SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –PAAC DE LA ALCALDIA DE COYAIMA TOLIMA VIGENCIA 2025
(A 31 DE AGOSTO DE 2025)

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado para la vigencia 2025, conforme al Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Artículo 5 de Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014, Decreto 1081 de 2015 en su articulo 2.1.4.1 y Articulo 2.2.22.1, Decreto 124 de 2016, Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 emitida por la Función Pública y la Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Presidencia de la Republica.

ALCANCE:

El presente informe corresponde al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - PAAC de la Alcaldía Municipal de Coyaima – Tolima durante el periodo comprendido del 31 de enero al 31 de agosto de 2025, con el propósito de servir como herramienta de gestión en torno a la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano.

METODOLOGIA:

La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento en cada uno los siguientes componentes:

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción

Componente 2: Racionalización de tramites

Componente 3: Rendición de cuentas

Componente 4: Servicio al ciudadano

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

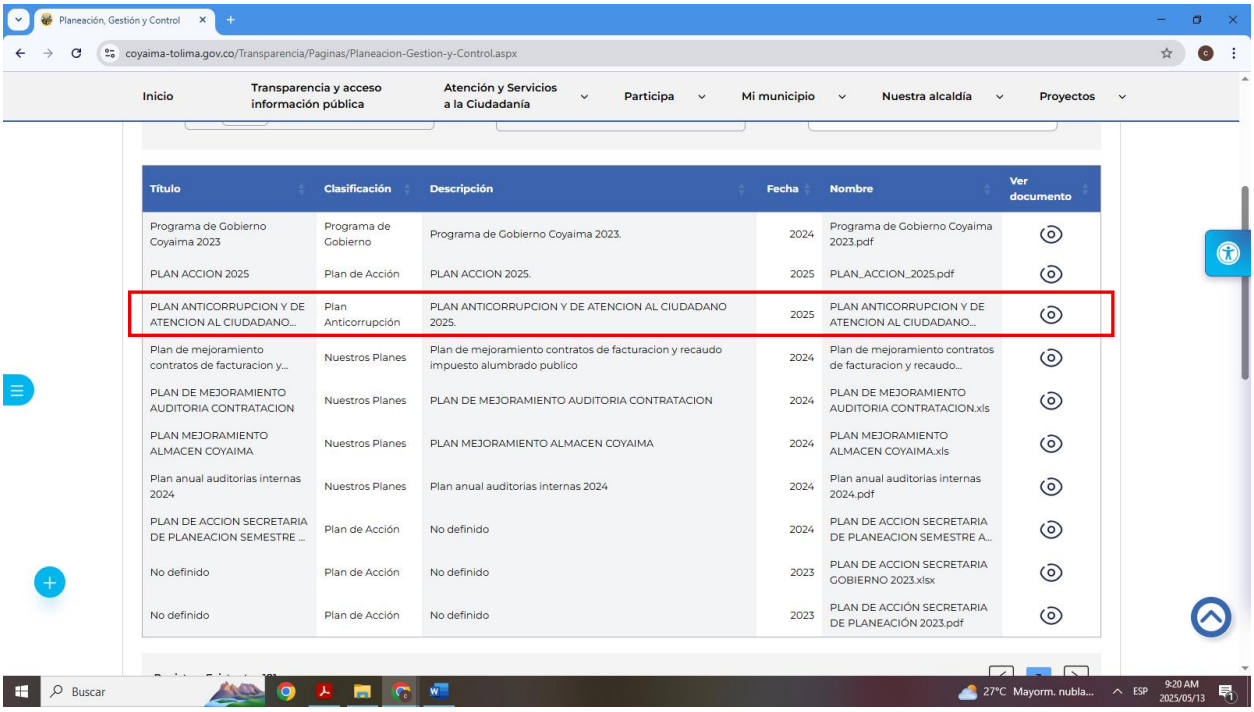
Componente 6: Iniciativas adicionales

MONITOREO Y SEGUIMIENTO:

El monitoreo y seguimiento al PAAC se realizará cuatrimestralmente verificando los indicadores de cumplimiento que permitirán medir el avance en la implementación de cada componente del plan con el fin de asegurar que se alcancen los resultados esperados. Estos indicadores se enfocarán en aspectos claves como la reducción de los riesgos, mejora en la atención al ciudadano, transparencia en los trámites e implementación de procesos de rendición de cuentas.

La jefe de Control Interno será el responsable de llevar a cabo el seguimiento al plan a través de evaluaciones periódicas que permitan implementar las acciones del plan de manera eficiente.

Se realiza la verificación de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2025 y sus anexos en la página web de la Alcaldía de Coyaima.



Título	Clasificación	Descripción	Fecha	Nombre	Ver documento
Programa de Gobierno Coyaima 2023	Programa de Gobierno	Programa de Gobierno Coyaima 2023.	2024	Programa de Gobierno Coyaima 2023.pdf	
PLAN ACCION 2025	Plan de Acción	PLAN ACCION 2025.	2025	PLAN_ACCION_2025.pdf	
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO...	Plan Anticorrupción	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2025.	2025	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO...	
Plan de mejoramiento contratos de facturacion y...	Nuestros Planes	Plan de mejoramiento contratos de facturacion y recaudo impuesto alumbrado publico	2024	Plan de mejoramiento contratos de facturacion y recaudo...	
PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA CONTRATACION	Nuestros Planes	PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA CONTRATACION	2024	PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA CONTRATACION.xls	
PLAN MEJORAMIENTO ALMACEN COYAIMA	Nuestros Planes	PLAN MEJORAMIENTO ALMACEN COYAIMA	2024	PLAN MEJORAMIENTO ALMACEN COYAIMA.xls	
Plan anual auditorias internas 2024	Nuestros Planes	Plan anual auditorias internas 2024	2024	Plan anual auditorias internas 2024.pdf	
PLAN DE ACCION SECRETARIA DE PLANEACION SEMESTRE ...	Plan de Acción	No definido	2024	PLAN DE ACCION SECRETARIA DE PLANEACION SEMESTRE A...	
No definido	Plan de Acción	No definido	2023	PLAN DE ACCION SECRETARIA GOBIERNO 2023.xlsx	
No definido	Plan de Acción	No definido	2023	PLAN DE ACCIÓN SECRETARIA DE PLANEACIÓN 2023.pdf	

Link para descargar el PAAC de la vigencia 2025: https://www.coyaima-tolima.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionyControl/PLAN%20ANTICORRUPCION%20Y%20DE%20ATENCION%20AL%20CIUDADANO%202025.pdf

En cuanto a los anexos política de administración de riesgos y los mapas de riesgos no se evidencia su publicación en la página web del Municipio, por lo cual mediante oficio 110-023 de abril 30 de 2025 y oficio 110-032 de mayo 14 de 2025, se solicito al secretario de planeación encargado dichos anexos, sin que a la fecha se obtuviera respuesta alguna.

COMPONENTE 1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La gestión del riesgo de corrupción es un proceso integral que busca identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos que puedan afectar la integridad de los procesos administrativos y operativos de la administración pública. Este componente tiene como objetivo central el fortalecimiento de las capacidades institucionales para prevenir actos de corrupción, identificando puntos vulnerables y aplicando estrategias para minimizarlos.

En este componente se establecen unas acciones específicas las cuales son:

- Auditoría interna continua: se elaboró y aprobó el plan anual de auditoría interna para la vigencia 2025 el cual contempla auditoria a la contratación, al área ambiental y de los recursos naturales, a la publicación en el SECOP I, de austeridad del gasto, al proceso contable y al proceso de cobro de impuesto predial.

- Creación de un mapa de riesgos de corrupción: No se evidencia la publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web del Municipio.

- Capacitación continua: No se evidencia la realización de capacitación sobre las mejores prácticas en la gestión del riesgo de corrupción.

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada para el cumplimiento	% de cumplimiento	Observaciones
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgo corrupción	Elaboración y/o actualización de la política de administración de riesgo.	Política de Administración de riesgo revisada y/o modificada	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	31/01/2025	50%	Mediante contrato No. 072 de 2025 se contrató el apoyo del PAAC el cual elaboró la política de administración de riesgo. Esta no ha sido socializada ni publicada en la página web del Municipio
Subcomponente 2. Mapa de Riesgo	Elaborar documento para efectuar seguimiento al PAAC	Mapa de Riesgo	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	31/01/2025	0	No se evidencia su publicación en la página web del Municipio
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	Socialización al interior de las secretarías y el alcalde municipal	Acta de Socialización	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	31/01/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la Alcaldía Municipal	Mapa de riesgo de corrupción aprobado y publicado en la página web	Sistemas	31/01/2025	0	No se evidencia su publicación en la página web del Municipio
Subcomponente 4. Monitoreo y Seguimiento	Realizar monitoreos previos a los seguimientos por parte de las secretarías	Mapa de riesgos con el monitoreo realizado con los responsables	Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	30/04/2025	0	Mediante oficio 110-023 de abril 30, oficio 110-032 de mayo 14, oficio 110-052 de 31 de julio y oficio 110-056 de 26 de agostos de 2025 se solicitó al secretario de planeación los monitoreos realizados a los mapas de riesgos sin obtener respuesta alguna
	Monitoreo periódico cuatrimestral al cumplimiento de las actividades del mapa de	Informe a la dirección y respectiva publicación del seguimiento del Mapa de	Oficina de Control Interno	31/12/2025	0	Mediante oficio 110-023 de abril 30, oficio 110-032 de mayo 14, oficio 110-052 de 31 de julio y oficio 110-056 de 26 de agostos de 2025 se solicitó al secretario de

	riesgos de corrupción 2025	Riesgo				planeación los mapas de riesgos y monitoreos realizados sin obtener respuesta alguna, por lo cual al desconocer los mapas de riesgos no se han realizado monitoreos

COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente busca mejorar la eficiencia de los trámites al hacerlos más transparentes y accesibles, con el fin de facilitar la participación ciudadana y evitar el trato discriminatorio o la discrecionalidad en la toma de decisiones. Se buscará simplificar procedimientos, eliminar pasos redundantes y, en la medida de lo posible, digitalizar los trámites para hacerlos más rápidos, eficientes y accesibles.

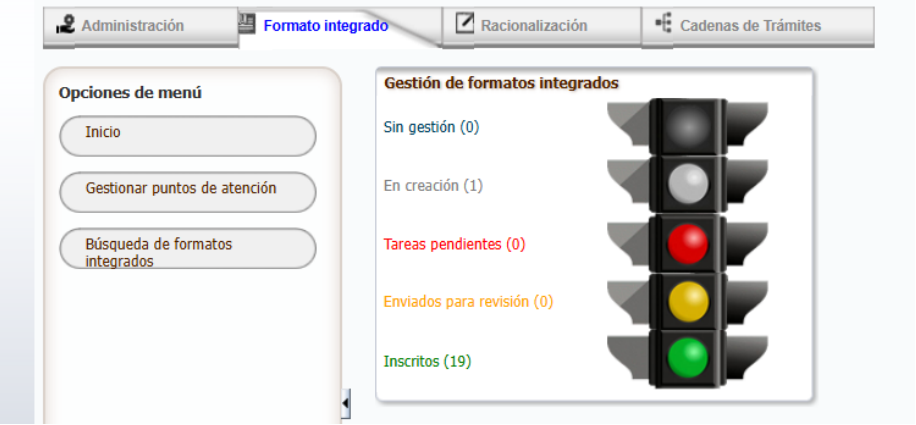
A continuación, se detallan las actividades específicas para en este componente:

• Revisión y auditoría de los trámites existentes y Digitalización y automatización de procesos:

Con el fin de fortalecer la política de racionalización de tramites se contrató la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión para el manejo y desarrollo del plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones PETI a implementar en las diferentes dependencias de la administración municipal del Municipio de Coyaima Tolima (Contrato 130 de 2025). Esta profesional estuvo encargada del manejo de la plataforma SUIT de Función Pública y del portal de PQRS del sitio web de la Alcaldía de Coyaima.

Al verificar la plataforma del sistema único de información de tramites SUIT de Función Pública se logra evidenciar la inscripción de 19 tramites.

Capturas plataforma SUIT – Alcaldía de Coyaima



• **Implementación de un sistema de gestión documental**: La Alcaldía desarrollará una plataforma digital que permita gestionar los documentos y solicitudes de los ciudadanos de manera organizada, lo que agilizará los trámites y garantizará un control más riguroso de la documentación requerida, reduciendo las posibilidades de falsificación o manipulación: no se evidencia cumplimiento de esta actividad.

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada para el cumplimiento	% de cumplimiento	Observaciones
Subcomponente 1. Identificación de trámites	Realizar una revisión exhaustiva de todos los trámites administrativos existentes en la Alcaldía y simplificar aquellos que generen mayor carga	Informe sobre la simplificación y eliminación de trámites innecesarios, con al menos un 30% de trámites simplificados	Secretaría General y de Gobierno Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	30/06/2025	30%	Se observan 19 tramites inscritos en la plataforma SUIT
	Dar aplicaciones a los tramites y procedimientos administrativos relativos a los Usuarios	Tramites identificados y en aplicación	Todas las secretarías de la Administración Municipal	31/12//2025	30%	Se observan 19 tramites inscritos en la plataforma SUIT

Subcomponente 2. Priorización de trámites	Establecimiento de tiempos máximos de respuesta	Difusión de información relacionada a tiempos de respuesta según normatividad vigente	Secretaría General y de Gobierno	30/04//2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
Subcomponente 3. Racionalización de trámites	Implementar un sistema de ventanilla única en línea para la gestión de trámites, permitiendo que los ciudadanos realicen los procesos de forma remota	Sistema digital de trámites completamente implementado y operando al 100%	Oficina de Tecnología y Sistemas	30/12/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
	Sistema de gestión digital para la solicitud y seguimiento de trámites administrativos	Mantener el sistema digital para la descongestión de trámites	Todas las secretarías de la Administración Municipal	31/12//2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
	Capacitar al personal municipal sobre los nuevos procedimientos simplificados y el uso del sistema de ventanilla única.	Capacitación completa del personal de la Alcaldía, con al menos un 95% de asistencia.	Oficina de Talento Humano	31/12//2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad

COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente busca garantizar que los funcionarios públicos actúen con transparencia, mostrando cómo se han utilizado los recursos públicos y los impactos que han tenido los programas y proyectos implementados.

A continuación, se detallan las actividades específicas para en este componente:

- Publicación de informes periódicos de gestión
- Realización de audiencias públicas y foros

- Plataforma interactiva de seguimiento de proyectos

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada para el cumplimiento	% de cumplimiento	Observaciones
Subcomponente 1. Transparencia en la Gestión Pública	Publicar los informes de ejecución presupuestaria y de proyectos de la Alcaldía, detallando la asignación y uso de los recursos.	Informe semestral accesible a los ciudadanos, publicado en el portal web oficial de la Alcaldía	Secretaría de hacienda	30/06/2025 31/12/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
	Organizar audiencias públicas y foros en los cuales los ciudadanos puedan conocer los resultados de la gestión de la Alcaldía	Listado de asistencia de audiencias públicas y foros	Líderes de procesos	30/06/2025 31/12/2025	100%	Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024 el día 13 de febrero de 2025
Subcomponente 2. Producción, publicación y divulgación de la información	Convocar a través de medios tradicionales (Radio, carteleras, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuenta definido.	Invitación a rendición de cuentas publicada en la página web y difundido en diferentes canales de comunicación.	Líderes de procesos	La definida para la Rendición de Cuentas	100%	Promoción del evento por medio del uso de Redes Sociales como Facebook, desde la Fan Page Oficial de la Alcaldía. Se enviaron invitaciones a través de correo electrónico para que asistieran de manera presencial a la Audiencia Pública de rendición de cuentas 2024
Subcomponente 3. Actividades de diálogo	Realizar la invitación y promoción a todos los grupos de interés para la audiencia pública de rendición de cuentas	Lograr que todos los Ciudadanos y grupos de interés asistan a la Audiencia de rendición de cuentas	Líderes de procesos	La definida para la Rendición de Cuentas	100%	Promoción de la rendición de cuentas a través de Redes Sociales, como Facebook, desde la Fan Page Oficial de la Alcaldía

Subcomponente 4. Participación ciudadana en la Rendición de cuentas	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024	Aclarar las dudas, preguntas e interrogantes que los asistentes tenían del proceso de rendición de cuentas	Líderes de procesos	La definida para la Rendición de Cuentas	100%	Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024 el día 13 de febrero de 2025
	Evaluación de los resultados de la Audiencia	Informe de evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas	Oficina de Control Interno	La definida para la Rendición de Cuentas	50%	Publicación del informe de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2024 en el link: https://www.coyaima-tolima.gov.co/Conectividad/RendiciondeCuentas/RENDICION%20DE%20CUENTA%202024.pdf
	Publicar y difundir en la página Web de la Alcaldía, informe técnico de rendición de cuentas.	Informe de rendición de cuentas publicado	Oficina de Control Interno	La definida para la Rendición de Cuentas	100%	Publicación del informe de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2024 en el link: https://www.coyaima-tolima.gov.co/Conectividad/RendiciondeCuentas/RENDICION%20DE%20CUENTA%202024.pdf

COMPONENTE 4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano se refiere a la capacidad de la administración pública para ofrecer un trato eficiente, respetuoso y transparente a los ciudadanos. Este componente tiene como objetivo mejorar la calidad de la atención que se brinda, garantizando que las personas reciban una respuesta rápida y adecuada a sus necesidades, sin discriminación y de acuerdo con los principios de igualdad y legalidad.

A continuación, se detallan las actividades específicas para realizar en este componente:

- Capacitación continua a los servidores públicos
- Implementación de un sistema de quejas y sugerencias
- Establecimiento de indicadores de satisfacción

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada para el cumplimiento	% de cumplimiento	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Fortalecer el punto de atención al ciudadano y ventanilla única con personal de apoyo	Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden en busca de un servicio y/o trámite a través de personal capacitado	Secretaría General y de Gobierno	31/12/2025	100%	Se cuenta con personal de apoyo para orientar a la comunidad que ingresa a las instalaciones de la Alcaldía (contrato 045 de 2025 y contrato 189 de 2025)
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Optimizar los procesos de atención al ciudadano tanto presencial como en línea, para reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia	Reducción del tiempo de atención a los ciudadanos en un 40%, con un sistema ágil y accesible	Secretaría General y de Gobierno	31/12/2025	25%	Se observan 19 tramites inscritos en la plataforma SUIT
Subcomponente 3 Talento humano	Capacitar al personal de la Alcaldía en técnicas de servicio al cliente, resolución de conflictos y manejo adecuado de quejas	Capacitación del 100% del personal de atención al ciudadano, con al menos 3 talleres anuales.	Coordinación Talento Humano	30/06/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Realizar seguimiento a Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad	Informes de Seguimiento a PQRS	Oficina de Control Interno	30/06/2025 31/12/2025	50	El Informe de Seguimiento a las PQRS con corte a 30 de junio de 2025

	Revisar y ajustar si es necesario los procedimientos documentados de tramites de Quejas y Reclamos	Procedimientos documentados de tramites de quejas, sugerencias y reclamos	Oficina de Control Interno	30/04/2025	0	No se han actualizado los manuales de procesos y procedimientos
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuestas para medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas en relación con los trámites y otros procedimientos administrativos	Realizar un (1) informe semestral con los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas.	Oficina de Control Interno	30/06/2025 31/12/2025	0	No se evidencia cumplimiento de la aplicación de encestas por parte del área encargada de atención a ciudadano

COMPONENTE 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La transparencia es la disposición de la administración pública para hacer pública y accesible toda la información relacionada con sus actividades, decisiones, y uso de los recursos. El acceso a la información pública es un derecho fundamental de los ciudadanos, que les permite conocer, supervisar y evaluar las acciones de sus gobiernos.

A continuación, se detallan las actividades específicas para realizar en este componente:

- Creación de un portal de transparencia
- Promoción del derecho a la información
- Fomento de la participación ciudadana en la gestión de la información

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada para el cumplimiento	% de cumplimiento	Observaciones
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	Adecuación de la página web donde se publique toda la información relacionada con la gestión de la Alcaldía: presupuestos, contratos, proyectos, entre otros	Portal web funcional con acceso público a los informes financieros, proyectos, contrataciones, entre otros	Sistemas	30/04/2025	80%	Se contrató la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión para el manejo y publicación de información en la página web de la Alcaldía
	Realizar campañas de sensibilización dirigidas a la ciudadanía sobre su derecho a acceder a la información pública y cómo hacer uso de las plataformas digitales	Al menos 4 campañas de sensibilización realizadas anualmente en medios locales y redes sociales	Secretaría General y De Gobierno	30/04/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Diseño, adopción y divulgación del procedimiento para la atención de peticiones, que permitan establecer la forma y ruta para generar respuestas objetivas, veraces, completas y motivadas	Fijar responsabilidades y lograr estandarizar el proceso de peticiones	Secretaría General y De Gobierno	30/04/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad

Subcomponente 3. Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	Atención Virtual de PQRS, cumpliendo lineamientos del Ministerio de la Tecnología de la información	Atención Virtual	Líderes de proceso	continuo	50%	Se contrató la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión para el manejo del módulo PQRS de la página web de la alcaldía (contrato 130 de 2025).
	Implementar el Programa de Gestión Documental	Programa de Gestión Documental Actualizado	Líderes de proceso	30/08/2025	100	Se actualizo el plan institucional de archivos PINAR
Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	Alcanzar el 100% del nivel de conformidad de la población	Secretaría de Gestión y Desarrollo Social	31/12/2025	100%	La página web del municipio cuenta con criterios de accesibilidad
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 de 2014. Aplicación de las observaciones incluidas en los informes de seguimiento al PAAC	Información actualizada y publicada en la página web	Todas las dependencias de la Administración municipal	31/12/2025	80%	Se contrató la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión para el manejo y publicación de información en la página web de la Alcaldía (contrato 130 de 2025)

COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES

Las iniciativas adicionales comprenden aquellas acciones complementarias que refuerzan la eficacia de los componentes anteriores y contribuyen a la construcción de un entorno de mayor transparencia y ética pública. Este componente busca ir más allá de lo establecido por la normativa, introduciendo prácticas innovadoras que fortalezcan la gestión pública local.

A continuación, se detallan las actividades específicas para realizar en este componente:

- Creación de espacios de participación directa
- Prevención de conflictos de interés
- Programas de sensibilización sobre ética pública

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada para el cumplimiento	% de cumplimiento	Observaciones
Subcomponente 1. Fortalecimiento de la participación ciudadana	Implementar un programa de consejos consultivos en los que los ciudadanos puedan participar en la toma de decisiones sobre proyectos clave en la comunidad.	Creación de 2 consejos consultivos en áreas clave, con participación activa de los ciudadanos.	Oficina de Participación Ciudadana	31/12/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad
Subcomponente 2. Prevención de Conflictos de Interés en la Alcaldía	Desarrollar un código de ética y políticas internas que regulen los posibles conflictos de interés de los servidores públicos	Código de ética implementado y socializado a todos los empleados de la Alcaldía.	Jefe de Control Interno y Coordinador de talento Humano	31/12/2025	100	Código de integridad y buen gobierno adoptado mediante resolución 192 de 2024, socializado el 10 de julio 2025
Subcomponente 3. Código de Ética y Buen Gobierno	Jornadas de trabajo de los diferentes procesos de la entidad para estudiar el Código de ética de la entidad	Seguimientos y actualización al Código de Ética y Buen Gobierno de la entidad según se requiera	Secretaría General y de Gobierno - Coordinación de Talento Humano	31/12/2025	0	No se evidencia cumplimiento de esta actividad

RECOMENDACIONES:

- Realizar mesas de trabajo para dar cumplimiento a las actividades propuestas para cada uno de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2025.

- Publicar en la página web del municipio la política de administración de riesgos institucional y mapas de riegos, con el fin de darle aplicación a la misma.

- Realizar el seguimiento y monitoreo a los mapas de riegos de la Alcaldía. Es importante que todas las dependencias de la Administración Municipal, conozcan la política y los mapas de riesgos con el fin de llevar los controles pertinentes, que permitan una eficiente gestión al prevenir y administrar los riesgos asociados a los procesos de la entidad.

- Dar continuidad al proceso de racionalización de tramites de la entidad, con el fin de garantizar el registro en el Sistema Único de Información y Tramites - SUIT.

- Fortalecer la página web de la alcaldía a través de la publicación permanente información relevante, así como contenidos informativos.

- Se sugiere la adquisición de un software de correspondencia que permita la organización de la correspondencia y control, así como la dotación de equipo de cómputo, impresora y escáner.

- Brindar capacitaciones al personal de planta y contratistas en atención al usuario.

- Realizar encuestas de satisfacción al usuario que permitan identificar áreas de mejora y toma de decisiones.

- Se requiere designar a una persona responsable para el manejo de las PQRS radicadas en la página web, que permita operar adecuadamente este canal.

- Se sugiere designar a un funcionario para la revisión periódica del buzón de sugerencias, quejas y reclamos, así como la elaboración de formatos de PQRS.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

ANA CAROLINA ORTIZ OSPINA
Jefe de Control Interno