



[CODIGO-QR]  
[URL-DOCUMENTO]

Cartagena de Indias D. T y C., martes, 07 de mayo de 2024

**Oficio AMC-OFI-0052926-2024**

Doctor  
Cesar Augusto Fuentes Diaz  
Coordinador de Atención y Servicios al Ciudadano  
Alcaldía Mayor de Cartagena DT y C  
Centro, Plaza de la Aduana  
Ciudad

**Asunto: Primer informe de seguimiento al plan de mejoramiento del informe de ley  
PQRSD 2022 - 2023**

Cordial saludo.

En cumplimiento del Plan Anual de Evaluación Independiente-PAEI 2024 y atendiendo el rol de evaluación y seguimiento asignado a esta Oficina, le envío el informe referenciado, a través del cual se evaluó el cumplimiento de las acciones de mejora contempladas en el plan de mejoramiento suscrito con esta oficina, producto del informe de seguimiento a las PQRSD 2022- 2023.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

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

Anexo: Informe de seguimiento del plan de mejoramiento evaluado, matriz de seguimiento del plan de mejoramiento.

Proyectó: Zuley Salcedo O  
Revisó: Rosanna Navarro Cure / P.U.





<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>Código: ECGCI-F020</b>
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	<b>Versión: 3.0</b>
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 15/03/2024</b>
<b>INFORME</b>	<b>Página 1 de 18</b>

Seguimiento al plan de mejoramiento del informe de PQRSD

PERÍODO: 2022 y 2023

PRESENTADO A:

Dumek Turbay Paz  
Alcalde Mayor de Cartagena de Indias


Cesar Augusto Fuentes Díaz  
Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

PRESENTADO POR:

Verena Lucía Guerrero Bettín  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rosanna Navarro Cure, profesional especializado – Coordinadora.  
Zuley Isabel Saicedo Oimos, asesora externa – Evaluadora.  
Sandra Milena Pineda Reyes – Evaluadora.

Cartagena de Indias, 7 de mayo de 2024.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 2 de 18

Fecha de emisión del informe	Día: 7	Mes: 05	Año: 2024
------------------------------	--------	---------	-----------

## 1. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>Título:</b>	Seguimiento al plan de mejoramiento del informe semestral de PQRSD segundo semestre 2022 y primer semestre 2023.
<b>Informe Número:</b>	INF-PDM-LEY-PQRSD-048-2024
<b>Tipo de Actividad:</b>	Auditoría: Ordinaria <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/> Seguimiento: <input checked="" type="checkbox"/> Informe de Ley <input type="checkbox"/>
<b>Funcionario (s) a quien (es) se dirige:</b>	Dumek Turbay Paz Alcalde Mayor de Cartagena de Indias. Cesar Augusto Fuentes Diaz

### 1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

En cumplimiento del Plan de Anual de Evaluación Independiente - PAEI 2024, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al plan de mejoramiento suscrito por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, derivado del informe semestral de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos segundo semestre 2022 y primer semestre 2023.


### 1.2 ALCANCE:

Revisión y análisis de las evidencias entregadas por el líder del proceso a fin de verificar el cumplimiento de las acciones de mejora contempladas en el plan de mejoramiento correspondiente a el informe semestral de PQRSD 2022 – 2023.

### 1.3 OBJETIVOS:

#### 1.3.1. General:

Verificar el cumplimiento de las acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad contempladas en el plan de mejoramiento.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 3 de 18

### 1.3.2. Específicos:

- Evaluar las actividades desarrolladas frente a las acciones propuestas en la matriz de plan de mejoramiento suscrito.
- Verificar la documentación soporte y emitir el informe sobre los resultados del seguimiento.

### 1.4 Desarrollo del seguimiento:

#### 1.4.1 Segundo semestre 2022

En el plan de mejoramiento suscrito por el líder del proceso, se formularon trece (13) acciones de mejora para siete (7) observaciones fijadas en el informe semestral de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, bajo la responsabilidad de diferentes líderes de procesos, sin embargo, no se suministraron evidencias sobre su ejecución, por lo que, vencido el último plazo previsto, se declaran incumplidas, así:

Observaciones	Acciones de mejoras	Líder del proceso	Estado de cumplimiento
1. La gestión de las peticiones, quejas y reclamos es crítica ya que el 46% aparecen sin respuesta, debido probablemente al no uso o uso indebido del SIGOB y el 17.4 % respondidas extemporáneamente, resultados que se han sostenido frente al primer semestre anterior	1.1. Brindar capacitaciones y entrenamientos en el uso adecuado del sistema SIGOB para el personal encargado de gestionar las PQRS, asegurando que sepan cómo utilizarlo de manera efectiva y eficiente.	Oficina Asesora Informática	Incumplida
	1.2. Realizar monitoreo y seguimiento continuo del uso del sistema SIGOB a nivel de cada dependencia de	Coordinador de Atención al Ciudadano-Atención al Ciudadano	



	la Alcaldía de Cartagena de Indias, verificando que se esté utilizando correctamente y se estén registrando las PQRS de manera oportuna.		
	1.3. Implementar controles internos que permitan identificar de manera temprana las PQRS que no están siendo atendidas en los tiempos establecidos, para que puedan ser abordadas oportunamente	Coordinador de Atención al Ciudadano-Atención al Ciudadano	Incumplida
	1.4. Establecer un sistema de monitoreo con los enlaces de PQRS de las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias, a fin de que estas rindan informes sobre el estado de las solicitudes que se encuentran en represa de su	Coordinador de Atención al Ciudadano-Atención al Ciudadano	Incumplida



ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 3.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 15/03/2024

INFORME

Página 5 de 18


	respectiva dependencia, y los tiempos esperados de respuesta.		
2. No se dio respuesta al 46% de las solicitudes recibidas, donde la mayor concentración del incumplimiento se refleja en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana con un porcentaje de 76,9%, seguida del Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS con un 69,6% y Secretaría General (63,9%), por lo que se recomienda realizar gestiones de autocontrol a las PQRSD por parte de la primera y segunda línea de defensa, para determinar cuáles no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos, evitando la materialización de riesgos propios del proceso respecto a acciones legales en contra de la entidad.	2.1. Establecer un sistema de monitoreo con los enlaces de PQRS de Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS, y Secretaría General, a fin de que estas rindan informes cada 15 días sobre el estado de las solicitudes que se encuentran en repesa de su respectiva dependencia, y los tiempos esperados de respuesta.	Coordinador de Atención al Ciudadano- Atención al Ciudadano	Incumplida
3. En el Sistema de Información para la	3.1. Establecer un sistema de	Coordinador de Atención al	Incumplida



<p>Gobernabilidad Democrática-SIGOB, se evidencia que las Quejas y Reclamos en un porcentaje de 57% no se les está dando respuesta y/o reporte de las acciones respectivas, realizadas por cada líder de proceso, que permita hacer modificaciones y/o ajustes a la manera como se prestan los servicios.</p>	<p>monitoreo con los enlaces de PQRS de las distintas dependencias del nivel central de la Alcaldía de Cartagena de Indias, a fin de que estas rindan informes sobre el estado de las Quejas y Reclamos que fueron dirigidos a su dependencia y las acciones de mejora tomadas para evitar una repetición.</p>	<p>Ciudadano-Atención al Ciudadano</p>	
<p>4. Los procesos Gestión salud, gestión en infraestructura, gestión en educación, gestión de proyectos de obras públicas, quienes tienen documentados riegos y controles definidos asociados a la atención de las PQRS, en su diseño carecen de alguna de las variables</p>	<p>4.1. Revisar y actualizar la documentación asociada a la atención de PQRS incluyendo todas las variables establecidas para que su gestión sea efectivas</p>	<p>Secretaría de educación Distrital</p>	<p>Incumplida</p>
<p>establecidas para su efectividad, como son: responsable de llevar a cabo la actividad de control, periodicidad definida para su ejecución, indicar su propósito, establecer cómo se</p>	<p>4.2. Seguir empleando la matriz, y fortalecerla en las variables que se requieran para la eficaz y oportuna atención de las PQRS.</p>	<p>Líderes, Responsables de procesos y trámites</p>	<p>Incumplida</p>





	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 3.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 15/03/2024
	<b>INFORME</b>	Página 7 de 18

<p>realiza, el tratamiento de las observaciones o desviaciones que se generen y la evidencia de su ejecución; por tanto, aun cuando se ejecuten, al estar mal diseñados no van a contribuir a la mitigación del riesgo.</p>	<p>4.3. Se revisará el diseño de los controles y se ajustará de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles en entidades Públicas, del DAFP</p>	<p>Secretario de infraestructura distrital</p>	<p>Incumplida</p>
	<p>4.4. Establecer Matriz de Riesgos en materia de PQRS para la DATH</p>	<p>Dirección Administrativa de Talento Humano</p>	
<p>5. Alguno de los líderes de proceso, como las Alcaldías Locales, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, Escuela de Gobierno, entre otros, no se encuentran ejecutándolos, siendo esto las posibles causantes de los indicadores negativos detectados. Este factor, sería generado por el desconocimiento y falta de operatividad de la gestión por proceso.</p>	<p>5.1. Implementar un sistema de monitoreo de correspondencia de cada dependencia que tiene competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD.</p>	<p>Todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central que tengan competencia para conocer y dar respuesta PQRSFD.</p>	<p>Incumplido</p>
<p>6. Debilidades en el</p>	<p>6.1. Debilidades</p>	<p>Priorizar la</p>	<p>Incumplida</p>



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 3.0
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 15/03/2024
<b>INFORME</b>	Página 8 de 18

trámite realizado a los requerimientos realizados por los entes externos de control, los cuales pueden generar consecuencias pecuniarias y disciplinarias para los líderes de proceso.	en el trámite realizado a los requerimientos realizados por los entes externos de control, los cuales pueden generar consecuencias pecuniarias y disciplinarias para los líderes de proceso.	gestión de solicitudes de entes de control, y entrega de la información a otras dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias	
7. Debilidades en el uso del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad-SIGOB por parte de los líderes de proceso.	7.1. Brindar capacitaciones y entrenamientos en el uso adecuado del sistema SIGOB para el personal encargado de gestionar las PQRS, asegurando que sepan cómo utilizarlo de manera efectiva y eficiente.	Oficina Asesora Informática	Incumplida

En resumen:

<b>Total, de observaciones:</b> 7	<b>Total, de acciones de mejora:</b> 13	<b>Ultima fecha de cumplimiento:</b> 31 de diciembre de 2023	<b>Total de acciones de mejora cumplidas</b>	0	0%
			<b>Total de acciones de mejora incumplidas</b>	13	0%
			<b>Estado del plan de mejoramiento</b>	Incumplido	




<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 3.0
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 15/03/2024
<b>INFORME</b>	Página 9 de 18

#### 1.4.2. Primer semestre 2023

En el plan de mejoramiento suscrito por el líder del proceso, se formularon diez (10) acciones de mejora para ocho (8) observaciones fijadas en el informe semestral de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Las cuales se asignaron de la siguiente manera:

<b>Número de Observación</b>	<b>Número de Acciones de mejora</b>	<b>Líder del proceso</b>
<b>1</b>	<b>1.1</b>	Todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y descentralizado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD.
	<b>1.2</b>	Carlos La Rota Secretario General.
<b>2</b>	<b>2.1</b>	Carlos La Rota Secretario General
	<b>2.2</b>	Ingrid Solano Oficina Asesora de informática.
<b>3</b>	<b>3.1</b>	Todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y descentralizado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD.
<b>4</b>	<b>4.1</b>	Todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y descentralizado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD.
<b>5</b>	<b>5.1</b>	Carlos La Rota Secretario General
<b>6</b>	<b>6.1</b>	Todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del

	ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 10 de 18

		nivel central y descentralizado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD.
7	7.1	Oficina Asesora Informática.
8	8.1	Servicio al ciudadano y oficina asesora de informática.

Tabla 2. Despliegue del plan de mejoramiento del primer semestre 2023 por cantidad de observaciones y acciones de mejora.


Informe	Vigencia	No. Acciones de mejora coherentes e integras	No. Acciones de mejora sin coherencia e integridad	Total acciones de mejora	Observaciones sin acciones de mejora en el plan de mejoramiento	Total de observaciones
Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	2023	10	0	10	0	8

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

## 2. OBSERVACIONES / ACCIONES DE MEJORA:

### Observación No. 1:

*“...En el Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática- SIGOB y los informes mensuales de la Ventanilla única de atención al ciudadano, se evidenciaron radicadas (1449) las Quejas y Reclamos equivalentes al 3% del universo de PQRSFD, presentando un aumento del 13% frente a la vigencia inmediatamente anterior, indicador que refleja la insatisfacción de los ciudadanos y/o grupos de valor en la prestación de los servicios*

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 11 de 18

*prestados por la administración, especialmente en temas sensibles como lo son: salud, movilidad, seguridad, entre otros; situación que genera alarma dado que afecta la imagen institucional. ..."*

**Acción de Mejora 1.1:**

*"Implementación de Controles Internos: Exigir a los coordinadores de procesos internos que implementen controles internos efectivos para supervisar y gestionar la carga de trabajo de sus equipos."*

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

En la acción de mejora se estableció implementar controles internos efectivos para supervisar y gestionar la carga de trabajo de sus equipos; sin embargo, el líder no evidenció el diseño de estos controles. Así mismo, involucró como responsable de la acción a *"... todos los líderes de las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y desconcentrado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSD..."*, observándose que 24 líderes son los responsables. Revisadas las evidencias solo 3 líderes cumplieron con la acción de mejora, y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Acción de Mejora 1.2:**

*"Definición de Métricas Individuales: Establecer métricas individuales para medir el desempeño de los colaboradores en términos de tiempo de respuesta y calidad de las respuestas a PQRSD."*


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

Revisados los documentos suministrados mediante oficio **AMC-OFI-0039808-2024**, no se evidenció soporte del cumplimiento de la acción de mejora, y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Observación No.2:**

*"...Las cinco (5) de los doce (12) acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento presenta un avance promedio del 34%. Detectándose aun debilidades en la identificación de riesgos y en el diseño de controles para mitigar la materialización de riesgos de*

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 12 de 18

*incumplimiento en los términos de ley para atender las PQRSD; asimismo, no se han evidenciado gestión para fortalecer la utilización de la herramienta SIGOB...*

**Acción de Mejora 2.1:**

*“...Implementar controles internos que permitan identificar de manera temprana las PQRSD que no están siendo atendidas en los tiempos establecidos, para que puedan ser abordadas oportunamente...”*

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

Revisados los documentos suministrados mediante oficio AMC-OFI-0039808-2024, no se evidenció soporte del cumplimiento de la acción de mejora, y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Acción de Mejora 2.2:**

*“...Brindar capacitaciones y entrenamientos en el uso adecuado del sistema SIGOB para el personal encargado de gestionar las PQRS, asegurando que sepan cómo utilizarlo de manera efectiva y eficiente...”*


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

Revisados los documentos suministrados mediante oficio AMC-OFI-0039808-2024, se observó que el líder solicitó capacitaciones; sin embargo, no se evidencia la ejecución de dicha actividad y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Observación No. 3:**

*“...Las áreas con mayor indicativo negativo por la inoportunidad y/o falta de respuesta en marcan en su misionalidad asuntos con mayor interés para la ciudadanía, como lo son: Movilidad, tributación, seguridad, convivencia ciudadana, salud pública, ordenamiento territorial, entre otro. Siendo necesario ser priorizadas a fin de fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas, a su vez convertirse en insumo de información para orientar y fortalecer el que hacer institucional...”*

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 13 de 18

**Acción de Mejora 3.1:**

*“...Implementación de Controles Internos: Exigir a los coordinadores de procesos internos que implementen controles internos efectivos para supervisar y gestionar la carga de trabajo de sus equipos...”*

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

En la acción de mejora se estableció implementar controles internos efectivos para supervisar y gestionar la carga de trabajo de sus equipos; sin embargo, el líder no evidenció el diseño de estos controles. Así mismo, involucró como responsable de la acción a *“... todos los líderes de las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y desconcentrado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD...”*, observándose que 24 líderes son los responsables, y revisadas las evidencias solo 3 líderes cumplieron con la acción de mejora y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.


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

**Observación No. 4:**

*“...Si bien se refleja una disminución de un 3% en la gestión de la PQRSD frente a la vigencia inmediatamente anterior, su comportamiento continua se mantiene crítico, como quiera que no se dio respuesta al 43% de las solicitudes recibidas, donde la mayor concentración del incumplimiento se refleja en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, 76%, seguidamente el Departamento Administrativo Distrital de Salud- DADIS 69% y Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte 59%, por lo que se recomienda revisar, analizar y replantear la efectividad de los controles a ejecutar para garantizar la un adecuado tramite en las PQRSD por parte de la primera y segunda línea de defensa, para determinar cuáles no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos, evitando la materialización de riesgos propios del proceso respecto a acciones legales en contra de la entidad...”*

**Acción de Mejora 4.1:**

*“...Implementación de Controles Internos: Exigir a los coordinadores de procesos internos que implementen controles internos efectivos para supervisar y gestionar la carga de trabajo de sus equipos...”*

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 14 de 18

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

En la acción de mejora se estableció implementar controles internos efectivos para supervisar y gestionar la carga de trabajo de sus equipos; sin embargo, el líder no evidenció el diseño de estos controles. Así mismo, involucró como responsable de la acción a “...*todos los líderes de las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y desconcentrado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSF...*”, observándose que 24 líderes son los responsables, y revisadas las evidencias solo 3 líderes cumplieron con la acción de mejora y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Observación No. 5:**

*“...Los controles asociados a la atención de las PQRS, implementados por los diferentes líderes de procesos, no se están realizando conforme con los parámetros definidos en la guía de administración de riesgos; por tanto, aun cuando se ejecuten, no van a contribuir a la mitigación del riesgo, debido a que están mal diseñados. Téngase en cuenta que, si la misma descripción del control no contiene los seis criterios, su ejecución siempre dependerá de la voluntad del responsable de turno, lo que no garantizaría su efectividad, propiciando su materialización, la insatisfacción de los usuarios...”*

**Acción de Mejora 5.1:**

*“...Establecer un procedimiento para el trámite de PQRSDF normalizado para el Distrito y de obligatoriedad para las entidades a nivel central...”*

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


Revisados los documentos suministrados mediante oficio **AMC-OFI-0039808-2024**, no se evidenció soporte del cumplimiento de la acción de mejora, y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Observación No. 6:**

*“...Debilidades en el trámite realizado a los requerimientos realizados por los entes externos de control, los cuales pueden generar consecuencias pecuniarias y disciplinarias para los líderes de proceso. ...”*



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 15 de 18

**Acción de Mejora 6.1:**

*“...Priorizar la gestión de solicitudes de entes de control desde el momento de la radicación, y entrega de la información a otras dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias...”*

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

La acción de mejora, involucró como responsable a “...todos los líderes de las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y desconcentrado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSF...”, observándose que 24 líderes son los responsables. Revisadas las evidencias suministradas mediante oficio AMC-OFI-0039808-2024 el día 12 de abril de 2024, solo un líder evidenció la ejecución de la acción de mejora, y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Observación No. 7:**

*“...Debilidades en el uso del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB por parte de los líderes de proceso...”*

**Acción de Mejora 7.1:**

*“...Brindar capacitaciones y entrenamientos en el uso adecuado del sistema SIGOB para el personal encargado de gestionar las PQRS, asegurando que sepan cómo utilizarlo de manera efectiva y eficiente...”*


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

Revisados los documentos suministrados mediante oficio AMC-OFI-0039808-2024, se observó que el líder solicitó capacitaciones; sin embargo, no se evidenció la ejecución de dicha actividad y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

**Observación No. 8:**

*“...Debilidades en la parametrización del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad- SIGOB frente a la clasificación legalmente establecida en la Ley 1755 de 2015(Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) ...”*

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 3.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 15/03/2024
	INFORME	Página 16 de 18

### **Acción de Mejora 8.1:**

*“...Actualización de las tipologías dentro del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad-SIGOB ...”*

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

Revisados los documentos suministrados mediante oficio **AMC-OFI-0039808-2024**, no se evidenció soporte del cumplimiento de la acción de mejora y de acuerdo con la fecha para su ejecución, se encuentra incumplida.

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

### **3. CONCLUSIONES:**

De acuerdo con la evaluación efectuada sobre el cumplimiento de las diez (10) acciones de mejora, del informe del primer semestre 2023 de PQRSD, se obtuvo un promedio de cumplimiento del 0%, el cual 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
1	1.1 y 1.2	31/12/2023	Incumplida
2	2.1 y 2.2	31/12/2023	Incumplida
3	3.1	31/12/2023	Incumplida
4	4.1	31/12/2023	Incumplida
5	5.1	31/12/2023	Incumplida
6	6.1	31/12/2023	Incumplida
7	7.1	31/12/2023	Incumplida
8	8.1	31/12/2023	Incumplida

Total, de observaciones: 8	Total, de acciones de mejora: 10	Ultima fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2023	Total de acciones de mejora cumplidas	0	0%
			Total de acciones de mejora incumplidas	10	100%
			Estado del plan de mejoramiento	Incumplido	



<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 3.0
<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 15/03/2024
<b>INFORME</b>	Página 17 de 18

#### 4. RECOMENDACIONES:

- Diligenciar y remitir a esta oficina dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir del recibido, el formato ECGEI-F022 - matriz de plan de mejoramiento con nuevas fechas de cumplimiento para las acciones de mejora que se declararon incumplidas; estableciendo un plazo máximo de seis (6) meses para su cumplimiento.
- Enviar las evidencias pertinentes, íntegras y oportunas de las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento.
- Consolidar el diseño de los controles establecidos por "...*Todas las dependencias de la Alcaldía de Cartagena de Indias del nivel central y desconcentrado que tengan competencia para conocer y dar respuesta a PQRSFD...*".

#### 5. REPORTE DE MEJORA:

No aplica.

#### 6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

- Imposibilidad de acceder a los links relacionados en los oficios de las respuestas.
- Evidencias desorganizadas

#### 7. ANEXOS:

Matriz de plan de mejoramiento.

<b>APROBACIÓN DEL INFORME</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Verena Lucía Guerrero Bettín.	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
<b>COORDINACIÓN</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Rosanna Navarro Cure	Profesional especializado.	
<b>EQUIPO DE AUDITORES</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
Zuley Isabel Salcedo Olmos	Asesora externa	
Sandra Pineda Reyes	Asesora externa	



ALCALDÍA DISTRICTAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Código: ECGCI-F020

MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Versión: 3.0

PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Fecha: 15/03/2024

INFORME

Página 18 de 18

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
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