

	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 9

PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL INFORME DE LEY
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD, 2025

Periodo:
Junio del 2026

Presentado a:

DANIEL ANTONIO VARGAS DIAZ
Secretario del Interior y Convivencia Ciudadana

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

Cartagena de Indias D.T. y C., 02 de julio de 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 9

Fecha de emisión del informe	Día:	22	Mes:	06	Año:	2026
------------------------------	------	----	------	----	------	------

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Título:	Primer seguimiento al plan de mejoramiento del informe de ley peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, 2025.
Informe Número:	INF-PDM-PQRS-S_INTERIOR-090-2026
Tipo de Actividad:	Auditoría: Ordinaria ☐ Especial ☐ Seguimiento: ☒ Informe de Ley ☐ Otros ☐
Funcionario (s) a quien (es) se dirige:	DANIEL ANTONIO VARGAS DIAZ Secretario del Interior y Convivencia Ciudadana

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-0080956-2026 se asignó el seguimiento al plan de mejoramiento producto del informe de ley seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del I trimestre vigencia 2025, con número de informe INF-LEY-PQRS-051-2025, comunicado a través del oficio AMC-OFI-0055035-2025, cuya información general es la siguiente:

Tabla 01. Aspectos generales

Criterios	Resultados
Total, de observaciones formuladas.	5
Total, de observaciones fijadas.	5
Total, de observaciones levantadas.	0
Número de acciones de mejora propuestas por el líder.	5
Número de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad.	5
Porcentaje de acciones de mejora con pronunciamiento de coherencia e integridad.	100%
Número de actividades establecidas en el plan de mejoramiento	8

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 9

1.2 ALCANCE

El reporte comprendió el estado de avance de las acciones de mejora y sus actividades, con corte junio de 2026.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. General:

Verificar el cumplimiento y/o avance de las acciones de mejora y las actividades que las despliegan, dentro del plazo establecido en el plan de mejoramiento.

1.3.2. Específicos:

- Evaluar las evidencias suministradas por el responsable del plan de mejoramiento para determinar el cumplimiento de las acciones de mejora y su eficacia.
- Emitir el informe sobre los resultados del seguimiento.

2. Desarrollo del Seguimiento

La evaluación de las evidencias remitidas por la Secretaría del Interior mediante el oficio AMC-OFI-0088351-2026, arrojó el resultado general descrito en la tabla 03:

Tabla 02. Consolidado de las acciones de mejora, sus actividades y resultados.

Observación	Acción de mejora	Actividades	Fecha de cumplimiento	Estado de la actividad	Estado de la Acción de mejora
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..."	"Articular con el líder del proceso de PQRSDF (Secretaría general/ Ventanilla Única de Atención al Ciudadano) de la Alcaldía Mayor de Cartagena la identificación de riesgos, diseño de controles y la documentación de los mismos en el formato "PDTDE03-F003 matriz de riesgos" dispuesto para el efecto."	1" ... Convocar y realizar mesa de trabajo con el líder del proceso de PQRSDF, con el propósito de coordinar y definir la documentación de riesgos derivados de la articulación e interrelación del proceso de PQRSDF con la gestión de estos en la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana...	15/05/2026	Ejecutada	Cumplida

	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 9

		2." Documentar en el formato "PDTDE03-F003 matriz de riesgos" los riesgos asociados con la gestión de las PQRSDF de la SICC, atendiendo los pasos de identificación y valoración del riesgo de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-versión 6."		Ejecutada	
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.."	"Articular con el líder del proceso de PQRSDF de la Alcaldía Mayor de Cartagena el levantamiento de procedimiento para cumplir las actividades fundamentales de ejecución del proceso y de las cuales se requiera preservar el conocimiento..."	1." Convocar y realizar mesa de trabajo con el líder del proceso de PQRSDF, con el propósito de establecer las acciones para la operación del proceso, con el propósito de garantizar las respuestas oportunas, integrales y pertinentes allegadas a la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana..."	15/05/2026	Ejecutada	Cumplida
		2. Levantar procedimiento para establecer las tareas para el trámite de las PQRSDF, conforme la guía de gestión por procesos..."		Ejecutada	
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 numerales 3.5, 3.5.2 y 3.5.3 ciclo por procesos de la Guía para la	"Fortalecer las capacidades del equipo de PQRSDF de la SICC frente a cada una de las etapas del ciclo del proceso de PQRSDF caracterizado en la Alcaldía Mayor de Cartagena..."	1. "Socializar mediante mesa de trabajo la caracterización del proceso de PQRSDF, atendiendo el ciclo del proceso, correspondientes a objetivos, alcance, actividades claves de éxito, usuarios internos y externos, entre otros."	18/07/2026	Dentro del término	Dentro del término

	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 5 de 9

gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 1..."					
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..."	"Articular con el líder del proceso de PQRSDF (Secretaría general/ Ventanilla Única de Atención al Ciudadano) de la Alcaldía Mayor de Cartagena la documentación en el formato GADCA03-F001 los indicadores para la medición del trámite de PQRSDF en la SICC..."	1." Programar mesas de trabajo entre el líder del proceso de PQRSDF y la SICC, con el propósito de revisar y documentar en el formato estandarizado los indicadores para el trámite de PQRSDF en la SICC..." 2." Documentar el resultado de medición de los indicadores en el formato GADCA03-F001..."	15/05/2026	Ejecutada Ejecutada	Cumplida
6. 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	"Monitorear y evaluar el desempeño de los indicadores en el trámite de PQRSDF de la SICC, de acuerdo con los lineamientos de la Guía citada. Así como establecer acciones para subsanar las desviaciones u observaciones detectadas en dicho monitoreo, cuando aplique."	1." Documentar el resultado de medición de los indicadores y establecer acciones de mejora cuando aplique."	31/12/2026	Dentro del término	Dentro del término
Total	5	8		8	5

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados anteriores se sustentaron en el siguiente análisis:

1. La acción de mejora (1), conformada por dos (2) actividades diseñadas para la observación número uno (1), **fue desarrollada satisfactoriamente** a través de la realización de la mesa de trabajo e identificación de riesgos asociados con la gestión de las PQRSDF en el formato PDTDE03-F003.
2. **El cumplimiento** de la acción de mejora (2), conformada por dos (2) actividades diseñadas para la observación número tres (3), fue evidenciado satisfactoriamente a través de la realización de la mesa de trabajo e implementación del procedimiento con las tareas correspondientes al trámite de las PQRSDF.
3. Teniendo en cuenta los plazos establecidos en el plan de mejoramiento, las acciones de mejora 4 y 6 diseñadas para las observaciones 4 y 6 se encuentran **dentro del término**.

	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 9

4. **El cumplimiento** de la acción de mejora (5), conformada por dos (2) actividades diseñadas para la observación número cinco (5), fue soportado a través de la realización de la mesa de trabajo y el diseño de un indicador en el formato GADCA03-F001.

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

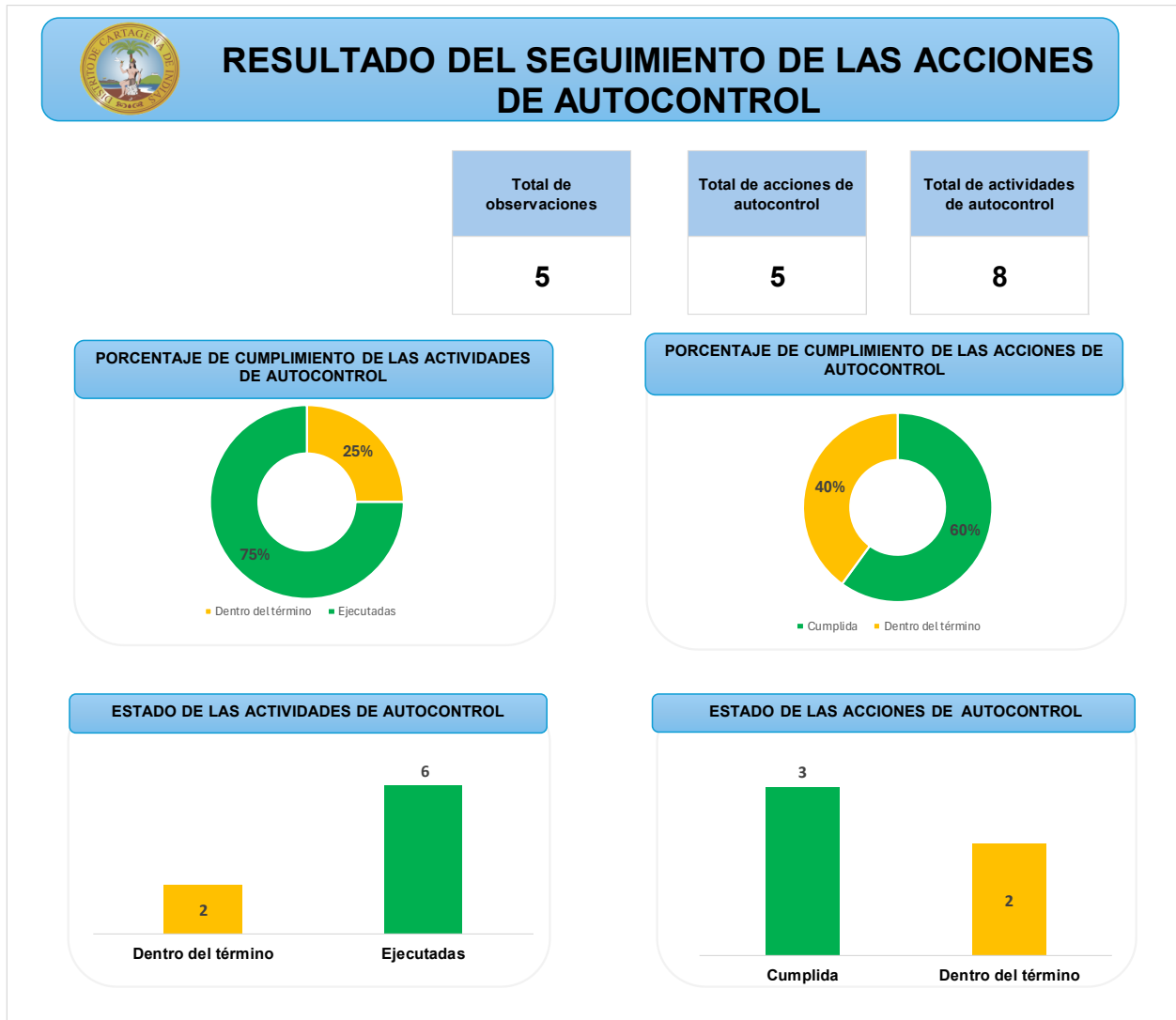
Tabla No. 03. Consolidado de estado de la acción de mejora y sus actividades evaluadas

Total de observaciones	Total de acciones de mejora	Total actividades	Estado de las actividades		Estado de las acciones de mejora	
5	5	8	6	Ejecutadas	3	Cumplidas
			2	Dentro del término	2	Dentro del término

Fuente: Elaboración propia.

Imagen 01. Resultado de la evaluación de la actividad y acción de mejora objeto de 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 7 de 9



Fuente: Consolidado planes de mejoramiento.

De las ocho (8) actividades correspondientes a las cinco (5) acciones de mejora, seis equivalentes al 75%, fueron desarrolladas satisfactoriamente.

2. CONCLUSIONES:

El Plan de Mejoramiento presentó un avance del 60% en el cumplimiento de sus acciones de mejora; el 40% restante, de conformidad con los plazos propuestos, aún se encuentra dentro del término.

	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 9

3. RECOMENDACIONES:

- Monitorear el cumplimiento de las acciones que se encuentran dentro del término.
- Fortalecer el ejercicio de seguimiento a los indicadores y riesgos, con el fin de garantizar su consistencia.

4. REPORTE DE MEJORA:

El porcentaje de cumplimiento en las acciones de mejora, correspondió a los siguientes criterios:

Tabla 05. Reporte de mejora.

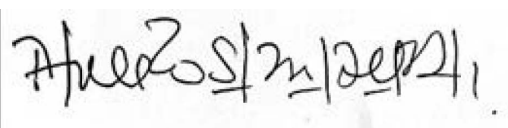
Criterios	No. de observación	Nos. acciones de mejora cumplidas
Identificación de riesgos	1	1
Procedimientos	3	1
Diseño de Indicadores	5	1
Total	3	3

5. LIMITACIONES O DIFICULTADES:

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

6. ANEXOS:

Formato matriz de plan de mejoramiento, en el cual se detalla el análisis de la evaluación de las evidencias.

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Tania Díaz Sabbagh	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	
COORDINACIÓN		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Rossana Navarro Cure	Profesional Especializado	

	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 9

Rafael Jiménez Bautista	Profesional Universitario	
EQUIPO DE AUDITORES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
José María Martínez Tous	Asesora Externa	
Sandra Milena Pineda Reyes	Asesora Externa	

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 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