



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

Tipo de Trabajo de auditoría reglamentaria	Auditoría de Cumplimiento		Seguimiento	X	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 2024
Código de auditoría:	AUDIR2025-012
Proceso(s) a auditar:	Servicio a la Ciudadanía
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 2025



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

CONTENIDO

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN	3
2. MARCO LEGAL Y REGULATORIO	4
3. OBJETIVO GENERAL	6
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
4. ALCANCE	6
5. FUENTES DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS	6
6. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA.....	7
7. RESULTADOS DETALLADOS.....	7
7.1 Verificar la inscripción de los trámites administrativos del Distrito de Medellín en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	7
7.2 Revisar los controles establecidos frente a la actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación por el cambio de vigencia (lenguaje claro, normas antitrámites expedidas, costos, regulaciones).	12
7.3 Comprobar el registro de las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema SUIT.....	14
7.4 Evidenciar las alertas automáticas de la entidad para visibilizar y controlar los tiempos de atención.	16
8. FORTALEZAS	20
9. RECOMENDACIONES.....	20
10. CONCLUSIONES	21



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Centro de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT: Es el instrumento de acceso a la información de los trámites, otros procedimientos administrativos del Estado y consultas de acceso a información pública asociadas a trámites, y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites establecida en las normas antitrámites vigentes.

El SUIT 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, Ley 2052 de 2020, del Decreto 019 de 2012, Decreto Ley 2106 de 2019 y Resolución DAFP 455 de 2021; 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 SUIT 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 – SUIT, en el numeral 3 del artículo 1 y establece la obligatoriedad de inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, 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.

Las autoridades 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 SUIT.

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 del Departamento Administrativo de la Función Pública, artículo 15 párrafo 3: ***“PARÁGRAFO 3. La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en el marco de la función establecida en el***



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

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”, 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”.

De igual manera, la Directiva 08 de 2022 de la Presidencia de la República (numeral 3.2)

3.2. AUTOMATIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. Las entidades procurarán automatizar todos sus trámites, y actualizarán sus páginas web para permitir que los ciudadanos conozcan en línea, el área encargada de atender cada trámite, el funcionario encargado, y el estado actual del trámite. Igualmente, **las entidades desarrollarán alertas automáticas para visibilizar y controlar los tiempos de atención.**

Las Oficinas de Control Interno harán seguimiento a esta directriz y al reporte de su entidad en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. (Negrilla y subrayado fuera de texto)

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 Ley 19 de 2012; art. 39 Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la Ley art. 40 “Información y publicidad. ”, art. 41 “Competencia de unificación.”



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Dirección de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

Decreto Ley 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

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”.

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”.

Directiva 08 de 2022 Presidencia de la República (numeral 3.2) 3.2. AUTOMATIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS.

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



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

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 y control de los trámites administrativos que realiza el Distrito de Medellín en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT durante la vigencia 2024 de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la inscripción de los trámites administrativos del Distrito de Medellín en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- Revisar los controles establecidos frente a la actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación por el cambio de vigencia (lenguaje claro, normas antitrámites expedidas, costos, regulaciones).
- Comprobar el registro de las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema SUIT.
- Evidenciar las alertas automáticas de la entidad para visibilizar y controlar los tiempos de atención.

4. ALCANCE

Comprende los trámites administrativos inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT en el año 2024.

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.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

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 administrativos del Distrito de Medellín en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

La Resolución 455 de 2021 del 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 registrarlo 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 registrarlo 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 identificó:



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

Tabla 1 -Total trámites Inscritos 2024

Tipo de Registro SUIT	Cantidad
OPA	12
TRÁMITE	150
Total general	162

Fuente: Servicio a la Ciudadanía - Inventario de Trámites.

Al verificar la diferencia de los trámites inscritos del año 2024 versus el año 2023, en el cual se contaba con un total de 167 trámites versus los 162 inscritos en el 2024, se constató que los cinco (5) trámites eliminados correspondientes a: Secretaría de Movilidad (2), Secretaría de Hacienda (2) y Seguridad y Convivencia – Subsecretaría de Gobierno Local (1), además se verificó en la base de datos “Trámites SUIT Eliminados, columna N” la justificación de la eliminación, registrando entre otros

“La dependencia solicitó eliminación porque la información de Permiso de Cierres Viales por Evento se incluirá en el trámite Plan de Manejo de Tránsito.”.

“La dependencia solicitó eliminación con los siguientes argumentos:

- 1. Se evidencia que en los documentos que regulan este trámite existen vacíos y no hay claridad suficiente, lo que genera dificultades para hacer control.*
- 2. Se considera necesario establecer a qué tipo de discapacidad está dirigida la tarjeta, ya que las celdas están diseñadas para movilidad reducida.*
- 3. No se cuenta con las condiciones técnicas y operativas requeridas en cuanto a disponibilidad de Agentes de Tránsito para realizar el control correspondiente.”*

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.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Oficina de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

Imagen 1: Trámites SUI Distrito de Medellín.

Función Pública | suit

ALCALDÍA DE MEDELLÍN JAHIR ALEJANDRO GIRALDO GIRALDO (JGIRALDO373)

Administración ☒ Racionalización ☒ Seguimiento de la gestión

Crear sesión

SUI Normativa

Opciones de menú

- Avance institución
- Gestión de personal
- Gestión de planes
- Gestión de inventarios
- Gestión de trámites

Historia - Consolidado de la Estrategia de racionalización de trámites racionalizados e estrategias de racionalización no implementadas.

Seleccione la instancia que desea consultar según la gestión realizada (trámites racionalizados o trámites cuya estrategia de racionalización no fueron ejecutados).

Seleccione el periodo a consultar

Periodo: 2024

Periodo a consultar: (a) Racionalizados (b) Estrategias racionalización no implementadas

Seleccione la totalidad de los otros procesos desplegados para la consultación historia completa del Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del avance al plan de racionalización

☐ Acciones de racionalización implementadas ☐ Plan de ejecución ☐ Monitoreo ☐ Seguimiento y evaluación

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas.

Ver: ☒ Exportar a Excel ☐ Exportar a PDF ☒ Detalle Del Monitoreo y Seguimiento ☐ Gráfico

Tipo	Número	DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS
Modelo Único - MSA	7045	Registro vto. registro de libros de las organizaciones comunales de primer y segundo grado
Único	22623	Insueto
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	23126	Insueto
Plantilla Único - MSA	29859	Insueto
Único	65582	Insueto
Único	75298	Insueto
Plantilla Único - MSA	11201	Insueto
Plantilla Único - MSA	12112	Insueto
Plantilla Único - MSA	18421	Insueto
Plantilla Único - MSA	34859	Insueto
Único	75129	Insueto
Único	75136	Insueto

Fuente: Plataforma SUI

Imagen 2: Estadística de inventario de trámites SUI

Función Pública | suit

ALCALDÍA DE MEDELLÍN DIEGO JAVIER GONZÁLEZ QUIROGA (JGONZALEZ359)

Administración ☒ Racionalización ☒ Seguimiento de la gestión

Crear sesión

SUI Normativa

Opciones de menú

- Avance institución
- Gestión de personal
- Gestión de planes
- Gestión de inventarios
- Gestión de trámites

Inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública

Registros para inclusión al inventario de formatos integrados.

Consolidado:

Estado	Cantidad
En evaluación DASH	0
En evaluación Integración	1
Cancelados	157

Para procesar un nuevo registro ingrese aquí

Porcentaje de avance: 100%

Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todos los formatos integrados en estado de Insueto

Consolidado:

Estado	Cantidad
En gestión:	0
En creación:	0
En revisión:	0
En corrección:	0
En proceso:	150
Eliminados:	70

Consolidado de otros procedimientos administrativos

Porcentaje de avance: 100%

Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todos los procedimientos administrativos en estado de Insueto

Consolidado:

Estado	Cantidad
En gestión:	0
En creación:	0
En revisión:	0
En corrección:	0
En proceso:	19
Eliminados:	38

Consultas de acceso a información pública

Porcentaje de avance: 2%

Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todas las consultas de acceso a información pública en estado de Insueto

Consolidado:

Estado	Cantidad
En gestión:	1
En creación:	0
En revisión:	0
En corrección:	0
En proceso:	0
Eliminados:	1

Fuente: Plataforma SUI



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

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 3: Trámite de Secretaría de Hacienda en Sistema SUIT

Función Pública | SUIT

ALCALDIA DE MEDELLIN DAHIR ALEJANDRO GIRALDO GIRALDO (D.GIRALDO173)

2 Administración ☒ Racionalización ☒ Cadencia de Trámites

Mostrar MI pregunta

Pre visualización de formato integrado

Opciones de menú
Avanza Institución

Institución o dependencia	ALCALDIA DE MEDELLIN		
Fecha última actualización	2024-12-12	Estado	Inscrito
Tipo formato integrado	Plantilla Único - Hijo	Número	11281

Descripción

Nombre propuesto en el inventario	Facilidades de pago para los deudores morosos de impuestos		
Nombre	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias		
Nombre estandarizado	Expedición acuerdo(s) de pago para los deudores de obligaciones tributarias		
También se conoce como	Acuerdo de pago, Compromiso de pago, Facilidad de pago, Financiación		
Propósito de cara al usuario	Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.		
¿Se puede realizar por medios electrónicos?	PARCIALMENTE		
URL de acceso al trámite en línea	https://www.medeillin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=conen-co/9956-Facilidad-de-pago		
URL donde se encuentra el manual de usuario			
Anotaciones básicas	Agendamiento virtual: (para cita presencial): https://www.medeillin.gov.co/irj/portal/medellin/acceso-agenda-facilidades . Gestionar cita: https://www.medeillin.gov.co/irj/portal/medellin/acceso-gestion-facilidades . Pago por PSE: El Duxito envía al ciudadano la factura por correo. Doble código de barras en la factura. Uno para pago de cuota mensual y otro para pago total de la deuda. Link descarga factura: https://www.medeillin.gov.co/irj/portal/medellin/acceso-facilidades-pago-descarga-factura		

Información del resultado final

Nombre del resultado	Acuerdo de pago
Tiempo de obtención	1 Hora(s)
¿Tiene observaciones y excepciones al tiempo de obtención?	Si se requiere hacer correcciones en el estado de cuenta, se debe esperar el trámite de la dependencia responsable. Si se tienen banderita respuestas a PQRSO que definen las condiciones y parámetros para suscribir la facilidad.
Medio por donde se obtiene el resultado	Presencial

Fundamento legal

Tipo de norma	Número	Año	Títulos, capítulos o artículos	Elementos del Trámite	Soporte
Documento técnico	028	2024	Todos		XX
Ley	6	1992	Artículo 91	Documento	XX
Decreto	1625	2016	Todos	Documento	XX
Decreto	4473	2006	Todos	Documento	XX
Ley	383	1997	Artículo 66		XX

Fuente: Plataforma SUIT

https://tramites1.suit.gov.co/admin-web/faces/instituciones/detalle_migracion_racionalizacion_v2_v3.jsf?_adf.ctrl-state=xvcgzzi3_3



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

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

7.2 Revisar los controles establecidos frente a la actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación por el cambio de vigencia (lenguaje claro, normas antitrámites expedidas, costos, regulaciones).

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 por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se identificó que la dependencia 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 a la detección de la modificación.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

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”.

También cuenta con control documentado en el que se define la priorización, racionalización y radicación de trámites a través de los manuales, procedimiento y formatos así:

- *MA-SECI Manual Priorización y Racionalización de trámites.*
- *MA-SECI- 016 Manual de radicación de trámites y/o servicios a través del Sistema de Gestión Documental,*
- *FO-SECI-102 formato de priorización y racionalización.*
- *FO-SECI-069-Matriz de Criterios de Priorización Trámites V5 dic2024.*

Se aportó como evidencia correos de solicitud de ajustes gestionados por Servicio a la Ciudadanía con Participación Ciudadana, DAGRD, DAP en los que se evidenciaron los siguientes:

- RE Estatutos JAC Final con Dto1501 TR 6991
- Respuesta TR 7058 Participación Ciudadana
- Revisión HV trámites DAGRD
- RV HV TR Unidad Gestion Comunal-Participación
- Solicitud actualización hojas de vida trámites DAP
- Solicitud TR 7058 Participación Ciudadana
- Verificación requisitos HV TR 2833 Incorp PlanoTopog

Se aportó 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.”** Y oficio 202320195307 con asunto **“Priorización de trámites para racionalización del año 2024”**.

La Secretaría de Servicio a la Ciudadanía entregó como evidencia archivo en Word con documento denominado **Publicaciones de Trámites en Redes Sociales 2024 (Trámites Totalmente en Línea)** con el registro de los trámites en las diferentes plataformas y publicaciones realizadas por el Distrito de Medellín.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Balcón de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

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

7.3 Comprobar el registro de las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema SUIT.

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 – SUIT, 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).

Servicio a la ciudadanía atendiendo la solicitud de registro estadístico en la plataforma SUIT aportó evidencias en el que se visualizan los datos de operación de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) de los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2024, estas presentan el resumen de las atenciones en línea, presencial y PQRSD asociadas, permitiendo comprobar el registro de la información estadística

Imagen 4: Módulo Gestión de Datos SUIT – Datos de Operación
Datos de operación para formatos integrados

 Tipo formato integrado: Ascenso en el escalafón nacional docente

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

[Consultar otros periodos](#)

 Los números de datos se refieren a los datos que se registran en el sistema SUIT por trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	0	5	1	6
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	27	0	0	27
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	27	5	1	33
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

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

Fuente: Servicio a la Ciudadanía - Plataforma SUIT.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

De acuerdo con la información aportada por Servicio a la Ciudadanía, el resumen de la estadística de datos de operación presentada para el año 2024 contiene información por dependencia, por mes y con la identificación de la atención indicando, si fue presencial, parcialmente en línea o totalmente en línea, como se aprecia en la siguiente tabla:

Imagen 5: Estadística de trámites por canal de atención

Dependencia	Presencial	Parcialmente en línea	Totalmente en línea	%Presencial	% Parcialmente en línea	% Totalmente en línea	Total solicitudes de ingreso mes	% Total solicitudes de ingreso mes
Secretaría de Hacienda	1.708.994	9.063	1.350.274	83,34%	20,40%	95,60%	3.068.331	87,48%
Secretaría de Movilidad	203.502	9.461	24.995	9,92%	21,29%	1,77%	237.962	6,78%
Departamento Administrativo de Planeación	71.401	0	12.694	3,48%	0,00%	0,90%	84.095	2,40%
Secretaría de Desarrollo Económico	36.075	0	0	1,76%	0,00%	0,00%	36.075	1,03%
Secretaría de Gestión y Control Territorial	76	17.907	14.158	0,00%	40,30%	1,00%	32.141	0,92%
Secretaría de Seguridad y	20.035	1.389	5.596	0,98%	3,13%	0,40%	27.020	0,77%
Secretaría de Participación	2.638	3.739	2.451	0,13%	8,42%	0,17%	8.828	0,25%
Secretaría de Paz y Derechos Humanos	5.212	0	0	0,25%	0,00%	0,00%	5.212	0,15%
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	352	1.482	848	0,02%	3,34%	0,06%	2.682	0,08%
Secretaría de Medio Ambiente	1.422	108	0	0,07%	0,24%	0,00%	1.530	0,04%
Secretaría de Infraestructura Física	110	120	1.097	0,01%	0,27%	0,08%	1.327	0,04%
DAGRD	90	782	226	0,00%	1,76%	0,02%	1.098	0,03%
Secretaría de Salud	507	358	0	0,02%	0,81%	0,00%	865	0,02%
Secretaría de Educación	104	1	57	0,01%	0,00%	0,00%	162	0,00%
Secretaría de Suministros y Servicios	29	20	16	0,00%	0,05%	0,00%	65	0,00%
Total	2.050.547	44.430	1.412.416	100,00%	100,60%	100,00%	3.507.393	100,00%

Fuente: Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo a la tabla anterior, se identifica un mayor relacionamiento a través de la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría de Movilidad y el Departamento Administrativo de Planeación (DAP). Asimismo, la dependencia adjuntó como evidencia archivo de las Peticiones y Quejas asociadas con trámites, registrando un total de 655, de las cuales 651 corresponden a la Secretaría de Movilidad, y de estas, el 67% corresponden al “Cobro Coactivo – movilidad (265) e Inspecciones (173)”, por lo cual se recomienda revisar las causas que motivan al ciudadano a generar peticiones en estos dos temas y definir acciones tendientes a mejorar la experiencia de los usuarios, ya que estas dos causas representan el 67% de la inconformidad.

La estadística de datos de operación total, de trámites inscritos por el Distrito de Medellín para año 2024 por modalidad fueron:



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

Tabla 2. Estadística de Trámites reportados

Año 2024	Presencial	Parcialmente en línea	Totalmente en línea	Total Trámites
Trimestre 1	824.623	11.929	519.461	1.356.013
Trimestre 2	471.454	7.664	382.216	861.334
Trimestre 3	393.119	12.872	263.734	669.725
Trimestre 4	361.351	11.965	247.005	620.321
Total Trámites Reportados	2.050.547	44.430	1.412.416	3.507.393
%	58,46%	1,27%	40,27%	100,00%

Fuente: Base de datos Servicio al Ciudadano.

Del total de trámites del año 2024 (3.507.393), el 40,27% se realizaron en línea, 1,27% parcialmente en línea y el 58,46% presencial, situación que invita a la Administración Distrital a continuar con los esfuerzos necesarios para incrementar el número de trámites en línea.

Además se consultó a la dependencia si se continuaba con el proceso de consolidación y registro de la estadística de forma manual, a lo que indicaron que se mantenía la dinámica con solicitudes y registros en archivos en Excel que luego eran trasladados al indicador y a la estadística del SUIT, motivo por el cual se reitera la recomendación de buscar estrategias que permita disminuir la manualidad con archivos en línea (la nube o NAS) que disminuyan el riesgo de errores en la digitación y mejore los tiempos de registros de las mismas.

7.4 Evidenciar las alertas automáticas de la entidad para visibilizar y controlar los tiempos de atención.

La Directiva 08 de 2022 de la Presidencia de la República (numeral 3.2) expresa:

3.2. AUTOMATIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. Las entidades procurarán automatizar todos sus trámites, y actualizarán sus páginas web para permitir que los ciudadanos conozcan en línea, el área encargada de atender cada trámite, el funcionario encargado, y el estado actual del trámite. Igualmente, las entidades desarrollarán alertas automáticas para visibilizar y controlar los tiempos de atención.

Las Oficinas de Control Interno harán seguimiento a esta directriz y al reporte de su entidad en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

El Distrito de Medellín en su base de datos de trámites, cuenta con la identificación de los aplicativos en los cuales hace la trazabilidad, de estos:

Tabla 3. Aplicativos de los trámites:

Aplicativo general	Cuenta de #
Mercurio	73
SAP	39
Qx Tránsito	32
Excel	7
SISBENAPP	5
Ventanilla Única	4
SIAMED	1
Sentry - Taquillas virtuales	1
Total general	162

Fuente: Inventario de trámites – Servicio a la Ciudadanía

Desde Servicio a la Ciudadanía se cuenta con el control de los trámites que se registran en el sistema Mercurio, generando alertas vía correo electrónico de los próximos a vencer para su gestión.

Imagen 6: Ejemplo de correo electrónico con trámites próximos a vencer.

 **Deisy Janeth González Quiroz**
RV: TRÁMITES A VENCER Participación Ciudadana 19FEBRERO2025
Asunto: TRÁMITES A VENCER Participación Ciudadana 19FEBRERO2025
Importancia: Alta

Enviado el: **miércoles, 19 de febrero de 2025 10:08 a. m.**
Para: Gladys Del Socorro Quiroz Acevedo <gdelso@medellin.gov.co>; Uxeth Andrea García Hoyos <uxeth.garcia@medellin.gov.co>
CC: Sergio Daniel Gómez Antequera <sergio.gomez@medellin.gov.co>; Alberto Carlos Tarquino Garzon <alberto.tarquino@medellin.gov.co>; Nelson Fernando Sierra Restrepo <nelson.sierra@medellin.gov.co>
Asunto: TRÁMITES A VENCER Participación Ciudadana 19FEBRERO2025
Importancia: Alta

Buenos días

Espero se encuentren muy bien!

Se comparan los trámites a tener en cuenta ya que vencen el día de hoy y de no responder a tiempo se vería afectada la oportunidad y eficacia de la secretaría

Fecha de ingreso	Dependencia responsable	Trámite	Radicado de ingreso	Generar Actual	Fecha límite de respuesta	Oportunidad	Cierre
8/01/2025	Secretaría de Participación Ciudadana	Inscripción de signatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	202510004122	UXETH ANDREA GARCIA HOYOS	19/02/2025	A TIEMPO	ABIERTO

Muchas gracias y quedo atenta.

Cordialmente,

Carolina Loaiza Gaviria
Contratista

Fuente: Servicio a la Ciudadanía.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Oficina de Planeación y Desarrollo Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

Asimismo, por la página web del Distrito en <https://www.medellin.gov.co/es/pqrsd/> a través de “Consulta el estado de tu solicitud” se puede reconocer el avance del trámite:

Imagen 7: Consulta Estado de solicitud – página Web

medellin.gov.co

Alcaldía de Medellín
Oficina de Planeación y Desarrollo
Ciencia, Tecnología e Innovación

Participa Transparencia Servicios a la Ciudadanía Sala de prensa PQRSD Impuestos Trámites y Servicios

Consulta el estado de tu solicitud

Señor usuario, consulte el estado de su solicitud, ingresando el número de radicado y los datos solicitados.

Consultar por número de radicado

Radicado #

CONSULTAR

Fuente: Pagina Web – Distrito de Medellín

Obteniendo la información de su gestión:

Imagen 8: Resultado consulta por radicado

# RADICADO	REMITENTE	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	ACTIVIDAD	ESTADO
202510115606	SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2025-04-04 12:04:13	2025-04-04 12:04:13	RADICACION	EVACUADO
202510115606	SECRETARIA DE MOVILIDAD	2025-04-04 12:14:41	2025-04-22 16:24:20	DISTRIBUCION POR ENLACES	EVACUADO
202510115606	SECRETARIA DE MOVILIDAD	2025-04-22 16:24:20	2025-04-30 09:20:09	PROYECCION DE RESPUESTAS	EVACUADO
202510115606	SECRETARIA DE MOVILIDAD	2025-04-30 09:20:09	2025-05-04 23:20:45	REVISION APROBACION Y VISTOS BUENOS	EVACUADO
202510115606	SUBSECRETARIA LEGAL	2025-05-04 23:20:45	En gestión	NOTIFICACIONES	EN GESTION

Radicado de Respuesta: 202530185953

Fuente: Página Web – Distrito de Medellín.



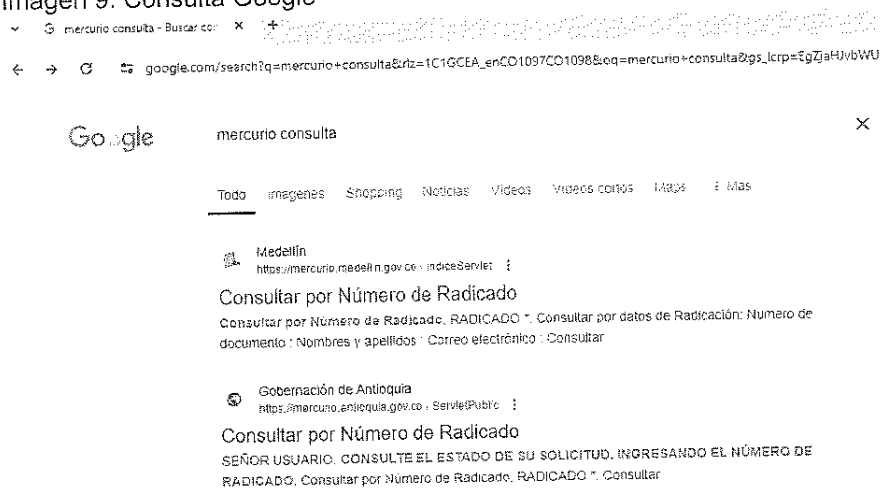
202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Oficina de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

El equipo auditor, con el propósito de simular la búsqueda de un usuario común, quien desconoce la compleja ruta de consulta a través de la página web del Distrito de Medellín, realizó la búsqueda de seguimiento al trámite (Mercurio consulta) vía Google, este arrojó la siguiente coincidencia:

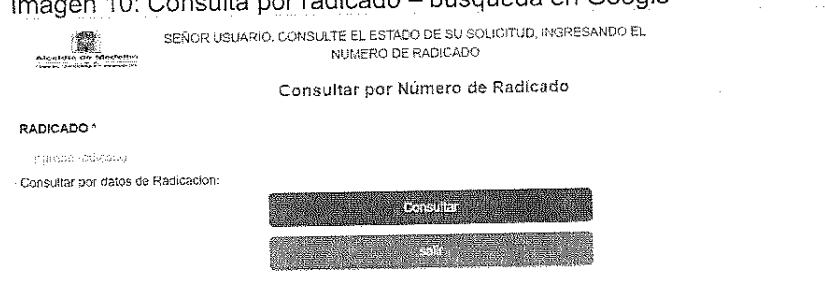
Imagen 9: Consulta Google



Fuente: Buscador Google.

Al intentar consultar un radicado a través del link encontrado, este no generó resultado, y al indagar a Servicio a la Ciudadanía por la situación, estos desconocían la consulta presentada e informaron que iban a validar con Gestión Documental la situación, por lo anterior, se recomienda revisar la ruta encontrada en el buscador Google y realizar las acciones pertinentes para su corrección. <https://mercurio.medellin.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00001&indicador=3>

Imagen 10: Consulta por radicado – búsqueda en Google



Fuente: Buscador Google.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

Por otro lado, al indagar por los medios de consulta del resto de los aplicativos presentados en la tabla 3 **“Aplicativos generales de trámites”** La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía informó que se cuenta con el control total y visualización de los trámites que ingresan por Mercurio (73, el 45%), frente a los demás trámites (89, el 55%) que ingresan por un aplicativo diferente a Mercurio. (SAP, Qx Tránsito, Excel, SISBENAPP, Ventanilla Única, SIAMED, Sentry - Taquillas virtuales), para los cuales la respectiva dependencia realiza el seguimiento, e informan que en los diferentes aplicativos los usuarios interesados pueden se pueden registrar y realizar la consulta del respectivo trámite, pero el control de la oportunidad está en cabeza de cada dependencia responsable y solo se reconoce el resultado cuando estas realizan el reporte, es decir, no se cuenta con alertas automáticas para el control de la oportunidad.

Con base en lo expuesto, se recomienda diseñar estrategias al interior de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía para atender estas buenas prácticas de controlar la oportunidad, generando alertas automáticas para todos los trámites existentes.

Lo anterior da cuenta de la existencia de controles y visibilización de los trámites del Distrito de Medellín.

8. FORTALEZAS

Durante el período de tiempo evaluado y de conformidad al alcance del trabajo de auditoría se identifica como fortaleza la documentación del proceso con controles funcionando.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda revisar las causas que motivan al ciudadano en las PQRSD asociadas a trámites “Cobro Coactivo – movilidad e Inspecciones” de la Secretaría de Movilidad para brindar una mejor experiencia a los usuarios, ya que estas dos causas representan el 67% de las inconformidades presentadas (438 de 655 PQRSD) asociadas a trámites para el periodo evaluado.



202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

- ✓ Definir estrategias tecnológicas que permitan disminuir la manualidad de la gestión estadística tanto para el indicador de oportunidad de trámites como para el aplicativo SUIT y aumentar la calidad de la información registrada en dicha plataforma, compartiendo la matriz a través de documento en línea (en la nube o en carpeta compartida NAS) con acceso para el registro por los responsables de los trámites para que estos digiten los datos estadísticos necesarios en el documento requerido, evitando manualidad, errores en la transcripción y gestión de la estadística oportunamente.
- ✓ Se recomienda implementar estrategias al interior de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía para atender las buenas prácticas descritas en la Directiva Presidencial 08 del 2022 atendiendo las características definidas en su numeral 3.2 en específico: (...) ***"Igualmente, las entidades desarrollarán alertas automáticas para visibilizar y controlar los tiempos de atención."***
- ✓ Revisar la ruta encontrada vía el buscador Google para consultar el estado del trámite, la cual no se encuentra funcionando y resulta compleja de identificar para el ciudadano la que se encuentra definida por la página web del Distrito.
(<https://mercurio.medellin.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00001&indicador=3>)

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 2024 en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, actualmente se cuenta con 150 trámites y 12 Otros Procedimientos Administrativos, para un total de 162 trámites registrados cumpliendo con el registro e información.
2. La Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía realiza actualización de la información de trámites y servicios manteniendo controles documentados vigentes y funcionando.



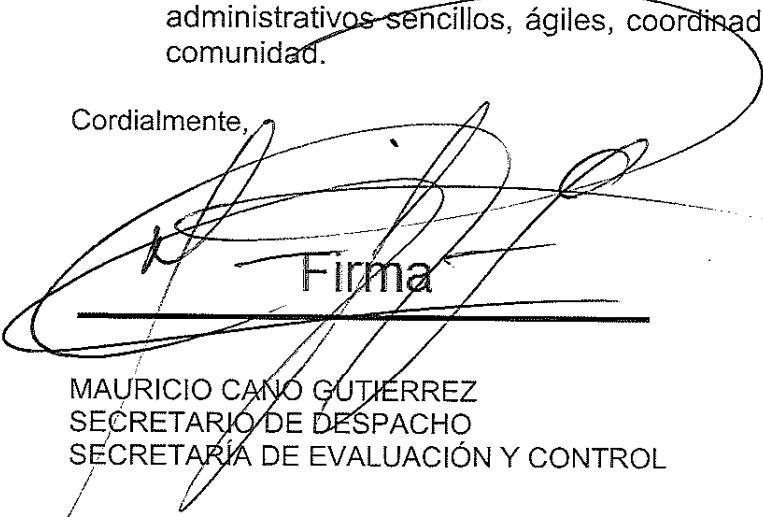
202520087443

Fecha Radicado: 2025-05-27 09:13:17

Cód. FO-EVMI-022	Formato FO-EVMI Informe Auditoría Reglamentaria	 Alcaldía de Medellín Oficina de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 3		

3. El Distrito de Medellín ha registrado las estadísticas (datos de operación) que exige el sistema de manera trimestral presentando para el año 2024 un total de 3.507.393 solicitudes atendidas, de los 162 trámites inscritos en el SUIT, de los cuales 2.050.537 fueron presenciales, 44.430 parcialmente en línea y 1.412.416 totalmente en línea.
4. El Distrito de Medellín actualiza la información de trámites y servicios publicados en el sistema SUIT y realiza un control de la oportunidad y visibilización de los trámites, como lo indica la Directiva Presidencial 08 del 2022, con oportunidad de mejorar con alertas automáticas.
5. El Distrito de Medellín cuenta con trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados y modernos para servir a la comunidad.

Cordialmente,


Firma

MAURICIO CANO GUTIERREZ
SECRETARIO DE DESPACHO
SECRETARIA DE EVALUACIÓN 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
---	---	--

