



[CODIGO-QR]  
[URL-DOCUMENTO]

Cartagena de Indias D. T y C., martes, 02 de abril de 2024

**Oficio AMC-OFI-0033370-2024**

Doctora

**ANA MARÍA JIMÉNEZ TUÑÓN**

Secretaria de Participación Ciudadana y Desarrollo Social

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Ciudad.

**Asunto: Verificación estado de plan de mejoramiento – Auditoría Mapa de procesos en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Alcaldía Mayor de Cartagena.**

Cordial saludo.

En atención a su oficio AMC-OFI-0003625-2024, por medio del cual suministró el enlace de las evidencias que cumplen parcialmente el plan de mejoramiento suscrito producto de la auditoría ordinaria Mapa de procesos en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Alcaldía Mayor de Cartagena, le informo que una vez verificadas, encontré lo siguiente:

En el plan de mejoramiento en mención se formularon veintidós (22) acciones de mejora para las nueve (9) observaciones fijadas durante el proceso auditor y comunicadas a través del informe definitivo; cinco (5) de las acciones de mejora tuvieron pronunciamiento de coherencia e integridad, representado un 22,7% del total.

En ese orden de ideas, se revisaron, analizaron y evaluaron las evidencias de cada una las actividades establecidas para el cumplimiento de estas acciones de mejora, así:

**Observación No. 5**

*“... En la formulación de los objetivos de los subprocesos que más adelante se relacionan, no se cumplen algunas características de los objetivos SMART; Específico (qué); Medible (cuánto); Alcanzable (cómo); Relevante (para qué) y Temporales (cuándo):*

- *Asistencia técnica organizacional y asesoría legal (cuánto y cuándo).*
- *Inspección control y vigilancia de las organizaciones comunales (cuánto, cómo y cuándo).*
- *Formación, acompañamiento y orientación psicológica, social y legal individual, familiar o comunitaria (cuánto y cuándo).*
- *Integración, movilización social e incidencia ciudadana (cuánto, cómo y cuándo).*



[CODIGO-QR]  
[URL-DOCUMENTO]

- *Orientación a la comunidad (cómo).*
- *Atención a la población en extrema pobreza (cuánto, cómo y cuándo).*
- *Emprendimiento, formalización, productividad empresarial, desarrollo productivo e innovación tecnológica para la competitividad (cuánto y cuándo).*
- *Trabajo e ingresos dignos para la aceleración de la inclusión social (cuánto, cómo, para qué y cuándo).*
- *Fomento del desarrollo rural agropecuario (cuánto, cómo y cuándo).*
- *Protección y defensa de animales (cuánto, cómo, para qué y cuándo).*
- *Acompañamiento a la gestión social estratégica (cuánto, cómo y cuándo).*
- *Fortalecimiento consejo de política social (cuánto, cómo, para qué y cuándo).*

*Los anteriores, son criterios fundamentales para una adecuada estructuración de objetivos eficaces y eficientes, tal como lo establecen los numerales 3.4; 3.1 y 3.5.1 de la Guía de gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, vr. 1. El no contar con estos criterios, implica como consecuencias:*

- *Debilidad en el criterio de medible (cuánto), no podría generar la capacidad de medir su eficiencia.*
- *Dificultad en determinar si el criterio alcanzable (cómo), podría alcanzar la meta que se establece dentro de la formulación del objetivo, si esta es realista o no, o por el contrario, se encuentra sobrestimada o subestimada, ya que en ambos casos, esto puede traer consecuencias negativas para la entidad.*
- *Dificultad en determinar si el criterio relevante (para qué) puede establecer el propósito del objetivo generando ambigüedad, en su campo de acción y posibilidades de logro.*
- *Dificultad en determinar objetivamente si el tiempo (cuándo) es óptimo para llegar a la meta, así como ineffectividad en establecer su cumplimiento y medición..."*

### **Acción de mejora No. 1**

*"... Socialización de la guía de procesos MIPG para ilustrar los requisitos y validar su cumplimiento..."*

### **Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno**

Revisada la evidencia suministrada por el líder del proceso mediante oficio AMC-OFI-0127986-2023 e identificada dentro de la carpeta creada para la observación No. 5, se observó que se cumplió con la acción de mejora establecida; por lo tanto, esta se cierra.

**Estado de la acción de mejora: Cumplida.**

### **Acción de mejora No. 2**

*"... Realizar MESA DE TRABAJO con los líderes de cada proceso para avanzar en el ejercicio de formulación de los objetivos de acuerdo con los lineamientos de la guía ya socializados..."*



[CODIGO-QR]  
[URL-DOCUMENTO]

### **Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno**

Revisada la evidencia suministrada por el líder del proceso mediante oficio AMC-OFI-0127986-2023 e identificada dentro de la carpeta creada para la observación No. 5, se observó que se cumplió con la acción de mejora establecida; en consecuencia, esta se cierra.

**Estado de la acción de mejora: Cumplida.**

#### **Acción de mejora No. 3**

*“... Definir y formular los objetivos de los Procesos de acuerdo con los lineamientos de la guía MIPG...”*

### **Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno**

Revisada la evidencia suministrada a través del oficio AMC-OFI-0127986-2023 e identificada dentro de la carpeta creada para la observación No. 5, se observó que se enviaron los objetivos de los siguientes subprocesos, ajustados satisfactoriamente: (i) Emprendimiento, formalización, productividad empresarial, desarrollo productivo e innovación tecnológica para la competitividad; (ii) Trabajo e ingresos dignos para la aceleración de la inclusión social; y (iii) Fortalecimiento consejo de política social.

De igual forma, se evidenció que el objetivo del subproceso “Fomento del desarrollo rural agropecuario” sigue presentando debilidad, debido a que carece del criterio medible (cuánto). Se verificó el control de cambios del mapa mental publicado en el micrositio MIPG de la Alcaldía, estableciéndose que el subproceso “Asistencia técnica organizacional y asesoría legal” fue eliminado y los subprocesos que a continuación se mencionan fueron fusionados dentro del subproceso “Atención y entrega de servicios sociales a la población vulnerable”: (i) Formación, acompañamiento y orientación psicológica, social y legal individual, familiar o comunitaria; (ii) Integración, movilización social e incidencia ciudadana y (iii) Orientación a la comunidad.

En ese sentido, se revisó el objetivo del subproceso “Atención y entrega de servicios sociales a la población vulnerable”, constatándose que cumple con las características Smart.

Por otra parte, no se evidenció el ajuste de los objetivos correspondientes a los subprocesos: (i) Inspección control y vigilancia de las organizaciones comunales; (ii) Atención a la población en extrema pobreza; (iii) Protección y defensa de animales y (iv) Acompañamiento a la gestión social estratégica.

En concordancia de lo anterior, y teniendo en cuenta el vencimiento de los términos para ejecutar la acción de mejora, esta se encuentra incumplida.



[CODIGO-QR]  
[URL-DOCUMENTO]

**Estado de la acción de mejora: Incumplida.**  
**Observación No. 7**

*“... No se tienen documentados procedimientos que detallen cómo deben realizarse las actividades, en los siguientes subprocesos:*

- *Encuentros comuneros.*
- *Integración, movilización social e incidencia ciudadana.*
- *Atención a la población en extrema pobreza.*
- *Emprendimiento, formalización, productividad empresarial, desarrollo productivo e innovación tecnológica para la competitividad.*
- *Trabajo e ingresos dignos para la aceleración de la inclusión social*
- *Protección y defensa de animales.*
- *Acompañamiento a la gestión social estratégica.*

*Teniendo en cuenta que las caracterizaciones de los subprocesos en mención describen actividades de manera general y no detallan la manera en qué estas deben ejecutarse, se hace necesario contar con una documentación precisa y concisa sobre qué se hace y cómo se hace la ejecución de estos subprocesos, tal como lo establece el numeral 4.1 de la Guía de gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, vr.1. Por consiguiente, se genera una dificultad para que cualquier persona (independientemente de su conocimiento) pueda familiarizarse con el desarrollo de los procesos. Así mismo, no se está preservando el conocimiento de las actividades vitales para la entidad...”*

**Acción de mejora No. 1**

*“... Realizar MESA DE TRABAJO con los líderes de cada proceso para avanzar en el ejercicio de formulación de los objetivos de acuerdo con los lineamientos de la guía ya socializados...”*

**Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno**

Revisada la evidencia suministrada por el líder del proceso mediante oficio AMC-OFI-0127986-2023 e identificada dentro de la carpeta creada para la observación No. 7, se observó que éste cumplió con la acción de mejora establecida; por lo tanto, se esta se cierra.

**Estado de la acción de mejora: Cumplida.**

**Acción de mejora No. 2**

*“... Diseño y documentación de los procedimientos faltantes...”*

**Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno**

Revisada la evidencia suministrada por el líder de los macroprocesos a través del oficio AMC-



[CODIGO-QR]  
[URL-DOCUMENTO]

OFI-0127986-2023 e identificada dentro de la carpeta creada para la observación No. 7, se observó que envió los procedimientos asociados a los subprocesos Emprendimiento, formalización, productividad empresarial, desarrollo productivo e innovación tecnológica para la competitividad y Protección y defensa de animales.

Adicionalmente, se verificó el control de cambios del mapa mental publicado en el micrositio MIPG de la Alcaldía, en el que se estableció que los subprocesos "Encuentros comuneros" fue eliminado e "Integración, movilización social e incidencia ciudadana" fue fusionado en el subproceso "Atención y entrega de servicios sociales a la población vulnerable", del cual el líder suministró los procedimientos asociados.

El líder de los macroprocesos no suministró los procedimientos asociados a los subprocesos: (i) Atención a la población en extrema pobreza; (ii) Trabajo e ingresos dignos para la aceleración de la inclusión social y (iii) Acompañamiento a la gestión social estratégica.

En concordancia de lo anterior, y teniendo en cuenta el vencimiento de los términos para ejecutar la acción de mejora, esta se encuentra incumplida.

#### **Estado de la acción de mejora: Incumplida.**

Es preciso aclarar que, si bien las acciones de mejora números 1 y 2 de la observación No. 5 y la acción de mejora número 1 de la observación No. 7 se cierran, en próximos planes de mejoramiento este tipo de acciones no serán como pronunciadas coherentes e íntegras, como quiera que las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente regulador, son de obligatorio cumplimiento; adicionalmente, las socializaciones, capacitaciones y/o mesas de trabajo no garantizan que éstas sean aplicadas e implementadas en su totalidad, teniendo en cuenta que deberían ser actividades de la acción de mejora y no la acción de mejora *per se*.

De acuerdo con la evaluación efectuada sobre el cumplimiento de las cinco (5) acciones de mejora con coherencia e integridad, la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, obtuvo un avance promedio de cumplimiento del 60%, es decir, el plan de mejoramiento está incumplido, teniendo en cuenta que de acuerdo con los lineamientos del formato ECGEI-F022 matriz de plan de mejoramiento, se considera cumplido cuando se alcanza el 80% o más. Aunado a lo anterior, es de suma preocupación que su plan de mejoramiento esté incumplido, debido que únicamente debía implementar el 22,7% de las acciones de mejora planteadas, pues fueron las que lograron coherencia e integridad.

Lo anterior, se refleja así:



[CODIGO-QR]  
[URL-DOCUMENTO]

No. de observación	No. de Acción de mejora con coherencia e integridad	Fecha de cumplimiento establecido en el plan de mejoramiento	Estado de la acción de mejora
5	1	30 de septiembre de 2022	Cerrada
	2	Octubre 2022	Cerrada
	3	Noviembre 2022	Incumplida
7	1	Noviembre 2022	Cerrada
	2	Febrero 2023	Incumplida

Los subprocesos Asistencia técnica organizacional y asesoría legal y Encuentros comuneros, fueron eliminados de los mapas mentales sin que se haya podido establecer si las actividades claves de éxito fueron eliminadas o incluidas en las caracterizaciones de otros subprocesos.

Teniendo en cuenta lo previamente expuesto se observar recomienda lo siguiente:

- Precisar si las actividades claves de éxito de los subprocesos objeto de la auditoría, suprimidos de los mapas mentales, fueron excluidas o incluidas en las caracterizaciones de otros subprocesos.
- En próximos planes de mejoramiento no se dará pronunciamiento de coherencia e integridad a aquellas acciones de mejora orientadas a socializar, capacitar, dar a conocer y realizar mesas de trabajo sobre las guías que de acuerdo con la ley, los entes territoriales deben implementar y aplicar, toda vez que se podrían considerar como actividades de las acciones de mejora y no, la acción de mejora en sí.

Finalmente le solicitó que aquellas acciones de mejora que se señalaron como "incumplidas" en el presente oficio sean cumplidas en un plazo no mayor a seis (6) meses, modificándose así la nueva fecha en el formato ECGEI-F022 matriz de plan de mejoramiento, el cual debe remitir en los siguientes tres (3) días hábiles contados a partir del recibido.

Atentamente,

  
**VERENA LUCÍA GUERRERO BETTÍN**  
Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Anexo: Formato ECGEI-F022 matriz de plan de mejoramiento.

Proyectó: Melissa Blanco - Asesora externa.  
Revisó: Rosanna Navarro - P.E.