



# **INFORME DE EVALUACIÓN A LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA 2020**

## **CONTROL INTERNO**

**PRESENTADO POR:** **Patricia Aranza Peralta**  
Asesor Control Interno

**ELABORADO POR:** **Margarita Rosa Johnson**  
Asesora Externa Control Interno

Junio 2021



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA**

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1. MARCO NORMATIVO**

#### **2. OBJETIVOS**

#### **3. ALCANCE**

#### **4. ASPECTOS EVALUADOS**

#### **5. TRANSMISION DE AUDIENCIA RENDICION DE CUENTA**

#### **6. EJECUCION DE AUDIENCIA RENDICION DE CUENTA**

#### **7. CONCLUSION**

#### **8. RECOMENDACIONES**



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA**

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020

## INTRODUCCION

De acuerdo con lo preceptuado en el documento CONPES 3654 de 2010, “la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos”.

Partiendo de lo anterior, la Asesoría de Control Interno de la Personería Distrital de Cartagena, en cumplimiento de su rol de evaluadora independiente del Sistema de Gestión Institucional, y conforme lo preceptuado por la normatividad vigente, presenta la evaluación del ejercicio de la audiencia Pública de Rendición de cuentas realizada el 11 de junio 2020.

De acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, Presidencia de la República, Secretaría de Transparencia, DAFP, DNP, Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas, págs. 18-19, la Rendición de Cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

- 1) Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública – generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.
- 2) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión – prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (presenciales, segmentados o focalizados, virtuales) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.
- 3) Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos – acciones que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020

## 1. MARCO NORMATIVO

- Ley 152 de 1994 "Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo"
- Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones." (Entre otros, artículo 12: Funciones de los auditores internos; artículo 13: Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." ".
- Ley 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".
- CONPES 3654 de 2010 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos"

## 2. OBJETIVOS.

- **OBJETIVO GENERAL:**

En cumplimiento a las actividades programadas dentro del PAAC-2020, Control Interno hace seguimiento al ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía de las actividades misionales, administrativas y financieras realizadas por la entidad en el periodo comprendido desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 28 de febrero del presente, con el fin de generar recomendaciones que contribuyan a la mejora continua en el desarrollo del cumplimiento de la Política Pública de rendición de cuentas "CONPES 3654 de 2010" Y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, con seis enfoques fundamentales:

Logístico, Participativo, Metodológico, Percepción de la comunidad frente a la calidad de la información proporcionada, Sugerencias y recomendaciones de la comunidad y Análisis demográfico de los asistentes- evaluadores que participaron en la encuesta.

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020

### 3. ALCANCE

La Personería Distrital de Cartagena presentó los resultados de la gestión correspondiente al periodo comprendido desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 28 de febrero del presente.

### 4. ASPECTOS EVALUADOS:

#### 4.1. ALISTAMIENTO Y PLANIFICACION

#### **CONVOCATORIA Y DIVULGACION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA GESTIÓN VIGENCIA 2020**

La convocatoria fue liderada por el proceso de direccionamiento y Planeación estratégica y el proceso de Gestión de tecnología, información y comunicación de la entidad, dirigida a toda la comunidad, y se realizó por los siguientes medios de comunicación:

- Página Web: En el vínculo Rendición de Cuentas donde se puede disponer de: Informe de Gestión 2020 (Informe de Rendición de Cuenta) y el formulario de inscripción para la participación en la Rendición de Cuentas.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSebdEfMmHrZUDbXK09H5Sc-NvFsh0oxrbpnuIQk2HCePQ3bnq/viewform>

***Se evidencio que la página web de la entidad no da el acceso para abrir el informe, por lo tanto la oficina de control interno sugiere la revisión de estos links, para garantizarle a la comunidad la transparencia en estas actividades.***

- Redes sociales: A través de “Nuevos medios”, los cuales dispone la Entidad.

**Twitter**: La Personería de Cartagena Oficial @LaPersoneria

**Facebook**: Personería Cartagena de indias

**Instagram**: personeriactg

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020



Imagen 1. Divulgación y Publicidad (Rendición de Cuentas vigencia 2020).

- Invitación directa: Se realizó invitación directa telefónica e invitaciones Departamental, Periodistas, Representante de los gremios, comunidad en general y funcionarios de la Administración.



Imagen 2. Invitación vía Correo Electrónico

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020

## 5. TRANSMISION DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS

La Personería de Cartagena, realizó la transmisión en vivo y en directo de la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020 a través de la red social Facebook, con el fin de generar un ejercicio transparente hacia la ciudadanía en general y servidores públicos que por razones como la contingencia de salud pública que se presenta en el país debido a la pandemia por el virus de COVID-19 pueda participar de manera fácil y ágil al evento, con lo que se busca tengan acceso al informe de la gestión del Gobernador del departamento.

Links: Rendición de cuentas Virtual.

<https://fb.watch/63rrpiebDm/>

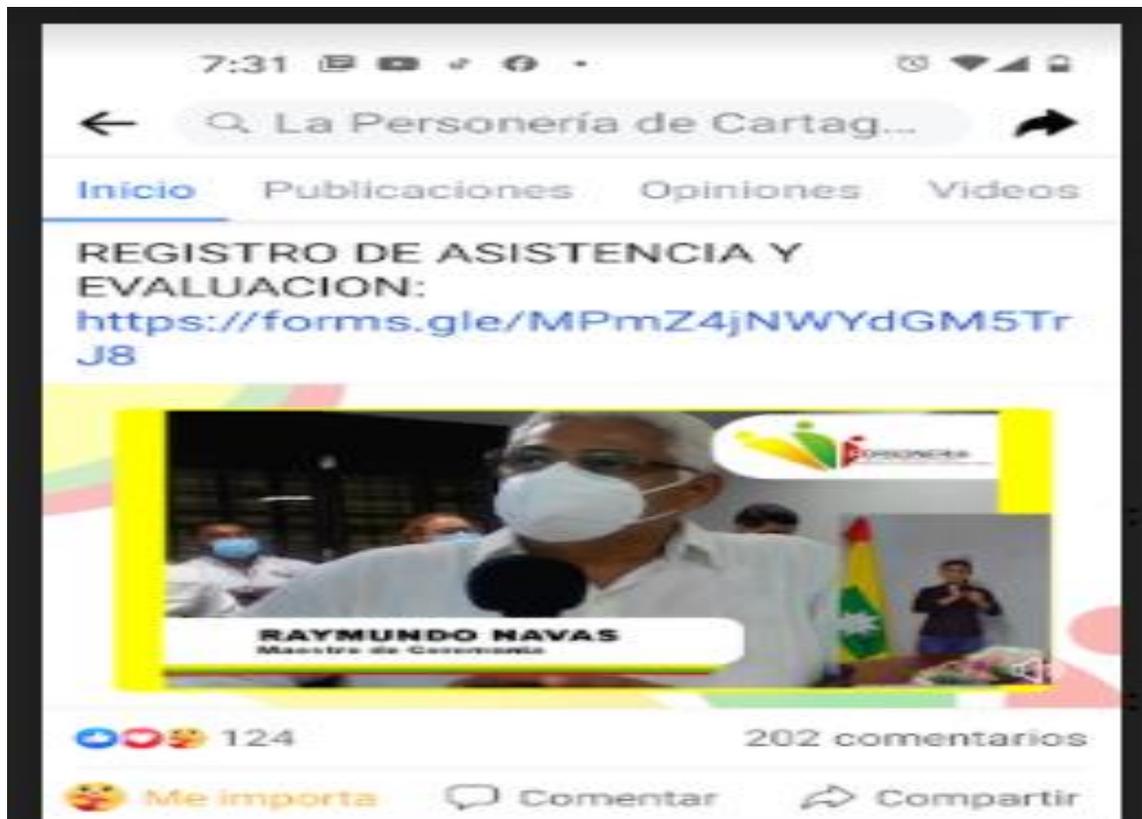


Imagen 3. Transmisión en vivo (Rendición de Cuentas vigencia 2020).

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020

Publicación del evento en vivo: Registró un alcance orgánico: 124, Reacciones: 124, Me gustas 99 me encantas 24 y reacción negativa 1 Comentarios: 202, Contenido Compartido: 33, Número máximo de espectadores en vivo: 1874.

Nota: Alcance orgánico: Es el número de veces que personas vieron la publicación e hicieron alguna interacción, por ejemplo; algún me gusta, compartir, comentario, reproducción, clic en el link.



Imagen 4. Reporte Transmisión en vivo (Rendición de Cuentas vigencia 2020).

## 6. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Personería Distrital de Cartagena, en aras de dar cumplimiento al proceso de rendición de cuentas sobre el avance y cumplimiento de las metas trazadas en el Plan Estratégico Institucional “Personería somos todos”, y sus líneas estratégicas durante la vigencia 2020-2024. Adelantó programación de Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas para el día martes 11 de junio de 2021.

El evento tuvo previamente un alistamiento institucional mediante el cual el proceso de direccionamiento y planeación estratégica de la entidad, adelantó las gestiones administrativas pertinentes, que garantizaran, cobertura, convocatoria, socialización previa a través de la estrategia de Rendición de cuentas. La apertura del ejercicio de Rendición de Cuentas Virtual para el periodo comprendido desde el 1 de marzo de 2020 hasta el 28 de

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GE-F-004
	GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 3
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	Fecha de aprobación: 04/09/2020

febrero del presente y, estuvo a cargo del Personero Auxiliar, Dr. Carlo Torres Yarzagaray con el fin de presentar el Informe de Gestión con los resultados de las actividades, planes y proyectos emprendidos por la entidad durante el periodo rendido. En esta sección se presentaron los resultados y metas del Plan estratégico Institucional "Personería somos todos" establecidas para el periodo mencionado.

Luego se dio paso a la intervención de los ciudadanos inscritos: Durante este espacio intervinieron aquellas personas que previamente se inscribieron y que manifestaron su interés de participar, con el fin de contribuir en la dinámica del ejercicio de Rendición de Cuentas Virtual, donde exaltaron las intervenciones y acciones realizadas por la entidad.



Imagen 5: Videos participacion ciudadana

Seguidamente intervino la Personera Distrital de Cartagena de Indias, **Carmen Elena De Caro Meza**, donde procede a presentar el informe de gestión del año 2020, ejecutada durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2020 al 28 de febrero de 2021, en cumplimiento del mandato legal establecido en el numeral 9º del artículo 178 de la ley 136 de 1994 y reglamentario establecido en el numeral 3 del artículo 37 del acuerdo distrital No. 018 de 2006 (Reglamento Interno del Concejo de Cartagena de Indias).



 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020

Resalta que a pesar del estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional a causa de la pandemia derivada de la propagación del virus Covid -19, según decreto presidencial 417 de 2020 que llevo al cese parcial de actividades presenciales lo cual generó incertidumbre e inestabilidad para la administración pública.

Que a través del fortalecimiento del Sistema Integrado de Aplicaciones SIAP, se pudo integrar la gestión documental, registrar las actuaciones de cada funcionario y contratista de la entidad en pro de responder a cada una de las PQRS y/o otras recursos, documentos entre otros que radicaban los usuarios a través de los diferentes canales de atención y así contamos en tiempo real de estadísticas que permitieron tomar decisiones con respecto a la defensa de los derechos de la población Cartagenera y la vigilancia a los deberes de nuestros funcionarios públicos.

Presento ilustraciones y datos acerca de la caracterización de usuarios en la entidad así:

Caracterización de los Usuarios. En la vigencia del presente informe de gestión a través de nuestros diferentes canales de atención, Atención Presencial, PQRS (Físicas y electrónicas) y Servicios Ciudadanos Virtuales, se atendieron un total de 7182 usuarios, de los cuales el 51% son mujeres, el 29% hombres y el 20% restante no registra sexo.

Caracterización de usuarios Por tipo de ciudadano, los Tops 5 de Barrios que presentan mayor número de solicitudes y la Caracterización de atención al Público:



Imagen 6; Servicios que presta la entidad

En la metodología utilizada en esta audiencia pública virtual, cada personero delegado expuso su gestión, mostrando sus claves de éxito más relevantes; como se evidencia a continuación:



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GE-F-004

GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión: 3

FORMATO INFORME DE AUDITORIA

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020



 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020



## 7. CONCLUSIONES

La oficina de Control interno, en conformidad con las evidencias suministradas en el desarrollo de la audiencia pública de modalidad virtual, concluye que la Rendición Pública de Cuentas se realizó bajo los parámetros determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cuanto a metodología y contenido, aunque se observó debilidad en la documentación y formulación de la estrategia de rendición de cuentas, en cuanto al cumplimiento de las etapas que menciona el instructivo.

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	Código: GE-F-004
	<b>GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 3
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA</b>	Fecha de aprobación: 04/09/2020

La convocatoria de asistencia a la rendición de cuentas se realizó con la anticipación oportuna, atendiendo los términos de comunicación que dispone la Personería de Cartagena y que son de comunidad.

La convocatoria de asistencia a la rendición de cuentas se realizó con la anticipación y haciendo uso de los medios de comunicación que dispone la Gobernación del Atlántico y que son de fácil acceso a la de los eventos se cumplieron en la hora

La metodología implementada para divulgar la gestión y los resultados obtenidos en la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2020-2024, fue adecuada y apropiada, lo que permitió el cumplimiento de los objetivos del ejercicio de rendición de cuentas.

El contenido de la información suministrada, cumplió con las características de pertinencia, confiabilidad, utilidad, credibilidad y coherencia, se resalta la aplicación de un lenguaje claro, interprete de señas y ayudas audiovisuales interactivas.

El ejercicio de Rendición de Cuentas es un espacio para el diálogo entre la administración pública y la ciudadanía y contribuye en el ciudadano para el desarrollo de acciones de control y apoyo a la gestión pública.

## 8. RECOMENDACIONES

- Con base en lo observado en todas las etapas del proceso de Rendición de Cuentas se sugiere, de manera general, identificar e implementar canales de comunicación cada vez más efectivos, que generen un mayor acceso de la comunidad y en especial personas con discapacidad, tercera edad, niños, niñas y comunidad LGBTI.
- Es importante también desarrollar acciones para incentivar la participación activa de la comunidad en estos espacios de diálogo, de manera que la Entidad cuente con mayores y mejores insumos para la retroalimentación sobre la gestión.
- Así mismo, se sugiere continuar fortaleciendo los mecanismos de control de asistencia a través de las redes sociales y de medición de la satisfacción por estos medios digitales, de manera que se facilite la mejora frente a la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Respecto a la encuesta de satisfacción, es importante el tabulado y análisis de resultados, a fin de que sirva de insumo y/o mejora para futuras audiencias.



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA**

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020

- Se recomienda para futuras audiencias de rendición de cuentas, garantizar que los link de acceso utilizados en la página web en cuanto al informe de gestión estén disponibles para la participación de la comunidad y crear un espacio para observaciones o comentarios que estos deseen hacer.
- La inscripción previa para el ingreso al evento puede generar disminución en la participación.
- Es necesario fortalecer los espacios de preguntas y respuestas a la ciudadanía, fomentando el diálogo de doble vía.
- Contar con una página web con nivel de accesibilidad A
- Finalmente, se felicita y se destaca que la Entidad viene fortalecimiento el proceso de Rendición de Cuentas como estrategia de participación ciudadana.

**PATRICIA ARANZA PERALTA**

Asesora de Control Interno

**Elaboró:** MARGARITA JOHNSON

Asesora Externa OCI



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GE-F-004

**GESTIÓN DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Versión: 3

**FORMATO INFORME DE AUDITORIA**

Fecha de  
aprobación:  
04/09/2020