



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

2022-260.6.1.3

Palmira, 18 de enero de 2022

INFORME RESUMEN EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A DICIEMBRE 31 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 diciembre 31 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, 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 31 de diciembre 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 Antitrámites; 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 estableció que:

- 2.1.1 El monitoreo de la Secretaría de Planeación, respecto de los mapas de corrupción evidenció eficacia que se pudo observar en el sentido que los 37 procesos del SIG de la Administración Municipal, actualizaron los mapas de riesgo de acuerdo con las recomendaciones de la Segunda Línea de Defensa.

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



SC-CER415753

- 2.1.2 Las Primeras Líneas de Defensa alcanzaron el objetivo de actualizar los riesgos de corrupción de los procesos, situación que contribuye a la estructuración de una cultura enfocada al pensamiento basado en riesgos.
- 2.1.3 Algunas de las debilidades de seguimiento de Primera línea fueron subsanadas, según se identificó en las auditorías desarrolladas.
- 2.1.4 La gestión de los riesgos de corrupción tiene como imperativo que la Alta Dirección, asuma como riesgos institucionales aquellos riesgos residuales de corrupción que se encuentran en niveles alto y extremo, situación que no se pudo identificar al evaluar los riesgos institucionales.

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 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 diciembre 31 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 SUIT: 86%; porcentaje de avance del inventario de otros procedimientos administrativos: 95%..
- 2.2.2 De acuerdo con lo revisado se encontraron 121 trámites inventariados. Cada uno con su respectiva hoja de vida, de igual forma con ejercicios de actualización de las mismas. Cabe resaltar que es un ejercicio ordenado que tiene controles desde la primera (dependencia responsable de algún trámite) y la segunda línea de defensa (Dirección de TlyC). Aunque en algunos documentos hojas de vidas se evidencia que hay actualizaciones a corte de 2021. La Administración Municipal está trabajando en la implementación de los requisitos de Transformación Digital.
- 2.2.3 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 implementando la Sede electrónica.

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.

- 2.2.4 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 SUIT como eliminados; no obstante, se están realizando.
- 2.2.5 Para la racionalización de los tramites la entidad está usando una tablero de priorización que permite calificar los tramites y su nivel de importancia para abordar las revisiones, por otro lado, se observó que de acuerdo con los análisis de la segunda línea se está consolidando anualmente en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT los tramites seleccionados a racionalizar. En este sentido de igual forma se identifica un seguimiento indicado que se realiza de manera mensual el cual muestra que para la vigencia 2021 se programaron racionalización 36 acciones de racionalización que impactan a 26 tramites, de los cuales a la fecha del último seguimiento evidenciado (el documento entregado no indica fecha de corte) se han ejecutado 29 acciones, pero no detalla de los 26 tramites cuantos terminaron el proceso de racionalización. 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.
- 2.2.6 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 los dos cuatrimestres 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 línea estratégica 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.



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

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.

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, 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, el día 10 de diciembre se desarrolló la audiencia pública de rendición de cuentas. Por otra parte, la Administración Municipal, ejecutó varias actividades como diálogos por comunas de la ciudad que, fueron también atendidos por los líderes de las dependencias y se realizaron informes a la ciudadanía, 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

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



SC-CER415753

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.

Según la Ley 1757 de 2015 “Artículo 52. Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos”. En este sentido, el Manual Único de Rendición de Cuentas establece que “La entidad debe publicar el informe de rendición de cuentas y la información sobre diversos medios habilitados de participación antes del escenario de diálogo (mínimo 15 días antes) y durante el ejercicio”.

Se observó que el Informe de Rendición de Cuentas fue publicado en un periodo de tiempo inferior a los 15 días que establece el Manual Único de Rendición de Cuentas.

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

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 (PQRSD), d) planeación, f) presupuesto, g) política fiscal, h) gestión contable.

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

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



- 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 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) 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.
- 13) Auditoría de Seguimiento a la Ley 2052 de 2020
- 14) Auditoría a la Gestión Informática y TICS
- 15) Auditoría a la Administración de los Riesgos
- 16) Auditoría a los recursos de gratuidad educativa.

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

- 17) 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.
- 18) 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
- 19) 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.
- 20) 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
- 21) 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
- 22) Consejo de Gobierno que es integrado por la Alta Dirección de la Administración Municipal apoya la toma de decisiones del Alcalde 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

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.

La Oficina de Control Interno en la búsqueda de apoyar el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, dio realizó el proceso de contratación para formar a los servidores públicos en: 1)Elementos de Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001 que se dirigió la Alta Dirección (Secretarios, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina), Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2013, que formó a los servidores públicos enlaces de la Gestión de Riesgos del SGSI, ISO 31000:2018 y Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 que fortaleció a los enlaces del SIG que no tienen la mencionada competencia.

2.6 INICIATIVAS ADICIONALES

El Componente Iniciativas Adicionales tuvo programación para el Segundo Cuatrimestre de 2021, se ejecutaron las acciones previamente formuladas.

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 antes 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, el compromiso de los líderes de proceso implicados para una total apropiación de la política de administración del riesgo se evidenció, mediante la actualización de los mapas de riesgo de corrupción, actividad que se desarrolló en su totalidad.

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 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 31 de diciembre de 2021, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

3.2 Secretaría de Cultura

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

No presentó PQRSDF vencidas a 31 de diciembre de 2021.

3.3 Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural

A 31 de diciembre de 2021 no presentaba, en el módulo SIIF Web, comunicaciones sin respuesta ni de término.

3.4 Secretaría de Educación

Presentó las PQRSDF PQR20210029543, PQR20210029960, PQR20210030019, PQR20210030021, PQR20210030001, PQR20210029858 vencidas a 31 de diciembre de 2021.

3.5 Secretaría Jurídica

La Secretaría Jurídica no presentaba PQRSDF vencidas al 31 de diciembre de 2021, 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 2021, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

3.7 Dirección de Control Disciplinario Interno

A 31 de diciembre de 2021, no presentaba la PQRSDF fuera de términos.

3.8 Secretaría de Integración Social

La Secretaría de Integración Social presentaba las PQRSDF PQR20210029472, .PQR20210029984 vencidas al 31 de diciembre de 2021, fecha en que se llevó a cabo la revisión.

3.9 Secretaría General

A 31 de diciembre de 2021 no presentaba la PQRSDF fuera de términos.

3.10 Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda

Presentó las PQRSDF PQR20210029385, PQR20210029645, PQR20210029936, PQR20210029939 vencidas a 31 de diciembre de 2021.

3.11 Secretaría de Salud

Presentaba al 31 de diciembre de 2021, las PQRSDF PQR20210029900 y PQR20210030039 vencidas.

3.12 Secretaría de Hacienda

A 31 de diciembre de 2021, presentaba la PQRSDF PQR20210029966, fuera de términos.

3.13 Secretaría de Tránsito y Transporte

Presentó las PQRSDF PQR20210029425, PQR20210029425, PQR20210029425 vencidas a 31 de diciembre de 2021.

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

3.14 Dirección de Gestión del Medio Ambiente

No presentó PQRSDf vencidas a 31 de diciembre de 2021.

3.15 Secretaría de Seguridad

No presentó PQRSDf vencidas a 31 de diciembre de 2021.

3.16 Dirección de TI y C

La Dirección de TI y C no presentaba a 31 de diciembre de 2021, PQRSDf pendientes.

3.17 Secretaría de Gobierno

La Secretaría de Gobierno, no presentaba PQRSD, vencidas a 31 de diciembre de 2021.

3.18 Secretaría de Participación Comunitaria

No presentó PQRSDf vencidas a 31 de diciembre de 2021.

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 presentaba a 31 de diciembre de 2021 las PQRSDf PQR20210029259, PQR20210029259, PQR20210029574 vencidas.

3.21 La Dirección de Comunicaciones

Presentaba a diciembre 31 de 2021 la PQRSDf IAS20210001927 pendiente.

3.22 Dirección de Gestión del Riesgo (Atención de Desastres)

Esta dependencia no presentaba a 31 de diciembre de 2021 PQRSDf sin respuesta.

3.23 Oficina de Control Interno

No presentaba respuestas pendientes a 31 de diciembre de 2021.

4. CONCLUSIONES

Esta Oficina cumplió el objetivo de ejecutar el seguimiento a diciembre 31 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 2021, evidenciándose, que El Seguimiento de Segunda Línea de Defensa que desarrolla la Secretaría de Planeación fue efectivo, para el periodo septiembre-diciembre de 2021, logrando que los procesos de primera línea fueran actualizar los mapas de riesgos de corrupción
- 4.2 Se destaca que la Secretaría de Planeación, presentó efectividad en el monitoreo a la ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en la vigencia 2021 periodo septiembre-diciembre.

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



SC-CER415753

- 4.3 El registro de trámites se encuentra en un 95%. Lográndose un avance respecto del segundo cuatrimestre de 2021. En ese sentido la Segunda Línea de defensa Dirección de TI y C, inició el inventario de trámites.
- 4.4 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
- 4.5 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.
- 4.6 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.
- 4.7 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 y en ese sentido se inició la evaluación de un servicio tercerizado, basado en la nube
- 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 Se evidencia que la publicación del informe de gestión para la rendición de cuentas presentó debilidades respecto de la oportunidad de la publicación, la cual, no se realizó de acuerdo con lo solicitado por el Manual de Rendición de Cuentas.
- 4.10 La seguridad de la información, reitera, esta Oficina que continúa presentando debilidades debido a la obsolescencia tecnológica de software y hardware.

5. RECOMENDACIONES

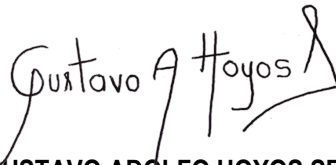
- 5.1 Esta auditoría, reitera que los valores y la ética del servidor público son el fundamento de la Administración Pública. En ese sentido, esta Oficina es reiterativa en recomendar que se continúe de manera decidida, la apropiación de los valores de lo público como medida de prevención de los actos 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, se continúe con la actualización de la política de riesgos de la Administración Municipal para que se constituya en una herramienta que agregue valor a la gestión.
- 5.4 La auditoría recomienda que en el mapa de riesgos institucionales se incluyan los riesgos de corrupción residuales que se encuentran en niveles alto y extremo para que la Alta Dirección ejerza un control efectivo y se evite su materialización.
- 5.5 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, respecto del cumplimiento del Botón de Transparencia y que se realice

la reestructuración del mismo de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC.

- 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 SUELTO
Profesional Universitario Grado 02



GUSTAVO ADOLFO HOYOS SEGOVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Arvey Lozano Suelto – Profesional Universitario Grado 02
Revisó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó: Gustavo Adolfo Hoyos Segovia – Jefe Oficina de Control Interno