

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 1 de 4	Revisión 1

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA 2020 OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<b>FECHA:</b> Febrero 15 de 2020
<b>OBJETIVO:</b> Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de la oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana.
<b>ALCANCE:</b> Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de Participación Ciudadana, desde el día 1° de Octubre a Diciembre 31 de 2019.
<b>RECURSOS:</b> Personal humano adscrito a la Oficina Asesora de Control Interno.
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ REVISIÓN FORMATO F15 SIREL AGR</li> <li>❖ REVISIÓN A LAS CARPETAS DE ARCHIVO DE LAS PQRS.</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 CAPACITACIÓN A LÍDERES CIUDADANOS.</li> <li>❖ SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN.</li> <li>❖ SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN.</li> <li>❖ UTILIZACIÓN DE FORMATOS DE GESTION DE CALIDAD.</li> <li>❖ ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE PARTICIPACION CIUDADANA (CRONOGRAMAS).</li> <li>❖ VERIFICACIÓN DE ENCUESTAS PRACTICADAS A LA COMUNIDAD EN RELACION A LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA.</li> </ul>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA (Asesor Control Interno)</li> <li>➤ LEIDY JULLIED PRADA ALVAREZ (Profesional Universitario)</li> </ul>
<b>AUDITADO: OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.</b> Contralor Auxiliar para la Participación Ciudadana: Dra. YOLANDA SANABRIA ROA.

ASPECTOS REVISADOS	N°	OBSERVACIÓN
PQRSD	01	<p>Se revisaron las carpetas que contienen las diversas PQRS recibidas por la Oficina de Participación Ciudadana, siendo confrontadas con el Reporte Estadístico de Solicitudes del Sistema Integral de Auditoría Atención al Ciudadano - SIA ATC, verificando que cada PQRS fue tramitada dentro de los términos legales, tanto los oficios trasladados por competencia, como las respuestas a los quejosos, así como su cumplimiento de las normas archivísticas.</p> <p>Del último trimestre, Octubre a Diciembre de 2019, se recibieron a través del SIA ATC, 26 PQRSD, que se encuentran archivadas, así: 21 fueron trasladadas a otras Entidades por competencia, 3 por respuesta de fondo directa por la oficina y 2 por desistimiento tácito.</p>

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 2 de 4	Revisión 1

<b>REVISIÓN FORMATO F-15 (SIREL)</b>	<b>02</b>	<p>Revisado el FORMATO F-15 SIREL, se evidencia que el cargue de información se realizó dentro del término; sin embargo, en certificación emitida por la Oficina Auditada, el día 12 de Febrero de 2020 bajo el Radicado N° 2030000396, se registró, que:</p> <p><i>“El ítem de ATENCIÓN CIUDADANA, está compuesto por la totalidad de los requerimientos ciudadanos que se recibieron y tramitaron en la Entidad, es decir, 498, de los cuales es preciso decir lo siguiente: el requerimiento N° SIA-ATC282019000137 no se rindió toda vez que no fue contabilizado por el sistema SIA-ATC y se dejó observación en el formato, así mismo, el requerimiento SIA-ATC282019000142, fue eliminado del SIA-ATC, dado que en el proceso de creación se registró dos veces, estableciéndose como único requerimiento el SIA-ATC282019000143, se dejó observación en el formato explicando porque (SIC) no se rindió, y el requerimeinto SIA-ATC282019000142, fue eliminado por tratarse de un seguimiento y también se dejó la observación en el formato, (...)” .</i></p> <p>Lo anterior, evidencia que se debe prestar más atención a la hora de registrar los PQRS en la plataforma del SIA ATC, en aras de evitar este tipo de inconvenientes.</p>
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>03</b>	<p>Se verificó que el Cronograma de Actividades 2019, se encuentra debidamente publicado en la página web de la Entidad, en:  <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></p> <p>Cronograma que fue corroborado revisando las actividades ejecutadas correspondientes al último trimestre de Octubre a Diciembre de 2019, de las cuales se verificó su cumplimiento, conforme a los soportes que obran en las carpetas contentivas del Plan de Acción y Plan Anticorrupción.</p>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>04</b>	<p>Se revisó el Plan de Acción 2019, contenido en las carpetas de la N° 20 a la N° 28, con 1.632 folios, verificando el cumplimiento de las actividades programadas, que a su vez fueron publicadas, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 2 Capacitaciones a la ciudadanía mediante.</li> <li>2) 2 Rendiciones de Cuenta.</li> <li>3) 8 Encuentros Ciudadanos en las Comunas.</li> <li>4) 1 Sistema implementado para la recepción de PQRS.</li> <li>5) 12 Informes de las PQRS publicados en página web.</li> <li>6) 4 Eventos de acompañamiento y orientación a Contralores Escolares: <i>i) Socialización, ii) Posesión, iii) Capacitaciones y Diplomados, iv) Clausura.</i></li> <li>7) 100 Encuestas.</li> </ol> <p>Ahora bien, en relación a las realizadas durante el último trimestre, Octubre a Diciembre de 2019, se tiene que se realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Segunda Rendición de Cuentas, el día 29 de Noviembre de 2019.</li> <li>➤ Último Encuentro Ciudadano, el día 17 de Octubre de 2019.  <a href="file:///C:/Users/raul%20angarita/Downloads/seminarios%20y%20encuentros%20ciudadanos.pdf">file:///C:/Users/raul%20angarita/Downloads/seminarios%20y%20encuentros%20ciudadanos.pdf</a></li> <li>➤ Tres últimos Informes de PQRS: Octubre, Noviembre, Diciembre.  <a href="https://www.contraloriabga.gov.co/informes/informes-pgrs.html">https://www.contraloriabga.gov.co/informes/informes-pgrs.html</a></li> <li>➤ Seguimientos Planes de Acción Contralores Escolares y Clausura.</li> <li>➤ Encuestas realizadas último trimestre 2019.</li> </ul>

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	CIM-FO-008	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 3 de 4	Revisión 1

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>	<b>05</b>	<p>Se revisó el Plan Anticorrupción 2019, contenido en las carpetas de la N° 18 a la N° 21, con 1.015 folios, se verificó el cumplimiento de las actividades planeadas, que fueron igualmente publicadas, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Publicación en página web Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos.</li> <li>2) Informe Mensual de PQRS. (web site)</li> <li>3) Socialización e Interacción con la Comunidad a través de las 8 Audiencias Ciudadanas, verificadas con invitaciones, acta de orden del día y planillas de asistencia.</li> <li>4) Rendiciones de Cuentas.</li> <li>5) Encuestas Ciudadanas y su tabulación.</li> <li>6) Publicación en página web de la Entidad de la Normatividad, Trámites y Servicios y del Protocolo al Ciudadano.</li> </ol>
<b>ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	<b>06</b>	<p>Los documentos que soportan cada una de las quejas y las actividades realizadas por la dependencia, se encuentran debidamente foliados y archivados, siendo de fácil consulta dentro de la misma y cumpliendo a cabalidad con la normatividad archivística.</p>

### CONCLUSIONES

Se evidenció que las quejas tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana, fueron gestionadas de conformidad a la normatividad vigente, tanto en procedimiento como en su archivo, cumpliendo los términos de ley y de conformidad a los procesos y procedimientos de la Entidad.

Igualmente, se evidenciaron los soportes de todas y cada de las actividades programadas por la dependencia, contenidas también en los Planes de Acción y Anticorrupción, los cuales constataron el cumplimiento y realización de lo planeado durante la Vigencia de Octubre a Diciembre de 2019.

Así mismo, se evidenció que los documentos contenidos en cada proceso, se encuentran debidamente foliados y archivados de conformidad con las normas archivísticas.

No se evidenció queja alguna o actos de corrupción por parte de los funcionarios encargados de realizar sus actividades en el área.

### NO CONFORMIDADES

En la revisión del trámite de quejas, realización de encuentros comunales, rendiciones de cuenta y programación de contralores escolares, no se generan inconformidades de control interno.

	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>CIM-FO-008</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Página 4 de 4	Revisión 1

### RECOMENDACIONES

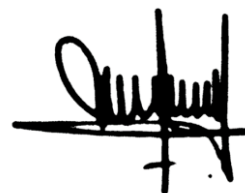
- Continuar con el cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de acción de la oficina de participación ciudadana y en los planes de mejoramiento suscritos ante la Auditoría General de la República y ante la oficina de Control Interno.
- Mantener el mecanismo de autocontrol (Cuadro Excel para F15), con el fin de verificar y alertar los tiempos plasmados en la Ley para evitar los incumplimientos en los tiempos de respuesta.
- Prestar más atención a la hora de registrar los PQRSD en la plataforma del SIA ATC, en aras de evitar registros dobles y/o registrar seguimientos que no deben subirse a dicha plataforma.

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.

Nosotros, **DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA** y **LEIDY JULLIED PRADA ÁLVAREZ**, 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.]



**DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA**  
Asesor Control Interno



**LEIDY JULLIED PRADA ÁLVAREZ**  
Profesional Universitario Control Interno

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