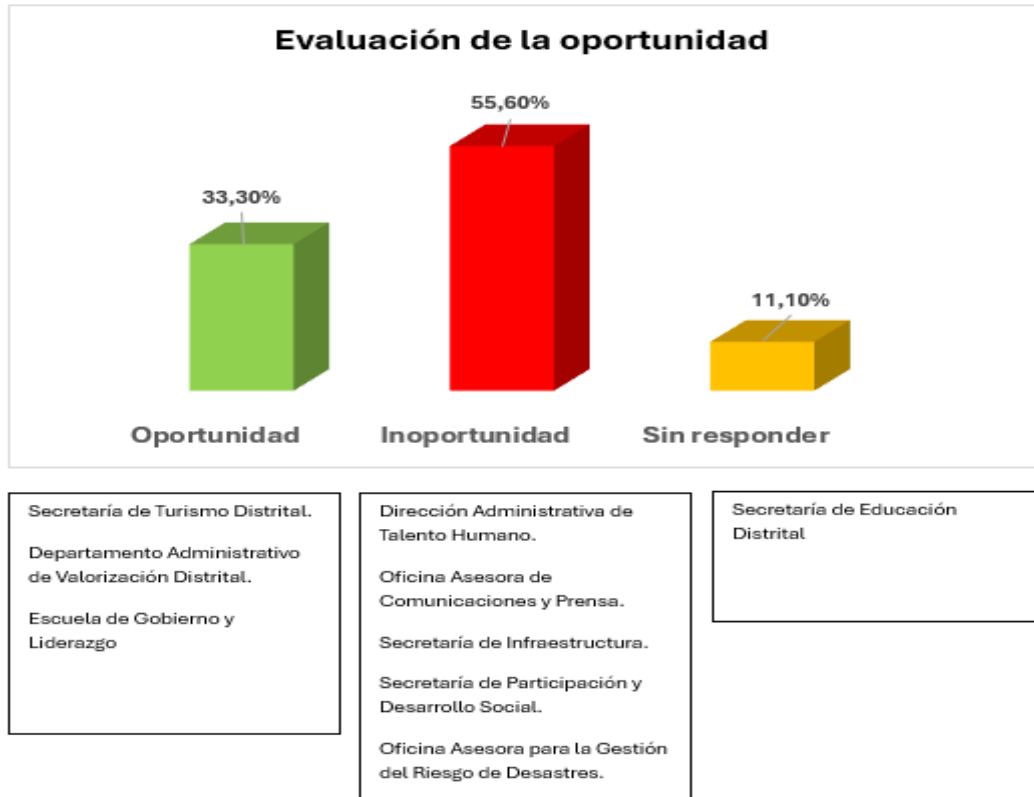
Reiteración de solicitud de información			
Solicitud de la OACI		Destinatarios	Respuesta/Evaluación de la oportunidad.
Número del oficio	Asunto		
AMC-OFI-0098015-2025	Oficio AMC-OFI-0094113-2025- Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: abril - junio de la vigencia 2025.	Secretaría de Infraestructura	Inoportuno
		Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Oportuno
		Secretaría de Educación Distrital	Sin responder
		Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	Oportuno

Fuente: Elaboración propia.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 6 de 59

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 1 Evaluación de la oportunidad.



Fuente: Elaboración propia.

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL – JUNIO), VIGENCIA 2025

3.1 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 04: Riesgos y controles

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
Secretaría de Infraestructura	El líder informó en el oficio de respuesta, que, en el mapa de riesgos del área, no se encuentran contemplados los	Se establecieron los siguientes mecanismos de control desde el ámbito de su competencia:	Teniendo en cuenta que indican la adopción de la matriz de riesgos del proceso Servicio al Ciudadano, es importante manifestar que esta matriz presenta las siguientes debilidades que fueron

	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 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	riesgos asociados al trámite; sin embargo, se acogen a los lineamientos del proceso de Servicio al Ciudadano, y contribuye a la ejecución de los controles establecidos.	“...Seguimiento periódico a la correspondencia recibida a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano...” “...Asignación de personal de planta y contratistas con funciones directas en la atención de PQRS y con perfil idóneo...” “...Lineamientos internos para la gestión y autorización de las respuestas a PQRS asignadas a la Secretaría...”	comunicadas a la Secretaría General: 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, vulnerando el numeral 2.6 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6. Además, en los riesgos identificados, no se abordan 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: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”. Se evidenció la ejecución de los mecanismos de control 1 y 2, implementados por la Secretaría; sin embargo, no suministró los soportes que sustenten el desarrollo del control No 3, incumpléndose 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. Evidencias: documentos anexos al oficio AMC-OFI-0100391-2025.
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	El líder del proceso suministró la matriz de riesgos en la que identificaron los siguientes para cada subproceso:	Los controles son los siguientes: Riesgo 1:	Los riesgos establecidos presentaron debilidades en la identificación del impacto, ya que la no atención oportuna y pertinente también podría ocasionar afectaciones económicas. Adicionalmente, la



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 4.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 20/06/2024

INFORME

Página 8 de 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	Subproceso: Atención y entrega de servicios sociales a la población vulnerable. “...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...” Subproceso: Atención a la población de extrema pobreza: “...Posibilidad de pérdida reputacional por la no respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos del ciudadano, de entes de control y seguimiento en general, debido a la demora en la asignación de la solicitud al área correspondiente...”	1.“...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...” 2.“...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 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...” Riesgo 2: 1.“...El responsable de la asignación de la correspondencia en el PES diligencia diariamente la base de datos implementada para el seguimiento de las solicitudes y establece alertas de retrasos enviando correo electrónico al responsable para evitar su incumplimiento...”	causa raíz identificada “...la demora en la asignación de la solicitud al área correspondiente...”, es insuficiente, dado que esta solo se relaciona con la oportunidad y deja por fuera la pertinencia e integridad. Los controles diseñados para los Riesgos No. 1 y 2, son insuficientes para mitigarlos, al abordar únicamente el criterio de oportunidad, dejando por fuera la pertinencia y la integridad, vulnerando 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...”. Adicionalmente los controles Nros. 1 de los riesgos 1 y 2, no establecieron la variable ¿qué pasa con las observaciones y desviaciones?, incumpliendo el numeral 3.2.2.1 -Estructura para la descripción del control. Así mismo, no se evidenció la ejecución de los controles diseñados, 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.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 9 de 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		2. "...El responsable de la asignación de la correspondencia en el PES convocará a una reunión trimestral con los coordinadores de los programas del PES para evaluar la estadística de atención a los requerimientos de los ciudadanos y entes de control, y establecerá así los planes de acción necesarios para agilizar el proceso de respuesta, quedando como evidencias el acta de la reunión..."	
Secretaría de Educación Distrital			No se recibió información
Secretaría de Turismo	No suministró matriz de riesgos.	No tiene documentados controles.	La secretaría no tiene identificados sus riesgos ni documentados sus controles como primera línea de defensa, tampoco indica si conoce y aplica la matriz de riesgos establecida por Servicio al Ciudadano como proceso transversal, incumpliendo con los pasos 2 y 3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6. Así mismo, incumple 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..." Evidencia: Oficio AMC-OFI-0097530-2025
Dirección Administrativa de Talento Humano	El líder del proceso suministró la matriz que contempla los siguientes riesgos: 1. "...Posibilidad de	Se establecieron los siguientes controles: Riesgo 1: 1. "...Profesional Universitario Código	Los riesgos identificados contemplan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad; sin embargo, el control No. 1 del riesgo 1 y los controles 1 y 2 del riesgo 2, tienen debilidades

	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 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	<i>pérdida reputacional por vencimiento de los términos legales para responder las PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, o Denuncia) debido a la extemporaneidad en la presentación de la respuesta o a la entrega de información incompleta...”</i> <i>2. “...Posibilidad de pérdida económica y reputacional por desacierto en la elaboración de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o denuncias debido a que estas son proyectadas de manera incompleta, incongruente, errada o imprecisa...”</i>	<i>219 Grado 35 registra las solicitudes en la base de datos PQRSD para el respectivo seguimiento. Trimestral...”</i> <i>2.” ...Profesional Universitario Código 219 Grado 36 genera alertas a los responsables del trámite de las solicitudes que se encuentren en estado ‘gestiones próximas a vencer’ o que no hayan registrado respuesta en el sistema de información, con el fin de prevenir incumplimientos. Trimestral</i> Riesgo 2: <i>1.” ...Profesional Universitario Código 219 Grado 37 registra las solicitudes en la base de datos PQRSD para el respectivo seguimiento. Trimestral...”</i> <i>2.” ...Profesional Universitario Código 219 Grado 38 socializa los lineamientos vigentes sobre los términos y demás características que deben contener las respuestas a las PQRSD. Trimestral...”</i>	en su estructura, toda vez que carecen del “complemento”, incumpliendo con el numeral 3.2.2.1.-Estructura para la descripción del control de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6. Se observó la ejecución de los controles diseñados, evidenciando el cumplimiento de los lineamientos de la Guía referenciada. Evidencias: adjuntos del oficio AMC-OFI-0100172-2025.
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	El líder del proceso informó en su oficio de respuesta que solo incluye en su matriz los riesgos de gestión propios del proceso de comunicación pública,	El líder manifestó que tiene diseñada una matriz de control de PQRS donde se diligencian los datos de esta y se genera un indicador (% de PQRS	No tienen identificados riesgos relacionados con el trámite de PQRS. Si bien ejercen un control, este no está documentado de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía para la administración del

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 11 de 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
	teniendo en cuenta que la gestión de PQRS es liderada por la Ventanilla de Atención al Ciudadano; sin embargo, no indicó si aplica la matriz establecida por la segunda línea de defensa.	atendidas dentro del término establecido)	riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6. Además, no es posible determinar la eficacia de dicho control, al desconocerse a qué riesgo le apunta o pretende mitigar, vulnerando los criterios de los pasos 2 y 3 de la Guía antes mencionada. Así mismo, incumplen 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...” Evidencias: Oficio AMC-OFI-0100936-2025 y su adjunto.
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	En la matriz de riesgos suministrada se identificó el riesgo No 5 asociado al trámite de PQRS: <i>“...Posibilidad de pérdida reputacional y económica por fallas en la atención de PQRS debido a decisiones judiciales en contra de la entidad...”</i>	Se establecieron los siguientes controles: <i>“...El profesional encargado de SIGOB de la dirección Analiza y clasifica las PQRSDF del Departamento Administrativo de Valorización Distrital de acuerdo con el tema y las transfiere diariamente a cada subdirección de acuerdo con su competencia Evidencia: formato de Gestión de PQRSDF Remitida a las Subdirecciones...”</i> <i>“...Cada subdirector del DAVD Asigna a un abogado diariamente para que dé respuesta oportuna en el tiempo establecido según el tipo dando prioridad a las solicitudes de los entes de control de acuerdo con el decreto 1395 de octubre de</i>	Se mantiene la debilidad en la identificación de la causa raíz, debido a que no es la razón principal, como quiera que las decisiones judiciales en contra de la entidad no deben influir o generar fallas en la gestión adecuada de las PQRSDF, incumpliendo con 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. Así mismo, al no identificarse adecuadamente la causa raíz como base fundamental para diseñar controles, los establecidos para el riesgo evaluado, presentaron debilidad al no precisarse cómo se abordarán las posibles fallas en la atención de PQRS, lo anterior debido a que: - El control No 1 se limita a la clasificación y transferencia diaria de PQRS a cada subdirección, de acuerdo con el tema. - El control No 2 refiere la asignación de un abogado para

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 12 de 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		2023. Evidencias Formato f33 seguimiento a las PQRSDF mensual...	que gestione la respuesta de manera oportuna, dejando de lado los criterios de pertinencia e integridad de las respuestas incumpliendo 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..."
Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	Indicó en su oficio el envío de la matriz de riesgos y evidencias de la ejecución de los controles diseñados como primera línea de defensa.	Se establecieron los siguientes controles: "...El líder del proceso de GCR hace la revisión y seguimiento cada vez que se realiza la actividad correspondiente a eventos o solicitudes presentadas a la OAGR..." "...El líder del proceso de GRR hace la revisión y seguimiento cada vez que se realiza la actividad correspondiente a eventos o solicitudes presentadas a la OAGRD o por asignación del proceso GCR..." "...El líder del proceso de GMD hace la revisión y seguimiento cada vez que se realiza la actividad correspondiente a eventos atendidos por la OAGRD. Aplicación del manual establecido para utilización de la herramienta RUDA y consulta y uso de la herramienta web..."	Se observó inadecuada descripción de los riesgos, toda vez que no cumplen con la estructura (impacto + causa inmediata + causa raíz) vulnerando el numeral 2.5. Adicionalmente, los riesgos relacionados y los controles diseñados en la matriz suministrada no contemplan ni mitigan posibles afectaciones al trámite de PQRS, vulnerando los pasos 2 y 3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6. Por otra parte, se incumple 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..."

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 13 de 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		“...El líder del proceso de GMD hace la revisión y seguimiento cada vez que se realiza la actividad correspondiente a eventos atendidos por la OAGRD. Visitas a beneficiarios de los subsidios de arriendo a fin de verificar la habitabilidad de la vivienda en arriendo y su ubicación de acuerdo con el Formato Único de Contrato establecido para dicho subsidio...”	Evidencias: Adjuntos del oficio AMC-OFI-0096026-2025
Escuela de Gobierno y Liderazgo	El líder del proceso suministró la matriz de riesgos identificados por el proceso de Servicio al Ciudadano.	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: “...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...” “...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	En la matriz de riesgos suministrada, se identificaron 5 riesgos de gestión, de los cuales los 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 numeral 2.6 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6. 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: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...” Por otra parte, no se evidenció la ejecución de los controles, 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

	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 59

Áreas	Riesgos asociados al trámite	Controles	Análisis OACI
		<i>gestión derivada, enlazada y evidencias adjuntas en Sigob...</i> <i>“...Se responsabilizo a un enlace de la plataforma SIGOB por cada área o dependencia interna de la Secretaría General (Servicios Públicos, Talento Humano, Apoyo Logístico, entre otras, principalmente) ...”</i> <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> <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>	riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.

Fuente: Elaboración propia

3.2 EVALUACIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES:

Las Secretarías de Infraestructura, Participación y Desarrollo Social, las Oficinas Asesoras de Comunicación y Prensa, para la Gestión del Riesgo de Desastres, el Departamento administrativo de Valorización y la Escuela de Gobierno y Liderazgo, ejecutaron sus actividades con base en la caracterización del proceso “Servicio al

	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 59

Ciudadano, gestión de PQRS” publicada en el micrositio 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.

Si bien, la **Secretaría de Turismo** suministró dos caracterizaciones relacionadas con dos subprocesos cuyas actividades claves de éxito contemplan el trámite de PQRS, estas se encuentran en construcción toda vez que aún no opera a través de la gestión por procesos, incumpliendo 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.

La Dirección Administrativa de Talento Humano no suministró caracterizaciones y no precisó si se rige por la caracterización del subproceso “Servicio al ciudadano, gestión de PQRS”, contraviniendo 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.

3.3 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES:

- **Dirección Administrativa de Talento Humano y Secretarías de Infraestructura y Turismo:** suministraron los indicadores en el formato dispuesto GADCA03-F001, asociados al trámite de PQRS; así mismo, se evidenció el análisis e interpretación de resultados y el diseño de acciones de mejora cuando el estado de cumplimiento no alcanzó la meta establecida.
- **Secretaría Participación Ciudadana y Desarrollo Social:** suministró el formato de GADCA03-F001, en el que se relacionaron indicadores asociados al trámite; sin embargo, no se diseñaron las acciones de mejora correspondientes cuando no se cumplieron las metas trazadas, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.8 Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4.
- **Departamento Administrativo de Valorización Distrital:** suministró el formato de IGADCA03-F002, en el que se relacionó un indicador asociado al trámite de PQRS; sin embargo, se evidenciaron errores en la estructura del nombre: “porcentaje de atención a PQR” como quiera que no se identificó el sujeto y el verbo en participio pasado. Además, no se diseñaron las acciones de mejora correspondientes cuando no se cumplieron las metas trazadas, incumpliendo lo establecido en los numerales 5.3 y 5.8 en cuanto a la definición del nombre del indicador, descripción de la fórmula de cálculo y el monitoreo y evaluación, contemplados en la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.
- **Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa:** si bien envió el indicador diseñado

	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 59

para monitorear el estado de sus PQRS, este no fue registrado en 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, desconociendo los numerales 5. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

- **Escuela de Gobierno y Liderazgo:** no suministró 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; aportó un enlace de los indicadores de gestión cargados en la plataforma MIPG, mediante el aplicativo POWER BI, que no describen en forma detallada la medición de los trámites de PQR, inobservando los numerales 5.3. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.
- **Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres:** suministró el formato cuadro control de indicadores GADCA03-F002; sin embargo, los indicadores allí descritos no están relacionados con el trámite, contrariando el numeral 5.- Construcción de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.

3.4 EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

- **La Secretaría de Participación y Desarrollo Social** suministró la circular AMC-OFI-0006964-2024, por medio de la cual se imparten instrucciones relacionadas con el trámite de PQRS al interior de la secretaría.
- La **Secretaría de Turismo** suministró un procedimiento relacionado con el trámite de PQRS; sin embargo, dicho documento no contempla la política de operación, incumpliendo el numeral 4.1 - documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.
- **La Secretaría de Infraestructura, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Dirección Administrativa de Talento Humano y Escuela de Gobierno y Liderazgo:** suministraron como evidencias 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; no obstante, se indica que la Secretaría General en su rol de segunda línea de defensa, está implementando acciones de autocontrol bajo el ciclo PHVA para subsanar esta debilidad.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 17 de 59

- Por último, la **Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres**, no suministró evidencias de procedimientos asociados al trámite de PQRS, y, la **Oficina Asesora e Comunicación y Prensa** únicamente indicó en su oficio que “...una vez se recibe la petición se traslada al enlace jurídico, se prepara el insumo y se brinda respuesta en el término establecido...” sin los correspondientes soportes, contrario a lo dispuesto en el numeral 4.1 de la Guía referenciada.

3.5 DEBILIDADES Y FORTALEZAS EN LOS CONTROLES DISEÑADOS PARA MITIGAR LOS RIESGOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE PQRS Y SU GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS ÁREAS SELECCIONADAS:

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

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

N°	Área	Criterios incumplidos
8	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Se incumplieron once (11) criterios, a saber: Siete (7) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6: - 2.2. Identificación de los puntos de riesgo - 2.3 Identificación de áreas de impacto - 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 2.6 Clasificación del riesgo - 3.1 Análisis de riesgos - 3.2 Evaluación de riesgos Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...” Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5. Construcción de indicadores - 5.8 Monitoreo y evaluación.
7	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	Se incumplieron once (11) criterios, a saber: Siete (7) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 18 de 59

Nº	Área	Criterios incumplidos
		- 2.2. Identificación de los puntos de riesgo - 2.3 Identificación de áreas de impacto - 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 2.6 Clasificación del riesgo - 3.1 Análisis de riesgos - 3.2 Evaluación de riesgos Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5. Construcción de indicadores - 5.8 Monitoreo y evaluación.
6	Secretaría de Turismo	Se incumplieron diez (10) criterios, a saber: Siete (7) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6: - 2.2. Identificación de los puntos de riesgo - 2.3 Identificación de áreas de impacto - 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 2.6 Clasificación del riesgo - 3.1 Análisis de riesgos - 3.2 Evaluación de riesgos Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 3. Gestión por procesos - 4.1 - Documentación de procedimientos
5	Escuela de Gobierno y Liderazgo	Se incumplieron seis (6) criterios, a saber: Dos (2) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 19 de 59

N°	Área	Criterios incumplidos
		diseño de controles en entidades públicas Versión 6: - 2.6 Clasificación del riesgo - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 4.1 - Documentación de procedimientos Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5. Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación.
4	Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Se incumplieron cinco (5) criterios, a saber: Un (1) criterio establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6: - 2.5 Descripción del riesgo Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 4.1 - Documentación de procedimientos Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5. Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación.
3	Secretaría de Infraestructura	Se determinó el incumplimiento de los siguientes cuatro (4) criterios: Dos (2) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6: - 2.6. Clasificación del riesgo. - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 20 de 59

N°	Área	Criterios incumplidos
		Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos. Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 3.3.1. Política de servicio al ciudadano del manual operativo MIPG, debido a que no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integralidad.
2	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	Se determinó el incumplimiento de cuatro (4) criterios, así: Dos (2) criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles (evidencia) Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: - 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..." Un (1) criterio de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4: - 5.8 Monitoreo y evaluación.
1	Dirección Administrativa de Talento Humano	Se determinó el incumplimiento de tres (3) criterios, así: Un (1) criterio de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6: - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. Dos (2) criterios de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1: - 3 - Gestión por procesos, debido a que no reportaron si cuentan con una caracterización para el trámite de PQRS o si conocen y aplican la establecida por el proceso de Servicio al Ciudadano. - 4.1 - Documentación de procedimientos.

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 21 de 59

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:

- La gestión realizada por la **Dirección Administrativa de Talento Humano y las Secretarías de Infraestructura y Turismo** para el análisis y seguimiento de sus indicadores, ya que suministraron el análisis de resultados y el diseño de acciones de mejora para los trámites que no cumplieron la meta establecida.
- La **Secretaría de Infraestructura, la Dirección Administrativa de Talento Humano, el Departamento Administrativo de Valorización Distrital y la Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres** aportaron evidencias de la ejecución de controles como registros de gestión interna de PQRS y seguimientos a la correspondencia, que, si bien presentaron debilidades en el diseño de algunos controles, demuestran la gestión y trámite de PQRS.

3.6 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 “relación con entes externos de control”, asignado a esta oficina y establecido en el Decreto 1083 de 2015, 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 22 de 59

De acuerdo con la información aportada por el área de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el trimestre objeto del seguimiento, se recibieron un total de setecientos once (711) solicitudes, distribuidas así:

Tabla 05: Consolidado solicitudes - Entes externos de control

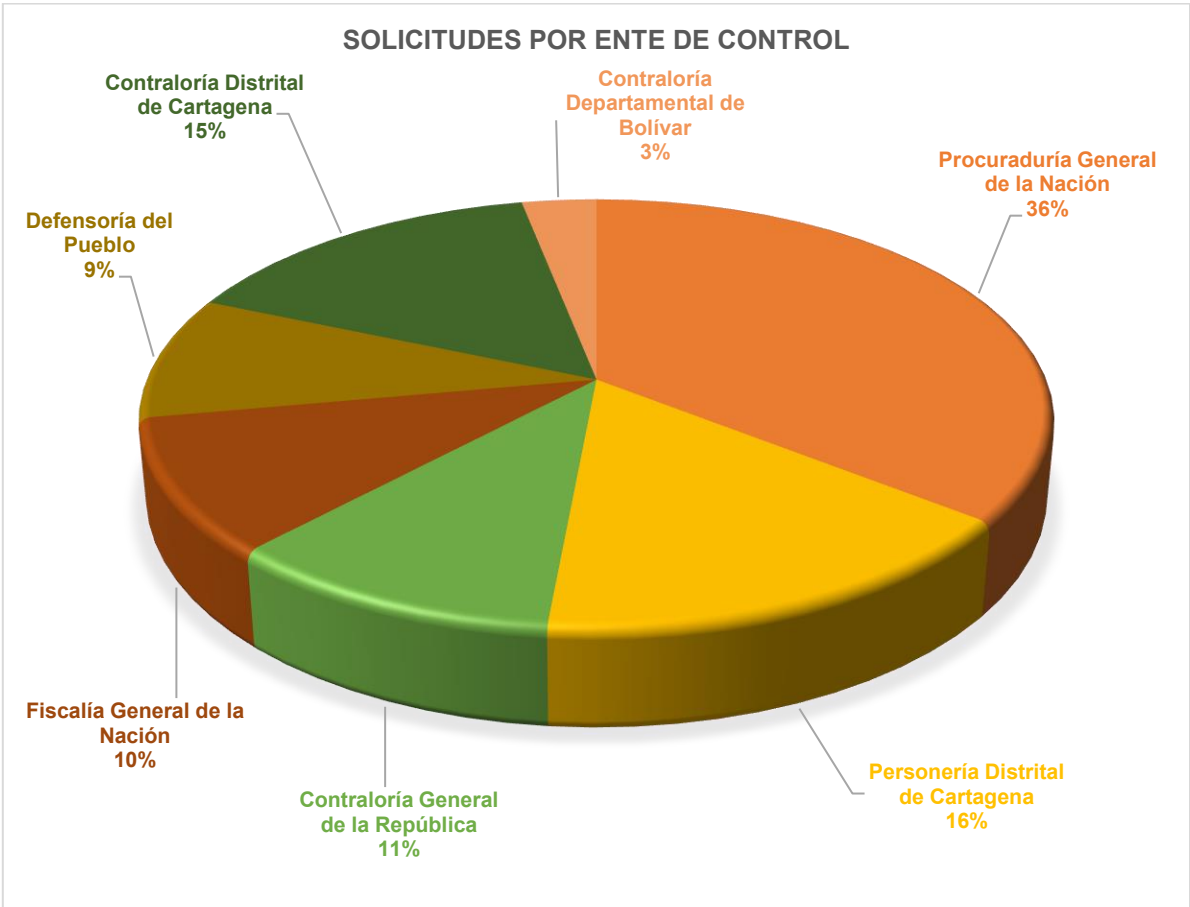
MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL		
Abril	Procuraduría General de la Nación	77
	Contraloría Distrital de Cartagena	43
	Fiscalía General de la Nación	23
	Personería Distrital de Cartagena	20
	Contraloría General de la República	12
	Contraloría Departamental de Bolívar	11
	Defensoría del Pueblo	0
Subtotal		186
Mayo	Procuraduría General de la Nación	93
	Fiscalía General de la Nación	34
	Defensoría del Pueblo	30
	Contraloría Distrital de Cartagena	29
	Personería Distrital de Cartagena	20
	Contraloría General de la República	11
	Contraloría Departamental de Bolívar	9
Subtotal		226
Junio	Procuraduría General de la Nación	83
	Personería Distrital de Cartagena	73
	Contraloría General de la República	52
	Contraloría Distrital de Cartagena	38
	Defensoría del Pueblo	36
	Fiscalía General de la Nación	15
	Contraloría Departamental de Bolívar	2
Subtotal		299
TOTAL		711

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 doscientos cincuenta y tres (253), seguida de la Personería con ciento trece (113), la Contraloría Distrital con ciento diez (110), la Contraloría General con setenta y cinco (75), la Fiscalía con setenta y dos (72), la Defensoría con sesenta y seis (66) y la Contraloría Departamental con veintidós (22), 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 23 de 59

Gráfica No 03: Solicitudes por ente de control.



Fuente: Elaboración propia.

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de estas solicitudes (711), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 06: Solicitudes evaluadas.

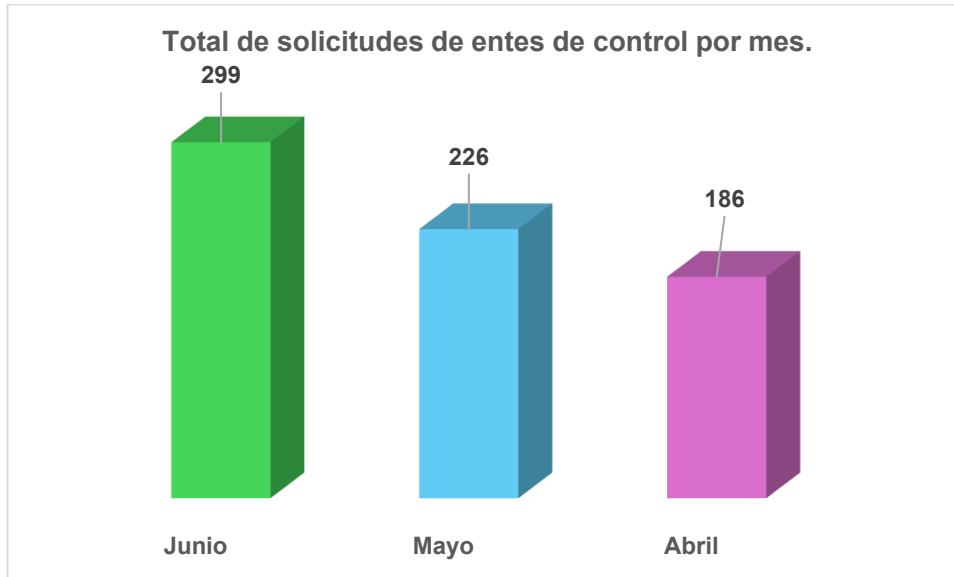
PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%	Total, solicitudes por mes
Abril	105	15%	33	4.68%	48	7%	186
Mayo	130	18%	58	8.23%	38	5%	226
Junio	139	20%	64	9.09%	96	13%	299
TOTAL	374	53%	155	22%	182	25%	711

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 24 de 59

Gráfica No. 4 - Total solicitudes por mes.



Fuente: Elaboración propia.

Al consolidar los resultados de solicitudes de entes externos de control evaluadas (711), ciento ochenta y dos (182) 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.

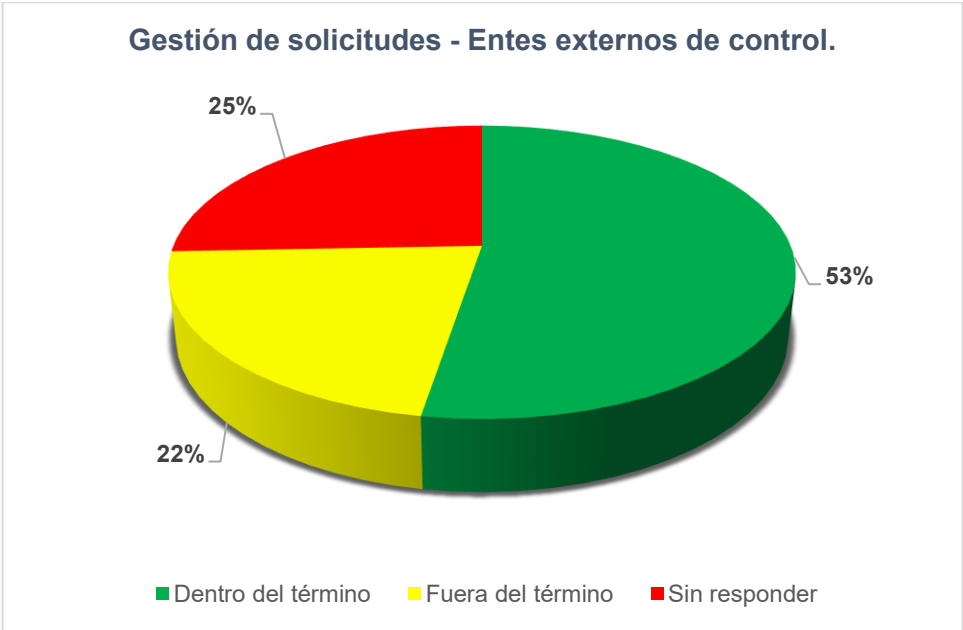
Fueron contestadas ciento cincuenta y cinco (155) por fuera del término y, trescientos setenta y cuatro (374) dentro del término reglamentario.

Este indicador pone de presente la necesidad de que los líderes de procesos ejecuten ejercicios de auto evaluación para determinar las causas generadoras de los riesgos materializados y diseñen controles idóneos que permitan prevenirlos o mitigarlos, para garantizar la atención de los requerimientos de los entes externos de control y evitar 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 afectar la imagen institucional y generar acciones disciplinarias y judiciales (acciones de tutela o populares), como quiera que el veinticinco por ciento (25%) de las solicitudes evaluadas no fueron respondidas, como se ilustra en la siguiente gráfica:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 25 de 59

Gráfica 05: Trimestre abril - junio, vigencia 2025 - Gestión de PQRS (Entes externos de control)



Fuente: Elaboración propia.

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

Tabla No 07: Solicitudes sin responder

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, TRIMESTRE ABRIL - JUNIO, VIGENCIA 2025
1	Oficina Asesora Jurídica	45
2	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	42
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	24
4	Secretaría de Infraestructura	10
5	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10
6	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	7
7	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	6
8	Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	6
9	Secretaría de Hacienda Distrital	5
10	Secretaría General	5
11	Dirección Administrativa de Talento Humano	4
12	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	4
13	Secretaría de Educación Distrital	4
14	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3
15	Dirección Administrativa de Control Urbano	2
16	Secretaría de Planeación	2
17	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	2
18	Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística	1

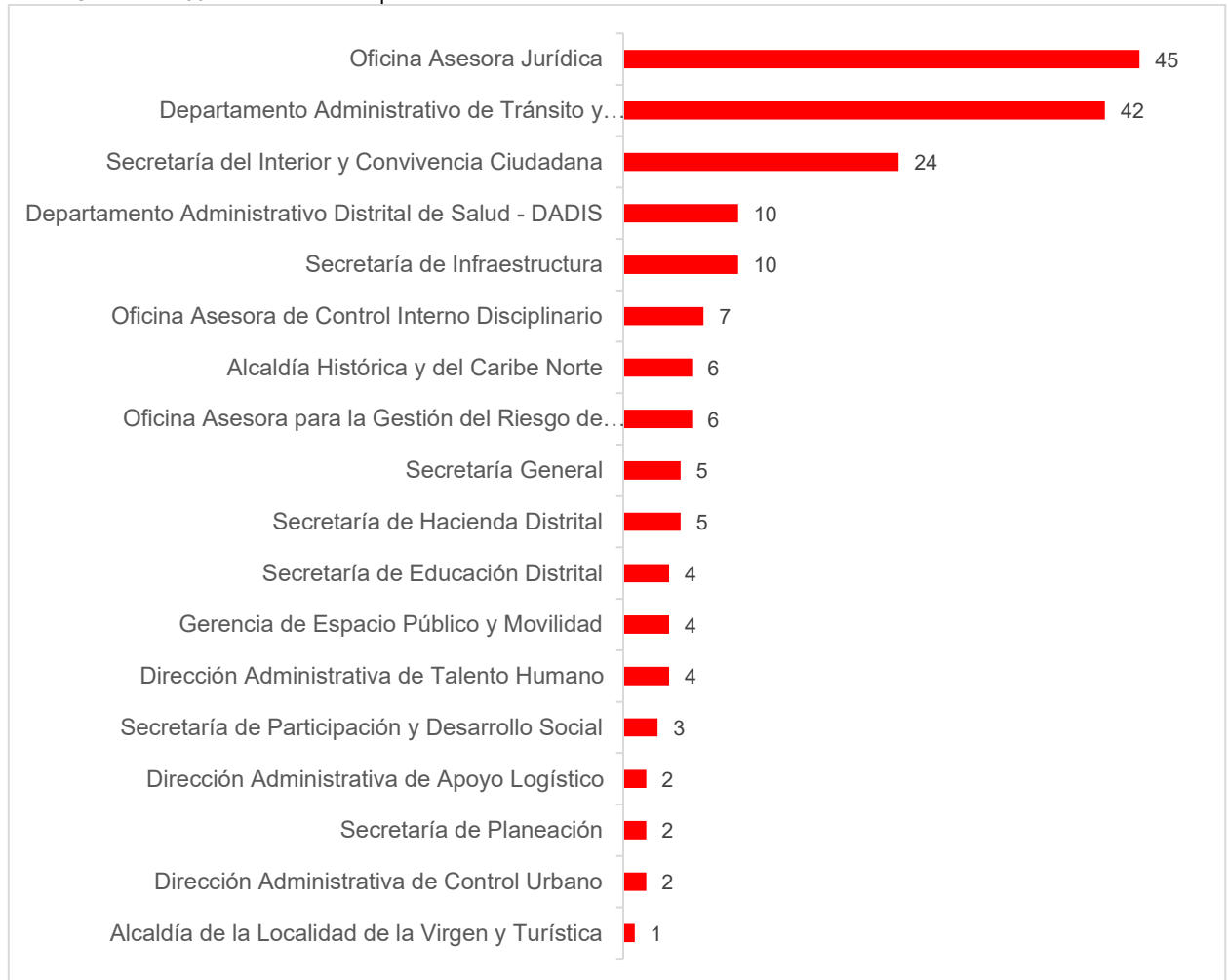
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 26 de 59

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, TRIMESTRE ABRIL - JUNIO, VIGENCIA 2025
	TOTAL	182

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 06 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...”

	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 59

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.

3.7 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, en la política de administración de riesgos - esquema de líneas de defensa y de acuerdo con la información suministrada, se determinó que los riesgos identificados y los controles diseñados por esta Secretaría en el área de atención al ciudadano, siguen siendo insuficientes para mitigar las posibles causas que generan debilidades en el trámite de PQRS, lo que podría afectar en las demás áreas que operan como primera línea de defensa, la gestión adecuada de sus trámites, inobservando los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, establecidos en la política de Servicio al Ciudadano, para la satisfacción de los clientes internos y externos.

A su vez, en cuanto a los lineamientos estratégicos para la implementación de la política a partir de las áreas de intervención, se precisa que, el líder del proceso como medida de autocontrol, se encuentra trabajado en el diseño y aplicación de un procedimiento que sirva como guía y mecanismo de control para la adecuada gestión del trámite.

Es importante recordar que, 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 28 de 59

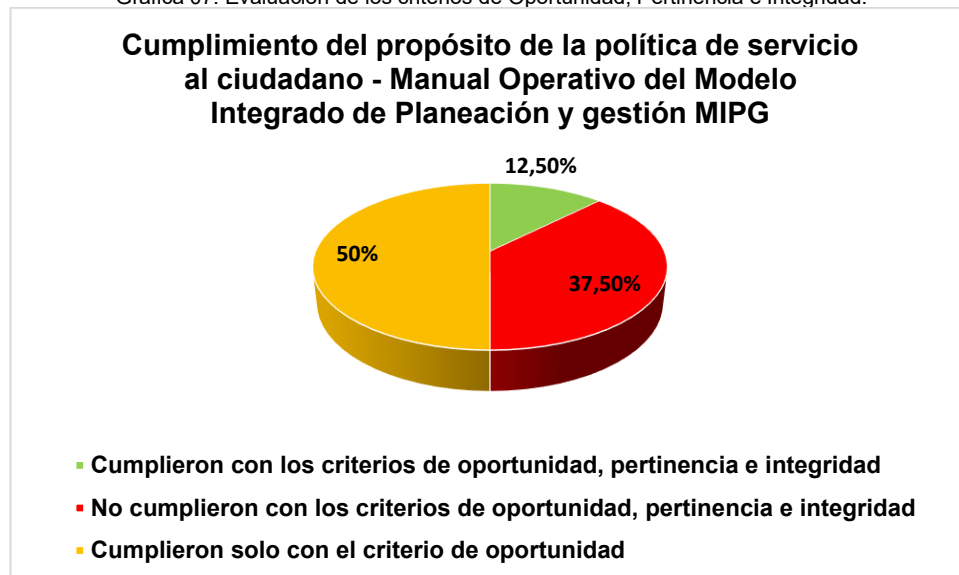
- **7ª Dimensión Control Interno:** Cuarto componente del MECI (información y comunicación), en el que se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados,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

3.8 EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE SERVICIO AL CIUDADANO – MIPG:

De las nueve (9) áreas seleccionadas para la evaluación durante el segundo trimestre del 2025, (aclarando que Secretaría de Educación no aportó información, razón por la que la evaluación recayó sobre ocho (8) áreas), solo una (1), que representa el 12,5% (Dirección Administrativa de Talento Humano) abordó los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad, en el ejercicio de identificación de riesgos y diseño de controles; cuatro (4), correspondientes al 50% (Secretarías de Infraestructura y Participación y Desarrollo Social, el Departamento Administrativo de Valorización Distrital y Escuela de Gobierno y Liderazgo) solo abordaron el criterio de oportunidad y, otras tres (3), equivalentes al 37,5% (Secretaría de Turismo y las Oficinas Asesoras de Comunicación y Prensa y para la Gestión del Riesgo de Desastres) no tuvieron en cuenta los tres (3) 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 07: Evaluación de los criterios de Oportunidad, Pertinencia e Integridad.



Fuente: Elaboración propia

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 29 de 59

3.9 DOCUMENTO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Se precisa que, la evaluación se efectuó en el entendido que el documento técnico hace referencia a una política de operación de la Entidad, como quiera que la política de gestión y desempeño de Servicio al Ciudadano fue aprobada por el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, y sus lineamientos consignados en el manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Se recuerda que, de acuerdo con el párrafo 1 del artículo 2.2.22.1.4 del Decreto 1083 de 2015 “... *El Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional es la única instancia intersectorial del Gobierno Nacional en la que se tratarán y decidirán los temas relacionados con las políticas de gestión y el desempeño institucional. Para el desarrollo de sus funciones podrá conformar Comités Técnicos para el estudio de temas específicos...*”

En ese orden de ideas, de las ocho (8) áreas evaluadas, solo cuatro (4) 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: Secretarías de Infraestructura y Turismo, el Dirección Administrativa de Talento Humano y la Departamento Administrativo de Valorización Distrital, obteniéndose los siguientes resultados de acuerdo con los reportes recibidos:

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

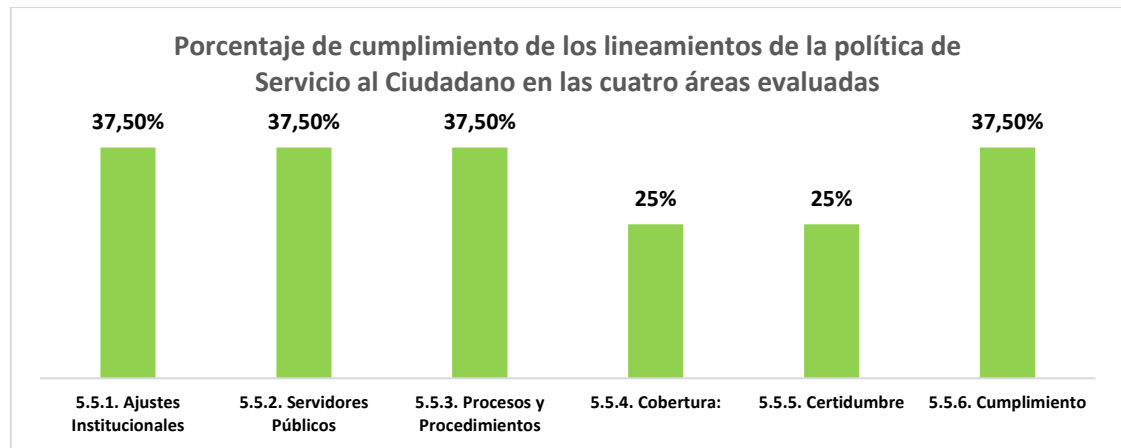
Área	5.5.1. Ajustes Institucionales	5.5.2. Servidores Públicos.	5.5.3. Procesos y procedimientos	5.5.4. Cobertura	5.5.5 Certidumbre	5.5.6. Cumplimiento	6. Roles y responsabilidades
Secretaría de Infraestructura	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica
Secretaría de Turismo	No aplica	No aplica	No cumple	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica
Dirección Administrativa de Talento Humano	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica	No aplica	Cumple	No aplica
Porcentaje de cumplimiento de cada lineamiento	37,5%	37,5%	35,5%	25%	25%	37,5%	0%

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 30 de 59

Gráfica 08: Cumplimiento de los lineamientos de la política Servicio al Ciudadano.



Fuente: Elaboración propia

- El 37,5% de las áreas cumplen con los lineamientos 5.5.1 Ajustes institucionales, 5.5.2 Servidores públicos, 5.5.3 procesos y procedimientos y 5.5.6 Cumplimiento, como quiera que suministraron la política de servicio al ciudadano, procedimientos relacionados con el trámite de PQRS, evidencias de las publicaciones de los canales de información y cómo se está garantizando que el personal responsable de los trámites del PQRS y requerimientos del ciudadano cumplan con los perfiles correspondientes.
- El 25% de las áreas cumplen con los lineamientos 5.5.4 Cobertura y 5.5.5 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.

4. CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS, PRIMER SEMESTRE, VIGENCIA 2025:

Para la evaluación del semestre, de las treinta (30) áreas del nivel central de la Alcaldía Mayor de Cartagena, el equipo evaluador seleccionó catorce (14), que representan el 46.66% de dicho universo. Son aquellas que presentaron mayor interacción con la ciudadanía y los entes externos de control y que, además, 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:

Tabla No. 09 – Muestra evaluada.

Universo	30 áreas del nivel central				
Período	Primer trimestre	subtotal	Segundo trimestre	subtotal	Total, semestre
Muestra seleccionada	Secretaría General Secretaría de Planeación Secretaría del Interior y	7	- Secretaría de Infraestructura - Secretaría de Participación y Desarrollo Social	9	16

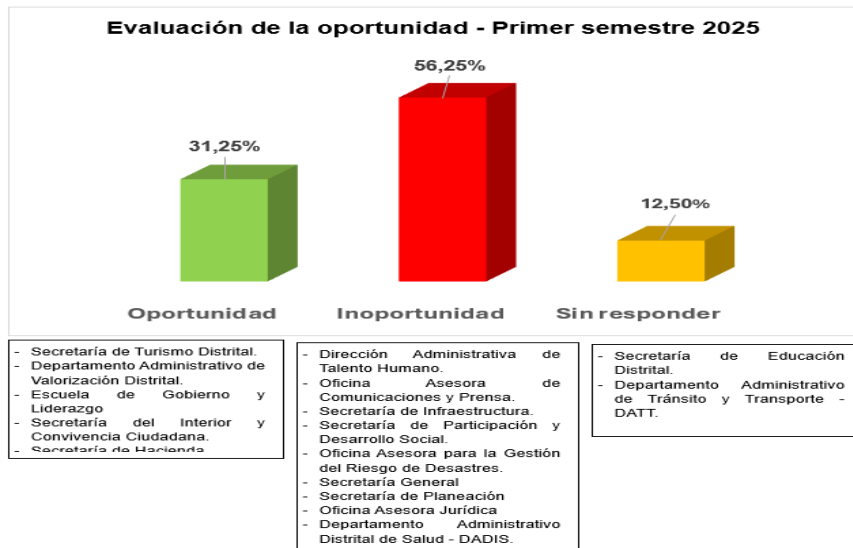
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 31 de 59

	Convivencia Ciudadana Secretaría de Hacienda Oficina Asesora Jurídica Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS. Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT.		- Secretaría de Educación Distrital - Secretaría de Turismo Distrital - Dirección Administrativa de Talento Humano - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa - Departamento Administrativo de Valorización Distrital - Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres - Escuela de Gobierno y Liderazgo		
Áreas evaluadas	Secretaría General Secretaría de Planeación Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana Secretaría de Hacienda Oficina Asesora Jurídica Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS.	6	- Secretaría de Infraestructura - Secretaría de Participación y Desarrollo Social - Secretaría de Turismo Distrital - Dirección Administrativa de Talento Humano - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa - Departamento Administrativo de Valorización Distrital - Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres - Escuela de Gobierno y Liderazgo	8	14

Fuente: Elaboración propia.

Los seguimientos fueron comunicados en debida forma a los líderes de procesos, en el que además se les solicitó información inicial, en consecuencia, en lo que respecta al comportamiento del indicador del criterio de oportunidad de la información en el semestre, se obtuvo el siguiente resultado como se ilustra en la gráfica:

Gráfica: No. 09 – Evaluación de la oportunidad -



Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior se puede concluir que:

- El 56.25% que corresponden a nueve (9) áreas, extendieron sus respuestas de forma inoportuna.

	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 59

- El 31.25 % que representan cinco (5) áreas, respondieron de manera oportuna
- El 12.5% equivalente a dos (2) áreas no atendieron las solicitudes de información.

Ahora bien, con base en los seguimientos trimestrales a los riesgos identificados y controles diseñados, la gestión por procesos, los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad a las solicitudes de los entes externos de control y la implementación de la política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en cuanto a su propósito, se consolidaron los resultados del primer semestre del cursante de cada una de las áreas evaluadas, así:

4.1 Gestión del riesgo:

Tabla No. 10– Gestión del riesgo.

Gestión del Riesgo	
Lineamientos incumplidos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.	Áreas que incumplen
Numeral 2.2 Identificación de los puntos de riesgo.	Oficina Asesora Jurídica
	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
Numeral 2.3 Identificación de áreas de impacto.	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
Numeral 2.4 Identificación de áreas de factores de riesgo.	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
Numeral 2.5. Descripción del riesgo.	Oficina Asesora Jurídica
	Secretaría de Planeación
	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
Numeral 2.6. Clasificación del riesgo.	Departamento Administrativo de Valorización Distrital
	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
Numeral 3.1. Análisis del riesgo.	Secretaría de Infraestructura
	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
Numeral 3.2. Evaluación del riesgo.	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
Numeral 3.2.2 Valoración de controles.	Oficina Asesora Jurídica
Numeral 3.2.2.1. Estructura para	Oficina Asesora Jurídica

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 33 de 59

la descripción del control.	Secretaría General
	Secretaría de Planeación
	Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
	Dirección Administrativa de Talento Humano
Numeral 3.2.2.2 Tipología de controles y procesos.	Oficina Asesora Jurídica
Numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles (evidencia).	Secretaría General
	Secretaría de Planeación
	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Oficina Asesora Jurídica
	Secretaría de Hacienda
	Secretaría de Infraestructura
	Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social
	Escuela de Gobierno y Liderazgo

Fuente: Elaboración propia.

La información anterior, se grafica a continuación:

Gráfica No 10. Porcentaje de lineamientos incumplidos en la administración del riesgo.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el anterior análisis:

- Ocho (8) áreas evaluadas, correspondientes al 57%, incumplen el numeral 3.2.2.3, referente al análisis y evaluación de los controles, específicamente en la evaluación de los atributos informativos “evidencia”. Lo anterior indica que no están documentando

	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 59

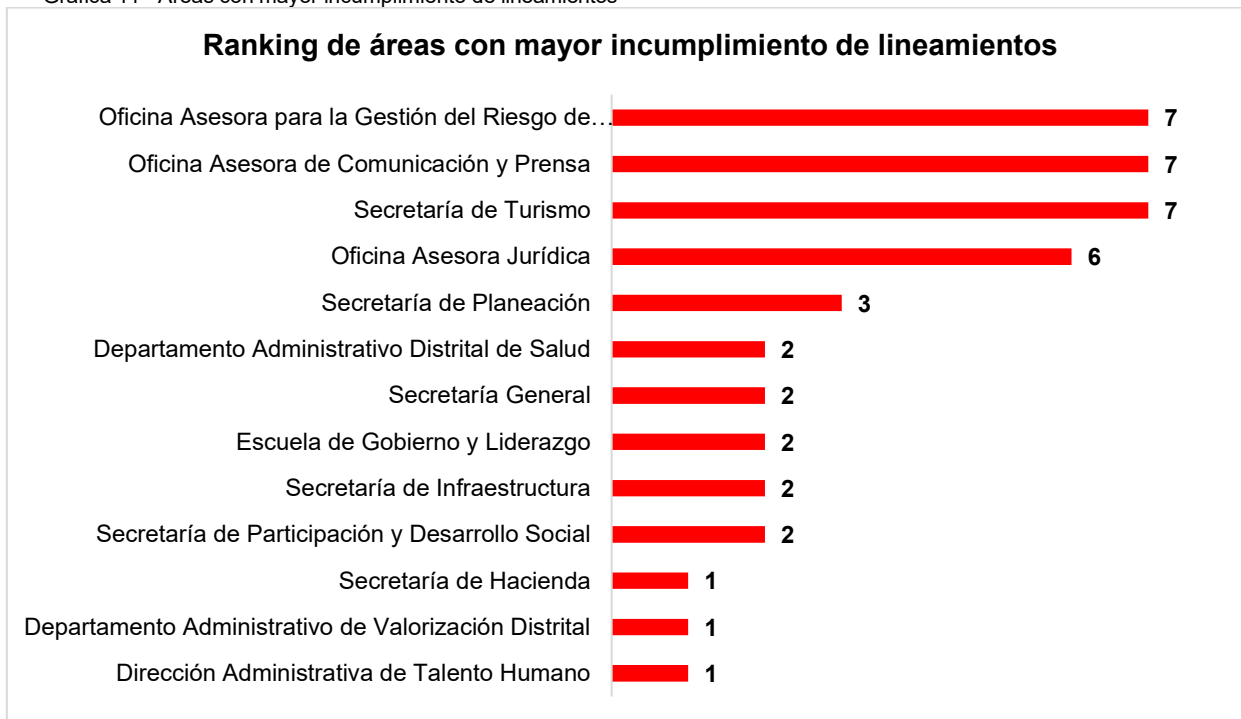
mediante registros y evidencias su ejecución, dificultando conocer su efectividad y eficiencia.

- El 50% de las áreas evaluadas, es decir, siete (7) vulneraron el numeral 2.5 descripción del riesgo, al no identificar en su estructura todos los detalles necesarios para su entendimiento, así como sus causas inmediatas o raíces, que permitan generar un adecuado tratamiento.
- El 35,7% de las áreas evaluadas contravinieron los numerales 2.6- Clasificación del riesgo, lo que dificulta el diseño de controles pertinentes para asegurar que el trámite de PQRS cumpla con el objetivo y el 3.2.2.1 -Estructura para la descripción del control, en atención a las debilidades detectadas para diseñar controles que permitieran mitigar las causas y prevenir riesgos.
- Cuatro (4) áreas equivalentes al 28,5% presentaron debilidades en la aplicación del numeral 2.2 -Identificación de los puntos de riesgos, lo cual permite tener indicios de la ocurrencia de un evento no deseado que debe mantenerse bajo control.
- El 21,4% de las áreas incumplieron los numerales 2.3 y 2.4, al presentar debilidades en la identificación de áreas de impacto y áreas de factores de riesgo, afectando la implementación de controles eficientes que mitiguen los posibles riesgos asociados al trámite de PQRS. Ese mismo porcentaje de áreas vulneró los numerales 3.1 y 3.2- análisis y evaluación del riesgo respectivamente, dificultando la gestión de estos y la adecuada toma de decisiones.
- El 7% de las áreas evaluadas inobservaron los numerales 3.2.2 -Valoración de controles, y 3.2.2.2- tipología de controles y procesos, dificultando determinar la eficiencia y eficacia de dichos controles.

Lo anteriormente expuesto, se ilustra en la siguiente gráfica que contiene el ranking de las áreas con mayor número de incumplimiento de los lineamientos asociados a la gestión del riesgo:

	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 59

Gráfica 11 - Áreas con mayor incumplimiento de lineamientos



Fuente: Elaboración propia.

4.2 Gestión por procesos:

Tabla 11: Lineamientos incumplidos en la gestión por procesos relacionados al trámite PQRS

Lineamientos incumplidos	Áreas que incumplen
Numeral 3- Ciclo del proceso, identificar el usuario del proceso y expectativas del proceso de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.	Secretaría de Turismo
	Dirección Administrativa de Talento Humano
	Oficina Asesora Jurídica
	Secretaría de Planeación
	Departamento Administrativo Distrital de Salud
	Secretaría General
	Secretaría de Hacienda
	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
Numeral 4.1. -Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres
	Secretaría de Turismo
	Escuela de Gobierno y Liderazgo
	Departamento Administrativo de Valorización Distrital
	Secretaría de Infraestructura
	Dirección Administrativa de Talento Humano
	Secretaría de Planeación

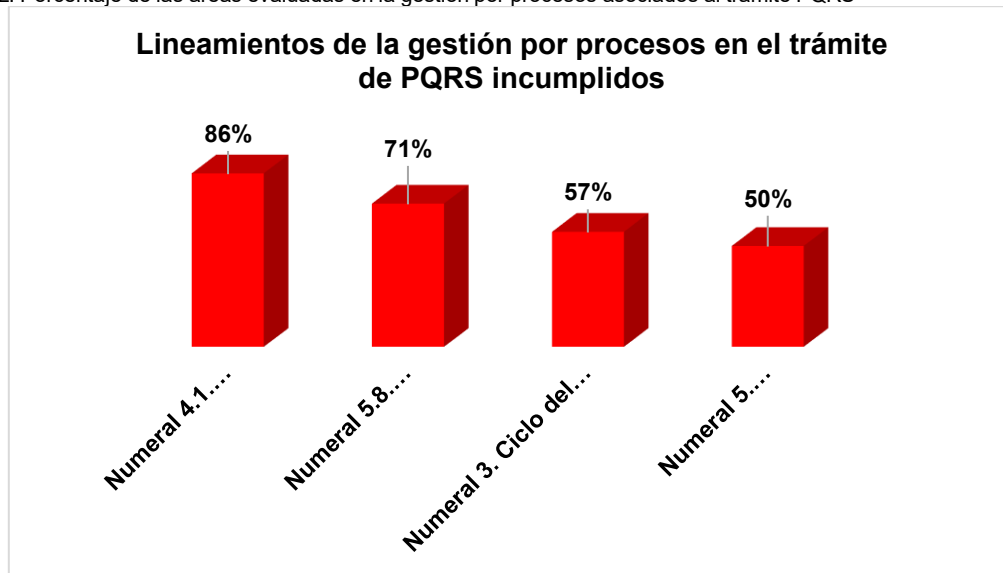
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 36 de 59

Lineamientos incumplidos	Áreas que incumplen
	Oficina Asesora Jurídica Secretaría General Departamento Administrativo Distrital de Salud Secretaría de Hacienda
Numeral 5.- Estructuración de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres Escuela de Gobierno y Liderazgo Secretaría de Planeación Oficina Asesora Jurídica Departamento Administrativo de Valorización Distrital Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana
5.8. -Monitoreo y evaluación de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4.	Oficina Asesora de Comunicación y Prensa Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres Escuela de Gobierno y Liderazgo Departamento Administrativo de Valorización Distrital Secretaría de Participación y Desarrollo Social Oficina Asesora Jurídica Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana Departamento Administrativo Distrital de Salud

Fuente: Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1. Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, versión 4.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 12: Porcentaje de las áreas evaluadas en la gestión por procesos asociados al trámite PQRS



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 37 de 59

En este orden de ideas:

- Doce (12) áreas evaluadas (Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Secretaría de Turismo, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Secretaría de Infraestructura, Dirección Administrativa de Talento Humano, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General, Departamento Administrativo Distrital de Salud y Secretaría de Hacienda), correspondientes al 86%, 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, evidenciado en la falta de documentación de las tareas requeridas para cumplir con las actividades propias del trámite de PQRS; impidiendo controlar las acciones que requiere la operación, como quiera que no se tiene claridad sobre el paso a paso que se debe seguir en dicho trámite.
- El 71% de las áreas evaluadas: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Departamento Administrativo Distrital de Salud, correspondientes a diez (10), vulneraron el numeral 5.8 -Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, lo que podría afectar la medición del desempeño del trámite.
- El 50% de las áreas: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, 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, debido a 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.

En cuanto a las caracterizaciones:

- El 57% de las áreas, equivalente a ocho (8): Secretaría de Turismo, Dirección Administrativa de Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Planeación, Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría General, Secretaría de Hacienda y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, no aplicaron los lineamientos del numeral 3 -Ciclo del proceso de la Guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG, como quiera que no reportaron si cuentan con una caracterización para el trámite de PQRS o

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 38 de 59

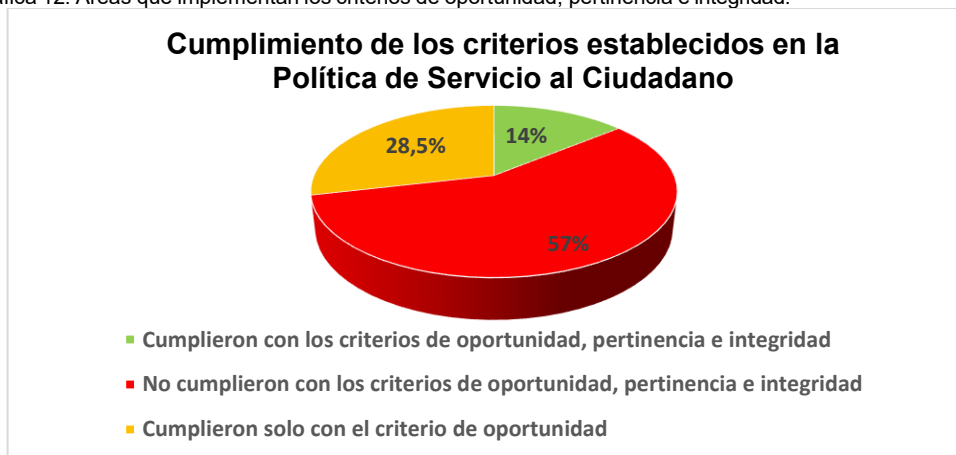
si conocen y aplican la establecida por el proceso de Servicio al Ciudadano. Se precisa que esta última presentó debilidades en su diseño, situación que fue comunicada al responsable de la política (Secretaría General) en el informe del primer trimestre para los respectivos ajustes.

4.3 Política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG) - Numeral 3.3.1:

- De las catorce (14) áreas seleccionadas para la evaluación durante el primer semestre de 2025, cuatro (4), que representan un 28,5% (Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Secretaría de Infraestructura y Escuela de Gobierno y Liderazgo) solo abordaron el criterio de oportunidad y ocho (8), que representan un 57% (Secretaría de Hacienda, Secretaría General, Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Turismo, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres), incumplieron el propósito de la política de servicio al ciudadano, debido a 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 y calidad, dificultando la garantía de los derechos ciudadanos y el fomento de escenarios que brinden confianza.
- El 14%, correspondientes a dos (2) de las áreas evaluadas (Dirección Administrativa de Talento Humano y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana), tuvieron en cuenta los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica 12: Áreas que implementan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad.



Fuente: Elaboración propia

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 39 de 59

4.4 Solicitudes entes externos de control:

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, en la Alcaldía Mayor de Cartagena se recibieron un total de mil ciento noventa y nueve (1.199) solicitudes, las cuales se distribuyeron, así:

Tabla No 13 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.

MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL	
Enero - marzo	488
Abril - junio	711
TOTAL	1.199

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de las solicitudes, determinándose el siguiente resultado:

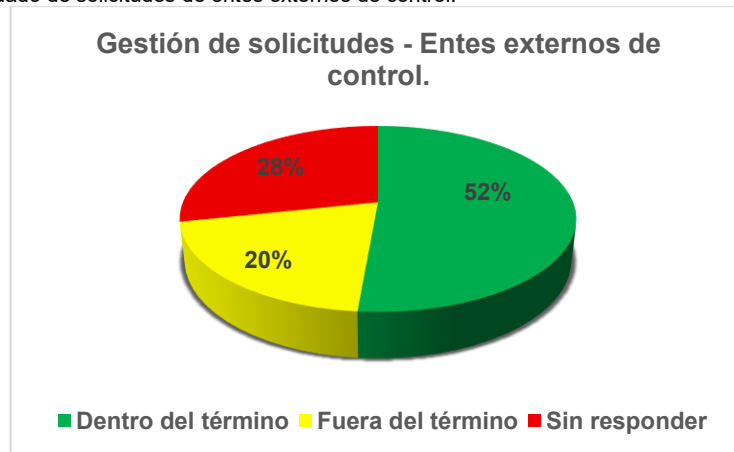
Tabla No 14 – Consolidado de muestra de entes externos de control.

PERÍODO EVALUADO	EVALUADAS (100%)	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%
Primer semestre, vigencia 2025	1.199	616	52%	243	20%	340	28%
TOTAL	1.199	616	52%	243	20%	340	28%

Fuente: Elaboración propia.

Al consolidar los resultados de las solicitudes de entes externos de control evaluadas (1.199), se observó que seiscientos dieciséis (616) fueron atendidas dentro del término reglamentario, trecientos cuarenta (340) no fueron respondidas (comprenden las que teniendo número de registro SIGOB, no cuentan con las evidencias del envío al ente solicitante y las que ni siquiera cuentan con registro SIGOB) y doscientas cuarenta y tres (243) fueron contestadas por fuera del término, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 13 – Consolidado de solicitudes de entes externos de control.



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 59

Es decir, las solicitudes respondidas corresponden a un 52%, las no respondidas a un 28% y las extemporáneas a un 20%. Este indicador pone de presente que los controles no son lo suficientemente eficaces para prevenir o mitigar los riesgos de incumplimiento de las normas regulatorias, lo que podría generar consecuencias de índole sancionatoria o disciplinaria.

En el seguimiento realizado se determinó que las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes sin responder fueron, en orden descendente, las siguientes:

Tabla No 15: Solicitudes sin responder - Consolidado.

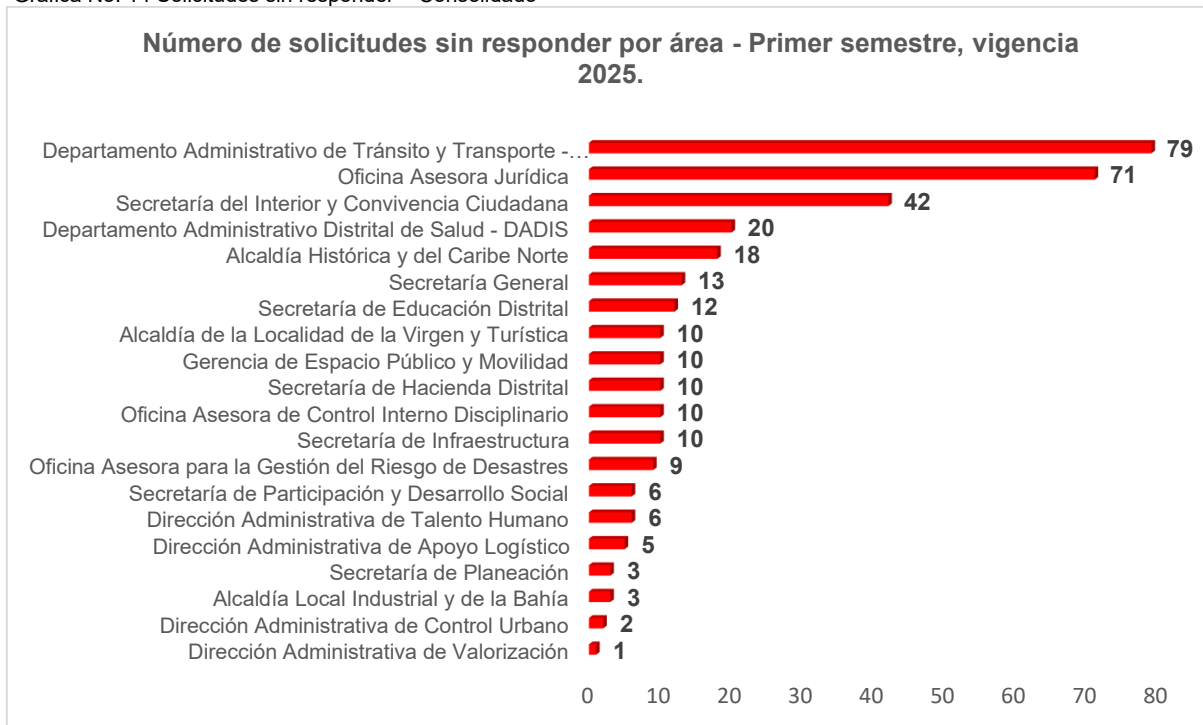
ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2025.
1	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	79
2	Oficina Asesora Jurídica	71
3	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	42
4	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	20
5	Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	18
6	Secretaría General	13
7	Secretaría de Educación Distrital	12
8	Secretaría de Infraestructura	10
9	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	10
10	Secretaría de Hacienda Distrital	10
11	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	10
12	Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística	10
13	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	9
14	Dirección Administrativa de Talento Humano	6
15	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	6
16	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	5
17	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	3
18	Secretaría de Planeación	3
19	Dirección Administrativa de Control Urbano	2
20	Departamento Administrativo de Valorización	1
TOTAL		340

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 41 de 59

Gráfica No. 14 Solicitudes sin responder – Consolidado



Fuente: Elaboración propia.

Si bien el consolidado del semestre muestra que el porcentaje de atención oportuna fue mayor (52%), la tendencia registrada en el último trimestre evaluado (abril – junio), indica que la atención extemporánea estuvo en el 22% y sin responder en el 25%, representando un riesgo alto o una exposición al riesgo mayor, con las consecuentes medidas sancionatorias o disciplinarias para el representante legal y/o los líderes de los procesos.

Bajo esta perspectiva, es pertinente ilustrar el comportamiento de los indicadores de gestión por área, en lo que respecta al trámite de las solicitudes radicadas por los entes externos de control, con fundamento en los resultados del primer y segundo trimestre de la vigencia en curso, así:

Tabla No. 16 – Comparativo primer y segundo trimestre, solicitudes sin responder, vigencia 2025.

Área	Primer trimestre (enero – marzo) Solicitudes sin responder	Segundo trimestre (abril – junio) Solicitudes sin responder
Oficina Asesora Jurídica	26	45
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	37	42
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	18	24
Secretaría de Infraestructura	3	10
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10	10

	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 59

Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	3	7
Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	3	6
Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	12	6
Secretaría de Hacienda Distrital	5	5
Secretaría General	8	5
Dirección Administrativa de Talento Humano	2	4
Gerencia de Espacio Público y Movilidad	6	4
Secretaría de Educación Distrital	8	4
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	3	3
Dirección Administrativa de Control Urbano	0	2
Secretaría de Planeación	1	2
Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	3	2
Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística	6	1
Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	3	0
Dirección Administrativa de Valorización	1	0
Subtotal	158	182
Total	340	

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 15 - Comparativo primer y segundo trimestre.

**ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

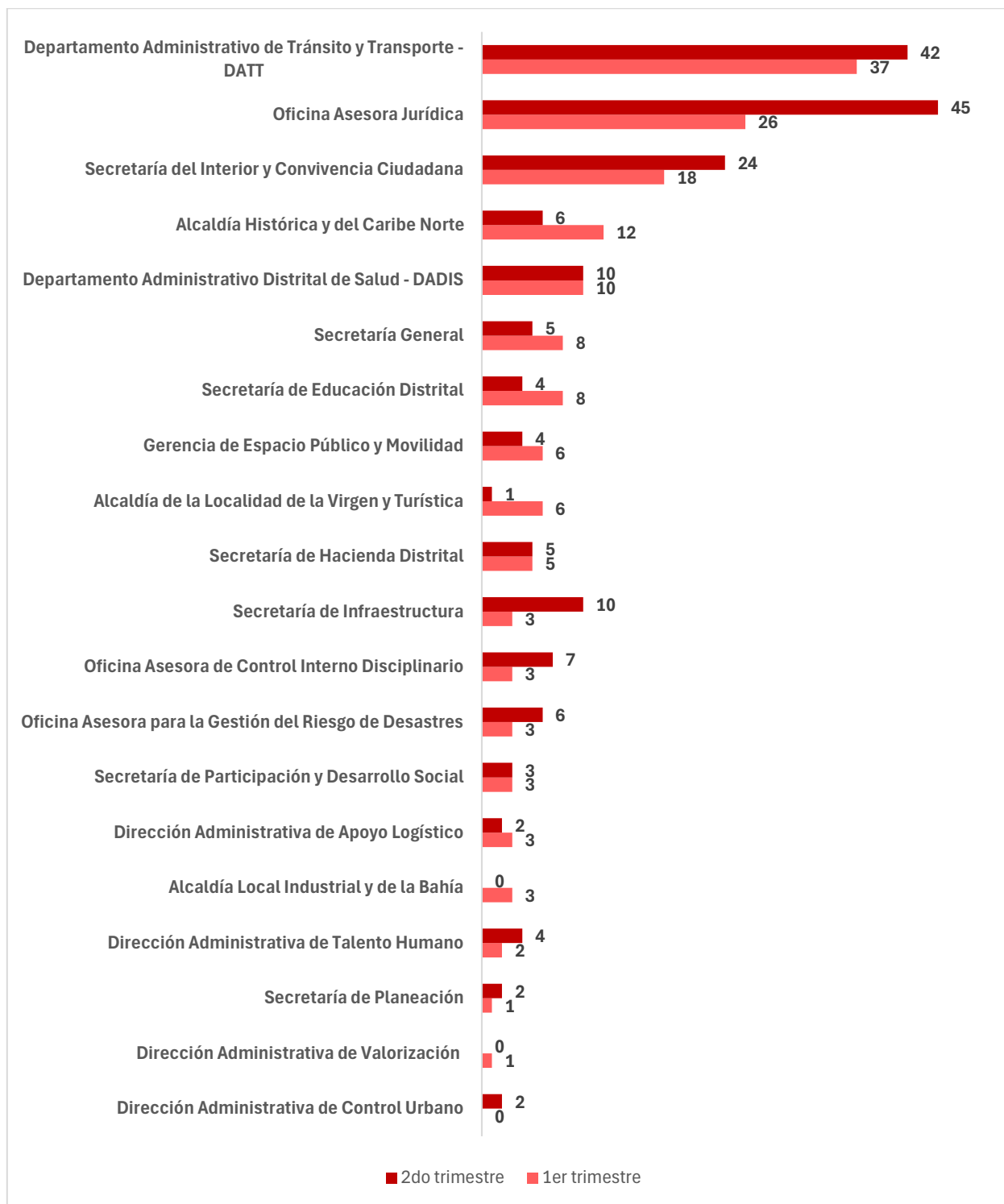
Versión: 4.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 20/06/2024

INFORME

Página 43 de 59



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 44 de 59

A partir de lo anteriormente expuesto, es posible determinar que:

- Las áreas que presentaron un aumento significativo de incumplimiento en sus indicadores, en orden descendente, son: Oficina Asesora Jurídica, DATT, Secretaría de Interior y Convivencia Ciudadana, Secretaría de Infraestructura, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Dirección Administrativa de Talento Humano y Secretaría de Planeación.
- Las áreas que no tuvieron variación en sus indicadores con respecto al trámite de las solicitudes con entes externos de control son: DADIS, Secretarías de Hacienda y Participación y Desarrollo Social.
- Las áreas que mejoraron sus indicadores fueron: Alcaldía Histórica y del Caribe Norte, Secretaría General, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Secretaría de Educación, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Alcaldías de la Virgen y Turística e Industrial y de la Bahía y el Departamento Administrativo de Valorización Distrital.

Por otro lado, durante la vigencia en curso con corte 30 de junio, se instauraron en contra del Distrito tres mil quinientos setenta y un (3.571) tutelas, de las cuales ciento veinticinco (125) corresponden a entidades distritales descentralizadas y tres mil cuatrocientos cuarenta y seis (3.446) a las áreas del nivel central, como consecuencia de la presunta vulneración al derecho de petición, como se ilustra a continuación:

Tabla No. 17 – Acciones de tutela por mes.

Mes	Número de acciones de tutela.
Enero	402
Febrero	586
Marzo	652
Abril	618
Mayo	738
Junio	450
TOTAL	3.446

Fuente: Elaboración propia.

De la información anteriormente precitada, se colige que los meses en los que más se instauraron acciones de tutela fueron mayo con setecientos treinta y ocho (738), seguido de marzo con seiscientos cincuenta y dos (652) y abril con seiscientos dieciocho (618), como se observa 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 45 de 59

Gráfica No. 16 Acciones de tutela por mes, Primer semestre 2025.



Fuente: Elaboración propia.

Las áreas con más acciones de tutela instauradas por la presunta vulneración del derecho de petición en orden descendente fueron:

Tabla No. 18 – Acciones de tutela por área, Primer semestre 2025.

Área	Número de acciones constitucionales
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1.531
Secretaría de Hacienda Distrital	573
Secretaría de Educación Distrital	282
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	281
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	139
Oficina Asesora Jurídica	126
Secretaría de Planeación	122
Dirección Administrativa de Talento Humano	62
Inspecciones de Policía	53
Alcaldía Local 1	48
Secretaría de Infraestructura	33
Secretaría General	31
Fondo de Pensión Territorial	27
Gerencia de Espacio Público y Movilidad	23
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	20
Alcaldía Local 2	17
Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	16
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	15
Bomberos	14
Comisarías de Familia	12
Alcaldía Local 3	9

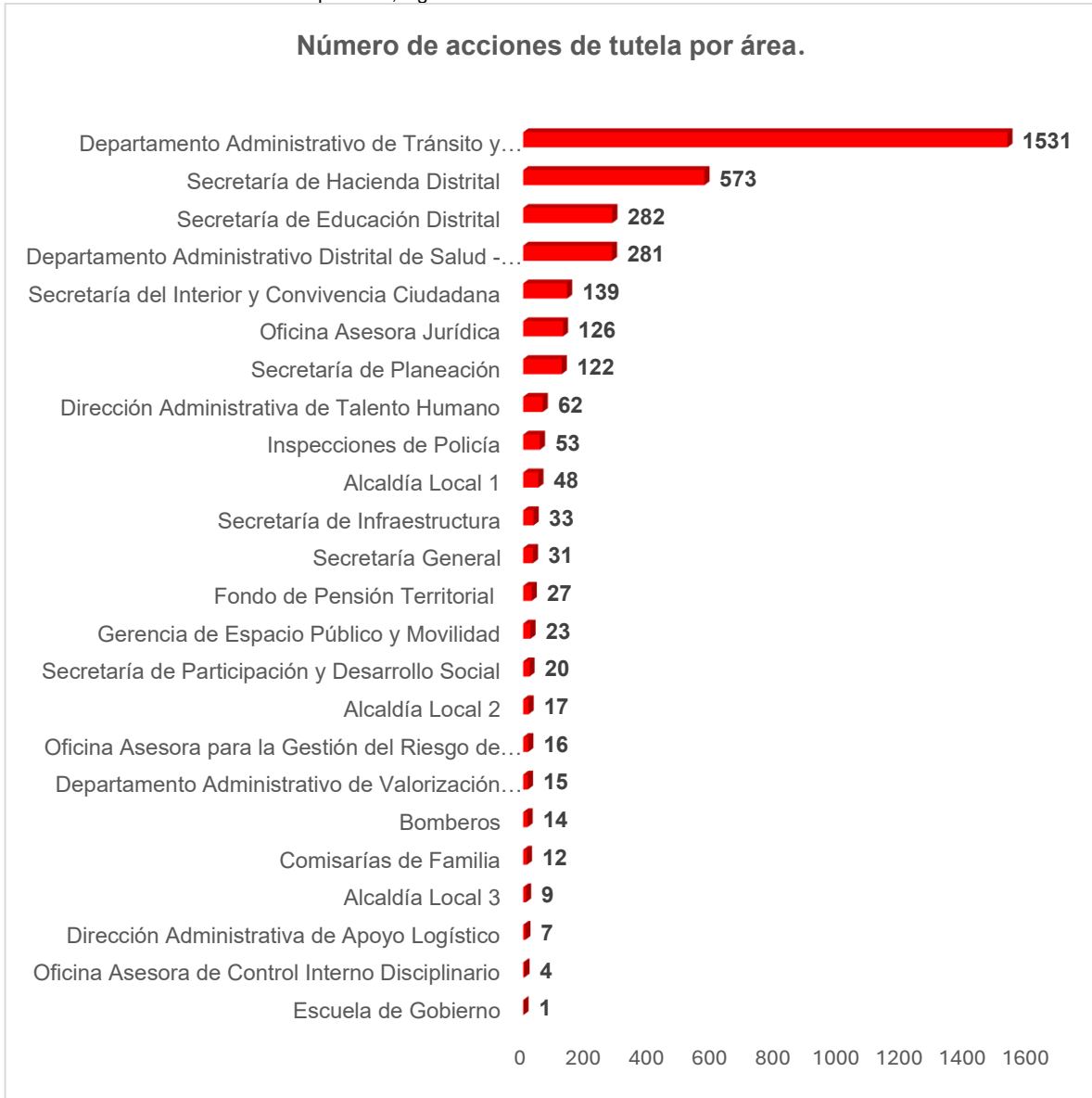
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 46 de 59

Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	7
Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	4
Escuela de Gobierno	1
Total	3.446

Fuente: Elaboración propia.

Esta tendencia se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 17 - Acciones de tutela por área, vigencia 2025.



Fuente: Elaboración propia.

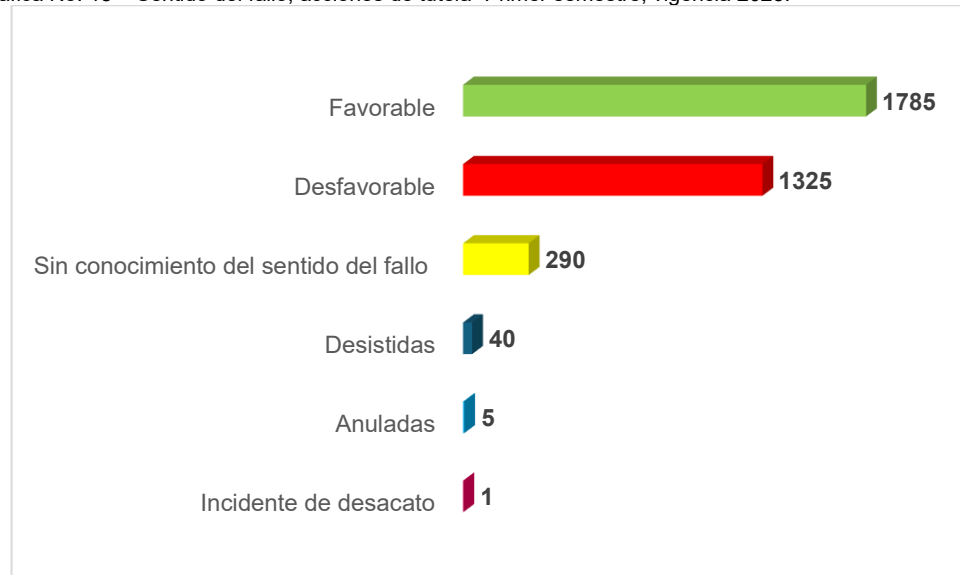
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 47 de 59

Del total de las acciones de tutelas interpuestas en contra de las áreas del nivel central (3.446), se determinó que:

- El sentido de los fallos de mil trecientos veinticinco (1.325), que corresponden al 38.45%, fue desfavorable y de mil setecientos ochenta y cinco (1.785), que representan el 51.79%, favorable.
- A doscientos noventa (290), equivalentes al 8.41%, no se tiene conocimiento sobre el sentido del fallo.
- A cuarenta (40), es decir, el 1.16%, se les declaró el desistimiento expreso.
- Cinco (5) que corresponden al 0.14%, fueron anuladas por doble reparto.
- Una (1), equivalente al 0.02%, versó sobre un incidente de desacato.

La siguiente gráfica ilustra los anteriores resultados:

Gráfica No. 18 – Sentido del fallo, acciones de tutela- Primer semestre, vigencia 2025.



Fuente: Elaboración propia.

Así las cosas, de las doscientos noventa (290) de las cuales a la fecha no se tiene información sobre el sentido del fallo, se tomó una muestra aleatoria de cuarenta y cuatro (44), con el objeto de establecer la decisión del Juez de tutela, a través del link <https://consultaprocesos.ramajudicial.gov.co/procesos/index>, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla No. 19 – Muestra de acciones de tutela por área.

Accionante	Juzgado de conocimiento	Número de radicado	Accionado	Presunto derecho vulnerado	Sentido del fallo
Fernando Gómez Meza	Por Confirmar	2024-00483	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE

	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 48 de 59

Fredy Xavier Elles Matute	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Alexander Puello Zambrano	Juzgado Primero Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	2025-00003	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Martin Alfonso Montenegro Lara	Juzgado 02 Penal Municipal Adolescentes Control Garantías - Bolívar - Cartagena	2024-00498	DATT	Peticiones	FAVORABLE (POR HECHO SUPERADO)
Jose David Rivera Ocampo	Juzgado Décimo Primero Penal Municipal Con Funciones De Control De Garantías De Cartagena	2025-00012	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Erlinda Truyol Charris	Juzgado Tercero Civil Municipal De Cartagena	2025-00025	EDUCACIÓN	Peticiones	FAVORABLE
Jose Luis Rodriguez Moreno	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
David Santiago Triviño Duarte	Juez Primero De Pequeñas Causas Laborales De Cartagena	2025-10008	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Karen Patricia Ropain	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Arturo Ramon Llamas Méndez	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Jose De Los Santos Callejas Garces	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Edinson Serna Pérez	Juzgado Tercero Civil Municipal De Cartagena	2025-00049	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Isidro Enrique Arrieta Ozuna	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Alexander Aguilar Alarcón	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Oscar Diaz Pacheco	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Glendis Ester Riquet Torres	Juzgado séptimo Civil Municipal De Cartagena	2025-00040	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE

	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 59

Rafael Manuel Sánchez Valenzuela	Juzgado Segundo Penal Del Circuito Para Adolescentes	2024-00273	VALORIZACIÓN	Peticiones	FAVORABLE
Agustín Alberto Palencia Pantoja	Por Confirmar	Por Confirmar	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Pedro Nel Galán Pardo, Mariano Escudero Sarmiento Y Jhon Fredy Ortiz Aldana	Juzgado Sexto De Pequeñas Causas Y Competencias múltiples De Cartagena	2025-00139	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Miguel Ángel Palencia Paternina	Juzgado Quince Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	2025-00024	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Esther Ardila Bravo	Juzgado Segundo Penal Municipal Para Adolescentes Con Funciones De Control De Garantías De Cartagena	2025-00020	DADIS	Peticiones	FAVORABLE
Wilson Herrera Hernández	Juzgado Décimo Civil Municipal De Cartagena	2025-00040	PLANEACIÓN	Peticiones	DESFAVORABLE
Beatriz Castro De Acevedo	Juzgado 8 Civil Municipal De Cartagena	2025-00092	HACIENDA	Peticiones	FAVORABLE
Sayda Vega Valderrama	Juez 16 Civil Municipal De Cartagena	2025-00119	EDUCACIÓN	Peticiones	DESFAVORABLE
Joel Bonfante Ortiz	Juzgado Catorce Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	2025-00026	DATT	Peticiones	FAVORABLE
Liseth Barrios Pazo	Juzgado Catorce Civil Municipal De Cartagena	2025-00135	EDUCACIÓN	Peticiones	FAVORABLE
Manuel Fernando Velandia Merchán	Juzgado 06 Penal Del Circuito De Conocimiento	2025-00008	EDUCACIÓN	Peticiones	DESFAVORABLE
Richard Alejandro Silva Beltrán	Juzgado Primero Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	2025-00029	EDUCACIÓN	Peticiones	DESFAVORABLE

	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 50 de 59

Alfredo Santiago Martínez	Juzgado Decimoprimer Penal Municipal Con Funciones De Control De Garantías De Cartagena	2025-00037	DADIS	Peticiones	FAVORABLE
Maricela Cuesta Olivo	Juzgado Décimo Civil Municipal De Cartagena	2025-00130	DADIS	Peticiones	DESFAVORABLE
Iván De Jesús González Jiménez	Juzgado Quince Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	2025-00058	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Jaime Revolledo Caicedo	Juzgado Décimo Penal Municipal Con Funciones De Control De Garantías	2025-00051	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Stevenson Julio Cardales	Juzgado Quince Civil Municipal	2024-01215	GENERAL	Peticiones	DESFAVORABLE
Rodrigo Adolfo Vargas Vargas	Juzgado Quinto Civil Del Circuito De Cartagena	2025-00036	ALCALDÍA LOCAL 2	Peticiones	FAVORABLE
Carlos Jose Santa Cruz Carrillo De Albornoz	Juzgado 16 Penal Municipal Con Funciones De Control De garantías	2025-00065	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Lucila Marina Celedon Yabrudy Apoderado Judicial Omar Orozco Jiménez	Juzgado Cuarto Penal Del Circuito Especializado De Cartagena	2025-00024	EDUCACIÓN	Peticiones	FAVORABLE
Olivia Zarur Basmagi	Juzgado Primero Penal Municipal Con Funciones De Conocimiento De Cartagena	2025-00098	HACIENDA	Peticiones	FAVORABLE
Ana Elida Ceballos Rehenals	Juzgado Quinto Civil Municipal De Cartagena	2025-00351	DATT	Peticiones	FAVORABLE

	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 51 de 59

Johnny Ramos Navas	Juzgado Decimo Segundo Penal Municipal De Cartagena Con Función De Control De garantías	2025-00068	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE
Omar Dávila Navarro	Juzgado Noveno Civil Municipal De Cartagena	2025-00328	HACIENDA	Peticiones	FAVORABLE
Monica Cecilia Escorcia Bernal	Juzgado Primero Laboral Del Circuito De Cartagena	2025-10027	EDUCACIÓN	Peticiones	FAVORABLE
Miliss Del Carmen Gómez Estrada	Juzgado Diecisiete Civil Municipal De Cartagena	2025-00397	HACIENDA	Peticiones	FAVORABLE
Claudibeth Hernández	Juez Juzgado Diecisiete Penal Municipal Con Funciones De Control De Garantías De Cartagena	2025-00130	EDUCACIÓN	Peticiones	FAVORABLE
Marvin Ramírez Pérez	Juzgado Primero Civil Municipal Cartagena	2025-00392	DATT	Peticiones	DESFAVORABLE

Fuente: Elaboración propia.

De los resultados expuestos se determinaron las responsabilidades por áreas, así:

Tabla No. 20 – Evaluación de acciones de tutela por área.

Área	Muestra	Tutelado el derecho de petición	Respondido el derecho de petición durante el trámite de la acción.	Improcedencia de la acción
Dirección Administrativa de Tránsito y transporte - DATT	25	14	1	10
Secretaría de Educación Distrital	8	3	-	5
Secretaría de Hacienda Distrital	4	-	-	4
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	1	-	2
Alcaldía Local 2	1	-	-	1

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 52 de 59

Secretaría de Planeación	1	1	-	-
Departamento Administrativo de Valorización	1	-	-	1
Secretaría General	1	1	-	-
TOTAL	44	20	1	23

Fuente: Elaboración propia.

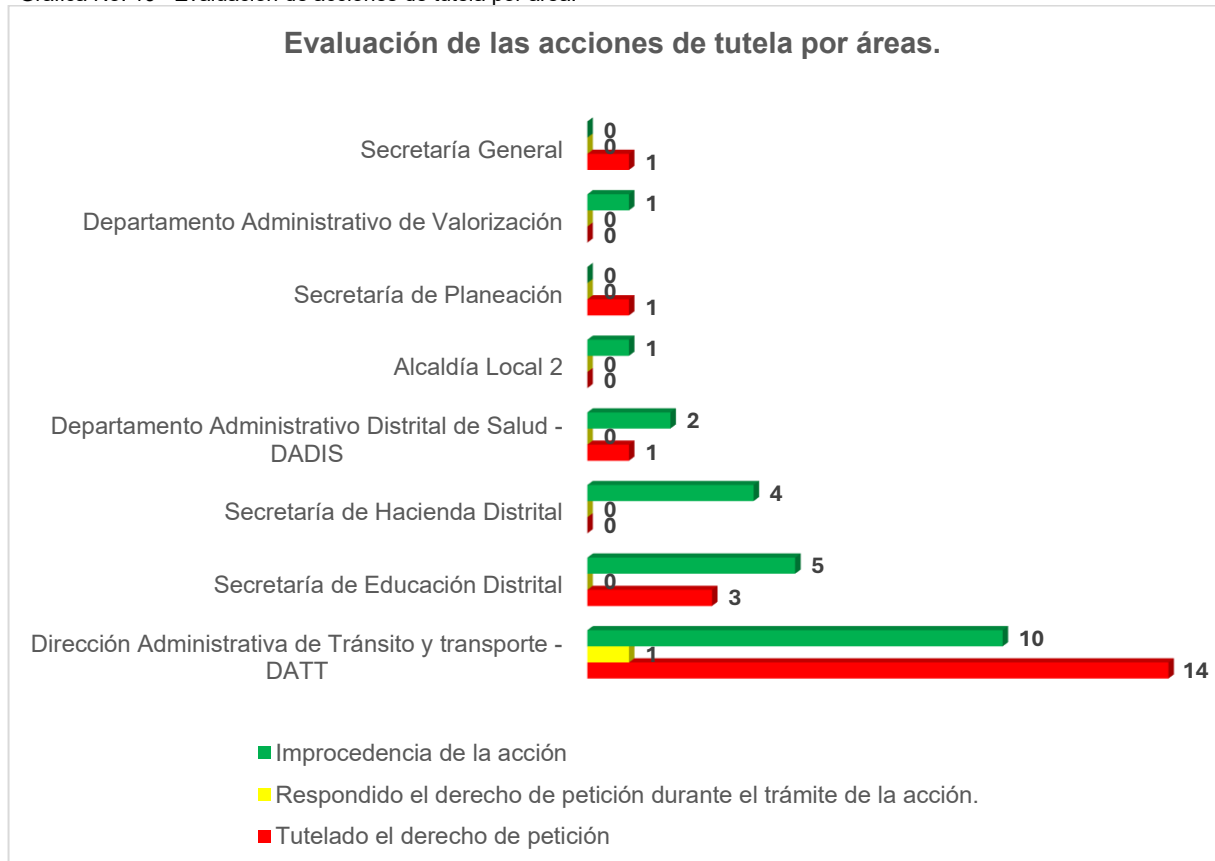
A partir de los análisis anteriores, se concluyó:

- En veintitrés (23) de las cuarenta y cuatro (44) acciones de tutela, correspondientes al 52.27%, se declaró improcedente o se negó tutelar el derecho de petición.
- En veinte (20) de las cuarenta y cuatro (44) acciones constitucionales, equivalentes al 45.45% se tuteló el derecho fundamental de petición.
- En una (1) de las cuarenta y cuatro (44) tutelas, es decir, el 2.27%, el líder del proceso respondió el derecho de petición durante el trámite de la acción.

Estos datos estadísticos se ilustran 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 53 de 59

Gráfica No. 19– Evaluación de acciones de tutela por área.



Fuente: Elaboración propia.

Este indicador pone de presente la necesidad de que los líderes de procesos ejecuten ejercicios de auto evaluación para determinar las causas generadoras de los riesgos materializados y diseñen controles idóneos que permitan prevenirlos o mitigarlos, para garantizar la atención oportuna, pertinente e íntegra de las peticiones de los ciudadanos y así prevenir riesgos de naturaleza sancionatoria y/o acciones judiciales en contra del Distrito, que podrían afectar la imagen institucional.

5. CONCLUSIONES:

Trimestre abril - junio, vigencia 2025:

5.1 Gestión del riesgo:

- La Secretaría de Turismo, que representa el 12,5% de las áreas evaluadas, no suministró sus riesgos en el formato PDTDE03-F003 matriz de riesgos, lo que dificulta la toma 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 54 de 59

medidas preventivas antes de que ocurran incidentes que puedan generar daños económicos, operativos, reputacionales o humanos.

5.2 Gestión por procesos:

- El 25% de las áreas evaluadas (Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres), 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 documentado el trámite de PQRS, dificultando la gestión por procesos al no tenerse claridad sobre el paso a paso que se debe seguir en dicho trámite, generando bajos niveles de satisfacción en los clientes internos y externos.
- El 50% de las áreas evaluadas, equivalentes a cuatro (4) (Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Escuela de Gobierno y Liderazgo y la Secretaría de Participación y Desarrollo Social), vulneraron el numeral 5.8 -Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, impidiendo identificar fallas, cuellos de botella o debilidades en los procesos de atención, para implementar acciones correctivas en aras de mejorar la experiencia del usuario.
- El 37,5% de las áreas evaluadas, es decir, tres (3), (Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres y Escuela de Gobierno y Liderazgo), vulneraron el criterio 5 estructuración de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, lo que impide medir el desempeño del trámite de PQRS de manera clara, objetiva, útil y alineada con los objetivos de la Entidad.

5.3 Solicitudes entes de control:

- El 57% de las áreas evaluadas no suministraron evidencias que sustenten la ejecución de los controles diseñados para mitigar los riesgos identificados.
- De las solicitudes radicadas por entes externos de control (711), el 25% (182) no fueron respondidas, el 53% (374) lo fueron dentro del término reglamentario y un 22% (155), extemporáneamente.
- Las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta durante el trimestre evaluado en orden descendente, fueron: Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Secretaría de Infraestructura, Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Alcaldía Histórica y del Caribe Norte, Secretaría de Hacienda Distrital, Secretaría General, Dirección Administrativa de Talento Humano, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Secretaría de Educación Distrital, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Dirección Administrativa de Control Urbano, Secretaría 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 55 de 59

Planeación, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico y Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística.

Consolidado primer semestre 2025:

5.4 Gestión del riesgo:

- Las Secretarías del Interior y Convivencia Ciudadana, Turismo, Planeación y la Oficina Asesora Jurídica, que representan un 28,5% de las áreas evaluadas, no suministraron el formato PDTDE03-F003 matriz de riesgos; solo fueron mencionados en los oficios de respuesta, incumpliendo los pasos 2 y 3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.
- El 57% de las áreas evaluadas: Secretaría General, Secretaría de Planeación, Departamento Administrativo Distrital de Salud, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, y Escuela de Gobierno y Liderazgo, no presentaron las evidencias de la ejecución de los controles, contrariando 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 20: Ejecución de los controles



Fuente: Elaboración propia

5.5 Gestión por procesos:

- El 86% de las áreas evaluadas (Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina

	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 56 de 59

Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Secretaría de Turismo, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Secretaría de Infraestructura, Dirección Administrativa de Talento Humano, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General, Departamento Administrativo Distrital de Salud y Secretaría de Hacienda), 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, impidiendo controlar las acciones que requiere la operación y dificultando la gestión por procesos al no tenerse claridad sobre el paso a paso que debe agotarse para garantizar la adecuada atención de la ciudadanía.

- El 71% de las áreas evaluadas, equivalentes a diez (10), (Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Departamento Administrativo de Valorización Distrital, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana y Departamento Administrativo Distrital de Salud), inobservaron el numeral 5.8 -Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, lo que podría afectar la medición del desempeño del trámite.
- El 50% de las áreas evaluadas, es decir, siete (7), (Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Escuela de Gobierno y Liderazgo, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Departamento Administrativo de Valorización Distrital y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana), inaplicaron el criterio 5 relativo a la estructuración de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4. 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.

5.6 Solicitudes entes de control:

- De la muestra evaluada durante el primer semestre de la vigencia 2025 (1.199), el 52% (616) fueron respondidas oportunamente, el 20% (243) extemporáneamente y el 28% (340) de las solicitudes no fueron respondidas.
- En el primer semestre de la vigencia 2025, las dependencias con mayor porcentaje de solicitudes de los entes externos de control sin evidencias de respuesta en orden descendente, fueron: Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, Alcaldía Histórica y del Caribe Norte, Secretaría General, Secretaría de Educación Distrital, Secretaría de Infraestructura, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Hacienda Distrital, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres,

	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 57 de 59

Dirección Administrativa de Talento Humano, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Alcaldía Local Industrial y de la Bahía, Secretaría de Planeación, Dirección Administrativa de Control Urbano y Dirección Administrativa de Valorización.

- A pesar de que algunas áreas tienen identificados los riesgos que se están materializando en la gestión de PQRS, 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.

5.7 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 en el micrositio MIPG de la Alcaldía, la publicación de la caracterización actualizada del subproceso “Servicio al Ciudadano, gestión de PQRS”, con los ajustes relevantes en las actividades claves de éxito e insumos de entrada y de salida.

Adicionalmente, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana y la Dirección Administrativa de Talento Humano contemplaron 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.

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.

	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 58 de 59

- Implementar los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano, así como lo señalado en la Guía de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Fortalecer la cultura del autocontrol con los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con el trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos.
- Gestionar con la Oficina Asesora de Informática capacitaciones a los servidores públicos y contratistas en el uso adecuado del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB.
- Implementar controles que garanticen el trámite adecuado de las PQRSD a través del SIGOB, en aras de asegurar su trazabilidad y la transparencia documental, conforme al Decreto 1395 de 2023.
- Realizar seguimiento a las PQRS y analizar las respuestas dadas por los líderes de procesos competentes a efectos de verificar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, integridad y pertinencia.
- Implementar controles que garanticen la atención oportuna, íntegra y pertinente de los requerimientos radicados por los entes externos de control.

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:

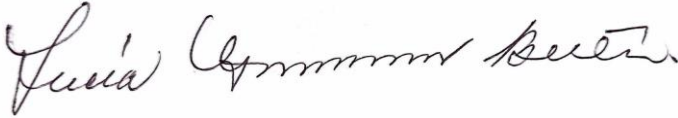
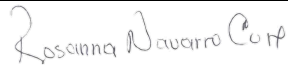
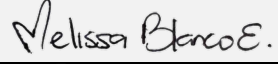
- Secretaría de Educación Distrital.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO:

Teniendo en cuenta que mediante oficio AMC-OFI-0056517-2025 se comunicó al Coordinador de atención y servicio al ciudadano, como responsable del proceso, el incumplimiento del 100% de las acciones de mejora planteadas inicialmente, por lo que se le solicitó establecer acciones de autocontrol, autogestión y auto regulación, de acuerdo con el ciclo PHVA.

Sobre este particular, se llama a la atención que en el ciclo antes mencionado, las acciones deben implementarse en seis (6) meses y serán evaluadas cada tres (3).

	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 59 de 59

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 AUDITORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Andrés Felipe Paternina Paternina	Asesor externo	
Daniel Palencia García	Asesor externo	
Dianis Arévalo Rojas	Judicante	
Geraldine Arellano Pedroza	Asesora externa	
Malka Hernández Anaya	Asesora externa	
Melissa Blanco Escocia	Asesora externa	
Tania Pérez Marriaga	Asesora externa	

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