

2021-260.6.1.23

Palmira, 02 / Junio / 2021

**PARA: OSCAR EDUARDO ESCOBAR GARCÍA**  
Alcalde Municipal  
**JUAN BERNARDO DUQUE JARAMILLO**  
Secretario de Planeación Municipal  
**LUZ ADRIANA VÁSQUEZ TRUJILLO**  
Secretaria General

<b>Municipio de Palmira</b> <b>Área de Correspondencia y Archivo</b> NI20210002008	
	
9 Junio 2021 4:49 PM	
Tipo: Correspondencia Interna	
Remitente: CC 16280501 JOSE HUMBERTO PACHECO VELASCO [OFICINA DE CONTROL INTERNO]	
Usuario: ALOZANO2	Folios:

**DE: JOSÉ 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:** Informe de seguimiento al PAAC con corte a abril 30 de 2021.

Cordial Saludo.

En cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento establecido por la Ley a esta Oficina, en documento adjunto, le remito el Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a abril 30 de 2021 que ya se encuentra publicado en la página web de la Administración Municipal. Se remite también copia del mismo a los líderes de los procesos para que se tomen las medidas del caso.

Cordialmente

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

Copia: Dra. Camila Reyes – Subsecretaria de Planeación Socioeconómica y Estratégica.  
Líderes de Proceso.

Proyectó: Arvey Lozano – Profesional Universitario Grado 02  
Revisó: José Humberto Pacheco Velasco - Jefe Oficina de Control Interno  
Aprobó: José Humberto Pacheco Velasco - Jefe Oficina de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2709505 - 2109671



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

**INFORME**

2021-260.6.1.23

Palmira, 02 / Junio / 2021

## **INFORME RESUMEN EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A ABRIL 30 DE 2021**

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 2021, con corte a abril 30 de 2021.

### **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 2021, a fecha 30 de abril de 2021, 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 Anti trámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y 5) Rendición de Cuentas.

#### **2.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En la revisión del PAAC, se pudo establecer, en concordancia con el informe remitido por la Secretaría de 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 La Secretaría de Planeación realizó una capacitación para todos los procesos respecto del PAAC facilitando apropiar herramientas para que se administren los riesgos de corrupción. No obstante se siguen presentando inconvenientes respecto de los controles de seguimiento de Primera línea de Defensa.
- 2.1.2 El monitoreo de riesgos de corrupción de segunda línea de defensa fue realizado, por la Secretaría de Planeación, con la calidad y oportunidad requeridas.
- 2.1.3 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.
- 2.1.4 De las revisiones, documentalmente, los procesos lograron un cumplimiento del 85%.
- 2.1.5 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.
- 2.1.6 El seguimiento de Segunda Línea de Defensa en riesgos de corrupción, aportó a identificar debilidades en la revisión de los riesgos en los procesos.
- 2.1.7 El mapa de riesgos de corrupción, entendido como el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión es una herramienta que apoya a la Alta Dirección y toda la Administración Municipal en la prevención de comportamientos contrarios a la probidad y la Ética Pública. Debe ser entendido no como una imposición normativa, sino como la base del comportamiento que deben observar los servidores públicos, por lo tanto, desde la Línea Estratégica se debe estar controlando su formulación y cumplimiento para prevenir la materialización de actos de corrupción.

## 2.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia anti trámites 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 Una vez realizada la consulta a la plataforma digital de SUIT, se constató que existe un avance en la publicación y optimización los servicios y trámites entregados a los ciudadanos con fecha abril 30 de 2021. Respecto de la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPAS que tienen observaciones que deben ser corregidos y subidos a la

plataforma del SUIIT: 84%; porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 94%..

- 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 SUIIT para ello, está gestionando la adquisición de una plataforma en la nube para trámites y servicios digitales.
- 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.

**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 La Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia con la finalidad de cumplir con la política de Racionalización de Trámites desarrolló acciones como actualización del inventario de trámites de la Administración Municipal y a su vez solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública la inclusión de unos trámites que aparecían en el registro del SUIIT como eliminados; no obstante, se están realizando.
- 2.2.6 La Administración Municipal en cumplimiento de la Política de Racionalización, inició el proceso de evaluación de los servicios de hospedaje de datos en una plataforma en la nube. Se comenzó la evaluación de servicios con la firma Amazon Web Services AWS a través de una prueba piloto.
- 2.2.7 Una de las estrategias de racionalización, se constituyó en la mejora de una interfaz para todos los trámites y para ello se dio inicio a la verificación de la Plataforma.
- 2.2.8 En 2021, se continuó con la estrategia de racionalización de 2020; pero, mejorándola mediante una plataforma en la nube que permita, a través de algoritmos, facilitar la revisión y validación de documentos y de esa manera agilizar la atención a los ciudadanos.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

2.2.9 En coordinación con el despacho del Señor Alcalde se planteó que no solo se abordara la simplificación de los trámites, sino que se planteó una estrategia antitrámites como la simplificación del concepto de ventanilla única sectorial para empresas y persona naturales, de modo que sea atractiva para la inversión y la llegada de nuevas empresas a la ciudad.

### 2.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Administración Municipal utiliza el Sistema de Gestión Documental SIIF WEB, este sistema que fue adaptado para la recepción de PQRSFD de manera virtual y de esa forma, contribuir a la contención de la pandemia de Covid-19.

La Secretaría de Participación Comunitaria ha ejecutado las actividades planeadas para el primer cuatrimestre de la vigencia 2021; sin embargo, en sus evidencias la dependencia reiteró la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, la dependencia recomendó realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental, en tanto que sólo se evidencian resultados para 3 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad

Una vez en vigencia, las normas de Emergencia, permitieron que los términos para dar respuesta a PQRSFD 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, el control de tercera línea de defensa realizado desde la Alta Dirección, mejoró sustancialmente esta variable de atención a los ciudadanos, contribuyendo a la disminución de la materialización del riesgo cumplimiento respecto de las PQRSFD.

Se realizó la revisión de las respuestas pendientes, según el módulo de gestión documental con corte a 30 de abril 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.

Por otra parte, 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,



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

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.

A pesar que existe un plan de mejoramiento del informe anterior, se observó, mediante una verificación aleatoria, que página web de la Alcaldía de Palmira continúa desactualizada, teniendo en cuenta el principio de proactividad de la Ley 1712. Los enlaces que conectan con los sistemas de información del Estado, se 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.

En ese orden de ideas, es pertinente considerar que la rendición de cuentas es una oportunidad para que la ciudadanía evidencie los resultados de la Administración Municipal de acuerdo con el cumplimiento de la misión, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la rendición de cuentas se realiza de manera permanente y no sólo mediante una audiencia pública de rendición de cuentas. La rendición de cuentas tiene dos elementos básicos: INFORMACIÓN + DIÁLOGO. Por tanto, además de la generación de información se deben generar espacios de retroalimentación para el diálogo.

La estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2021, está pendiente la aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, para ser validada con la ciudadanía y posteriormente publicada y puesta en marcha. Se viene adelantando diferentes acciones que buscan informar y explicar los avances y los resultados de la gestión para mantener una comunicación directa y continua con la comunidad frente a la labor de la Entidad.

Debido a las restricciones establecidas por las medidas de bioseguridad para la contención de la pandemia de Covid-19, establecidas en el Decreto Legislativo 491 de 2020 en su artículo 12, la Administración Municipal mejoró la estrategia comunicacional de rendición de cuentas, informando, a través de medios digitales, debido a los imperativos que ocasionó el brote de la enfermedad. En el periodo la Administración Municipal mejoró la atención virtual a las necesidades de los ciudadanos y de ese modo informó y dialogó con los habitantes del territorio.

En asuntos específicos que por la urgencia de los acontecimientos, el señor Alcalde con su gabinete hizo presencia en determinados lugares del territorio, estableció contacto con los ciudadanos. En esos encuentros se desarrollaron acciones de diálogo ciudadano que fueron eficaces.

### 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), e) planeación, f) presupuesto, g) política fiscal, h) gestión contable.

La Oficina de Control Interno como Tercera Línea de Defensa, por su parte, realiza:

- 2) Cumplimiento del Plan de Auditorías

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2709505 - 2709671



SC-CER415753

- 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 Semestral de Evaluación del Sistema Control Interno
- 10) Informe Semestral de Delitos Contra la Administración Pública (CGR)
- 11) Informe Mensual de Obras Inconclusas y Elefantes Blancos (CGR)
- 12) Informe de FURAG
- 13) Informe de Gestión por Dependencias
- 14) Atención a los requerimientos de la Auditoría de la Contraloría Municipal y de la Contraloría General de la República en cumplimiento de su Rol de Relación con Entes Externos.
- 15) En abril inició el procedimiento de auditoría denominado “Auditoría de Calidad de Ciclo 1 2021” a la totalidad de procesos del Sistema Integrado de Gestión.

La Línea Estratégica por su parte, actúa como control, a través de diferentes instancias así:

- 16) El seguimiento al Plan de Desarrollo, permitió medir los avances en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023, capturando los informes de avance y seguimiento emitidos por la Secretaría de Planeación, y que son reportados por cada una de las dependencias con frecuencia trimestral, y ajustado a los roles de la estructura organizacional para el seguimiento al Plan Estratégico de la Municipalidad (Acuerdo Municipal 006 de 2019 que adopta el Plan de Desarrollo del Municipio de Palmira, Valle del Cauca, vigencia 2020-2023: Palmira Pa' Lante.
- 17) Está operando el Comfis que es el Consejo de Política Fiscal- CONFIS Municipal como órgano rector de la política fiscal y coordinará el sistema presupuestal
- 18) Comité de Conciliación y Defensa Judicial, es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del de la materialización el daño antijurídico y busca la defensa de los intereses de la entidad.
- 19) Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

- 20) Comité Institucional de Coordinación de Control Interno es un órgano de asesoría y decisión en los asuntos de control interno de (nombre de la entidad). En su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno
- 21) Consejo de Gobierno que es integrado por la Alta Dirección de la Administración Municipal apoya la toma de decisiones del Alcalde Municipal

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

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.

### 2.6 INICIATIVAS ADICIONALES

El Componente Iniciativas Adicionales no tuvo programación para el Primer Cuatrimestre de 2021, por esa razón, aunque se encuentran formuladas las acciones, serán efectuados los seguimientos en el siguiente periodo cuando hayan tenido desarrollo.

### 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.

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 85%. 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 que se continuó presentando la debilidad ocasionada por la obsolescencia tecnológica de equipos con sistemas operativos desactualizados y sin soporte del desarrollador, puede facilitar



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

ataques cibernéticos maliciosos que deriven en delitos contra la integridad de la información de la Administración Municipal.

### 3.1 Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

No se detectaron PQRS vencidas al 30 de abril de 2021, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

### 3.2 Secretaría de Cultura

No presentó PQRSDF vencidas a 30 de abril de 2021.

### 3.3 Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural

A 30 de abril de 2021 no presentaba, en el módulo SIIF Web, comunicaciones sin respuesta ni de término.

### 3.4 Secretaría de Educación

Presentó NUEVE (9) PQRSDF vencidas al 30 de abril de 2021 así: PQR20210007923, PQR20210008143, PQR20210008232, PQR20210008246, PQR20210008115, PQR20210008142, PQR20210008179, PQR20210008299, PQR20210008536.

### 3.5 Secretaría Jurídica

La Secretaría Jurídica no presentaba PQRSDF vencidas al 30 de abril de 2021, fecha en que se llevó a cabo la revisión

### 3.6 Dirección de Contratación

La Secretaría Jurídica no presentaba PQRSDF vencidas al 30 de abril de 2021, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

### 3.7 Dirección de Control Disciplinario Interno

A 30 de abril de 2021, no presentaba la PQRSDF fuera de términos.

### 3.8 Secretaría de Integración Social

La Secretaría de Integración Social no presentaba PQRSDF vencidas al 30 de abril de 2021, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

### 3.9 Secretaría General

A 30 de abril de 2021 no presentaba la PQRSDF fuera de términos.

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

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2709505 - 2709671



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

A 30 de abril de 2021, presentó 22 PQRSFD vencidas: IAS20210000540, PQR20210007915, PQR20210008030, PQR20210008101, PQR20210008102, PQR20210008146, PQR20210008184, PQR20210008352, PQR20210008366, PQR20210008376, PQR20210008392, PQR20210008484, PQR20210008487, PQR20210008497, PQR20210008504, PQR20210008506, PQR20210008552, PQR20210008557, PQR20210008566, PQR20210008568.

### 3.11 Secretaría de Salud

No presentaba al 30 de abril de 2021, ninguna PQRSFD pendiente.

### 3.12 Secretaría de Hacienda

A 30 de abril de 2021, no presentaba PQRSFD fuera de términos.

### 3.13 Secretaría de Tránsito y Transporte

La Secretaría de Tránsito y Transporte presentaba a 30 de abril de 2021, una (1) comunicación vencida y sin respuesta, según el módulo de gestión documental, así: PQR20210008503

### 3.14 Dirección de Gestión del Medio Ambiente

Presentaba al 30 de abril de 2021, dos PQRSFD vencidas, identificadas con los radicados PQR20210008131 y PQR20210008158.

### 3.15 Secretaría de Seguridad

A 31 de abril de 2021, no presentaba PQRSDF fuera de términos.

### 3.16 Dirección de TI y C

La Dirección de TI y C no presentaba a 30 de abril de 2021, PQRSDF pendientes.

### 3.17 Secretaría de Gobierno

La Secretaría de Gobierno, no presentaba PQRSDF, vencidas a 30 de abril de 2021.

### 3.18 Secretaría de Participación Comunitaria

A 30 de abril de 2021, presentaba la PQRSFD fuera de términos: PQR20210007919.

### 3.19 Secretaría de Planeación

Esta dependencia, no presentó a abril 30 de 2020, ninguna PQRSDF vencida.

### 3.20 Secretaría de Desarrollo Institucional

La Secretaría de Desarrollo Institucional no presentaba a 30 de abril de 2021 PQRSDF vencidas.

### 3.21 La Dirección de Comunicaciones

No presentaba a abril 30 de 2021 PQRSDF pendientes.

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

Esta dependencia no presentaba a 30 de abril de 2021 PQRSDF sin respuesta.

### 3.23 Oficina de Control Interno

No presentaba respuestas pendientes a 30 de abril de 2021.

## 4. CONCLUSIONES

Esta Oficina cumplió el objetivo de ejecutar el seguimiento a abril 30 de 2021 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, identificando dificultades y oportunidades de mejora.

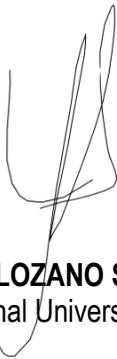
- 4.1 El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se cumplió, con lo formulado para la vigencia 2020, evidenciándose, que El Seguimiento de Segunda Línea de Defensa que desarrolla la Secretaría de Planeación fue efectivo, para el periodo enero-abril de 2021 en un 85%. La adopción de indicadores cuantitativos para la gestión de los riesgos de corrupción, permitió identificar debilidades que deben ser subsanadas por los responsables de los procesos.
- 4.2 Se destaca que la Secretaría de Planeación, realizó un proceso de capacitación para la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en la vigencia 2021.
- 4.3 Los procesos tienen identificados sus riesgos de corrupción y presentaron debilidad en seguimiento de Primera línea.
- 4.4 El registro de trámites se encuentra en un 94%. Ese es el mismo valor a diciembre 31 de 2020, sin lograr un mayor avance respecto del tercer cuatrimestre de 2020. En ese sentido la Segunda Línea de defensa Dirección de TI y C, inició el inventario de trámites.
- 4.5 Respecto de los trámites que deben ser racionalizados la Dirección de TI y C la Administración Municipal inició la evaluación de un modelo basado en la nube a través de Amazon Web Services que permitirá la automatización y racionalización de trámites. 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 En concordancia con el punto 2.3 del presente informe, se evidencia que continúan las debilidades respecto de la aplicación de la Ley 1712 de 2014, en relación con la Transparencia y Acceso a la Función Pública, situaciones que deben ser subsanadas..
- 4.7 Respecto de Servicios Digitales que deben incluir en el Portal Territorial y Sede Electrónica, se están ejecutando las actividades de evaluación para tener Sede Digital propia.

- 4.8** 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 y en ese sentido se inició la evaluación de un servicio tercerizado, basado en la nube.
- 4.9** 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.
- 4.10** 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.
- 4.11** La seguridad de la información, reitera, esta Oficina que continúa presentando debilidades debido a la obsolescencia tecnológica de software y hardware.

## **5. RECOMENDACIONES**

- 5.1** Los valores y la ética del servidor público son el fundamento de la Administración Pública. 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 reitera la sugerencia 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, se continúe con 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 tramites, servicios y otros procedimientos administrativos desde el Portal Territorial.

- 5.6 Esta Oficina identificó que los tramites concernientes a la creación y formalización de empresas, que tienen oportunidades de mejora, están siendo gestionados a través del diseño de Ventanillas Únicas para empresas y personas naturales implementando la interoperabilidad para facilitar el establecimiento de unidades productivas y de servicios en el territorio municipal en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.
- 5.7 Esta Oficina recomienda reitera 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 son insumo para la toma de decisiones desde la Línea Estratégica, por lo tanto se recomienda que estas conclusiones y recomendaciones, sean tratadas en el Comité de Gestión y Desempeño con el respectivo informe o reporte que hace la Segunda Línea de Defensa con respecto al PAAAC, con el propósito que se dé un estricto cumplimiento al ciclo PHVA y que sea vean reflejados en la mejora de los procesos y que no se conviertan en debilidades cíclicas, donde se priva del mejor actuar administrativo.
- 5.9 Respecto de la transformación digital y la racionalización de trámites, esta Oficina recomienda que las actividades, destinadas a facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Administración Municipal, sean abordadas con celeridad para que las soluciones tecnológicas contribuyan a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, generando para ellos, disminución de costos de desplazamiento y de tiempos muertos, máxime en las condiciones de riesgo a la salud pública y de movilidad actuales, si se volvieran a presentar, permitiendo con ello, acercar la Administración a los hogares.



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



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

Redactó: Arvey Lozano Suelto – Profesional Universitario Grado 02.  
Revisó: José Humberto Pacheco Velasco – Jefe Oficina de Control Interno.  
Aprobó: José Humberto Pacheco Velasco – Jefe Oficina de Control Interno.