

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

INFORME RESUMEN EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2019

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 2019, con corte a diciembre 31 de 2019.

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 del seguimiento al mencionado Plan, a fecha 31 de diciembre de 2019, 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 Administración Municipal, tiene definida una política de riesgos que abarca las tres líneas de defensa. La primera línea corresponde a los servidores públicos y líderes de cada proceso. La segunda línea es competencia de la Secretaría de Planeación que tiene la responsabilidad de compilar y monitorear los riesgos de corrupción y el plan anticorrupción de la entidad, otra segunda línea, es la que se relaciona con los riesgos de seguridad digital y está a cargo de la Dirección de Tecnología y, la Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento y evaluación de tercera línea de defensa.

En concordancia con lo anterior, la Secretaría de Planeación, remitió el informe de monitoreo 2020-161.6.1.1 fechado 9 de enero de 2020, en el cual, se detallan las acciones tendientes a la unificación en una sola herramienta de los riesgos de proceso, de corrupción y de seguridad digital en la Administración Municipal. Con base en dicho documento, se realizó una verificación en una muestra de los procesos. Una vez recibido el reporte, esta Oficina, procedió a realizar la verificación en una muestra de las dependencias (Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Participación Comunitaria, determinando lo siguiente:

- Se evidenció el mapa de riesgos de corrupción que se registra en el formato de matriz integrada de riesgos
- Los riesgos de corrupción deben ser monitoreados por la Secretaría de Planeación, evidenciándose avances respecto de la situación del cuatrimestre anterior, aunque continua con un grado de debilidad. Esto significa que



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 2 de 8

de acuerdo con la política de Administración del Riesgo como segunda línea de defensa el rol debió ser asumido con un mayor grado de profundidad en el análisis.

Con la actualización de la Política de Administración del Riesgo y la Guía de Administración del Riesgo de la Alcaldía de Palmira y la nueva matriz para los mapas de riesgo de la Administración Municipal, que se aplica en todos los procesos se facilita el control; no obstante, esta actividad evidencia que está en fase de maduración para que, sea utilizada como una verdadera herramienta gerencial que facilite la toma de decisiones con un enfoque hacia la prevención de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

2.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia antitrámites de la Administración Municipal es monitoreada por la segunda línea de defensa a cargo de la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia, evidencia un avance en la publicación y optimización los servicios y trámites entregados a los ciudadanos. Respecto de la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS que tienen observaciones sean corregidos y subidos a la plataforma del SUIT al 31 de diciembre de 2019 se presenta un avance del inventario de trámites: 84%; porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 94%, algunos trámites que no corresponden por competencia a la Alcaldía y que, por lo tanto, serán dados de baja como pendientes para esta entidad. Los avances en racionalización se describen en el documento Estrategia de Racionalización que, hace parte del presente informe.

2.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Administración Municipal utiliza el Sistema de Gestión Documental SIIF WEB, mediante el cual, son atendidas las PQRSDF mediante los canales, presencial, telefónico y medio electrónico.

Como resultado de la verificación de las PQRSDF, con corte al 31 de diciembre de 2019, se estableció que el sistema gestión documental tuvo la operatividad esperada, entregando la trazabilidad que permitió asegurar las respuestas oportunas a los ciudadanos. Una vez realizada la evaluación, se pudo establecer 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. La primera línea de defensa que corresponde a los líderes de proceso, los enlaces y el funcionario encargado de emitir la respuesta a las peticiones de los ciudadanos, los cuales, deben generar acciones que conduzcan a la efectividad en el cumplimiento de dar respuesta de manera oportuna y dentro de los términos de ley a los ciudadanos, situación que en algunos casos no se evidenció.

Se realizó la revisión de las respuestas pendientes, según el módulo de gestión documental con corte a 31 de diciembre y los resultados se describen en el punto 3 del presente informe.

La adecuación de la Oficina de Atención al ciudadano, fue realizada en el Piso 1 del edificio del Centro Administrativo Municipal fue desarrollada, evidenciándose mejoras en el espacio físico, brindando mayor comodidad, sistema de digiturnos, y el mobiliario adecuado, de manera que, encuentre unas mejores condiciones y tenga un mayor grado de satisfacción en sus interacciones presenciales con la Administración Municipal.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 que regula la transparencia y acceso a la función pública la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia TI y C y, la Oficina de Comunicaciones. Teniendo en cuenta los resultados

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



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 3 de 8

generales de la Administración Municipal, puede afirmarse que el municipio de Palmira está cerca de alcanzar los estándares de la Ley 1712 de 2014, en términos de garantizar entornos de mayor transparencia en la gestión institucional y el derecho de acceso a la información pública. Respecto de dicha normatividad, la Administración Municipal, presenta algunas debilidades: **1)Enlace información de Interés:** Estadística de Homicidios En la Ciudad de Palmira (desactualizada), Estudios, Investigaciones y Otras Publicaciones (Desactualizado); Calendario de actividades (no se publica); Información para niños (No se publica); Historia de Nuestros Barrios (Incompleta); Observatorio de Familia (No se publica); Observatorio de Seguridad (desactualizado); **2)Talento Humano:** Directorio de información de servidores públicos (sin enlace al SIGEP), Ofertas de Empleo (Decreto 087 y 088 no se visualizan), **3)Normatividad:** Acuerdos (Información Incompleta), Decretos (Información Incompleta) **4)Presupuesto:** Presupuesto General (Desactualizado); **5)Planeación:** Política de Equidad de Género (Desactualizado), Más Familias en Acción (el link esta desactivado), Instructivo liquidación factura predial (el link esta desactivado), Instructivo ICA y RetelCA (el link esta desactivado), Políticas, Lineamiento Sectoriales e Institucionales (Desactualizado), Manuales (incompleta), Plan de Ordenamiento Territorial - P.O.T (desactualizado).

Es pertinente indicar que la información debe ser de fácil acceso en términos de la navegabilidad en las páginas WEB, así como ajustada a criterios diferenciales de accesibilidad.

2.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas implicó varias actividades a través de diversos medios como: la página web, boletines de prensa, radio, televisión y en las reuniones que realizaba frente a la comunidad tuvo como estrategia informar de los avances en su gestión

En el componente Rendición de Cuentas, se verificó que el día 20 de diciembre de 2019, se desarrolló la audiencia pública de rendición de cuentas 2016 - 2019 del Alcalde de Palmira Jairo Ortega Samboní, la cual, tuvo transmisión por Facebook live, describiendo los programas, proyectos y gestión, que se adelantaron en el Municipio, información que se puede consultar a través del siguiente enlace: <http://www.palmira.gov.co/attachments/article/8357/2019%2011%2020%20INFORME%20DE%20RENDICION%20DE%20CUENTAS.pdf>.

2.5 ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO

La Administración Municipal tiene estructuras de control y la Oficina de Control Interno, continúa ejecutando el Plan Anual de Auditorías para realizar auditorías y seguimientos a los procesos de la Administración Municipal como una herramienta anticorrupción así:

- 1) La Administración cuenta con estructuras de seguimiento y control para: a)contratos de obras públicas, b)sistema integrado de gestión, c)plan de desarrollo municipal, d)atención al ciudadano (PQRSDF), d)planeación, f)presupuesto, g)política fiscal

La Oficina de Control Interno, por su parte realiza:

- 2) Seguimiento a Los Planes de Mejoramiento - Trimestral de Auditorías externas
- 3) Seguimiento a PQRSDF



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Página 4 de 8

- 4) Seguimiento a la Inscripción de Trámites Administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- 5) Seguimiento Austeridad en el Gasto
- 6) Informe de Regalías Mensual a la Contraloría General de la República (4 informes)
- 7) Informe de Contratación a través de la Plataforma SIA Observa de la Contraloría Municipal (4 informes)
- 8) Informe avance a Planes de mejoramiento, surgidos de auditorías realizadas por las Contraloría Municipal

Igualmente, La Oficina de Control Interno comunicó como estrategia de prevención, la actualización normativa a todos los servidores públicos mediante el correo electrónico institucional.

Se continuó desarrollando la evaluación y seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Con la adopción de dicho modelo, se promueve el mejoramiento continuo la Administración Municipal, a través del establecimiento de acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención. La actuación de la Oficina de Control Interno, es clave para, asegurar razonablemente, que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito, entre ellas, la estrategia anticorrupción. La construcción de un ambiente de control contribuye a reducir los riesgos de corrupción, y la atención a los ciudadanos como es el caso del seguimiento a las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que realiza la Oficina de Control Interno.

La Oficina de Control Interno, entre noviembre y diciembre de 2019, a través de Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), capacitó a 30 servidores públicos en la norma ISO/IEC 20000-1, el cual, es el primer estándar internacional específico para la Gestión de Servicios de TICs, aplicable a los proveedores del servicio, independientemente de su tipo, tamaño o naturaleza de los servicios entregados, abarcando un conjunto de procesos clave que van desde la gestión de los niveles de servicio, la generación de informes, presupuestos y contabilidad de los servicios, hasta la gestión de proveedores, incidentes y problemas, gestión de cambios y gestión de la entrega, entre otros.

3. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIAS RESPECTO DEL PAAC

La Oficina de Control Interno tiene la responsabilidad de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles. Es el control de controles mediante actividades que se centran en la prevención de riesgo de corrupción. Entre estas actividades están la realización de auditorías y la rendición de informes a entes de control.

El desempeño general de las dependencias respecto de la gestión de los riesgos de corrupción presentó debilidades afectando los factores de prevención. En la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia (TI y C), se necesita que de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se desarrolle el componente que tenga en cuenta los riesgos que afecten la Seguridad de la Información.

La totalidad de Las dependencias cumplieron con la rendición de cuentas, presentando información relevante de su gestión ante la comunidad; facilitando el conocimiento de sus roles en la Administración Municipal.

El informe que se presenta a continuación, se basa en la consulta realizada a la aplicación SIIF Web, por la Oficina de Control Interno para conocer la eficacia en la respuesta de las PQRSDF, en el corte correspondiente a Diciembre 31 de 2019.

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

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

3.1 Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

No se detectaron PQRS vencidas al 31 de diciembre de 2019, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

3.2 Secretaría de Cultura

No presentó PQRSDF vencidas a 31 de diciembre de 2019.

3.3 Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural

A 31 de diciembre de 2019 no presentaba, en el módulo SIIF Web, comunicaciones sin respuesta ni de término.

3.4 Secretaría de Educación

Verificando el módulo de gestión documental se evidencia que cumplió con la oportunidad de las respuestas a los ciudadanos a 31 de diciembre de 2019. No tenía a la fecha PQRSDF vencidas.

3.5 Secretaría Jurídica

La Secretaría Jurídica presentaba a diciembre 31 de 2019, una comunicación vencida y sin respuesta: PQR20190018405, según el módulo de gestión documental.

3.6 Dirección de Contratación

A diciembre 31 de 2019, esta dependencia presentaba, el módulo de gestión documental una PQRSDF, fuera de término: PQR20190020268.

3.7 Dirección de Control Disciplinario Interno

A 31 de diciembre de 2019, no presentaba la PQRSDF fuera de términos.

3.8 Secretaría de Integración Social

Presentaba al 31 de diciembre 2019 dos (2) PQRSDF pendiente: PQR20190017775, PQR20190020820.

3.9 Secretaría General

A 31 de diciembre de 2019, no presentaba la PQRSDF fuera de términos.

3.10 Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda

A 31 de diciembre de 2019, presentaba las PQRSDF fuera de términos: PQR20190015689, PQR20190018956.

3.11 Secretaría de Salud

No presentaba al 31 de diciembre 2019 ninguna PQRSDF pendiente.

3.12 Secretaría de Hacienda

A 31 de diciembre de 2019, presentaba la PQRSDF fuera de términos: PQR20190021030

3.13 Secretaría de Tránsito y Transporte

La Secretaría de Tránsito y Transporte no presentaba a diciembre 31 de 2019, comunicaciones vencidas y sin respuesta, según el módulo de gestión documental.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 6 de 8

3.14 Dirección de Gestión del Medio Ambiente

Presentaba al 31 de diciembre 2019 dos (2) PQRSFD pendientes y vencidas PQR20190020268.

3.15 Secretaría de Seguridad

A 31 de diciembre de 2019, no presentaba ninguna PQRSFD fuera de términos.

3.16 Dirección de TI y C

La Dirección de TI y C no presentaba a 31 de diciembre de 2019 PQRSDF pendientes. De acuerdo con el MIPG se recomienda implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

3.17 Secretaría de Gobierno

Presentaba a diciembre 31 de 2019, las siguientes comunicaciones vencidas y sin respuesta, según el módulo de gestión documental: PQR20190019142, PQR20190021098, PQR20190019624, PQR20190014355, PQR20190018975, PQR20190019016, PQR20190019196, PQR20190019971, PQR20190019972, PQR20190020133, PQR20190020551, PQR20190020780, PQR20190020848, PQR20190020936, PQR20190021088.

3.18 Secretaría de Participación Comunitaria

A 31 de diciembre de 2019, no presentaba la PQRSFD fuera de términos.

3.19 Secretaría de Planeación

Esta dependencia realiza el monitoreo de segunda línea de defensa en cuanto a riesgos de corrupción, seguimiento al plan de desarrollo, plan de ordenamiento territorial y rendición de cuentas. Esta dependencia, no presentó a diciembre 31 de 2019, ninguna PQRSDF vencida.

3.20 Secretaría de Desarrollo Institucional

La Secretaría de Desarrollo Institucional presentaba a 31 de diciembre de 2019 las siguientes PQRSDF pendientes: PQR20190014930, PQR20190020238, PQR20190020422, PQR20190020575.

3.21 La Dirección de Comunicaciones

No presentaba a 31 de diciembre de 2018 PQRSDF pendientes. Esta dependencia Ejerce el liderazgo en la rendición de cuentas realizada por la Administración Municipal.

3.22 Dirección de Gestión del Riesgo (Atención de Desastres)

Esta dependencia no presentaba a 31 de diciembre de 2019 PQRSDF sin respuesta.

3.23 Oficina de Control Interno

No presentaba respuestas pendientes a 31 de diciembre de 2019.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 7 de 8

4. CONCLUSIONES

Se cumplió el objetivo de realizar el seguimiento a diciembre 31 de 2019 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Durante el tercer cuatrimestre de 2019 se identificaron dificultades y oportunidades de mejora.

4.1 El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se cumplió de acuerdo con lo formulado para la vigencia 2019.

4.2 La formulación los riesgos de corrupción data de 2018 fue actualizada de acuerdo con los lineamientos del MIPG, en un formato único en 2019, en el cual, se registra la Administración de los Riesgos de Proceso, Corrupción y Seguridad Digital.

4.3 El Control de Segunda Línea de Defensa en cabeza de la Secretaría de Planeación, respecto de los riesgos de corrupción, que había presentado debilidad en el seguimiento y control, desarrolló actividades que permitieron el avance el monitoreo de los riesgos de corrupción

4.4 El registro de trámites avanzó un 94%. 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, por esa razón, se disminuye el logro en avance. Se alcanzaron avances en la racionalización de trámites. La Estrategia de Racionalización, según la evaluación del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), presentó avances significativos, alcanzando la totalidad de los objetivos programados.

4.5 La Oficina de Atención al Ciudadano, se dio al servicio a la comunidad, cumpliendo un objetivo planeado en el Plan Anticorrupción desde hace varias vigencias. Se evidencia un mayor control del Sistema de PQRSDF, sin embargo, se siguieron evidenciando algunas oportunidades de mejora, respecto del cumplimiento en oportunidad de las respuestas a los ciudadanos dentro de los plazos que garantice dicha actividad.

4.6 La rendición de cuentas se realizó satisfactoriamente el día 20 de diciembre de 2019 y, adicionalmente, el Señor Alcalde saliente, comunicó a través de la página web, boletines de prensa, radio, televisión y en las reuniones que realizaba frente a la comunidad tuvo como estrategia informar de los avances en su gestión.

4.7 La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) tuvo un avance significativo, medido en el último informe de seguimiento que se hizo en julio de 2019, adicionalmente, concurrentemente con el empalme del nuevo mandatario se generó un reporte de avance a través del FURAG:

5. RECOMENDACIONES

5.1 Esta Oficina recomienda que se tengan en cuenta en la formulación del Plan Anticorrupción de la vigencia 2020, las acciones de mejoramiento y recomendaciones que surgieron en los informes de seguimiento de la vigencia 2019 y, de esa manera contar con un plan actualizado a la normatividad y el contexto de la Alcaldía de Palmira.

5.2 Se recomienda que la Segunda Línea de Defensa continúe con monitoreo respecto de los riesgos de corrupción, generando un documento de monitoreo específico que permita medir el cumplimiento de las actividades para evitar los riesgos de corrupción.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

OFICINA DE CONTROL INTERNO
PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN

FASES DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CECFO-004
Versión.02
27/04/2018

Página 8 de 8

5.3 El registro de trámites ha alcanzado un avance superior al 94% a la fecha 31 diciembre de 2019. Se recomienda el compromiso de las dependencias encargadas del registro de los trámites ante el SUIT, de manera que la actividad se desarrolle en un 100%.

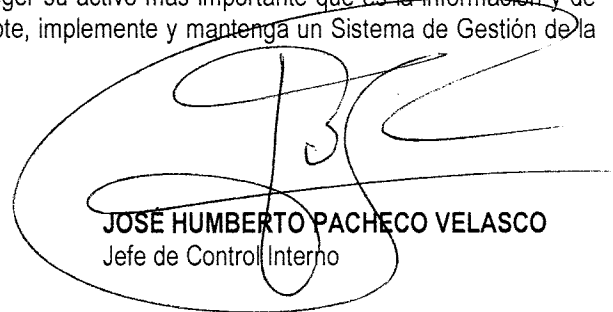
5.4 Esta Oficina recomienda que se cumpla con la publicación de la información de acuerdo con lo ordenado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 dentro los plazos determinados por la normatividad..

5.5 Se sugiere que se utilice metodología aprobada por la Alcaldía de Palmira para la Administración de los riesgos de corrupción en concordancia con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Administración del Riesgo y la Guía de Administración del Riesgo.

5.6 Se recomienda continuar con las acciones que conlleven a la implementación y desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Administración Municipal.

5.7 Debido a que la Administración Municipal requiere proteger su activo más importante que es la información y de acuerdo con el MIPG es pertinente y necesario que se adopte, implemente y mantenga un Sistema de Gestión de la Seguridad y Privacidad de la Información.

ARVEY LOZANO S.
Profesional Universitario Grado 02



JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO
Jefe de Control Interno

Redactor: Arvey Lozano S. – Profesional Universitario Grado 02
Transcriptor: Arvey Lozano S. – Profesional Universitario Grado 02
Aprobó: José Humberto Pacheco Velasco – Jefe Oficina de Control Interno



| | |
|------------------------|---------------------|
| Nombre de la entidad: | ALCALDÍA DE PALMIRA |
| Sector administrativo: | No Aplica |
| Departamento: | Valle del Cauca |
| Municipio: | PALMIRA |

| | |
|---------------|-------------|
| Orden: | Territorial |
| Año vigencia: | 2019 |



Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas

| DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS | | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | | MONITOREO | | | | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | | | | | | |
|-------------------------------|--------|---|----------|---|--|---|----------------------|--|--------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------|----------------------------------|--|--|--|--|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación anterior | Mejora implementada | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final racionalización | Fecha final implementación | Responsable | Justificación | Monitoreo Jefe Planeación | Valor ejecutado (%) | Observaciones/Recomendaciones | Justificación | Seguimiento jefe control interno | Observaciones/Recomendaciones | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Respuesta | Pregunta | Observación | |
| Plantilla Único Hijo | 3496 | Instituto de industria y comercio y su complementario de servicios y tableros | Inscrito | Es trámite se realiza solo presencial en los puntos de atención de la institución, que hace relación al Edificio CAMP | El trámite pasa de ser de forma presencial a estar disponible en línea a través de la web www.palmira.gov.co | Optimización del trámite con la reducción de tiempos de respuesta, transparencia, facilidad de canales de acceso y mejoramiento de procesos en la entidad | Tecnológica | Pago en línea | 02/01/2019 | 15/04/2019 | 17/05/2019 | Secretaría de Hacienda | | SI | 100 | | | SI | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? | Si cuenta. Con el Plan. | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? | Fue implementado en su totalidad | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? | El trámite fue debidamente actualizado en el SUIT | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? | Fue debidamente socializado con la comunidad de usuarios y al interior de la Administración Municipal | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? | Los beneficios para la entidad son evidentes. Se mejoró la atención al ciudadano y se facilita el recibo. | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? | Se mide a través de los reportes de pagos en línea y en la disminución de filas para realizar pagos | |
| Plantilla Único Hijo | 3497 | Certificado de estratificación socioeconómica | Inscrito | Para realizar el trámite se solicitan 8 requisitos | Se pretende mejorar facilitando el trámite, con la reducción de 8 requisitos a 3 requisitos | Ahorro de dinero dada la reducción de documentos requisitos y facilidad de ejecución del trámite | Administrativa | Eliminación de requisitos (verificaciones) | 15/04/2019 | 31/05/2019 | 23/07/2019 | Secretaría de Planeación | | SI | 100 | | | SI | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? | Si cuenta. Con el Plan. | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? | La mejora fue debidamente implementada | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? | El trámite fue debidamente actualizado en el SUIT | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? | Fue debidamente socializado con la comunidad de usuarios y al interior de la Administración Municipal | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? | Se ha mejorado la atención a los usuarios disminuyendo el tiempo de la expedición de los certificados. | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? | Se ha evidenciado y se mide a través de la medición de tiempos de entrega de certificados que disminuyó de 12 a 8 días. | |
| Plantilla Único Hijo | 33870 | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios | Inscrito | Tiempo de duración del trámite es de 6 Seis Meses | Tiempo de duración del trámite paso a un 1 Mes | Reducción en el tiempo de Obtención, optimizando trámites más ágiles | Administrativa | Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite | 01/05/2019 | 15/06/2019 | 23/07/2019 | Secretaría de Hacienda | | SI | 100 | | | SI | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? | Si cuenta. Con el Plan. | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? | La mejora fue debidamente implementada | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? | El trámite fue debidamente actualizado en el SUIT | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? | Fue debidamente socializado con la comunidad de usuarios y al interior de la Administración Municipal | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? | Se ha mejorado la atención a los usuarios contribuyentes y se facilita la información de sus correcciones en declaraciones | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? | Se mide a través de los reportes de PORSD y su disminución o incremento | |
| Plantilla Único Hijo | 33880 | Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago | Inscrito | Tiempo de obtención es de 15 días | Tiempo de obtención de 8 días | Reducción en el tiempo de obtención del trámite, servicios más ágiles | Administrativa | Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite | 15/03/2019 | 15/06/2019 | 23/07/2019 | Secretaría de Hacienda | | SI | 100 | | | SI | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? | Si cuenta. Con el Plan. | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? | La mejora fue debidamente implementada | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? | El trámite fue debidamente actualizado en el SUIT | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? | Fue debidamente socializado con la comunidad de usuarios y al interior de la Administración Municipal | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? | Se ha mejorado la atención a los usuarios contribuyentes disminuyendo las quejas | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SI | 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? | Se mide a través de la disminución de las quejas por ese concepto | |