



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**

**NOTA INTERNA**

2021-260.6.1.5

Palmira, 12 de febrero de 2021

**PARA: JUAN BERNARDO DUQUE JARAMILLO**  
Secretario de Planeación

**DE: JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO**  
Jefe Oficina de Control Interno

PARA SU INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA	<input type="checkbox"/>	FAVOR DAR CONCEPTO	<input type="checkbox"/>
DAR RESPUESTA Y ENVIAR COPIA	<input type="checkbox"/>	ENCARGARSE DEL ASUNTO	<input type="checkbox"/>	FAVOR TRAMITAR	<input type="checkbox"/>
ENTERARSE Y DEVOLVER	<input type="checkbox"/>	DILIGENCIAR Y DEVOLVER	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

**Asunto:** Remisión Informe Resumen Ejecutivo de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Con Corte a Diciembre 31 de 2020.

Cordial Saludo,

De acuerdo con el asunto, para su conocimiento y fines pertinentes, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento se permite enviar el informe Resumen Ejecutivo de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Con Corte a Diciembre 31 de 2020.

Cualquier inquietud con gusto será atendida por esta oficina en el término de (5) cinco días hábiles, finalizado este tiempo el informe quedará en firme y será publicado en la página web institucional de la alcaldía.

Cordialmente,

**JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Carmen Vanesa Guzmán Q. – Técnico Administrativo Grado 1  
Transcriptor: Carmen Vanesa Guzmán Q. – Técnico Administrativo Grado 1  
Revisó: José Humberto Pacheco V. - Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Oscar Eduardo Escobar García, Alcalde



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**INFORME**

2021-260.6.1.5

**INFORME RESUMEN EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2020**

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 2020, con corte a diciembre 31 de 2020.

**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 las 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...”*.

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las dependencias y procesos implicados en el desarrollo de las actividades y/o estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, a fecha 31 de diciembre de 2020, 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.

Como actividad de mejoramiento a partir del Informe de Tercera Línea de fecha de abril 30 de 2020, la Secretaría de Planeación, como Segunda Línea de Defensa lideró el replanteamiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020. La actividad desarrollada agrega valor a la gestión porque permite garantizar la efectividad del seguimiento y la toma de decisiones oportunas, frente al control de los riesgos de corrupción.

**2.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En la revisión del PAAC, se pudo establecer, en concordancia con el informe remitido por la Secretaría der Planeación como segunda línea de defensa, respecto de los riesgos de corrupción:

De acuerdo con remitió el informe de monitoreo de la Secretaría de Planeación, se evidenció que:

2.1.1 De acuerdo con la Política de Riesgos adoptada por la Administración Municipal, tanto los informes de Segunda Línea como los seguimientos de Tercera Línea de Defensa adelantados mediante diferentes auditorías por la Oficina de Control Interno, determinan que existen debilidades a nivel de algunos procesos respecto de las revisiones mensuales que, en ocasiones no son rendidas con la oportunidad debida, situación que se constituye en una oportunidad de mejora.

2.1.2 De las revisiones, documentalmente, los procesos lograron un cumplimiento del 85%.



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## INFORME

- 2.1.3 Si bien es cierto, los documentos que evidencian las revisiones de Primera Línea son los mapas de riesgo y las actas de las reuniones, en algunos procesos, se evidenció que no se realiza el análisis que, deberían corresponder a preguntas que se formulen, acerca de si se ha materializado un riesgo, cambios en el contexto, cambios en la probabilidad de ocurrencia y que son necesarias como actividad reflexiva que dé cuenta de una revisión que le aporte valor a la gestión pública municipal y que permita evaluar el control de los riesgos de corrupción.
- 2.1.4 De las deficiencias encontradas respecto del tratamiento de los riesgos de corrupción se requiere una mayor comunicación con la línea estratégica que debido al impacto de una posible materialización debe tener un control institucional acerca de ellos.
- 2.1.5 El seguimiento de Segunda Línea de Defensa en riesgos de corrupción, aportó a identificar debilidades en la revisión de los riesgos en los procesos.
- 2.1.6 El mapa de riesgos de corrupción como mecanismo de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción, requiere que se ejecute como actividad permanente y de su revisión surgen acciones de mejora y contención. Como tal este instrumento es fundamental para la gestión pública con valores y transparencia.
- 2.1.7 No obstante, la situación actual, ocasionada por la pandemia de Covid-19 y las dificultades en la que implica el trabajo en casa y con horarios especiales, en los procesos se denota compromiso con el combate a la corrupción.

## 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. La revisión de los avances se realiza a través del seguimiento que realiza la plataforma SUIT y el informe de segunda línea respecto de Gobierno Digital y racionalización de trámites.

- 2.2.1 Al consultar la plataforma de SUIT, por parte de la Oficina de Control Interno, se evidencia que existe un avance en la publicación y optimización los servicios y trámites entregados a los ciudadanos con fecha diciembre 31 de 2020. Respecto de la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS que tienen observaciones que deben ser corregidos y subidos a la plataforma del SUIT: 84%; porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 94%. Esta información, aunque es posible encontrarla en el SUIT, debió ser analizada por esta auditoría, en todo su contexto, en concordancia con la normatividad vigente.
- 2.2.2 La Administración Municipal que se acogió a GOV.CO que es el nuevo enfoque nacional de racionalización, a través de la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia que ya está avanzando para poder inscribir en el SUIT.
- 2.2.3 La Administración Municipal está trabajando en la implementación de los requisitos de Transformación Digital.
- 2.2.4 En el desarrollo de los Servicios Digitales que incluye el Portal Territorial y Sede electrónica, se están realizando las siguientes actividades:

**Portal Territorial:** el 85% de los municipios ya desarrollaron este portal. La Alcaldía de Palmira se encuentra en proceso de capacitación, para su implementación. A 31 de diciembre de 2020, la Administración Municipal, no logró ser parte del Portal Territorial.



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## INFORME

A 31 de diciembre de 2020, de las 140 acciones de racionalización propuestas no fue posible alcanzar ninguna, debido a que el aplicativo de radicación cargue de documentos y seguimiento del sistema de gestión documental no está en funcionamiento. En ese sentido, la Ley 2052 de 2020 en su artículo 6. Trámites En Línea, establece que se debe de realizar Totalmente En Línea

**Sede electrónica:** La Ley 2052 de 2020, establece que los trámites se deben prestar con el esquema de Servicios Ciudadanos Digitales (Autenticación, interoperabilidad y Carpeta digital). Aunque la Administración Municipal, ha realizado acciones para tener la Sede Electrónica, se ha identificado que es factible si se logra implementar una plataforma misional para trámites y servicios digitales.

La Administración Municipal, debido a la limitante de recursos y los flujos de información necesarios, corre el riesgo de no cumplir con las actividades establecidas en la normativa dentro de los plazos establecidos.

- 2.2.5 Los tramites de creación y formalización de empresas, presentan oportunidades de mejora que deben ser aprovechadas, implementando la interoperabilidad de modo que se facilite el establecimiento de unidades productivas y de servicios en el territorio municipal en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.
- 2.2.6 Los trámites y servicios que la Administración presta a través de terceros presentan debilidades en su identificación y control, entre ellos se encuentra el trámite para establecimiento de piscinas que corresponde al ente territorial; sin embargo, está siendo realizado por la Curaduría Urbana, sin que se identifique que está inscrito en el SUIT o genera ingresos a la entidad territorial.

### 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. En el periodo de septiembre 01 a diciembre 31 de 2020, en medio de las medidas para contener la pandemia de Covid-19, el Ente Territorial realizó la atención de solicitudes ciudadanas a través de medios electrónicos.

La normatividad de Emergencia, permitió que los términos para dar respuesta a PQRSDF se ampliaran. Aun así se pudo observar que el sistema gestión documental tuvo la operatividad esperada, entregando la trazabilidad que permitió asegurar las respuestas oportunas a los ciudadanos, en la mayoría de los casos. A partir de ello, en los consejos de gobierno el señor Alcalde trató el tema y se propusieron lineamientos de control a la alta gerencia para garantizar respuestas oportunas.

Los controles fueron efectivos y se nota una disminución sustancial, en el número de PQRSDF vencidas o respondidas fuera de términos.

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 Oficina de Atención al ciudadano, en el Piso 1 del edificio del Centro Administrativo Municipal presta una adecuada atención ciudadana, brindando mayor comodidad, sistema de digitarnos, 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.



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## INFORME

En cuanto a la medición de la percepción ciudadana de la atención recibida, este informe recoge la recomendación de la Segunda Línea de Defensa en cuanto a esta actividad deberá quedar como responsable la Secretaría de Participación Comunitaria dado que es la encargada de consolidar los datos y medir la satisfacción y percepción del usuario de todas las dependencias.

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 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 en cuanto a la actualización de la información publicada.

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que página web de la Alcaldía de Palmira esta desactualizada, según el principio de proactividad de la Ley 1712; los enlaces que conectan con los sistemas de información del Estado, e encuentran, sin enunciados adecuados que expliquen el tipo de información que el ciudadano puede hallar en ellos. Según la matriz de cumplimiento los sujetos obligados deben también identificar la información que reposa en estos; La organización de la información publicada en el Link de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Alcaldía de Palmira, dificulta la navegación visual del usuario; los enlaces publicados en el mencionado link, categorizada como trámites y servicios no hay publicado una relación de los tramites que ofrece la alcaldía, según lo establece la Ley 1712; y, la información no cuenta con un Criterio Diferencial de Accesibilidad plenamente aplicado para grupos étnicos y para la población en situación de discapacidad, de acuerdo con lo establecido en la matriz guía de cumplimiento ley 1712 de 201. Todos estos aspectos pueden conllevar a la materialización de un riesgo de cumplimiento.

### 2.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas tiene como marco normativo el Conpes 3654 de 2010: "Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos"; Ley 489 de 1998: Artículo 33 "Audiencia públicas"; Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 "Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva". Manual único de rendición de cuentas. Con base en ello, la Administración Municipal, desarrolló la rendición de cuentas. Mediante la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, a diciembre 31 de 2020, ejecutó 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. Dichas acciones fueron ejecutadas de manera permanente incluyendo actividades como: a) Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible; b) Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones; c) Responsabilizarse de lo Acordado y Motivar la Cultura de Rendición y Petición de Cuentas d) Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional; e) Rendición de Cuentas sobre el acuerdo de paz.

De manera previa a la audiencia de rendición de cuentas, la Administración Municipal abrió 5 espacios de diálogos con la ciudadanía, uno por cada línea estratégica del Plan de desarrollo. Se contó con la participación de los diferentes grupos de interés de las dependencias, organizaciones sociales, comunales, instancias formales de participación ciudadana, asociación de usuarios, actores claves del sector privado y ciudadanía en general. Estos espacios se desarrollaron a través de Facebook Live de la página de la Alcaldía Municipal.

Los Diálogos Ciudadanos se detallan en la Tabla 1.



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**

Tabla 1. Diálogos ciudadanos 2020

LINEA	DEPENDENCIAS RESPONSABLES	FECHAS	MODERADOR (A)
<b>LINEA 1:</b> Palmira, Territorio Participativo, Inclusivo y Erradicador de la Pobreza	* EDUCACIÓN * SALUD * IMDER * CULTURA * INTEGRACIÓN SOCIAL * PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Noviembre 26	JUAN BERNARDO DUQUE
<b>LINEA 2:</b> Palmira, Territorio Competitivo y con Oportunidades	* PLANEACIÓN * EMPRENDIMIENTO * HACIENDA * CIENCIA TÉCNOLOGÍA E INNOVACIÓN * AGROPECUARIA	Noviembre 27	MARITZA ISAZA GÓMEZ
<b>LINEA 3:</b> Palmira, Territorio Resiliente y Sostenible	* MEDIO AMBIENTE * INFRAESTRUCTURA * GESTIÓN DEL RIESGO	Noviembre 30	CARLOS PENAGOS
<b>LINEA 4:</b> Palmira, Territorio Planificado, Ordenado y Conectado	* PLANEACIÓN * MOVILIDAD * GOBIERNO	Diciembre 01	CARLOS PENAGOS
<b>LINEA 5:</b> Palmira, Territorio Seguro, Abierto y Bien Gobernado	* SEGURIDAD * CIENCIA TÉCNOLOGÍA E INNOVACIÓN * DESARROLLO INSTITUCIONAL * GOBIERNO	Diciembre 02	MARITZA ISAZA

A continuación se presenta en la Tabla 2, la estadística los encuentros de diálogo ciudadano con la comunidad de Palmira:

Tabla 2. Resultados de las interacciones en cada encuentro ciudadano por línea estratégica

Línea	Fecha	# Participantes en directo	# Reproducciones	# Comentarios
Línea estratégica 1	26-Nov	112	2546	83
Línea estratégica 2	27-Nov	83	1660	62
Línea estratégica 3	30-Nov	57	2052	41
Línea estratégica 4	1-Dic	97	1979	69
Línea estratégica 5	2-Dic	90	2586	87
TOTAL		<b>439</b>	<b>10823</b>	<b>342</b>

La audiencia de rendición de cuentas 2020 fue transmitida el domingo 20 de diciembre a las 11:30 a.m. por el Canal Regional Telepacífico y el Facebook Live de la Alcaldía de Palmira. Dicha actividad se desarrolló en su totalidad.



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## INFORME

Como logro positivo, en medio de las dificultades causadas por la pandemia, la Administración municipal, fortaleció los medios digitales de información y diálogo con la comunidad a través de redes sociales.

La Administración Municipal mejoró la estrategia comunicacional de rendición de cuentas a través de medios virtuales, debido a los imperativos que generó el confinamiento por la pandemia. Se evidenció que la falta de presencialidad en los eventos no permite llegar a toda la ciudadanía, debido a la brecha digital que no permite que toda la comunidad tenga acceso a internet.

### 2.5 ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO

La Administración Municipal tiene estructuras de seguimiento y control en los procesos 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) contratación pública, b) sistema integrado de gestión, c) plan de desarrollo municipal, d) atención al ciudadano (PQRSDF), d) planeación, f) presupuesto, g) política fiscal, h) gestión contable.

La Oficina de Control Interno, por su parte, realiza:

- 2) Cumplimiento del Plan de Auditorías
- 3) Seguimiento a PQRSDF
- 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 la Contraloría Municipal
- 9) Informe de Auditoría a la Administración del Riesgo
- 10) Informe Semestral de Evaluación del Sistema Control Interno
- 11) Informe Semestral de Delitos Contra la Administración Pública (CGR)
- 12) Informe Mensual de Obras Inconclusas y Elefantes Blancos (CGR)

Igualmente, La Oficina de Control Interno comunicó como estrategia de prevención, riesgos y la actualización normativa a los procesos mediante el correo electrónico institucional.

Se desarrolló la evaluación y seguimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). 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.

### 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



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## INFORME

corrupción. Entre estas actividades están la realización de auditorías y la rendición de informes a entes de control.

En cuanto a la Gestión de Riesgos de Corrupción, se identificó que las dependencias fortalecieron la cultura del pensamiento basado en riesgos como una herramienta de gestión, alcanzando su administración un avance superior al 90%. En algunos casos se observó que la evidencia de la revisión de primera línea es débil y, se requiere mayor compromiso de los líderes de proceso implicados para una total apropiación de la política de administración del riesgo.

La Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia (TI y C) que desarrolla una actividad de soporte estratégico en los servicios de información, esta Oficina evidencia avances, no obstante, es preciso indicar la debilidad ocasionada por la obsolescencia tecnológica de equipos con sistemas operativos desactualizados y sin soporte del desarrollador, puede facilitar ataques cibernéticos maliciosos que deriven en delitos contra la integridad de la información de la Administración Municipal.

Cabe destacar que se identificó una mejoría en la respuesta a las PQRSDF; no obstante, la verificación realizada por la Oficina de Control Interno identificó que, el control y seguimiento por parte de la primera línea de defensa ha tenido un avance importante, se observa un mayor control de los líderes de proceso y enlaces, que han contribuido significativamente a la mitigación del riesgo de cumplimiento. Algunos procesos han generado estrategias además de las alertas al correo electrónico que realizan los enlaces, como lo son notas internas y circulares a los funcionarios que incurren en el vencimiento de las PQRSDF. Aun así, se detectó que el 7,21% de la muestra auditada son PQRSDF vencidas y PQRSDF que fueron gestionadas por fuera de los términos. De igual forma, la relación 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 2020.

### 3.1 Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

No se detectaron PQRS vencidas al 31 de diciembre de 2020, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

### 3.2 Secretaría de Cultura

No presentó PQRSDF vencidas a 31 de diciembre de 2020.

### 3.3 Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural

A 31 de diciembre de 2020 no presentaba, en el módulo SIIF Web, comunicaciones sin respuesta ni de término.

### 3.4 Secretaría de Educación

No se detectaron PQRS vencidas al 31 de diciembre de 2020, fecha en que se llevó a cabo la revisión

### 3.5 Secretaría Jurídica

La Secretaría Jurídica no presentaba PQRSDF vencidas al 31 de diciembre de 2020, fecha en que se llevó a cabo la revisión

### 3.6 Dirección de Contratación

La Secretaría Jurídica no presentaba PQRSDF vencidas al 31 de diciembre de 2020, fecha en que se llevó a cabo la revisión



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

### **3.7 Dirección de Control Disciplinario Interno**

A 31 de diciembre de 2020, no presentaba la PQRSFD fuera de términos.

### **3.8 Secretaría de Integración Social**

La Secretaría de Integración Social no presentaba PQRSDF vencidas al 31 de diciembre de 2020, fecha en que se llevó a cabo la revisión

### **3.9 Secretaría General**

A 31 de diciembre de 2020, no presentaba la PQRSFD fuera de términos.

### **3.10 Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda**

A 31 de diciembre de 2020, presentó la PQRSFD PQR20200019760 fuera de términos.

### **3.11 Secretaría de Salud**

No presentaba al 31 de diciembre de 2020, ninguna PQRSFD pendiente.

### **3.12 Secretaría de Hacienda**

A 31 de diciembre de 2020, no presentaba PQRSFD fuera de términos.

### **3.13 Secretaría de Tránsito y Transporte**

La Secretaría de Tránsito y Transporte no presentaba a 31 de diciembre de 2020, comunicaciones vencidas y sin respuesta, según el módulo de gestión documental.

### **3.14 Dirección de Gestión del Medio Ambiente**

Presentaba al 31 de diciembre de 2020, dos PQRSFD vencidas, identificadas con los radicados PQR20200019868 y PQR20200019882.

### **3.15 Secretaría de Seguridad**

A 31 de diciembre de 2020, presentaba la PQRSFD PQR20200019760, fuera de términos.

### **3.16 Dirección de TI y C**

La Dirección de TI y C no presentaba a 31 de diciembre de 2020, PQRSDF pendientes.

### **3.17 Secretaría de Gobierno**

La Secretaría de Gobierno, no presentaba PQRSDF, vencidas a 31 de diciembre de 2020.

### **3.18 Secretaría de Participación Comunitaria**

A 31 de diciembre de 2020, no presentaba la PQRSFD fuera de términos.

### **3.19 Secretaría de Planeación**

Esta dependencia, no presentó a diciembre 31 de 2020, ninguna PQRSDF vencida.

### **3.20 Secretaría de Desarrollo Institucional**

La Secretaría de Desarrollo Institucional no presentaba a 31 de diciembre de 2020 PQRSDF vencidas.



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

### 3.21 La Dirección de Comunicaciones

No presentaba a diciembre 31 de 2020 PQRSDF pendientes.

### 3.22 Dirección de Gestión del Riesgo (Atención de Desastres)

Esta dependencia no presentaba a 31 de diciembre de 2020 PQRSDF sin respuesta.

### 3.23 Oficina de Control Interno

No presentaba respuestas pendientes a 31 de diciembre de 2020.

## 4. CONCLUSIONES

Esta Oficina cumplió el objetivo de ejecutar el seguimiento a diciembre 31 de 2020 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, identificando dificultades y oportunidades de mejora.

- 4.1 El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se cumplió, con lo formulado para la vigencia 2020, evidenciándose, que El Seguimiento de Segunda Línea de Defensa que desarrolla la Secretaría de Planeación mostró mejoras en su efectividad, permitiendo la medición del cumplimiento por parte de cada proceso que, en general, llegó a cifras superiores al 90%. La adopción de indicadores cuantitativos para la gestión de los riesgos de corrupción, permitió identificar debilidades que deben ser subsanadas por los responsables de los procesos.
- 4.2 Aunque la formulación de riesgos de corrupción fue desarrollada por todas las dependencias, como se indica en apartados anteriores, se identificó que algunos procesos mostraron debilidades en su seguimiento de primera línea respecto del modo como soportan las revisiones mensuales, mediante actas que requieren ser mejoradas en su redacción, que se deben realizar en cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo. No obstante, no se evidencia materialización de riesgos de corrupción en el periodo objeto del presente informe.
- 4.3 El registro de trámites se encuentra en un 94%. Ese es el mismo valor a diciembre 31 de 2019, sin lograr un mayor avance al tercer cuatrimestre de 2020. Respecto de los trámites que deben ser racionalizados.
- 4.4 En concordancia con el punto 2.3 del presente informe, se evidencia que hay debilidades respecto de la aplicación de la Ley 1712 de 2014, en relación con la Transparencia y Acceso a la Función Pública.
- 4.5 La estrategia de racionalización de trámites a 31 de diciembre de 2020 presentó oportunidades de mejora porque de las acciones de racionalización propuestas, no fue posible alcanzar ninguna, debido a que el aplicativo de radicación cargue de documentos y seguimiento del sistema de gestión documental no está en funcionamiento. En ese sentido, la Ley 2052 de 2020 en su artículo 6. Trámites En Línea, establece que se debe de realizar Totalmente En Línea
- 4.6 La estrategia digital de la Administración Municipal, es la que permitirá la prestación de mejores servicios a la ciudadanía. Se identificaron avances significativos en cuanto a la planeación, respecto de Servicios Digitales que incluye el Portal Territorial y Sede Electrónica, no ha sido posible que la entidad haga parte del mismo, al cual, ya pertenece el 85% de los municipios, presentándose el riesgo de cumplimiento normativo y pérdida de competitividad.
- 4.7 La Ley 2052 de 2020, establece que los trámites se deben prestar con el esquema de Servicios Ciudadanos Digitales (Autenticación, interoperabilidad y Carpeta digital). Aunque la Administración Municipal, ha realizado acciones para tener la Sede Electrónica, se ha identificado que es factible la oportunidad de mejora, si se logra implementar una plataforma misional para trámites y servicios digitales.



Alcaldía Municipal de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## INFORME

- 4.8 Se cuenta con una Oficina de Atención al Ciudadano y se presta un servicio oportuno y eficaz. Se evidencia un que el Sistema de PQRSDF, continuó, en el periodo, con una disminución el número de respuestas fuera de oportunidad.
- 4.9 En concordancia con el punto 3 del presente informe en relación con la atención de las PQRSFD se encontraron debilidades en los tiempos de respuesta, por lo que se hace necesario que cada proceso evalúe la efectividad de los controles que tiene actualmente y generen nuevas estrategias encaminadas a lograr el objetivo del 100% de PQRSFD respondidas dentro de los términos de ley.
- 4.10 La seguridad de la información, reitera, esta Oficina que presenta debilidades debido a la obsolescencia tecnológica de software y hardware.

## 5. RECOMENDACIONES

- 5.1 Parte fundamental de la Administración Pública, son los valores y la ética del servidor público. En ese sentido, esta Oficina es reiterativa en recomendar que se continúe de manera decidida, la apropiación de los valores de lo público como medida de prevención de los actos de corrupción.
- 5.2 Esta Oficina sugiere que se realice una medición cuantitativa y cualitativa de la apropiación del Código de Integridad entre los servidores públicos.
- 5.3 Esta Oficina recomienda que, para la apropiación de la cultura del riesgo y la política respectiva, desde la Primera Línea de Defensa, se establezca una metodología para que en los comités internos de gestión y de cada proceso, la revisión a los riesgos sea parte de la agenda y que, efectivamente se constituya en una herramienta que agregue valor a la gestión de los líderes.
- 5.4 Se recomienda que la Administración Municipal, realice los ajustes pertinentes para que se dé cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014, respecto de la Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 5.5 El presente informe recomienda que se establezcan los mecanismos para desarrollar la sede electrónica en cumplimiento de la normatividad vigente y de esa manera, que los ciudadanos puedan acceder a trámites, servicios y otros procedimientos administrativos desde el Portal Territorial.
- 5.6 Esta Oficina sugiere que los trámites concernientes a la creación y formalización de empresas, que tienen oportunidades de mejora, sean aprovechadas, implementando la interoperabilidad de modo que se facilite el establecimiento de unidades productivas y de servicios en el territorio municipal en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.
- 5.7 Esta Oficina recomienda que se requiere, de acuerdo con la normatividad vigente que, las denuncias ciudadanas sean registradas de manera independiente en el módulo de gestión documental, para facilitar su seguimiento y control por parte de la Alta Dirección y los procesos de Evaluación y Control.
- 5.8 Los seguimientos deben ser llevados a la Línea estratégica con indicadores de eficacia y efectividad de manera que contribuya a la gestión.

**ARVEY LOZANO S.**  
Profesional Universitario Grado 02

**JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO**  
Jefe Oficina 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