

# INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE TRÁMITES EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT PRIMER SEMESTRE 2025

LUCAS ROLDAN VELEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN 31 DE JULIO DE 2025







# **CONTENIDO**

INTRODUCCION	3
DESARROLLO	5
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	26





#### INTRODUCCION

Control Interno de la entidad, dando cumplimiento de lo dispuesto en 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", el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" y Articulo 73 la Ley 1474 de 2011. reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, presenta el Informe de verificación de la Inscripción de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, y el avance a la gestión administrativa al Trámite: "Legalización, Renovación y Novedades de Becas de Financiación para Educación Superior" y la Ley 1712 de 2014 reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.

El Alcance de la Auditoría: determinar del grado de evolución que presenta la Corporación, en cuanto a la gestión y racionalización de trámites inscritos en el portal del SUIT del 1 de enero al 31 de junio 2024.

la Corporación mediante Resolución N° 0012 del 30 de enero de 2020, adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y establece en su COMPONENTE 2 ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, 3 Subcomponentes: -Identificación de Trámites, - Priorización de Trámites a Racionalizar e - Interoperabilidad; permitiendo de esta manera darle cumplimiento a las disposiciones legales determinadas para tal fin, y la verificación en el Portal SUIT, de los Trámites inscritos, validados y aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, a través de los reportes que genera el mismo portal.

el presente informe relaciona la evaluación de los cumplimientos de las metas de cada indicador. Además, consolida los resultados de la ejecución de cada uno de los Ejes Estratégicos, componentes, programas y proyectos con <u>corte a 30 de junio de 2025,</u> acción realizada con apoyo de todos los responsables de los procesos.

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: Verificar el grado de avance e implementación del SUIT 2025, en el primer semestre del año.

Fase de ejecución (desempeño del trabajo de auditoría): la fase de ejecución se realiza con la información de la entidad, basada en las recomendaciones, observaciones y hallazgos hechos por los entes de control, la revisoría fiscal y control interno.

Fase comunicación de resultados (informe de auditoría): esta fue informada en la carta de compromisos, es importante aclarar si existe observación o hallazgos, se contará con 1 semana (5 días hábiles) el área encargada, para realizar los descargos y validar







Actividad	Fecha inicio
reunión de inicio de la auditoria	1 DE JULIO 2025
planeación	2 DE JULIO 2025 AL 5 DE JULIO 2025
ejecución	8 DE JULIO 2025 AL 19 DE JULIO 2025
socialización informe preliminar	22 DE JULIO 2025
emisión de informe final	22 DE JULIO 2025
entrega de plan de mejoramiento	22 DE JULIO 2025
seguimiento plan de mejoramiento	10 DE SEPTIEMBTRE 2025

Fase seguimiento del progreso (seguimiento planes de mejoramiento): durante la revisión programada trimestralmente al plan de acción, revisar que las recomendaciones, observaciones o hallazgos, se tomen las medidas respectivas en el PMI a corte de junio 2025.

Objetivo de la auditoría: El seguimiento al cumplimiento SUIT primer semestre vigencia 205

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoria solo se necesita informa que la entidad debe entregan a control interno por solicito vía correo electrónico.

Programa para el desarrollo de la auditoría: papeles de trabajo control interno







#### **DESARROLLO**

Durante la revisión de sistema SUIT en la corporación Gilberto Echeverri Mejia, durante el monitoreo se realizó cada 6 meses, y se realizaron 2 informes en la vigencia 2025

#### INFORME DE AVANCE - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### **VIGENCIA 2025**

#### **INTRODUCCIÓN:**

El presente informe técnico pretende demostrar los avances de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en relación con la racionalización de trámites, en cumplimiento de las disposiciones legales colombianas. Entre estas, las políticas de MIPG, y leyes de racionalización de trámites y la ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública. Se destacarán las medidas implementadas y los resultados obtenidos en la gestión a fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios que brindamos a nuestros usuarios y comunidad en general.

## Identificación trámite a racionalizar:

Legalización, renovación y novedades de becas de financiación para la educación superior.

# Objetivo:

Informar los avances realizados en la racionalización de trámites en la Corporación, identificando medidas implementadas, tecnologías utilizadas y resultados obtenidos.

#### **Antecedentes:**

En diciembre de 2023, la entidad llevó a cabo la migración de su planta telefónica a un servicio en administrado por Tigo Une. Desde entonces, hemos enfrentado diversas interrupciones en el servicio telefónico debido a factores externos a la entidad. Estas fallas han afectado la capacidad de nuestros usuarios para comunicarse con nosotros por teléfono. Como respuesta a esta situación, hemos decidido implementar una línea móvil de manera permanente para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

# Mejora por implementar

La entidad ha decidido habilitar una nueva línea móvil con el número +57 314 642 10 96, a través de la cual los usuarios podrán comunicarse durante nuestros horarios de atención. Esta medida asegurará que, incluso en casos de fallas en la planta telefónica, nuestros usuarios puedan seguir contactándonos sin inconvenientes.

### Beneficio al ciudadano o entidad

Al habilitar una línea móvil como alternativa, se garantiza que los usuarios puedan comunicarse con la entidad incluso en situaciones de fallas en la planta telefónica, lo que asegura la continuidad en la prestación del servicio.







Al disponer de una línea móvil permanente, la entidad puede ofrecer un mejor servicio de atención al cliente al estar siempre disponible para recibir y atender las llamadas de los usuarios, incluso en situaciones adversas.

#### Tipo de racionalización

Tecnológica

#### **ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO INFORMADO**

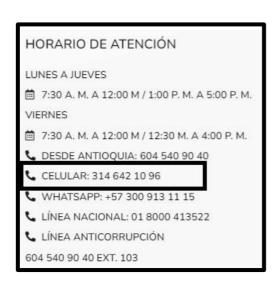
Durante la vigencia del año 2025, el grupo interno de trabajo para el relacionamiento con la ciudadanía ha realizado las siguientes acciones

#### Diversificación de canales de comunicación

Esta estrategia implica la incorporación de nuevos canales o medios de comunicación para ofrecer alternativas a los usuarios y garantizar la accesibilidad y continuidad del servicio. En este contexto, la entidad está diversificando sus canales de comunicación al habilitar una línea móvil adicional como una medida para mitigar los impactos de las fallas en la planta telefónica y garantizar que los usuarios puedan seguir comunicándose con la entidad de manera efectiva.

La nueva línea de celular ya se encuentra publicada en nuestra página web <u>Atención al ciudadano -</u> <u>Corporación Gilberto Echeverri Mejía (corporaciongilbertoecheverri.gov.co)</u>

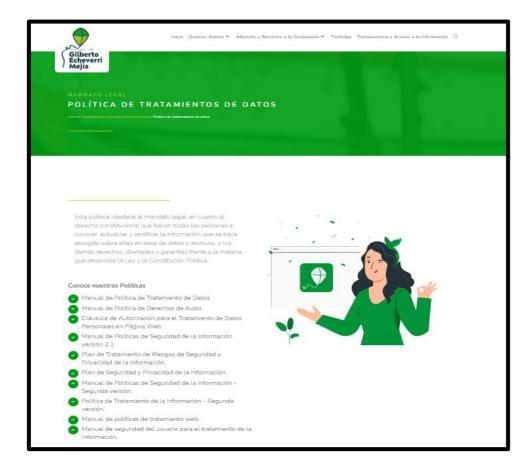












# 1. Creación de flujos de trabajo para el procedimiento de atención a las PQRSD recibidas y enviadas.

En miras al mejoramiento de las actividades conjuntas para la atención de la PQRSD y el envío oportuno de las respuestas, se crearon funciones adicionales en el sistema Mentes que permiten articular y automatizar las tareas de radicación, asignación y reasignación, seguimiento del caso y envío de la respuesta al peticionario, mediante las siguientes mejoras:

 Radicación automática: Se integró el sistema de registro de PQRSD al sistema de radicación administrado por el área de gestión documental, a fin de que las solicitudes que ingresan por el formulario web se radican automáticamente alimentando los consecutivos de comunicaciones oficiales recibidas. De este modo se omite la tarea de radicación manual mediante el módulo de "Comunicación Recibida".

<u>Ejemplo 1.</u> Vista del registro de una solicitud realizada por el formulario web, que generó el radicado automático 120250241.

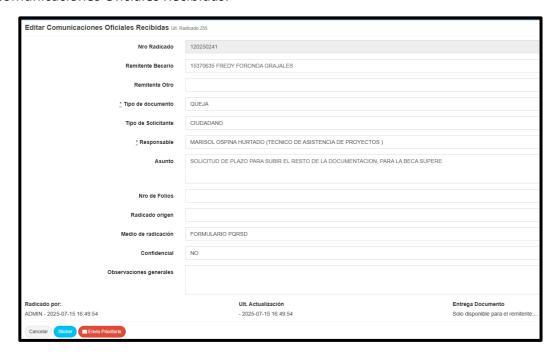








**Ejemplo 2.** Vista del radicado 120250241 generado automáticamente en el módulo de Comunicaciones Oficiales Recibidas.



Asignación de responsables y notificación electrónica: Se generó una función que permite asignar la petición recibida al empleado interno encargado de su respuesta. Una vez se asigna el usuario responsable, le llegará una notificación electrónica al correo institucional con los datos de la solicitud a atender.

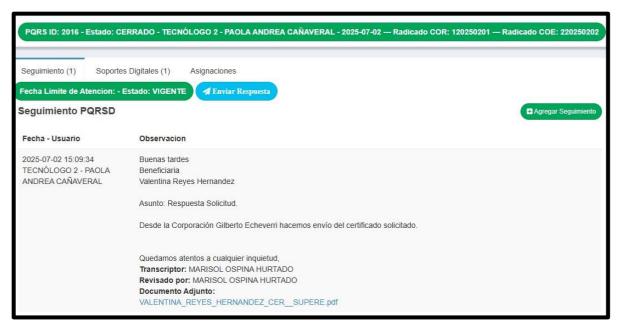








 Envío de documentos adjuntos desde el módulo de PQRSD: Se habilitó una función que permite responder las peticiones directamente desde el módulo Formulario PQRSD, lo que permite la atención directa sin salir del sistema o generar un comunicado escrito. Esta función se utiliza para las peticiones cuya respuesta es inmediata y no requiere trámite. Estas respuestas llegan directamente al correo del solicitante permitiendo cerrar el trámite de una manera más rápida.



En la última actualización de esta función, se añadió la opción de adjuntar un documento a la respuesta. Con esto se pretende remitir los certificados solicitados de manera ágil sin necesidad









de proyectar manualmente una comunicación oficial.



En la plataforma se evidencia la opción para cargar y adjuntar los documentos. De igual manera, se tiene automatizada la confirmación de la documentación adjunta.



# 2. Estado de solicitud y cierre de caso

Se parametrizaron las PQRSD que se registran por el formulario con la asignación de un estado que permite conocer la trazabilidad de la solicitud. Para esto, el sistema marca según el caso las siguientes categorías:

- Estado **PENDIENTE**: Marcado en rojo, se asigna automáticamente cuando la solicitud ingresa al sistema y aún no ha sido revisada.
- Estado **EN TRAMITE**: Marcado en naranja, se establece automáticamente cuando la solicitud se revisa y se realiza la asignación de un responsable para su atención.
- Estado **CERRADO**: Marcado en verde, indica que la PQRSD ha sido atendida, y se asigna manualmente cuando se valida que la solicitud ha sido respondida por el responsable asignado.







Registro	Registro de PQRS												
ID	Tipo de solicitud	Radicado COR	Identificacion - Nombre	Medio de respuesta	Fecha registro	Estado							
2037	QUEJA	120250241	15370635 FREDY FORONDA GRAJALES	CORREO ELECTRÓNICO	2025-07-15 16:49:54	EN TRAMITE	<b>200</b>						
2036	PETICION DE INFORMACION	120250240	1027801830 CAROLINA FLÓREZ CANO	CORREO ELECTRÓNICO	2025-07-14 16:25:39	CERRADO	<b>26</b>						
2035	PETICION DE INTERES PARTICULAR	120250237	1036448941 JUAN DAVID COREA ALVAREZ	CORREO ELECTRÓNICO	2025-07-14 13:54:06	EN TRAMITE	<b>20</b>						
2034	PETICION DE INTERES PARTICULAR	120250236	1036448941 JUAN DAVID COREA ALVAREZ	CORREO ELECTRÓNICO	2025-07-14 13:53:50	CERRADO	<b>26X</b>						
2033	PETICION DE INTERES PARTICULAR	120250233	1062434074 ISABELA ISABELA PETRO MARTINEZ	CORREO ELECTRÓNICO	2025-07-13 13:00:18	EN TRAMITE	<b>(2 (3 (3)</b>						
2032	PETICION DE INTERES PARTICULAR	120250232	1035921307 YESICA RÍOS CARDONA	CORREO ELECTRÓNICO	2025-07-12 09:31:43	EN TRAMITE	000						
2031	PETICION DE INTERES GENERAL	120250230	1038262152 ISABELA TORES COREA	CORREO ELECTRÓNICO	2025-07-10 12:48:09	EN TRAMITE	<b>20</b>						

# 3. RESULTADOS OBTENIDOS.

Como resultados evidenciados dentro del proceso de atención al ciudadano, enfocados a racionalizar trámites internos y externos, relacionamos los siguientes:

- Atención oportuna a las peticiones: Al corte del segundo semestre del presente año, se han recibido y atendido 191 PQRSD, por lo que, no ha habido solicitudes sin atender o atendidas fuera del término legal, tal como se evidencia en los Informes periódicos de PQRSD entregados a la Dirección ejecutiva.
- Reducción en cargas laborales: Se ha reducido la carga laboral al equipo responsable del trámite de radicación y seguimiento de las PQRSD, esto gracias a la disminución de correos electrónicos recibidos para solicitudes y trámites, y demás peticiones recibidas por otros medios que requerían su redireccionamiento la ventanilla de correspondencia para la radicación manual dentro del sistema.
- **Simplificación de procesos internos:** Se omitió la proyección, revisión, radicación y firma de oficios remisorios para el envío de certificados solicitados, lo cual agiliza la entrega de documentos solicitados por los ciudadanos, en especial a los beneficiarios de los programas de financiación.
- Simplificación de procesos externos: Mediante la difusión de los canales de atención al ciudadano en actividades con los beneficiarios, se ha fortalecido el uso del formulario web de PQRSD, para centralizar los diferentes tipos de requerimientos derivados de los tramites 1-Legalización y 2-Renovación de la Corporación, omitiendo el diligenciamiento de formatos y formularios adicionales que generaban barreras y pasos innecesarios para la presentación de su solicitud.



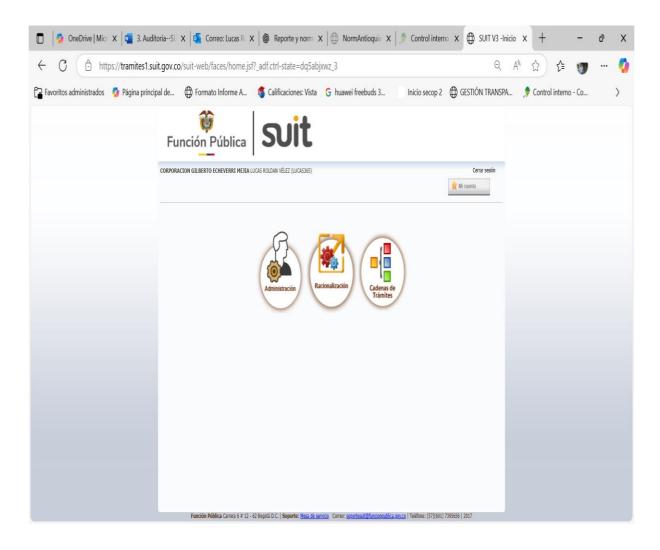




Con lo anteriormente descrito se evidencia que la Corporación ha trabajado en la mejora y simplificación de sus trámites mediante el uso de medios digitales, que agilizan los procesos internos, disminuyen los requisitos para acceder a los trámites, y fortalecimiento de la coordinación entre los involucrados del trámite, para la atención que se presta al público.

Se toman pantallazo de la página de SUIT, y se deja la nota que se realizó la operación de seguimiento y control, el día 31 de junio 2025,

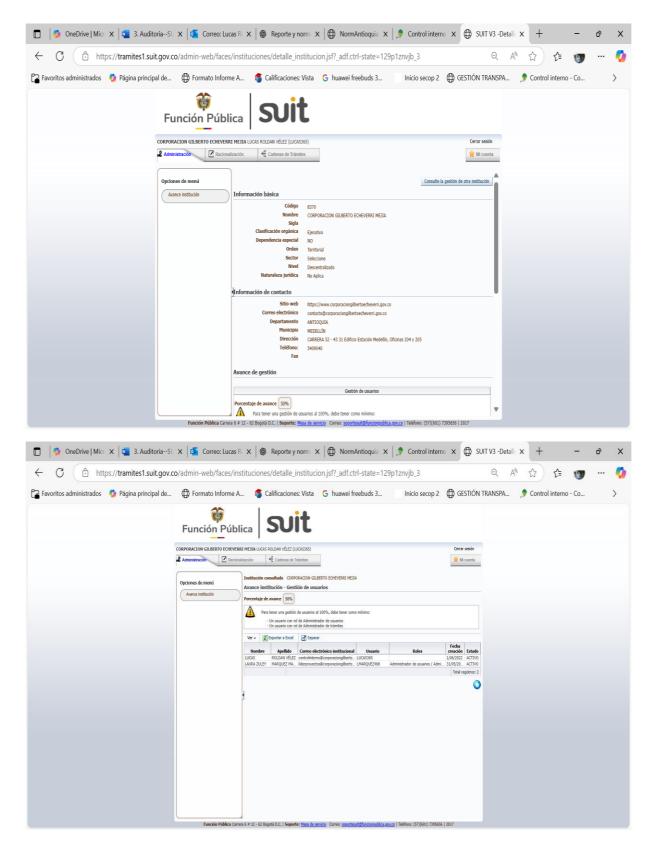
http://tramites1.suit.gov.co/racionalizacionweb/faces/gestionracionalizacion/racionalizacion seguimiento.jsf? adf.ctrl-state=v4xz86k8b 3







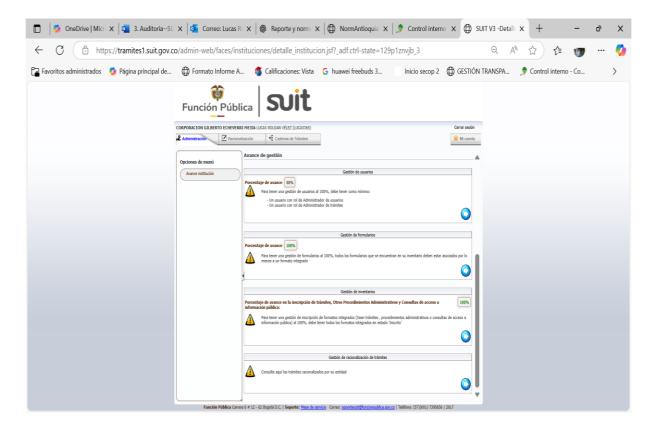


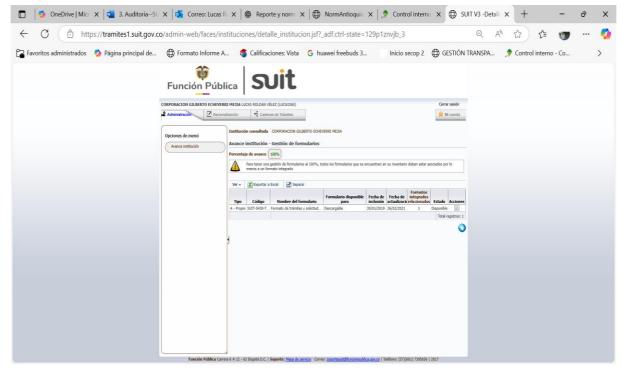








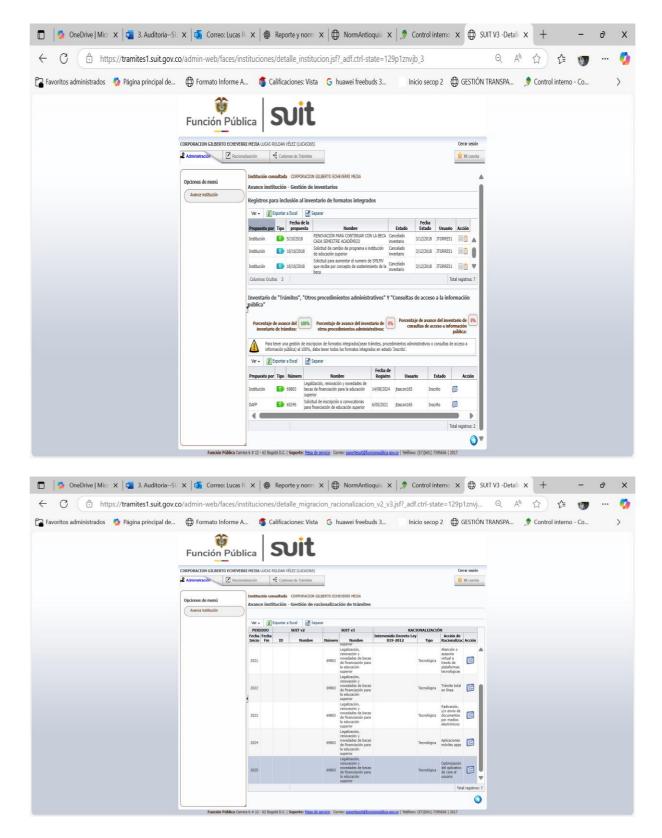






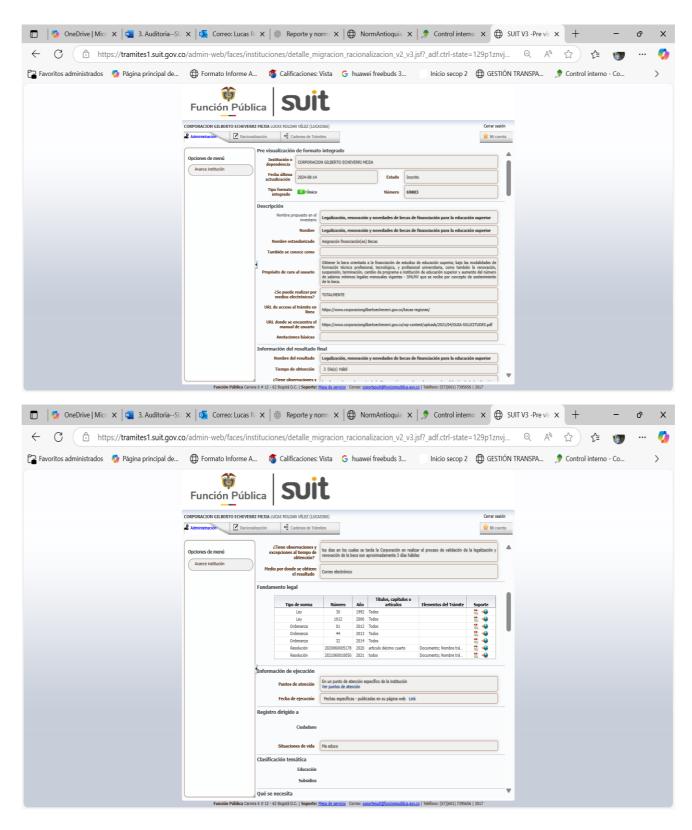






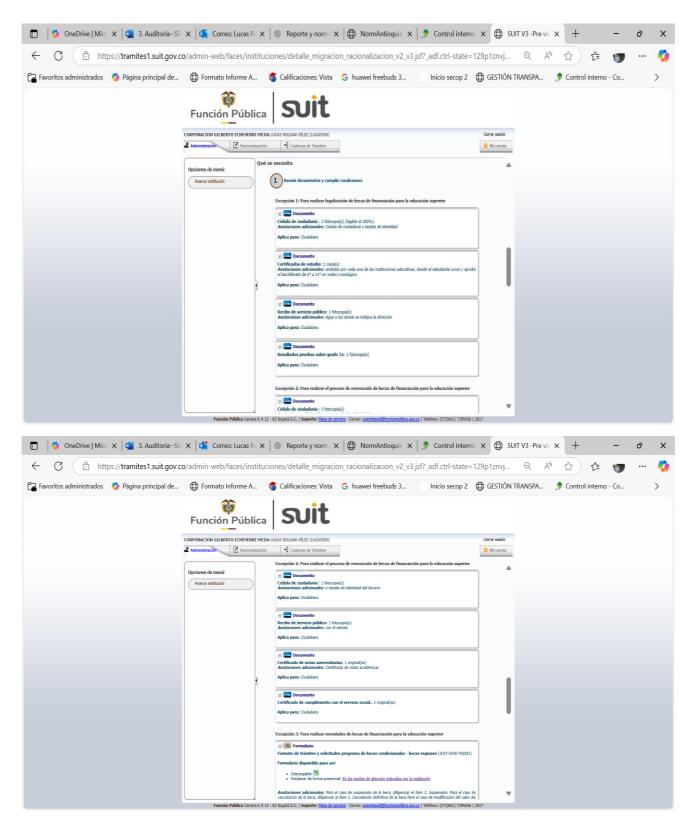






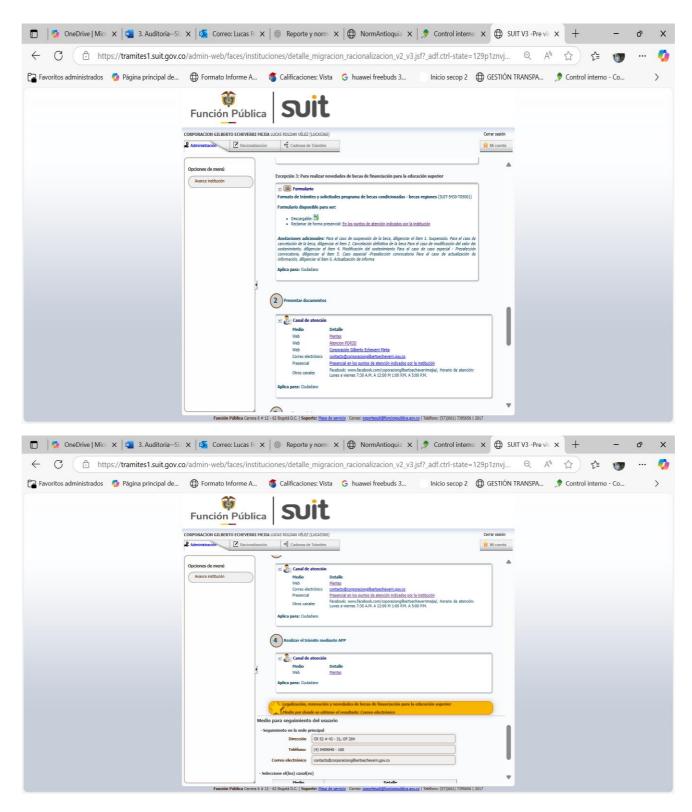








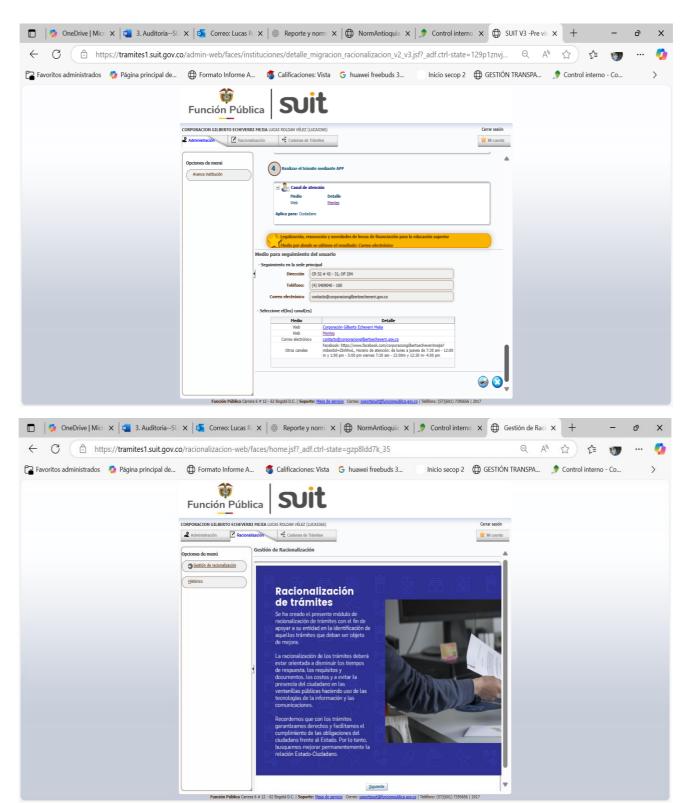








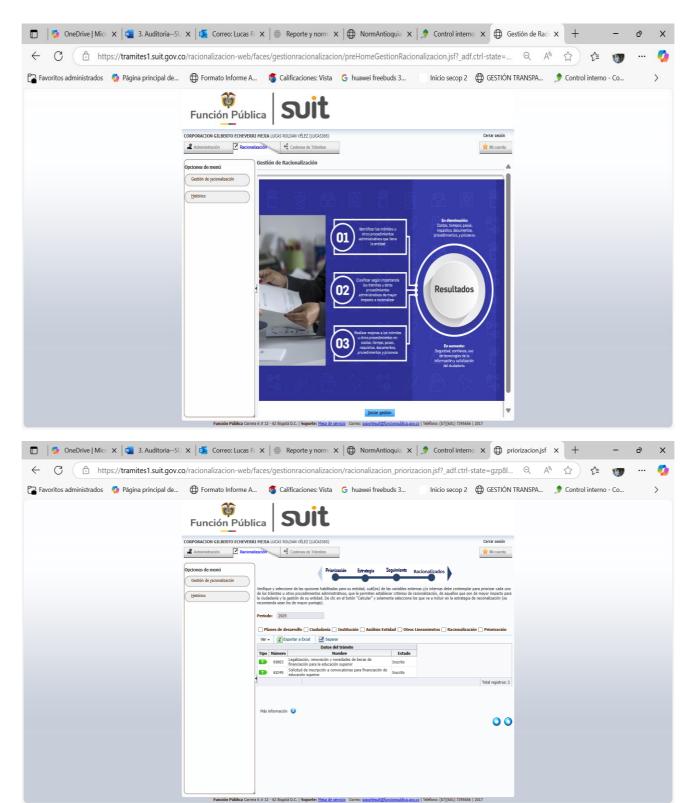


















	Dato	s del trámite		Planes de d	desarrollo					Ciudadaní	a					Institució	n	Análisis	Entidad	Otros Line	eamientos	Racionalizaci	Prioriz	zación
Tipo	Número	Nombre	Estado	Departamental	Distrital o Municipal	Trámite con alto costo para el ciudadano	Trámite con mayor demanda de los ciudadanos	Trámite con alto tiempo para su obtención	Trámite totalmente en línea	Trámite parcialmente en línea	Trámite presencial	Trámite con mayores quejas de la ciudadanía	Darticinación	Trámite que los ciudadanos proponen simplificar	I ramite con	de riesgos de	Trámite prorizado por otros criterios de la institución	Análisis Interno	Estudio de Caracteriz ación	Criterio de Automatización	Criterio de Digitalización	Yafue racionalizad o	Resultado priorización	Trámites a racionaliza r
Tipo formato integrado: ÚnicoÚnico		Legalización, renovación y novedades de becas de financiación para la educación superior	Inscrito	false	false	false	true	false	true	false	false	true	false	false	false	true	true	true	true	true	true	6	48	e true
Tipo formato integrado: ÚnicoÚnico	65245	Solicitud de inscripción a convocatorias para financiación de educación superior	Inscrito	false	false	false	false	false	true	false	false	false	false	false	false	true	false	true	true	true	true	1	30	) true



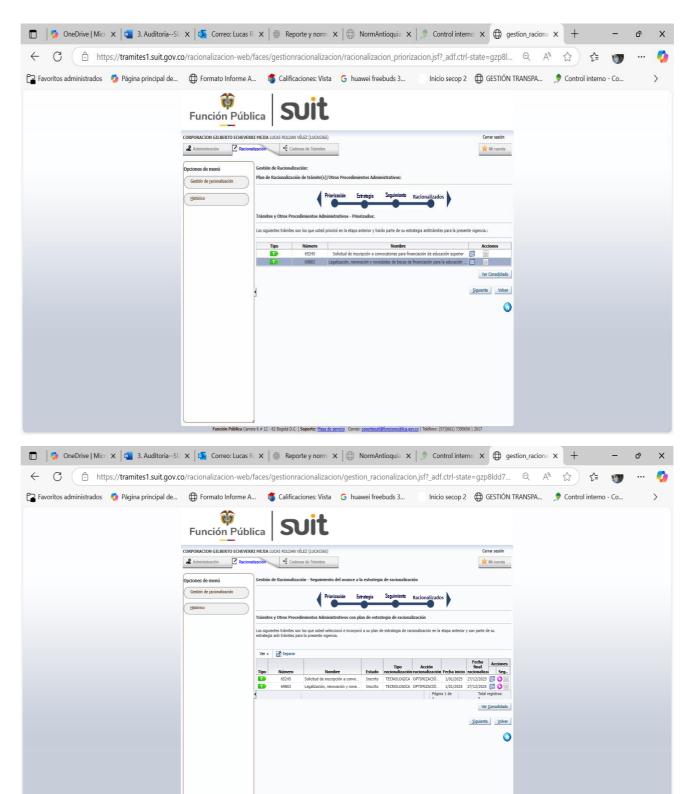
















<b>f</b> FUNCIÓ	ÓN PÚBLICA				suit
					Fecha generación : 2025-07-22
Nombre de la entidad:	CORPORACION GILBERTO ECHEVERRI MEJIA	Orden:	TERRITORIAL		
Sector administrativo:	nul	Aflo vigencia:	2025		
Departamento:	ANTIOQUIA				
Municipio:	MEDELLÍN				

#### Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

		DATOS TRÁ	MITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN					MONTOREO					SEGUMENTO Y EVILUACIÓN				
	Тро	Número	Nombre	Estado	Stuación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano ylo entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fechs inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo jele planeación	Valor ejecutado (%)	Closervadones/Recomendaciones	Judificación	Seguimiento julis control interno		Observaciones/Recomendad	iones		
ΙГ																				Respondió	Pregunta	Observación		
Ш																				8/	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	hay dos tramite en ambos se hacen plan de trabajo		
Ш																50	El área de Comunicaciones grando un bultrial, en el cual se explica el proceso de inscripcion a las comocacionas, con el dipletro de enspreza los procesos portinars lampos y allo garantar un esplerim ascepción en las comocacionas			Sí	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	se acestuvo la estrategia del artos passado		
ÛH			olicitud de inscripción a prvocatorias para financiación e educación superior		con un tutorial de	mejorando el	pción Mayor comprensión al		Optimización del aplicativo de cara al	01/01/2025	27/12/2025		Comunicaciones		s				si	8í	5. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	a actualizo, pero no hay mejoras		
П			,		inscripción	aplicativo			usuario											Si	1. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tento en la entidad como con los auserios?	no se ha accializado se le informa por teama		
П																				Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la majora del trámite?	4		
lL																				8í	<ol> <li>¿La entidad ya cuenta con mecaniamos para medir los beneficios que recibirá el auserio por la mejora del trámite?</li> </ol>	a encuesta de satisfacción a los usuarios que se atiende		
																				Respondió	Pregunta	Observación		
Ш													Subdirección de Proyectos							81	<ol> <li>¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?</li> </ol>	al se cuenta con dos planes de trabajo		
Ш					beneficiarios en cada	heranierta	l'acilidad y mayor bajo la modalidad virtual por parte de los beneficiarios para dar			01/01/2025									s	8í	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	al se implemento		
Oni		enena	egalización, renovación y ovedades de becas de nanciación para la educación	Inscrito	participar como mínimo en dos	para facilitar la participación virtual de los beneficiarios	cumplimiento al requisito de participar como mínimo en dos actividades de	Tecnologica	Optimización del aplicativo de cara al		27/12/2025	17/07/2025			s	100	Desde el área de Proyectos se implementó un cronograma de actividades de acompañamiento virtuales a través de la plateforma Teams, con el objetivo de que los beneficiarios pudieran cumplir con la participación en minimo dos			Sí	5. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	4		
	unco asaus		uperior		programado por la Corporación para	de las actividades de acompañamiento y así puedan con la	de por la Corporación para	do	usuario							1	actividades de acompatemiento y sel permanecer con la beca			Sí	ե <sub>- L</sub> Se ha nualizado la socialización de la mejora tento en la entidad como con los sucerios?	al en los talles que se hacen por leams		
					permanecer con la beca	beca														Sí	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la majora del trámite?	•		
																			8/	5. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el asuario por la mejora del inámila?	encuesta de satisfacción de atención			

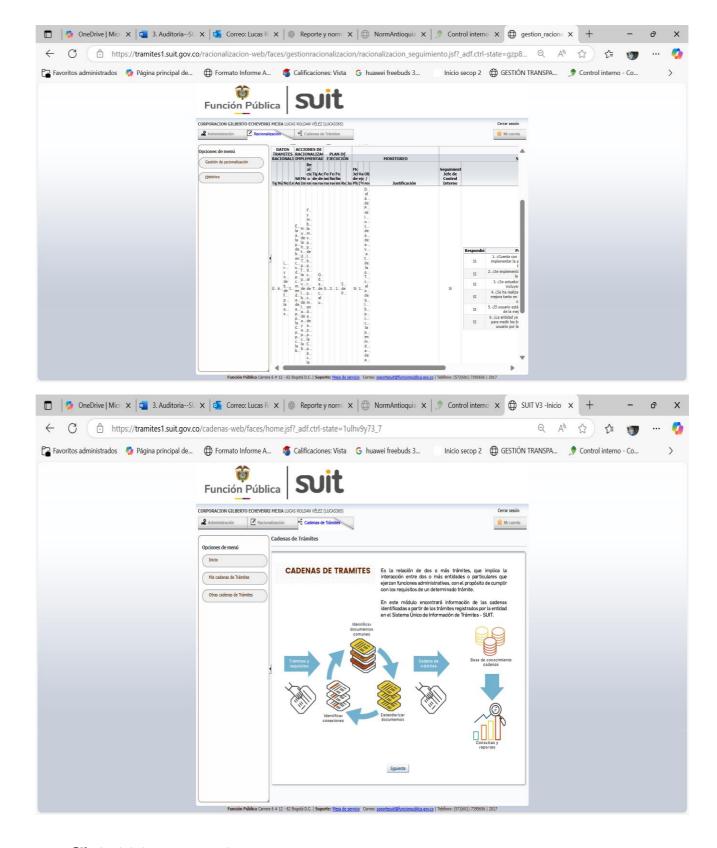
**(**+(57) (4) 540 90 40 / 01 8000 413522

Edificio Estación Medellín - Ferrocarril de Antioquia Carrera 52 n° 43 - 31, Oficinas 204 y 205, Medellín, Antioquia www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co





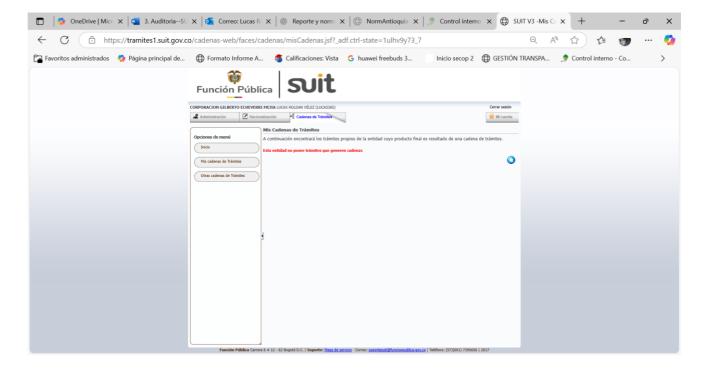
















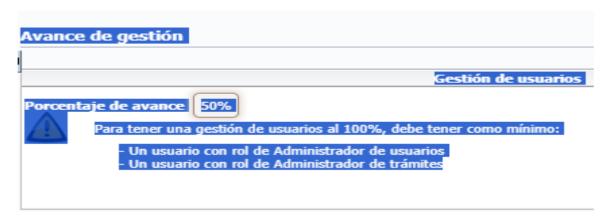


## **RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES**

Durante la revisión el SUIT, se puede evidenciar: A corte 31 junio del 2025 Fecha final de la Racionalización, la entidad realizo una racionalización al número 69803 "Legalización, renovación y novedades de becas de financiación para la educación superior" la cual se cumplió a cabalidad.

por lo anterior por parte de control interno, no hay ninguna observación pero si existe varias recomendaciones.

1. **Recomendación** durante la revision se evidencio un tema que la entidad debe revisar, en avance e n la gestion hace falta crear otro usuario por que el rol de control interno no cuenta.



2. **Recomendación** durante la revision se evidencio un tema que la entidad debe revisar, en gestion de inventarios hace falta revisar pocentaje de avance del inventario de otros procesos administrativo y porcentaj de avance3 del inventario de consulta de acceso a informacion publica

