



Proceso:	Gestión Documental	Tipo de Proceso:	Apoyo	Dependencia:	Secretaría General
----------	--------------------	------------------	-------	--------------	--------------------

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA							SEGUIMIENTO				CIERRE									
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sgto. Físico	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Datos de Cierre				
						Cantidad	Unidad de Medida	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre	Cargo							Aplica Cierre	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoría	Nombre y Cargo del Auditor Interno	Acción Eficaz
1	Acción Correctiva	Se presentaron inconsistencias en el proceso de radicación de documentos. Específicamente, se encontró el caso de la radicación No. 20250224031 del 30 de mayo de 2025, en el cual una petición de documentos e información (plazo de 10 días hábiles) fue registrada incorrectamente como una petición de interés general (plazo de 15 días hábiles)	El funcionario de la ventanilla única requiere fortalecer sus conocimientos en los tipos de derechos de petición	Capacitar a los funcionarios de la ventanilla única en los tipos de derecho de petición	Capacitación	1	Unidad	Elaborado	15/03/2025	31/12/2025	107	Pedro Duran	Profesional universitario		0%	En ejecución			Si				



Proceso: Gestión de Informática	Tipo de Proceso: Apoyo	Dependencia: Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia
---------------------------------	------------------------	--

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA										SEGUIMIENTO		CIERRE								
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sgto. Físico	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Datos de Cierre				
						Cantidad	Unidad de Medida	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre	Cargo							Fecha Sgto. Físico	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución
1	Oportunidad de Mejora	Se evidenció que el canal electrónico de radicación de PQRSFD no se encuentra habilitado de forma permanente en la página web de Palmira, generando incumplimiento normativo.	Se cambió de proveedor de la plataforma de radicación de PQRSFD y éste no ha cumplido con la implementación del formulario de radicación en la página web de la alcaldía.	Solicitar y hacer cumplir al proveedor de la plataforma de gestión documental la implementación del formulario de radicación de PQRSFD en la página web de la alcaldía de Palmira.	Activar el formulario de radicación de PQRSFD en la página web de la alcaldía de Palmira.	1	Acciones	6/10/2025	4/12/2025	59	German Lopez Timans	Profesional Universitario G1	7-oct-2025	0.5	50%	En ejecución	Carpeta seguimiento contrato CINCO	A la fecha del seguimiento ya se había enviado la solicitud a través de un oficio dirigido al proveedor en enero de 2025, además se realizó una reunión de seguimiento con ellos donde se insistió en la urgencia de implementar el formulario web de radicación de PQRSFD.	Si				



Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Tipo de Proceso:	Estratégico	Dependencia:	Secretaría de Planeación
----------	------------------------------	------------------	-------------	--------------	--------------------------

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA						SEGUIMIENTO				CIERRE										
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución		Responsable		Fecha Sgto.	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Aplica Cierre	Datos de Cierre				
						Cantidad	Unidad de Medida	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre								Cargo	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoría	Nombre y Cargo del Auditor Interno	Acción Eficaz
1	Acción Correctiva	Repetición en el vencimiento de PQRS, en contravención de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, relacionada con los derechos de petición.	Porque la ruta para la implementación de lineamientos y seguimiento a la gestión de PQRS, debe actualizarse a las necesidades actuales	Fortalecer la ruta de atención a las PQRS vencidas y próximas a vencerse, para evitar que haya reiteración de eventos	1 Ruta de atención a PQRS implementada y con evidencias de seguimiento	1	Ruta de atención PQRS	20/09/2025	30/03/2026	165	Jesús David Perdomo	Secretario de Planeación	30-nov-2025	0	0%	En ejecución	Ruta de atención PQRS https://drive.google.com/open?id=1qOovDB0k5NZ4ekA5z6wQ28GNtq7_RnG&usp=drive_copy	La ruta de atención se encuentra en ejecución y cuenta con evidencias.	No				



Proceso: Gestión Documental	Tipo de Proceso: Apoyo	Dependencia: Secretaría General
-----------------------------	------------------------	---------------------------------

Item	Tipo de Acción	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA	ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA										SEGUIMIENTO				CIERRE						
				Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Cantidad	Unidad de Medida	Indicador	Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sgto.	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Datos de Cierre			
										Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre	Cargo							Aplica Cierre	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoría	Nombre y Cargo del Auditor Interno
1	Oportunidad de Mejora	Vencimiento de PQRSDF y posibilidad de generación de daño antijurídico por vencimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDF o de respuestas no de fondo a los peticionarios En el informe de auditoría interna de seguimiento a las PQRSDF para el primer semestre de la vigencia 2025, realizado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira, se evidenció a la SEM entre las cinco (5) primeras dependencias con más vencidos. La Secretaría de Educación presentó un porcentaje del 17.92% de PQRSDF vencidas durante el primer semestre, no cumpliendo con la meta que por ley debe ser el 100% de las PQRSDF repondidas dentro de los términos establecidos por la norma. Por lo anterior, se debe dar continuidad a las acciones propuestas y evaluar nuevas acciones con el ánimo de alcanzar la meta mencionada.	Debilidad en la articulación y seguimiento a la verificación de los controles implementados en la dependencia	1. Fortalecer el seguimiento que se realiza desde cada proceso a las PQRSDF que ingresan a la Secretaría de Educación, con el fin de generar las alertas y establecer los controles necesarios para programar una gestión oportuna. 2. Realizar campañas por medios institucionales y canales de comunicación para socializar información de interés para los grupos de valor de la Secretaría de Educación, con el objetivo de optimizar la radicación de solicitudes. 3. Articular acciones con la Secretaría de Participación Comunitaria y/o Oficina de TIC's para solicitar a los operadores de las plataforma CINCO, módulo SISDOC, la habilitación en los usuarios existentes que sean de nivel jerárquico, los permisos pertinentes para realizar el seguimiento oportuno y el fortalecimiento de controles dentro de cada proceso.	Disminuir la cantidad de PQRSDF Vencidas o sin respuesta de fondo para evitar incumplimiento de respuesta en los términos establecidos por la Ley	80	Porcentaje	Reducción de la cantidad de PQRSDF con terminos de respuesta vencidos	25/9/2025	20/3/2026	176	Edwin Rebolledo Caicedo, Juan Carlos Sandoval Izquierdo, Katherine Patiño Estrada, León Felipe Vergara García	Secretario de Educación - Subsecretarias			0%	En ejecución			Si				
2	Oportunidad de Mejora	Vencimiento de PQRSDF y posibilidad de generación de daño antijurídico por vencimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSDF o de respuestas no de fondo a los peticionarios En el informe de auditoría interna de seguimiento a las PQRSDF para el primer semestre de la vigencia 2025, realizado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira, se evidenció a la SEM entre las cinco (5) primeras dependencias con más vencidos. La Secretaría de Educación presentó un porcentaje del 17.92% de PQRSDF vencidas durante el primer semestre, no cumpliendo con la meta que por ley debe ser el 100% de las PQRSDF repondidas dentro de los términos establecidos por la norma. Por lo anterior, se debe dar continuidad a las acciones propuestas y evaluar nuevas acciones con el ánimo de alcanzar la meta mencionada.	Debilidad en la articulación y seguimiento a la verificación de los controles implementados en la dependencia	4. Fortalecer las acciones de monitoreo y generación de alertas diarias al vencimiento de las PQRSDF desde cada proceso de la SEM. 5. Radicar ante Ventanilla única el listado de Trámites y OPAS de la Secretaría de Educación con el fin de mejorar la tipificación de los radicados. 6. Solicitar a la Oficina de TIC's, la continuidad en la identificación de trámites a racionalizar o simplificar con el fin de fortalecer la atención y el servicio al ciudadano desde la SEM.	Disminuir la cantidad de PQRSDF Vencidas o sin respuesta de fondo para evitar incumplimiento de respuesta en los términos establecidos por la Ley	80	Porcentaje	Reducción de la cantidad de PQRSDF con terminos de respuesta vencidos	25/9/2025	20/3/2026	176	Edwin Rebolledo Caicedo, Juan Carlos Sandoval Izquierdo, Katherine Patiño Estrada, León Felipe Vergara García	Secretario de Educación - Subsecretarias			0%	En ejecución			Si				



Proceso:	Gestión en Salud	Tipo de Proceso:	Misional	Dependencia:	Secretaría de Salud
----------	------------------	------------------	----------	--------------	---------------------

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA						SEGUIMIENTO				CIERRE										
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución		Responsable		Fecha Sgto.	Averos Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Aplica Cierre	Datos de Cierre				
						Cantidad	Unidad de Medida	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre								Cargo	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoría	Nombre y Cargo del Auditor Interno	Acción Eficaz
1	Acción Correctiva	<p>Hallazgo 17</p> <p>El equipo de auditoría evidenció en el informe de auditoría interna realizado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Palmira, correspondiente a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en el periodo comprendido desde 01 de enero al 30 de junio de 2022, el cual arrojó un total de 200 PQRSFD con términos de respuesta vencidos.</p> <p>La Secretaría de Salud es la 4ta dependencia en la lista, con 27 PQRSFD vencidas, a fecha de 30 de junio</p>	Inaplicabilidad de la normatividad legal vigente, controles ineficaces en el Módulo Gestión Documental, falta análisis de las cargas laborales, falta de capacidad técnica operativa de recurso humano para apoyar y dar respuesta oportuna a PQRS debido al alto volumen de actividades laborales.	1. Seguimiento a la gestión de PQRS por parte de un profesional enlace asignado.	* Recordatorio diario de PQRS vencidas y próximas a vencer por correo electrónico.	1	Documentos de seguimiento	Recordatorios por correo electrónico de PQRS vencidas y próximas a vencer	1/1/2025	31/12/2025	364	John Jairo Salazarbal Mena	Secretaría de Salud	30-jun-2025	1	100%	Terminada	1. 2024 04 19 Acta de reunion TRD 192.1.2.29 Reunion Revisión PQR vencidas. 2. 2024 06 20 Se envia listado del personal adscrito a la dependencia a la oficina de participación comunitaria, via correo electrónico, para la convocatoria a capacitación del modulo SIIFWEB. 3. Se realiza recordatorio de PQRS vencidas y próxima a vencer por correo electronico a los responsables de la gestión. 4. 2024 08 20 TRD	No				



Proceso: Gestión de la Seguridad y Convivencia	Tipo de Proceso: Misional	Dependencia: Secretaría de Seguridad y Convivencia
---	----------------------------------	---

IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA		ANÁLISIS DE CAUSAS	FORMULACIÓN PLAN DE MEJORA							SEGUIMIENTO					CIERRE								
Item	Tipo de Acción	Descripción del Hallazgo, No conformidad, Oportunidad de Mejora o Situación Problema	Causa Identificada	Acción a implementar	Meta	Indicador		Plazo de Ejecución			Responsable		Fecha Sgto.	Avance Físico	%Ejecución Física	Estado Actual	Soporte de Ejecución	Observaciones	Datos de Cierre				
						Cantidad	Unidad de Medida	Fecha Inicio	Fecha Final	Plazo (días)	Nombre	Cargo							Aplica Cierre	Fecha Cierre	Nombre de la Auditoría	Nombre y Cargo del Auditor Interno	Acción Eficaz
1	Acción Correctiva	El radicado 20250198681, se evidenció que la fecha de radicación, por parte de la empresa Gases de Occidente, ante la Secretaría de Seguridad y Convivencia fue el 13 de mayo de 2025, documento tenía una fecha de vencimiento del 10 de junio de 2025. Sin embargo, la respuesta se generó el 02 de septiembre de 2025. Esto representa un incumplimiento de 84 días de la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho de petición.	Porque la Secretaría de Seguridad se encontraba en una transición de Líder del proceso, y a su vez terminación de contrato del encargado de dar respuesta a las PQRS, lo que conyevó a que la solicitud quedará sin asignación para su respectiva gestión.	1. Contratación de Personal para reforzar el equipo que da respuesta a las PQRS que se radican en la Secretaría de Seguridad y Convivencia. 2. Enviar notificación a los usuarios que tienen PQR asignadas, recordando el tiempo de vencimiento de las mismas.	1. Contratar una persona que apoye la gestión de las PQRS radicadas. 2. Enviar notificación 2 veces por semana a los usuarios que tienen PQR asignadas.	2	Unidad	1. 1 Necesidad de Contratación para PQRS / 1 PS Contratado 2. Notificación por Semana / 2 Notificaciones	25/05/2025	31/12/2025	97	Carlos Antonio Ardilla Rocha	Secretario de Seguridad y Convivencia		0%	En ejecución			Si				
2	Acción Correctiva	Se evidenció una debilidad en la conectividad entre el canal de orientación y las dependencias responsables de la atención al ciudadano, las dependencias no han asegurado la conexión operativa, lo que incumple su responsabilidad y compromete la calidad del servicio. Secretaría de Seguridad reporta desconexión Total (0%).	Porque la Secretaría de Seguridad y Convivencia no tiene servicios y tramites de cara a la ciudadanía en general que justifique la conexión al canal de orientación.	1. Gestionar los trámites necesarios ante la Secretaría de Participación Comunitaria la exclusión de la Secretaría de Seguridad y Convivencia en el proyecto del canal de orientación. 2. Asignar enlace suplente para realizar la conexión al canal de orientación mientras se gestiona la exclusión del proyecto.	1. Tramitar la Exclusión del Canal de Orientación. 2. Conexión al canal de Orientación por encima del 70%.	70%	Porcentaje	1. Tiempo de Conexión del proceso / Tiempo de conexión total	25/09/2025	31/12/2025	97	Carlos Antonio Ardilla Rocha	Secretario de Seguridad y Convivencia		0%	En ejecución			Si				