

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 1 de 9	Revisión 1

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

FECHA: Diciembre 22 de 2020
OBJETIVO: Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de la Oficina de Participación Ciudadana, durante la anualidad 2020 y del estado de emergencia, económica y social decretado por el Gobierno Nacional, generada por la contingencia “COVID 19”; el acatamiento de las disposiciones legales transitorias exigidas, la inclusión de controles y acciones de mejoramiento, de acuerdo a los ejercicios de auditoría internos y de vigencias anteriores; con el fin de mitigar el impacto del COVID al interior de la Entidad.
ALCANCE: Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de Participación Ciudadana, desde Enero 01 a Noviembre 30 de 2020 . En concordancia con la Contingencia declarada por el Gobierno Nacional, en el marco del Decreto 417 de 2020, por medio del cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, de manera que permita verificar las actividades desarrolladas por los dueños de procesos durante la contingencia.
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 Procedimientos, controles y plan de acción implementados en la contingencia COVID 19 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"> ❖ DESATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO CIUDADANO. ❖ PERDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRSD. ❖ INDEBIDA CLASIFICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD. ❖ PROYECCIÓN DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA A LOS REQUERIMIENTOS Y NO EMISIÓN DE RESPUESTA DE LOS MISMOS. ❖ POSIBILIDAD DE RECIBIR DADIVA O BENEFICIOS POR PARTE DE LOS DENUNCIADOS. ❖ INEJECUCIÓN DE LA CONVOCATORIA. ❖ INDICADORES DE GESTIÓN. ❖ PLAN DE TRABAJO EN CASA ADOPTADO
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 en la presente anualidad y con ocasión del estado de emergencia económica y social y la normatividad que aplicará a la observación. 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.

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 9	Revisión 1

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.

LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA:
La auditoría se realizó de forma virtual en un 80%, ya que si bien es cierto la reactivación de los distintos sectores está se ha venido realizando de forma gradual y escalonada existiendo aun algunas restricción para la total locomoción, el 20% restante de la información se corroboró de manera física en la Entidad.

EQUIPO AUDITOR:

- DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA (Asesor Control Interno)
- LEIDY J. PRADA (Profesional)

AUDITADO: OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana: YOLANDA SANABRIA ROA.

ASPECTOS RELEVANTES	N°	DESCRIPCIÓN
DESATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	01	<p>Teniendo en cuenta que las CAUSAS señaladas para este riesgo de DESATENCIÓN DE REQUERIMEINTOS CIUDADANOS, son el Personal No Idóneo, la Falta de Supervisión del Jefe Inmediato y el No cumplimiento de las obligaciones e inejecución de procedimiento de canalización y trámite de requerimientos ciudadanos, que podría tener como CONSECUENCIAS, 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 CONTROLES 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, la Jefe de la Oficina realizó retroalimentación del objeto misional y las funciones esenciales de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana; así mismo, sobre la Resolución No. 0239 de 2018, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Resoluciones internas y decretos nacionales sobre los términos de PQRS y el procedimiento interno del aplicativo SIA-ATC, por medio de las mesas de trabajo de fecha 12 de junio de 2020 y 15 de octubre de 2020.</p> <p>Ahora bien, teniendo en cuenta que los planes se aprobaron mediante acta No. 003 del 30 de Enero de 2020, las mesas de trabajo se iniciaron a partir del mes de febrero de 2020, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesa de trabajo del 03/02/2020, 2. Mesa de trabajo del 12/02/2020, 3. Mesa de trabajo del 17/02/2020, 4. Mesa de trabajo del 24/02/2020, 5. Mesa de trabajo 03/03/2020, 6. Mesa de trabajo del 11/03/2020, 7. Mesa de trabajo del 17/03/2020, 8. Mesa de trabajo del 25/03/2020.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 3 de 9	Revisión 1

		<p>En el mes de abril 4 mesas de trabajo de fechas: 1. 03/04/2020, 2. 17/04/2020, 3. 24/04/2020, 4. 28/04/2020.</p> <p>Mes de mayo 4 mesas de trabajo de fechas 1. 06/05/2020, 2. 15/05/2020, 3. 21/05/2020, 4. 29/05/2020.</p> <p>Mes de Junio se realizaron 6 mesas de trabajo de fechas 1. 05/06/2020, 2. 12/06/2020, 3. 23/06/2020, 4. 24/06/2020, 5. 25/06/2020, 6. 30/06/2020.</p> <p>Mes de julio se realizaron 7 mesas de trabajo de fechas: 1. 02/07/2020, 2.06/07/2020, 3. 15/07/2020, 4. 22/07/2020, 5.24/07/2020, 6.27/07/2020, 7. 30/07/2020.</p> <p>En el mes de agosto, se realizaron 4 mesas de trabajo: 1. 04/08/2020, 2. 10/08/2020, 3. 20/08/2020, 4.28/08/2020.</p> <p>En el mes de septiembre se realizaron 5 mesas de trabajo: 1.04/09/2020, 2.11/09/2020, 3.17/09/2020, 4.24/ 09/2020, 5. 25/09/2020.</p> <p>En el mes de octubre, se realizaron 5 mesas de trabajo: 1. 02/10/2020, 2.05/10/2020, 3. 25/10/2020, 4. 21/10/2020, 5.27/10/2020.</p> <p>Para el mes de Noviembre 4 mesas de trabajo: 1. 06//11/2020, 2. 09/11/2020, 3. 11/11/2020, 4. 23/11/2020.</p> <p>Para el mes de Diciembre, 2 mesas de trabajo 02/12/2020 y 09/12/2020.</p> <p>Teniendo en cuenta que los planes se aprobaron mediante acta No. 003 del 30 de Enero de 2020, los INFORMES DE TRABAJO se iniciaron a partir del mes de febrero de 2020.</p> <p>1. Informe de trabajo de fecha 07/02/2020, 2. Informe de trabajo de fecha 14/02/2020, 3. Informe de trabajo de fecha 21/02/2020, 4. Informe de trabajo de fecha 28/02/2020, 5. Informe de trabajo de fecha 06/03/2020, 6. Informe de trabajo de fecha 13/03/2020, 7. Informe de trabajo de fecha 20/03/2020, 8. Informe de trabajo de fecha 27/03/2020.</p> <p>Para el segundo trimestre se realizaron 12 informes de trabajo 4 por mes.</p> <p>Para el tercer trimestre se realizaron 13, cuatro en el mes de julio, cuatro en el mes de agosto y cinco en el mes de septiembre.</p> <p>Para el Cuarto Trimestre se realizaron: 4 en Octubre, 4 en Noviembre y 2 en Diciembre.</p>
PÉRDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRSD	02	<p>Frente a este riesgo se identificó como causas: Personal no idóneo, Falta de supervisión del jefe inmediato y Falta de organización y/o creación de archivo físico; teniendo como consecuencia 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 control 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>

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 4 de 9	Revisión 1

		<p>Así las cosas, se pudo verificar en la Auditoría, que la retroalimentación de la normatividad esencial de la Oficina mediante las mesas de trabajo de fecha 12 de junio de 2020 y 15 de octubre de 2020; así como la verificación de los informes de trabajo por parte de la Jefe de Oficina como supervisión del trabajo de su equipo.</p> <p>Finalmente, la Secretaria General realizó la jornada de capacitación virtual sobre Gestión Documental, la cual se llevó a cabo el día miércoles 24 de junio de 2020, a través de la plataforma microsoft teams a la cual participaron los funcionarios de la Oficina de Participación Ciudadana. El 11 de noviembre, se llevó a cabo la segunda capacitación sobre Gestión Documental.</p>
INDEBIDA CLASIFICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD	03	<p>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 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; teniendo como controles la Retroalimentación de funciones y Supervisión por parte del jefe inmediato mediante informes de trabajo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En este sentido, del mes de enero a marzo se realizaron 14 informes de seguimientos de PQRS. Para los meses de Abril a Junio se realizaron 12 informes de seguimiento a PQRS. Para los meses de Julio a Septiembre se realizaron 14 informes de seguimiento a PQRS. Para los meses de Octubre 4, Noviembre 4, y lo que va de diciembre 2.</p>
PROYECCIÓN DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA A REQUERIMIENTO Y NO EMISIÓN DE RESPUESTA DE LOS MISMOS	04	<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>Ahora bien, de la información aportada por la oficina, se evidencia que La Jefe de la Oficina realizó retroalimentación del objeto misional y funciones esenciales de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, así como de normatividad y procedimiento interno, por medio de las mesas de trabajo de fecha 12 de junio de 2020 y 15 de octubre de 2020.</p>



		<p>Respecto a la supervisión, se evidencia los informes de mesas de trabajo e informes semanales de seguimiento y control a las PQRS, así: Enero a Marzo 8 mesas de trabajo y 14 informes seguimiento PQRS. Abril a Junio 14 mesas de trabajo y 12 informes de seguimiento PQRS. Julio a Septiembre 16 mesas de trabajo y 14 informes de seguimiento a PQRS. Octubre a Noviembre 9 mesas de trabajo y 8 informes de seguimiento a PQRS. Hasta Diciembre 15, 2 mesas de trabajo y 2 informes de seguimiento a PQRS.</p>
<p>POSIBILIDAD DE RECIBIR DÁDIVAS O BENEFICIOS POR PARTE DE LOS DENUNCIADOS</p>	<p>05</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>Se pudo evidenciar en auditoría, que dicha supervisión se ha ejercido por parte de la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, mediante la realización de mesas de trabajo, la revisión por parte de la Jefe de Oficina de los informes semanales de reporte de los PQRS, así: Enero a Marzo 8 mesas de trabajo y 14 informes seguimiento PQRS. Abril a Junio 14 mesas de trabajo y 12 informes de seguimiento PQRS. Julio a Septiembre 16 mesas de trabajo y 14 informes de seguimiento a PQRS. Octubre a Noviembre 9 mesas de trabajo y 8 informes de seguimiento a PQRS. Hasta Diciembre 15, 2 mesas de trabajo y 2 informes de seguimiento a PQRS.</p>
<p>INEJECUCIÓN DE LA CONVOCATORIA</p>	<p>06</p>	<p>El presente riesgos 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>“para la realización de actividades con la comunidad primero se habla con los grupos de valor con los que se quiere hacer la actividad para saber los temas de interés a exponer y los horarios que son de más participación, así mismo se asocia con la agenda del contralor para contar con su participación y tener un contacto más directo entre la entidad y la comunidad. Se evidencia con el primer encuentro ciudadano el cual fue concertado con los líderes de las diferentes comunas. Para el tercer trimestre las actividades que se realizaron fueron concertadas primeramente con la comunidad y los temas que se trataron en la capacitación del 23 de septiembre fueron solicitados</i></p>

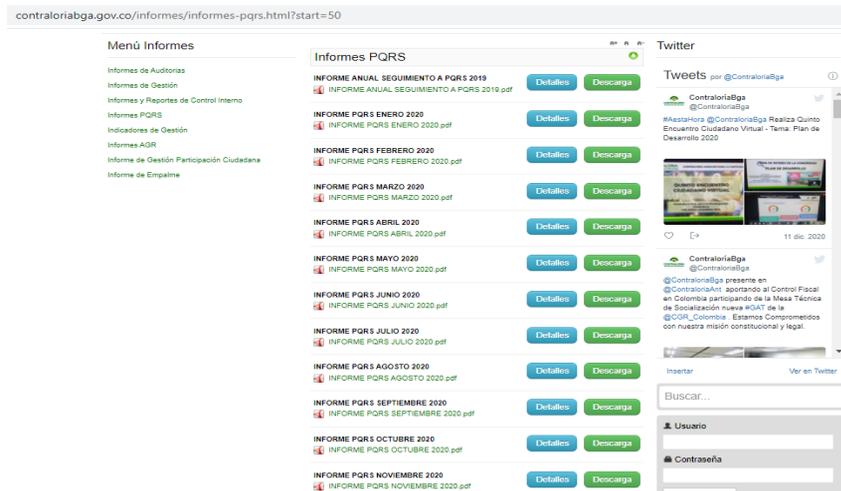


		<p><i>por los mismos líderes sociales. De igual forma con los demás encuentros ciudadanos los temas que se trataron fueron propuestos y solicitados por la comunidad y sus líderes tales como El segundo Encuentro ciudadano, se llevó a cabo el día 02 de octubre se trató de la socialización del PARQUE FERROCARRILES, se llevó a cabo con los líderes de la comuna 1 y el Tercer Encuentro Ciudadano fue el 07 de octubre se denominó "COMO VA BUCARAMANGA CON EL COVID?, Cuarto Encuentro Ciudadano 01 de diciembre de 2020 el tema CICLORUTAS y el Quinto Encuentro Ciudadano 11 de diciembre de 2020 tema PLAN DE DESARROLLO DE BUCARAMANGA 2020."</i></p> <p>En cuanto a la necesidad de personal, informaron en auditoría, que "La solicitud fue requerida por la Secretaria General en el mes de Enero y el Contralor Auxiliar Dr. Yesid Francisco Montañez, remitió la solicitud de necesidad de personal a la Secretaria General. A la fecha se cuenta con un contratista. Dada la situación de emergencia sanitaria se recurrió a reuniones virtuales y para tal contamos con el apoyo del el ingeniero Edward Quintero."</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 dá 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>
<p>CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN</p>	<p>07</p>	<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 2020, 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, 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.</p> <p>De lo anterior, se dio cumplimiento mediante las Capacitaciones realizadas a líderes comunales, veedores, ediles, miembros de juntas de acción comunal JAC, miembros de juntas administradoras locales JAL, y comunidad en general, de manera virtual a través de la plataforma virtual Microsoft Teams, a través de los Encuentros Comunales o Ciudadanos Virtuales, el trámite los 326 requerimientos recibidos al 15 DE DICIEMBRE y que se encuentran actualizados en el sistema SIA-ATC, los informes mensuales de los mismos y las actividades realizadas con y para los Contralores Escolares.</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, se encuentran publicados los informes mensuales de las PQRSD. <https://www.contraloriabga.gov.co/informes/informes-pqrs.html>



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, aunado al avance a la fecha, así:



MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y ANTICORRUPCION

ENTIDAD:
CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

PROCESO/SUBPROCESO	NOMBRE DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROL	% AVANCE
GESTION DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	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%

	Perdida 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			
	Posibilidad de recibir dadiva 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%
	Inejecución de la convocatoria	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%

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 9 de 9	Revisión 1

NO CONFORMIDADES

En la revisión, no se generan inconformidades de control interno.

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.

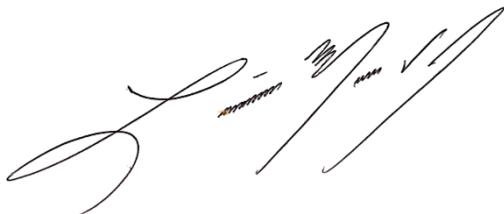
Como herramienta para la gestión del área y en el marco del mejoramiento continuo es oportuno sugerir que los procedimientos y/o los instructivos ya adoptados a través de los cuales se documentan y formalizan los procesos establecidos, deben ser verificados, evaluados y modificados de acuerdo con las diversas actividades y dinámicas que se desarrollan.

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