	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 10/10/2025
	INFORME	Página 1 de 8

SEGUNDO SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE AUTOCONTROL /PHVA PRODUCTO DEL  
 INFORME DE LEY A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y  
 SUGERENCIAS, 2025.

Período: marzo 2026


Presentado a:  
**EMILIO RAFAEL MOLINA BARBOZA**  
 Secretario de Planeación Distrital

Presentado por:  
**TANIA ROSA DÍAZ SABBAGH**  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rosanna Navarro Cure – P.E.  
 Rafael Jiménez Bautista – P.U.  
 Coordinadores

Sandra Milena Pineda Reyes – Asesora Externa, líder  
 Lyly José Lian Leal – Asesora Externa  
 Wilsin Nazareth Amador Lamar – Asesor Externo  
 Samuel José Pombo Cogollo – Asesor Externo

Cartagena de Indias D.T. y C., 20 de abril 2026.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 10/10/2025
	INFORME	Página 2 de 8

Fecha de emisión del informe	Día:	20	Mes:	04	Año:	2026
------------------------------	------	----	------	----	------	------

### 1. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>Título:</b>	Segundo seguimiento a las acciones de autocontrol PHVA producto del informe de ley a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, 2025.
<b>Informe Número:</b>	INF-PQRS_PHVA-059-2026.
<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"/> Otros <input type="checkbox"/>
<b>Funcionario (s) a quien (es) se dirige:</b>	EMILIO RAFAEL MOLINA BARBOZA Secretario de Planeación Distrital

#### 1.1 ANTECEDENTES Y/O JUSTIFICACIÓN:

De conformidad con el procedimiento “Seguimiento a planes de mejoramiento” del proceso Evaluación Independiente, a través del oficio AMC-OFI-0041914-2026 se asignó el seguimiento correspondiente a las acciones de autocontrol bajo el ciclo PHVA producto del informe de ley a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, 2025. con número de informe INF-LEY-PQRS-051 DE 2025, comunicado a través del oficio AMC-OFI-0055035-2025 del 29 abril de 2025, cuya información general es la siguiente:

Tabla 1 Aspectos generales del informe de ley

Criterios	Resultados
Total de observaciones formuladas	5
Total de observaciones fijadas	5
Número de acciones de mejora propuestas por el líder	5
Número de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad.	1
Porcentaje de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad.	20%


Fuente: Elaboración propia.

Como quiera que el plan de mejoramiento no obtuvo el mínimo requerido de coherencia e integridad para su suscripción, se requirió al líder del proceso implementar acciones de autocontrol, sobre las cuales se realizó un (1) seguimiento en la vigencia 2025, con los siguientes resultados :

Tabla 2 Trazabilidad del seguimiento.

Período	Número del seguimiento	Fecha del seguimiento	Número de acciones de autocontrol cumplidas
2025	1°	05/12/2025	2
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>0</b>

Fuente: Elaboración propia

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 10/10/2025
	INFORME	Página 3 de 8

De acuerdo con los resultados, solo logró cumplir con dos (2) acciones de autocontrol, en este sentido las tres (3) restantes no presentaron avances.

## 1.2 ALCANCE:

El reporte comprendió el estado de avance de las acciones de autocontrol y sus actividades con corte a marzo de 2026.

## 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.

## 2. Desarrollo del Seguimiento:

Para este seguimiento, se evaluaron las evidencias suministradas por el líder del proceso, mediante el Oficio AMC-OFI-0045801-2026, para soportar el cumplimiento de las tres (3) acciones de autocontrol y actividades descritas en la siguiente tabla:

Tabla 3. Consolidación de las observaciones y las acciones de mejora propuesta.

Observaciones	Acciones de autocontrol	Actividades
1. "...No suministraron sus riesgos en el formato PDTDE03-F003 matriz de riesgos, el cual establece el debido tratamiento de estos..."	"Construir la Matriz de Riesgos del Proceso de Gestión de PQRS de la Secretaría de Planeación en el formato "PDTDE03-F003 Matriz de Riesgos" articulada con la Matriz de Riesgos del líder del proceso (Secretaría General/Atención al Ciudadano) para la identificación de riesgos	"Diligenciamiento de la Matriz de Riesgos del procedimiento de trámites de PQRSDf unificada de la SPD en el formato "PDTDE03-F003 Matriz de Riesgos"

	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 5.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 10/10/2025
	<b>INFORME</b>	Página 4 de 8

<p>2.” ... Incumplieron el criterio 4.1- Documentación de procedimientos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1, debido a que no han sido documentadas las tareas requeridas para cumplir las actividades propias del trámite de PQRS, impidiendo controlar las acciones que requiere la operación y dificultando la gestión por procesos....”</p>	<p>“Realizar mesas de trabajo internas y establecer procedimientos para el cumplimiento de las actividades requerida”</p>	<p>“Formalizar la creación del comité interno de PQRSDF con enlaces designado por los líderes de las áreas funcionales de la Secretaría de Planeación para unificar criterios, estandarizar el proceso, y hacer más efectivo el trámite de PQRSDF “ “Documentar el procedimiento interno para la gestión de las PQRSDF incluyendo diagrama de flujo, descripción de tareas y asignación de responsables”</p>
<p>4.”... Incumplieron el criterio 5.8 Monitoreo y evaluación de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4, toda vez que no se soportó el análisis e interpretación de resultados y acciones de mejora cuando el estado de cumplimiento del indicador se encontraba BAJO...”</p>	<p>“Establecer estrategias para el seguimiento y evaluación del indicador a fin de establecer falencias en el mismo y realizar los ajustes pertinentes”</p>	<p>“Capacitación Técnica para la Interpretación y Análisis de indicadores de medición de gestión de las PQRSDF.”</p>

Revisadas las evidencias se determinó que:

- **Se cumplió la acción de autocontrol** propuesta para la observación número uno (1), mediante el diseño de la matriz de riesgos que contempla la evaluación de los controles con el nivel de riesgos residual.
- **La acción** de autocontrol diseñada para la observación número dos (2), fue implementada, ya que se aportó la lista de asistencia de la socialización del diagrama de flujo del proceso PQRSDF.
- En lo relacionado con la acción de autocontrol propuesta para la observación número cuatro (4), la Secretaría de Planeación realizó la capacitación técnica sobre los indicadores de gestión de PQRSDF para que los líderes actualicen, analicen y monitoreen a través de la ficha técnica de indicadores. No obstante, no se presentaron soportes del “... análisis e interpretación de resultados y acciones de mejora cuando el estado de cumplimiento del indicador se encontraba BAJO...”, por lo que la acción de autocontrol se encuentra en la etapa Hacer.

En constancia con lo expuesto, el resultado de la evaluación fue el siguiente:


	<b>ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	Código: ECGCI-F020
	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Versión: 5.0
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 10/10/2025
	<b>INFORME</b>	Página 5 de 8

Tabla 4 Estado de la acción autocontrol.

No. de la observación	No. de la acción de autocontrol	No. de la actividad	Estado de la actividad	Estado de la acción de control
1	1	1	Ejecutada	Cumplida
2	1	2	Ejecutada	Cumplida
4	1	1	Presenta avances	Con avances
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Consolidado general del estado de la acción de mejora.

Total de seguimientos	Total de observaciones	Total de acciones de autocontrol	Total de actividades	Estado de las actividades		Estado de las acciones de autocontrol	
				Ejecutadas	Presentó avances	Cumplidas	Con avances
2	5	5	5	4	1	4	1

Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados se ilustran en la siguiente imagen:

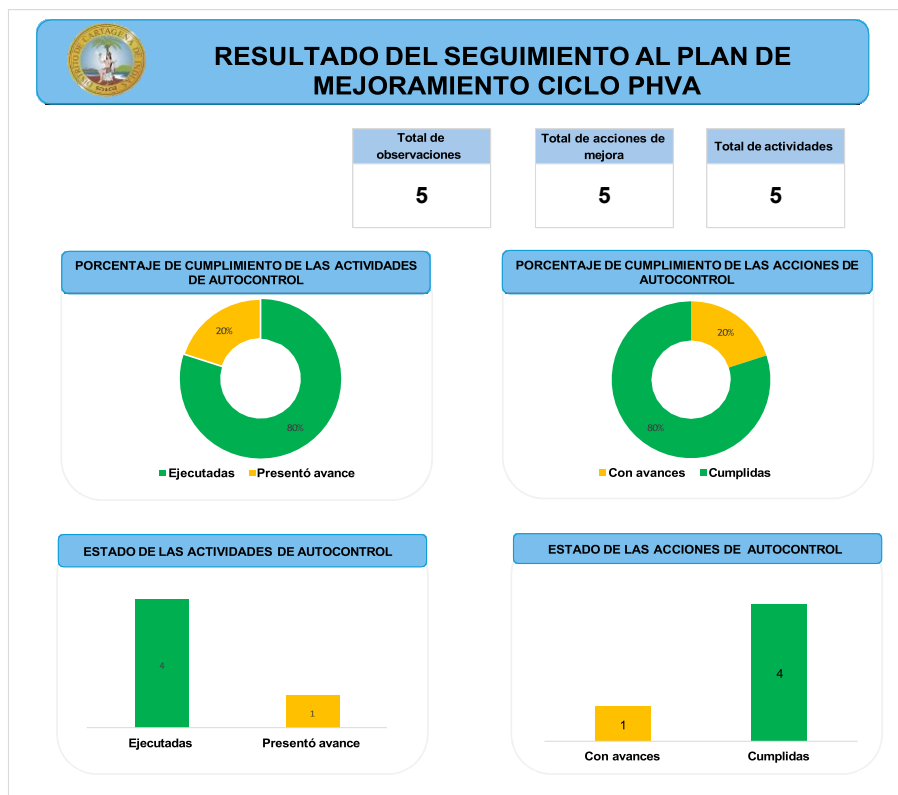



Imagen 01. Resultado de la evaluación de la actividad y acción de mejora objeto de seguimiento.

Fuente: Consolidado planes de mejoramiento.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 10/10/2025
	INFORME	Página 6 de 8

### 3. CONCLUSIONES:

Las acciones de autocontrol alcanzaron un 80% de cumplimiento en su implementación. En este sentido, de acuerdo con el procedimiento de seguimiento a las acciones de autocontrol, se determina como cumplido, dado que alcanzó el mínimo del 80% requerido para considerarse efectivo

### 4. RECOMENDACIONES:

Continuar con la implementación de la acción de autocontrol que presentó avances, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y prevenir la materialización de los riesgos

### 5. REPORTE DE MEJORA:

Tabla 6 Consolidación de las acciones de mejora cumplida.


Crterios	No. de observación	Nos. de actividades de autocontrol cumplidas	Nos. de acciones de autocontrol cumplidas
Diseño de matriz de riesgos	1	1	1
Socialización de procedimiento (diagrama de flujo de las PQRSD)	2	1	1
Capacitación de indicadores	3	1 cumplida en el primer seguimiento	1
Mecanismo de alerta para la gestión y seguimiento de las PQRSD	5	1 cumplida en el primer seguimiento	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

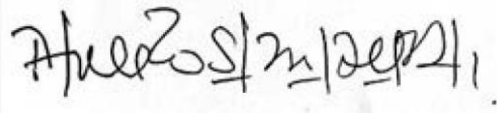






### 6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:


En el desarrollo del presente seguimiento no se presentaron limitaciones o dificultades.

### 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.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 10/10/2025
	INFORME	Página 7 de 8

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Tania Rosa Díaz Sabaggh	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
COORDINACION		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Rossana Navarro Cure	Profesional Especializado	
Rafael Jiménez Bautista	Profesional Universitario	
EQUIPO EVALUADOR		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Sandra Pineda Reyes	Asesora Externa, Líder	
Lyly José Lian Leal	Asesora Externa	
Wilsin Nazareth Amador Lamar	Asesor Externo	
Samuel José Pombo Cogollo	Asesor Externo	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: ECGCI-F020
	MACROPROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Versión: 5.0
	PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 10/10/2025
	INFORME	Página 8 de 8

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 agrego la actividad otros, en la fila de tipo de actividad.	4.0
10/10/2025	- Se ajustó el título de la tabla equipo de auditores, por equipo evaluador	5.0