

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 1 de 6	Revisión 1

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS
 CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 VIGENCIA 2022 – PGA 2023**

FECHA: Abril 28 de 2023
OBJETIVO: Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de la Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, correspondiente al periodo comprendido del 1° de Agosto a Diciembre de 2022, con el acatamiento de las disposiciones legales exigidas, la inclusión de controles y acciones de mejoramiento, de acuerdo a los ejercicios de auditoría internos basada en riesgos.
ALCANCE: Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, desde el 1° de Agosto a Diciembre de 2022,
RECURSOS: Personal humano adscrito a la Oficina de Control Interno.
CRITERIOS DE AUDITORÍA: La Oficina de Control Interno, practicará la Auditoría Interna Basada en Riesgos, observando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, los procesos, los procedimientos, controles y planes implementados 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"> ❖ PROYECCIÓN INEFICIENTE DE RESPUESTAS DE FONDO AL REQUERIMIENTO CIUDADANO. ❖ PÉRDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRS. ❖ INDEBIDA CLASIFICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS. ❖ PROYECCIÓN DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA A LOS REQUERIMIENTOS Y NO EMISIÓN DE RESPUESTA DE LOS MISMOS. ❖ INASISTENCIA DE LA CIUDADANÍA O GRUPOS DE VALOR A LAS CONVOCATORIAS DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD.
METODOLOGÍA: 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"> 1. Consulta: se realizaron entrevistas al líder del proceso y se solicitó documentación al dueño del proceso. 2. Observación: Se analizó la información, respuestas y documentación aportada sobre los procedimientos y controles establecidos 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.
EQUIPO AUDITOR: ➤ GERMAN PEREZ AMADO (Asesor Control Interno (E))

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 6	Revisión 1

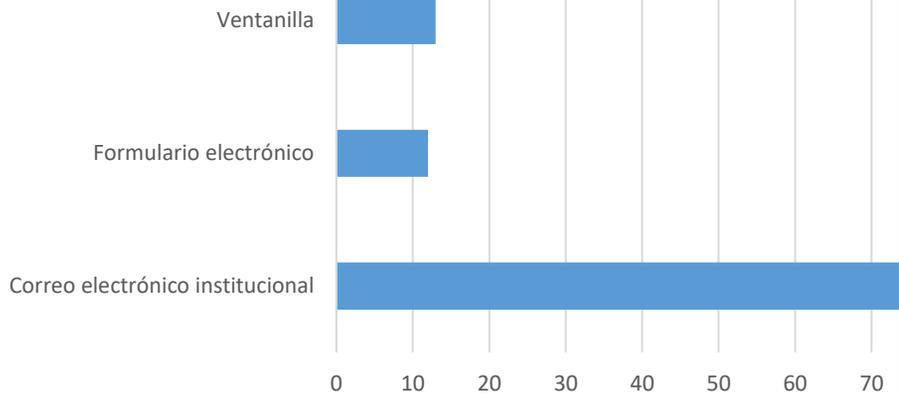
AUDITADO: OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana: GABBYS FLÓREZ DELGADO.

ASPECTOS RELEVANTES	N°	DESCRIPCIÓN
PROYECCIÓN INEFICIENTE DE RESPUESTAS DE FONDO AL REQUERIMIENTO CIUDADANO.	01	<p>Frente al presente riesgo, se pudo verificar en la Auditoría de Riesgos realizada, que el responsable realiza el proceso frente al paso a paso del procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES CIUDADANAS, se refleja que se da aplicación a las actividades y se cumple con los requerimientos de la plataforma el SIA ATC sobre el trámite de las PQRSD, términos, respuesta de fondo y procedimientos en general. Además, semanalmente a través de los correos electrónicos se les hace retroalimentación del manejo del SIAATC.</p> <p>Igualmente, en el semestre anterior el día 10 de mayo de 2022 mediante mesa de trabajo se realizó capacitación sobre la proyección de las respuestas de fondo a los requerimientos ciudadanos. Acta que fue debidamente verificada en su existencia por parte del equipo auditor.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
PÉRDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRSD		<p>Frente a este riesgo identificado en el mapa de riesgos, se indicó que la forma de CONTROL sería, la Retroalimentación de funciones, la Supervisión por parte del jefe inmediato y capacitación sobre archivística al encargado del proceso.</p> <p>En el semestre anterior la Secretaria general realizo capacitación a todos los funcionarios en archivística y tablas de retención, se evidencia la participación de los funcionarios de la oficina de Participación Ciudadana. (Evidencia se encuentra en la carpeta de archivo auditoria)</p> <p>El aplicativo SIAT-ATC, CONTIENE UN ARCHIVO DIGITAL.</p> <p>El uso del SIA-ATC aplican como control de este riesgo De las 118 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2022, 93 llegaron a través de correo electrónico institucional, esto equivale a un 79%, siendo este el medio más utilizado por los peticionarios.</p>

**PÉRDIDA DE
LOS ARCHIVOS
FÍSICOS DE PQRS**

02

MEDIO DE LLEGADA DE LOS REQUERIMIENTOS



	Correo electrónico institucional	Formulario electrónico
Total	93	12

De igual manera, se presenta las entidades las cuales atendieron los diferentes requerimientos durante el 2 semestre de 2022, recalcando que de competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga fueron 79 solicitudes, equivalente al 67%; las demás peticiones, que corresponden al 33%, fueron remitidas a los entes o entidades idóneas para su atención. Evidencia del informe Gestión SIA Segundo semestre.

La Oficina de Participación Ciudadana, publica y carga en la página web de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, los informes mensuales y el informe de gestión semestral de PQRS, los cuales también se remiten a esta dependencia en aras de hacer seguimiento por parte de control interno.

**INDEBIDA
CLASIFICACIÓN Y
TRÁMITE DE LAS
PQRS**

03

El Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana (super radicador) es la persona encargada de subir todas las PQRS, y clasificarlas. Frente a este riesgo, se indicó como manejo del mismo, la retroalimentación por parte de la Jefe de Oficina mediante las reuniones de mesas de trabajo con su equipo. Así mismo, se verificó que la Oficina de Participación Ciudadana semanalmente realiza un informe donde se evidencia la debida clasificación y trámite de las PQRS, el cual es enviado a todas las dependencias de la Entidad para que verifiquen las PQRS a su cargo.

Los días 26 de agosto y 05 de septiembre de 2022, la oficina de Participación Ciudadana consulto a la mesa de ayuda de la A.G.R. sobre: 1) solicitud de términos para denuncia de un congresista. 2) como elegir los días no hábiles; 3) informar que no esta funcionando el enlace entre el SIAATC y correo electrónicos (no están llegando las notificaciones a los correos); 4. Solicitud verificación que los correos electrónicos enviados a través del aplicativo SIA ATC, ya sea al peticionario o a la entidad competente, hayan sido recibo con éxito; 5. Información sobre nuevo cambio de clave del aplicativo SIA ATC, según lo recomendado.

Subcontralor de participación ciudadana, envía correo semanal recordando a cada uno de los responsables, para evitar la no respuesta de la PQRSD. El control es semanal, mensual y semestral. Que también lo tiene en estos momentos el aplicativo.

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

04

Teniendo en cuenta que la jefe de la oficina de participación ciudadana (súper Reducadora) quien es la persona encargada de subir a SIAT- ATC todas las PQRSD y clasificarlas; Además semanalmente realiza un informe donde evidencia la debida clasificación y envía mediante correo electrónico a todas las dependencias para que verifiquen las PQRSD a su cargo. Presentamos un cuadro donde se evidencia la entidad competente para resolver la solicitud



Se presenta las entidades las cuales atendieron los diferentes requerimientos durante el 2 semestre de 2022, recalando que de competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga fueron 79 solicitudes, equivalente al 67%; las demás peticiones, que corresponden al 33%, fueron remitidas a los entes o entidades idóneas para su atención. **(Según informe de gestión SIAT-ATC)**

**INASISTENCIA
DE LA CIUDADANÍA O
GRUPOS DE VALOR
A LAS
CONVOCATORIAS
DE LAS ACTIVIDADES
DE LA ENTIDAD**

05

Al iniciar la vigencia la oficina de participación ciudadana realiza un cronograma de actividades ya concertado con la comunidad y se publica en la página web de la entidad.

Al momento de realizar las actividades se convoca por los diferentes medios como son correo electrónico, telefónicamente, WhatsApp; a los ediles, veedores, presidentes de la JAC, líderes comunales etc.

El día 3 de agosto del 2022 a partir de las 9:00 am, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, llevo a cabo de manera presencial (sala de juntas del Despacho) y virtual a través de la plataforma Google Meet, la 1ª Rendición de Cuentas de la entidad

Dicha actividad fue dirigida a un grupo de veedores, Ediles, Presidentes de JAC, líderes de comunales y comunidad en general de la Ciudad de Bucaramanga, con una asistencia de 40 personas



El día sábado 24 de septiembre de 2022, a partir de las 9:00 am en las Instalaciones de la Institución Educativa Rural Vijagual, ubicado en el Kilómetro 10 vía al mar, Corregimiento 1, se llevó a cabo capacitación donde se abordaron los siguientes temas:

Control fiscal, social y ambiental, dictado por el Doctor Germán Pérez Amado, Jefe Vigilancia Fiscal y Ambiental de la Contraloría Municipal de Bucaramanga. Veeduría ciudadana, a cargo del Doctor Cristian Fabián Manrique, Profesional de Apoyo de la Personería de Bucaramanga.

Dicha capacitación se llevó a cabo de manera presencial, dirigida a un grupo de veedores, Ediles, Presidentes de JAC, líderes de comunales y comunidad en general del corregimiento 1 de Bucaramanga, con una asistencia de 61 personas.

✓ **REGISTRO FOTOGRAFICO**



El día 3 de diciembre del 2022 a partir de las 8:00 am, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, llevo a cabo de manera presencial en la Institución Educativa Oriente Miraflores, Vereda San José, Kilometro 5 vía Pamplona, la II Rendición de Cuentas de la entidad.

Dicha actividad fue dirigida a un grupo de veedores, Ediles, Presidentes de JAC, líderes de comunales y comunidad en general de la Ciudad de Bucaramanga, con una asistencia de 35 personas.



**CUMPLIMIENTO
PLAN
ANTICORRUPCIÓN**

06

Respecto al cumplimiento del MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, se logró verificar que mediante las capacitaciones realizadas a ediles y veedores ciudadanos, la rendición de cuenta realizada, los encuentros ciudadanos realizados, los informes de PQRSD rendidos de manera semanal y mensual, el trabajo con contralores escolares y las alianzas con instituciones para las capacitaciones, también se dio cumplimiento a los procesos y actividades, las cuales se publicaron en la página web de la entidad diez informes producto de las actividades de posesión, capacitaciones y clausura de contralores escolares, el primer, segundo, tercer y cuarto encuentro ciudadano y capacitación, primera y segunda rendición de cuentas y Seminario en Participación Ciudadana, Veeduría y Control Social, realizadas durante los cuatro trimestres de 2022. <https://www.contraloriabga.gov.co/informes/informe-gesti%C3%B3n-participaci%C3%B3n-templados-en-el-plan-anticorrupción>.

Con todo lo anterior se da cumplimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

CONCLUSIONES

En el proceso de auditoria se observó que se aplica paso a paso las actividades documentadas en el procedimiento atención a peticiones ciudadanas, cumple con los requerimientos de la plataforma SIA ATC sobre el trámite de la PQRSD, términos, respuesta de fondo y procedimientos en general para el mejoramiento del proceso. Además a través de los correos electrónicos se realiza retroalimentación del manejo del SIAATC. Por lo anterior se observó organización, coordinación y mejoramiento de las actividades que constantemente deben tramitarse y mantenerse al día en cuanto al manejo de las PQRSD, como el monitoreo a las labores, mesas de trabajo, informes, administración de talento humano y demás recursos a disposición.

Revisada la página web de la entidad en el link

https://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=219:2022&Itemid=694 se encuentran publicados los informes mensuales de PQRSD

Finalmente, lo evidenciado en la auditoría respecto a los controles, refleja claramente los mecanismos de mitigación del riesgo adoptados por la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, tal como obra en el mapa de riesgos de la Vigencia 2022 auditada, junto al avance de la misma. Y además da cumplimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

NO CONFORMIDADES

En la presente auditoría no se presentaron no conformidades.

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 8 de 6	Revisión 1

RECOMENDACIONES

Es importante revisar los posibles riesgos, sus posibles causas, consecuencias y controles, en aras de analizarlos y viabilizar su modificación, mejores, eliminación y creación de nuevos controles que ayuden al mejoramiento continuo de la dependencia.

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.

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.

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.

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.]



GERMAN PEREZ AMADO
Asesor Control Interno (E)