

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 1 de 10	Revisión 1

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS  
 CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
 VIGENCIA 2020 – PGA 2021**


<b>FECHA:</b> Febrero 25 de 2021
<b>OBJETIVO:</b> 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 al 31 de Diciembre de 2021, 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.
<b>ALCANCE:</b> Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, desde el 1° de Agosto al 31 de Diciembre de 2021.
<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 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"> <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>❖ PLANES.</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> <li><b>3. Inspección:</b> se revisaron los documentos y registros como mesas de trabajo.</li> <li><b>4. Rastreo:</b> 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.</li> <li><b>5. Procedimientos Analíticos:</b> Información y elementos encontrados durante las actividades anteriores y la observación o inspección, se utilizaron para identificar procedimientos no acordes con los efectivamente ejecutados.</li> </ol>

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 2 de 10	Revisión 1

<b>LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA:</b> La auditoría se realiza de manera presencial en las oficinas de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, manteniendo y guardando los protocolos de bioseguridad establecidos.
<b>EQUIPO AUDITOR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA (Asesor Control Interno)</li> <li>➤ LEIDY J. PRADA Á. (Profesional)</li> </ul>
<b>AUDITADO: OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana (E): LUZ MARINA RUEDA DELGADO.

ASPECTOS RELEVANTES	N°	DESCRIPCIÓN
<b>DESATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS</b>	<b>01</b>	<p>Teniendo en cuenta que las <b>CAUSAS</b> señaladas para este riesgo de <b>DESATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS</b>, son el Personal No Idóneo, la Falta de Supervisión del Jefe Inmediato y el No cumplimiento de las obligaciones e inexecución de procedimiento de canalización y trámite de requerimientos ciudadanos, que podría tener como <b>CONSECUENCIAS</b>, 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 <b>CONTROLES</b> 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, mediante mesas de trabajo virtuales y presenciales el Jefe de Oficina llevó a cabo retroalimentación del objeto misional y manejo de SIA-ATC a los funcionarios de la oficina.</p> <p>En ese sentido, también, el día 19 de abril de 2021, en mesa de trabajo No. 017 de la Oficina de Participación Ciudadana, se revisó el Manual de Procedimientos de Atención al ciudadano, con la normatividad vigente, en donde se encuentra el objeto misional de la oficina y manejo de SIA-ATC. Así como, mediante correo electrónico del día 16 de septiembre de 2021, se revisó y socializó el manual de procedimientos de la entidad.</p> <p>Se logró evidenciar, que semanalmente se realizaron Mesas de Trabajo con los funcionarios de la Dependencia.</p> <p>Evidenció la Auditoría, que el Jefe de la Oficina solicitó a los funcionarios de la dependencia presentar informes de trabajo de las actividades desarrolladas en casa durante cada semana, las cual fueron enviadas a través de correo electrónico por cada uno de los funcionarios; así mismo, en algunas mesas de trabajo quedaba el registro de las actividades llevadas a cabo durante la semana anterior por el equipo de Participación Ciudadana.</p>

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 3 de 10	Revisión 1

		<p>Sin embargo, a partir del día 24 de Noviembre de 2021, se retornó a la presencialidad y por lo tanto, dicho informe de actividades semanal quedó suspendido.</p> <p>Así mismo, se certificó por parte de la Contralora Auxiliar (E) que para el periodo de 1 de agosto y 31 de diciembre de 2021, los funcionarios adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana no fueron notificados sobre demandas, sanciones, ni quejas o denuncias ante procuraduría y personería, tal y como lo demuestra los certificados adjuntos expedido por la jefe de la oficina Jurídica y Secretaria General (E).</p> <div style="text-align: center;">  </div>
<b>PÉRDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRS</b>	<b>02</b>	<p>Frente a este riesgo se identificó como <b>CAUSAS</b>: Personal no idóneo, Falta de supervisión del jefe inmediato y Falta de organización y/o creación de archivo físico; teniendo como <b>CONSECUENCIA</b> el No tramite y respuesta al 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 <b>CONTROL</b> 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>Lo anterior, respecto a los controles, evidencia que las mesas de trabajo virtuales y presenciales para retroalimentación del objeto misional y uso del SIA-ATC aplican como control de este riesgo también.</p> <p>Así mismo, se evidenció que el día sábado 13 de febrero de 2021, se llevó a cabo capacitación en Gestión Documental, a las 9:am a todos los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en aras de reforzar los conocimientos sobre el uso, organización y/o creación del archivo. De igual manera, se asistió al Seminario de Archivo y Gestión Documental los días 8 al 11 de Junio de 2021.</p>



Ahora bien, vale decir, que para el periodo auditado (AGOSTO A DICIEMBRE DE 2021), la Oficina de Participación Ciudadana, recibió 82 requerimientos, clasificados por su estado actual, así:

ESTADO ACTUAL DEL REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SIAATC
Con archivo por trámite directo	48
Con archivo por desistimiento	0
Con archivo por traslado por competencia	32
En trámite	2
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

Logró evidenciar la auditoría, que ninguno de los 82 requerimiento SIA-ATC incurrió en vencimiento de términos. Así mismo, como parte del control de dicho riesgo, la Oficina de Participación Ciudadana reporta semanalmente mediante correo electrónico institucional a todos los funcionarios de la CMB, los respectivos SIA-ATC que están por vencer, en aras de minimizar el riesgo de vencimiento de términos.

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.

Finalmente, certifica la dependencia auditada, que a la fecha no existe proceso disciplinario alguno sobre el respecto.

**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, 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 por personal idóneo, el cual es enviado a todas las dependencias de la Entidad para que verifiquen las PQRSD a su cargo.

Ahora bien, respecto de dicha clasificación de PQRSD, se tiene que de los 82 requerimientos, 80 fueron tramitados y 2 se encuentran en ejecución o en trámite, teniendo en cuenta que fueron trasladados a la Oficina de Vigilancia Fiscal y Ambiental para ser incluidos en el proceso auditor.

<p><b>PROYECCIÓN DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA A REQUERIMIENTO Y NO EMISIÓN DE RESPUESTA DE LOS MISMOS</b></p>	<p><b>04</b></p>	<p>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.</p> <p>Como se evidencia, las mismas mesas de trabajo y reuniones de retroalimentación del objeto misional y funciones como controles de los riesgos antes citados, sirven para mitigar este riesgo según el mapa de riesgos aprobado en Comité Institucional para la vigencia auditada.</p> <p>En el mismo sentido, frente a este riesgo, la dependencia auditada, certificó, que <i>“Como respuesta al presente punto, me permito manifestar que durante el período que se está auditando, los funcionarios adscritos a la oficina de Participación Ciudadana no se encuentran vinculados a ningún proceso disciplinario, fiscal, demandas, quejas u otro tipo, relacionado con respuestas extemporáneas a requerimientos.”</i></p>
<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>Así las cosas, una vez los seguimientos semanales y mensuales a las PQRS a manera de supervisión del Jefe de Área y las mesas de trabajo y reuniones de equipo, según el mapa de riesgos, sirven para mitigarlo.</p> <p>Así mismo, en respuesta dada por la dependencia auditada frente a los requerimientos de la presente auditoría, manifiestan que:</p> <p><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, sin embargo, la Secretaria General (e) emitió un certificado donde consta que no existen procesos disciplinarios alguno.”</i></p> <p>Sin embargo, esta Auditoría aprovecha para aclarar también, que dicho riesgo y sus correspondientes causas, consecuencias y controles, No fueron ni son diseñados por Control Interno, sino que hacen parte de un proceso de análisis de la dependencia realizada por sus mismos funcionarios y equipo de trabajo, desde el Jefe con cada uno de sus funcionarios adscritos y que posteriormente debe ser revisado y aprobado por el Comité Institucional de Planeación y Desempeño conformado por el Jefe de la Entidad y por cada uno de los Jefes de cada dependencia; así que de no estar de acuerdo con cualquier riesgo, pues perfectamente puede ser modificado, eliminado o cambiado en cualquier momento, previa aprobación institucional. Así las cosas, se recuerda que esta Oficina de Control Interno, vela por el cumplimiento de lo planeado y proyectado por las mismas dependencias.</p>

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 6 de 10	Revisión 1

<b>INEJECUCIÓN DE LA CONVOCATORIA</b>	<b>06</b>	<p>El presente riesgo 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 el auditoría realizada a la dependencia, según lo aportado por Participación Ciudadana, que <i>“Respecto a este punto, tal como se informó y se evidenció a la oficina de Planeación sobre las acciones ejecutadas en los planes de acción y anticorrupción de control, esta oficina cumplió el 100% de las metas establecidas y sus indicadores. En el siguiente link se puede evidenciar el cronograma de actividades de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, para la vigencia 2021. <a href="https://www.contraloriabga.gov.co/atencion-ciudadana/calendario-de-actividades.html">https://www.contraloriabga.gov.co/atencion-ciudadana/calendario-de-actividades.html</a>.”</i></p> <p>Igualmente, se verificó la retroalimentación por parte de la Jefe de Oficina a su equipo de trabajo de normatividad y generales de la dependencia mediante mesas de trabajo, en los que también se realizó retroalimentación del procedimiento de promoción del control ciudadano y expuso sobre el proceso de convocatoria para la promoción ciudadana.</p> <p>Lo anterior, evidencia claramente que la Jefe de Participación Ciudadana, tal como debe ser, conoce el trámite y control de las PQRSD a las que da trámite su oficina mediante la revisión de sus informes semanales; así mismo, minimiza el riesgo de personal no idóneo a través de la socialización permanente a través de sus mesas de trabajo, dando cumplimiento al plan de acción de su dependencia.</p>
<b>CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>07</b>	<p>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 de Contralores Escolares, 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, la auditoría realizada logró verificar el cumplimiento de avance de cada actividad, las cuales se evidencian mediante las capacitaciones realizadas, las 2 rendiciones de cuentas realizadas, los encuentros ciudadanos virtuales realizados, los informes de PQRSD rendidos, el trabajo con contralores escolares y las alianzas con instituciones para las capacitaciones.</p>

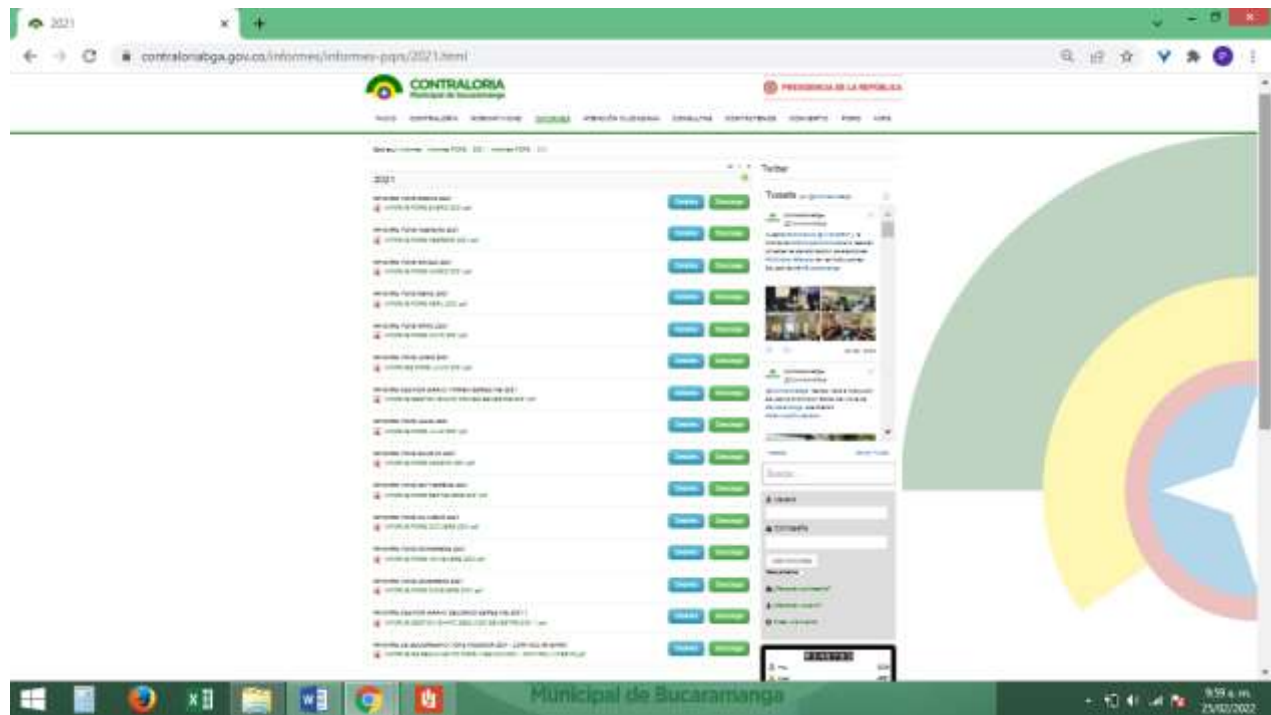
	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 7 de 10	Revisión 1

<b>CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	<p>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, las 2 rendiciones de cuentas realizadas, los encuentros ciudadanos virtuales 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 contemplados en el plan anticorrupción.</p>
---	--

**CONCLUSIONES**

Durante la auditoría 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 de la Entidad, [www.contraloriabga.gov.co](http://www.contraloriabga.gov.co), se encuentran publicados los informes mensuales de las PQRSD. <https://www.contraloriabga.gov.co/informes/informes-pqrs/2021.html>



Finalmente, 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 de la Vigencia 2021 auditada, junto al avance de la misma. No obstante, vale recalcar la importancia de año a año 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.



MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y ANTICORRUPCION – VIGENCIA 2021.

ENTIDAD:

CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

PROCESO/SUBPROCESO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROL	% AVANCE
<b>GESTION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDA-DANA</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	100%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Realizar mesas de trabajo con los profesionales adscritos a la oficina.	100%
		No cumplimiento de las obligaciones e inejecución de canalización y trámite de requerimientos.		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo	100%
	Pérdida 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.	100%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo.	100%
		Falta de organización y/o creación de archivo físico		Dar capacitación sobre archivística al encargado del proceso	100%
	Indebida clasificación y trámite de las pqrsc	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.	100%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo.	100%
	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.	100%
		Falta de supervisión del jefe inmediato		Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes y mesas de trabajo	100%
		No cumplimiento de las obligaciones y procedimiento de			



		trámite de requerimientos			
Inejecución de la convocatoria	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	100%
		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.	100%
	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.		100%	

### NO CONFORMIDADES

En la presente auditoría no se presentaron no conformidades.

### RECOMENDACIONES

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 PQRS, así como el cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de acción y planes de mejoramiento suscritos con la AGR.

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.


	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 10 de 10	Revisión 1

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.

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.

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

*Leidy J. Prada A.*

**LEIDY J. PRADA ÁLVAREZ**  
Profesional Control Interno

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