

	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 27

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

Períodos: Tercer trimestre, vigencia 2025.

Presentado a:

MARÍA PATRICIA PORRAS MENDOZA, Secretaria General
CÉSAR FUENTES DÍAZ, Coordinador Atención al Ciudadano- VUAC.
MERYS CASTRO PEREIRA, Directora Apoyo Logístico
TANNIS ROCIO PUELLO MIRANDA, Gerente de Espacio Público y Movilidad
ERNESTO JOSÉ ROBLES GÓMEZ, Jefe Oficina Asesora Informática
JOSÉ CARLOS PUELLO RUBIO, Director Administrativo del Archivo General
TANIA ROSA DÍAZ SABBAGH, Jefe Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
JOSÉ LUIS BARBOZA GRAU, Alcalde Localidad de la Virgen y Turística
YUCELIS PATRICIA GARRIDO OCHOA, Alcalde de la Localidad Industrial y de la Bahía
FRANK RICAURTE SOSSA, Alcalde Localidad Histórica y del Caribe Norte

Presentado por:

Rosanna Navarro Cure
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno (E)

Andrés Felipe Paternina Paternina, Asesor externo
 Daniel Palencia García, Asesor externo
 Geraldine Arellano Pedroza, Asesora externa
 Malka Hernández Anaya, Asesora externa
 Melissa Blanco Escoria, Asesora externa
 Tania Pérez Marriaga, Asesora externa

	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 27

Fecha de emisión del informe	Día:	24	Mes:	10	Año:	2025
------------------------------	------	----	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.		
Informe Número:	INF-LEY-PQRS-153-2025.		
Tipo de Actividad:	Auditoría:	Ordinaria <input type="checkbox"/>	Especial <input type="checkbox"/>
	Seguimiento:	<input type="checkbox"/> Informe de Ley <input checked="" type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/>
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	María Patricia Porras Mendoza , Secretaria General – Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. César Fuentes Díaz , Coordinador Atención al Ciudadano. Merys Castro Pereira , Directora Apoyo Logístico Tannis Rocio Puello Miranda , Gerente de Espacio Público y Movilidad Ernesto José Robles Gómez , Jefe Oficina Asesora Informática José Carlos Puello Rubio , Director Administrativo del Archivo General Tania Rosa Díaz Sabbagh , Jefe Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario José Luis Barboza Grau , Alcalde Localidad de la Virgen y Turística Yucelis Patricia Garrido Ochoa , Alcalde de la Localidad Industrial y de la Bahía Frank Ricaurte Sossa , Alcalde Localidad Histórica y del Caribe Norte		

1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

En cumplimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente - PAEI 2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 18 de diciembre del 2024, modificado el 7 de febrero y el 4 de marzo del cursante, respectivamente, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno, se expidió el memorando AMC-MEM-000300-2025, a través del cual se asignó el seguimiento a la gestión realizada por los líderes de proceso para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos y/o grupos de valor con los que interactúa la Alcaldía Mayor de Cartagena, disponiéndose los siguientes lineamientos:

1.2 ALCANCE:

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

	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 27

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 tercer trimestre 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 TERCER TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE, 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 ocho (8), que representan el 26.6% de dicho universo. Son aquellas que presentaron mayor interacción con la ciudadanía y los entes externos de control, a saber:

Tabla No. 1 – Generalidades.

ASPECTOS GENERALES	
Período	Segundo trimestre, vigencia 2025
Universo	30 áreas del nivel central
Muestra	8
Áreas seleccionadas	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección Administrativa de Apoyo Logístico - Gerencia de Espacio Público y Movilidad - Oficina Asesora de Informática - Dirección Administrativa de Archivo General

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 4 de 27

	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario - Alcaldía Local de la Virgen y Turística - Alcaldía Local Industrial y de la Bahía - Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte
Áreas evaluadas	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección Administrativa de Apoyo Logístico - Oficina Asesora de Informática - Dirección Administrativa de Archivo General - Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario - Alcaldía Local de la Virgen y Turística - Alcaldía Local Industrial y de la Bahía
Criterios de evaluación	<p>Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.</p> <p>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”</p> <p>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”</p> <p>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”</p> <p>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”</p> <p>Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG</p> <p>Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1.</p> <p>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Vr 6, del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Política de administración de riesgos, Alcaldía Mayor de Cartagena, agosto de 2023.</p> <p>Documento Técnico para la implementación de la Política de servicio al ciudadano de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.</p>

Fuente: Elaboración propia.

El seguimiento fue comunicado a los líderes de procesos el 29 de septiembre mediante oficio AMC-OFI-0154165-2025, en el que además se les solicitó información inicial que debió ser reiterada a las Direcciones Administrativas de Apoyo Logístico y Archivo General, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario y a las Alcaldías Locales de la Virgen y Turística e Histórica y del Caribe Norte. Las respuestas correspondientes fueron suministradas con los oficios AMC-OFI-0161857-2025, AMC-OFI-0157817-2025, AMC-OFI-0159881-2025, AMC-OFI-0160671-2025, AMC-OFI-0160438-2025 y AMC-MEM-001188-2025, como se detalla en las siguientes tablas:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 5 de 27

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-0154165-2025	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: julio - septiembre de la vigencia 2025.	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Sin responder
		Gerencia de Espacio Público y Movilidad	Sin responder
		Oficina Asesora de Informática	Inoportuno
		Dirección Administrativa de Archivo General	Sin responder
		Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	Sin responder
		Alcaldía Local de la Virgen y Turística	Sin responder
		Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	Oportuno
		Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte	Sin responder

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		
Oficio AMC-OFI-0094113-2025- Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - trimestre: abril - junio de la vigencia 2025.		Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Inoportuno
		Gerencia de Espacio Público y Movilidad	Sin responder
		Dirección Administrativa de Archivo General	Oportuno
		Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	Oportuno
		Alcaldía Local de la Virgen y Turística	Oportuno
		Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte	Sin responder

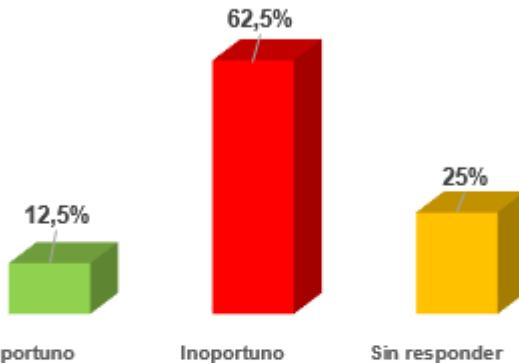
Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 1 Evaluación de la oportunidad.

	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 27

Evaluación de la oportunidad



Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Gerencia de Espacio Público y Movilidad.
	Dirección Administrativa de Archivo General	Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte
	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	
	Alcaldía Local de la Virgen y Turística	
	Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte	

Fuente: Elaboración propia.

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL TERCER TRIMESTRE (JULIO - SEPTIEMBRE), VIGENCIA 2025

3.1 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS 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
Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	El líder del proceso suministró su matriz de riesgos mediante oficio AMC-OFI-0161857-2025, en la cual se identificó el siguiente riesgo asociado al trámite:	Se estableció el siguiente control: “...Implementar un sistema de monitoreo mensual para evaluar la carga de trabajo del personal y la eficiencia en	El riesgo identificado y el control diseñado no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad de las respuestas como se establece en el numeral 3.3.1. Propósito de la

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 7 de 27

Oficina Asesora de Informática	<p>“...Posibilidad de pérdida reputacional Por insuficiente personal capacitado para atender las PQRSFD Debido a falta de presupuesto y planificación...”</p>	<p>la respuesta a PQRS, ajustando la distribución de recursos según los resultados obtenidos...”</p>	<p>política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</p> <p>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0161857-2025 y matriz de riesgos.</p>
	<p>El líder del proceso adjuntó en el oficio AMC-MEM-001188-2025 la matriz de riesgos del proceso Servicio al ciudadano, en la que se identificaron cuatro (4) riesgos:</p> <p>“...Posibilidad de pérdida reputacional por direccionamiento inadecuado de la solicitud debido a los errores operativos al momento de radicar y desconocimiento de la herramienta...”</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>“...Asesor externo - Ventanilla Única de atención al ciudadano Realizar el seguimiento por parte del Área de servicio al ciudadano de la correspondencia recibida diariamente por los radicadores a través del sistema de información para para verificar la debida transferencia de la documentación Seguimiento diario...”</p>	<p>El riesgo No. 3 genera confusión en su causa raíz, debido a que guardan relación con los componentes de la definición (beneficio privado) de un riesgo de corrupción y no de gestión, contrariando el numeral 2.6. -Clasificación del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Adicionalmente, los controles establecidos para los riesgos números 2, 3 y 4 se encuentran descritos inadecuadamente, teniendo en cuenta que no facilitan comprender su tipología y otros atributos, vulnerando con los criterios señalados en los numerales 3.2.2.2 y 3.2.2.3 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p>
	<p>“...Posibilidad de pérdida reputacional por falta de continuidad en los contratos del personal de la VUAC debido a políticas internas en la contratación de OPS...”</p>	<p>“...Secretario General Contratar el personal de la ventanilla única de atención al ciudadano, luego de estudiar el perfil ocupacional, por lapsos de tiempo prologados a fin de no generar una disrupción en la continuidad. Seguimiento anual...”</p>	<p>Por otro lado, los riesgos identificados y los controles diseñados no abordan los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad como se establece en el numeral 3.3.1. -Política de servicio</p>
	<p>“...Posibilidad de pérdida reputacional Por suplantación de funciones de otros funcionarios debido a intereses individual o de un tercero...”</p>	<p>“...Asesor externo - Ventanilla Única de atención al ciudadano Crear perfil de usuario de acceso a los sistemas de información de la Alcaldía, y de dominio único acorde a las funciones para cada funcionario y/o contratista de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano Semestral...”</p>	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 8 de 27

		<p><i>“...Asesor externo - Área de Servicio al ciudadano Establecer cláusulas legales en la contratación del personal que tiene suscrito un usuario en el sistema de información que maneja la entidad. Anual...”</i></p>	<p>al ciudadano del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.</p> <p>Por último, la Oficina Asesora de Informática, no suministró evidencia de la ejecución de los controles que le corresponden como primera línea de defensa; por lo tanto, no se pudo evaluar la eficiencia y eficacia de estos para mitigar la materialización de riesgos, incumpliendo lo establecido en el numeral 3.2.2.3 Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p>Evidencias: Oficio AMC-MEM-001188-2025 y matriz de riesgos.</p>
Dirección Administrativa de Archivo General	No se adjuntó matriz de riesgos.	No se establecieron controles.	Si bien el líder del proceso mediante oficio AMC-OFI-0160671-2025 indicó que adjuntaba la matriz de riesgos de gestión, esta no se encontró en los archivos suministrados. Por consiguiente, no fue posible evaluar las evidencias de los controles para corroborar su ejecución y no se pudo determinar qué causas pretendían mitigar. En ese orden de ideas, no fue factible establecer cómo la Dirección Administrativa de Archivo General, en su rol de primera línea de defensa ejerce los controles que le permitan garantizar una adecuada gestión de las PQRS, incumpliendo con los numerales: 2.2. Identificación de los

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 9 de 27

			<p>puntos de riesgo, 2.5. clasificación del riesgo, 3.2.2 valoración de controles, 3.2.2.1. estructura para la descripción del control, 3.2.2.2 tipología de controles y procesos y 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Además, se incumplió con el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: <i>“...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</i></p> <p>Evidencia: AMC-OFI-0160671-2025.</p>
Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	Mediante oficio AMC-OFI-0160438-2025, el líder del proceso manifestó que la matriz de riesgos se encuentra en proceso de reconstrucción con el apoyo del personal de Secretaría de Planeación.	No se establecieron controles.	<p>El líder del proceso indicó que su matriz de riesgos se encuentra en proceso de reconstrucción. Por consiguiente, no fue posible evaluar cómo la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, en su rol de primera línea de defensa ejerce los controles que le permitan garantizar una adecuada gestión de las PQRS, incumpliendo con los numerales: 2.2. Identificación de los puntos de riesgo, 2.5. clasificación del riesgo, 3.2.2 valoración de controles, 3.2.2.1. estructura para la descripción del control, 3.2.2.2 tipología de controles y procesos y 3.2.2.3. análisis y</p>

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 10 de 27

			<p>evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Además, se incumplió con el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</p> <p>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0160438-2025.</p>
Alcaldía Local de la Virgen y Turística	<p>Por medio del oficio AMC-OFI-0159081-2025, el líder del proceso indicó que, en la Alcaldía Local el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se encuentra actualmente en la etapa de diseño e implementación con el acompañamiento de la Secretaría de Planeación, por lo que no suministró matriz de riesgos.</p>	No se establecieron controles.	<p>El líder del proceso no suministró matriz de riesgos, argumentando que, en la Alcaldía Local, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se encuentra actualmente en la etapa de diseño e implementación. Por tal motivo, no fue posible evaluar cómo la Alcaldía Local, en su rol de primera línea de defensa ejerce los controles que le permitan garantizar una adecuada gestión de las PQRS, incumpliendo con los numerales: 2.2. Identificación de los puntos de riesgo, 2.5. clasificación del riesgo, 3.2.2 valoración de controles, 3.2.2.1. estructura para la descripción del control, 3.2.2.2 tipología de controles y procesos y 3.2.2.3. análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades</p>

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 11 de 27

			<p>públicas versión 6.</p> <p>Además, se incumplió con el numeral 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano del Manual operativo MIPG referente a: “...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</p> <p>Evidencia: Oficio AMC-OFI-0159081-2025.</p>
Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	<p>En el oficio AMC-OFI-0157817-2025, el líder del proceso adjuntó la matriz de riesgos, en la que se identificaron los siguientes riesgos:</p> <p>“...Vencimiento de los términos legales para la proyección y notificación de la respuesta a la petición, queja o reclamo...”</p> <p>“...Desacuerdo en la elaboración de respuestas, siendo estas incompletas, incongruentes, erradas o imprecisas...”</p>	<p>Se establecieron los siguientes controles:</p> <p>“...Verificación y análisis de las peticiones recibidas a través de SIGOB y su respectivo registro en la base de datos interna de la unidad...”</p> <p>“...Aplicación del Decreto 1395 del 25 de octubre de 2023...”</p> <p>“...Seguimiento diario a las peticiones vencidas por parte del coordinador del proceso...”</p> <p>“...Seguimiento a la gestión a cargo de los contratistas asesores miembros del grupo de PQR por parte del coordinador (a) del proceso...”</p> <p>“...Presentación mensual por parte de los asesores miembros de PQR de sus informes de gestión...”</p>	<p>La descripción de los riesgos identificados no contiene todos los detalles en su estructura (impacto + causa inmediata + causa raíz), incumpliendo con el lineamiento 2.5 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6.</p> <p>Adicionalmente, los controles No. 1 y 2, carecen en su estructura de los elementos “responsable” y “complemento”, incumpliendo el numeral 3.2.2.1 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.</p> <p>Por otra parte, los controles Nos. 2, 3, 4 y 5 no cuentan con un propósito claro que indique para qué se realizan, vulnerando el numeral 3.2.2.1 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6.</p> <p>El líder del proceso no especificó a qué control</p>

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 12 de 27

			<p>p pertenece cada riesgo, ni suministró evidencias relacionadas con los controles; por lo tanto, no fue posible evaluar la ejecución y efectividad de estos, incumpliendo el numeral 3.2.2.3. Análisis y evaluación de los controles, tabla 6 - atributos informativos (evidencia), de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p> <p>Evidencias: Oficio AMC-OFI-0157817-2025 y matriz de riesgos.</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

3.2 EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES:

- **Alcaldía Local Industrial y de la Bahía:** no suministró el indicador en el formato cuadro control de indicadores, que se establece el nombre del indicador, se analiza el estado de cumplimiento y se diseñan las acciones de mejora correspondientes. Además, no aportó los resultados de la medición que incluyan el estado de cumplimiento, responsable, periodicidad del seguimiento, análisis e interpretación de resultados, inobservando los numerales 5. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, vr. 4. DAFP.
- **Dirección Administrativa de Apoyo Logístico:** en el cuadro de control de indicadores identificó el siguiente indicador “...Porcentaje de derechos de petición atendidos dentro de los términos establecidos por la ley...” asociado al trámite; sin embargo, en el nombre del indicador solo se relacionan los derechos de petición, sin abordar las quejas y reclamos. Por otra parte, para el tercer trimestre se observó un estado de cumplimiento MEDIO, y el diseño de las acciones de mejora correspondientes como se establece en el numeral 5.8 -Monitoreo y evaluación de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, vr. 4. DAFP.
- **Dirección Administrativa del Archivo General:** registró en el cuadro de control de indicadores de gestión documental el siguiente indicador relacionado con el trámite de PQRS: “Número de seguimientos al proceso de recepción, distribución y trámite de la ventanilla única y la herramienta SIGOB realizados”, con un estado de cumplimiento ALTO y el análisis de cada trimestre en la vigencia 2025, siendo este ejercicio un aporte positivo en la responsabilidad del área como primera y segunda línea de defensa.
- **Oficinas Asesoras de Informática, Control Interno Disciplinario y Alcaldía**

	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 27

Local de la Virgen y Turística: no suministraron los indicadores con los cuales miden su gestión como primera línea de defensa en cuanto al trámite de PQRS, incumpliendo los numerales 5.3. y 5.8 de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, vr. 4. DAFFP.

3.3 EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

La Alcaldía Local Industrial y de la Bahía, Direcciones Administrativas de Apoyo Logístico y Archivo General y Oficina Asesora de Informática 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; 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.

Las Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario y la Alcaldía Local de la Virgen y Turística no suministraron evidencias que sustenten la implementación de procedimientos asociados al trámite de PQRS, contrario a lo dispuesto en el numeral 4.1 de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), vr 1., 2020, DAFFP.

3.4 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

Nº	Área	Criterios incumplidos
1	Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	<p>Se incumplieron nueve (9) criterios, a saber:</p> <p>Cinco (5) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.2. Identificación de los puntos de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.2 Tipología de controles - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación</p>

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 14 de 27

		<p>y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." <p>Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.1 - Documentación de procedimientos <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.3 Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación.
1	Alcaldía Local de la Virgen y Turística	<p>Se incumplieron nueve (9) criterios, a saber:</p> <p>Cinco (5) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.2. Identificación de los puntos de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.2 Tipología de controles - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." <p>Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.1 - Documentación de procedimientos <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.3 Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación
2	Oficina Asesora de Informática	<p>Se incumplieron ocho (8) criterios, a saber:</p> <p>Cuatro (4) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p>

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 15 de 27

		<ul style="list-style-type: none"> - 2.6 Clasificación del riesgo - 3.2 Evaluación de riesgos - 3.2.2.2 Tipología de controles - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: <i>“...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</i> <p>Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.1 - Documentación de procedimientos <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.3 Construcción de indicadores - 5.8 Monitoreo y evaluación.
3	<p>Dirección Administrativa de Archivo General</p>	<p>Se incumplieron siete (7) criterios, a saber:</p> <p>Cinco (5) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.2. Identificación de los puntos de riesgo - 2.5 Descripción del riesgo - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.2 Tipología de controles - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: <i>“...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</i> <p>Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.1 - Documentación de procedimientos
4	<p>Alcaldía Local Industrial y de la Bahía</p>	<p>Se determinó el incumplimiento de los siguientes seis (6) criterios:</p> <p>Tres (3) criterios establecidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6:</p>

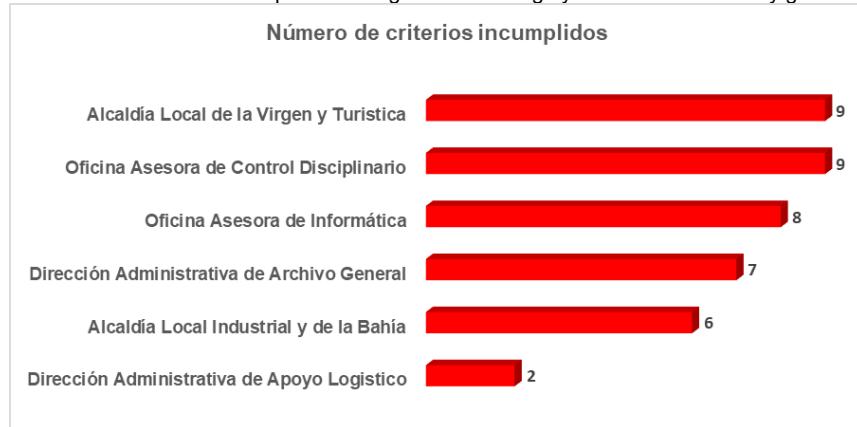
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 16 de 27

		<ul style="list-style-type: none"> - 2.5 Descripción del riesgo - 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control. - 3.2.2.3 Análisis y evaluación de controles <p>Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos. <p>Dos (2) criterios de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5.3 Construcción de indicadores - 5.8 monitoreo y evaluación
5	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	<p>Se incumplieron dos (2) criterios, a saber:</p> <p>Un (1) criterio del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3.3.1. Propósito de la política de Servicio al ciudadano, referente a: <i>“...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado...”</i> <p>Un (1) criterio de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación (MIPG) Vr.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 4.1 - Documentación de procedimientos

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, se ilustra en la siguiente gráfica:

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 destaca:

	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 27

La gestión realizada por la Dirección Administrativa del Archivo General para el análisis y seguimiento de sus indicadores, mostrando un estado de cumplimiento alto y el análisis correspondiente por cada trimestre de la vigencia.

3.5 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 por 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.

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 quinientos ochenta y cuatro (584) solicitudes, distribuidas así:

Tabla 05: Consolidado solicitudes - Entes externos de control

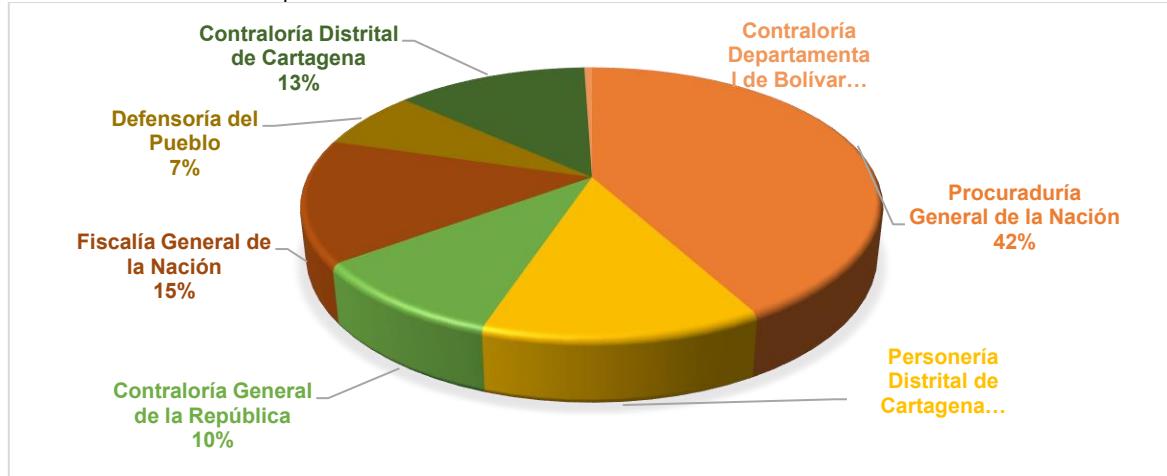
MODALIDAD ENTES EXTERNOS DE CONTROL		
Julio	Contraloría General de la República	15
	Contraloría Departamental de Bolívar	-
	Contraloría Distrital de Cartagena	12
	Defensoría del Pueblo	2
	Fiscalía General de la Nación	5
	Personería Distrital de Cartagena	8
	Procuraduría General de la Nación	37
Subtotal		79
Agosto	Contraloría General de la República	15
	Contraloría Departamental de Bolívar	-
	Contraloría Distrital de Cartagena	30
	Defensoría del Pueblo	-
	Fiscalía General de la Nación	37
	Personería Distrital de Cartagena	30
	Procuraduría General de la Nación	89
Subtotal		201
Septiembre	Contraloría General de la República	27
	Contraloría Departamental de Bolívar	3
	Contraloría Distrital de Cartagena	33
	Defensoría del Pueblo	39
	Fiscalía General de la Nación	44
	Personería Distrital de Cartagena	39
	Procuraduría General de la Nación	119
Subtotal		304
TOTAL		584

Fuente: Base de datos julio - septiembre, vigencia 2025 – Ventanilla única de Atención al Ciudadano.

	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 27

Conforme a lo anterior, la Procuraduría fue el ente de control que más solicitudes radicó con doscientos cuarenta y cinco (245), seguida de la Fiscalía con ochenta y seis (86), la Personería con setenta y siete (77), la Contraloría Distrital con setenta y cinco (75), la Contraloría General con cincuenta y siete (57), la Defensoría con cuarenta y uno (41) y la Contraloría Departamental con tres (3), como se ilustra en la siguiente gráfica:

Gráfica No 03: Solicitudes por ente de control.



Fuente: Elaboración propia.

Para realizar el seguimiento se evaluó el 100% de estas solicitudes (584), determinándose el siguiente resultado:

Tabla 06: Solicitudes evaluadas.

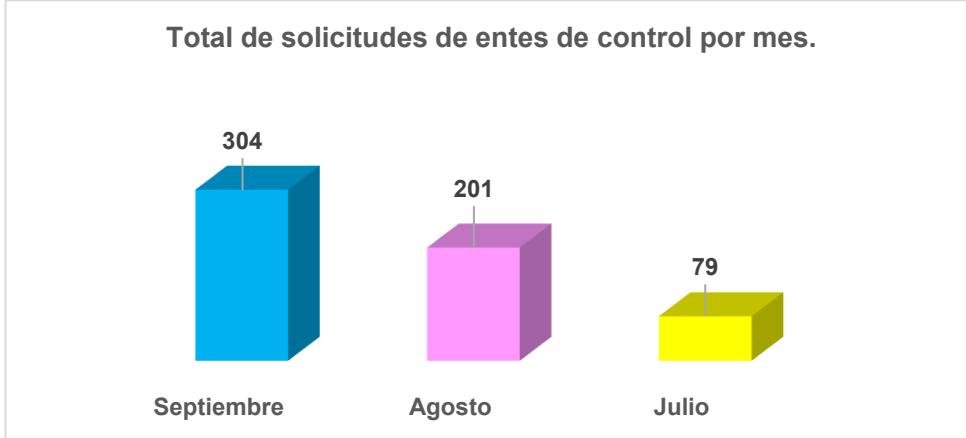
PERÍODO EVALUADO	DENTRO DEL TÉRMINO	%	FUERA DEL TÉRMINO	%	SIN RESPONDER	%	TOTAL, SOLICITUDES POR MES
Julio	39	6.8%	14	2.4%	26	4.5%	79
Agosto	99	17%	48	8.1%	54	9.3%	201
Septiembre	129	22.2%	74	12.5%	101	17.2%	304
TOTAL	267	46%	136	23%	181	31%	584

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 19 de 27

Gráfica No. 4 - Total solicitudes por mes.



Fuente: Elaboración propia.

Al consolidar los resultados de solicitudes de entes externos de control evaluadas (584), ciento ochenta y uno (181) 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.

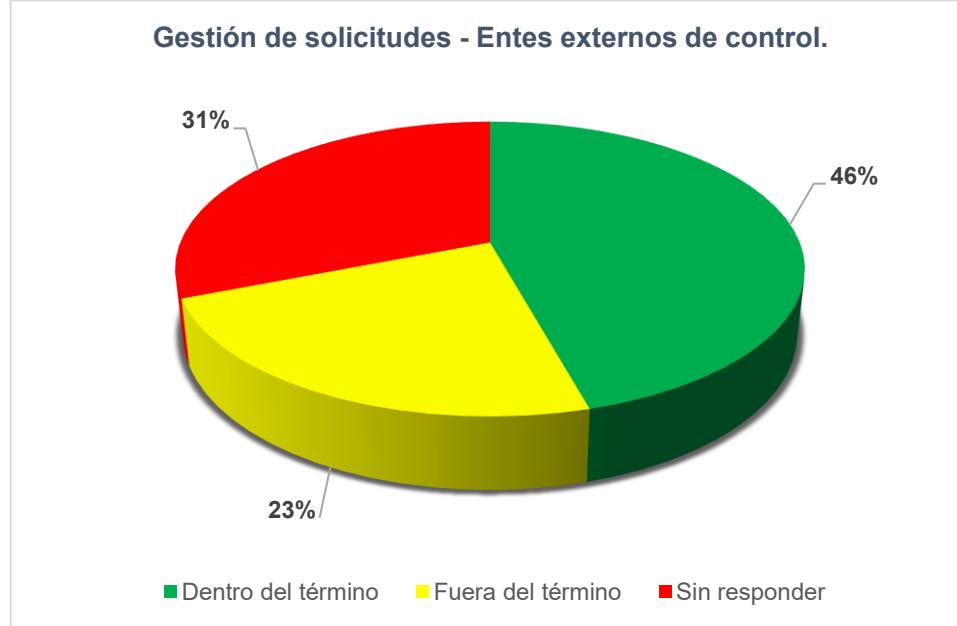
Fueron contestadas ciento treinta y seis (136) por fuera del término y, doscientos sesenta y siete (267) dentro del término reglamentario.

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 20 de 27

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



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 JULIO - SEPTIEMBRE, VIGENCIA 2025
1	Oficina Asesora Jurídica	91
2	Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	21
3	Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	15
4	Secretaría de Infraestructura	8
5	Secretaría General	7
6	Secretaría de Participación y Desarrollo Social	5
6	Secretaría de Planeación	5
6	Secretaría de Hacienda Distrital	5
6	Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	5
7	Secretaría de Educación Distrital	4
7	Dirección Administrativa de Talento Humano	4
8	Alcaldía Local Industrial y de la Bahía	2
8	Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	2
8	Gerencia de Espacio Público y Movilidad	2
8	Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres	2
8	Alcaldía Histórica y del Caribe Norte	2
9	Secretaría de Turismo	1

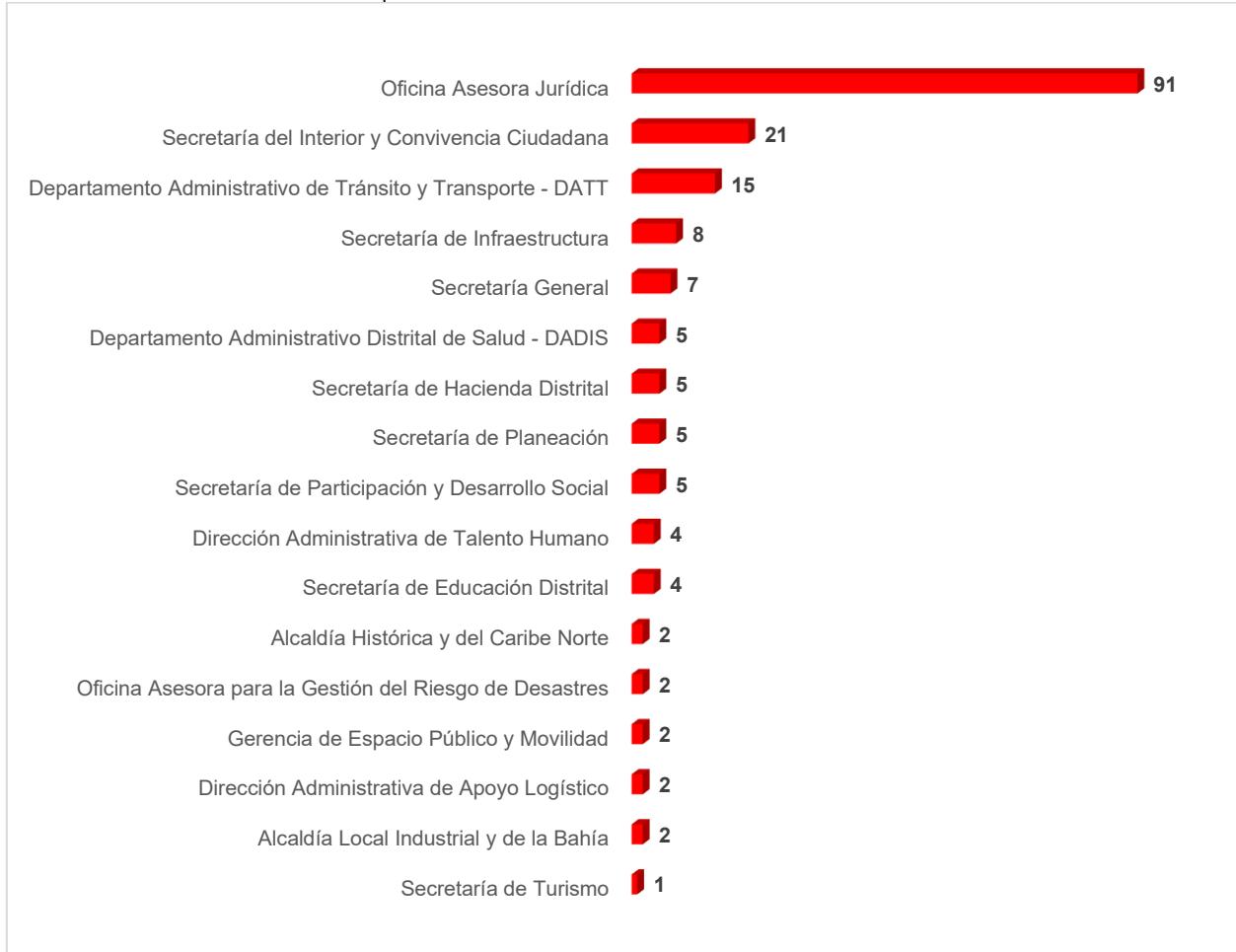
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 21 de 27

ORDEN DESCENDENTE	ÁREA	NÚMERO DE SOLICITUDES SIN RESPONDER, TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE, VIGENCIA 2025
	TOTAL	181

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 22 de 27

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.

3.6 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, son 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. No obstante, cabe anotar que, la Secretaría General en su rol de segunda línea de defensa, está implementando un plan de mejoramiento con acciones de autocontrol bajo el ciclo PHVA para subsanar esta debilidad.

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 6, se podrían afectar las siguientes dimensiones y políticas:

- **3^a 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.
- **5^a 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 23 de 27

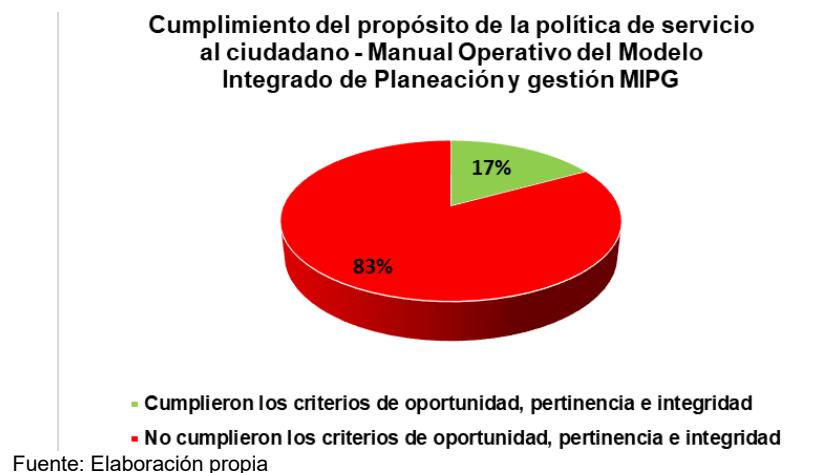
- **7^a Dimensión Control Interno:** Cuarto componente del MECI (información y comunicación), en el que se verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los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

3.7 EVALUACIÓN DEL NUMERAL 3.3.1 DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO – MIPG:

De las ocho (8) áreas seleccionadas para el seguimiento del tercer trimestre de 2025, dos (Gerencia de Espacio Público y Movilidad y la Alcaldía Local Histórica y del Caribe) no reportaron información; por lo tanto, la evaluación se realizó sobre seis (6) áreas, una (1) equivalente al 17% (Alcaldía Local Industrial y de la Bahía) abordó los criterios de oportunidad, pertinencia e integridad en el trámite de las PQRS; y cinco (5), correspondientes al 83% (Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Oficinas Asesoras de Informática y Control Interno Disciplinario, Alcaldía Local de la Virgen y Turística y Dirección Administrativa del Archivo General) 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.



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

	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 27

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 parágrafo 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 seis (6) áreas evaluadas, solo una (1) Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, suministró 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:

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

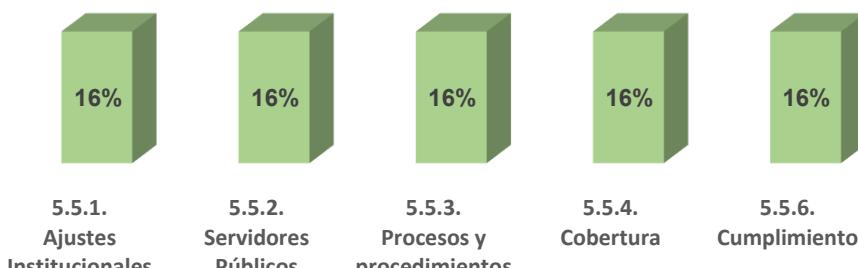
Área	5.5.1. Ajustes Institucionales	5.5.2. Servidores Públicos	5.5.3. Procesos y procedimientos	5.5.4. Cobertura	5.5.5. Certidumbre	5.5.6. Cumplimiento	6. Roles y responsabilidades
Dirección Administrativa de Apoyo Logístico	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No aplica	Cumple	No aplica
Porcentaje de cumplimiento de cada lineamiento	16%	16%	16%	16%	0%	16%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior se ilustra en la siguiente gráfica:

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

Porcentaje de cumplimiento de los lineamientos de la política de Servicio al Ciudadano en las seis áreas evaluadas



Fuente: Elaboración propia

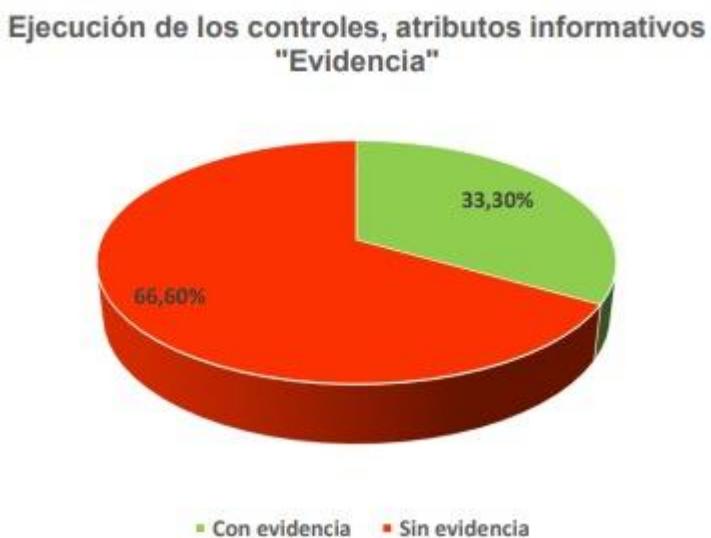
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 25 de 27

4. CONCLUSIONES:

4.1. Gestión del riesgo:

El 66,6% de las áreas evaluadas no suministraron evidencias de la ejecución de los controles, incumpliéndose 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.

Gráfica No 08: Ejecución de los controles



Fuente: Elaboración propia

4.2. Gestión por procesos:

El 67% de las áreas evaluadas, específicamente las Localidades Industrial y de la Bahía y Virgen y Turística, y las Oficinas Asesoras de Control Interno Disciplinario y de Informática, incumplieron los criterios 5.3 Construcción de indicadores y 5.8 Monitoreo y evaluación de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4. Lo anterior, se evidenció en la carencia de indicadores para medir y monitorear el desempeño del trámite de PQRS, lo que puede estar afectando la planificación estratégica y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

4.3. Solicitudes entes de control:

- De las solicitudes radicadas por entes externos de control (584), el 31% (181) no fueron respondidas, el 46% (267) lo fueron dentro del término reglamentario y un 23% (136), extemporáneamente.

	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 27

- 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, Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT, Secretaría de Infraestructura, Secretaría General, Secretaría de Participación y Desarrollo Social, Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda Distrital, Departamento Administrativo Distrital de Salud – DADIS, Secretaría de Educación Distrital, Dirección Administrativa de Talento Humano, Alcaldía Local Industrial y de la Bahía, Dirección Administrativa de Apoyo Logístico, Gerencia de Espacio Público y Movilidad, Oficina Asesora para la Gestión del Riesgo de Desastres, Alcaldía Histórica y del Caribe Norte y Secretaría de Turismo.

5. RECOMENDACIONES:

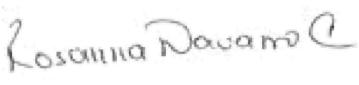
- Identificar riesgos relacionados con la gestión oportuna, pertinente e íntegra de las PQRS y diseñar controles para prevenirlos o mitigarlos, atendiendo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -Versión 6, el Decreto 1395 de 2023 y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

	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 27

6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

A las siguientes áreas se les reiteró las solicitudes de información con respecto a la gestión y trámite de PQRS, expirando los términos establecidos sin que se recibieran las correspondientes respuestas:

- Gerencia de Espacio Público y Movilidad.
- Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Rosanna Navarro Cure	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno (E)	
COORDINACIÓN		
Nombre Completo	Cargo	Firma
EQUIPO DE AUDITORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Andrés Felipe Paternina Paternina	Asesor externo	
Daniel Palencia García	Asesor externo	
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