



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 4 2 0 0 7 4 9 2 7 *
Medellín, 30/05/2024

Tipo de Trabajo de auditoría reglamentaria	Auditoría de Cumplimiento	X	Seguimiento		Informe periódico	
---	----------------------------------	----------	--------------------	--	--------------------------	--

SECRETARÍA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Nombre del trabajo de auditoría	Seguimiento a la inscripción de trámites administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
Período analizado:	Vigencia 2023
Código de auditoría:	AUDIR2024-041
Proceso(s) a auditar:	Servicio a la Ciudadanía (Isolución, CA-SECI-001)
Dependencia (s):	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Auditor / equipo auditor:	Auditor: Jahir Alejandro Giraldo Giraldo Supervisor: Diego Hernán Gómez Jaramillo
Fecha:	Mayo 2024



Documento Firmado Digitalmente: # 202420074927





CONTENIDO

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN	3
2. MARCO LEGAL Y REGULATORIO	4
3. OBJETIVO GENERAL	4
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
4. ALCANCE	5
5. FUENTES DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS	5
6. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA.....	5
7. RESULTADOS DETALLADOS	6
7.1 Verificar la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.....	6
7.2 Verificar la actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación del costo por el cambio de año.....	10
7.3 Verificar que se hayan registrado las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema.....	12
7.4 Verificar la actualización de información de trámites y servicios publicados en el sistema.	14
8. FORTALEZAS	18
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	18
10. CONCLUSIONES	18



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

El SUI es un instrumento de apoyo a la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. Asimismo, el SUI es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

La Ley 962 de 2005 crea el Sistema Único de Información – SUI, en el numeral 3 del artículo 1 y establece la obligatoriedad de inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites – SUI, los trámites de la Entidad y sus requisitos exigibles, de tal forma que estos podrán ser consultados por los usuarios a través del Portal www.gov.co.

De igual manera, las autoridades públicas no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley; ni tampoco podrán solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades; por consiguiente, para que sea exigible a los ciudadanos los trámites deben estar inscritos en el SUI.

Por lo anterior, la Secretaría de Evaluación y Control, se permite dar a conocer el presente informe en cumplimiento de las funciones asignadas en la Ley 87 de 1993 y la Resolución 455 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual se solicita a las oficinas de Control Interno verificar el cumplimiento de las actividades relacionadas en esta, acorde con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 962 de 2005: *“El incumplimiento en todo o en parte de las disposiciones previstas en la presente ley, será causal de mala conducta de conformidad con el Código Disciplinario Único”*.

2. MARCO LEGAL Y REGULATORIO

Numeral 3 del artículo 1° de la Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*.

Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”*. (Artículos 4 y 6).

Decreto 088 de 2022 *“Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”*.



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Resolución 455 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública “Cumplimiento de la ley 962 de 2005 – inscripción de trámites Administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT”.

Ley 87 de 1993 y la Resolución 455 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual se solicita a las oficinas de Control Interno verificar el cumplimiento de las actividades relacionadas en esta, acorde con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 962 de 2005: “El incumplimiento en todo o en parte de las disposiciones previstas en la presente ley, será causal de mala conducta de conformidad con el Código Disciplinario Único”.

Ley 87 de 1993 **“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”**

ARTÍCULO 2. Objetivos del sistema de Control Interno.

e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

Circular conjunta 004 de 2009 entre la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca el cumplimiento de la Ley 962 de 2005 en la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

3. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento a la inscripción de trámites administrativos del Distrito de Medellín y sus requisitos exigibles en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- Comprobar la actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación del costo por el cambio de año.
- Constatar que se hayan registrado las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema.
- Verificar la actualización de información de trámites y servicios publicados en el sistema.

4. ALCANCE

Trámites administrativos inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT en el año 2023.



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





5. FUENTES DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS

- Isolución (Proceso *Servicio a la Ciudadanía*, Código CA-SECI-001).
- Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- Información suministrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- Servidor NAS.

6. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA

Para esta auditoría no hubo limitantes ya que se contó con la totalidad de la información referente a las actualizaciones efectuadas a los trámites del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín inscritos en la plataforma SUIT.

7. RESULTADOS DETALLADOS

7.1 Verificar la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

La Resolución 455 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, establece que se debe “realizar la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT por parte de las entidades del Orden Territorial y Nacional que no hayan realizado dicha inscripción”. Esto debe hacerse de manera permanente; la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en el marco de la función establecida en el Artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, adelantará el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

ARTÍCULO 9. Obligación de identificar el inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública y registrarlos en el SUIT. Las autoridades, de forma permanente, deberán identificar el portafolio de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que tienen a disposición de los ciudadanos y grupos de interés, y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del Artículo 1 de la Ley 962 de 2005 y teniendo en cuenta los lineamientos en materia de lenguaje claro.

Una vez verificados los reportes de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA's) generados por el SUIT, así como la base de datos en la que se registra esta información por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se encontró:

Total trámites Inscritos 2023

Tipo de Registro SUIT	Cantidad
Consultas de acceso a información pública (CAIP)	1
OPA	15
TRÁMITE	151
Total general	167

Fuente: Servicio a la Ciudadanía - Inventario de Trámites.



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

A diciembre 31 de 2023 el Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, tenía inscritos en SUIT un total de 151 trámites, 15 OPA's y 1 Consulta de acceso a información pública (CAIP) en total 167 trámites.

Al verificar la diferencia de los trámites inscritos del año 2023 versus el año 2022 en el cual se contaba con un total de 182 trámites versus 167 en el 2023 se constató en la base de datos "Trámites SUIT Eliminados, columna Z" la justificación de la eliminación, registrando entre otros "solicitó la eliminación porque no cumplía con los atributos para ser trámite sino que es una consulta de información; La Secretaría de Hacienda a través del oficio 202220073607 del 30 de junio de 2022, solicitó la eliminación del trámite por duplicidad con el trámite "Duplicado de recibos de pago" se solicitó eliminación dado que no existe soporte normativo de rango legal y por tanto no aplica su registro en el SUIT; Participación Ciudadana ya no realiza este trámite por cambios en normatividad (art 17 y 18 del Decreto 0697 de 2017 reglamentario de la Planeación del Desarrollo Local y el ejercicio de presupuestación participativa en el municipio de Medellín por el Decreto 0368 de 2021)".

A través del acceso a la plataforma SUIT que tiene la oficina de control interno del Distrito de Medellín se pudo validar el registro de los trámites en la plataforma, observando tanto los trámites inscritos como los eliminados, estos últimos, son verificados y aprobados para su eliminación por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Imagen: Trámites SUIT Distrito de Medellín.

ALCALDÍA DE MEDELLÍN JAHIR ALEJANDRO GIRALDO GIRALDO (JGIRALDO173)

Administración Racionalización Cadenas de Trámites

Opciones de menú: Gestión de racionalización, Histórico

Acciones de racionalización implementadas Plan de ejecución Monitoreo Seguimiento y evaluación

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas.

Exportar a Excel Exportar a PDF Detalle Del Monitoreo y Seguimiento Separar

Tipo	Número	Nombre	
Modelo Único - Hijo	6666	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	Inscrito
Modelo Único - Hijo	6982	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito
Modelo Único - Hijo	6991	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito
Modelo Único - Hijo	7058	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito
Modelo Único - Hijo	7063	Apertura, registro y/o reemplazo de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	11281	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	16333	Certificado de estratificación socioeconómica	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	20661	Certificado de paz y salvo	Inscrito
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	22393	Adopción de animales de compañía (perros, gatos y especies mayores: bovinos, equinos, caprinos, ovinos)	Inscrito
Modelo Único - Hijo	23604	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Inscrito
Único	23623	Acreditación para prestar servicios logísticos	Inscrito
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	25550	Duplicado de documentos catastrales y planos	Eliminad
Plantilla Único - Hijo	39080	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	15107	Certificado catastral	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	15107	Certificado catastral	Inscrito
Único	25213	Certificado para plano predial catastral	Inscrito

Fuente: Plataforma SUIT



Documento Firmado Digitalmente: # 202420074927





Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Asimismo se ingresó al detalle de algunos trámites en el cual se describe entre otros, fundamento legal, características del trámite y documentos y condiciones a cumplir.

Imagen: Trámite de Secretaría de Movilidad en Sistema SUIT

Pre visualización de formato integrado

Institución o dependencia	ALCALDIA DE MEDELLIN		
Fecha última actualización	2023-02-22	Estado	Inscrito
Tipo formato integrado	HM Modelo Único - Hijo	Número	34715

Descripción

Nombre propuesto en el inventario	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor
Nombre	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor
Nombre estandarizado	Legalización registro(s) de la matrícula de un vehículo automotor a otro organismo de tránsito
También se conoce como	Cambio de matrícula Traslado Cuenta Automotores
Propósito de cara al usuario	Legalización del traslado de la matrícula de un vehículo automotor que anteriormente se encontraba registrado en otro municipio.
¿Se puede realizar por medios electrónicos?	no disponible

Información del resultado final

Nombre del resultado	Traslado de cuenta
Tiempo de obtención	1 día(s) hábil
¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención?	
Medio por donde se obtiene el resultado	Presencial

Fundamento legal:

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
Resolución	20223040055...	2022	Artículo 1 Numeral 12	Pago	
Resolución	20223040045...	2022	Artículo 5.1.3. - 5.1.9. , 5.3.4.1 - o 5.3.4.3.		
Ley	1005	2006	Artículo 6		
Decreto	019	2012	Artículos 199, 201, 202	Documento	
Resolución	12379	2012	Artículos 3-5- 7, 13 - 15		

Fuente: Plataforma SUIT

https://tramites1.suit.gov.co/registro-web/faces/publico/vista_fi.jsf?FI=227780&_adf.ctrl-state=xjwb1sfqk_7

La información de trámites y OPA's registrada en la herramienta SUIT es consistente con la registrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en la base de datos del inventario de trámites exporte SUIT.

Los trámites racionalizados en la vigencia 2023 fueron:

1. Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado"
2. Certif estratificacion -Trámite en línea SAP"
3. Cesantías parciales para docentes oficiales"
4. Duplicado de recibos de pago"
5. Facilidades de pago oblig tributarias"
6. Inscirpción benef Mínimo vital de agua"
7. Modificación en el Registro contribuyentes ICA"
8. Pensión de jubilación para docentes oficiales"
9. Pensión de jubilación por aportes"+



Documento Firmado Digitalmente: # 202420074927





10. Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales"
11. Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales"
12. Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales"
13. Registro de contribuyentes ICA"
14. Reliquidación pensional para docentes oficiales"
15. Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales"
16. Sustitución pensional para docentes oficiales"

La información registrada en las fuentes, base de datos de inventario de trámites en Excel y el inventario generado del SUIT, cumple con los criterios de confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

7.2 Verificar la actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación del costo por el cambio de año.

Resolución 455 de 2021 CAPÍTULO 4

“ARTÍCULO 10. Obligación de actualizar la información de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública en el SUIT Las autoridades, de forma permanente, deberán verificar la información registrada sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que se encuentra en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, y gestionar su actualización teniendo en cuenta los lineamientos en materia de lenguaje claro y las normas antitrámites expedidas.”

Una vez verificada la documentación aportada se identificó que la subsecretaría de servicio a la ciudadanía tiene establecido el procedimiento PR-SECI-040 Registro Trámites SUIT el cual en la tarea N° 10 tiene establecido lo siguiente:

“Nombre Tarea: Actualizar información de los trámites inscritos en el SUIT

(Responderá al qué, cómo, cuándo, con qué): Cada vez que los trámites presenten una modificación, la dependencia dueña del trámite debe informar a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dicho cambio.

QUE: Los trámites inscritos en el SUIT deberán ser actualizados cada vez que sean modificados (tarifas- costos, normatividad, canales de atención, entre otros). Adicionalmente se registrarán las estadísticas en el sistema SUIT.

COMO: Las dependencias responsables del trámite deberán reportar por medio de correo electrónico, al servidor encargado del componente de Trámites de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía los cambios efectuados.

CUANDO: Cada vez que sea reportado un cambio al trámite, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía realizará la revisión pertinente para su actualización en el SUIT, así mismo, durante la etapa de racionalización de trámites. En caso de que la dependencia haya realizado ajustes no reportados a Servicio a la Ciudadanía, lo deberán informar en los tres días hábiles siguientes



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

a la detección de la modificación. Adicionalmente, las estadísticas se actualizarán mensualmente. La actualización de costos y estadísticas deberán estar actualizadas antes del 28 de febrero de cada año.

CON QUE: Con los ajustes informados por la dependencia y/o documentos relacionados. Las estadísticas se actualizarán con base en el indicador de oportunidad de trámites”.

Asimismo al consultar los controles establecidos para la actualización de información de trámites, servicios y variación en costos, se informó que la actualización de tarifas en el SUIIT se realiza solicitando a las dependencias de manera anticipada el envío del acto administrativo y el archivo de las nuevas tarifas por año, a través de correo electrónico, lo anterior fue evidenciado con los correos enviados para actualizar tarifas 2023 a la Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gestión y Control Territorial (Catastro), Secretaría de Educación en el mes de diciembre de 2022 y adicionalmente en reuniones con las dependencias responsables, evidenciado en acta de reunión de revisión de hoja de vida del trámite con Hacienda de agosto de 2023 y de la comunicación formal enviada mediante mercurio 202320123364 del 30 de agosto de 2023 con asunto “: **lineamientos del componente de trámites” para “Secretarios De Despacho, Subsecretarios De Despacho, Directores Administrativos, Líderes Y Enlaces De Calidad Y/O Trámites Y Servicios.”**

La Secretaría de Servicio a la Ciudadanía entregó como evidencia archivo en Excel con las actualizaciones realizadas en el SUIIT, en este se observaron las columnas, Año, Nombre del trámite, Código del trámite, Dependencia, Fecha de actualización en SUIIT, Módulo de ajuste, Ajustes realizados, Responsable (usuario SUIIT), Puntuación. Las actualizaciones registradas presentan ajustes en tarifas y otros como ajustes de URL, ajustes en la normatividad, adición de información etc.

Con lo anterior se concluye que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín cuenta con controles documentados y realiza seguimiento a la actualización de tarifas de los trámites registrados en el SUIIT.

7.3 Verificar que se hayan registrado las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema.

En la Resolución 455 de 2021 **CAPÍTULO 4: ARTÍCULO 14.** Indica: “**Registro de datos de operación.** Las autoridades deberán registrar, por lo menos trimestralmente, en el módulo de gestión datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite, otro procedimiento administrativo -OPA o por cada consulta de acceso a información pública asociada a trámites.” (Delineado fuera de texto).

La actualización de la información exigida es registrada en la plataforma SUIIT trimestralmente obteniendo la información de las diferentes fuentes las cuales son consolidadas y registradas en la plataforma SUIIT.



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Imagen: Módulo Gestión de Datos SUIT.

Datos de operación para formatos integrados

Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "Inscrito"

Ver ▾ Exportar a Excel Separar

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
T	23623	Acreditación para prestar servicios logísticos	
O	26862	Actualización de la dirección de cobro del impuesto predial	
HM	10254	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación d...	
O	22393	Adopción de animales de compañía (perros, gatos y especies mayores: bovinos, equinos, c...	
T	63998	Alineamientos	
HT	20832	Ampliación del servicio educativo	
T	8522	Apertura y cierre de libros de compraventa	
HM	7063	Apertura, registro y/o reemplazo de libros de las organizaciones comunales de primero y se...	
T	33156	Aprobación de diseños de alumbrado público	
HM	14953	Ascenso en el escalafón nacional docente	
HM	15400	Asignación de...	

Total registros: 167

Fuente: Plataforma SUIT

Los trámites se registran uno a uno tomando las bases de datos aportadas por las diferentes fuentes (Mercurio, plataforma, Excel, HQ-RUNT, Qx Tránsito", Sistema Humano en Línea, Movilidad en línea, SIAMED, SISBENAPP, entre otros) y aportadas por las dependencias responsables, la información aportada es llevada a base de datos denominada "Datos de Operación" por servidores de servicio al ciudadano, las cuales a través de un proceso manual realizan ajustes y estandarizaciones para llevar los datos a la plataforma SUIT:



Documento Firmado Digitalmente: # 202420074927



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Imagen: Módulo Gestión de Datos SUIT – Datos de Operación

Datos de operación para formatos integrados

Tipo formato integrado: Inscripción y novedades para el beneficio de mínimo vital de agua potable

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	584	458	203	1245
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	584	458	203	1245
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)? Sí No

Fuente: Plataforma SUIT.

Esta información es enviada mes a mes por las dependencias y registrada en la plataforma SUIT trimestralmente, cumpliendo con la estadística y datos de operación del sistema que exige la norma, adicionalmente está información está asociada al indicador de oportunidad de trámites el cual se registra en el formato “FO-SECI-097 Formato Entrega información para generar indicador de oportunidad Trámites”.

La operación anterior presenta una gran manualidad debido a que las bases de datos en Excel presentan diferencias o requieren estandarización existiendo la posibilidad de errores de transcripción involuntarios de las cantidades de trámites atendidos. Por otro lado la plataforma SUIT no permite exportar un reporte consolidado de las atenciones por trámites registradas, teniendo que visualizar uno a uno los registros diligenciados.

La estadística de datos de operación total, de trámites inscritos por el Distrito de Medellín para año 2023 por modalidad fueron:

Estadística de Trámites reportados

	Presencial	Parcialmente en línea	Totalmente en línea
Trimestre 1	784.156	11.218	524.176
Trimestre 2	523.929	43.515	360.717
Trimestre 3	301.654	14.327	201.759
Trimestre 4	389.133	6.419	264.702
Total Trámites Reportados	1.998.872	75.479	1.351.354

Fuente: Base de datos Servicio al Ciudadano

Debido a la ardua gestión para consolidar los datos de operación de los trámites que se llevan al SUIT, se recomienda buscar estrategias al interior de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía



Documento Firmado Digitalmente: # 202420074927





que permitan disminuir la manualidad de la consolidación, y aumentar la calidad de la información registrada en el sistema SUIT, esta podría realizarse, a través del apoyo de la Secretaría de Innovación Digital, con soluciones tecnológicas o bien sea ajustando el procedimiento en el cual se indique a los responsables de la gestión de los trámites, a realizar el registro requerido cumpliendo criterios de calidad (nombre de trámite estandarizado sin duplicados, con código SUIT asociado etc) y registrando la información a un documento en línea que facilite el control y posterior cargue del formato integrado al sistema SUIT.

Lo referenciado permitiría que disminuya el promedio de la depuración y revisión individual de trámites al interior de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano que tarda en promedio 36 días.

7.4 Verificar la actualización de información de trámites y servicios publicados en el sistema.

La Resolución 455 del 2021 en el “ARTÍCULO 10. Expresa “ ***Obligación de actualizar la información de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública en el SUIT*** Las autoridades, de forma permanente, deberán verificar la información registrada sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública que se encuentra en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, y gestionar su actualización teniendo en cuenta los lineamientos en materia de lenguaje claro y las normas antitrámites expedidas.”

ARTÍCULO 15. Registro en el módulo de gestión de racionalización. Cada autoridad deberá registrar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de que trata la Ley [1474](#) de 2011. (...)

El Distrito de Medellín tiene claramente definida la estrategia de racionalización de trámites la cual la define de la siguiente manera “*Es la implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas, en cumplimiento a la Política del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), orientada a simplificar, optimizar, estandarizar, o eliminar trámites existentes, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.*”

Esta fase busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.”

Las dependencias informan a Servicio a la Ciudadanía si están de acuerdo o no con la propuesta a racionalizar y proceden a registrar en el SUIT las acciones que las dependencias informan van incluir en la estrategia, los dueños de los trámites a racionalizar registran el plan de trabajo en el formato **FO-SECI-086 Formato Integrado de Trámite**, al cual le realizan seguimiento desde la segunda línea durante todo el año y en los meses de noviembre y diciembre se cierra la estrategia.

De acuerdo a la presentación de racionalización aportada, el ciclo de racionalización se realiza siguiendo el siguiente procedimiento:



Documento Firmado Digitalmente: # 202420074927



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

1 Servicio a la Ciudadanía: *Revisa el inventario de trámites y realiza propuesta de priorización en el formato “FO-SECI-069 Matriz de Criterios de Priorización Trámites” de acuerdo a lo establecido en la guía del DAFP.*

2 Servicio a la Ciudadanía: *Remite oficio en el último trimestre del año a las dependencias solicitando información de los trámites a priorizar en la siguiente vigencia y se adjunta propuesta de priorización.*

3 Dependencias: *Diligenciar formato “FO-SECI-102 Estrategia anual de priorización y racionalización de trámites” con los trámites priorizados por la dependencia para la vigencia y remite a SC.*

4 Servicio a la Ciudadanía: *Programa reuniones con las dependencias que notificaron trámites a racionalizar para evaluar la viabilidad de las acciones propuestas y socializar el plan de trabajo.*

5 Servicio a la Ciudadanía: *Registra en el SUIT las acciones o mejoras a realizar.*

6 Servicio a la Ciudadanía: *Realiza seguimiento de manera cuatrimestral a los avances de las mejoras propuestas (a través de reuniones o informan por correo electrónico).*

7 Dependencias: *Una vez las mejoras se encuentren al 100% de su ejecución, la dependencia deberá realizar campañas para los grupos de valor en redes sociales, página web, entre otros, socializando los nuevos procedimientos de los trámites para su apropiación y conocimiento. Posteriormente, enviar a SC evidencias de las mejoras y el Formato Integrado de Trámite (FO-SECI-086) ajustado.*

8 Evaluación y Control: *Revisa evidencias de implementación de las mejoras, registra en el SUIT el seguimiento y realiza recomendaciones.*

9 Servicio a la Ciudadanía: *Publica la estrategia de racionalización en el SUIT y en la página Web y Actualizar las hojas de vida.*

Frente a la validación de la tercera línea para el año 2023 se verificaron las evidencias aportadas dando respuesta a las seis 6 preguntas de los dieciseis 16 trámites priorizados así:

1. ¿Cuenta con plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámites?
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?
3. ¿Se actualizó el trámite SUIT incluyendo la mejora?
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como en los usuarios?
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

La Secretaría de Evaluación y Control validó en dicho seguimiento cada pregunta como tercera línea, pero en específico relacionado con este informe la pregunta tres (3) que tiene relación con la actualización de los trámites en el sistema SUIT “¿Se actualizó el trámite SUIT incluyendo la



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

mejora?”. Validando la evidencia aportada registrando la última fecha de actualización del trámite en el Sistema y para los demás trámites registrados se evidenció que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía tiene definido tanto en procedimiento interno documentado PRO-SECI040 “Registro de Trámites en el SUIT” así como en oficio con radicado 202320123364 con asunto: lineamientos del componente de trámites, registrando el direccionamiento para la actualización de la página web de la entidad, indicando **la responsabilidad de reportar oportunamente las novedades a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, además de gestionar las siguientes actividades de acuerdo a la Ley 962 de 2005, Decreto 2106 de 2019, Ley 2052 de 2020 y el Decreto 088 de 2022:**

• **Informar los cambios a los trámites como tarifas (costos), normatividad, direcciones, teléfonos, URL web, medio de ejecución, canales de atención, requisitos, entre otros, a través del Formato Integrado del Trámite FO-SECI-086 (Hojas de vida).**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su componente 2 para el año 2023 contó con dos (2) actividades definidas de racionalización, evaluadas como cumplidas al 100%.

El proceso cuenta con documentación del proceso relacionada a trámites así:

- Procedimiento *PR-SECI-040 Registro de Trámites en el SUIT.*
- Procedimiento *PR-SECI-037 Gestión de Trámites y Servicios.*
- Procedimiento *PR-SECI-039 Seguimiento de Trámites.*
- Instructivo *IN-SECI-051 Cuantificación Costo de Trámites.*
- Instructivo *IN-SECI Instructivo del Sistema Único de Información de Trámites.*
- Instructivo *IN-SECI-046 Pautas para el Registro del Formato Integrado de Trámites.*
- Instructivo *IN-SECI-053 Pautas para la Priorización de Trámites.*
- Instructivo *IN-SECI-044 Racionalización de Trámites.*
- Manual *MA-SECI-013 Manual Creación y Publicación de Flujogramas de Trámites.*
- Documento Específico *DE-SECI-017 Guía de Racionalización de Trámites.*
- Manual *MA-SECI-002 Manual de Buenas Prácticas para Trámites y Servicios.*

Lo anterior da cuenta de la existencia de controles existentes frente al proceso de actualización de la información en el sistema SUIT.

8. FORTALEZAS

Durante el período de tiempo evaluado y de conformidad al alcance del trabajo de auditoría se identifica la siguiente fortaleza: Proceso documentado con controles funcionando.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Buscar estrategias al interior de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía que permitan disminuir la manualidad de la consolidación de bases de datos para el registro de la estadística en el sistema SUIT y aumentar la calidad de la información registrada en dicha plataforma.
- ✓ Pedir apoyo a la Secretaría de Innovación Digital para encontrar soluciones tecnológicas que permitan simplificar la labor que desarrolla la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía frente al control del indicador de oportunidad de los trámites que llegan por diferentes fuentes (Sistemas de información, archivos en Excel, entre otros) y que sirven de insumo para alimentar la estadística en Gestión de Datos en el Sistema SUIT.



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

- ✓ Revisar la documentación del proceso en el cual se pueda solicitar a los responsables de entregar la información de gestión de datos de los trámites un adecuado registro cumpliendo criterios de calidad (nombre de trámite estandarizado sin duplicados, con código SUIT asociado etc) y accediendo la información a un documento en línea que facilite el control y posterior cargue del formato integrado al sistema SUIT.

10. CONCLUSIONES

1. El Distrito de Medellín a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía realizó la estrategia de racionalización de trámites e inscribió todos los trámites de la vigencia 2023 en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, actualmente se cuenta con 151 trámites, 15 Otros Procedimientos Administrativos y 1 consulta de acceso a información Pública, para un total de 167 trámites registrados.
2. La Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía realiza actualización de la información de trámites y servicios cuando existe variación del costo por el cambio de año gestionando oportunamente desde el año anterior la solicitud de actualización y manteniendo controles documentados vigentes y funcionando.
3. El Distrito de Medellín ha registrado las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema de manera trimestral presentando para el año 2023 un total de 3.425.705 solicitudes atendidas, de los 167 trámites inscritos en el SUIT, de los cuales 1.998.872 fueron presenciales, 75.479 parcialmente en línea y 1.351.354 totalmente en línea.
4. El Distrito de Medellín actualiza la información de trámites y servicios publicados en el sistema SUIT cumpliendo con los controles tanto desde la primera, segunda y tercera línea.
5. El Distrito de Medellín cuenta con trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados y modernos para servir a la comunidad.

Cordialmente,

MAURICIO CANO GUTIERREZ
SECRETARIO DE DESPACHO
SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL

Elaboró: Jahir Alejandro Giraldo Giraldo Profesional Universitario – Auditor	Supervisó: Diego Hernán Gómez Jaramillo, Líder de Proyecto Equipo Auditorías Reglamentarias	Revisó: Daniela Mesa Gutiérrez, Subsecretaria Evaluación y Seguimiento
---	---	---



Documento Firmado
Digitalmente: # 202420074927