



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



PALMIRA
con inversión social,
construimos paz

INFORME

Página 1

Palmira, Septiembre 7 de 2017

1142.6.001-012

INFORME RESUMEN EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A AGOSTO 30 DE 2017

ELABORADO POR: **ARVEY LOZANO SUELTO**

CARGO: **PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 02**

1. OBJETIVO

Evaluar el grado de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017 con corte a agosto 30 de 2017

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, en el capítulo V, Consolidación, Seguimiento y Control, estableció que: *“La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control de la acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las Entidades del Orden Nacional, departamental y municipal deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31...”*.

La presente síntesis de informe se ocupa de realizar un esbozo del seguimiento del mencionado Plan, a fecha 31 de diciembre de 2015 publicado en la página web de la Alcaldía, extractando los avances y dificultades del mismo en aspectos como. 1) Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Estrategias Anticorrupción; 3) Estrategia Antitrámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y 5) Rendición de Cuentas.

2.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La compilación del mapa de riesgos de corrupción, fue realizada por la Secretaría de Planeación con la información suministrada por cada uno de los procesos de la Administración Municipal. En el procedimiento auditor realizado por la Oficina de Control Interno, se realiza el seguimiento a los mapas de riesgo, identificándose una debilidad en la generalidad de los casos, relacionada con la gestión de los riesgos de corrupción, en el sentido que no se realiza por cada proceso, la medición de los avances y debilidades. Esta situación sucede porque no se evidencia la cultura de la Administración del riesgo y, de ese modo, es probable que no se registren casos en los





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Página 2

cuales se pudo materializar el riesgo al no existir registros que evidencien las actividades de seguimiento.

2.2 ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno ejecuta el Plan Anual de Auditorías y realiza seguimientos a los procesos de la Administración Municipal. Como estrategia de prevención realiza una permanente actualización normativa a todos los servidores públicos mediante el correo electrónico institución como aporte al fomento del autocontrol. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno cumplió con la relación con los entes externos a través de diversos informes y el seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos con diferentes entes de control y entidades, actividad ésta que contribuye a la mejora de los procesos y es una herramienta anticorrupción. La construcción de un ambiente de control contribuye a reducir los riesgos de corrupción, como es el caso del seguimiento a las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que realiza la Oficina de Control Interno.

De acuerdo con el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno y el Plan General de Auditorías Internas, se han realizado, entre otras, las siguientes acciones:

- La Oficina de Control Interno en cada auditoría desarrollada, revisa la existencia y el seguimiento de los mapas de riesgos. La evaluación de los controles, permite dictaminar sobre su efectividad.
- Rendición de Planes de Mejoramiento de la Contraloría General de la República
- Rendición de Planes de Mejoramiento de la Contraloría Municipal
- Rendición de la Cuenta SIA a la Contraloría Municipal
- Rendición de informes de Recursos de Regalías mensuales (7) y trimestrales (2),
- Informe Anual del Control Interno al DAFP,
- Rendición de Contratación ante la Contraloría Municipal a través de la plataforma SIA OBSERVA (7)
- Se realizó el seguimiento a las PQRSD,





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Página 3

2.3 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Aunque existe un avance significativo en la estrategia anti trámites, la Secretaría de Planeación y la Oficina de Control Interno, han realizado seguimiento continuo para que los trámites que tienen observaciones sean corregidos y subidos a la plataforma del SUIT al 30 de agosto se presenta un avance del 84% teniendo en cuenta que se están revisando por parte del DAFP, algunos trámites que no corresponde por competencia a la Alcaldía y que, por lo tanto, serán dados de baja como pendientes para esta entidad. Se racionalizaron cuatro (4) trámites. El trámite relacionado con la liquidación, facturación, pago del impuesto predial y expedición de paz y salvo, fue automatizado y los ciudadanos hacen el trámite completo directamente desde la página web.

2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Una vez revisada la atención de las PQRS, se determinó que existen avances significativos respecto de la implementación del sistema gestión documental, alcanzándose un mayor nivel de control sobre este tema sensible que afecta directamente a los ciudadanos. Aun así se determinó que algunas dependencias presentan en el informe del SIIF WEB, retrasos atribuibles, en unos casos a la no entrega de respuestas oportunas y en otras a que no realizan el registro de las respuestas entregadas a través de la aplicación. Se evidencia una mejora sustancial en la respuesta de las PQRS, lográndose la disminución de las solicitudes ciudadanas vencidas.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas, se desarrolló de acuerdo con lo planeado. Cabe destacar que el alcalde actual en cada acto público realizó diálogos con la comunidad rindiendo cuentas públicas acerca de su gestión la rendición de cuentas del año 2016. Dicha actividad fue realizada en el mes de marzo de 2017 y contó con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno y la presencia de ciudadanos, representantes de gremios y fuerzas vivas de la ciudad. La rendición de cuentas se puede consultar en el siguiente enlace:
<http://www.palmira.gov.co/attachments/article/3489/2016%2002%2009%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20Vigencia%202016.pdf> .

4. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIAS RESPECTO DEL PAAC

La Oficina de Control Interno encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles. Es el control de controles y desarrolla diferentes actividades que contribuyen a la prevención de riesgo de corrupción como es el desarrollo de auditorías y la rendición de informes a entes de control. En el segundo Cuatrimestre de 2017 se realizaron las siguientes actividades Rendición de Contratación ante la Contraloría





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Página 4

municipal a través de la plataforma SIA OBSERVA (4), rendición de informes mensuales (4) y trimestral (1) ante la Contraloría General de la República a través del sistema SIRECI. Se realizó el seguimiento a las PQRSD (1).

Durante el primer semestre del año 2017 se recibieron por los diferentes canales de información las siguientes PQRS, distribuidas así: correo electrónico 303, línea de atención al cliente 108 personas, atención personalizada 117, a las cuales se les brindó la orientación necesaria y atención oportuna, siendo estas cifras de atención directa con el usuario, poco representativas en comparación con respecto a la ventanilla única, ya que por este medio se recibieron 6827 PQRSF; de acuerdo a esta información se evidencia que para los usuarios estos canales no son seguros y efectivos para obtener respuesta de fondo y oportuna a sus peticiones, remitiéndose a la entrega de sus quejas o peticiones de manera escrita por ventanilla única

4.1 Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

Se corroboró con los mapas de riesgo y el Informe de PQRSD, evidenciándose que esta Dirección ha cumplido con las actividades relacionadas con la Administración de Riesgos de la dependencia, al igual que se determinó el cumplimiento de las PQRSD.

4.2 Secretaría de Cultura

Cumple con el PAAC de la Vigencia 2017. A pesar de que se evidencian los avances en la mejoría de la atención al ciudadano, En el momento de realizar la evaluación de las PQRS habían vencidas, 3 son de Casa de la Cultura se da respuesta, pero no se suben los oficios, no se termina el proceso.

4.3 Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural

Esta Secretaría presenta cumplimiento en el PAAC de la vigencia 2017.

4.4 Secretaría de Educación

Esta Secretaría realizó esfuerzos por mejorar en el PAAC y ha presentado sus mapas de riesgos y participado de la rendición de cuentas. En el tema que se evidencia incumplimiento es respecto de la respuesta a los derechos de petición porque a Abril 30 de 2017, presenta tres (3) de ellos vencidos, situación que afecta la atención al ciudadano.

4.5 Secretaría Jurídica

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. 2331





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Página 5

La Secretaría Jurídica presenta mapas de riesgos desactualizados, hallazgo que se produjo en la auditoría realizada. Respecto de tales no conformidades, suscribió un Plan de Mejoramiento.

4.6 Dirección de Contratación

La Dirección de Contratación presenta cumplimiento respecto de los mapas de riesgo. No obstante frente a la publicidad de las actuaciones, la información aportada al SECOP, presenta, en algunos casos, desactualización, en la etapa de ejecución de los contratos.

4.7 Dirección de Control Disciplinario Interno

Esta dependencia presenta los mapas de riesgo dentro de los plazos fijados. Adicionalmente, cumplió con la rendición de cuentas.

4.8 Secretaría de Integración Social

Esta Secretaría cumple con la información de mapas de riesgos. Realiza adecuada gestión de la atención al ciudadano y la respuesta oportuna a las PQRSD. En la rendición de cuentas presentó, la información necesaria y pertinente.

4.9 Secretaría General

Evidenció el cumplimiento de las metas establecidas en el PAAC en cuanto a riesgos, atención al ciudadano, rendición de cuentas y trámites.

4.10 Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda

Esta elaboró y administra el mapa de riesgos de corrupción. Realiza actividades para mantener contactos con la ciudadanía, mediante la respuesta en oportunidad a las PQRSD. Además, entregó la información para la rendición de cuentas. No obstante, no presenta a abril 30, envío de información al SECOP para la publicación de la contratación que desarrolla.

4.11 Secretaría de Salud

La Secretaría de Salud, mantiene los mapas de riesgos de corrupción y los administra. La Secretaría de salud, participa de la rendición de cuentas y controla los procedimientos de atención al ciudadano.

4.12 Secretaría de Hacienda

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. 2331





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Página 6

Realiza la administración de los riesgos de corrupción con la oportunidad debida. Realiza la atención oportuna de la PQRSD y participa de la rendición de cuentas ante la comunidad, en los espacios establecidos por el Alcalde Municipal.

4.13 Secretaría de Tránsito

La Secretaría de Tránsito realizó la formulación de los mapas de riesgo de corrupción en la oportunidad requerida. Realiza actividades para la atención a las PQRSD. Debido a la naturaleza de los servicios que entregan y a la potestad de ser la autoridad de tránsito, se ve abocada a múltiples PQRS y tutelas, no significando ello, que, no sean diligentes; sino que, los ciudadanos son inconformes en muchas ocasiones con sus decisiones administrativas. Realiza actividades de rendición de cuentas a la ciudadanía.

4.14 Dirección de Gestión del Medio Ambiente

La Dirección de Gestión del Medio Ambiente, mantiene y administra los mapas de riesgo de corrupción. Desarrolla actividades conducentes a la atención a la ciudadanía y atención de las PQRSD.

4.15 Secretaría de Seguridad

La Secretaría de Seguridad elaboró y administra los mapas de riesgo de corrupción. Se evidencian las actividades de rendición de cuentas a la comunidad. Y se mantiene una adecuada gestión de las PQRSD.

4.16 Dirección de TI y C

Desarrolla las actividades de administración de los riesgos de corrupción, mediante seguimientos en las reuniones de grupo primario. Activa y mantiene la estrategia de Gobierno en línea. Lidera las actividades de atención al ciudadano promoviendo la utilización y apropiación del software para Administración de las PQRSD y Apoya las actividades relacionadas con la rendición de cuentas de la Administración Municipal. En la Dirección de TI y C, se han realizado las actividades en el manejo del módulo, las fallas que se presentan a nivel general en la Administración son por falta de compromiso de los funcionarios que deben aplicar en cada dependencia.

4.17 Secretaría de Gobierno

Se evidencian las actividades relacionadas con la gestión de riesgos de corrupción. La atención al ciudadano se cumple y se evidencia que actuación frente a las PQRSD se desarrolla con principios de oportunidad y efectividad. Rinde cuentas a la comunidad dentro de los plazos establecidos.

4.18 Secretaría de Participación Comunitaria

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. 2331





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Página 7

Esta dependencia mantiene y administra los mapas de riesgos de corrupción. En Atención al Ciudadano, al revisar el módulo de gestión documental, se observa que se tiene manejo suficiente y direcciona correctamente la correspondencia, que las peticiones que ingresan a la página web están direccionadas al correo. Las fallas son porque no se aplican procedimientos, ni la norma, no se da respuesta oportuna, a la necesidad del ciudadano a tiempo.

4.19 Secretaría de Planeación

Realiza la adecuada gestión de los riesgos de corrupción con un procedimiento basado en la evidencia documental. Esta dependencia lidera la gestión de trámites de la Administración Municipal ante el SUIT. La rendición de trámites y servicios que se realiza a través de la página web. Se realiza una adecuada gestión de las PQRSD. Apoyó la rendición de cuentas realizada por la Administración Municipal.

5. CONCLUSIONES

Se realizó el seguimiento parcial al Plan durante el cuatrimestre y se identificaron dificultades y oportunidades de mejora.

5.1 La gestión de los riesgos de corrupción en la Administración Municipal cumple una función preventiva. Se evaluaron en las actividades realizadas, encontrándose que el análisis de contexto estratégico provee elementos de juicio para la identificación de los riesgos de corrupción. Se observa que se debe fortalecer la actividad de análisis de los riesgos y, de ese modo, realizar la valoración que corresponde. Se detecta una debilidad en el seguimiento a los mapas de riesgo de corrupción, en toda la Administración Municipal.

5.2 En relación con el registro de trámites se evidencia que se continúa avanzando. Los trámites que no son competencia de la Administración Municipal, no obstante, haberlos informado al DAFP, no se ha recibido respuesta y sigue generando un presunto no cumplimiento que, no es atribuible al ente territorial. Se alcanzaron avances en la racionalización de trámites y a través de la página web un usuario puede realizar la liquidación, facturación, pago y obtener el paz y salvo del Impuesto Predial y Complementarios.

5.3 En la atención al ciudadano aunque, se ha mejorado con el Sistema de PQRS, se evidencian oportunidades de mejora respecto del cumplimiento de las respuestas entregadas los ciudadanos dentro de los plazos de Ley. Se evidencia que algunas dependencias responden a tiempo las PQRSD; pero, omiten registrar su respuesta





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Página 8

en el SIIF Web Módulo de Gestión Documental lo que genera información errónea, afectando el seguimiento estadístico de la oportunidad de respuesta.

5.4 La rendición de cuentas se realizó satisfactoriamente y, adicionalmente, el Señor Alcalde en las reuniones que realiza frente a la comunidad tiene como estrategia informar de los avances en su gestión.

6. RECOMENDACIONES

Aunque se ha avanzado respecto del registro de trámites alcanzando un avance superior al 85%, se requiere el compromiso de las dependencias encargadas del registro de los trámites ante el SUIT, de manera que la actividad se desarrolle en un 100%.

De igual manera esta Oficina recomienda que se alcance el cumplimiento exacto en la implementación de las acciones establecidas por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 de los plazos determinados por la Norma.

Se recomienda aplicar la metodología para la Administración de los riesgos de corrupción la cual debe incluir 1) Análisis del contexto estratégico; 2) Identificación de Riesgo de corrupción; 3) Análisis del riesgo de corrupción, 4) Valoración del riesgo, 5) Seguimiento a la administración el riesgo; determinando si se ha materializado el riesgo identificado, si se han materializado riesgos no identificados y la valoración de la efectividad de esos controles.

Se requiere que las dependencias realicen el reporte de la información de seguimiento dentro de los plazos establecidos internamente y, de ese modo, evitar que se materialice el riesgo de cumplimiento.

ORIGINAL FIRMADO

ARVEY LOZANO SUELTO

Profesional Universitario Grado 01

Redactor: Arvey Lozano S. – Profesional Universitario Grado 01
Transcriptor: Arvey Lozano S. – Profesional Universitario Grado 01
Aprobó: José Humberto Pacheco Velasco – Jefe Oficina de Control Interno

