

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 1 de 12	Revisión 1

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS  
CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2021**

<b>FECHA: Agosto 30 de 2021</b>
<b>OBJETIVO:</b> Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de la Oficina de Participación Ciudadana, durante la anualidad 2021 y del estado de emergencia, económica y social decretado por el Gobierno Nacional, generada por la contingencia “COVID 19”; el acatamiento de las disposiciones legales transitorias exigidas, la inclusión de controles y acciones de mejoramiento, de acuerdo a los ejercicios de auditoría internos y de vigencias anteriores; con el fin de mitigar el impacto del COVID al interior de la Entidad.
<b>ALCANCE:</b> Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de Participación Ciudadana, desde <b>Enero 01 a Agosto 01 de 2021</b> . En concordancia con la Contingencia declarada por el Gobierno Nacional, en el marco del Decreto 417 de 2020, por medio del cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, de manera que permita verificar las actividades desarrolladas por los dueños de procesos durante la contingencia.
<b>RECURSOS:</b> Personal humano adscrito a la Oficina de Control Interno.
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b> La Oficina de Control Interno, practicará la Auditoría Interna Basada en Riesgos, observando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Los Procedimientos, controles y plan de acción implementados en la contingencia COVID 19 por la Oficina de Participación Ciudadana, y en especial, los riesgos identificados y trabajados en el Mapa de Riesgos, así: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DESATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO CIUDADANO.</li> <li>❖ PERDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRSD.</li> <li>❖ INDEBIDA CLASIFICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD.</li> <li>❖ PROYECCIÓN DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA A LOS REQUERIMIENTOS Y NO EMISIÓN DE RESPUESTA DE LOS MISMOS.</li> <li>❖ POSIBILIDAD DE RECIBIR DADIVA O BENEFICIOS POR PARTE DE LOS DENUNCIADOS.</li> <li>❖ INEJECUCIÓN DE LA CONVOCATORIA.</li> <li>❖ INDICADORES DE GESTIÓN.</li> <li>❖ PLAN DE TRABAJO EN CASA ADOPTADO</li> <li>❖ PLAN DE MEJORAMIENTO FURAG</li> <li>❖ PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORÍA AGR</li> </ul>
<b>METODOLOGÍA:</b> La evaluación se realizó teniendo en cuenta la normativa legal vigente y por la información aportada por el área que determina el cumplimiento del Proceso Auditado, así: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Consulta:</b> se realizaron entrevistas al líder del proceso y se solicitó documentación al dueño del proceso.</li> <li><b>2. Observación:</b> Se analizó la información, respuestas y documentación aportada sobre los procedimientos y controles establecidos en la presente anualidad y con ocasión del estado de emergencia económica y social y la normatividad que aplicará a la observación.</li> </ol>

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 2 de 12	Revisión 1

**3. Inspección:** se revisaron los documentos y registros como mesas de trabajo.

**4. Rastreo:** Se confrontó la información aportada frente a la trazabilidad de los procedimientos, y protocolos ejecutados por los trabajadores que participan en el proceso auditor, el cual se realizó específicamente para probar la integridad de la información enviada.

**5. Procedimientos Analíticos:** Información y elementos encontrados durante las actividades anteriores y la observación o inspección, se utilizaron para identificar procedimientos no acordes con los efectivamente ejecutados.

**LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA:**  
La auditoría se realizó de forma virtual en un 80%, ya que si bien es cierto la reactivación de los distintos sectores está se ha venido realizando de forma gradual y escalonada existiendo aun algunas restricción para la total locomoción, el 20% restante de la información se corroboró de manera física en la Entidad.

**EQUIPO AUDITOR:**

- DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA (Asesor Control Interno)
- RAFAEL DAVID PRADA ALVAREZ (Profesional)

**AUDITADO: OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana: JORGE IVAN POVEDA CASTRO.

ASPECTOS RELEVANTES	N°	DESCRIPCIÓN
<b>DESATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS</b>	<b>01</b>	<p>Teniendo en cuenta que las CAUSAS señaladas para este riesgo de DESATENCIÓN DE REQUERIMEINTOS CIUDADANOS, son el Personal No Idóneo, la Falta de Supervisión del Jefe Inmediato y el No cumplimiento de las obligaciones e inejecución de procedimiento de canalización y trámite de requerimientos ciudadanos, que podría tener como CONSECUENCIAS, posibles demandas contra la entidad y sanciones de todo tipo para los funcionarios encargados y Quejas y denuncias ante procuraduría y personería; se indicó como CONTROLES en el mapa de riesgos, por parte del jefe de la dependencia hacer retroalimentación del objeto misional de la oficina y manejo del SIA ATC de manera periódica, el realizar mesas de trabajo con los profesionales adscritos a la oficina y la supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo.</p> <p>Así las cosas, se pudo verificar en la Auditoría de Riesgos realizada, que, en lo transcurrido de la vigencia 2021, según certificó el Contralor Auxiliar, que los funcionarios adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana no recibieron ningún tipo de demanda, denuncia y/o queja en el desarrollo de sus respectivas funciones. Así mismo manifestó la Oficina auditada, <i>“que al revisar la plataforma SIAATC, se filtró por el tipo de solicitud: QUEJA, dado que está hace referencia precisamente a solicitudes en contra de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, del cual han allegado dos quejas por cuanto los peticionarios no se sintieron satisfechos con la respuesta de fondo dada por la Oficina de Vigilancia Fiscal. (SIAATC 282021000124 y SIAATC 282021000138)”</i>. Finalmente, indicaron que <i>“se puede observar en la respuesta dada por la Secretaría General, dependencia encargada de llevar a cabo los procesos disciplinarios, concluyeron que</i></p>

		<p><i>no había mérito para iniciar ningún tipo de investigación por los hechos denunciados”.</i></p>												
<p><b>PÉRDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRSD</b></p>	<p><b>02</b></p>	<p>Frente a este riesgo se identificó como causas: Personal no idóneo, Falta de supervisión del jefe inmediato y Falta de organización y/o creación de archivo físico; teniendo como consecuencia el No tramite y respuesta a los requerimientos ciudadanos, Vencimiento de términos, Procesos disciplinarios con afectación a la entidad y Demandas, quejas, procesos disciplinarios, fiscales u de otro tipo para la entidad o funcionarios responsables del proceso.</p> <p>En este sentido, en el mapa de riesgos se indicó que la forma de control sería, la Retroalimentación de funciones, la Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo y capacitación sobre archivística al encargado del proceso.</p> <p>Así las cosas, se verificó que, a la fecha del 31 de julio de 2021, se han recibido 185 requerimientos, los cuales se clasifican por el estado actual:</p> <table border="1" data-bbox="565 1091 1430 1248"> <thead> <tr> <th>ESTADO ACTUAL DEL REQUERIMIENTO</th> <th>N.º DE SIAATC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Con archivo por trámite directo</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>Con archivo por desistimiento</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Con archivo por traslado por competencia</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>En trámite</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>185</td> </tr> </tbody> </table> <p>De igual forma, se tiene que a la fecha ningún requerimiento SIA-ATC ha incumplido con el vencimiento de términos. Asimismo, cabe resaltar que gracias al seguimiento y control que se lleva por parte de la Oficina de Participación Ciudadana, al reportar mediante correo electrónico institucional a todos los funcionarios de la CMB, respecto a los respectivos SIA-ATC que están por vencer, se minimiza el riesgo de vencimiento de términos. Tal y como consta en los informes semanales, mensuales y trimestrales de seguimiento a las PQRDS que se encuentran cargados en la página web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, los informes mensuales y el informe de gestión semestral de PQRS, verificados en la auditoría.</p> <p>En lo referente a los procesos disciplinarios con afectación a la entidad, no se tiene conocimiento de ningún proceso disciplinario.</p> <p>Aunado a lo anterior, a la fecha no hay ningún proceso disciplinario en curso para los funcionarios adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana; así mismo, indicó la oficina auditada, que “desconocemos si cursan demandas, procesos fiscales o de otro tipo, excepto las dos quejas que se recibieron en razón a que los peticionarios no se encontraban satisfechos con la respuesta de fondo, en estos dos casos, asignados a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental (SIAATC 282021000124 Y 282021000138)”.</p>	ESTADO ACTUAL DEL REQUERIMIENTO	N.º DE SIAATC	Con archivo por trámite directo	102	Con archivo por desistimiento	3	Con archivo por traslado por competencia	75	En trámite	5	TOTAL	185
ESTADO ACTUAL DEL REQUERIMIENTO	N.º DE SIAATC													
Con archivo por trámite directo	102													
Con archivo por desistimiento	3													
Con archivo por traslado por competencia	75													
En trámite	5													
TOTAL	185													



**INDEBIDA  
CLASIFICACIÓN Y  
TRÁMITE DE LAS  
PQRSD**

**03**

Teniendo en cuenta las causas del riesgo, como la de personal no idóneo y la falta de supervisión del jefe inmediato frente a la indebida clasificación y trámite de PQRSD, refleja como consecuencia el No trámite y respuesta al requerimiento ciudadano, vencimiento de términos, procesos disciplinarios con afectación a la entidad, Demandas, quejas, procesos disciplinarios, fiscales u de otro tipo para la entidad o funcionarios responsables del proceso; teniendo como controles la Retroalimentación de funciones y Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo.

Se pudo verificar en la auditoría, que a la fecha 31 de julio de 2021, solo 5 requerimientos se encuentran aún en trámite, dado que fueron asignados a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental, los cuales darán la respectiva respuesta una vez se tenga el resultado del proceso auditor correspondiente.

ESTADO ACTUAL DEL REQUERIMIENTO	N.º DE SIAATC
Con archivo por trámite directo	102
Con archivo por desistimiento	3
Con archivo por traslado por competencia	75
En trámite	5
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

En ese sentido, a la fecha no hay vencimiento de términos. Por otra parte, no se tiene conocimiento de procesos disciplinarios, fiscales, demandas o quejas con afectación a la entidad por indebida clasificación o trámite de las PQRS.

**PROYECCIÓN DE  
RESPUESTA  
EXTEMPORÁNEA  
A  
REQUERIMIENTO  
Y NO EMISIÓN DE  
RESPUESTA DE  
LOS MISMOS**

**04**

Las causas de éste riesgo de proyección extemporánea de respuesta y no emisión de respuesta a requerimientos, según el mapa de riesgos, son Personal no idóneo, Falta de supervisión del jefe inmediato y No cumplimiento de las obligaciones y procedimiento de trámite de requerimientos; teniendo como controles la retroalimentación de funciones y normatividad y la Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes y mesas de trabajo.

Ahora bien, de la información aportada por la oficina, se evidencia que durante el período que se está auditando, no se han presentado respuestas extemporáneas a los requerimientos asignados a la Oficina de Participación ciudadana.

De igual manera, se logró verificar, que las demás dependencias no han informado de estos hechos en los informes mensuales y/o trimestrales de seguimiento de PQRS, presentados a la fecha. De esta manera, no se tiene conocimiento de procesos disciplinarios, fiscales, demandas, quejas u otro tipo, para la entidad o funcionarios.



<p><b>POSIBILIDAD DE RECIBIR DÁDIVAS O BENEFICIOS POR PARTE DE LOS DENUNCIADOS</b></p>	<p><b>05</b></p>	<p>Respecto a este riesgo de posibilidad de recibir dádivas o beneficios por parte de los denunciados, el mapa de riesgos evidencia como causa el Vencimiento de términos y ocultamiento de PQRS, generando como posible consecuencia demandas contra la entidad o funcionario, sanciones de todo tipo contra los mismos, y como control, la Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes y mesas de trabajo.</p> <p>Se pudo evidenciar en auditoría, que dicha supervisión se ha ejercido por parte de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, mediante la revisión por parte de la Jefe de Oficina de los informes semanales de reporte de los PQRS,</p> <p>Indicó el Contralor Auxiliar, que <i>“Es importante aclarar que la Oficina de Participación ciudadana directamente no es quien por competencia adelanta procesos disciplinarios o quejas allegadas a este ente de control, estos dos procesos son llevados a cabo por Secretaría General.”</i></p> <p>Además, adujo, que <i>“es la oficina jurídica quien adelanta o responde las demandas contra la entidad.”</i> Finalmente, informó que a la fecha no se ha dado a conocer ningún tipo de hechos de corrupción respecto a recibir dádivas o beneficios en desarrollo de requerimientos PQRS durante lo transcurrido en la vigencia 2021.</p> <p>Ahora bien, frente a la respuesta dada por la Oficina Auditada, éste Despacho sugiere que la Oficina de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, revise los riesgos indicados en el Mapa de Riesgos, así como los controles, a fin de actualizarlo y definir lo más conveniente para la minimización de los riesgos identificados.</p>
<p><b>INEJECUCIÓN DE LA CONVOCATORIA</b></p>	<p><b>06</b></p>	<p>El presente riesgos de Inejecución de la Convocatoria, presenta como posibles causas: Mala planificación del cronograma de actividades, No hay personal disponible para la realización del evento, Personal no idóneo y Desconocimiento en el procedimiento de convocatoria; teniendo como consecuencia, el retraso en las metas establecidas y cumplimiento de los indicadores, incumplimiento del plan de acción, plan anticorrupción, Sanciones disciplinarias a los funcionarios a cargo, presentando en el mapa de riesgos como posibles controles el Concertar la planificación de las actividades con la comunidad, Realizar la solicitud de la necesidad de personal interno necesario para el apoyo de los eventos, de manera oportuna, Capacitar al personal sobre las funciones de la dependencia y Capacitar en el procedimiento de convocatoria para la promoción del control ciudadano, por parte del jefe de la oficina.</p> <p>En este sentido, se pudo verificar en la auditoría realizada a la dependencia, según lo aportado por Participación Ciudadana, que el primer encuentro ciudadano fue concertado con la comunidad para obtener una convocatoria efectiva, a quienes vía telefónica se les consultó su preferencia sobre su participación virtual o presencial. Acatando el resultado de la consulta, se determinó realizar el Encuentro de manera virtual, con una participación de 41 ciudadanos.</p> <p>De igual manera, indicó el auditado, que se planificó el desarrollo de nuevas actividades con la comunidad, como fue la capacitación de los</p>

**CUMPLIMIENTO  
PLAN DE ACCIÓN**

**07**

veedores, ediles, líderes comunales, presidentes de JAC sobre el SECOP II, que por petición expresa hicieron del tema.

La auditoría, pudo verificar que, en el mes de junio, se llevó a cabo el segundo Encuentro Ciudadano Virtual, con el tema ¿Cómo vamos en vacunación covid-19 en Bucaramanga?, para una asistencia de 50 participantes.

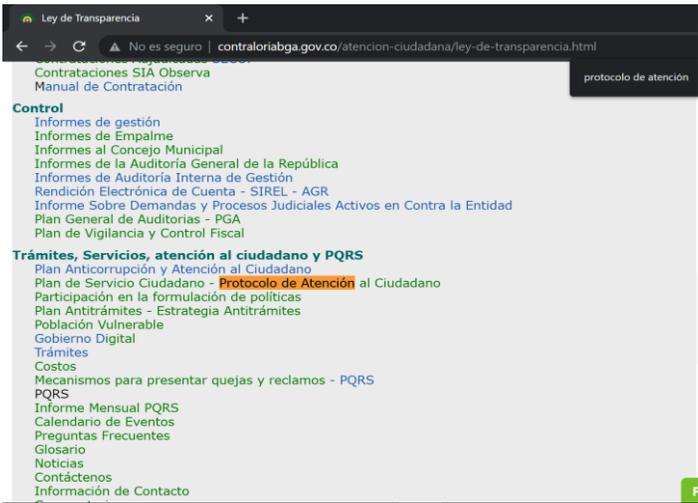
Se informó, que, respecto a la concertación de los próximos encuentros ciudadanos a realizarse de manera presencial en los diferentes barrios del Municipio, se suspenden dado el último pico respecto a la pandemia por Covid-19.

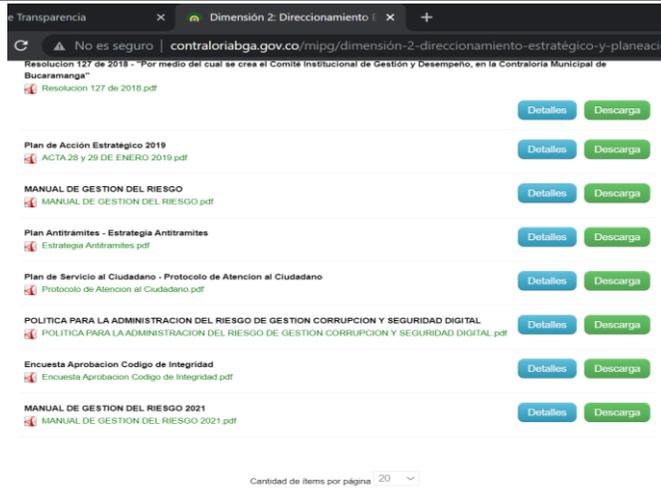
Respecto al cumplimiento del PLAN DE ACCIÓN, se logró verificar que para Fortalecer los procesos de formación, capacitación y entrenamiento a los líderes sociales, la Realización de la Rendición de Cuentas para la vigencia 2021, el Promover, sensibilizar, orientar y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana con la cultura de legalidad, el Garantizar la consulta de los requerimientos del ciudadano mediante sistema virtual, la Aplicación del Acuerdo 045 del Concejo de Bucaramanga, la Medición de la satisfacción que tiene la comunidad sobre las actividades de la Contraloría y el Generar y mantener alianzas estratégicas para fortalecer a través de capacitaciones el ejercicio de veedurías ciudadanas.

De lo anterior, se dio cumplimiento mediante las Capacitaciones realizadas a líderes comunales, veedores, ediles, miembros de juntas de acción comunal JAC, miembros de juntas administradoras locales JAL, y comunidad en general, de manera virtual a través de la plataforma virtual Microsoft Teams, a través de los Encuentros Comunales o Ciudadanos Virtuales.

CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga		PLANEACIÓN			PLA-PL-002	
PLAN DE ACCIÓN		Página 1 de 1			REVISIÓN 1	
PLAN ESTRATEGICO 2020 - 2021 - CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA		PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2021			CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	
OBJETIVO ESTRATEGICO No. 05 INCREMENTAR LA PROMOCION SOCIAL DEL CONTROL FISCAL POR MEDIO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA						
N	ACTIVIDAD	ACCIONES	META	UN. MEDIDA	INDICADOR	%
1	Fortalecer los procesos de formación, capacitación y entrenamiento a los líderes sociales	Diseñar jornadas de formación, capacitación y entrenamiento sobre los mecanismos establecidos en el estatuto anticorrupción relacionados con el control fiscal, social y ambiental a los ediles de Bucam.	3	Capacitaciones	(Número de capacitaciones realizadas/3)*100	33%
2	Realización de la Rendición de Cuentas para la vigencia 2021	Enviar invitaciones a los grupos de valor y a los medios de comunicación para la rendición de cuentas de manera virtual o presencial.	2	Rendición de Cuentas	(convocatorias realizadas/2)*100	50%
3	Promover, sensibilizar, orientar y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana con la cultura de legalidad.	Realizar encuentros con los habitantes de las diferentes comunas y corregimientos del municipio de manera virtual o presencial.	5	Encuentros Ciudadanos	(Número de encuentros realizados/5)*100	40%
4	Garantizar la consulta de los requerimientos del ciudadano mediante sistema virtual.	Mantener actualizado el sistema SIA actual	Numero de requerimientos actualizados	PQRS	(Número de PQRS actualizados/Número de PQRS recibidos)*100	100%
5	Aplicar el Acuerdo 045 del Concejo de Bucaramanga	Publicar en la pagina web de forma mensual el estado de los requerimientos de PQRS	12	Informe de PQRS	(Reporte mensual de Requerimientos/12)*100	50%
6	Medir la satisfacción que tiene la comunidad sobre las actividades de la Contraloría.	Realizar encuestas de satisfacción de eventos virtuales o presenciales.	270	Encuestas	(Número de encuestas realizadas/270)*100	69%
7	Generar y mantener alianzas estratégicas para fortalecer a través de capacitaciones el ejercicio de veedurías.	Realizar alianzas estratégicas con la academia en cumplimiento del art. 121 de la Ley 1474 de 2011.	1	Alianza	(Número de Alianzas/1)*100	40%

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 7 de 12	Revisión 1

<b>PLAN DE MEJORAMIENTO FURAG</b>	<b>08</b>	<p>Referente al Plan de Mejoramiento de la Medición y Desempeño Institucional 2020 FURAG, se solicitó soportes de las modificaciones e implementaciones de las acciones solicitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de atención al ciudadano actualizado.</li> <li>- Estrategias para resolver PQRSD según su nivel de complejidad.</li> </ul> <p>La oficina de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, indicó que las modificaciones y la actualización al Protocolo de Atención al Ciudadano fueron realizadas y presentadas al Comité de Gestión el día 5 de agosto de 2021.</p> <p>En dicho documento, en el numeral 2.7 se contemplan las estrategias para resolver PQRSD según su nivel de complejidad.</p> <p>En el mismo sentido, se requirió informar sobre la identificación de los factores asociados al flujo y disponibilidad de la comunicación interna y externa y los factores asociados a la atención al ciudadano que puedan afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales; de lo cual, la auditoría logró verificar, que en la actualización del protocolo de atención al ciudadano, se contempló en los numerales 2.8 y 2.9 del mismo.</p> <p>Ahora bien, si es cierto que la Auditoría pudo verificar y leer las 38 páginas contenidas en el PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021, no se logró encontrar cargada en la página de la Entidad, dicha actualización, tal como se evidencia, así:</p> <p>Al buscar en la Página de la entidad <a href="http://www.contraloriabga.gov.co">www.contraloriabga.gov.co</a> el Protocolo de Atención al Ciudadano, la búsqueda arroja:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Al dar click sobre el link que aparece como Protocolo de Atención Ciudadano, nos remite a:</p>
---	-----------	---



Así las cosas, se evidencia que a la fecha NO se ha publicado ni cargado la actualización del Protocolo de Atención del Ciudadano 2021, que si bien es cierto, ya está listo, no se ha publicado en la página de la Entidad, contrariando lo ordenado en la Ley de Transparencia.

**OBSERVACIONES  
AUDITORÍA AGR**

09

Si bien es cierto, hubo observaciones a la Oficina de Participación Ciudadana en el sentido de errores encontrados en el diligenciamiento del Formato F-15 en la rendición de la cuenta, evidencia esta Auditoría que, de las tres observaciones señaladas, se desvirtuaron dos al evidenciarse el cumplimiento de las acciones; sin embargo, es de aclarar que dichas observaciones son subsanables en la medida que se minimice el error humano de digitación a la hora de rendir la cuenta.

Finalmente, en el Informe Evaluación parcial trimestral de la AGR, concluyó que la Oficina auditada se encuentra en un nivel 5, es decir Riesgo muy bajo de no ejecutar los procesos:

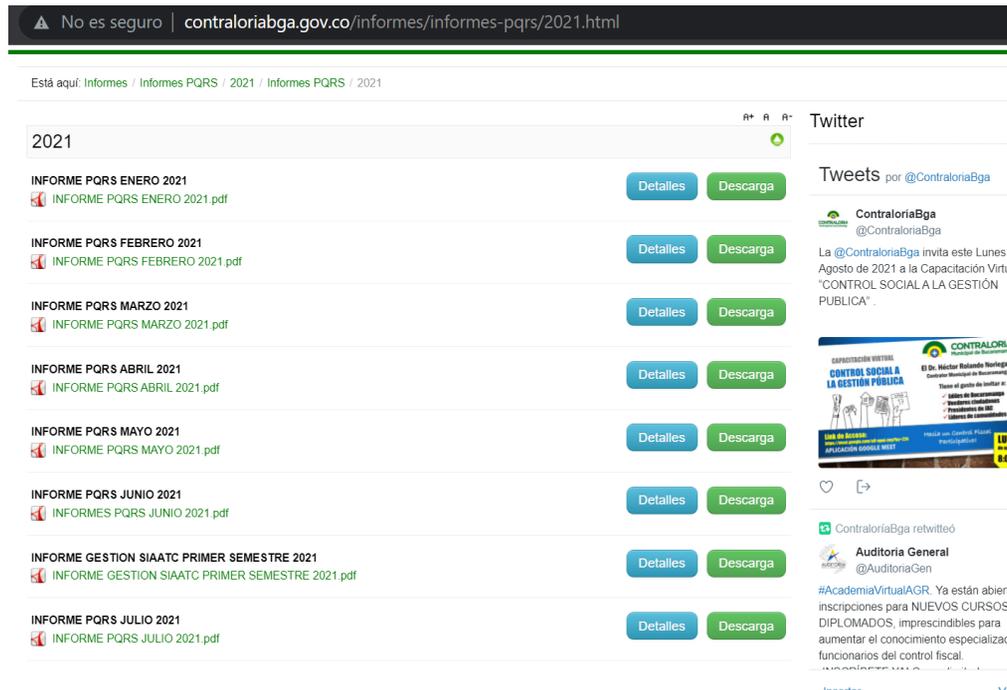
PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	INDICADOR	VALOR	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	ESTADO
PPC1	Número acumulado de peticiones con respuesta de fondo y trasladadas por competencia / Número total de peticiones recibidas para tramitar durante el periodo rendido acumulado.	50				Nivel 5	Nivel 5	↔
PPC2	Número acumulado de peticiones con respuesta de fondo y trasladadas por competencia dentro de los términos de ley / Número acumulado de peticiones con respuesta de fondo y trasladadas por competencia.	50				Nivel 5	Nivel 5	↔
PPC3	Número de actividades de promoción ejecutadas / Número de actividades de promoción programadas por la contraloría.	100				Nivel 4	Nivel 5	↑

**CONCLUSIONES**

Para lo corrido de la vigencia 2021 se evidencia que las respuestas de trámite cumplen con el término establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de Ley 1755 de 2015.

Durante la auditoría se observó coordinación, organización y mejora en el cumplimiento de las labores que deben tramitarse y mantenerse al día en cuanto al manejo de las PQRSD, como el monitoreo a los procesos, mesas de trabajo, informes, administración de talento humano y demás recursos a disposición.

Revisada la página de la Entidad, [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co), se encuentran publicados los informes mensuales de las PQRS. <https://www.contraloriabga.gov.co/informes/informes-pqrs.html>



Lo evidenciado en la auditoría respecto a los controles, refleja claramente los mecanismos de minimización del riesgo adoptados por la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, tal como obra en el mapa de riesgos, aunado al avance a la fecha, así:

**MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y ANTICORRUPCION**
**ENTIDAD:**
**CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

PROCESO/SUBPROCESO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROL	% AVANCE
<b>GESTION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Desatención del requerimiento ciudadano	Personal no idóneo	Demandas contra la entidad y sanciones de todo tipo para los funcionarios encargados. Quejas y denuncias ante procuraduría y personería	Por parte del jefe de Of. retroalimentación del objeto misional de la oficina y manejo del SIA ATC, de manera periódica	50%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Realizar mesas de trabajo con los profesionales adscritos a la oficina.	50%
		No cumplimiento de las obligaciones e inejecución de canalización y trámite de requerimientos.		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo	50%



	Perdida de los archivos físicos de pqrsc	Personal no idóneo	No tramite y respuesta al requerimiento ciudadano, 2. Vencimiento de términos, 3. Procesos disciplinarios con afectación a la entidad, 4. Demandas, quejas, procesos disciplinarios, fiscales u de otro tipo para la entidad o funcionarios responsables del proceso.	Retroalimentación de funciones.	50%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo.	50%
		Falta de organización y/o creación de archivo físico		Dar capacitación sobre archivística al encargado del proceso	100%
	Indebida clasificación y trámite de las pqrs	Personal no idóneo	No tramite y respuesta al requerimiento ciudadano, vencimiento de términos, procesos disciplinarios con afectación a la entidad. Demandas, quejas, procesos disciplinarios, fiscales u de otro tipo para la entidad o funcionarios responsables del proceso.	Retroalimentación de funciones.	50%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo.	50%
	Proyección de respuesta extemporánea y no emisión de respuesta de requerimientos	Personal no idóneo	Procesos disciplinarios con afectación a la entidad. Demandas, quejas, procesos disciplinarios, fiscales u de otro tipo para la entidad o funcionarios responsables del proceso.	Retroalimentación de funciones Y NORMATIVIDAD.	50%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes y mesas de trabajo	50%
		No cumplimiento de las obligaciones y procedimiento de trámite de requerimientos			
	Posibilidad de recibir dación o beneficios por parte de los denunciados	Vencimiento de términos y ocultamiento de PQRS.	Demandas contra la entidad o funcionario, sanciones de todo tipo contra los mismos.	Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes y mesas de trabajo	50%
	Inejecución de la convocatoria	Mala planificación del cronograma de actividades	Retraso en las metas establecidas y cumplimiento de los indicadores, incumplimiento del plan de acción, plan anticorrupción, Sanciones disciplinarias a los funcionarios a cargo.	Concertar la planificación de las actividades con la comunidad	100%
		No hay personal disponible para la realización del evento.		Realizar la solicitud de la necesidad de personal interno necesario para el apoyo de los eventos, de manera oportuna.	100%
		Personal no idóneo		Capacitar al personal sobre las funciones de la dependencia.	50%
Desconocimiento en el procedimiento de convocatoria		Capacitar en el procedimiento de convocatoria para la promoción del control ciudadano, por parte del jefe de la oficina.		50%	

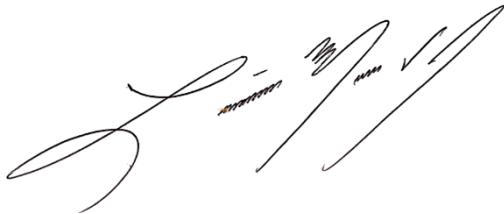
	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página <b>11</b> de <b>12</b>	Revisión <b>1</b>

<b>NO CONFORMIDADES</b>
<p>En la revisión, no se generan inconformidades de control interno.</p>
<b>RECOMENDACIONES</b>
<p>Se debe procurar continuar con los trámites procesales de conformidad a la ley y en cumplimiento de los procesos y procedimientos adoptados por la Entidad para la dependencia, en especial el cumplimiento de los términos en el trámite de los PQRSD, así como el cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de acción y planes de mejoramiento suscritos con la AGR.</p> <p>Como herramienta para la gestión del área y en el marco del mejoramiento continuo es oportuno sugerir que los procedimientos y/o los instructivos ya adoptados a través de los cuales se documentan y formalizan los procesos establecidos, deben ser verificados, evaluados y modificados de acuerdo con las diversas actividades y dinámicas que se desarrollan.</p> <p>Mantener los mecanismos de autocontrol, con el fin de verificar y alertar los tiempos plasmados en la Ley para evitar los incumplimientos en los tiempos de respuesta de las PQRSD tramitadas.</p> <p>Continuar con las mesas de trabajo y los informes mensuales en aras de continuar con la Supervisión de los procesos y trámites por parte del Jefe del Área.</p> <p>Ahora bien, frente a la respuesta dada por la Oficina Auditada, éste Despacho sugiere que la Oficina de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, revise los riesgos indicados en el Mapa de Riesgos, así como los controles, a fin de actualizarlo y definir lo más conveniente para la minimización de los riesgos identificados.</p> <p>Una vez actualizado cualquier plan o proceso de la entidad, debe ser inmediatamente publicado, en aras de dar cumplimiento a la ley de transparencia y al derecho de los ciudadanos de estar informados frente a los temas que le atañen. En el mismo sentido, si nosotros como Auditoría no encontramos el Protocolo en la página de la entidad de una manera sencilla y expedita, como puede el ciudadano encontrarlo y así tener el acceso libre a la información.</p>

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		Página 12 de 12	Revisión 1

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.

Los auditores declaramos que 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.]



**DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA**  
Asesor Control Interno

*Rafael David Prada A.*

**RAFAEL DAVID PRADA Á.**  
Profesional Control Interno

**C.C. Dr. HÉCTOR ROLANDO NORIEGA LEAL**  
Contralor Municipal de Bucaramanga (E)