	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 7

**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME DE LEY SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS 2022-2023, CICLO
PHVA.**

Período: julio 2025

Presentado a:

MARIA PATRICIA PORRAS MENDOZA
Secretaria General

CESAR AUGUSTO FUENTES DIAZ
Coordinador de Atención y Servicios al Ciudadano


Presentado por:

Verena Lucía Guerrero Bettín
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Nover Espinosa Peñaranda
Profesional Especializado
Coordinador

Zuley Salcedo Olmos – Asesora externa
Sandra Milena Pineda Reyes – Asesora externa

Cartagena de Indias D.T. y C., 30 de octubre 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 7

Fecha de emisión del informe	Día:	30	Mes:	10	Año:	2025
------------------------------	------	----	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	Primer seguimiento plan de mejoramiento informe de ley sobre el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias 2022 - 2023, bajo del ciclo PHVA.
Informe Número:	INF-PQRS PHVA-159-2025
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input checked="" type="checkbox"/> Informe de Ley <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	MARIA PATRICIA PORRAS MENDOZA Secretaria General CESAR AUGUSTO FUENTES DIAZ Coordinador de Atención y Servicios 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 primer seguimiento al avance de las acciones de autocontrol basándose en el ciclo PHVA, toda vez que culminados los seguimientos al plan de mejoramiento producto del informe semestral de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, segundo semestre 2022 y primer semestre 2023, comunicado por oficio AMC-OFI-0127478-2023), no presento avances, por lo que se declaró incumplido y se solicitó la implementación de acciones de autocontrol bajo el ciclo PHVA, como consta en el oficio AMC-OFI-0056517-2025.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, la información general y la trazabilidad de los seguimientos realizados, se resume en las siguientes tablas:

Tabla No.01 Aspectos generales.

Criterios	Resultados
Total de observaciones formuladas	8
Total de observaciones fijadas	8
Número de acciones de mejora propuestas por el líder	10
Número de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad	10
Porcentaje de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad	100%

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se realizaron cinco (2) seguimientos en diferentes vigencias (2024 y 2025), en los que se evaluaron las diez (10) acciones de mejora diseñadas, como se muestra en la siguiente


	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 7

tabla:

Tabla No. 02. Trazabilidad de seguimientos anteriores

Período	Número del seguimiento	Fecha del seguimiento	Número de acciones de mejora cumplidas
2024	1°	07 de mayo	0
2025	2°	02 de mayo	0
Total	2		0

Fuente: elaboración propia

En consonancia con lo anterior, se describe el despliegue del total de observaciones (8), con sus acciones de autocontrol y las fechas de seguimiento a saber:

Tabla No. 03. Fechas de cumplimiento de las acciones de autocontrol

No. de la observación	No. de la acción de autocontrol	N° de la actividad	Fecha de cumplimiento
1	1	1	Julio 2025
	1	1	
2	1	1	Julio 2025
	1	1	
3	1	1	Julio 2025
4	1	1	Julio 2025
5	1	1	Julio 2025
6	1	1	Julio 2025
7	1	1	Julio 2025
8	1	1	Julio 2025
Total	10	10	

Fuente: Elaboración propia

1.2 ALCANCE:

El reporte comprendió el estado de avance de las acciones de autocontrol y sus actividades con corte julio de 2025.


1.3 OBJETIVOS:

1.3.1. General:

Verificar el cumplimiento de las acciones de autocontrol y las actividades que las despliegan, dentro de los plazos establecidos para los seguimientos.

1.3.2. Específicos:

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

	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 7

2. DESARROLLO DE SEGUIMIENTO

Se evaluaron las evidencias suministradas por el líder del proceso mediante oficio AMC-OFI-0123319-2025, obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla No. 04. Estado de las acciones de autocontrol y el despliegue de sus actividades


No. de la observación	Acción de autocontrol	Avance de las acciones bajo el ciclo PHVA	Estado de la acción de autocontrol
1	1	Presentaron avances	Dentro del término
	1		
2	1	No ejecutada	Incumplida
	1	Presentó avances	Dentro del término
3	1	Presentó avances	Dentro del término
4	1	No ejecutada	Incumplida
5	1	Presentó avances	Dentro del término
6	1	No ejecutada	Incumplida
7	1	Presentó avances	Dentro del término
8	1	Presentó avances	Dentro del término
Total	10		

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 06. Consolidado del estado de las acciones de autocontrol y sus actividades evaluadas con corte 15 de octubre 2024

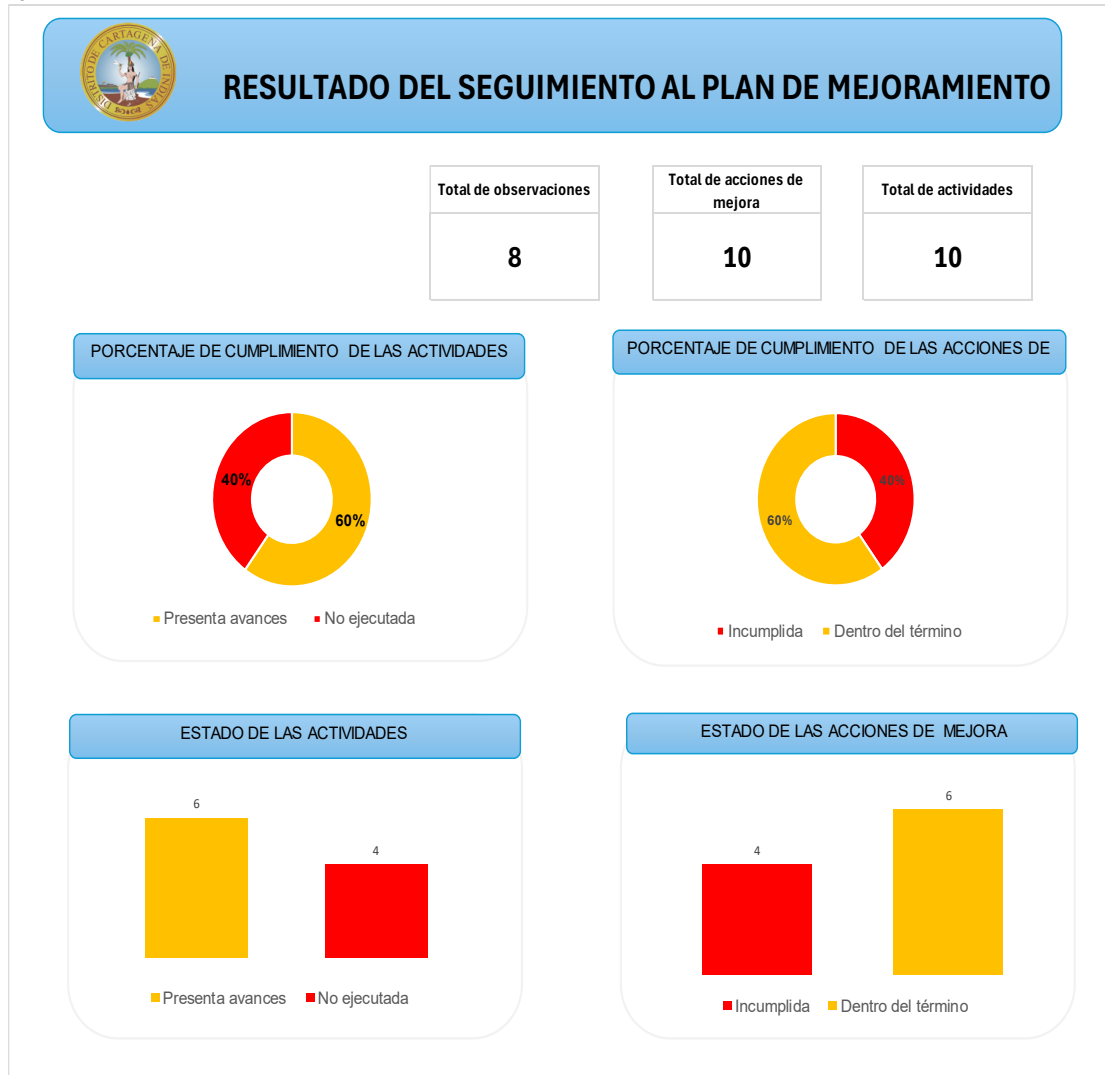
Total de observaciones	Total de acciones de autocontrol	Total de actividades	Estado de las actividades		Estado de las acciones de autocontrol	
8	10	10	Presentaron avances	6	Dentro del término	6
			Ejecutadas.	0	Cumplidas	0
			No ejecutadas	4	Incumplidas	4

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 5 de 7

Estos resultados se ilustran en la siguiente imagen:


Imagen 01. Resultado de la evaluación.



Fuente: Consolidado planes de mejoramiento

Las diez (10) acciones de autocontrol evaluadas en el presente seguimiento, incluyen las diez (10) actividades con corte julio 2025 (primer seguimiento PHVA), de las cuales cuatro (4) no fueron ejecutadas, es decir, no presentaron avances de la implementación de acciones de autocontrol, autogestión y autorregulación, mientras que las seis (6) restantes presentaron avances y se encuentran dentro del término. Así las cosas, presenta el 40% de incumplimiento. (Ver Matriz de seguimiento formato Excel adjunta).

A partir de lo expuesto y, considerando que los seguimientos para la aplicación de las acciones de autocontrol, conforme al ciclo PHVA en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), son esenciales para la mejora continua de los procesos, le preciso que debe

	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 7

continuar con la implementación de estas, teniendo en cuenta que solo queda una oportunidad de evaluación.

3. CONCLUSIONES:

- Considerando que el 60 % de las acciones de autocontrol presentaron avances en su implementación, específicamente en las etapas de "Planear" y "Hacer", se determina que, para el segundo seguimiento (diciembre 2025), deberá presentar evidencias que demuestren la ejecución íntegra de dichas acciones, así como de aquellas que fueron declaradas incumplidas, de acuerdo con las recomendaciones que se indican a continuación.

4. RECOMENDACIONES:

- Monitorear la implementación de las acciones de autocontrol, con el propósito de garantizar su adecuada ejecución.
- Verificar que las evidencias suministras correspondan a las descritas en las etapas PHVA.
- Organizar las evidencias de las acciones de autocontrol y nombrarlas de acuerdo con la observación que se detectó, a fin de facilitar la evaluación de estas.
- Tener en cuenta las alertas comunicadas por esta Oficina Asesora, ya que se constituyen como un control, cuyo propósito es prevenir que los líderes incumplan con las acciones de mejora.

5. REPORTE DE MEJORA:

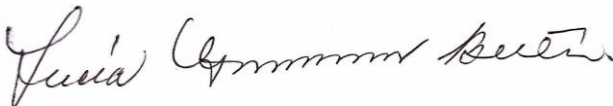
N/A


6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

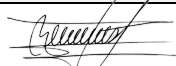
No se presentaron limitaciones o dificultades.

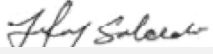

7. ANEXOS:

Formato Matriz de análisis de la evaluación.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	

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

COORDINACIÓN		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Nover Espinosa Peñaranda	Profesional especializado	

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