



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA 2019
OFICINA DE CONTRALORIA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

FECHA: Junio 13 de 2019
OBJETIVO: Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de auditoría de la oficina de Subcontraloría.
ALCANCE: Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de Participación Ciudadana, desde Enero 02 a Diciembre 30 de 2018.
RECURSOS: Personal humano adscrito a la Oficina Asesora de Control Interno.
CRITERIOS DE AUDITORÍA: <ul style="list-style-type: none"> ❖ REVISIÓN ESPECIAL AL FORMATO F15 SIREL AGR ❖ REVISIÓN A LAS CARPETAS DE ARCHIVO DE LAS PQRS VIGENCIA 2018. ❖ AUTOS SOLUTORIOS PROFERIDOS. ❖ DOCUMENTOS DE TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES COMPETENTES. ❖ CARPETAS DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y ENVIADA. ❖ ACTAS DE VISITAS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS. ❖ EVIDENCIAS DE CAPACITACIÓN A LÍDERES CIUDADANOS. ❖ SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN. ❖ SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN. ❖ UTILIZACIÓN DE FORMATOS DE GESTION DE CALIDAD. ❖ ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE PARTICIPACION CIUDADANA (CRONOGRAMAS). ❖ VERIFICACIÓN DE ENCUESTAS PRACTICADAS A LA COMUNIDAD EN RELACION A LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA.
EQUIPO AUDITOR: <ul style="list-style-type: none"> ➤ GERMAN PEREZ AMADO (Asesor Control Interno) ➤ LEIDY JULLIETH PRADA ALVAREZ (Profesional Universitario)
AUDITADO: CONTRALORIA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana: Dr. YESID FRANCISCO MONTAÑEZ VILLAREAL

ASPECTOS RELEVANTES	No.	DESCRIPCION
PQRSD	01	Se revisaron las carpetas que contienen las diversas actuaciones generadas a las PQRS, encontrándose que cada PQRS tramitada contiene los oficios de traslado a las oficinas competentes dentro de la Contraloría, así como los oficios de traslado a otras entidades competentes; así mismo se evidencia las respuestas dadas a los quejosos dentro de los términos de ley, para algunos casos estas respuestas se encuentran justificadas en la ampliación de términos, se evidencia la comunicación de decisión de fondo.
REVISIÓN FORMATO F-15 (SIREL)	02	Se encuentra diferencia de 91 PQRS no reportadas, puesto que en el formato F15 se reportaron 252 mientras en el Informe de Gestión presentado ante el Concejo de Bucaramanga y publicado en la página WEB se reportaron 343 PQRS. Esta diferencia se presenta por cuanto en el Informe de gestión se rindió el trámite de 100 PQRS de seguimiento, en los cuales la Contraloría solo debe es tener conocimiento. Así mismo se presenta diferencia de 9 PQRS trasladadas a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, ya que en el Informe de Gestión 2018 se reportaron 115 mientras que en el SIREL se reportaron 124 PQRS. La diferencia de 9 PQRS se debe a que estas fueron radicadas en la Contraloría





		<p>en el mes de noviembre y diciembre de 2017, pero que en su momento no alcanzaron a ser investigadas en la vigencia 2017. Es de mencionar que estas 9 quejas del 2017 también se reportaron al SIREL para la vigencia 2017, en calidad que se encontraban en trámite.</p> <p>Las PQRS trasladadas a otras entidades competentes fueron 128, las cuales concuerdan con el informe de gestión de la vigencia 2018.</p>
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	03	<ul style="list-style-type: none"> • Se verificó Cronograma de Actividades Vigencia 2018, en el que constan las 10 fechas del 21/03/2018 al 27/08/2018 para realizar los encuentros ciudadanos con las 17 Comunas y los 3 Corregimientos del Municipio, determinando el grupo de comunas invitadas en cada uno de ellos. • Se verifica en el Cronograma, las fechas de las Capacitaciones a la comunidad sobre los mecanismos de participación ciudadana relacionados con el control fiscal, efectuadas el 22/05/2018 y el 29/05/2018. • Se verifica, además, las fechas las Rendiciones de Cuenta del Señor Contralor, las cuales fueron realizadas los días 07/06/2018 y 05/12/2018. • Se verifica, además, en el Cronograma, las fechas de las Actividades de Socialización (08/02/2018), Posesión (18/04/2018), Capacitación y Seguimiento (Del 01/05/2018 al 01/11/2018) y la Clausura del Programa Contralores Escolares 15/11/2018. <p>El Cronograma de Actividades 2018, se encuentra debidamente publicado en la página web de la Entidad, en: https://www.contraloriabga.gov.co/atencion-ciudadana/calendario-de-actividades.html</p>
PLAN DE ACCIÓN	04	<p>Revisado el Plan de Acción 2018, carpetas 45–parte 1, 46–parte 2, 47–parte 3, 48–parte 4 y 49–parte 5, se verificó el cumplimiento de las actividades planeadas, las cuales fueron igualmente publicadas, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitación a ciudadanía mediante 2 Capacitaciones ESAP. 2) 2 Rendiciones de Cuenta. 3) 10 Audiencias o Encuentros Ciudadanos en las Comunas. 4) 30 Encuestas de Satisfacción y su tabulación de las asesorías. 5) 1 Alianza con la ESAP para fortalecimiento del control fiscal. 6) 12 Boletines informativos de las actividades de la Entidad. 7) 12 Informes de las PQRS publicados en página web. 8) 4 Eventos de acompañamiento y orientación a Contralores Escolares: i) Socialización, ii) Posesión, iii) Capacitaciones y Diplomados, iv) Clausura.
PLAN ANTICORRUPCIÓN	05	<p>Revisado el Plan Anticorrupción 2018, carpeta 43 - parte 1 y carpeta 44 - parte 2, se verificó el cumplimiento de las actividades planeadas, que fueron igualmente publicadas, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Publicación en página web Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos. 2) Facilitar acceso a la consulta virtual y trámite PQRS. (web site) 3) Divulgación y publicación Código de Integridad, planes de acción y Anticorrupción y PGA 2018 en 2 Rendiciones de Cuenta. 4) Capacitación a ciudadanía mediante 2 Capacitaciones ESAP. 5) Campañas (02) uso canales PQRS mediante entrega de folletos. 6) 30 Encuestas Ciudadanas de retroalimentación de la gestión.

Handwritten signature or initials.



		<p>7) 10 Audiencias Ciudadanas, verificadas con invitaciones, Actas de Orden del Día y planillas de asistencia.</p> <p>8) Capacitación Estatuto Anticorrupción a Funcionarios de la Entidad.</p> <p>9) Publicación en página web de la Entidad de la Normatividad, Trámites y Servicios y del Protocolo al Ciudadano.</p> <p>10) 30 Encuestas de Satisfacción y su tabulación.</p> <p>11) Informe mensual de las PQRS publicado en página web</p>
INFORME DE GESTIÓN	06	La Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, reporta un cumplimiento del 100% de las acciones planteadas para la vigencia 2018, dando cumplimiento a los diferentes planes y programas establecidos para la vigencia, así mismo dando cumplimiento al Plan de Mejoramiento establecido por la AGR.
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	07	Los documentos que soportan cada una de las quejas y las actividades realizadas por la dependencia, se encuentran debidamente foliados y archivados, siendo de fácil consulta dentro de la misma, en cumplimiento de las normas archivísticas.

Se evidenció que las quejas tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana, fueron gestionadas de conformidad a la normatividad vigente, tanto en procedimiento como en su archivo, cumpliendo los términos de ley y de conformidad a los procesos y procedimientos de la Entidad.

Igualmente, se evidenciaron los soportes de todas y cada de las actividades programadas por la dependencia, contenidas también en los Planes de Acción y Anticorrupción, los cuales constataron el cumplimiento y realización de lo planeado.

Así mismo, se evidenció que los documentos contenidos en cada proceso, se encuentran debidamente foliados y archivados de conformidad con las normas archivísticas.

La clasificación de las PQRDS se realizó acorde a la Resolución No. 00087 del 2017 por el cual se modifica el procedimiento de las PQRDS.

No se evidenció queja alguna o actos de corrupción por parte de los funcionarios encargados de realizar sus actividades en el área.

➤ Continuar con el cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de acción de la oficina de participación ciudadana y en los planes de mejoramiento suscritos ante la Auditoría General de la República y ante la oficina de Control Interno.

➤ Mantener el mecanismo de autocontrol (Cuadro Excel para F15), con el fin de verificar y alertar los tiempos plasmados en la Ley para evitar los incumplimientos en los tiempos de respuesta.

Realizar reuniones mensuales entre las áreas de control fiscal y participación ciudadana con el fin de hacer cruces de información y un seguimiento estricto del tema.

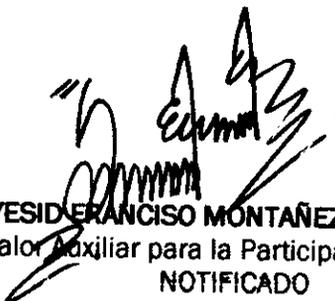
El presente informe es de carácter DEFINITIVO, y al no detectarse acciones que impliquen posibles faltas disciplinarias y/o penales, no prospera el derecho de reposición y apelación al mismo.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 4 de 4	Revisión 1

Nosotros, GERMAN PEREZ AMADO y LEYDI JULLIETH PRADA ÁLVAREZ, declaramos, aceptamos y nos allanamos a cumplir compromiso de confidencialidad y de no divulgación de la información suministrada por la organización, en cumplimiento de la Legislación Colombiana Vigente.
[Ley 1273 de 2009/Código Penal.]


GERMÁN PEREZ AMADO
 Asesor Control Interno


LEYDI JULLIED PRADA ÁLVAREZ
 Profesional Universitario Control Interno


YESID FRANCISO MONTAÑEZ VILLAREAL
 Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana
NOTIFICADO

C.C. Dr. JORGE GÓMEZ VILLAMIZAR
 Contralor Municipal de Bucaramanga