

Damaris Hurtado Tunubala

Informe Final Práctica Administrativa



**Escuela Superior de  
Administración Pública**

Escuela Superior De Administración Pública (Esap)  
Facultad de Pregrado-Territorial Cauca  
Programa-Administración Pública Territorial  
Silvia, Cauca  
2025

## **Apoyo en el Sistema de Control Interno que desarrolla la Oficina Asesora de Control**

### **Interno de la Alcaldía del Municipio de Silvia Cauca**

#### **ASESOR ESAP**

**Dr. Luis Guillermo Céspedes Solano**

#### **TUTOR ENTIDAD**

**Dra. Ingrid Paola Gómez Morales**  
Asesora Oficina de Control Interno  
Alcaldía Municipal de Silvia

**Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)**

**Facultad de Pregrado**

**Práctica Administrativa (Apoyo en el Sistema de Control Interno que desarrolla la Oficina  
Asesora de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Silvia Cauca)**

**Silvia, Cauca**

**9 de mayo de 2025**

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

### *Agradecimientos.*

Agradezco a la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, por brindarme la formación académica y los fundamentos necesarios para comprender y contribuir al fortalecimiento de la gestión pública territorial.

Extiendo mi gratitud a la Alcaldía Municipal de Silvia Cauca, por permitirme vincularme al equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Control Interno, espacio donde pude aplicar y enriquecer mis conocimientos desde una perspectiva práctica. Mi agradecimiento especial a la Dra. Ingrid Paola Gómez Morales, jefe de la oficina asesora, por su guía constante, confianza y por facilitar un entorno de aprendizaje comprometido con la transparencia, la ética pública y la mejora continua.

A mi familia, por su apoyo incondicional, su paciencia y su fe en mi proceso de formación. A mi comunidad Kisweña, por enseñarme con su ejemplo que el servicio al territorio es un acto de compromiso, reciprocidad y dignidad. Este proceso ha reafirmado mi convicción de que el ejercicio de la administración pública debe estar profundamente conectado con el territorio, con sus necesidades y saberes, y con la responsabilidad de contribuir a un buen vivir para todos.

## Resumen

La presente práctica administrativa se realiza en la Oficina Asesora de Control Interno del Municipio de Silvia Cauca, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y su integración con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). El proceso se orientó al análisis, seguimiento y evaluación de los procesos misionales y de apoyo institucional, mediante la ejecución de auditorías internas, el monitoreo de riesgos, la verificación del cumplimiento normativo, el seguimiento al programa de transparencia y ética pública, la gestión de las PQRSD y el control de la política de austeridad. Estas acciones generan insumos técnicos para la mejora continua, promoviendo una administración pública eficiente, transparente y alineada con los principios de buen gobierno.

***Palabras clave.*** Control interno, MECI (Modelo estándar de control interno), fortalecimiento institucional, mejora continua, gestión del riesgo.

## Contenido

Marco Contextual.....	5
Introducción. ....	6
Objetivos de la práctica. ....	7
Objetivo General. ....	7
Objetivos Específicos.....	7
Marco normativo.....	8
Metodología. ....	11
Resultados .....	19
Conclusiones .....	21
Bibliografía.....	23

## Índice de ilustración

Ilustración 1 Matriz de Evaluación MECI .....	12
Ilustración 2 Tabla de verificación PQRSD semanales .....	13
Ilustración 3 Comunicaciones oficiales.....	14
Ilustración 4 Análisis de información por dependencia .....	15
Ilustración 5 Grafico porcentual de PQRSD .....	15
Ilustración 6 Matriz análisis informe austeridad en el gasto.....	16
Ilustración 7 Formato de preguntas rendición de cuentas .....	17
Ilustración 8 Formato de encuestas rendición de cuentas .....	18
Ilustración 9 Tabulación de encuestas.....	18
Ilustración 10 Simbología Integrada.....	

## Índice de Figuras

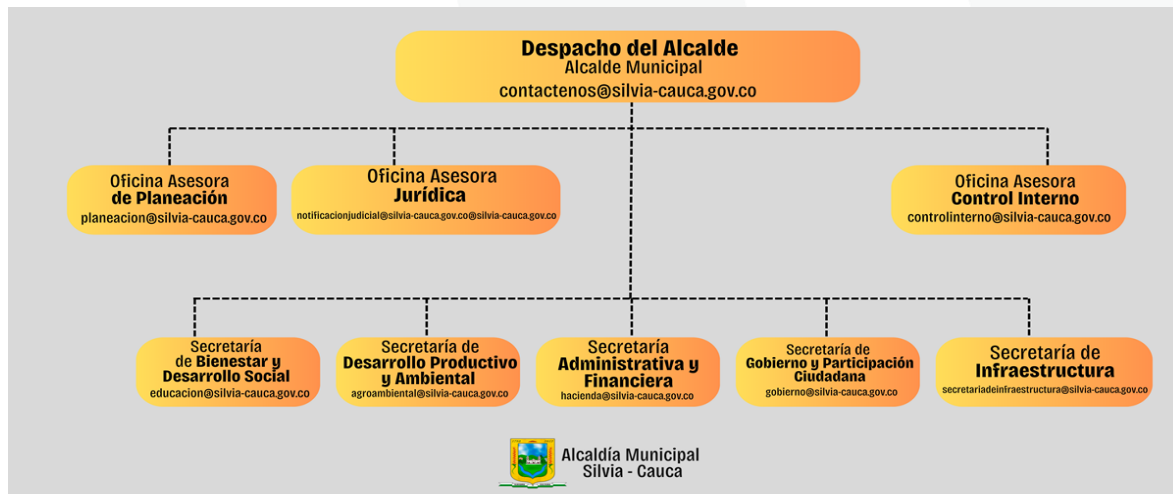
<b>Figura 1</b> Organigrama Alcaldía Municipal de Silvia .....	5
--	---

**Marco Contextual.**

La Alcaldía del Municipio de Silvia Cauca, se encuentra ubicada en el municipio de Silvia, departamento del Cauca, Colombia, en la Calle 9ª N. 2-49 Parque principal. Su correo electrónico es [contactenos@silvia-cauca.gov.co](mailto:contactenos@silvia-cauca.gov.co), su sitio web es [www.silvia-cauca.gov.co](http://www.silvia-cauca.gov.co), código postal 192070, el alcalde actual es el Doctor Juan Carlos López Morales para el periodo 2024 – 2027.

Es una entidad encargada de la gestión administrativa y gubernamental del territorio, garantizando el desarrollo integral de la comunidad a través de la implementación de políticas públicas y planes estratégicos. Su estructura organizativa está encabezada por el despacho del alcalde, donde se coordina y supervisan las distintas dependencias que conforman la administración municipal.

**Figura 1**  
 Organigrama Alcaldía Municipal de Silvia



Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
 PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

## Introducción.

La práctica administrativa realizada en la Oficina Asesora de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Silvia Cauca, surge como respuesta a la necesidad de fortalecer los procesos administrativos institucionales mediante la aplicación del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), en articulación con el Modelo estándar de control interno (MECI). Esta necesidad responde a un contexto en el cual los gobiernos locales, especialmente en territorios como Silvia, los cuales enfrentan desafíos relacionados con la gestión eficiente y la atención efectiva a la ciudadanía.

El principal problema identificado radica en las debilidades estructurales en la aplicación del sistema de control interno en su integralidad, por parte de quienes operativizan los procesos, afectando la eficiencia institucional, la toma de decisiones, y la confianza ciudadana. En este contexto, es importante tener en cuenta que, a pesar de los lineamientos establecidos desde el orden nacional para fortalecer la planeación y el control en las entidades públicas, se presenta en el municipio deficiencias en la apropiación e implementación de dichos modelos, limitando el desarrollo de una gestión orientada a resultados, basada en el mejoramiento continuo y en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Desde esta perspectiva, la práctica profesional se plantea como una estrategia de acompañamiento que busca apoyar la revisión, evaluación y mejora de los procesos internos de la administración municipal, desde una mirada propositiva, la cual permite contribuir al fortalecimiento institucional, además, se convierte en un ejercicio de aplicación de conocimientos

adquiridos en el campo de la administración pública al evidenciar como los modelos de gestión pueden ser herramientas clave para cerrar brechas de gobernabilidad y mejorar la calidad de vida de las comunidades.

Se espera que los resultados de esta práctica contribuyan al mejoramiento de la cultura de control interno del municipio, promoviendo una gestión más transparente, participativa y orientada al bienestar ciudadano, partiendo del haber conocido y desarrollado la apertura del informe de auditoría de gestión presupuestal, el informe de seguimiento al sistema de control interno, informe de seguimiento al programa de transparencia y ética pública, informe de seguimiento trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de petición (PQRSD), informe trimestral de austeridad en el gasto, informe de rendición de cuentas de la vigencia 2024. De manera que desde mi rol como estudiante, poder aportar al debate académico y profesional sobre la importancia del control interno como eje transversal de la gestión pública territorial.

### **Objetivos de la práctica.**

#### *Objetivo General.*

Apoyar el desarrollo de las funciones a cargo de la oficina de control interno para el fortalecimiento de los procesos administrativos del municipio de Silvia Cauca.

#### *Objetivos Específicos.*

- Apoyar la ejecución de la auditoría interna presupuestal mediante la recolección, análisis y sistematización de la información.

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

- Realizar seguimiento al sistema de control interno en el formato establecido por la entidad.
- Realizar seguimiento al programa de transparencia y ética pública, con el fin de contribuir a la transparencia y eficacia en la gestión de la Alcaldía del Municipio de Silvia, ordenado mediante la Ley 2195 de 2022.
- Monitorear y realizar informe trimestral del reporte de PQRS, que se reciban en ventanilla única y sitio web de la entidad.
- Verificar de forma trimestral la política de austeridad en el gasto y realizar el informe respectivo.
- Apoyar en la evaluación del componente de rendición de cuentas de la vigencia 2024 realizado por la entidad

### **Marco normativo**

La constitución política de 1991, en su capítulo cinco, titulado De la función administrativa, específicamente en el artículo 209, señala que dicha función está “al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de las funciones” (Función Pública, 2024b). De esta manera, también se les señala a las autoridades correspondientes que están obligadas a diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control interno.

Esta disposición no solo es un ideal normativo, sino una exigencia operativa que busca legitimar la gestión pública, no obstante, en la práctica, estos principios enfrentan desafíos estructurales.

En relación al control interno de las entidades públicas, “las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”. (Función Pública, 2024b)

La Ley 87 de 1993 establece las normas para el control interno en las entidades y organismos del Estado Colombiano. Así, en su artículo 1 especifica que “se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.” (Función Pública, 2024c). Por lo tanto, esta ley fija el autocontrol, la autorregulación y autogestión, sentando la base en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), que dinamiza los principios y objetivos de la presente ley.

El artículo 12 de la Ley 87 de 1993, destaca la naturaleza y alcance del rol del jefe de control interno dentro la entidad, tomando como función principal la revisión, verificación, validación y evaluación de los procesos administrativos. Su labor de asesorar estratégicamente la entidad en su Decreto 1499 de 2017.

Precisamente este Decreto 1499 de 2017, establece el MIPG como un modelo de gestión que busca mejorar la administración pública a través de la integridad, eficiencia, control y articulación interinstitucional, transformando la forma en la que operan las entidades, haciéndolas más eficientes, pues estarían más orientadas a resultados.

El Decreto 1599 de 2005 adopta el MECI como un modelo estándar para el control interno en las entidades del Estado colombiano, estableciendo lineamientos sobre su aplicación. "Adóptese como Modelo Estándar de Control Interno (MECI) el contenido del presente decreto, para ser aplicado por las entidades del orden nacional y territorial" (Decreto 1599 de 2005). La Circular Externa 100-002 de 2005, emitida por la Contraloría General de la República, proporciona orientaciones sobre la implementación del MECI en las entidades públicas, La implementación del MECI es un proceso continuo y debe ser parte integral de la gestión institucional (Circular Externa 100-002 de 2005).

Por lo cual, este modelo es una herramienta central para evaluar procesos institucionales, sin embargo, su adopción real requiere de una cultura organizacional comprometida con la mejora continua; el reto está en la gestión de lo procesos día a día.

Ley 1474 de 2011 establece normas sobre la lucha contra la corrupción y refuerza aspectos relacionados con el control interno y la transparencia en la gestión pública, afirmando que Las entidades deberán implementar mecanismos de control interno que garanticen el uso adecuado de los recursos públicos (Ley 1474 de 2011).

La Resolución 201-001095 de 2016 establece los lineamientos para el seguimiento y evaluación del MECI en las entidades públicas, destacando que las entidades deben realizar

evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento del control interno (Resolución 201-001095 de 2016).

El marco normativo colombiano en materia de control interno es sólido y amplio, pero enfrenta el reto de traducirse en prácticas institucionales efectivas; su implementación requiere de articulación, capacitación al personal, apropiación y acompañamiento en pro del fortalecimiento continuo de los mecanismos establecidos.

### **Metodología.**

El enfoque basado en procesos (EBP) es una metodología de gestión que se centra en la identificación, diseño, documentación, seguimiento y mejora continua de los procesos de una organización. Esto significa que, en lugar de enfocarse en las funciones o departamentos individuales, el EBP se centra en cómo el trabajo fluye a través de la organización para lograr un objetivo específico.

Como primer paso se identifica los procesos clave de la organización. Esto implica analizar cómo se realiza el trabajo, quiénes están involucrados y cuáles son los resultados esperados. En un segundo momento, una vez identificados los procesos, se documenta de manera clara y detallada. Esto incluye describir los pasos del proceso, los recursos utilizados, los indicadores de desempeño y los responsables. Así se llega a un tercer momento donde es importante realizar un seguimiento continuo de los procesos para asegurarse de que se están cumpliendo los objetivos y para identificar posibles problemas o áreas de mejora. Finalmente, como cuarto paso, se busca la mejora continua de los procesos. Esto implica analizar los datos de

seguimiento, identificar las causas de los problemas e implementar cambios para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos.

De esta manera se articula el trabajo realizado y me permite comprender como un sistema compuesto por procesos interrelacionados como lo es el control interno requiere análisis constante, retroalimentación y mejora continua, por lo tanto, mediante la auditoria a la gestión presupuestal, se realizara la apertura y planeación que contiene aspectos claves como: objetivo, alcance, criterios a evaluar, cronograma de actividades y metodología, para entregar al finalizar la práctica, teniendo en cuenta los tiempos estipulados para tal fin.

En el mismo sentido, a través del seguimiento y evaluación independiente al sistema de control interno, mediante la matriz de verificación se monitorea el cumplimiento de los controles establecidos en el MECI, siguiendo paso a paso el instructivo.

*Ilustración 1*  
**Matriz de Evaluación MECI**

Llaveamiento de	Dimensión o Política del MIPG	Evidencia del Control	Evaluación
Definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y medir los riesgos asociados al negocio, el negocio, el negocio, el negocio y el negocio.	Dimensión de Desempeño Estratégico y Planeación Política de Planeación Institucional	<p>Referencia a Actores y verificaciones en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</p> <p>En sesión de CCyG Control y Desempeño se realizaron sesiones de trabajo para la elaboración y ajuste del cada uno de los componentes del Plan de Desarrollo, Gestión, Diagnóstico, Estrategia, Finanzas, además teniendo en cuenta los lineamientos que brinda planeación (PPT).</p> <p>Una vez aprobado por parte del Consejo Municipal, se realizó el plan indicativo en conjunto con cada uno de los temas de Control, según su responsabilidad procesar a cargo respectivamente se requirió para el acción y se adoptaron compromisos para la evaluación de gestión, según lo establecido con la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.</p> <p>Mediante acto administrativo se reglamentó el sistema de seguimiento y evaluación de resultados del plan de desarrollo territorial 2020-2023, Plan "Hacer Gobierno para la Vida".</p>	<p>Observaciones de la evaluación independiente fueron enunciadas a papel de Bases de datos</p> <p>Acuerdo No. 012 de mayo 31 de 2024. Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo "Hacer un buen gobierno es posible".</p> <p>Actas Comités</p> <p>Planes de Acción, Plan anual de implementación 2024 y Plan Indicativo</p> <p>Instrumentos de evaluación a la gestión para Dependencias.</p>

Fuente: Oficina de Control Interno - Formato adoptado por la Alcaldía Municipal de Silvia C.

De igual forma, a través de la resolución N°012 de enero 29 de 2025 se adopta el programa de transparencia y ética pública, mediante una matriz metodológica que contiene acciones estratégicas, promueve al interior de la organización una cultura de legalidad; identifica, mide, controla y monitorea los riesgos que se presentan en el desarrollo de los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y transversales. La consolidación y monitoreo del programa, de acuerdo con las directrices está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera las etapas del ciclo y son los responsables de rendir cuentas sobre el cumplimiento del contenido programático. Por su parte, Control interno en su rol de tercera línea de defensa, le corresponde el seguimiento a este programa y hace parte del plan anual de auditorías para la vigencia 2025, proceso que se encuentra en la etapa de monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

En el mismo sentido, mediante el monitoreo y realización del informe de seguimiento de los Derechos de Petición, Queja, Reclamos, información, Acción Judicial, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, se monitorea semanalmente las oficinas en base a la información suministrada por archivo central y se verifican los siguientes métodos establecidos en la entidad: software de ventanilla única, sitio web de la alcaldía, medios telefónicos y correos institucionales.

*Ilustración 2*  
*Tabla de verificación PQRSD semanales*

PQRSD A 11 DE FEBRERO 2025			
DEPENDENCIA	A TIEMPO	POR VENCER	VENCIDAS
DESPACHO ALCALDE	0	1	1
BIENESTAR	3	0	0
DESARROLLO PRODUCTIVO	1	0	0
FIANANCIERA	7	0	0
GOBIERNO	2	2	3
INSPECCION DE POLICIA	4	0	0
INFRAESTRUCTURA	1	0	0
PLANEACION	17	0	0
COMISARIA DE FAMILIA	0	0	0
JURIDICA	0	0	0

Fuente: elaboración propia

Se analiza la información y con base en los hallazgos se procede a oficiar a las dependencias que presenten moras en la contestación de las PQRSD.

### Ilustración 3 Comunicaciones oficiales

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer? Compar

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 GOBIERNO DEL CAUCA  
 ALCALDIA MUNICIPAL DE SILVIA  
 Oficina Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional  
 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Silvia Cauca, 24 de febrero de 2025

Señor  
**ALEX ULCHUR VELASCO**  
 Secretario de Gobierno y Participación Ciudadana  
 Alcaldía Municipal

Asunto: segundo requerimiento por incumplimiento en la atención de PQRSD y recomendaciones para su mejoramiento

Atento saludo,

Me permito dirigirme a usted en mi calidad de Asesor de la Oficina de Control Interno, con el fin de pedirle para los días posteriores al presente requerimiento de cumplimiento en el tratamiento de las PQRSD, según lo establecido en el artículo 1755 de la Ley 1755 de 2015.

En base a la información presentada en este documento, hago las siguientes recomendaciones para atender esta situación y mejorar la eficiencia en el manejo de las PQRSD:

- Evaluar los procesos internos, identificar los cuellos de botella del flujo de gestión y determinar el tiempo de respuesta por parte de cada dependencia con el sistema de gestión de PQRSD.
- Definir el tiempo máximo de respuesta para cada tipo de PQRSD según la naturaleza y las expectativas de la ciudadanía. Dicho tiempo debe ser realista, pero también debe ser suficiente para asegurar una respuesta de calidad.
- Implementar herramientas que permitan monitorear el cumplimiento de las plazas en tiempo real.

Cable # 16-344/PQRSD Principal / Caudex: 303 508 9812 / Código Postal: 100700  
 Dirección: Calle 100 No. 344/PQRSD Principal / Caudex: 303 508 9812 / Código Postal: 100700

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 GOBIERNO DEL CAUCA  
 ALCALDIA MUNICIPAL DE SILVIA  
 Oficina Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional  
 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

4. Asegurar que el estado de avance tenga los comentarios elaborados sobre los procedimientos, normalizados y los respaldados en la atención de quejas, sugerencias y solicitudes. Esto incluye toda la información técnica como la de habilidades de personal.

5. Revisar constantemente el equipo la importancia de atender la PQRSD de manera oportuna.

6. Evaluar la posibilidad de redistribuir las tareas entre el equipo de apoyo, según las aptitudes y habilidades que tenga cada responsable.

7. Asegurar que cada integrante del equipo de apoyo que PQRSD debe gestionar y en que plazo.

8. El personal debe ser responsable del seguimiento de los casos y de la respuesta oportuna.

9. Hacer el perfil de un PQRSD como uno de los criterios de evaluación de desempeño laboral, esto puede incluirse a través de los tiempos y la calidad de la atención.

10. Implementar un sistema de alertas que notifique a los responsables cuando se acercan los plazos de respuesta. Esto también puede incluir recordatorios electrónicos antes y después del vencimiento de las plazas.

11. Promover una cultura organizacional centrada en la atención del usuario, en la que todo el equipo comprenda que la resolución eficiente de PQRSD es clave para la buena imagen de la Alcaldía.

12. Realizar el seguimiento oportuno, cuando un ciudadano reporta su solicitud o consulta por mejorar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención. Fomentando ideas y sugerencias para hacer más eficiente el proceso.

13. Asegurar de que el equipo tenga canales claros para la comunicación y que los responsables de atender las PQRSD puedan obtener la información necesaria de otras dependencias de manera ágil y eficaz.

14. Realizar reuniones periódicas para revisar el estado de las PQRSD, identificar problemas recurrentes y proponer soluciones.

15. En los casos donde se identifiquen fallos recurrentes, como la falta de respuesta o el incumplimiento de plazos, tomar medidas correctivas inmediatas. Esto puede incluir redistribuir el flujo de trabajo o asignar más personal a áreas clave.

16. Promover la colaboración entre las oficinas cuando hay demoras, discutiendo por los procedimientos y ofrecer soluciones alternativas cuando sea posible.

Teniendo estas recomendaciones es posible generar un cambio significativo en el cumplimiento de las plazas y la calidad en la atención de las PQRSD. La clave está en definir el problema de manera integral, mejorar los procesos internos y generar una cultura organizacional orientada al servicio y de la eficiencia.

Quedo atento a su pronta respuesta y a la asistencia de mi oficina correspondiente.

**INGRID PAOLA GÓMEZ MORALES**  
 Asesora Oficina de Control Interno

Cable # 16-344/PQRSD Principal / Caudex: 303 508 9812 / Código Postal: 100700  
 Dirección: Calle 100 No. 344/PQRSD Principal / Caudex: 303 508 9812 / Código Postal: 100700

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 GOBIERNO DEL CAUCA  
 ALCALDIA MUNICIPAL DE SILVIA  
 Oficina Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional  
 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

c.c. Alcalde Municipal

Elaborado por: Daniela Marín Tardáes - Pisano ESP

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows.

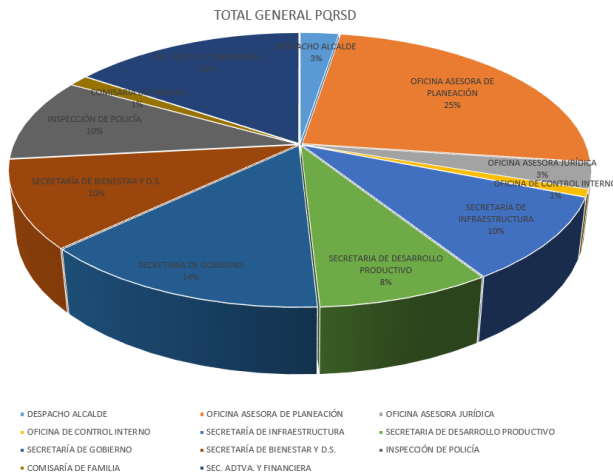
Página 3 de 3 672 palabras Español (Colombia) Concentración

Al finalizar el trimestre, teniendo en cuenta los cierres de las PQRSD correspondientes a enero – marzo 2025, se procede a realizar el análisis para el informe.

*Ilustración 4*  
*Análisis de información por dependencia*

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SILVIA CAUCA											
INFORME DETALLADO PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2025											
PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA											
DEPENDENCIA	TOTAL GENERAL PQRSD	SOLICITUDES	DERECHOS DE PETICIÓN	TUTELAS	QUEJAS	REQUERIMIENTOS	DENUNCIAS	RTA. OPORTUNA	RTA. EXTEMPORÁNEA	PQRSD NO CONTESTADA	PQRSD CONTESTADAS
DESPACHO ALCALDE	6	4	2	0	0	0	0	6	0	0	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	57	50	5	0	0	2	0	56	1	0	57
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	4	3	0	0	0	0	7	0	0	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	23	22	1	0	0	0	0	23	0	0	23
SECRETARÍA DE DESARROLLO PRODUCTIVO	19	15	1	0	0	3	0	19	0	0	19
SECRETARÍA DE GOBIERNO	32	16	4	0	0	12	0	23	9	0	32
SECRETARÍA DE BIENESTAR Y D.S.	24	24	0	0	0	0	0	24	0	0	24
INSPECCIÓN DE POLICÍA	23	17	3	2	0	1	0	19	4	0	23
COMISARÍA DE FAMILIA	3	3	0	0	0	0	0	2	0	1	2
SEC. ADTYA. Y FINANCIERA	36	24	6	0	0	6	0	36	0	0	36
<b>TOTALES</b>	<b>232</b>	<b>181</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>231</b>

*Ilustración 5*  
*Gráfico porcentual de PQRSD*



Por otra parte, mediante la verificación de la política de austeridad en el gasto para el primer trimestre de la vigencia 2025, se solicita mediante comunicación oficial, información a la secretaria administrativa y financiera sobre la ejecución de gastos correspondientes entre enero y marzo; se realiza un análisis comparativo, frente a los gastos generados en el primer trimestre de la vigencia 2024, específicamente en los siguientes aspectos: administración de personal y contratación de servicios personales, publicidad y publicaciones y servicios administrativos. En base a la información suministrada se analiza de la siguiente manera:

**Ilustración 6**  
**Matriz análisis informe austeridad en el gasto**

Nombre Apropiación	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre 2024	Enero	Febrero	Marzo	Total Primer Trimestre 2025	Variación absoluta	%
Salarios de Personal de Igenma	75.010.283	76.204.923	99.193.628	250.408.834,00	84.496.019	84.496.019	83.267.600	252.259.638,00	(1.850.804,00)	-0,74
Auxilio de alimentación	1.320.263	1.327.424	1.766.152	4.413.839,00	1.386.670	1.479.328	1.479.328	4.345.326,00	70.313,00	1,59
Auxilio de Transporte	2.565.000	2.562.000	2.562.000	7.749.000,00	3.000.000	3.200.000	3.120.199	9.320.199,00	(1.571.199,00)	-20,28
Prima de servicios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
Prima de navidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
Vacaciones	-	1.017.624	3.464.985	4.482.609,00	-	1.141.754	12.841.413	13.983.197,00	(9.500.588,00)	-211,94
Prima vacacional	-	603.368	2.181.212	2.984.600,00	-	2.140.354	14.762.697	16.903.251,00	(13.918.651,00)	-466,35
Indemnización por Vacaciones	-	-	-	-	-	1.982.314	8.917.656	10.000.000,00	(10.000.000,00)	0,00
Dotación de personal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
Bonificación de Dirección	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
Bonificación de Gestión Territorial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00
Bonificación por servicios prestados	-	5.818.478	633.049	6.451.527,00	19.106.985	-	973.020	20.080.005,00	(13.628.478,00)	-211,24
Bonificación de recreación	-	83.149	236.499	319.648,00	-	225.933	1.758.336	1.984.269,00	(1.664.621,00)	-520,77

Finalmente, mediante el apoyo en la evaluación del componente de rendición de cuentas de la vigencia 2024, con el liderazgo de la oficina asesora de planeación, las

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
 PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

demás secretarías de despacho y oficinas asesoras, se diseñaron las diferentes estrategias para la convocatoria y logística, en tres fases.

1. Fase de Alistamiento
2. Fase de consolidación
3. Fase de ejecución de la audiencia pública
4. Fase de evaluación

Control interno hizo parte de las cuatro fases de manera colaborativa con los equipos designados para las diferentes tareas asignadas. Así mismo, recopilando todo el proceso se evalúa mediante encuestas de satisfacción y se elabora un formato de preguntas para que los asistentes puedan formular sus inquietudes al finalizar el evento.

*Ilustración 7*  
 Formato de preguntas rendición de cuentas

*Agroambiental - Relife*

	MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO.	CÓDIGO: DIRGER-FT3
	SUBPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO GERENCIAL.	VERSIÓN: 2
	TIPO DOCUMENTO:	FORMATO.	FECHA: 03/03/2025
	NOMBRE DOCUMENTO:	REALIZACIÓN DE PREGUNTAS EN RENDICIÓN DE CUENTAS.	PÁGINA 1 DE 2

**RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024**

Recomendaciones: Los hechos sobre los cuales se va a pronunciar deben estar relacionados con los temas definidos en el informe de gestión durante el evento de rendición de cuentas.

LUGAR DEL EVENTO:	Centro Urbano Usuedo
FECHA:	28-03-24
NOMBRES Y APELLIDOS:	Hernando José Corp Dávila
ORGANIZACIÓN: (Únicamente si viene en representación de alguna).	Personal
PROCEDENCIA:	Centro Urbano Silvia
DESCRIBA EN ESTE CAMPO LA PREGUNTA:	Dee acciones se están haciendo para dar de apoyo a la continuación de obras por las obras de caminos y canales en las vías públicas
DIRIGIDO A:	S. de Desarrollo Productivo y Ambiental.
FIRMA:	

*\* (Carpas y Adecuas)*

**Ilustración 8**  
**Formato de encuestas rendición de cuentas**

Lo invitamos a participar de nuestra encuesta de satisfacción del Evento "Audencia Pública de Rendición de Cuentas 2024"

Lugar y Fecha: Vereda 205 - Marzo - 2024  
 Nombre y Apellidos (Opcional): Willis Espinoza Lopez Bonilla  
 Ciudad (Opcional): Vereda 205  
 Actúa en forma personal:  Actúa en nombre de una organización:   
 Cuiel: 1000100 - Universidad de Pamplona

1. Marque según su percepción: ¿Cree usted que la organización de la Audencia Pública fue:

EXCELENTE  BUENO  REGULAR  MALO

2. Marque según su percepción: El procedimiento en la organización de las intervenciones de la ciudadanía fue:

EXCELENTE  BUENO  REGULAR  MALO

3. Marque según su percepción: Las respuestas que se dieron a las preguntas realizadas por el público fueron:

EXCELENTE  BUENO  REGULAR  MALO

4. Marque según su percepción: ¿Cómo califica la información presentada por la Alcaldía Municipal de Silva Cauca durante la Audencia Pública de Rendición de Cuentas?

EXCELENTE  BUENO  REGULAR  MALO

5. ¿A través de qué medio se emitió de la Audencia Pública de Rendición de Cuentas? Seleccione una de estas opciones.

Página web  Invitación directa  Redes sociales  Línea telefónica

Algunas te  ¿Otras? Cual

6. Como ciudadano, considere que su participación en el control social de la gestión pública es:

Muy importante  Importante  Sin importancia

7. ¿Considera necesario continuar con la realización de la Rendición de Cuentas para el control de la gestión pública? SI  NO

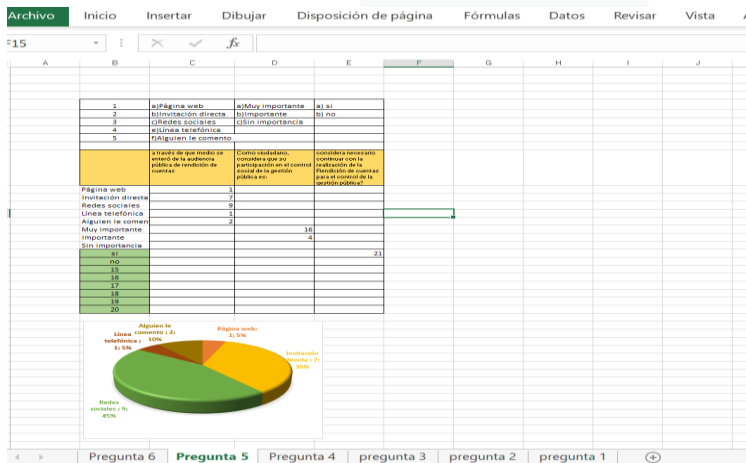
8. Recomendaciones Generales:  
Dado que la rendición de cuentas al alcalde es la herramienta principal para la participación de la ciudadanía en el control social de la gestión pública es importante que se continúe con la realización de este tipo de actividades de manera regular y que se mejore la calidad de la información presentada.

Su opinión es muy importante, ayudanos a mejorar permanentemente la prestación de nuestros servicios.

Calle 9 nº 2-40 Parque Principal Tel: 300881010/11-201183 - Fax: 2511060/Caligo Postal: 922073  
 Sitio web: www.esap.edu.co correo: esap@esap.edu.co contacto: 01800042371

Para realizar el informe se hace mediante la siguiente matriz de Excel, con el fin de tabular la información.

**Ilustración 9**  
**Tabulación de encuestas**



Vigilada MinEducación

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
 PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
 Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

Al realizar cada uno de estos pasos, se logrará mejorar la eficiencia y eficacia, pues el EBP se centra en cómo se realiza el trabajo. Por lo tanto, el modelo contribuye a la identificación y eliminación de los cuellos de botella, redundancia y otros problemas que puedan afectar el rendimiento de los procesos. De esta manera, llevando a cabo el modelo, se logra la optimización y calidad de los productos o servicios prestados. Con esto, se logra tener una buena imagen frente a los competidores, socios y clientes. Este modelo es efectivo pues busca, en colaboración con diferentes departamentos o áreas de la organización, generar un trabajo que compromete a toda la organización en su conjunto.

Finalmente, la ISO 9001:2015 (Internacional Organization for Standardization. Quality Management Systems-Requirements), el cual enfatiza la importancia del enfoque basado en procesos que satisfagan al cliente. Esta metodología se hace para el apoyo del Desarrollo de Funciones de la oficina asesora de Control Interno Municipio de Silvia, Cauca.

## **Resultados**

En el sistema de control interno de la alcaldía del municipio de Silvia a partir de la observación, análisis documental, seguimiento y acompañamiento de los procesos de auditoría se identifican avances, retos y oportunidades de mejora dentro del desarrollo de funciones administrativas; esto demuestra que es adecuado para las entidades de carácter público aportarle desde la práctica administrativa acciones que ponen en desarrollo la teoría aprendida en el proceso de formación, con el fin de mitigar riesgos de error y fraude.

La efectividad del control interno no solo radica en el cumplimiento normativo y la supervisión administrativa, sino en su capacidad para prevenir y mitigar situaciones que afecten

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

la transparencia y la confianza ciudadana en la gestión pública. Si bien se logran evidenciar avances en los procesos de seguimiento a través de la oficina de control interno, persisten desafíos en la consolidación de una cultura organizacional que promueva la integridad institucional, el fomento de procesos de autoevaluación que refuercen la corresponsabilidad en la operatividad administrativa que logre guiar la gestión pública hacia el desarrollo sostenible de territorio local.

Durante este proceso, se logró avances significativos con relación a los objetivos propuestos, fortaleciendo las funciones de la oficina asesora de control interno y contribuyendo al mejoramiento de los procesos institucionales en el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Se cumplió con el seguimiento al sistema de control interno, actualizando la información en el formato establecido y realizando observaciones frente a los hallazgos identificados. Se identificaron oportunidades de mejora en algunos procesos, lo cual fue reportado para su ajuste por parte de los responsables. El informe se encuentra en revisión para ser publicado en la página web de la entidad.

Se consolidó el informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, derechos de petición (PQRSD), analizando su comportamiento en cuanto a tiempos de respuesta. Este informe permitió generar alertas sobre demoras en ciertas dependencias y la formulación de acciones de mejora orientadas al cumplimiento del principio de oportunidad y celeridad. El informe se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente link:

<http://www.silvia-cauca.gov.co/informe-de-pqr/informe-primer-trimestre-pqrsd-2025>

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

Se reviso el cumplimiento de la política de austeridad en el gasto, se identificó cumplimiento general de las directrices establecidas, se elaboró el informe y se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: <http://www.silvia-cauca.gov.co/tema/control/reportes-de-control-interno>

Se participo en el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2024, en sus cuatro fases; el informe detallado se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: <http://www.silvia-cauca.gov.co/tema/control/reportes-de-control-interno>

## Conclusiones

El desarrollo de la práctica administrativa en la oficina asesora de control interno, de la alcaldía del municipio de Silvia ha sido una experiencia significativa que ha permitido no solo la aplicación de conocimientos teóricos adquiridos en la formación académica, sino también el fortalecimiento de competencias técnicas relacionadas con la evaluación, supervisión y seguimiento de los procesos institucionales. En este contexto, se ha profundizado en la comprensión del Sistema de Control Interno como una herramienta estratégica que, desde un enfoque preventivo, garantiza la transparencia, legalidad, eficiencia y mejora continua de la gestión pública, en concordancia con los principios rectores de la administración pública y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Desde mi rol como estudiante de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), la participación en estos procesos, represento una valiosa oportunidad para aplicar los principios y competencias adquiridas en la formación académica, en un contexto real de gestión pública territorial. Este ejercicio me permitió evidenciar que más allá de un cumplimiento normativo, es

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

una acción de fortalecimiento institucional, que promueve la transparencia, la participación activa de la ciudadanía y el dialogo abierto entre la administración y los distintos actores sociales.

*Ilustración 10*  
*Simbología Integrada*



Fuente: elaboración propia.

Esta ilustración refleja la integración entre el pensamiento ancestral y la gestión pública. El tejido central simboliza como los procedimientos administrativos como el seguimiento, la planeación, la ética pública, y la participación ciudadana se entrelazan para generar valor colectivo. A la izquierda, los rostros y elementos culturales de los diferentes pueblos indígenas que habitan el municipio de Silvia Cauca, recordándome que el territorio no solo se gestiona, también se cuida, se escucha y se honra. A la derecha, los instrumentos de control institucional reflejando el trabajo técnico que realice en la práctica administrativa.

En este sentido a gestión pública no es ajena a nuestra visión comunitaria; como estudiante indígena, esta imagen expresa mi propósito de unir el conocimiento académico con el Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

saber propio, de servir a mi pueblo con herramientas que fortalezcan tanto la organización institucional como el tejido cultural del que soy.

## Bibliografía

Alcaldía de Silvia. (2025) Normatividad. Gobierno Municipal de Silvia. Recuperado de <http://www.silvia-cauca.gov.co/tema/normatividad>

Función Pública (2024<sup>a</sup>) Información General. Recuperado de <https://www1.funcionpublica.gov.co/quienes-somos/funciones-generales>

Función Pública (2024b) Constitución Política 1 de 1991 Asamblea Nacional Constituyente. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Función Pública (2024c) Ley 87 de 1993. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

Función Pública (2024d) Decreto 1599 de 2005. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16547>

Función Pública. (2023) Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces -septiembre 2023- Versión 3. Gobierno de Colombia. Recuperado de [https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document\\_library/bGsp2IjUBdeu/view\\_file/35026379](https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/35026379)

Huiman, R. (2022) El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. Ciencia Latina, Revista multidisciplinar. Recuperado de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030/2921>

Territorial Cauca Carrera 5 #53N-249 Vereda Pisojé  
PBX: (+57 601) 7956110 01800042371  
Correo Electrónico: [ventanillaunica.cauca@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica.cauca@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

Función Pública (2024) Ley 1474 de 2011. Recuperado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>