



Alcaldía Distrital de  
Cartagena de Indias



CONTROL  
INTERNO



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

PROCESO CONTROL INTERNO (EVALUACIÓN INDEPENDIENTE)



Contenido .....	1
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR.....</b>	<b>5</b>
3.1. Objetivo General: .....	5
3.1.1. Objetivos Específicos: .....	5
3.2. Alcance: .....	5
3.3. Establecer un líder del ejercicio de caracterización: .....	6
<b>4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>6. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS O GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>6</b>
6.1. Establecer variables, niveles y desagregación.....	9
6.1.1. Priorizar variables .....	9
6.1.2. Variable geográfica:.....	9
Hace referencia a la “ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios e interesados.” (Departamento Nacional de Planeación. s.f.).....	9
6.1.3. <b>Canales usados:</b> .....	9
<b>7. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>8. Bibliografía.....</b>	<b>11</b>



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO, VIGENCIA 2022.

### 1. INTRODUCCIÓN.

El mapa de procesos actual de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias fue elaborado en la vigencia 2008 y se encuentra clasificado en tres tipologías de macroprocesos: estratégicos, misionales y de apoyo, desplegados en procesos y estos en subprocesos.

El proceso de Control Interno hace parte del macroproceso estratégico “Evaluación y Control de la Gestión Pública”, no contempló objetivo en su estructuración y se desplegó en cinco (5) subprocesos que corresponden a los cinco (5) roles asignados por el ordenamiento jurídico a las oficinas de control interno, así: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación a la gestión de riesgo, evaluación y seguimiento y relación con los entes externos de control.

Analizada la estructura del proceso control interno frente a los lineamientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se determinó la necesidad de modificar su denominación y su caracterización, a efectos de que el despliegue de su operación permita identificar la interrelación que existe entre los distintos roles, la relación de precedencia de sus actividades, sus especificaciones y características, cómo se da el flujo de información y cómo los equipos de trabajo se relacionan entre sí.

En este orden de ideas, se determinó que el proceso debe denominarse “Evaluación Independiente”, ya que responde a la naturaleza de la función principal que le corresponde a la Dependencia que lo lidera, estableciendo su objetivo conforme al ordenamiento jurídico, cual es *“medir y evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los controles establecidos en el Sistema de Control Interno, asesorando a la Alta Dirección en el mejoramiento continuo de la gestión y así contribuir en la toma de decisiones que orienten el accionar administrativo hacia la consecución de los objetivos trazados, a través de la evaluación independiente, reportes, asesorías y seguimientos de Ley, durante la anualidad”*. Precisándose además en cuanto a su alcance, que el proceso aplica para todos los procesos que se interrelacionan con el proceso de evaluación independiente, los servidores, contratistas y partes interesadas que interactúan directa o indirectamente con sus productos y servicios. Inicia con la planificación de la evaluación del Sistema de Control Interno, continúa con la ejecución del plan de anual de auditoría y finaliza



con el seguimiento de la implementación de acciones de mejora y las alertas oportunas para prevenir el incumplimiento de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, se creó un subproceso nombrado Gestión Administrativa, que tiene como objetivo “Planear, administrar y controlar los recursos y las actividades administrativas de la Oficina Asesora de Control Interno, a través de la identificación de las necesidades, el manejo óptimo de ellos y el monitoreo permanente, que permita dar soporte al cumplimiento del Plan de Anual de Auditoría”.

Aclaro que el proceso Evaluación Independiente (Control Interno), está en etapa de elaboración y aún no ha sido aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ni codificado por el área de Calidad de la Secretaría General, para su estandarización, es decir, sigue vigente el proceso Control Interno. En ese orden de ideas y para fines del presente documento, el proceso que lidera la Oficina Asesora de Control Interno, seguirá siendo denominado Control Interno hasta que se apruebe y estandarice, aclarando que la denominación no afecta a futuro la caracterización de usuarios y grupos de valor.

Por lo anterior, y con el fin de lograr que el proceso de Control Interno se ejecute de una manera efectiva y logre satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios es indispensable caracterizarlos.



## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- **Auditoría interna:** “Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad. Ayuda a una entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018, p. 40).
- **Caracterizar:** “Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones”. (Departamento Nacional de Planeación, s.f. p, 10).
- **Evaluación independiente:** “Evaluación realizada por personas distintas de las que son responsables de la gestión, la toma de decisiones o la implementación del proyecto”. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).
- **Grupo de interés (Stakeholders):** “Son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad que [se] representa e interactúan con la misma”. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.).
- **Grupos de Valor:** “Clasificación y asociación de grupos de personas con características similares” (Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. pg. 15).
- **OACI:** Oficina Asesora de Control Interno.
- **Plan Anual de Auditoría (PAA) basado en riesgos:** “Es el documento formulado por el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces en la entidad, cuya finalidad es planificar y establecer los trabajos a cumplir anualmente para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control”. (Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. p. 39)
- **Roles de las Oficinas de Control Interno:** “Los roles marcan las funciones que desarrollan las Oficina de Control Interno, de acuerdo con el artículo 17 del Decreto 648 de 2017; dichos roles son: liderazgo estratégico, enfoque



hacia la prevención, evaluación a la gestión de riesgo, evaluación y seguimiento y relación con los entes externos de control”.

- **Servidor público:** “Persona con una vinculación laboral al estado, que ejerce funciones públicas que están al servicio del estado y de la comunidad”. (Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.)
- **Usuarios:** “Aquel que usa algo” (Real Academia Española. 2021)
- **Variable:** “Características, cualidades, elementos o componentes de una unidad de análisis, que pueden modificarse o variar a través del tiempo”. (Departamento Nacional de Planeación, s.f.)

### 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR.

#### 3.1. Objetivo General:

Identificar los usuarios y grupos de valor del proceso Control Interno (evaluación independiente) que se desarrolla a través de la Oficina Asesora de Control Interno (OACI), en cumplimiento de las funciones y roles asignados en el ordenamiento jurídico, con el fin de determinar las necesidades y expectativas de estos, en concordancia al principio de la mejora continua en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

#### 3.1.1. Objetivos Específicos:

- Identificar los usuarios y grupos de valor que interactúan con el proceso de control interno (evaluación independiente).
- Actualizar el proceso de Control Interno.

#### 3.2. Alcance:

Aplica para el proceso de Control Interno (evaluación independiente) de la Alcaldía Mayor de Cartagena, los servidores, contratistas y partes interesadas que interactúan directa o indirectamente con sus productos y servicios.



### 3.3. Establecer un líder del ejercicio de caracterización:

El equipo de trabajo encargado de realizar la caracterización de los usuarios y los grupos de valor bajo la dirección de la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.

## 4. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

La recolección de información para caracterizar a los usuarios y grupos de valor del proceso de Control Interno que desarrolla la Oficina Asesora de Control Interno, se hizo a través del método de observación, analizando la información que reposa en la OACI.

## 5. METODOLOGÍA.

La metodología utilizada para la caracterización fue tomada de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, elaborada por el Departamento Nacional de Planeación a partir de la Ley de Transparencia 1712 de 2014, la cual establece pasos y lineamientos para el desarrollo de la actividad.

## 6. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS O GRUPOS DE INTERÉS.

A partir de la información que reposa en los archivos corrientes del proceso de Control Interno, se clasificaron los usuarios en tres (3) grupos de valor, distribuidos en internos y externos.

	<b>Grupo de valor</b>	<b>Tipo de cliente</b>
Entidades Públicas	Departamento Administrativo de la Función Pública.	Cliente externo
	Contraloría General de la Nación.	
	Contraloría Distrital.	
	Contaduría General de la Nación.	
	Procuraduría General de la Nación.	



	<p>Archivo General de la Nación.</p> <p>Defensoría del Pueblo.</p> <p>Auditoría General de la República</p> <p>Gobernación de Bolívar.</p>	
Servidores Públicos/ Contratistas	Alcaldía Mayor de Cartagena.	Cliente interno
Sector Central	<p>Despacho del Alcalde.</p> <p>Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Oficina Asesora de Control Interno.</p> <p>Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.</p> <p>Oficina Asesora de Informática.</p> <p>Oficina Asesora de Control Disciplinario.</p> <p>Oficina de Protocolo.</p> <p>Escuela de Gobierno y Liderazgo.</p> <p>Programa de Emergencia Social Pedro Romero – PES.</p> <p>Oficina Asesora para la Gestión de Riesgo de Desastres.</p> <p>Gerencia de Espacio Público y Movilidad.</p> <p>Alcaldía Local Histórica y del Caribe Norte.</p> <p>Alcaldía Local de la Virgen y Turística.</p> <p>Alcaldía Local Industrial y de la Bahía.</p> <p>Secretaría General. (Archivo Central del Distrito; Dirección Administrativa de Talento Humano; Fondo de Pensiones y Dirección Administrativa de Apoyo Logístico</p> <p>Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana.</p> <p>Secretaría de Hacienda Pública.</p>	





	Secretaría de Planeación.	
	Secretaría de Participación y Desarrollo Social.	
	Secretaría de Educación.	
	Secretaría de Infraestructura.	
	Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS).	
	Departamento Administrativo de Movilidad y Transporte (DATT).	
	Departamento Administrativo de Valorización Distrital.	
	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI).	
Sector Descentralizado	Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena (IPCC).	Externos
	Establecimiento Público Ambiental (EPA).	
	Instituto Distrital de Deporte y Recreación (IDER).	
	Escuela Taller Cartagena de Indias.	
	Distriseguridad.	
	Corvivienda.	
	Transcaribe.	
	EDURBE.	
	ESE Hospital Local de Cartagena.	
	Archivo Histórico.	
	Museo Histórico.	
	Fondo Mixto para la promoción de la Cultura.	
Comité Distrital de Control Interno		

Tabla: Elaboración propia.

Fuente: Estructura orgánica - Organigrama | Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias.



## 6.1. Establecer variables, niveles y desagregación.

### 6.1.1. Priorizar variables

#### 6.1.2. Variable geográfica:

Hace referencia a la “ubicación geográfica de los ciudadanos. usuarios e interesados.” (Departamento Nacional de Planeación. s.f.).

<b>Grupo de valor</b>	<b>Variable Geográfica</b>
Entidades Públicas (externos)	Nacional Departamental Municipal Distrital
Servidores Públicos (Interno)	

Tabla: Elaboración propia.

#### 6.1.3. Canales usados:

Canales de comunicación que los usuarios o grupos de interés, efectivamente usan.

<b>Grupo de valor</b>	<b>Canales de comunicación</b>
Entidades Públicas (externos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Electrónico Institucional.</li> <li>• Sistema de información y gestión para la gobernabilidad. (SIGOB).</li> </ul>
Servidores Públicos (Interno).	

Tabla: Elaboración propia.



Puntos de correspondencias:

- Centro diagonal 30 # 30 - 78 Plaza de la aduana.
- Plazoleta del Joe. Edificio de las Antiguas Empresas Públicas: Secretaría de Hacienda.
- Getsemaní Cra. 10B No. 25 - 10, Calle Larga Casa Fátima: Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS).
- Barrio El Espinal, kr 14 # 31<sup>a</sup> -15, Diagonal Mall Plaza: Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes (DATT).
- Barrio Socorro Biblioteca Distrital Jorge Artel: Localidad Industrial y de la Bahía.
- Barrio Chiquinquirá Casa de Justicia de Chiquinquirá: Localidad de la Virgen y Turística.

## 7. CONCLUSIÓN.

De acuerdo con la información antes referenciada se concluye que el presente documento permite diseñar y/o ajustar el proceso Control Interno teniendo en cuenta la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el principio de la mejora continua.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
<p><b>Nombres:</b> Sandra Milena Pineda Reyes.</p> <p>Melissa Paola Blanco Escorcía</p> <p><b>Cargo:</b> Asesoras externas</p> <p><b>Fecha:</b> 07/10/2022</p>	<p><b>Nombre:</b> Verena Lucía Guerrero Bettín</p> <p><b>Cargo:</b> Jefe Oficina Asesora Control Interno</p> <p><b>Fecha:</b> 10/10/2022</p>



## 8. Bibliografía

Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018. Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces. Bogotá, p. 40.

Departamento Administrativo de la Función Pública. S.f. Glosario. [https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Evaluaci%C3%B3n+Independiente?\\_com\\_liferay\\_wiki\\_web\\_portlet\\_WikiPortlet\\_redirect=https%3A%2F%2Fwww.funcionpublica.gov.co%2Fglosario%2F-%2Fwiki%2Ftag%2Ffe%3Fp\\_r\\_p\\_resetCur%3Dfalse%26p\\_r\\_p\\_http%253A%252F%252Fwww.liferay.com%252Fpublic-render-parameters%252Fwiki\\_title%3DPlan%2BAnticorrupci%25C3%25B3n%2By%2Bde%2BAtenci%25C3%25B3n%2BAI%2BCiudadano%2B%2528PAAC%2529](https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Evaluaci%C3%B3n+Independiente?_com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet_redirect=https%3A%2F%2Fwww.funcionpublica.gov.co%2Fglosario%2F-%2Fwiki%2Ftag%2Ffe%3Fp_r_p_resetCur%3Dfalse%26p_r_p_http%253A%252F%252Fwww.liferay.com%252Fpublic-render-parameters%252Fwiki_title%3DPlan%2BAnticorrupci%25C3%25B3n%2By%2Bde%2BAtenci%25C3%25B3n%2BAI%2BCiudadano%2B%2528PAAC%2529)

Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. Versión 4. Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas. Bogotá, p. 39.

Departamento Administrativo de la Función Pública. S.f. Glosario. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Servidor+P%C3%ABlico>

Departamento Administrativo de la Función Pública. S.f. Técnica No 4: relacionamiento con los grupos de interés. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/tecnica-no-4-relacionamiento-de-los-grupos-de-interes>

Departamento Nacional de Planeación. S.f. Glosario. <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/V.aspx>

Departamento Nacional de Planeación. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. S.f. p. 10.

Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020. Versión 1. Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Bogotá, p. 15.

Departamento Nacional de Planeación, s.f. Guía de caracterización de ciudadanos e interesados. Bogotá.

Real Academia Española. 2021. 23ª ed. Diccionario de la lengua española.