



[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

Cartagena de Indias D. T y C., miércoles, 03 de abril de 2024

Oficio AMC-OFI-0033756-2024

Doctora
MARÍA PATRICIA PORRAS MENDOZA
Secretaria General Distrital
Alcaldía Mayor de Cartagena
Centro Plaza de la Aduena
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-0003127-2024, por medio del cual solicita que le indiquen el estado del plan 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, con el fin de tener claridad y tomar las decisiones a las que haya lugar, le informo que una vez verificadas las evidencias, encontré lo siguiente:

En el plan de mejoramiento en mención se formularon once (11) acciones de mejora para las diez (10) observaciones fijadas durante el proceso auditor y comunicadas a través del informe definitivo; seis (6) de las acciones de mejora tuvieron pronunciamiento de coherencia e integridad, representado un 54,54% del total.

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

Observación No. 3

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

- *Control de Documento de Gestión, (Alcanzable, Relevante, Temporales).*
- *Seguimiento, Análisis y Mejora, (Alcanzable, Relevante, Temporales).*
- *Implementación de Modelos de Gestión, (Medible, Temporales).*

Los anteriores criterios son fundamentales para una adecuada estructuración de objetivos



[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

eficaces y eficientes, tal como lo establece 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, genera como consecuencias:

- *Debilidad en el criterio de medible (cuánto), no podría generar la capacidad de medir su eficiencia.*
- *Dificultad para 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 inefectividad en establecer su cumplimiento y medición ...”*

Acción de Mejora:

“...Socializar la Guía SMART y realizar mesas de trabajo con los gestores de calidad de cada proceso para realizar la revisión y ajuste de los objetivos con el propósito que estos queden formulados con base en la metodología indicada...”

Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno:

Durante el primer seguimiento al plan de mejoramiento se evidenció el cumplimiento de las actividades Nos 1 y 2. Por consiguiente, corresponde a este seguimiento evaluar el cumplimiento de la actividad No. 3.

Revisadas las evidencias suministradas por medio del oficio AMC-OFI-0028963-2024, así como el mapa mental y las caracterizaciones de los subprocesos publicadas en el microsítio MIPG de la Alcaldía, se observó que los objetivos del proceso “Calidad” y del subproceso “Seguimiento, análisis y mejora” no cuentan con todas las características Smart, debido que carecen del criterio Temporal (cuándo).

De conformidad con lo anterior, y teniendo en cuenta el vencimiento de los términos para ejecutar la acción de mejora, ésta se encuentra incumplida.

Estado de la acción de mejora: Incumplida.

Observación No. 5

“... En el mapa de procesos de la Alcaldía Mayor de Cartagena no se establece la tipología denominada "Procesos de Evaluación", contrario a lo establecido en el Numeral 3.7, que clasifica cuatro (4) tipologías de procesos, (Estratégico, Misionales, de Apoyo y Evaluación). Tal como lo establece la Guía de gestión por procesos en el marco Modelo Integrado de



[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

Planeación y Gestión (MIPG) vr1. Lo anterior, genera una ubicación errónea del proceso de control interno donde se ubica actualmente...

Acción de mejora

"... Elaborar propuesta de nuevo mapa de macroprocesos que incluya la tipología de procesos de evaluación y que sea presentada en Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación..."

Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno:

Revisadas las evidencias suministradas mediante los oficios AMC-OFI-0055956-2023 y AMC-OFI-0028963-2024, se observó que estas no son coherentes con lo establecido en la acción de mejora, toda vez que no se envió una propuesta de un nuevo mapa de macroprocesos que incluya la tipología de procesos de evaluación para posteriormente, ser presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.

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

Estado de la acción de mejora: Incumplida.

Observación No. 6

"... Inadecuada tipificación del proceso de Control Interno Disciplinario, toda vez que este hace parte de la Gestión de Talento humano en el sistema de méritos y sanciones establecido en la Ley 909 de 2004 y contrario a las características establecidas en el numeral 3.7 de la guía de gestión por procesos en el marco del MIPG, vr1, que describe los procesos estratégicos como aquellos que "incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por parte de la Alta Dirección de la Entidad". Lo anterior, ocasiona una percepción inadecuada de las actividades que desarrolla el proceso..."

Acción de mejora

"... Elaborar propuesta de nuevo mapa de macroprocesos que incluya el proceso de Control Disciplinario junto a la Gestión del Talento Humano y que sea presentada en Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación..."

Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno:

Revisadas las evidencias suministradas mediante el oficio AMC-OFI-0055956-2023, se



[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

observó que estas no dan cumplimiento a lo establecido en la acción de mejora, como quiera que no se presentó la propuesta del nuevo mapa de procesos en la que se incluya el proceso de Control Disciplinario junto a la Gestión del Talento Humano para luego llevarlo para aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

A partir 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.

Observación No. 7

“... El mapa de procesos publicado en la página web de la entidad, no identifica cómo se integran los diferentes procesos de acuerdo con su tipología, contrario a los lineamientos del numeral 3.7 de la Guía de gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) vr. 1, que establece que el diseño debe permitir conocer el lenguaje de integración de este. En consecuencia, se causa dificultad en la comprensión e integración de los procesos...”

Acción de mejora

“... Elaborar propuesta de nuevo mapa de macroprocesos que incluya como se integran e interrelacionan los procesos de acuerdo con su tipología y que sea presentada en Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación...”

Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno:

Revisadas las evidencias enviadas por el líder del proceso a través de los oficios AMC-OFI-0055956-2023 y AMC-OFI-0028963-2024, se determinó que estas no permiten corroborar el cumplimiento de la acción de mejora, debido que no se evidenció la propuesta del nuevo mapa de procesos de la Entidad en la que se indique cómo se integran e interrelacionan los procesos de acuerdo con su tipología, con el fin de presentarlo ante el Comité de Gestión y Desempeño para su aprobación.

En consecuencia 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.

Observación No. 9

“... En la página web / micrositio MIPG de la entidad no se encuentran publicados los mapas mentales ni la totalidad de las caracterizaciones y procedimientos por procesos. Lo anterior,



[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

pese a que no es un requisito de la guía de la gestión por procesos impide que se mantenga una línea de control documental, lo que genera como consecuencia incumplir el propósito de la creación del micrositio, el cual es racionalizar los procesos y procedimientos, así como, lograr el control y seguimiento de la trazabilidad documental...”

Acción de mejora

“... Actualizar y validar mapas mentales, caracterizaciones y procedimientos mediante el aplicativo SOLCADO...”

Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno:

Revisadas las evidencias suministradas por el líder del proceso por medio de los oficios AMC-OFI-0055956-2023 y AMC-OFI-0028963-2024, se observó que, si bien se realiza un seguimiento a todos los procesos a través de una matriz en Excel, no se indica que dicho seguimiento se efectúe mensualmente como se estableció en la acción de mejora.

Adicionalmente, se evidenció que en el micrositio de MIPG de la Alcaldía se publicaron los mapas mentales y estos fueron actualizados con los objetivos de los procesos, por lo que no se puede determinar un cumplimiento íntegro de la acción de mejora, debido que en esta se hace referencia a la actualización y validación no solo de los mapas mentales, sino también de las caracterizaciones y procedimientos, los cuales no están actualización ni publicados en su totalidad.

Por 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.

Observación No. 10

“... Los procesos identificados en las diferentes tipologías no tienen establecidos objetivos y tampoco se encuentran caracterizados, contrario a lo estipulado en los numerales 2.3.4; 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, que define que es uno de los elementos fundamentales dentro de la gestión por procesos. Al no establecer objetivos a los procesos, dificulta identificar si la operación de la entidad está alineada a los objetivos estratégicos...”

Acción de mejora

“... Actualizar todos los mapas mentales conforme al modelo de operación por procesos para que sean validados...”



[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

Verificación de la Oficina Asesora de Control Interno:

Analizadas las evidencias suministradas mediante los oficios AMC-OFI-0055956-2023 y AMC-OFI-0028963-2024, y de acuerdo con el mapa de procesos actual de la Alcaldía Mayor de Cartagena, se revisaron aleatoriamente los mapas mentales suministrados por el líder y los publicados en el microsítio de MIPG, observándose que los objetivos diseñados para algunos de los procesos presentan deficiencias, toda vez que carecen de ciertas características Smart.

Lo anterior, se evidencia en los siguientes procesos:

1. Macroproceso Gestión en seguridad y convivencia:
 - Proceso Gestión en la seguridad y convivencia: No cuenta con los criterios Alcanzable (cómo), Temporal (cuándo) y Medible (cuánto).
 - Gestión integral del riesgo contraincendios: Carece de los criterios Alcance (cómo) y Temporal (cuánto).

Por lo tanto, 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.

De acuerdo con la evaluación efectuada sobre el cumplimiento de las seis (6) acciones de mejora con coherencia e integridad, se evidenció que el plan de mejoramiento suscrito por la Secretaría General, está incumplido.

Lo anterior, se refleja así:

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
3	1	15 de diciembre de 2022	Incumplida
5	1	30 de marzo de 2023	Incumplida
6	1	30 de marzo de 2023	Incumplida
7	1	30 de marzo de 2023	Incumplida
9	1	30 de octubre de 2022	Incumplida



[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

10	1	15 de octubre de 2022	Incumplida
----	---	--------------------------	------------

Es decir, el 100% de las acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad están incumplidas, toda vez que las evidencias suministradas por el líder del proceso no soportaron que dichas acciones se implementaran tal y como fueron establecidas.

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.

