

	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 2023
PGA 2023**

FECHA: Agosto 23 de 2023

OBJETIVO:

Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de la Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, correspondiente a Enero 1 y lo corrido de la vigencia 2023, acatamiento de las disposiciones legales exigidas, procedimientos y la revisión de riesgos y controles identificados en el mapa de riesgos inclusión de controles y acciones de mejoramiento de autocontrol, 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 Enero a lo corrido vigencia 2023.

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:

Proyección incompleta de respuestas al requerimiento ciudadano

Indebida clasificación y trámite de las PQRSD al momento de cargar la información en el aplicativo SIA ATC

Proyección de respuestas extemporáneas a los requerimientos y no emisión de respuestas a los mismos

Inasistencia del ente de control a las convocatorias programadas.

revisión mapa de procedimientos, riesgos y controles 2023

Plan anticorrupción

Inventariar y registrar los trámites de PQRS en el sistema SIA ATC.

Seleccionar los trámites de mayor impacto.

Analizar debilidades y fortalezas internas frente al año anterior.

Incentivar a la ciudadanía a participar en la rendición de cuentas.

Identificar los grupos de interés y sus necesidades.

Definir objetivos, metas y acciones a desarrollar en la rendición de cuentas.

Divulgar la Información, promover el diálogo y generar compromisos.

Ejecutar las actividades propuestas con la participación activa de la ciudadanía

Evaluar el proceso de rendición de cuentas y encuentros ciudadanos desde la ciudadanía para retroalimentar la gestión.

Registrar y publicar la evaluación de las encuestas aplicadas

Muestra selectiva de la aplicación del procedimiento PQRDS

revisión página WEB

Revisión de la rendición FURAG.

Revisión indicadores

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:

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:

- ARACELLY FIGUEROA PALOMINO, Asesor Control Interno

AUDITADO: OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana: GABBYS FLÓREZ DELGADO.

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO		CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Página 3 de 6	Revisión 1

ASPECTOS RELEVANTES	N°	DESCRIPCIÓN
Proyección incompleta de respuestas requerimiento ciudadano	01	<p>En la Auditoria realizada al proceso de PARTICIPACION CIUDADANA, se verifico que durante el primer semestre y lo corrido a Agosto se han realizado 45 revisiones de los requerimientos de las PQRDS, decepcionados por la entidad en los diferentes canales; para un total de respuestas dadas por el súper- radicador, analizador y sustanciador del aplicativo SIA-ATEC.</p> <p>Por lo anterior, se cumplen con las acciones para evitar que el riesgo se materialice.</p>
Indebida clasificación y tramite de las PQRSD al momento de cargar la información en el aplicativo SIA ATC	02	<p>Frente a este riesgo identificado en el mapa de riesgos, se indicó que La oficina de Participación Ciudadana, se describe el riesgo que al Recibir, analizar, digitalizar, cargar, clasificar y direccionar las diferentes PQRSD en el aplicativo SIA ATC.</p> <p>El control a dicha situación es Informar a la mesa de apoyo de la Auditoria General de la Republica el error para su respectiva solución, teniendo en cuenta que el aplicativo no da la opción de corregir.</p> <p>Y el tratamiento en caso de materializar el riesgo es Gestionar la solución ante la mesa de ayuda de la Auditoria General de la Republica.</p> <p>En lo corrido del año a Agosto 2023 se ha presentado Tres (3) situaciones que se deben consultar a la mesa de ayuda de la Auditoria General de la Republica , una por una asignación a la oficina jurídica y reasignada a participación ciudadana y en el segundo trimestre de la presente vigencia se presentan dos inconvenientes por traslados de PQRDS.</p> <p>Por lo anterior se evidencia que se materializo el riesgo; por lo tanto debemos realizar acciones para eliminar el riesgo.</p>
Proyección de respuestas extemporáneas a los requerimientos y no emisión de respuestas a los mismos	03	<p>La Oficina de Participación ciudadana, Revisa el cumplimiento de los términos de los requerimientos en el SIA ATC y semanalmente realiza el seguimiento a las PQRSD registradas en el aplicativo SIA ATC, donde mediante correo electrónico envía informe de las mismas a todos los funcionarios de la entidad. Así como informes mensuales que son publicados en la página web de la entidad, los cuales podrán ser consultados en el siguiente enlace http://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=249&Itemid=736</p> <p>Para lo corrido del año se han publicado siete informes mensuales y uno correspondiente al primer Semestre 2023.</p>

Inasistencia del ente de control a las convocatorias programadas

04

Durante la vigencia 2023 no se ha materializado el riesgo debido a que al iniciar la vigencia se plantea un cronogramas de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas - vigencia 2023, se publica en la página web de la entidad. De acuerdo al cronograma establecido, se realizan las convocatorias a los diferentes grupos de valor a participar de las actividades.

A la fecha Agosto 2023, se han realizado 3 actividades, que se relacionan a continuación. Posesión y capacitación a Contralores Escolares y I Encuentro Ciudadano y Capacitación dirigida a Veedores, ediles, líderes sociales y ciudadanía en general.

La respectiva convocatoria se realizó a través de correos electrónicos, llamadas, publicaciones en le página web, mensajes de WhatsApp y twitter.

Por lo anteriormente expuesto, no se materializo el riesgo.

CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN

05

1. Inventariar y registrar los trámites de PQRS en el sistema SIA ATC.

La Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, ha publicado en la página web de la entidad mensualmente informes sobre el estado de los requerimientos de las PQRS para un total de 7 (Siete) informes a Agosto de 2023. Además un informe consolidado del primer semestre de la vigencia 2023.

2. Seleccionar los trámites de mayor impacto.

La Contraloría Auxiliar para la participación ciudadana, mediante correo Institucional el día 29 de Junio solicita a los directivos de cada oficina reportar los trámites de mayor impacto, los cuales respondieron que no hubo trámites de mayor impacto, durante el primer semestre 2023.

3. Analizar debilidades y fortalezas internas frente al año anterior.

En el primer trimestre se realizó informe anual sobre la rendición de cuentas del año anterior (2022), donde se analizaron las debilidades y fortalezas. (Evidencia está el informe realizado)

FORTALEZA: En la exposición del informe de gestión 2022, por parte de Doctora VIVIANA MARCELA BLANCO MORALES, contralora Municipal de Bucaramanga, por su dominio del tema, conocimientos y además por el manejo del auditorio, fluidez, lenguaje claro, expuso con claridad, precisión y efectividad la gran labor ejecutada; Por lo anterior hizo que la audiencia se interesara en el informe, presentándose una interacción entre los

participantes y la expositora; se despejaron dudas y preguntas que surgen en el desarrollo del evento.

Lo más importante que la audiencia tanto virtual como presencial, manifiestan su conformidad con el informe de rendición de cuentas de la contraloría vigencia 2022.

Revisando y analizando las 29 encuestas de evaluación de eventos se evidenció que tanto la evaluación del facilitador como la evaluación del evento fueron excelente.

DEBILIDADES: Analizado los eventos de rendición de cuentas y en especial la segunda rendición se evidenció que a pesar de haber impactado en uno de los corregimientos del municipio de Bucaramanga donde no había llegado la Contraloría Municipal, no se contó con la asistencia esperada teniendo en cuenta la ubicación donde se realizó dicha actividad, a pesar de haber realizado la convocatoria por la página web y whatsapp de presidentes de Junta de Acción Comunal, ediles y veedores.

4. Incentivar a la ciudadanía a participar en la rendición de cuentas.

La entidad pública la invitación en la página web y además realiza la convocatoria por WhatsApp, envía correos a ediles, JAC, Veedores etc...

5. Identificar los grupos de interés y sus necesidades.

La oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, publicó en la página web de la entidad, envió a través de los correos electrónicos a los diferentes líderes sociales de la Ciudad de Bucaramanga, la Encuesta de Caracterización; la cual fue diligenciada por 34 usuarios.

Se debe realizar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, esta busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

6. Definir objetivos, metas y acciones a desarrollar en la rendición de cuentas.

Para el primer semestre del 2023 y de acuerdo al cronograma de actividades se desarrolló el día 29 de mayo el primer encuentro ciudadano y capacitación dirigidos a veedores, PJAC, Lideres y ciudadanía en general contando con una asistencia de 81 personas, para definir el Cronograma de actividades de participación ciudadana para la rendición de cuentas y encuentros ciudadanos.



7. Divulgar la Información, promover el diálogo y generar compromisos

Para el primer semestre del 2023 y de acuerdo al cronograma de actividades se desarrolló el día 29 de mayo el primer encuentro ciudadano y capacitación dirigidos a veedores, PJAC, Líderes y ciudadanía en general contando con una asistencia de 81 personas a quienes se les brindo el espacio para interactuar con la comunidad y resolver sus inquietudes..

8. Ejecutar las actividades propuestas con la participación activa de la ciudadanía

Para el primer semestre del 2023 y de acuerdo al cronograma de actividades se desarrolló el día 29 de mayo el primer encuentro ciudadano y capacitación dirigidos a veedores, PJAC, Líderes y ciudadanía en general contando con una asistencia de 81 personas a quienes se les brindo el espacio para interactuar con la comunidad y resolver inquietudes.

9. Evaluar el proceso de rendición de cuentas y encuentros ciudadanos desde la ciudadanía para retroalimentar la gestión.

En el primer semestre 2023 en las actividades se generaron 143 encuestas con su respectiva tabulación e informe de las actividades realizadas como son: posesión de contralores 53, capacitación de contralores 24 y primer encuentro ciudadano y capacitación 66.

Una vez realizada las tabulaciones a las encuestas de las diferentes actividades se puede determinar que no amerita la realización de un plan de mejoramiento

10. .Registrar y publicar la evaluación de las encuestas aplicadas

Para el primer semestre se publicó en la página web de la entidad tres (3) informes correspondientes a las tres actividades desarrolladas por la oficina de Participación Ciudadana, que fueron: Posesión de contralores, capacitación a contralores escolares y primer encuentro y capacitación

Muestra selectiva de la aplicación del procedimiento PQRDS

06

procedimiento atención a peticiones ciudadanas: 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.

procedimiento promoción del control ciudadano:

Realizando el seguimiento al cronograma de actividades al momento de cambiar las fechas iniciales, no se está realizando los ajustes al mismo para publicarlos.



En el informe de rendición anual de gestión sus **DEBILIDADES:** Analizado los eventos de rendición de cuentas y en especial la segunda rendición se evidenció que a pesar de haber impactado en uno de los corregimientos del municipio de Bucaramanga donde no había llegado la Contraloría Municipal, se debe crear una estrategia de mayor impacto en la comunidad para el informe de gestión.

Se debe realizar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, esta busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares

REVISION DE LA
RENDICION
FURAG

07

Revisando el formulario podemos observar que se debe tener en cuenta para mejorar el proceso para el próximo informe FURAG, los puntos correspondientes al punto 40,41 y 42 tener en cuenta en la política digital de la entidad.

La 43 a la 49 están todas relacionadas, con el enfoque experimental se enmarca dentro del principio de Innovación de la Política de Gobierno Digital.

Las 66,67 que están relacionadas estrategias para capacitar a los grupos de valor en talleres virtuales y temáticos.

La 106. Tema sobre lenguaje claro.

La 122. Con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades de las personas con discapacidad, la entidad 123, 124

125. Para facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física, Están relacionadas las 125 con 126

127. Respecto a las personas con discapacidad, la entidad en la vigencia evaluada contó con políticas para la vinculación

147. La información que publica la entidad Cumplió con los lineamientos de la guía lenguaje claro.

INDICADORES	08	<p>A junio 2023 se está dando cumplimiento a los indicadores de gestión como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> eficacia en el trámite de requerimientos 90% eficacia en la respuesta a los requerimientos dentro de los términos de ley 90% eficacia en la realización de actividades de promoción de la participación ciudadano 36% eficacia en la aplicación de encuestas de satisfacción 97.50 eficacia en la promoción del control ciudadano 57.20% <p>Estos dos últimos, se ajustaron con aprobación del comité institucional de gestión y desempeño.</p>
REVISIÓN PÁGINA WEB	09	<p>Revisando página web de la entidad se encuentra desactualizada en las capacitaciones.</p> <p>Cronograma de actividades 2023, se debe publicar sus ajustes que se realizan en la vigencia.</p> <p>La Carta de trato digno al usuario se encuentra desactualizada, no cumpliendo con la ley 1437 de 2011, Artículo 7, numeral 5. Que reza así: “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.</p> <p>Cartilla de Valores Contralores Escolares esta desactualizada, tiene fecha de julio 2021</p>

CONCLUSIONES

El Proceso de Participación Ciudadana es el contacto directo y constante entre los clientes externos (comunidad, líderes comunitarios, contralores comunitarios y estudiantiles) de manera oportuna.

En la Matriz de procedimientos, riesgos y controles 2023, de la identidad, Se observa que en general se realizaron acciones con el fin de evitar que los riesgo se materialicen; pero frente al riesgo que se describe Recibir, analizar, digitalizar, cargar, clasificar y direccionar las diferentes PQRSD en el aplicativo SIA ATC.

Pero en lo corrido del año a Agosto 2023 se ha presentado Tres (3) situaciones que se deben consultar a la mesa de ayuda de la Auditoria General de la Republica, una por una asignación a la oficina jurídica y reasignada a participación ciudadana y en el segundo trimestre de la presente vigencia se presentan dos inconvenientes por traslados de PQRDS.

Por lo anterior se debe realizar la revisión del riesgo, analizar los controles, las acciones para evitar que se materialice el riesgo ya que el aplicativo de la Auditoria General de la Republica no da la opción de corregir.

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, miembros de JAC, para fortalecer los procesos de formación , capacitación y entrenamiento a los grupos de valor , los encuentros ciudadanos realizados, las actividades con contralores escolares para la elección y posesión , las alianzas con instituciones para las

capacitaciones ; dando cumplimiento al cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas 2023; los informes de PQRSD rendidos de manera semanal, mensual y semestral dando cumplimiento a las actividades, procesos de la Oficina de participación ciudadana por ende a las actividades planteadas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023.

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.

Finalmente se evidencio que en lo corrido a agosto de 2023, el procedimiento, se aplicó de manera precisa, dando respuesta clara, precisa y oportuna frente a las inquietudes de los peticionarios; así mismo las peticiones que se debían trasladar a las entidades competentes de control se realizaron en tiempo oportuno.

Frente al Procedimientos Promoción del Control Ciudadano, revisando el cronograma de actividades que se publica a la comunidad, se realizan modificaciones que no son publicadas en la página web de la entidad; esto se puede presentar confusión al momento de la comunidad quiera participar de los eventos.

Revisando el informe de rendición anual de gestión sus DEBILIDADES: se debe crear una estrategia de mayor impacto en la comunidad para el informe de gestión.

Se debe realizar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, esta busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares

En el proceso auditor al realizar la Revisión del formulario podemos observar que se debe tener en cuenta para mejorar el proceso para el próximo informe FURAG, los puntos que se enuncian en el informe; todos encaminados a la política digital, Grupos de valor, importante la caracterización de los grupos de valor, además temas sobre lenguaje claro; con el fin también de promover la accesibilidad y atender las necesidades de las personas con discapacidad.

Se observa que el proceso de la Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, a Agosto 2023, está dando cumplimiento a los indicadores de gestión del proceso.

En el Proceso auditor se realizó en forma aleatoria la página web de la entidad se encuentra desactualizada en:

Las capacitaciones realizadas.

Cronograma de actividades 2023, se debe publicar sus ajustes que se realizan en la vigencia.

Cartilla de Valores Contralores Escolares esta desactualizada, tiene fecha de julio 2021



NO CONFORMIDADES

En la presente auditoría no se presentaron no conformidades.

RECOMENDACIONES

Es importante revisar los posibles riesgos, sus 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 revisar y realizar los ajustes, seguimiento a el cronograma de actividades que se publica a la comunidad, porque se realizan modificaciones que no son publicadas en la página web de la entidad; esto se puede presentar confusión al momento de la comunidad quiera participar de los eventos.

En la rendición anual, se debe crear una estrategia de mayor impacto en la comunidad para el informe de gestión.

Se debe realizar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, esta busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares

Se debe realizar la Revisión de los faltantes que se presentan en la respuesta del informe FURAG, los puntos que se enuncian en el informe; para que a la presentación de esta vigencia presentemos mejora en la respuesta al mismo.

Se debe realizar la revisión a los formatos, que se relacionan a continuación para seguir implementando, eliminar o modificar los que crean conveniente para el proceso.

la Recepción de requerimientos PC-FO-004

Radicación de requerimiento PC-FO-005

Seguimiento de requerimiento PC-FO-006

Remisión o requerimiento a entidades PC-CO-001

Comunicación estado del requerimiento PC CO-003

Comunicación cierre del requerimiento PC-CO-004

Mejoramiento continuo CIM-FO-004

Actualizar la Cartilla de Valores Contralores Escolares esta desactualizada, tiene fecha de julio 2021

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO		CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Página 11 de 6	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.]



ARACELLY FIGUEROA PALOMINO
Asesor Control Interno

C.C. Dra. VIVIANA MARCELA BLANCO MORALES
Contralora Municipal de Bucaramanga