



**INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA  
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

<b>FECHA:</b> Junio de 2017
<b>OBJETIVO:</b> REALIZAR AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE LA OFICINA DE CONTRALORIA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA
<b>ALCANCE:</b> Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de Participación Ciudadana, desde Enero 02 a Mayo 31 de 2017.
<b>RECURSOS:</b> Personal humano adscrito a la Oficina Asesora de Control Interno.
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• REVISION ESPECIAL AL FORMATO F15 SIREL AGR</li> <li>• REVISION A LAS CARPETAS DE ARCHIVO DE LAS PQRS.</li> <li>• AUTOS SOLUTORIOS PROFERIDOS.</li> <li>• DOCUMENTOS DE TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES COMPETENTES.</li> <li>• CARPETAS DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y ENVIADA.</li> <li>• ACTAS DE VISITAS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS.</li> <li>• EVIDENCIAS DE CAPACITACION A LIDERES CIUDADANOS.</li> <li>• RELACION DE PERSONAL ADSCRITO A LA DEPENDENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA.</li> <li>• SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION.</li> <li>• SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION.</li> <li>• UTILIZACION DE FORMATOS DE GESTION DE CALIDAD.</li> <li>• ACTIVIDADES DE PROMOCION DE PARTICIPACION CIUDADANA (CRONOGRAMAS).</li> <li>• VERIFICACION DE ENCUESTAS PRACTICADAS A LA COMUNIDAD EN RELACION A LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA.</li> </ul>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b> GERMAN PEREZ AMADO (Asesor Control Interno) DAHIDITH SILVANA HERNANDEZ ISIDRO (Contratista)
<b>AUDITADO:</b> CONTRALORIA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA [Jefe: Dr. CARLOS ANDRES BARAJAS HERREÑO]

TIPO DE OBSERVACION	N°	DESCRIPCIÓN
ASPECTOS RELEVANTES	01	Se evidencia por parte de la oficina de Participación Ciudadana demoras en el traslado de las siguientes queja DPD-17-1-001-DPD-17-1-002,DPD-17-1-003,DPD-17-1-004,DPD-17-1-005,DPD-17-1-006,DPD-17-1-007,DPD-17-1-008,DPD-17-1-009,DPD-17-1-010,DPD-17-1-011,DPD-17-1-012,DPD-17-1-013,DPD-17-1-014,DPD-17-1-015,DPD-17-1-016,DPD-17-1-017,DPD-17-1-018,DPD-17-1-019,DPD-17-1-020 por competencia.
	02	En el diligenciamiento del formato F15 se evidencia que la fecha de radicado en la Oficina de Participación Ciudadana de las quejas DPD-17-1-025, DPD-17-1-039, 30001-17,30002-17, DPD-17-3-013,30014-17,30016-17,DPD-17-3-017,30018-17,30019-17,30020-17,30021-17,DPD-17-3-022,30023-17,30024-17,30025-17,30026-17,DPD-17-3-027,DPD-17-3-028,DPD-17-3-029,DPD-17-3-038,DPD-17-3-039,30040-17,30041-17,DPD-17-3-042,DPD-17-3-043,DPD-17-3-045,DPD-17-3-046,DPD-17-3-047,30048-17,30049-17,DPD-17-3-050,DPD-17-3-051,DPD-17-3-052,DPD-17-3-053, 30054-17,30055-17, 30057-17,DPD-17-3-058, DPD-17-3-061,DPD-17-3-062,30066-17,DPD-17-3-067,DPD-17-3-068,30069-17,DPD-17-3-070,DPD-17-3-071,DPD-17-3-072,DPD-17-3-073,DPD-17-3-074,DPD-17-3-075,DPD-17-3-076,DPD-17-3-077,DPD-17-3-078,DPD-17-3-079,DPD-17-3-080 DPD-17-3-081, DPD-17-3-082,30083-17, 30085-17,30086-17,DPD-17-3-087,30088-17,30089-17,30090-17,DPD-17-3-091,30092-17,30093-

05 JUL 2017  
Silvana Hdez  
9.05





		17,DPD-17-3-094, 40005-17,40006-17,40007-17,40008-17,DPD-17-4-009,DPD-17-4-010,60001-17,DPD-17-6-002, 60004-17 DPD-17-6-005,60006-17, DPD-17-6-007,60008-17, no corresponde a la realidad; pues al verificar el expediente aparece otra fecha de recibido con firma del funcionario de la Of. De P.C.
	03	No se evidencia oficios remitido del traslado de la queja a la oficina de VF y A de las quejas DPD-17-1-001, DPD-17-1-009, DPD-17-1-012,
	04	Se evidencia que existen oficios remitidos sin la firma del Jefe de proceso en las quejas 30090-17 y DPD-17-1-010
	05	Se evidencia que los días de respuesta al peticionario registrado en el formato F15 no coinciden con los revisados, debe tenerse en cuenta el del sello de correspondencia y no la del oficio.
	06	Se evidencia demora en la entrega de correspondencia entre Ventanilla Única y la Oficina de Participación Ciudadana.
	07	En el expediente de la queja DPD-17-1-041, se inicia actuación con Acta de mesa de trabajo de la Emab, la cual no registra firmas de algunos participantes.
	08	En las quejas 30001-17, 30005-17, existen solicitudes de información que no se invoca la norma en que se puede incurrir al no dar respuesta a las peticiones de la Contraloría. (Art. 101 ley 42/1993)
	09	En el expediente de las quejas 30055-17, 30057-17, 30059-17, 30063-1, se evidencia que aunque existen respuestas de fondo por parte de los competentes, aún no existe respuesta o traslado al quejoso por parte de la Oficina de Participación Ciudadana.
	10	En la queja DPD-17-3-068 se evidencia que fue utilizado el Formato PC-CO-003 de comunicación de estado de requerimiento, cuando lo que informaron al peticionario fue un cierre de requerimiento.
	11	Se observa que en las carpetas de correspondencia enviada y recibida interna existen Memorandos de tramitación adjuntos de forma grapada a los oficios, no aplicando las normas archivísticas. Así mismo, la carpeta 1 de correspondencia Recibida Externa y las carpetas 1 y 2 de correspondencia Enviada Externa, evidencian que algunos folios no están archivados en orden cronológico, así como memorandos de tramitación adjuntos de forma grapada a oficios. Sin cumplir con las normas de archivística.
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	12	No se observan evidencias de la realización de ENCUENTROS CIUDADANOS en el Centro Juvenil Amanecer ni en el Barrio Kennedy, ni citaciones, ni del orden del día, ni de los temas a tratar en cada uno de ellos.
	13	De las MESAS DE TRABAJO realizadas como la del PAE en el Aula Vive Digital Colegio Fátima el día 04 de abril de 2017 (33 asistentes), la Mesa de trabajo sobre el Tema PICO & PLACA del 27 de Enero de 2017, la realizada el 02 de febrero y del 15 de febrero de 2017 para tratar temas sobre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga en el Corregimiento 2. No se evidencian invitaciones, ni temarios a tratar en cada una de ellas. Sólo reposan planillas de asistencia.
	14	No se evidencia invitación alguna, ni temas a tratar en la Presentación del PGA y Socialización Control Fiscal, el 27 de enero de 2017, en el piso 6 de la Alcaldía.
	15	No existe evidencia de capacitaciones realizadas a la Comunidad, que permitan promover, incentivar y fortalecer espacios de encuentro con la Contraloría.
	16	No se evidencia seguimiento ni acompañamiento alguno a las VEEDURÍAS constituidas en aras de incentivar el control social participativo.
	17	No se evidencia la celebración o renovación de alguna alianza con organizaciones públicas o privadas o de la sociedad civil para el fortalecimiento del control fiscal, social, participativo o contralores escolares.
	18	Aunque se evidencia la publicación de informes en enero - febrero - marzo y abril, debidamente publicados en el Link de Informes de la página web. (Total



*[Handwritten signature]*



		4 informes.) Sim embargo, se recomienda publicar un consolidado mes a mes, con el fin de informar aquellas denuncias y quejas que aún se encuentran en trámite. Se debe ampliar la información publicada en cuanto a la fecha de archivo y motivo de la queja y del archivo.
	19	No hay evidencias de información difundida a la Comunidad sobre la forma como se puede acceder a la presentación de PQRS por medio de canales electrónicos: página web y redes sociales y utilizando entre otro los puntos vive digital.
	20	No hay evidencias de la promoción y fortalecimiento de los principios de legalidad transparencia e integridad en el uso de los recursos públicos en el marco de la tolerancia entre la comunidad en general, sujetos de control y contralores escolares
	21	Aunque se evidencia listado de asistencia al SEMINARIO CONSTRUYENDO PAZ Y DEMOCRACIA, desarrollado en la Universidad Pontificia Bolivariana el día 16 de Mayo de 2017. No hay evidencia de los temas tratados.
PLAN ANTICORRUPCIÓN	22	NO obra documento de verificación para la consulta y divulgación al ciudadano de conceptos y opiniones del plan anticorrupción de la CMB como insumo para la construcción de mapa de riesgos de corrupción. Se evidencia Falta de Planeación, pues pese a estar la fecha programada para Julio, debería existir el formato de encuesta a realizar y planeación de la convocatoria a realizar para recaudar la opinión del ciudadano.
	23	No obra documento de verificación que evidencie el fácil acceso de los ciudadanos a la consulta virtual de los requerimientos del ciudadano. Pese a que SIA ATC inicia el 1º de Julio, debería existir evidencia de acceso de ciudadanos a canales virtuales, ya que la fecha programada aparece desde Enero.
	24	No reposa evidencia que documente la divulgación y publicación del Código de Ética Institucional, del Plan de Acción 2017, del PGA y del Plan Anticorrupción. (Rendición de Cuentas). A pesar de estar la fecha programada para Julio, debería existir prueba de la planeación para la divulgación y publicación del código de ética y demás planes. Aunque se cuenta con Código de Ética, el mismo NO se ha actualizado desde el 1º de Junio de 2007. [* Debe actualizarse.]
	25	No existe evidencia de capacitación a la ciudadanía sobre los mecanismos establecidos por el Estatuto Anticorrupción relacionado con el control fiscal y social. Debía cumplirse en Mayo y no existe prueba de capacitación para los ciudadanos en los temas propuestos.
	26	No existe documento que verifique la realización de campañas para promover el uso de canales electrónicos en el trámite de PQRS. La meta es para cada semestre, ya termina el primer semestre del año y no obra prueba de campaña alguna para la promoción de canales electrónicos PQRS.
	27	No obra documento que verifique la consulta al ciudadano de conceptos y opiniones del plan de acción, plan general de auditorías y plan anticorrupción de la CMB (encuesta). La meta es para cada semestre; termina el primer semestre del año y no obra prueba de opinión de los ciudadanos. Pese a ser semestral, debería existir como prueba, la planeación del formato de encuesta a realizar y planeación de la convocatoria a realizar para recaudar la opinión del ciudadano.
	28	No obra evidencia de la realización de los encuentros ciudadanos, NO existe prueba de ello que soporte el avance de este componente.



*[Handwritten signature]*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	29	No se evidencia publicación y divulgación de la normatividad de trámites y servicios, así mismo el protocolo de atención al ciudadano. A pesar de ilustrar como indicador lo publicado en la página web de la Entidad, NO obra prueba como certificación del Departamento de Sistemas o pantallazos que permitan verificar la información aquí contenida.
	30	No obra documento de verificación de apoyo y orientación a la comunidad en general en temas relacionados con Participación. Aunque la fecha programada esté de Enero a Diciembre, debería existir un Avance a la fecha, y soportarse con las encuestas realizadas al día de hoy o la planeación de cómo se pretenden recaudar. [A la fecha debería existir un cumplimiento del 12,5]
	31	No existen ni reposan evidencias de ninguno de los ENCUENTRO CIUDADANOS referenciados.
32	No existen ni reposan evidencias sobre el seguimiento y acompañamiento a las VEEDURÍAS CIUDADANAS constituidas.	
	33	Se evidencia socialización del Programa de CONTRALORES ESCOLARES en las instituciones educativas realizadas desde febrero hasta marzo. Sin embargo, NO existe temario de lo expuesto. Se evidencia planillas de asistencia al Acto de Posesión de Contralores Escolares el día 25 de abril de 2017 realizado en el Salón del Concejo de Bucaramanga.

**CONCLUSIONES**

Se notifica el presente Informe de Observaciones a la Dra. LIGIA SUAREZ MANTILLA, en calidad de Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana Encargada, con el fin que dentro del término de CINCO (5) DÍAS, contados a partir de su comunicación, proceda a presentar las controversias al mismo o en su defecto si acepta las observaciones descritas, presente en el mismo término un Plan de Mejoramiento que conduzca a subsanar las observaciones.

Las evidencias que se aporten para desvirtuar las observaciones deben presentarse en forma física y original.

**El presente informe es de carácter preliminar, por lo tanto goza de reserva sumarial.**

Nosotros, GERMAN PEREZ AMADO, DAHIDITH SILVANA HERNANDEZ ISIDRO y LIGIA SUAREZ MANTILLA, 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.]

  
GERMAN PEREZ AMADO  
AUDITOR

  
DAHIDITH SILVANA HERNANDEZ ISIDRO  
AUDITOR

**NOTIFICADO: Julio 5 de 2017**

  
LIGIA SUAREZ MANTILLA  
Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana ( E )

c.c. Dr. Jorge Gómez Villamizar.- Contralor Municipal de Bucaramanga