

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 1 de 6

SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL INFORME PQRS, 2022 -2023.

Período: diciembre 2024

Presentado a:

CÉSAR AUGUSTO FUENTES DÍAZ
 Coordinador de Atención y Servicio al
 Ciudadano

Presentado por:

Verena Lucía Guerrero Bettín
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rossana Navarro Cure – Profesional especializado
 Coordinadora

Robin Álvarez Pardo, asesor externo
 Zuley Isabel Salcedo Olmos, asesora externa
 Sandra Milena Pineda Reyes, asesora externa

Cartagena de Indias D. T. y C., 29 de abril de 2025.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 2 de 6

Fecha de emisión del informe	Día: 29	Mes: 04	Año: 2025
------------------------------	---------	---------	-----------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	Seguimiento al plan de mejoramiento del informe de PQRS 2022-2023		
Informe Número:	INF-PDM-PQRS_2023-052-202		
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/>	Especial <input type="checkbox"/>	Seguimiento: <input checked="" type="checkbox"/> Informe de Ley <input type="checkbox"/>
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	César Augusto Fuentes Díaz Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano		

1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

De conformidad con el procedimiento “Seguimiento a planes de mejoramiento” del proceso Evaluación Independiente, se activó el segundo seguimiento al plan de mejoramiento suscrito por la Oficina de Atención al Ciudadano mediante oficio AMC-OFI-0149788-2023 del 26 de septiembre del 2023, producto del informe de seguimiento a las PQRS comunicado a través del oficio AMC-OFI-0127478-2023, cuya información general es la siguiente:

Tabla 1. Despliegue del plan de mejoramiento por cantidad de observaciones y acciones de mejora

Criterios	Resultados
Total de observaciones formuladas	8
Total de observaciones fijadas	8
Total de observaciones levantadas.	0
Número de acciones de mejora propuestas por el líder	10
Porcentaje de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad	100%
Número de actividades establecidas en el plan de mejoramiento	10

Fuente: Elaboración propia.

El líder del proceso estableció nuevas fechas para las acciones de mejoras declaradas incumplidas en primer seguimiento, comunicada a través del oficio AMC-OFI-0052926-2024, a saber:

Tabla 02. Fechas de cumplimiento de las acciones de mejora 2023.

No. Observación	No. Acción de mejora	No. de Actividad	Fecha de cumplimiento
1	1	1	31/12/2024
	2	1	31/12/2024
2	1	1	31/12/2024
	2	1	31/12/2024
3	1	1	31/12/2024
4	1	1	31/12/2024
5	1	1	31/12/2024
6	1	1	31/12/2024
7	1	1	31/12/2024
8	1	1	31/12/2024
Total	10	10	

Fuente: Elaboración propia.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 3 de 6

1.2 ALCANCE:

El reporte comprende el estado de avance de las acciones de mejora y sus actividades con corte 31 de diciembre de 2024.

1.3 OBJETIVOS:

1.3.1. General:

Verificar el cumplimiento de las acciones de mejora y las actividades que las despliegan, dentro de los plazos establecidos en el plan de mejoramiento.

1.3.2. Específicos:

- Evaluar las evidencias suministradas por el responsable del plan de mejoramiento para determinar el cumplimiento de las acciones de mejora y su eficacia.
- Emitir el informe sobre los resultados del seguimiento.

2. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Se evaluaron las evidencias suministradas por el líder del proceso mediante el oficio AMC-OFI-0012908-2025 obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla No. 03. Estado de las acciones de mejora con coherencia e integridad y actividades evaluadas.

No. Observación	No. Acción de mejora	No. Actividad	Estado de la actividad	Estado de la acción de mejora
1	1	1	No ejecutada	Incumplida
	2	1	No ejecutada	Incumplida
2	1	1	No ejecutada	Incumplida
	2	1	No ejecutada	Incumplida
3	1	1	No ejecutada	Incumplida
4	1	1	No ejecutada	Incumplida
5	1	1	No ejecutada	Incumplida
6	1	1	No ejecutada	Incumplida
7	1	1	No ejecutada	Incumplida
8	1	1	No ejecutada	Incumplida
Total	10	10		

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 04. Estado de las acciones de mejora.

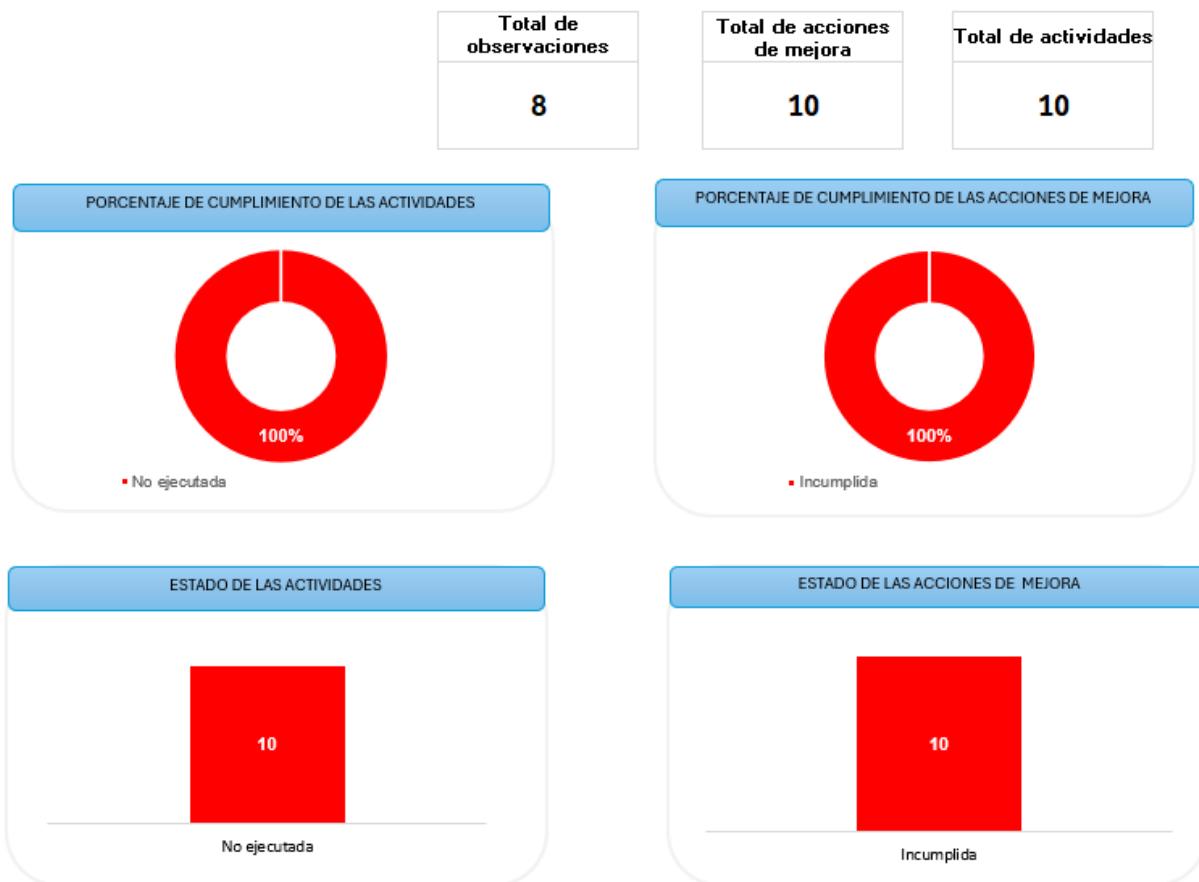
Total de observaciones	Total de acciones de mejora	Total de actividades	Estado de las actividades		Estado de las acciones de mejora	
			Ejecutadas	No ejecutadas	Cumplidas	Incumplidas
8	10	10	Ejecutadas	0	Cumplidas	0
			No ejecutadas	10	Incumplidas	10

Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados se ilustran en la siguiente imagen:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 4 de 6

Imagen 01. Resultado de la evaluación de las actividades y acciones de mejora objeto del seguimiento.



Fuente: Elaboración propia.

De las diez (10) actividades establecidas para las acciones de mejora que se evaluaron en el presente seguimiento, diez (10) correspondientes al 100%, no fueron ejecutadas.

Se precisa que, cuando una acción de mejora contempla varias actividades y se deja de desarrollar alguna dentro del plazo establecido, se califica como incumplida, como quiera que su ejecución debe ser integral.

Conforme a todo lo expuesto, el 100% de las acciones de mejora se determinaron incumplidas.

3. CONCLUSIONES:

- De las 10 actividades sujetas a la evaluación con corte a 31 de diciembre de 2024, diez (10) equivalentes al 100% no se ejecutaron adecuadamente, reflejando el 0% de cumplimiento de las acciones de mejora objeto del presente seguimiento. (Ver imagen 1).
- El líder del proceso Servicio al Ciudadano no aplicó las recomendaciones comunicadas mediante oficio AMC-OFI-0052926-2024.

Conforme a lo anterior, preciso que la Ley 87 en el artículo 4. Elementos para el Sistema de Control Interno, establece que “...Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno ...”.

Por lo anterior, la inobservancia de esta disposición podría dar lugar a la inobservancia de un mandato legal, con las consiguientes y eventuales consecuencias disciplinarias

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 4.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 20/06/2024
	INFORME	Página 5 de 6

4. RECOMENDACIONES:

- Consolidar el diseño de los controles establecidos por todos los líderes responsables, ya que de no hacerlo imposibilita evaluar el criterio (deber ser) con la condición (situación encontrada).
- Realizar seguimiento como segunda línea de defensa e informar sus resultados.
- Establecer acciones de autocontrol, autogestión y auto regulación, de acuerdo con el ciclo de mejora continua (PHVA), para abordar las acciones de mejora declaradas incumplidas, teniendo en cuenta el plazo máximo para su ejecución, es decir, no mayor a seis (6) meses, como lo indica el procedimiento “Planes de mejoramiento y sus seguimiento - ECGEI-P004” en su “Política de operación”, con el propósito de asegurar el mejoramiento continuo de los procesos y subprocesos de la entidad.
- Trabajar en equipo para ejecutar las actividades y cumplir dentro de los términos establecidos, aquellas acciones de mejora que se formulen en los planes de mejoramiento que se generen a futuro.

5. REPORTE DE MEJORA:

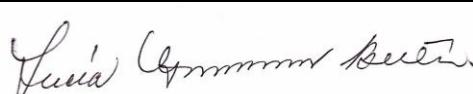
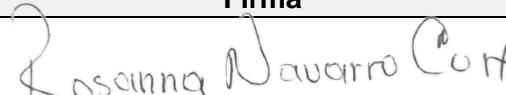
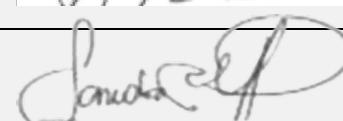
N/A

6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

El líder no aportó consolidación del diseño de los controles, como se le recomendó en el informe del segundo seguimiento.

7. ANEXOS:

Formato Matriz de plan de mejoramiento en el cual se detalla el análisis de la evaluación de las evidencias que suministró el líder del proceso para cada actividad.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
COORDINACION		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Rosanna Navarro Cure	Profesional especializado.	
EQUIPO DE AUDTORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Robin Álvarez Pardo	Asesor externo	
Zuley Isabel Salcedo Olmos	Asesora externa	
Sandra Milena Pineda Reyes	Asesora externa	

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	VERSIÓN
28/04/2023	Elaboración del Documento	1.0

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

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