	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 10

PRIMER SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE AUTOCONTROL PRODUCTO DEL  
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y  
SUGERENCIAS, 2025.

Periodo:

Con corte a marzo de 2026

Presentado a:

**MILTON JOSÉ PEREIRA BLANCO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica


Presentado por:

**TANIA ROSA DÍAZ SABBAGH**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

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

Sandra Milena Pineda Reyes – Asesora externa, líder  
José María Martínez Tous – Asesor externo  
Yeimy Castilla Mola – Asesora externa

Cartagena de Indias D.T. y C., 03 de junio 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 10

Fecha de emisión del informe	Día:	2	Mes:	06	Año:	2026
------------------------------	------	---	------	----	------	------

### 1. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>Título:</b>	Primer seguimiento a las acciones de autocontrol producto del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias, 2025.
<b>Informe Número:</b>	INF-PHVA-PQRS-OAJ-081-2026
<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>	MILTON JOSÉ PEREIRA BLANCO Jefe Oficina Asesora Jurídica

#### 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-0041818-2026 se asignó el seguimiento a las acciones de autocontrol producto del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias, 2025, comunicado a través del informe INF-PQRSO-PHVA-PLANEACIÓN-184-2025, cuya información general es la siguiente:

Tabla No. 01. Aspectos generales de la Auditoría

Criterios	Resultados
Total de observaciones formuladas.	7
Total de observaciones fijadas.	7
Total de observaciones levantadas.	0
Número de acciones de mejora propuestas por el líder.	0
Número de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad.	0
Porcentaje de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad.	0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa, el líder del proceso no formuló acciones de mejora para las siete (7) observaciones fijadas, razón por la cual, mediante el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se le notificó el vencimiento de los plazos establecidos para la entrega del plan de mejoramiento. Ante esta situación, no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó la implementación de acciones de autocontrol conforme al ciclo PHVA.

	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 10

En este sentido, el presente seguimiento aborda las acciones de control que se implementaron para subsanar las observaciones, en los plazos establecidos para los seguimientos bajo el ciclo PHVA, presentadas cuantitativamente en la siguiente tabla:

Tabla 02. Fecha de cumplimiento de la acción de autocontrol

7. No. Observación	12. Acción de autocontrol	13. Número de actividades	Fecha del primer seguimiento
1	1	1	Abril 2026
2	1	1	Abril 2026
3	1	1	Abril 2026
4	1	1	Abril 2026
5	1	1	Abril 2026
6	1	1	Abril 2026
7	1	1	Abril 2026
<b>Total</b>	7	7	

Fuente: Elaboración propia.

## 1.2 ALCANCE:

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


	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 4 de 10

## 2. Desarrollo del Seguimiento:


Se evaluaron las evidencias remitidas por la Oficina Asesora de Jurídica mediante oficio AMC-OFI-0044620-2026 del 06 de abril de 2026, que soportan el avance de la ejecución de las acciones diseñadas para intervenir las observaciones, descritas a continuación:

Tabla 03. Consolidado de las acciones de autocontrol

Observación	Acción de autocontrol	Actividades
<p>1. Las Secretarías del Interior y Convivencia Ciudadana, Planeación y la Oficina Asesora Jurídica, que representan un 50% de las áreas evaluadas, no suministraron sus riesgos en el formato PDTDE03-F003 matriz de riesgos, el cual establece el debido tratamiento de estos; sino que, solo fueron mencionados en los oficios de respuesta, vulnerándose, en principio, el paso 2 y 3 identificación y valoración del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6.</p>	<p>De conformidad con lo establecido en el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se informó al líder del proceso el vencimiento de los plazos para la entrega del plan de mejoramiento formulado con las acciones de mejora, determinándose que no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó implementar acciones de autocontrol de acuerdo con el ciclo PHVA. En este sentido, para el presente seguimiento el líder debía informar qué acciones bajo dicho ciclo realizó; no obstante, para únicamente se presentaron evidencias, por lo que esta Oficina Asesora determinó verificarlas de acuerdo con las observaciones formuladas.</p>	
<p>2. No suministraron evidencias de la ejecución de los controles, incumpléndose el numeral 3.2.2.3 referente al análisis y evaluación de los controles de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 6, específicamente en la evaluación de los atributos informativos "evidencia", lo que dificultó determinar su efectividad y eficiencia.</p>	<p>De conformidad con lo establecido en el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se informó al líder del proceso el vencimiento de los plazos para la entrega del plan de mejoramiento formulado con las acciones de mejora, determinándose que no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó implementar acciones de autocontrol de acuerdo con el ciclo PHVA. En este sentido, para el presente seguimiento el líder debía informar qué acciones bajo dicho ciclo realizó; no obstante, para únicamente se presentaron evidencias, por lo que esta Oficina Asesora determinó verificarlas de acuerdo con las observaciones formuladas.</p>	

	<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 10

<p>3. Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, 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 al no tenerse claridad sobre el paso a paso que se debe seguir en dicho trámite.</p>	<p><i>De conformidad con lo establecido en el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se informó al líder del proceso el vencimiento de los plazos para la entrega del plan de mejoramiento formulado con las acciones de mejora, determinándose que no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó implementar acciones de autocontrol de acuerdo con el ciclo PHVA. En este sentido, para el presente seguimiento el líder debía informar qué acciones bajo dicho ciclo realizó; no obstante, para únicamente se presentaron evidencias, por lo que esta Oficina Asesora determinó verificarlas de acuerdo con las observaciones formuladas.</i></p>
<p>4. El Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, inobservaron los criterios establecidos en los numeral 3.5, 3.5.2 y 3.5.3 ciclo por procesos de la Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1.</p>	<p><i>De conformidad con lo establecido en el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se informó al líder del proceso el vencimiento de los plazos para la entrega del plan de mejoramiento formulado con las acciones de mejora, determinándose que no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó implementar acciones de autocontrol de acuerdo con el ciclo PHVA. En este sentido, para el presente seguimiento el líder debía informar qué acciones bajo dicho ciclo realizó; no obstante, para únicamente se presentaron evidencias, por lo que esta Oficina Asesora determinó verificarlas de acuerdo con las observaciones formuladas.</i></p>
<p>5. La Secretaría de Planeación, la Oficina Asesora Jurídica y la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, incumplieron el criterio 5. Construcción de indicadores de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4. Lo anterior, se evidenció en la no medición del desempeño del trámite de PQRS, lo que puede estar afectando la planificación estratégica y la toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.</p>	<p><i>De conformidad con lo establecido en el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se informó al líder del proceso el vencimiento de los plazos para la entrega del plan de mejoramiento formulado con las acciones de mejora, determinándose que no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó implementar acciones de autocontrol de acuerdo con el ciclo PHVA. En este sentido, para el presente seguimiento el líder debía informar qué acciones bajo dicho ciclo realizó; no obstante, para únicamente se presentaron evidencias, por lo que esta Oficina Asesora determinó verificarlas de acuerdo con las observaciones formuladas.</i></p>

	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 10/10/2025</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 6 de 10</b>

<p>6. <i>Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Hacienda y Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, 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, afectando la oportuna toma de decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.</i></p>	<p><i>De conformidad con lo establecido en el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se informó al líder del proceso el vencimiento de los plazos para la entrega del plan de mejoramiento formulado con las acciones de mejora, determinándose que no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó implementar acciones de autocontrol de acuerdo con el ciclo PHVA. En este sentido, para el presente seguimiento el líder debía informar qué acciones bajo dicho ciclo realizó; no obstante, para únicamente se presentaron evidencias, por lo que esta Oficina Asesora determinó verificarlas de acuerdo con las observaciones formuladas.</i></p>
<p>7. <i>El numeral 3.3.1. - Propósito de la política de servicio al ciudadano del Manual Operativo del MIPG referente a: "...garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado..." se observó incumplido por cinco (5) de las seis (6) áreas evaluadas, a saber: Departamento Administrativo Distrital de Salud, Secretaría General, Secretaría de Planeación, Oficina Asesora Jurídica y Secretaría de Hacienda.</i></p>	<p><i>De conformidad con lo establecido en el oficio AMC-OFI-0086426-2025, se informó al líder del proceso el vencimiento de los plazos para la entrega del plan de mejoramiento formulado con las acciones de mejora, determinándose que no fue posible emitir pronunciamiento de coherencia e integridad, por lo que se solicitó implementar acciones de autocontrol de acuerdo con el ciclo PHVA. En este sentido, para el presente seguimiento el líder debía informar qué acciones bajo dicho ciclo realizó; no obstante, para únicamente se presentaron evidencias, por lo que esta Oficina Asesora determinó verificarlas de acuerdo con las observaciones formuladas.</i></p>

Fuente: Elaboración propia

La evaluación arrojó el siguiente resultado:

1. Para las acciones de autocontrol, el líder suministró evidencias a través del enlace OneDrive: *Base de datos de PQRS 2025* y la carpeta titulada *Informe PQR*, que contiene la matriz Excel *"Asignación y seguimiento de actividades PQRS"*, determinándose lo siguiente:
  - En cuanto a las observaciones número 1, 2, 4, 5, 6 y 7, no se presentaron soportes de actividades encaminadas a la mitigación de las causas de las observaciones.
  - El cumplimiento de la acción de autocontrol diseñada para la observación número 3.

En consonancia con el análisis anterior, el consolidado del estado de las acciones de autocontrol se describe en las siguientes tablas y gráfica:


	<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 7 de 10

Tabla No. 04. Estado de la acción de autocontrol y sus actividades evaluadas

No. Observación	Acción de autocontrol	Número de actividades	Estado de la actividad	Estado de la acción de mejora
1	1	1	No presentó avances	Incumplida
2	1	1	No presentó avances	Incumplida
3	1	1	Ejecutada	Cumplida
4	1	1	No presentó avances	Incumplida
5	1	1	No presentó avances	Incumplida
6	1	1	No presentó avances	Incumplida
7	1	1	No presentó avances	Incumplida
<b>Total</b>	<b>7</b>			


Fuente: Elaboración propia.

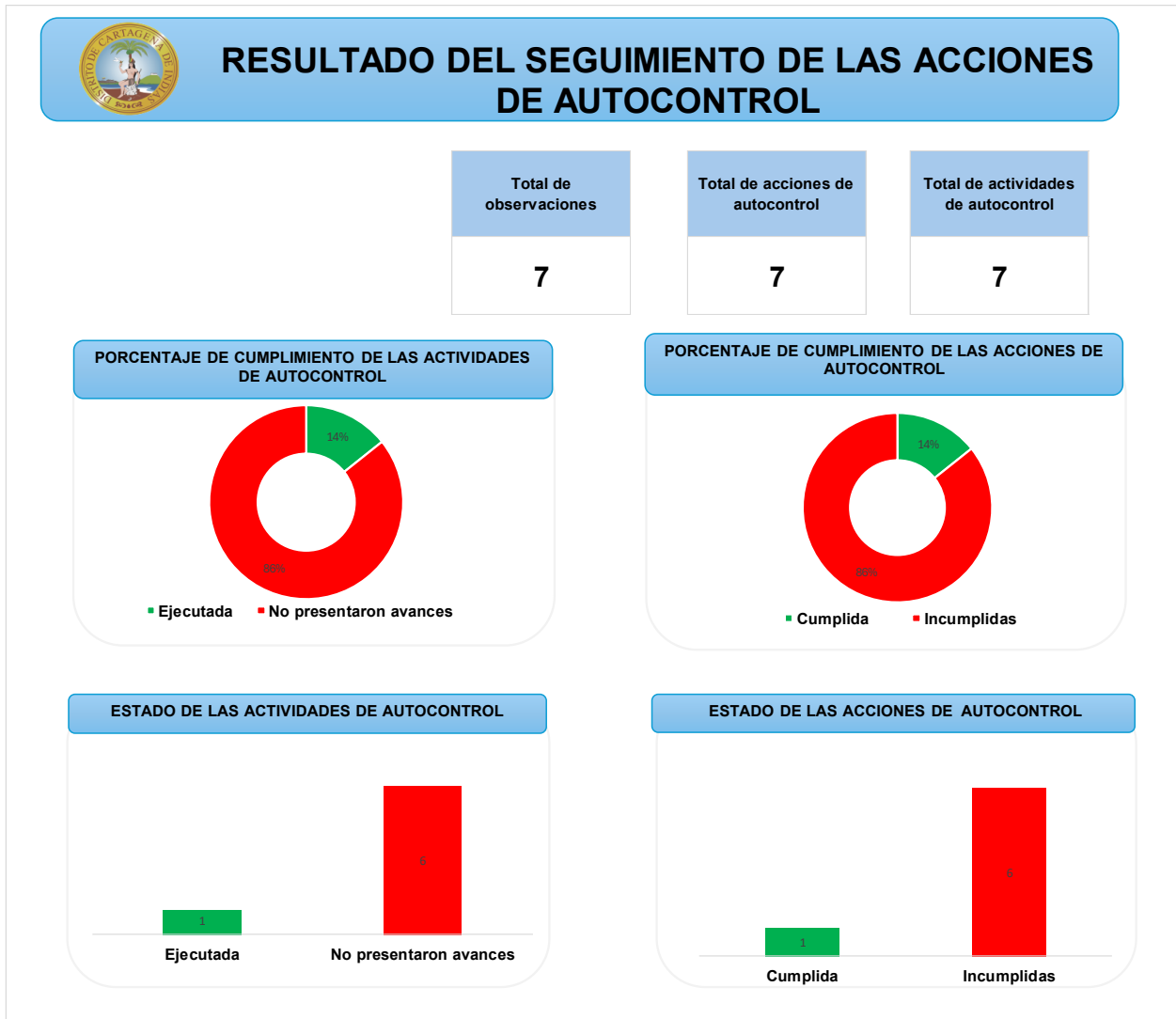
Tabla No. 05. Consolidado del estado de la acción.

Total de observaciones	Total de acciones de control	Total actividades	Estado de las actividades		Estado de las acciones de autocontrol	
7	7	17	1	Ejecutadas	1	Cumplida
			6	No presentaron avances	6	Incumplida

Fuente: Elaboración propia.

Imagen 01. Resultado de la evaluación de las acciones.

	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 10




Fuente: Consolidado planes de mejoramiento.

Como se observa solo se evidenció el cumplimiento del 14% de las acciones de autocontrol, equivalente a una (1) de las siete (7).

### 3. CONCLUSIONES:

El 86% de las acciones de autocontrol, conformadas por seis (6) actividades, no presentaron avances en su implementación; no obstante, de conformidad con el Procedimiento Acciones de Autocontrol bajo el Ciclo PHVA (ECGEI-P01), les resta un último seguimiento (septiembre 2026), por lo que se deberán presentar los soportes correspondientes a las acciones encaminadas a prevenir las causas de las observaciones.

	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 9 de 10

#### 4. RECOMENDACIONES:

- Establecer controles para intervenir las seis acciones de autocontrol que no presentaron avances.
- Tener en cuenta el plazo establecido para el segundo seguimiento, con el fin de monitorear las acciones y evitar incumplimientos.
- Suministrar las evidencias organizadas en carpetas denominadas por cada observación.

#### 5. REPORTE DE MEJORA:

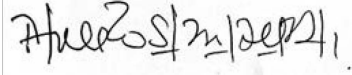


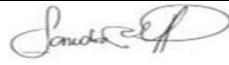


N/A


#### 6. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

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

#### 7. ANEXOS:

Formato matriz de evaluación en cual se detalla su análisis.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Tania Rosa Díaz Sabaggh	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
COORDINACIÓN		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Rossana Navarro Cure	Profesional Especializado	
Rafael Jiménez Bautista	Profesional Universitario	
EQUIPO EVALUADOR		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Sandra Milena Pineda Reyes	Asesora Externa	
Jose María Martínez Tous	Asesor Externo	
Yeimy Castilla Mola	Asesora Externa	

	<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: 5.0</b>
	<b>PROCESO/SUBPROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Fecha: 10/10/2025</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Página 10 de 10</b>

<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
20/06/2024	- Se agregó 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