



INFORME DE EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS INSTITUCIONAL 2025

Presentado Por: Anselma Patricia Aranza Peralta

Proyectado Por: Enith Torreglosa Lemus
Saul Correa Muñoz

Presentado a: Eliana del Carmen Simancas Tinoco

Fecha: 29 de enero 2026

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

**FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y
SEGUIMIENTO**Fecha de aprobación:
04/09/2024**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME**

Día: 29 Mes: 01 Año: 2026

Referencia (tema).**INFORME DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR
DEPENDENCIAS****Responsable del informe****Anselma Patricia Aranza Peralta****Proceso o subprocesso****INFORME DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR
DEPENDENCIAS****Presentado a****Eliana del Carmen Simancas Tinoco**

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	INFORME DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL POR DEPENDENCIAS
Objetivo general:	Analizar la gestión de cada dependencia de la entidad basándose en una evaluación cuantitativa del grado de ejecución de los compromisos establecidos en el plan estratégico de la entidad.
Objetivos específicos:	Detectar desviaciones que se encuentren por fuera de su rango de gestión, permitiendo establecer las medidas correctivas y planes de mejoramiento que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción de los objetivos misionales de la entidad.
Alcance:	Evaluar los procesos auditados en la vigencia 2025 y los correspondientes midiendo el grado de alcance de los compromisos señalados en el plan de acción, estableciendo recomendaciones de mejoramiento que sirvan para optimizar la gestión y la toma de decisiones.
Criterios:	En cumplimiento de la Ley 909 de 2004, en su Artículo 39º "El jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento. Circular 04 de 2005" Evaluación Institucional por Dependencias en Cumplimiento de La Ley 909 De 2004
Metodología:	Para la elaboración del presente informe se realizaron las siguientes actividades: verificación plataforma SIAP- SIGPER



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

INTRODUCCIÓN

Control Interno en cumplimiento de la Ley 87 de 1993, la circular 04 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, demás normas reglamentarias y haciendo efectivo su rol de seguimiento y evaluación procedió a realizar la evaluación anual de la gestión por dependencias Por lo anterior la Oficina de Control Interno de Personería Distrital de Cartagena presenta los resultados de la evaluación la gestión de cada una de las Dependencias de la Entidad correspondiente de la vigencia 2025 con corte a 31 de diciembre de la misma vigencia.

La jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces anualmente y dando cumplimiento del inciso 2º del Artículo 39 de la Ley 909 de 2004, verifica el cumplimiento de las metas institucionales por parte de las áreas o dependencias de la entidad respectiva.

De conformidad con lo señalado en el artículo 39 de la Ley 909 de 2004, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 2.2.8.1.3 del Decreto 1083 de 2015, las evaluaciones de la gestión por áreas o dependencias que efectúen las Oficinas de Control Interno deben ser "tomadas como criterio para la evaluación de los empleados", de tal forma que se pueda evidenciar la correspondencia entre el desempeño individual y el desempeño institucional. El propósito de esta evaluación es garantizar la adecuada implementación del autocontrol y administración del riesgo en los procesos de la entidad, con el fin de procurar de que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Alta Dirección y atención a las metas u objetivos previstos.

A continuación, se describe la metodología aplicada para la realización de estos

METODOLOGIA DEFINIDOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

Para realizar este informe se definieron los siguientes criterios basado en el cumplimiento de las actividades definidas en el Plan de Acción, ejecución del Plan de mejoramiento resultados de las auditorías internas basada en riesgo 2025 al proceso que le correspondan y la gestión de Los trámites de las PQRSD si aplica.

Se describen 3 tres criterios Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025 se verifican si Cumple y se discriminan en SI – NO – PARCIALMENTE.

Cumple (Sí): El criterio se ha cumplido completamente y se evidencia con datos concretos.

No Cumple (No): El criterio no se ha cumplido en absoluto y no hay evidencia que

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

lo respalde.

Cumple Parcialmente: Se han cumplido algunos aspectos del criterio, pero no en su totalidad. Puede haber evidencia que respalte el cumplimiento parcial, pero también existen áreas que requieren mejora.

EVALUACIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA**PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE JURÍDICA 2025**

La Oficina Jurídica ha logrado un cumplimiento del 100% en su Plan de Acción, lo que refleja un notable compromiso y eficiencia en la ejecución de sus objetivos. Este alto porcentaje de cumplimiento indica que se han llevado a cabo la mayoría de las actividades programadas, incluyendo la revisión de normativas, la asesoría legal a la entidad.

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Revisar la parte jurídica de los actos administrativos de la personería distrital de Cartagena y dar visto bueno para trámites pertinentes.	SI	1
2	Dar respuestas en los términos legales a cada una de las tutelas en las cuales somos accionados y/o vinculados	SI	1
3	Dar respuestas a las solicitudes sobre asuntos jurídicos a las dependencias de la personería distrital de Cartagena que las solicitan	SI	1
4	Debatir al interior del comité de conciliación cada caso específico sobre la procedencia jurídica para dar solución y/o llegar a acuerdos	SI	1
5	Realizar seguimiento y control de las PQRSDF de las respuestas en el término de ley	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN JURIDICA 2025 RESULTADO DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA**

Durante la revisión del componente de gestión jurídica, se evidenció que la entidad no

cuenta con una Política de Prevención del Daño Antijurídico (PPDA) debidamente formulada, aprobada y divulgada conforme a los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE). Está en trámite de proyección la política de prevención del daño antijurídico PPDA.

No	Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Auditoria 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	<u>OBSERVACION 1 . POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO (PPDA)</u>	PARCIALMENTE	0,5

PQRSD DE LA GESTION JURIDICA 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
GESTION JURIDICA	0	0	133	167

RECOMENDACIONES DE LA GESTION JURIDICA

Se evidencio un segundo oficio por parte de la oficina jurídica solicitud del año 2025 consistente en implementar en la plataforma SIAP un módulo exclusivo para tutelas, con el fin de corregir las inconsistencias detectadas en el registro de PQRSD. De esta manera, la Oficina de Control Interno podrá diferenciar claramente el procedimiento aplicable a una tutela frente al de una PQRSD, teniendo en cuenta que los términos legales para responder una tutela son absolutamente distintos de los previstos para las PQRSD.

La implementación de este módulo permitirá a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación Estratégica realizar una adecuada trazabilidad de los expedientes, garantizando fuentes fidedignas, indicadores confiables y, en

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

consecuencia, informes veraces y útiles para la gestión institucional. Sin embargo, aun a la fecha no se observa planificación ni desarrollo de este módulo de tutela.

Capacitar a los servidores públicos nuevos en aplicativo SIAP Realizar evaluaciones periódicas del proceso de gestión de PQRSDf para identificar posibles cuellos de botella o áreas donde se pueden realizar mejoras para evitar futuros incumplimientos de plazos.

Se recomienda en general continuar fortaleciendo controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las solicitudes que allegan a la entidad.

EVALUACIÓN DE CONTRATACIÓN 2025**PLAN DE ACCION GESTION DE CONTRATACIÓN 2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de accion 2025	Cumple
1	Reportar informacion a SIA OBSERVA de la contraloria de la nacion de la contratacion de la entidad	SI
2	Reportar informacion a SIAP de la personeria distrital de la contratacion de la entidad	SI
3	Reportar informacion a SECOP de la contratacion de la entidad	SI
4	Actualizar base de datos de contratos personeria distrital de Cartagena de indias	SI
5	Revisar cuenta de contratista en el SIAP en el desarrollo de la trazabilidad de las supervisiones de cuenta de la personeria distrital de Cartagena	SI
6	Proyectar certificados laborales de la personeria distrital de Cartagena	SI
7	Desarrollar las actividades, pilares o programas establecidos en el plan institucional, en funcion de darle cumplimiento a la normativa del decreto 612 de 2018	SI

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

La Oficina de Contratación ha alcanzado un cumplimiento del 100 % en su Plan de Acción vigencia 2025, lo que refleja un avance significativo en la implementación de sus objetivos programáticos. Este resultado indica que, a pesar de los desafíos enfrentados, se han logrado ejecutar más de la mitad de las acciones planteadas, evidenciando un compromiso con la mejora continua y la eficiencia en los procesos de contratación. Sin embargo, es importante identificar las actividades de oportunidad que han impedido alcanzar un cumplimiento total, para así poder establecer estrategias que optimicen los resultados para la vigencia 2026.

PLAN DE MEJORAMIENTO RESULTADO DE LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA VIGENCIA 2025

No	Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Auditoria 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	<p><u>OBSERVACION No. 2 DEBILIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLECE EL MANUAL DE CONTRATACIÓN PARA LA DESIGNACIÓN DE LA SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS</u> Revisados la totalidad de los contratos de la muestra, no se evidenció la notificación escrita dirigida al supervisor del contrato, ni qué la comunicación se hiciera a través de la Dirección Administrativa. Lo anterior, evidenciaría incumplimiento a los propios lineamientos y procedimientos contractuales establecidos por la entidad. Esta situación podría afectar la imagen institucional de la Personería Distrital, por el incumplimiento de las políticas y lineamientos aplicables en la Contratación de bienes y servicios que demanda la misma entidad en su manual interno.</p>	PARCIALMENTE	0,5
2	<p><u>OBSERVACION No. 3 DEBILIDADES EN VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE SE PUBLICAN A TRAVÉS DE SECOP II FRENTE A LA RESTRICCIÓN DE AQUELLOS QUE ESTÁN SOMETIDOS A RESERVA.</u> 1. Se pudo evidenciar que el contrato No. CO1.PCCNTR.7426248, cuyo objeto es: "Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogado y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de PERSONERÍA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DE LAS COMUNIDADES Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL - GRUPOS ÉTNICOS Y COMUNIDAD LGTBI o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo" Está publicado en SECOP II y mantiene en vista pública la hoja de vida del contratista con todos los soportes documentales sometidos a reserva de conformidad con las normas citadas. Esta situación, podría obedecer a un error involuntario del operador del aplicativo SECOP II, poniendo en evidencia la falta de controles necesarios en el manejo de la plataforma, en la que se deben implementar revisiones antes de la suscripción del contrato y la publicación de estos. 2. Se pudo evidenciar en el contrato No. CO1.PCCNTR.7624210 cuyo objeto es: "Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como abogado y de conformidad a la experiencia e idoneidad requeridas por la Personería Distrital de Cartagena para actividades misionales y/o administrativas requeridas por el área de Personería Delegada para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo." Que los documentos soportados como evidencia de la realización de actividades por parte del contratista en las cuentas de cobro No. 1, 2 y 3 correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2025, contienen información que se encuentra sometida a reserva conforme a lo establecido en las normas precisadas, tales como historia clínica de pacientes usuarios de la Personería Distrital de Cartagena.</p>	PARCIALMENTE	0,5

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

La Oficina de Contratación ha alcanzado un cumplimiento del 50 % en relación con el plan de mejoramiento establecido como resultado de la auditoría correspondiente a la vigencia 2025. Este avance refleja un esfuerzo inicial por parte del equipo para implementar las recomendaciones y acciones correctivas sugeridas, aunque aún queda un camino considerable por recorrer para alcanzar los objetivos propuestos. Se espera que, mediante la continuidad, se logre un progreso significativo en los próximos meses, asegurando así una gestión más eficiente y transparente en los procesos de contratación.

PQRSDF DE LA GESTION DE LA CONTRATACION 2025 NO FUERON ASIGNADAS VIGENCIA 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
CONTRATACION	0	0	0	0

CONCLUSION CONTRATACION 2025

En conclusión, la Oficina de Contratación ha logrado un avance del 50% en el plan de mejoramiento derivado de la auditoría de la vigencia 2025. Este progreso, si bien representa un esfuerzo inicial positivo, evidencia que aún se requiere trabajo significativo para alcanzar la totalidad de los objetivos. Se mantiene la expectativa de que la continuidad en la implementación de las acciones correctivas permitirá una gestión de contratación más eficiente y transparente en el futuro cercano.

PLAN DE ACCION DE 2025 GESTION DE LA COMUNICACIÓN

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Diseñar y publicar en las redes sociales/página web de la personería distrital de Cartagena, el cubrimiento de los diferentes eventos institucionales	SI	1
2	Registrar y mantener la cartelera de comunicación interna (SIAP) que contribuyan a la consecuencia de objetivos institucionales	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

3	Implementar al 100% la nueva imagen institucional y la promoción de nuestra oferta de servicios a través de nuestras plataformas institucionales, redes sociales y página web, fortaleciendo así la presencia digital de la Personería Distrital de Cartagena.	SI	1
---	--	----	---

El cumplimiento del plan de acción de comunicación ha alcanzado un 100%, lo que indica que todas las actividades programadas se han llevado a cabo según lo previsto.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 DE COMUNICACIÓN

El área de Comunicaciones no fue objeto de una auditoría interna durante la vigencia 2025, ya que no estaba incluida dentro del plan anual de auditoría aprobado para este período, el cual se centró en otros procesos considerados de mayor riesgo o prioridad institucional.

PQRSDF II SEMESTRE 2025 NO RECCIBIO**CONCLUSION GESTION DE LA COMUNICACIÓN**

Fortalecer al funcionario encargado de la formulación y cague de los soportes de las actividades del plan de acción de comunicación es crucial para garantizar la efectividad y coherencia en la transmisión de información dentro de la entidad.

Este profesional actúa como el puente entre la estrategia comunicativa y su implementación, asegurando que los mensajes se alineen con los objetivos institucionales y se difundan de manera clara y efectiva.

Para fortalecer las funciones de la oficina de comunicación, se recomienda implementar una evaluación periódica de los procesos actuales para identificar áreas de mejora.

Fomentar la capacitación continua del personal en herramientas y estrategias de comunicación efectivas es esencial. Además, establecer canales de retroalimentación con otras áreas de la organización permitirá una mejor coordinación y alineación de mensajes. La creación de un plan de comunicación claro y estructurado, que contemple tanto la comunicación interna como externa, ayudará a asegurar que todos los involucrados estén informados y alineados con los objetivos de la oficina. Asimismo, es importante promover un ambiente colaborativo donde se valoren las ideas y se incentive la innovación en las estrategias comunicativas.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**EVALUACIÓN DE GESTIÓN TALENTO HUMANO****PLAN DE ACCION GESTION DEL TALENTO HUMANO 2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Diagnosticar el rendimiento e informar a los empleados sobre el alcance de su desempeño y las recompensas que obtendrán.	SI	1
2	Realizar seguimiento al PERTH y realizar informe de los funcionarios que solicitan certificaciones laborales y permisos	SI	1
3	Se realiza seguimiento al cronograma de vacaciones con el fin de definir las necesidades humanas y el disfrute de las mismas	SI	1
4	Optimización del talento humano asegurando que todas las vacantes sean ocupadas de manera eficiente para mejorar la capacidad operativa de la Personería y así Desarrollar los programas establecidos en el plan institucional, en función de darle cumplimiento a la normativa del decreto 612 de 2018	SI	1
5	Analizar y definir las necesidades de personal de la Entidad para cumplir con sus funciones y mejorar la eficacia en los procesos.; así mismo dar cumplimiento a lo establecidos en el plan institucional, en función a la normativa del decreto 612 de 2018	SI	1
6	Mejorar las habilidades y competencias de los funcionarios, alineándolas con las necesidades y las metas institucionales, así mismo Desarrollar las actividades, pilares o programas establecidos en el plan institucional, en función de darle cumplimiento a la normativa del decreto 612 de 2018	SI	1
7	Ofrecer incentivos y beneficios que mejoren la calidad de vida de los funcionarios y aumenten su sentido de pertenencia a la Entidad; así mismo desarrollar las actividades, pilares o programas establecidos en el plan institucional, en función de darle cumplimiento a la normativa del decreto 612 de 2018	SI	1
8	Prevenir la corrupción y promover una gestión pública integra y eficiente a través de la apropiación de los valores institucionales de la entidad.	SI	1
9	Lograr que la entidad establezca una línea de base para identificar los aspectos que debe fortalecer y para estructurar la planeación de su TALENTO HUMANO	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**10**

Fortalecer la gestión estratégica del talento humano de la Personería Distrital de Cartagena, con el objetivo de contar con un equipo integral, idóneo, comprometido, capacitado, transparente e incentivado que contribuya al cumplimiento de nuestra misión institucional.

SI

1

Durante el periodo evaluado, la Oficina de Talento Humano logró un notable avance en el cumplimiento de su Plan de Acción, alcanzando un 100% de ejecución de las actividades planificadas. Este progreso se traduce en la implementación efectiva de estrategias destinadas a potenciar el desarrollo y bienestar del personal, así como a optimizar los procesos de selección y capacitación.

Las actividades realizadas incluyeron talleres de formación, evaluaciones de desempeño y programas de bienestar laboral, que no solo fomentaron un ambiente de trabajo positivo, sino que también contribuyeron al crecimiento profesional de los colaboradores. A pesar de los desafíos enfrentados, el compromiso del equipo y la alineación con los objetivos institucionales permitieron alcanzar esta significativa cifra, sentando las bases para futuras iniciativas en pro del talento humano.

PLAN DE MEJORAMIENTO OFICINA DE TALENTO HUMANO RESULTADO DE LA AUDITORIA 2025 El plan de mejoramiento se cumplió al 100%

No	Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Auditoria 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	HALLAZGO 2 DEBILIDAD EN LA INFORMACION CONTENIDO EN EL PERTH (SOFTWARE DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO)	SI	1
2	HALLAZGO 3 DEBILIDAD EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN 2025. Se evidencia el envío de cuestionario de inducción y reinducción a los servidores públicos, sin embargo, no se logra validar la tabulación de las respuestas esto debido a que no fue contestada por los funcionarios de la entidad	SI	1
3	HALLAZGO 4 DEBILIDAD EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE BIENESTAR E INCENTIVOS	SI	1
4	HALLAZGO 5 DEBILIDAD EN EL DESARROLLO y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD y la POLÍTICA ESTRÁTÉGICA DEL TALENTO HUMANO no evidencia cumplimiento y seguimiento en el desarrollo de esta.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PQRSDF II SEMESTRE 2025 No recibió esta vigencia**

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
TALENTO HUMANO	0	0	0	0

PLAN DE ACCIÓN DE NOMINA 2025. SE CUMPLIÓ AL 100%

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	DAR INGRESO, RETIRO, INCAPACIDADES, LICENCIA, HORAS EXTRA, RECARGOS NOCTURNOS A LAS NOVEDADES DE NÓMINA	SI	1
2	REALIZAR LIQUIDACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	SI	1
3	REALIZAR LAS LIQUIDACIONES DE CESANTIAS E INTERESES DE CESANTIAS DE LA PLANTA DE PERSONAL	SI	1
4	LIQUIDAR PRIMA DE NAVIDAD DE LA PLANTA DE PERSONAL	SI	1
5	LIQUIDAR PRIMAS DE SERVICIOS DE LA PLANTA DE PERSONAL	SI	1
6	REALIZAR LAS LIQUIDACIONES DEFINITIVAS DE LA PLANTA DE PERSONAL REQUERIDO DE LA PERSONERIA	SI	1
7	REALIZAR LA LIQUIDACIONES DE VACACIONES Y BONIFICACIONES DE LA PLANTA DE PERSONAL	SI	1

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 NOMINA

La auditoría interna realizada al proceso de nómina concluyó sin identificar hallazgos que requirieran un plan de mejoramiento correctivo, lo que evidencia que los controles actuales funcionan adecuadamente y no se detectaron no conformidades graves.

Sin embargo, se establecieron compromisos colaborativos con el área para desarrollar controles adicionales y acciones proactivas de mejora, orientados a fortalecer aún más el proceso, prevenir riesgos potenciales y promover la mejora

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

continua.

PQRSDF II SEMESTRE 2025 No recibió esta vigencia

PLAN DE ACCION 2025 SST se cumplió el plan de acción un 75% del cumplimiento de las actividades planificadas en el 2025.

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Política De Salud Y Seguridad En El Trabajo	Si	1
2	Política De Prevención Del Consumo De Tabaco, Alcohol Y Sustancias Psicoactivas	Si	1
3	Plan De Seguridad En El Trabajo	Si	1
4	Espacios Para Todos: ¡Construyendo Inclusión!	SI	PARCIALMENTE

PLAN DE MEJORAMIENTO SST 2025

Se ejecutó un seguimiento al proceso de SST para evaluar el estado de los compromisos de hallazgos de 2024, confirmando que estos se mantienen pendientes de cierre durante el 2025, lo que demanda una atención prioritaria para su conclusión.

PQRSDF II SEMESTRE 2025 DE STT No recibió esta vigencia**EVALUACIÓN DE GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA-****PLAN DE ACCION GESTION DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA-2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Revisar y verificar técnicamente los planes institucionales para su posterior aprobación en el comité de gestión y desempeño	SI	1
2	Dar apoyo en la elaboración de respuesta del formulario único de reporte avance a la gestión, en el componente de planeación.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

3	Presentar las acciones adelantadas por cada uno de los procesos que conforman la Personería Distrital de Cartagena, para la rendición de cuentas en la vigencia 2024 – 2025	SI	1
4	Realizar convenios con otras instituciones de interés presentando y liderando proyectos sociales inclusivos, que impacten positivamente a la comunidad, que ayuden a mejorar comportamientos, modos de vida, entre otros, que garantice el desarrollo de una sociedad en un escenario de convivencia pacífica y comprometida con cambios que generen bienestar colectivo	SI	1
5	Asesorar y hacer seguimientos a los planes de acción trimestral de cada proceso de la personería distrital de Cartagena para valorar la gestión y de ser necesario, planes de mejoramiento.	SI	1
6	Realizar seguimientos trimestrales a los indicadores de cada proceso de la personería distrital de Cartagena de indias	SI	1
7	Realizar seguimientos trimestrales a los planes institucionales del decreto 612 de 2018 del proceso de la personería distrital de Cartagena de indias	SI	1
8	Desarrollar un instrumento preventivo con iniciativas y estrategias de transparencia contra la corrupción, donde se promueven de participación ciudadana y rendición de cuentas, la legalidad e integridad ética, y el servicio al ciudadano.	PARCIALMENTE	0,5

La Gestión de direccionamiento y planeación estratégica ha logrado un notable cumplimiento del 94% del plan de acción correspondiente a la vigencia 2025, lo que refleja un avance significativo en la implementación de las iniciativas propuestas. Sin embargo, es fundamental establecer controles más robustos para asegurar que se mantenga este nivel de cumplimiento durante la vigencia actual. Esto implica monitorear de manera continua los avances, identificar posibles desviaciones y ajustar las estrategias según sea necesario, garantizando así que los objetivos planteados se alcancen de manera efectiva y eficiente.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025

El proceso de direccionamiento y planeación cumplió con el 100% de su cumplimiento en el plan de mejoramiento como resultado de la auditoría interna realizada en la vigencia 2025

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PQRSDF 2025**

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
PLANEACION	0	0	0	1

PLAN DE ACCION DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO 2025

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple
1	ELABORAR EL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO -PINAR, EN EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 612 DE 2018	SI
2	AJUSTAR LA POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL A LOS LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD	SI
3	ATENDER REQUERIMIENTOS EXTERNOS E INTERNOS RELACIONADOS A LA GESTION DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD	SI
4	REALIZAR CAPACITACIONES INTERNAS DENTRO DEL PROCESO DE LA PERSONERIA DISTRITAL PARA EL FORTALECIMIENTO Y MEJORA CONTIUA DE LOS GESTION DOCUMENTAL DEL AREA.	SI
5	IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, PRIORIZANDO LA DIGITALIZACIÓN EN NUESTRAS PLATAFORMAS INSTITUCIONALES COMO MEDIO TECNOLÓGICO DE CONSULTA, EN CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS ESTABLECIDAS POR EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.	SI

LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO ha logrado un notable cumplimiento del 100 % del plan de acción correspondiente a la vigencia 2025, lo que refleja un avance significativo en la implementación de las iniciativas propuestas.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PLAN DE MEJORAMIENTO GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Auditoria 2025	Cumple	Puntaje Parcial
Elaborar el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos como parte de la gestión de documentos electrónicos y conformación de expedientes electrónicos	PARCIALMENTE	0,5

El proceso de gestión documental y archivo solo cumplió con el 50 % de su cumplimiento en el plan de mejoramiento como producto del resultado FURAG 2025

PQRSDF GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	0	0	0	0

PLAN DE ACCION GESTION TIC

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Realizar mantenimiento para restablecer un activo tecnológico ya sea de hardware o de software que no funciona o que funciona mal a una condición óptima u operativa	SI	1
2	Evitar las fallas técnicas de tus computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáner y otros dispositivos de hardware que permitan minimizarlos riesgos informáticos por perdida de información	SI	1
3	Desarrollar las actividades, pilares o programas establecidos en el plan institucional, en función de darle cumplimiento a la normativa del decreto 612 de 2018	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

4	Desarrollar las actividades, pilares o programas establecidos en el plan institucional, en función de darle cumplimiento a la normativa del decreto 612 de 2018	SI	1
5	Desarrollar las actividades, pilares o programas establecidos en el plan institucional, en función de darle cumplimiento a la normativa del decreto 612 de 2018	SI	1
6	Realizar copias de los datos originales que se realiza en la personería distrital de Cartagena de Indias con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.	SI	1
7	Modernizar el sitio web de la entidad para cumplir con los lineamientos de las estrategias de gobierno digital, asegurando un acceso inclusivo a todos nuestros grupos de interés y fomentando la interacción a través de diversos canales digitales.	SI	1
8	Plataforma Ciudadana 360°: Implementar una plataforma digital interactiva que permita a los ciudadanos de Cartagena acceder de manera fácil y rápida a los servicios de la Personería. Esta plataforma integraría herramientas de inteligencia artificial para ofrecer asesoramiento jurídico básico, seguimiento de trámites en tiempo real y canalización de quejas y reclamos. Además, incluiría un sistema de retroalimentación ciudadana para evaluar constantemente la calidad del servicio y permitir la participación de la comunidad en la mejora continua de la gestión institucional.	PARCIALMENTE	0,5

El proceso de gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en su plan de acción ha alcanzado un cumplimiento del 94%, lo que indica un progreso significativo, aunque aún queda trabajo por hacer. Este porcentaje refleja la implementación de diversas estrategias y actividades previstas, las cuales han permitido avanzar en la modernización y optimización de los recursos tecnológicos.

PLAN DE MEJORAMIENTO GESTION TIC 2025 El proceso de gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en su plan de mejoramiento resultado de la auditoria 2025 ha alcanzado un cumplimiento del 100%, lo que indica un progreso significativo.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

No	Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Auditoria 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	HALLAZGO/OBSERVACION 1 DEBILIDAD EN LA FORMULACIÓN PETI APROBADO 2025: El equipo auditor evidencia en el PETI no está alineado con el PEI- Líneas estratégicas institucionales - línea estratégica fortalecimiento y mejora continua de la gestión como relaciona - Tecno Gestión: Transformando Servicios - Plataforma Ciudadana 360°: Implementar una plataforma digital interactiva que permita a los ciudadanos de Cartagena acceder de manera fácil y rápida a los servicios de la Personería. La entidad no cuenta con una hoja de ruta clara para el uso estratégico de las tecnologías de la información, lo cual genera riesgos de desarticulación entre los objetivos institucionales y las inversiones TIC. Esta situación puede afectar negativamente la eficiencia operativa, la innovación digital y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Se evidencia debilidad en El ítem de: DIVULGACIÓN Con el apoyo de la oficina de comunicaciones No se evidencio la construcción de mensaje que impactante dentro de sliders publicitarios, que motiven a los funcionarios y contratistas en la apropiación, soporte y compromiso en el desarrollo del plan estratégico acá descrito ni se evidencia los periodos a desarrollar. No se logra evidenciar la Encuesta Con el fin de saber la opinión de nuestros compañeros al finalizar la presentación a las demás Áreas de la Personería Distrital de Cartagena de Indias Cuenta con actividades programadas. Que relaciona el documento.	SI	1
2	HALLAZGO 2. DEBILIDAD EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION Se evidenció que el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información formulado por la entidad, el cual presenta deficiencias técnicas y estructurales. El documento carece de un diagnóstico de riesgos, no incluye metas medibles y no contempla un cronograma de implementación, ni mecanismos de seguimiento. Adicionalmente, no se evidencia articulación con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) ni con la Política de Seguridad de la Información institucional. No cuenta con la descripción de los principios, objetivos y lineamientos generales No establece los roles y responsabilidades de los participantes No cuenta con procedimientos donde se establecen las normas claras sobre cómo se debe manejar la información, incluyendo acceso, uso, almacenamiento, transmisión y eliminación. No describe La Gestión De Riesgos De Seguridad De La Información No define la Estrategia De Seguridad Digital Las actividades descritas no abarcan las actividades propias del PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

3	HALLAZGO 3 DEBILIDAD EN LA ESTRUCTURACION DEL PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION 2025. Se evidenció que el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información de la entidad no se encuentra debidamente estructurado. El documento no contempla un inventario completo de riesgos priorizados, las medidas de tratamiento no están alineadas con los controles definidos en estándares reconocidos (como ISO/IEC 27001 o el Modelo de Seguridad y Privacidad del MinTIC), y no existe trazabilidad entre los riesgos identificados, los responsables asignados y las acciones específicas para su mitigación. El equipo auditor no evidencia la creación de una matriz de riesgo de la seguridad de la información donde Conforme lo indica el ámbito de aplicación del Decreto 1078 de 2015 respecto a la estrategia de Gobierno Digital -GD-, las entidades públicas deben realizar la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información -MSPI- con el objetivo de conformar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información al interior de la entidad. La entidad presenta vulnerabilidades frente a amenazas que pueden comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional. Esta situación incrementa el riesgo de incidentes de seguridad, posibles sanciones por incumplimiento normativo (como la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales), y pérdida de confianza por parte de ciudadanos y partes interesadas.	SI	1
4	HALLAZGO 4 DEBILIDAD EN LA DOCUMENTACION DEL PROCESO GESTION TIC El área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) cuenta con procedimientos establecidos relacionados con el proceso general de gestión o planificación de las actividades, enfocándose únicamente en aspectos técnicos de reparación, actualización y soporte, sin abordar aspectos administrativos o de gestión del proceso en su totalidad, Verificando el PROCEDIMIENTO DE PRESERVACION DIGITAL que es un procedimiento transversal de la dependencia de Gestión Documental y Archivo /Gestión TIC confrontamos que relacionan dos procedimientos que a la fecha NO se ven cargados en herramienta tecnológica SIAP ni relacionados en la información enviada por el profesional universitario de gestión TIC. No Cuentan Con LOS PROCEDIMIENTOS: Procedimientos de los roles de soporte Procedimientos de medios de almacenamiento Procedimientos de transferencia de información No cuenta con una CARACTERIZACION de Gestión TIC No cuenta con un NORMOGRAMA No se evidenciaron los siguientes INSTRUCTIVOS Instructivo copia de seguridad de información del servidor Instructivo copias de seguridad de las bases de datos Instructivo copias de seguridad instructivos digitales de la correspondencia Instructivo copia de seguridad de los correos electrónicos Instructivo restaurar copia de seguridad de bases de datos Instructivo para la configuración e instalación de los equipos Instructivo	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

	plan de contingencia Ausencia de procedimientos acceso, uso, almacenamiento, transmisión y eliminación.		
5	HALLAZGO 5 DE POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL La información contenida en la política digital publicada en la página web de la Personería Distrital de Cartagena ya no refleja la situación vigente, ya que no se encuentra alineada con la misión y visión actuales de la entidad. Por lo tanto, es recomendable actualizarla para asegurar que los contenidos sean precisos y coherentes con los objetivos institucionales, promoviendo una comunicación clara y transparente con la ciudadanía.	SI	1
6	HALLAZGO 6 AUSENCIA EN LA FORMULACION DE LA POLÍTICA DEL SITIO WEB El equipo auditor evidenció que la entidad no cuenta con una Política del Sitio Web institucional debidamente formulada, adoptada y publicada, lo cual constituye una omisión frente a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la normativa nacional en materia de acceso a la información, transparencia y Gobierno Digital.	SI	1
7	HALLAZGO 7 ERRORES VERIFICADO POR PAGINA WEB	SI	1

PQRSDF DE GESTION TIC 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
GESTION TIC	0	0	0	0

GESTION Y ATENCION AL CIUDADANO PLAN DE ACCION 2025

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Ejecutar las actividades de la política de atención al ciudadano de la personería distrital de Cartagena	SI	1
2	Seguimientos semestrales de las PQRSDF de la personería distrital de Cartagena	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

3	Medir la percepción de los ciudadanos frente a la atención de los funcionarios/contratista de la entidad.	SI	1
4	Prestar servicios profesionales de asistencia inmediata a la comunidad, desde el proceso de atención al ciudadano vía presencial y virtual.	SI	1
5	Realizar el monitoreo y seguimiento de la atención del servicio brindando en los distintos canales de atención. Consiste en interactuar con los canales de atención y actuar como ciudadanos comunes que acceden a trámites o servicios de la Entidad	SI	1
6	Llevar la oferta de servicios institucionales a los diferentes barrios y corregimientos de Cartagena, brindando atención inmediata para solucionar problemas y posibles vulneraciones de derechos de los ciudadanos y comunidades.	SI	1

El proceso de gestión de atención al ciudadano ha mostrado un cumplimiento del 100 por ciento respecto al plan de acción establecido, lo que indica una ejecución completa de las actividades programadas

PLAN DE MEJORAMIENTO DE GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO 2025

no	cumplimiento al plan de mejoramiento auditoria 2025	cumple	puntaje parcial
1	hallazgo 1. debilidad en la estructura documental de la gestión de atención al ciudadano: indicadores: ausencia procedimiento de recepción de correspondencia interna y externa: riesgos	si	1
2	hallazgo 2 política de atención al ciudadano resolución nº 172 de 19 de junio de 2024.durante la auditoría, el equipo auditor identificó que las actividades realizadas por el personal no correspondían a las establecidas en la política de atención al ciudadano vigente. específicamente, se evidenció la formulación de un código qr , diseño de decálogo de la sala de atención – y socialización del programa de transparencia y ética. este hallazgo señala la necesidad de reforzar la capacitación del personal y de monitorear de manera más efectiva el cumplimiento de las políticas establecidas para garantizar una atención consistente y alineada con los estándares institucionales.	si	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

3	hallazgo 3 debilidad en el plan de trabajo resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios la oficina de control interno ha identificado que, aunque se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios, no se lleva a cabo un plan de trabajo efectivo basado en los resultados obtenidos. esto ha generado que los niveles de satisfacción sean considerados como malos o regulares, ya que no se implementan acciones correctivas o mejoras que permitan abordar las áreas de oportunidad detectadas. este hallazgo constituye un incumplimiento de las normativas y buenas prácticas en gestión de atención al cliente, que generalmente requieren la medición continua, análisis y mejora de los servicios basados en la retroalimentación de los usuarios. la no aplicación de acciones correctivas y la falta de un plan de mejora también pueden vulnerar normativas específicas del sector o regulaciones internas de la entidad, lo que llevaría como consecuencia la pérdida de confianza y satisfacción de los usuarios, lo cual puede traducirse en una disminución en la demanda y en la reputación institucional.	si	1
4	hallazgo 4 ausencia señalizaciones en lugares visibles para personas discapacitadas se evidencia deficiencia en la accesibilidad y en la comunicación visual adecuada en el entorno evaluado. esta situación puede dificultar la orientación, el desplazamiento seguro y la identificación de áreas o servicios específicos por parte de personas con discapacidad, vulnerando principios de inclusión y derechos de accesibilidad establecidos en normatividad vigente.	si	1

El proceso de gestión de atención al ciudadano ha mostrado un cumplimiento del 100 por ciento respecto al plan mejoramiento, lo que indica una ejecución completa de los hallazgos evidenciados en la auditoria del 2025.

PQRSDF DE GESTION Y ATENCION AL CIUDADANO 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	36	20



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Fecha de aprobación:
04/09/2024

CONCLUSION

En el marco del Informe de Evaluación Institucional correspondiente al año 2025, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de las áreas de direccionamiento y planeación estratégica, gestión documental, atención al ciudadano y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Los resultados reflejan un panorama integral que permite identificar tanto los logros alcanzados como las áreas de mejora necesarias para optimizar los procesos institucionales y fortalecimiento y el compromiso con la ciudadanía.

En cuanto al direccionamiento y planeación estratégica, se destaca la alineación de los objetivos institucionales con las necesidades de la comunidad.

Respecto a la gestión documental, se ha evidenciado un avance significativo en los espacios físicos que facilitan el acceso y manejo de la información física.

Sin embargo, persisten desafíos en la estandarización de procesos y en la capacitación del personal, lo que sugiere la necesidad de desarrollar programas formativos específicos para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio dado los cambios en cuanto a ingreso de personal para esta vigencia 2026

En el ámbito de la atención al ciudadano, los resultados indican un incremento en la satisfacción de los usuarios, gracias a la implementación de protocolos de atención más ágiles y efectivos.

Finalmente, con relación a las TIC, se observa un avance en la adopción de herramientas digitales que han optimizado la gestión interna y la interacción con la comunidad. Sin embargo, es crucial seguir invirtiendo en infraestructura tecnológica y en la capacitación del personal para maximizar el potencial de estas herramientas y garantizar su uso efectivo.

En conclusión, el Informe de Evaluación Institucional de 2025 resalta un panorama positivo en términos de progreso y desarrollo institucional, pero también identifica áreas críticas que requieren atención continua.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA****PLAN DE ACCION DE GESTION ADMINISTRATIVA 2025**

Se evidencia el cumplimiento total en el desarrollo de las actividades del plan de acción vigencia 2025 de la Gestión administrativa. cumplimiento 100%

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Realizar los pagos de nómina mensual a los servidores públicos de la personería distrital de Cartagena	SI	1
2	Realizar los pagos de impuestos en las fechas establecidas en la personería distrital de Cartagena	SI	1
3	Realizar los pagos a contratista en las fechas establecidas en la personería distrital de Cartagena.	SI	1
4	Realizar los pagos de estampillas en las fechas establecidas en la personería distrital de Cartagena	SI	1
5	Realizar los pagos de proveedores en las fechas establecidas en la personería distrital de Cartagena	SI	1
6	Realizar el cierre presupuestal de la vigencia en curso, siguiendo las normativas vigentes.	SI	1
7	Realizar los pagos de seguridad social en las fechas establecidas en la personería distrital de Cartagena	SI	1
8	Elaborar los estudios previos en coordinación con la dependencia de la entidad para valorar adecuadamente lo requerido por la entidad	SI	1

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 Durante la vigencia 2025, se llevó a cabo una auditoría especializada al software contable Transfor. Dicho proceso evidenció la necesidad de realizar un cambio tecnológico significativo. Como resultado del análisis de las observaciones y recomendaciones emitidas, la Dirección ha tomado la decisión estratégica de sustituir la solución actual por un software contable desarrollado a la medida de las necesidades de la entidad. Este plan formaliza las acciones para materializar dicha decisión.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PQRSDF 2025** no gestión ninguna para II semestre 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0

EVALUACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – CONTABILIDAD**PLAN DE ACCION DE ADMINISTRATIVA – CONTABILIDAD 2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Proyectar y presentar retenciones en la fuente de la personería distrital	PARCIALMENTE	0,5
2	Liquidar, diligenciar y presentar la declaración bimestral de retención en la fuente de ICA	PARCIALMENTE	0,5
3	Generar el estado de situación financiera de la personería distrital de Cartagena	PARCIALMENTE	0,5
4	Generar y elaborar el estado de cambio en el patrimonio de la personería distrital	PARCIALMENTE	0,5
5	Generar el estado de situación financiera de la personería distrital de Cartagena	PARCIALMENTE	0,5
6	Realizar conciliaciones bancarias para la personería distrital de Cartagena	PARCIALMENTE	0,5
7	Seguimiento desde el área de contabilidad al área de nómina para la correcta trazabilidad y controles pertinentes	PARCIALMENTE	0,5
8	Proyectar revelaciones a los estados financieros de la personería distrital de Cartagena de Indias	PARCIALMENTE	0,5
9	Presentar y pagar las estampillas establecida para la entidad	PARCIALMENTE	0,5
10	Generar el estado de Estado de Actividad Financiera Económica y Social de la personería distrital de Cartagena	PARCIALMENTE	0,5

Durante el seguimiento al plan de acción 2025, se evidenció que, si bien las actividades operativas pudieron haberse ejecutado, no se cumplió con la fase

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

crítica de carga y archivo de los soportes documentales en el último trimestre. Esta falta de evidencia tangible imposibilita:

Validar la integridad y precisión de los registros.

Categorizar y cuantificar el cumplimiento final de manera objetiva y auditável.

Asegurar la transparencia y la rendición de cuentas del proceso.

Conclusión: Sin la documentación de respaldo, el nivel de cumplimiento reportado no puede ser superior al 50%, reflejando un incumplimiento en el control documental más que necesariamente en la operación.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2024 GESTION ADMINISTRATIVA CONTABILIDAD 2025

No	Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Auditoria 2025	Cumple
1	Debilidad en la implementación y cumplimiento de la política contable y procedimientos.	NO

Presenta incumplimiento del desarrollo de este hallazgo siendo este reiterativo.

PQRSD DE GESTION ADMINISTRATIVA- CONTABILIDAD No Se Relacionan en el aplicativo SIAP.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**EVALUACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA – ALMACEN****PLAN DE ACCION GESTION ADMINISTRATIVA ALMACEN 2025**

Proceso de gestión administrativa y financiera- Almacén el siguiente cuadro, se presentan los resultados consolidados del área.

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Realizar inventario de los bienes muebles de la entidad para el fortalecimiento de área de almacén	SI	1
2	Seguimientos del inventario de la personería distrital como medida de supervisión de los bienes y muebles de la entidad.	SI	1
3	Entrega de insumos solicitados por las diferentes dependencias de la entidad	SI	1
4	Entrega o traslado de bienes /mueble o demás elementos en las áreas en la entidad	SI	1
5	Realizar el proceso de baja a los elementos físicos, o tecnológicos que se encuentren en mal estado dentro de la personería distrital de Cartagena	SI	1
6	Realizar mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputos, impresoras, escáner, muebles de oficina y aires acondicionados de la personería distrital de Cartagena.	SI	1

Se evidencia el cumplimiento total en el desarrollo de las actividades del plan de acción vigencia 2025 de almacén. cumplimiento 100%

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PLAN DE MEJORAMIENTO RESULTADO DE AUDITORIA VIGENCIA 2025 GESTION ADMINISTRATIVA – ALMACÉN**

No	Cumplimiento al Plan de Mejoramiento Auditoria 2025	Cumple
1	DEBILIDAD IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE EQUIPOS.	NO

Un hallazgo permanece sin cumplir, lo que sugiere la necesidad de un enfoque adicional para abordar este aspecto crítico.

PQRSD de GESTION ADMINISTRATIVA - ALMACEN NO SE relacionan en el aplicativo SIAP.

EVALUACIÓN GESTION ADMINISTRATIVA - PRESUPUESTO**PLAN DE ACCION GESTION ADMINISTRATIVA - PRESUPUESTO 2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	proyección de los gastos de funcionamiento de la personería distrital de Cartagena de indias	si	1
2	estrategia de rendición de cuenta	parcialmente	0,5
3	cumplimiento de PAC proyectado para 2025	parcialmente	0,5
4	seguimiento a la ejecución presupuestal	parcialmente	0,5
5	rendición de informes presupuestales	parcialmente	0,5

Se evidencia el cumplimiento del 60% en el desarrollo de las actividades del plan de acción vigencia 2025 de la gestión de presupuesto.

Se recomienda implementar un sistema de seguimiento que permita monitorear el progreso de las actividades y realizar ajustes en tiempo real, asegurando que se minimicen los incumplimientos en el futuro.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

PLAN DE MEJORAMIENTO – GESTION ADMINISTRATIVA – PRESUPUESTO los resultados de la auditoría realizada a presupuesto no arrojaron plan de mejoramiento

PQRSD de GESTION ADMINISTRATIVA - PRESUPUESTO NO SE relacionan en el aplicativo SIAP.

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
GESTION PRESUPUESTAL FINANCIERA	0	0	0	0

CONCLUSIONES

La verificación de las dependencias administrativas, contables, de presupuesto y de almacén es fundamental para asegurar la integridad y la transparencia en la gestión de recursos de la Personería Distrital de Cartagena, a partir de esta revisión, se pueden extraer diversas conclusiones que permiten evaluar la eficiencia en el uso de los recursos, la efectividad de los procesos implementados y el cumplimiento de las normativas establecidas.

Dentro del análisis detallado puede revelar inconsistencias en la codificación de los activos de la entidad que podrían indicar falta de control en el almacén.

Asimismo, la evaluación de los procesos contables puede poner de manifiesto las necesidades que presenta para mitigar la materialización de los riesgos identificados como son la no formulación de políticas contables

Establecer controles y mecanismos al interior de cada dependencia, a fin de que las actividades que se establezcan para cada meta presente un porcentaje de cumplimiento del 100%.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE ASUNTO DE LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN EN LA VIGENCIA 2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Servir de enlace entre la comunidad, la administración distrital y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios	SI	1
2	Promover la prestación de acciones constitucionales y colectivos en defensa de los derechos fundamentales, establecidos en la ley estatutaria del derecho a la participación ciudadana	SI	1
3	Capacitar a la comunidad cartagenera con el fin de desarrollar capacidades en materia de garantías y promoción de derechos	SI	1
4	Resaltar las fechas especiales de la vigencia actual respecto a la delegada de acciones comunales, veedurías y comunidades	SI	1
5	Acompañar, promover, garantizar y difundir los diferentes mecanismos de control social e inscribir y certificar veedurías ciudadanas.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE ASUNTO DE LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN EN LA VIGENCIA 2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Realizar jornadas de formación, promoción y defensa de derechos fundamentales y humanos a la población de sujetos de especial protección constitucional del distrito de Cartagena, como al igual, acompañar a otras entidades, de orden nacional, departamental y distrital en reuniones, procedimientos y actividades, tendientes a garantizar derechos a la población anteriormente referenciada.	SI	1
2	Asesoramiento integral en materia de derechos humanos a la comunidad y sujetos de especial protección del distrito de Cartagena.	SI	1
3	Creación y trámite de acciones constitucionales en defensa de derechos colectivos de sujeto de especial protección del distrito de Cartagena.	SI	1
4	Velar por el cumplimiento de los principios rectores de la contratación administrativa, al igual, revisar el cumplimiento de las condiciones pactadas de las obras contratadas, servicios prestados o bienes suministrados al Distrito y solicitar a los secretarios del despacho, directores de institutos, unidades administrativas y demás funcionarios del Distrito de Cartagena que rindan informe sobre el manejo, ejecución del presupuesto en las dependencias que manejen recursos para los sujetos de especial protección constitucional.	SI	1
5	Organizar jornadas de formación en derechos humanos y diversidad sexual para funcionarios y la comunidad, así como también organizar jornadas para sujetos especiales de protección constitucional, con el fin de garantizar una mayor conciencia y protección de sus derechos.	SI	1
6	Materializar la divulgación, promoción y defensa efectiva de los derechos fundamentales en los consejos comunitarios de comunidades negras y parcialidades indígenas, respetando su enfoque étnico diferencial.	SI	1
7	Generar alertas tempranas dirigidas a las dependencias de la administración distrital ante posibles riesgos y amenazas a los derechos fundamentales de la población.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

8	Generar encuentros zonales con comunidades conformadas por sujetos de especial protección constitucional para divulgar y proteger sus derechos fundamentales.	SI	1
---	---	----	---

Durante la vigencia 2025, se ejecutó de manera integral y conforme a lo programado el Plan de Acción para la Gestión de Asuntos de la Comunidad y Sujetos de Especial Protección.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE GESTION DE ASUNTO DE LA COMUNIDAD Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCION EN LA VIGENCIA 2025 NO SE REALIZO AUDITORIAS**PQRSDF II SEMESTRE 2025**

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
VIGILANCIA ALA CONDUCTA OFICIAL 1	0	0	0	2
VIGILANCIA ALA CONDUCTA OFICIAL 2	0	0	0	4

En el año 2025, la gestión de asuntos de la comunidad y de sujetos de especial protección alcanzó un notable cumplimiento del 100% en su plan de acción. Este logro se traduce en la implementación efectiva de diversas iniciativas orientadas a fortalecer la inclusión social y garantizar los derechos de los grupos más vulnerables.

PLAN DE ACCION DDHH Y VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO 2025 CUMPLIO EL 95%

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Orientar jurídicamente a la población víctima del conflicto armado frente a sus solicitudes de medida de reparación e indemnización por parte de la Unidad Para las Víctimas.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

2	Asistencia Comité de Justicia Transicional a fin de que los compromisos trazados en los distintos subcomités sean aprobados por el alcalde Mayor de Cartagena de Indias	SI	1
3	Realizar sensibilizaciones con miras a la prevención y promoción de la salud mental a víctimas del conflicto armado	SI	1
4	Realizar asesorías jurídicas sobre la aplicación normativa a la Población Víctima del Conflicto Armado	SI	1
5	Convocar al plenario de la mesa distrital de víctimas del conflicto armado bajo la previa solicitud de su coordinador/a para el desarrollo de plenarios ordinarios, extraordinarios y/o reuniones extraordinarias	SI	1
6	Convocar a las reuniones interinstitucionales del Ministerio Público desarrolladas para el abordaje de la política pública de atención a la Población Migrante	SI	1
7	Inspección, Vigilancia y control sobre toda la oferta pública institucional del Distrito de Cartagena de Indias a favor de la población víctima del conflicto armado	SI	1
8	Resaltar las fechas especiales de la vigencia actual respecto a la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado	PARCIALMENTE	0,5
9	Tomar las declaraciones de la persona que se consideran víctimas de conflicto armado para activar las rutas de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.	SI	1
10	Crear el Observatorio de Derechos Humanos del Distrito de Cartagena para analizar las problemáticas de vulneración de derechos humanos y abordar temas de relevancia social y jurídica.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PLAN DE ACCION EDUCACION 2025 SE CUMPLIO EL 100%**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Brindar asesoría jurídica y técnica a la comunidad en materia de garantía de derechos de acceso a la educación, vivienda, recreación y deportes.	SI	1
2	Realizar vigilancia y seguimiento permanente a la gestión de los recursos del fondo de servicios educativos FOSE y la ejecución del Plan de Alimentación Escolar PAE.	SI	1
3	Realizar seguimientos a la conducta de funcionarios distritales, rectores, docentes de las Instituciones Educativas Oficiales del Distrito de Cartagena de Indias, secretario de Educación, Gerente de Covivienda y director de IDER adelantando los procesos preventivos e intervenciones que se requieran	SI	1
4	Realizar visitas técnicas de supervisión a la infraestructura y mobiliario de las Instituciones Educativas Oficiales, de los escenarios deportivos distritales y revisión de condiciones de riesgo de vivienda	SI	1
5	Asistencia y acompañamiento a los Comité de Convivencia Escolar, Alimentación Escolar y de Vivienda para garantizar la efectividad de la prestación de los servicios institucionales en función del cumplimiento misional de la delegada	SI	1
6	Resaltar las fechas especiales de la vigencia actual respecto a la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en Educación Deporte y Vivienda	SI	1
7	Fortalecer la articulación interinstitucional mediante la realización de mesas de trabajo con entidades estatales(covivienda e ider), orientadas a la coordinación, concertación y seguimiento de acciones conjuntas	SI	1
8	Brindar acompañamiento a la comunidad educativa del Distrito, previniendo la vulneración de derechos, garantizando su cumplimiento y contribuyendo a la construcción de convivencia en los entornos educativos, junto con mesas de trabajo interinstitucionales.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

9	Desarrollar jornadas pedagógicas presenciales y virtuales sobre la promoción y defensa de los derechos humanos, dirigidas a los habitantes de Cartagena y sus corregimientos.	SI	1
10	Ofrecer programas formativos, de prevención y mediación de conflictos en escuelas y comunidades para promover una cultura de resolución pacífica de conflictos.	SI	1

PLAN DE ACCION GESTION PARA LA PROTECCION DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD 2025 SE CUMPLIO EL 100 %

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Prestar servicios profesionales de asistencia inmediata a la comunidad, desde el proceso de Derechos Humanos, vía página web, correspondencia y/o a través de una línea telefónica.	SI	1
2	Realizar seguimiento a la prestación de servicios que las EPS, IPS y FARMACIAS brindan a los usuarios a través de visitas de verificación de forma periódica e intervenciones en la defensa de sus derechos fundamentales a la salud	SI	1
3	Capacitar y entrenar al equipo de trabajo para mejorar sus competencias y habilidades frente a los asuntos atendidos por la Delegad de Derechos Humanos	SI	1
4	Realizar sensibilizaciones a los usuarios del sistema de salud en las unidades locativas de los Hospitales, Clínicas, Farmacias y Oficinas de Atención al Usuario en materia de garantía del derecho fundamental a la salud.	SI	1
5	Sensibilizaciones en comunidades y/o Instituciones en la protección del Derecho Fundamental a la Salud.	SI	1
6	Realizar acompañamientos a las auditorías que el DADIS realiza a las IPS para verificar los servicios habilitados por el DADIS,	SI	1
7	Vigilar y hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones del DADIS y la E.S.E. Hospital Local de Cartagena de Indias	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

8	Resaltar las fechas especiales de la vigencia actual respecto a la Promoción y Protección de los derechos fundamentales a la salud	SI	1
9	Acercar a la comunidad a los mecanismos de protección de los derechos humanos, constitucionales y legales mediante la elaboración de acciones constitucionales y legales correspondientes en caso de amenaza o vulneración de estos derechos.	SI	1

PQRSDF II SEMESTRE 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE	0	0	22	0
DDHH	0	0	17	2
PROTECCION DE LA SALUD	0	0	72	53

PLAN DE ACCION DE GESTION PARA ASUNTOS POLICIVOS 2025

El cumplimiento del Plan de Acción 2025 de la Personería delegada en Gestión para Asuntos Policiales se ha llevado a cabo de manera integral y efectiva, alcanzando un cien por ciento de los objetivos propuestos.

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Atender de manera oportuna y con calidad, las solicitudes de intervención en asuntos policivos y de convivencia, establecidas en el código de policía y otras normas	SI	1
2	Fortalecer la defensa de los derechos Humanos, a partir de la Sensibilización y Capacitación en ASUNTO POLICIVOS	SI	1
3	Lograr que estos entes cumplan y hagan cumplir las normas en asuntos policivos y de convivencia, establecidas en el código de policía y otras normas	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

4	Realizar acompañamientos en estados judiciales cuando somos vinculados como ministerio público.	SI	1
---	---	----	---

PLAN DE ACCION DE GESTION PARA EL CONTROL URBANISTICO Y PATRIMONIO PUBLICO 2025

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Fortalecer la defensa de los derechos Humanos, a partir de la Sensibilización y Capacitación en materia urbanística y de Bienes Públicos.	SI	1
2	Lograr que estos entes cumplan y hagan cumplir las normas de bienes públicos, urbanístico y de convivencia, establecidas en el código de policía y otras normas.	SI	1
3	Realizar acompañamientos en estados judiciales cuando somos vinculados como ministerio público.	SI	1
4	Promover la defensa de los derechos colectivos e individuales, vigilando la aplicación de normas urbanísticas, protección de bienes públicos, conservación del ambiente y prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios en el Distrito de Cartagena.	SI	1

El cumplimiento del Plan de Acción 2025 de la Personería delegada en Gestión para el Control Urbanístico y Patrimonio Público se ha materializado de manera integral y efectiva, alcanzando un cien por ciento de las metas propuestas. A través de una coordinación interinstitucional robusta y la implementación de estrategias innovadoras, se ha logrado supervisar y regular el desarrollo urbanístico en Cartagena, asegurando la conservación del patrimonio público y promoviendo el uso sostenible del espacio urbano. Las acciones realizadas incluyen inspecciones periódicas, talleres de sensibilización para la comunidad y la creación de vigilancias que han fortalecido la participación ciudadana en la vigilancia del cumplimiento normativo.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 NO SE REALIZO AUDITORIA 2025

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL GESTION PARA LA INFANCIA, ADOLESCENCIA, ADULTO MAYOR, MUJER Y FAMILIA 2025**

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Visita a los Centro de Vida para Promover, Proteger los Derechos Fundamentales del Adulto Mayor de acuerdo con la Ley 1850 de 2017, Hogares de Pasos y Fundaciones.	PARCIALMENTE	0,5
2	Resaltar las actividades conmemorativas de la delegada, en su diferente grupo poblacionales.	SI	1
3	Allanamiento, Rescate y Desalojos en Comisarías para Garantizar y Proteger los Derechos Fundamentales en Niños, Niñas, y Adolescentes NNA en su entorno Familiar.	SI	1
4	Asistir a Audiencias PARD, VIF, Acompañamiento en Comisaría de Familia como Ministerio Público, en función de Garantizar que no sean vulnerados los Derechos Fundamentales de las partes en la audiencia y/o Procesos que se lleven en las Comisarías	SI	1
5	Asistencia Técnica en la Coordinación, impulsando la conformación de los procesos en práctica organizativas y espacios con los jóvenes.	SI	1
6	Asistencia Técnica para proponer Mecanismo de Vigilancia y Control Social para que los Ciudadanos (as) puedan evaluar las Políticas Públicas en función a la Población con Discapacidad y Habitantes de Calles.	SI	1
7	Capacitaciones para la Garantizar los Derechos Fundamentales en los Niños, Niñas, Adolescentes, Adulto Mayores, Mujeres y Familia.	SI	1
8	Ejercer Vigilancia sobre el Presupuesto y Programas de Discapacidad, Adulto Mayor, Mujer, Infancia y Adolescencia, implementando Mesas de Trabajo y Visitas de Verificación.	SI	1
9	Realizar visitas de verificación al entorno Familiar de Personas en Condición de Discapacidad, realizando informe contentivo para iniciar Procesos de Valoración de Apoyos con destino a los Juzgados de Familia.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

10	Proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes implementando acciones necesarias, activando rutas y brindando asesoría y acompañamiento requeridos, además de ejercer vigilancia sobre las dependencias del Distrito para garantizar el cumplimiento de la ley.	PARCIALMENTE	0,5
----	---	--------------	-----

El cumplimiento del Plan de Acción del 100% en el Informe de Evaluación Institucional para la Gestión de la Infancia, Adolescencia, Adulto Mayor, Mujer y Familia 2025 se ha logrado a través de la implementación de diversas estrategias que promueven el bienestar integral de estos grupos vulnerables. Se han desarrollado programas específicos que abordan las necesidades de cada sector, garantizando acceso a servicios de salud, educación y asistencia social. Además, se ha fortalecido la capacitación del personal involucrado en la atención, se han establecido alianzas con organizaciones comunitarias y se han realizado campañas de sensibilización para fomentar la participación de la comunidad. Los indicadores de desempeño reflejan un avance significativo en la atención y protección de los derechos de la infancia y adolescencia, así como en apoyo a los adultos mayores, consolidando así un enfoque integral y sostenible en la gestión institucional.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 NO SE REALIZO AUDITORIA PARA ESTA VIGENCIA

PQRSDF II SEMESTRE 2025

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
INFANCIA, ADOLESCENCIA, ADULTO MAYOR	0	0	15	19

PLAN DE ACCION GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS en la vigencia 2025

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Realizar mesas de trabajo articuladas con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para abordar y resolver las peticiones de los ciudadanos que presentan dificultades significativas en su solución.	SI	1
2	Convocar y llevas a cabo reuniones con las entidades públicas responsables de la regulación y supervisión de los servicios públicos domiciliarios de la ciudad de Cartagena.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

3	Realizar visitas a las comunidades que presentan problemáticas con los servicios públicos domiciliarios con el fin de ofrecer apoyo para la resolución de conflicto y fomentar la defensa efectiva de los derechos de los usuarios y comunidades en materia de servicios públicos.	SI	1
4	Realizar seguimientos a los entes responsables de la gestión de los recursos destinados a los servicios públicos domiciliarios de la ciudad de Cartagena	SI	1
5	Resaltar las fechas especiales de la vigencia actual respecto a la Promoción y Protección de los asuntos de los servicios públicos domiciliarios	SI	1
6	Promover la defensa de los derechos colectivos e individuales, vigilando la aplicación de normas urbanísticas, protección de bienes públicos, conservación del ambiente y prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios en el Distrito de Cartagena.	SI	1

CONCLUSION

El cumplimiento del plan de acción 2025 en la gestión de asuntos de los servicios públicos domiciliarios ha alcanzado un 100 por ciento, lo que refleja un compromiso sólido y eficaz en la implementación de políticas que garantizan la calidad y continuidad de estos servicios esenciales.

PLAN DE ACCION GESTION PENAL

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Atender oportunamente a la ciudadanía en consultas en proceso penales en la ciudad de Cartagena como garantía del debido proceso y derecho a la defensa.	SI	1
2	Intervenir en el proceso penal en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales.	SI	1
3	Asistencia a Marchas y/o protesta ciudadana, intervención en puesto de mando y apoyo a la fuerza pública.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

4	Adelantar revisión de matrices de proceso penales para adelantar acciones de descongestión judicial frente a los vencimientos de términos	SI	1
---	---	----	---

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Asesoramiento integral presencial, telefónico en materia de asuntos penales de la delegada para el correcto cumplimiento de nuestra labor misional.	SI	1
2	Verificación en materia de derechos humanos de los PPL (personas privadas de la libertad)	SI	1
3	Visitas periódicas al CDT (centro de detención transitorio) Bella Vista, para verificar situación de derechos humanos de los PPL (personas privadas libertad) en materia de salud, hacinamiento y alimentación.	SI	1
4	Visitas periódicas a Cárcel Distrital de mujeres, para verificar situación de Derechos Humanos de los PPL (personas privadas libertad) en materia de salud, hacinamiento y alimentación	SI	1
5	Visitas periódicas a Carcel LA TERNERA, para verificar situación de derechos humanos de los PPL (personas privadas libertad) en materia de salud, hacinamiento y alimentación.	SI	1
6	Representar al ministerio público en los comités de disciplina que se celebren en las carceles distrital de mujeres de Cartagena y LA TERNERA, por lo que se requiere presentar informe de ejecución o avance	SI	1
7	Promover la garantía de DDHH de los detenidos, a través de la vigilancia del debido proceso, en las investigaciones y sanciones disciplinarias que se adelantan en contra de las personas privadas de libertad. A través de la participación en estos comités se previenen violaciones de derechos y se mantiene el orden institucional en cárcel de ternera y cárcel Distrital de mujeres.	SI	1
8	Representar a personería en los PMU con el fin de coordinar la participación en cada una de las actividades de ciudad, en la diferente marcha, protesta y manifestaciones.	SI	1
9	Realizar acompañamientos como ministerio a la marchas, protestas y manifestaciones en la ciudad, para garantizar el respeto DDHH.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

10	Realizar acompañamientos como ministerios públicos a entidades públicas solicitante (SAE, Policía nacional, Alcaldía, Armadas)	SI	1
----	---	----	---

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Atender oportunamente a la ciudadanía en consultas en proceso penales en la ciudad de Cartagena como garantía del debido proceso y derecho a la defensa.	SI	1
2	Aplicaciones del decreto 002 2021 en función de acompañamientos e intervención a la fuerza publica	SI	1
3	Impulsar jornadas descongestión de los juzgados penales municipales y fiscales, juzgado judiciales	SI	1
4	Garantizar que las políticas y acciones implementadas en respuesta a las alertas prioricen la protección de los derechos humanos, promoviendo la equidad y la justicia social en Cartagena.	SI	1
5	Garantizar que las políticas y acciones implementadas en respuesta a las alertas prioricen la protección de los derechos humanos, promoviendo la equidad y la justicia social en Cartagena respetando el debido proceso	SI	1
6	facilitar la identificación de las personas involucradas en un delito, permitiendo que testigos o victimas reconozcan a los sospechosos a través de fotografías. Y de esta manera la fiscalía de conocimiento pueda emitir las respectivas órdenes de captura	SI	1

La gestión en lo penal alcanzó un cumplimiento del 100% por ciento en su plan de acción, lo que refleja avances significativos en diversas áreas clave. Este porcentaje indica que se han implementado varias estrategias y medidas destinadas a mejorar la eficiencia del sistema penal, optimizar la atención a las víctimas y fortalecer los procesos judiciales.

PLAN DE MEJORAMIENTO PENAL NO SE REALIZO AQUEDITORIA EN EL 2025

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**LAS PQRSTDF II SEMESTRE PENAL**

DEPENDENCIA	PQRSTD SIN ACEPTAR	PQRSTD SIN TRAMITAR	PQRSTD EN TRAMITE	TRAMITADAS
PENAL	0	0	1	20

PLAN DE ACCION GESTION CONCILIACION 2025

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	RECEPCIÓN Y ASESORAMIENTO A LOS USUARIOS QUE INGRESAN AL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	SI	1
2	SOLICITUD Y PROGRAMACIÓN DE LAS AUDIENCIAS	SI	1
3	REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN EL CENTRO DE CONCILIACION DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	SI	1
4	SEGUIMIENTOS DE LOS ACUERDOS CONCILIATORIOS PLASMADOS EN LAS ACTAS DE CONCILIACIÓN	SI	1
5	ESTABLECER LA RED DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN EL DISTRITO DE CARTAGENA PARA DESCONGESTIONAR LOS JUZGADOS MUNICIPALES Y PROMOVER UNA CULTURA DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS.	SI	1

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 PARA LA VIGENCIA EN MENCION NO FUE AUDITADA**PQRSTDF II SEMESTRE 2025**

DEPENDENCIA	PQRSTD SIN ACEPTAR	PQRSTD SIN TRAMITAR	PQRSTD EN TRAMITE	TRAMITADAS
CONCILIACION	0	0	0	7

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024**CONCLUSION**

El cumplimiento del plan de acción en el Centro de Conciliación ha alcanzado un 100%, lo que refleja un compromiso efectivo y una gestión integral en la resolución de conflictos. Este logro se traduce en la implementación exitosa de estrategias diseñadas para promover un ambiente de diálogo y entendimiento entre las partes involucradas, facilitando así la resolución pacífica de controversias.

PLAN DE ACCION 2025 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO SU CUMPLIMINETO FUE DEL 100%

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Realizar procesos de apertura y/o archivos de expedientes disciplinarios a los funcionarios internos de la personería distrital de Cartagena por faltas que pueden ocurrir en el desarrollo de sus funciones.	SI	1
2	Realizar remisiones por competencias internas y externas a razón de materia de investigación	SI	1
3	Realizar solicitudes, requerimientos y/o visitas a inspecciones para recaudo de pruebas y material probatorio para impulsar de debido proceso.	SI	1
4	Realizar capacitaciones a los funcionarios de la personería distrital de Cartagena aplicando Código General Disciplinario Ley 1952-2019 - Ley 2094 del 2021. Estatuto anticorrupción Ley 1474 del 20	SI	1
5	Realizar las actuaciones en etapa de juzgamientos de expedientes disciplinarios a los funcionarios externos del distrito de Cartagena, por faltas que pueden ocurrir en el desarrollo de sus funciones.	SI	1
6	Desarrollar campañas de sensibilización y capacitación sobre ética pública dirigidas a servidores públicos y ciudadanos para promover una cultura de integridad y cumplimiento de deberes dentro de la administración pública, involucrando activamente a la ciudadanía en la vigilancia y denuncia de posibles faltas disciplinarias.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

El cumplimiento del Plan de Acción 2025 en el ámbito del Control Interno Disciplinario se ha llevado a cabo de manera efectiva, alineando las estrategias propuestas con los objetivos institucionales. Se han implementado mecanismos de supervisión y evaluación que garantizan la transparencia y la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 NO SE REALIZO AUDITORIA PARA ESTA VIGENCIA**PQRSDF II SEMESTRE 2025**

DEPENDENCIA	PQRSD SIN ACEPTAR	PQRSD SIN TRAMITAR	PQRSD EN TRAMITE	TRAMITADAS
DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0

PLAN DE ACCION GESTION VIGILANCIAA LA CONDUCTA OFICIAL 2025

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Capacitaciones a funcionarios del distrito de Cartagena de indias enfocado en la función disciplinaria.	SI	1
2	Crear procesos disciplinarios a funcionarios del distrito que incurran en faltas disciplinarias cuyos hechos sean de impacto en la ciudad	SI	1
3	Liderar la lucha contra la corrupción en el distrito de Cartagena realizando revisiones a los contratos que celebre y ejecute el distrito de Cartagena.	SI	1
	Realizar remisiones por competencia como una manifestación del ejercicio del poder preferente.	SI	1
	Proferir decisiones de fondo en el marco del proceso disciplinario en la etapa de instrucción	SI	1
	Resaltar las fechas especiales de la vigencia actual respecto a la delegada en el marco del día internacional en contra de la corrupción	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

4	Observatorio Ciudadano de Transparencia y Buen Gobierno: Crear un observatorio ciudadano independiente que monitoree la gestión de los servidores públicos y ejerza un control ciudadano permanente en el Distrito de Cartagena. Este observatorio utilizaría tecnologías de información y comunicación para recopilar, analizar y difundir información sobre el desempeño de las autoridades y promover la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública. Además, se promovería la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la formulación de políticas públicas que beneficien a la comunidad en su conjunto.	SI	1
---	--	----	---

CONCLUSION

El cumplimiento del Plan de Acción de Gestión de Vigilancia de la Conducta Oficial 2025 se ha llevado a cabo de manera integral y eficiente, logrando un 100 por ciento de implementación de las estrategias propuestas.

PLAN DE ACCION 2025 DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

No	Cumplimiento de actividades del Plan de acción 2025	Cumple	Puntaje Parcial
1	Continuar con el seguimiento del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, para lograr su cumplimiento satisfactorio.	SI	1
2	Realizar actividades de capacitación en materia ambiental y relativa a Movilidad y Gestión del Riesgo a Comunidades y grupos sociales, así como a usuarios internos (Ley 2427 de 2024).	SI	1
3	Vigilar el cumplimiento de los fallos judiciales atinentes a las temáticas Ambiental, Movilidad y Gestión del Riesgo.	SI	1
4	Seguimiento a la gestión de los Planes de Acción institucionales del EPA, DATT, UMATA, OAGR y ALCALDES LOCALES en las materias de competencia del proceso.	SI	1
5	Conmemoración de días dedicados a celebraciones ambientales.	SI	1

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-010

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 4

FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTOFecha de aprobación:
04/09/2024

6	Sostenibilidad Urbana y Ambiental	PARCIALMENTE	0,5
---	-----------------------------------	--------------	-----

El cumplimiento del Plan de Acción 2025 de la Personería delegada en Medio Ambiente y movilidad 2025 ha sido exitoso, alcanzando un 92% por ciento de las metas propuestas. A lo largo del año, se implementaron diversas iniciativas enfocadas en la protección, así como en la promoción de prácticas sostenibles en la comunidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO 2025 NO SE REALIZO AUDITORIA DE LA VIGENCIA PQRSTDF DEL II SEMESTRE 2025

DEPENDENCIA	PQRSTD SIN ACEPTAR	PQRSTD SIN TRAMITAR	PQRSTD EN TRAMITE	TRAMITADAS
GESTION DEL MEDIO AMBIENTE Y LA MOVILIDAD	0	0	20	75