



## Alcaldía de Medellín



\* 2 0 2 2 2 0 0 6 0 2 3 5 \*

Medellín, 23/05/2022

<b>Tipo de Trabajo de auditoría reglamentaria</b>	<b>Auditoría de Cumplimiento</b>	X	<b>Seguimiento</b>		<b>Informe periódico</b>	
---	----------------------------------	---	--------------------	--	--------------------------	--

### SECRETARÍA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

<b>Nombre del trabajo de auditoría</b>	Seguimiento a la inscripción de trámites administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
<b>Período analizado:</b>	Vigencia 2021
<b>Código de auditoría:</b>	AUDIR2022-028 ( <i>Audisoft-Net</i> )
<b>Proceso(s) a auditar:</b>	Servicio a la Ciudadanía ( <i>Isolución</i> , CA-SECI-001)
<b>Dependencia (s):</b>	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
<b>Auditor / equipo auditor:</b>	Audidores: Ivette María García Vanegas Célimo Romaña Caicedo Luis Guillermo Posada Restrepo  Supervisor de auditoría: Jazmín Andrea González Arias
<b>Fecha:</b>	Mayo de 2022



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

### CONTENIDO

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN .....	3
2. MARCO LEGAL Y REGULATORIO .....	3
3. OBJETIVO GENERAL.....	4
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
4. ALCANCE.....	4
5. FUENTES DE INFORMACIÓN Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS	5
6. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA .....	5
7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA. ....	5
7.1 Inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. 5	
7.2 Actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación de costos por el cambio de año .....	6
7.3 Registro de las estadísticas que exige el sistema. ....	7
7.4 Actualización de la información de trámites y servicios publicados en el Sistema con alguna variación. ....	8
7.5 Existencia, diseño, implementación, operación y efectividad de los controles referentes al cumplimiento de inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. ....	
8. FORTALEZAS .....	11
9. RECOMENDACIONES.....	11
10. CONCLUSIONES .....	12
11. PRESENTACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO .....	13





## Alcaldía de Medellín

### 1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

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 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 SUIT es el repositorio de los tramites 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](http://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 tramites deben estar inscritos en el SUIT.

Por lo anterior, la Secretaria 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 Circular Conjunta 004 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en la cual se solicita a las oficinas de Control Interno verificar el cumplimiento de las actividades relacionadas en la Circular, 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

- 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).





## Alcaldía de Medellín

- Circular Conjunta 004 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP “*Cumplimiento de la ley 962 de 2005 – inscripción de trámites Administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT*”.

### 3. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento a la inscripción de trámites administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

#### 3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- Verificar la actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación del costo por el cambio de año.
- Verificar que se hayan registrado las estadísticas que exige el sistema.
- Verificar la actualización de información de trámites y servicios publicados en el sistema con alguna variación.
- Verificar la existencia y efectividad de los controles referentes al cumplimiento de inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- Formular recomendaciones de valor para mejorar el proceso de inscripción de trámites administrativos en SUIT.

### 4. ALCANCE

Trámites administrativos inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT en el año 2021.

### 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.





## Alcaldía de Medellín

### 6. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA

No se contó con la totalidad de la información referente a las actualizaciones efectuadas a los trámites de la Alcaldía inscritos en SUIT debido a que a la base de datos ubicada en el formulario implementado para registrar las actualizaciones que le son efectuadas a los trámites (Formulario *Mach Form*) le fueron eliminados (presumiblemente de manera involuntaria) tres de sus campos, a saber: “Nombre del trámite”, “Código del trámite SUIT” y “Dependencia”.

### 7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

#### 7.1 Inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

La Circular Conjunta No. 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación y el 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.

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 (*INVENTARIO TRÁMITES ACTUALIZADO.xlsx*), se encontró lo siguiente:

- A diciembre 31 de 2021 la Alcaldía de Medellín tenía inscritos en SUIT un total de 163 trámites y 22 OPA’s.
- La información de trámites y OPA’s registrada en el SUIT es consistente con la registrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en la base de datos del inventario de trámites y OPA’s.
- La información registrada en ambas fuentes cumple con los criterios de confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información y los datos, tal como se explica a continuación:
  - Se cumple con el criterio de confiabilidad toda vez que al comparar los datos registrados en las dos fuentes de información coinciden en su totalidad.





## Alcaldía de Medellín

- Se cumple con el criterio de integridad en virtud a que no se presentan alteraciones en los datos registrados en las dos fuentes de información.
- Se cumple con el criterio de disponibilidad puesto que la información se encuentra disponible en SUIT para ser consultada y/o modificada de acuerdo con los roles y privilegios que se tienen establecidos.

### 7.2 Actualización de la información de trámites y servicios que sufran variación de costos por el cambio de año.

La Circular Conjunta No. 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública establece que se debe *“actualizar la información de trámites y servicios que sufran variación de costos por el cambio de año”*. Esto debe hacerse antes del 28 de febrero de cada año.

De acuerdo con la prueba de auditoría ejecutada para la verificación de este requisito, se evidenció que la plataforma SUIT no permite visualizar ni generar un reporte que contenga la información referente a trámites y servicios que sufran variación de costos por el cambio de año. Es de anotar que esta prueba de auditoría se ejecutó mediante el acceso a la plataforma a través del usuario con el perfil de administrador por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Por lo anterior, no fue posible determinar si efectivamente se actualizó la información de trámites y servicios que sufrieron variación de costos para el año 2021. Esto supone un riesgo de posible incumplimiento de la actualización total y oportuna en SUIT de la información de trámites y servicios que sufran variación de costos por el cambio de año.

Es necesario indicar en este punto que el hecho de que la plataforma SUIT sea administrada por una entidad externa impide que desde la Alcaldía de Medellín se puedan generar acciones de mejora que permitan corregir esta limitante.

Es necesario subrayar que si no se actualizan los costos de los trámites de manera oportuna se genera un impacto económico negativo para la Alcaldía, puesto que el recaudo de la respectiva vigencia se vería afectado al no poder percibir los respectivos ingresos por concepto de trámites que sufran variación de costos por cambio de año.

### 7.3 Registro de las estadísticas que exige el sistema.

La Circular Conjunta No. 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública establece que se debe *“registrar anualmente las estadísticas que exige el sistema”*. Esto debe hacerse antes del 28 de febrero de cada año.





## Alcaldía de Medellín

En el SUIT las estadísticas permiten identificar lo siguiente:

- Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea.
- Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales).
- Número de solicitudes resueltas de forma presencial.
- Número de PQRD recibidas.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es la dependencia responsable de registrar las estadísticas en el SUIT y éstas solo pueden ser consultadas con el perfil del administrador y un trámite a la vez.

Con el objetivo de validar la actualización de las estadísticas en el SUIT, se solicitó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía imágenes de las estadísticas registradas para una muestra conformada por 21 trámites durante el cuarto trimestre de 2021 y cuyos códigos se registran en la siguiente tabla.

**Tabla 1 – Códigos de los trámites que conforman la muestra.**

22393	14953	26521	32160	20847	8644	15021	9944	33138	25028	15870
21436	24816	34711	34718	15033	34715	15171	20931	20608	10254	

De la verificación realizada se encontró que durante el cuarto trimestre de 2021 se registraron las siguientes estadísticas:

**Tabla 2 – Estadísticas registradas para los trámites que conforman la muestra.**

Código trámite	Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea	Número de solicitudes resueltas de forma presencial	Número total de solicitudes realizadas	Número de PQRD recibidas
22393	97	188	285	0
14953	3	128	131	0
26521	20	244	264	0
32160	N.A.	57	57	0
20847	0	29	29	0
8644	0	0	0	0
15021	N.A.	77	77	0
9944	0	0	0	0



## Alcaldía de Medellín

Código trámite	Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea	Número de solicitudes resueltas de forma presencial	Número total de solicitudes realizadas	Número de PQRD recibidas
33138	N.A.	4143	4143	0
25028	0	1	1	0
15870	N.A.	2857	2857	0
21436	1220	7470	8690	0
24816	0	0	0	0
34711	N.A.	207	207	0
34718	N.A.	28	28	0
15033	N.A.	80	80	0
34715	N.A.	755	755	0
15171	0	4	4	0
20931	0	0	0	0
20608	N.A.	77	77	0
10254	0	0	0	0

**Fuente:** *Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.*

Se concluye que la Alcaldía de Medellín, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, cumplió con lo establecido en la Circular Conjunta No. 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública en relación con el registro de las estadísticas que exige el sistema en el SUIT para el año 2021.

#### **7.4 Actualización de la información de trámites y servicios publicados en el Sistema con alguna variación.**

La Circular Conjunta No. 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública establece que se debe *“actualizar la información de los trámites y servicios que se encuentren publicados en el sistema, cuando sufran alguna variación por parte del administrador de trámites y servicios de la entidad”*. Esto debe hacerse de manera permanente.

En necesario señalar que no fue posible verificar si en 2021 se actualizó en la plataforma SUIT por parte del administrador en la Alcaldía de Medellín (Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía) la información de los trámites y servicios allí inscritos y que eventualmente hubieran sufrido variaciones. Esto, habida cuenta que SUIT no permite visualizar ni







## Alcaldía de Medellín

generar un reporte de estas actualizaciones (según indicó el administrador del SUIT para la Alcaldía de Medellín durante la ejecución de la prueba).

### **7.5 Existencia, diseño, implementación, operación y efectividad de los controles referentes al cumplimiento de inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.**

La auditoría realizó una prueba de recorrido cuyo propósito fue identificar y probar la eficiencia operativa de los controles de Segunda Línea de Defensa asociados a los riesgos que eventualmente impiden que la Alcaldía de Medellín dé cumplimiento a la inscripción de los trámites en el SUIT de acuerdo con los criterios establecidos en la Circular Conjunta No. 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

A partir de la ejecución de esta prueba, se logró determinar lo siguiente:

- No se tiene formalizado ni documentado por parte de la Segunda Línea de Defensa (Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía), el riesgo de incumplimiento de inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT (de acuerdo con los criterios establecidos en la Circular Conjunta No. 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública).
- No obstante lo anterior, se tienen diseñados, implementados y documentados controles de Segunda Línea de Defensa por parte de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, para mitigar este riesgo.

Estos controles consisten en una serie de actividades de control que ejecuta la Segunda Línea de Defensa hacia la Primera Línea de Defensa (constituida por las dependencias que tienen trámites inscritos en el SUIT). Estas actividades se indican a continuación:

- Expedición de lineamientos (procedimientos, circulares, instructivos, manuales, entre otros) en materia de caracterización de trámites, en particular en lo referente a racionalización, actualización, eliminación, y documentación, seguimiento y monitoreo de trámites.





## Alcaldía de Medellín

Los procedimientos, instructivos y manuales se encuentran enmarcados en el proceso “Servicio a la Ciudadanía” (Isolución, código CA-SECI-001, versión 11) y se relacionan a continuación:

- 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.*
  - Manual *MA-SECI-002 Manual de Buenas Prácticas para Trámites y Servicios.*
- Interacciones entre la Segunda y la Primera Línea de Defensa a través de las cuales se asesora, acompaña, se hace seguimiento y monitoreo, se generan alertas y recomendaciones para la implementación de estos lineamientos por parte de las diferentes dependencias que tienen trámites inscritos en el SUIT. Para este efecto se tienen designados servidores en estas dependencias que actúan como enlaces con la Segunda Línea de Defensa.
- Estas interacciones se llevan a cabo mediante reuniones, comunicaciones escritas y socializaciones de informes elaborados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
- Se concluyó lo siguiente acerca de la existencia, diseño, implementación, operación y efectividad de los controles referentes al cumplimiento de inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:
  - Se tienen diseñados e implementados controles de Segunda Línea de Defensa (Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía) para mitigar el riesgo de incumplimiento en la inscripción de trámites en el SUIT.
  - Estos controles cumplen con los criterios determinados en la Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles para Entidades Públicas,





## Alcaldía de Medellín

versión 5, a saber: se tienen definidos responsable, periodicidad, propósito, dependencias donde opera, modo de operación y acciones correctivas ante las desviaciones y observaciones resultantes de la ejecución del control.

- En relación con la efectividad de este control hay que decir que no fue posible evaluarla, dado que se presentaron dos situaciones que impidieron determinar la posible materialización del riesgo de incumplimiento en la inscripción de los trámites en el SUIT durante 2021. Tales situaciones fueron:
  - i) No se contó con la totalidad de la información referente a las actualizaciones efectuadas a los trámites de la Alcaldía inscritos en SUIT, debido a que a la base de datos ubicada en el formulario implementado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para registrar las actualizaciones que les son efectuadas a los trámites (Formulario *Mach Form*) le fueron eliminados (presumiblemente de manera involuntaria) tres de sus campos, a saber: “Nombre del trámite”, “Código del trámite SUIT” y “Dependencia”. Esto impidió a la auditoría establecer con precisión las modificaciones generadas a los trámites durante el 2021 para ser actualizadas en el SUIT.
  - ii) La plataforma SUIT no permite visualizar ni generar un reporte que contenga la información referente a trámites y servicios que sufran variación de costos por el cambio de año.

Esto implicó que no fuera posible contrastar la información contenida en ambas fuentes a fin de verificar la materialización o no del riesgo.

### 8. FORTALEZAS

Durante el período evaluado y de conformidad con el alcance del trabajo de auditoría, no se identificaron elementos que pudieran considerarse como fortalezas en las actividades de inscripción de trámites en el SUIT.

### 9. RECOMENDACIONES

- Desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se debería verificar que las dependencias que tengan trámites inscritos en el SUIT efectúen el registro y análisis detallados de las PQRS presentadas por los ciudadanos referentes a trámites, a fin de determinar la viabilidad o no de emplearlas como insumo para implementar mejoras en éstos por parte de las respectivas dependencias.





## Alcaldía de Medellín

- Implementar el control consistente en acogerse a las políticas que en materia de seguridad de la información tienen implementadas la Alcaldía de Medellín – a través de la Secretaría de Innovación Digital – para garantizar que la información que soporta la gestión de los trámites inscritos en el SUIT permanezca en todo momento disponible, completa, íntegra y suficiente. Esto puede hacerse, por ejemplo, a través de la implementación de sistemas confiables de *backup*, de acuerdo con lo establecido en las políticas de seguridad de la información de la Entidad.

Esto es particularmente importante en este caso, dado que se materializó el riesgo de pérdida de información asociada con los registros de las actualizaciones de los trámites correspondientes al 2021.

- Escalar sugerencias por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (en su condición de Segunda Línea de Defensa) al operador externo del SUIT (Departamento Administrativo de la Función Pública) en relación con la parametrización de la plataforma, a fin de que sea posible visualizar y generar reportes que contengan la información referente a actualizaciones que sufran los trámites y servicios inscritos.

### 10. CONCLUSIONES

- Todos los trámites de la Alcaldía de Medellín correspondientes a la vigencia 2021 se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT (actividad N°1 de la Circular 004 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP).
- La plataforma SUIT no permite visualizar ni generar un reporte que contenga la información referente a actualizaciones que sufran los trámites y servicios inscritos, razón por la cual no fue posible determinar si efectivamente se actualizó la información de trámites y servicios que sufrieron variaciones durante el año 2021.

Esto implica que no es posible verificar la materialización o no, entre otros, del riesgo de incumplimiento de la actualización total y oportuna en SUIT de la información de trámites y servicios que sufran variación de costos por el cambio de año, lo que generaría, en caso de materializarse, un impacto económico negativo para la Alcaldía, puesto que el recaudo de la respectiva vigencia se vería afectado al no percibir los respectivos ingresos por concepto de trámites que sufran variación de costos por cambio de año.





## Alcaldía de Medellín

- El hecho de que la plataforma SUIT sea administrada por una entidad externa impide que desde la Alcaldía de Medellín se puedan generar acciones de mejora que permitan corregir esta limitante.

### 11. PRESENTACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO

En el marco de la inserción en la ruta del mejoramiento continuo, el auditado deberá elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita subsanar las causas de las observaciones y atender oportunidades de mejora en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del informe definitivo del trabajo de auditoría.

Cordialmente,

DIEGO MAURICIO CIFUENTES HERNANDEZ  
SECRETARIO DE DESPACHO

Elaboró: Luis Guillermo Posada Restrepo Profesional Universitario – Ivette María García Vanegas - Célimo Romaña Caicedo – Contratistas Equipo Auditor	Supervisó: Jazmín Andrea González Arias - Líder de Proyecto Equipo Auditorías Reglamentarias.	Revisó: Elizabet Quintero Salazar - Subsecretaria Evaluación y Seguimiento.
--	---	---

