

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

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN  
RIESGOS CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA ÚLTIMO  
TRIMESTRE 2023- PRIMER TRIMESTRE 2024  
PGA 2024**

<b>FECHA: ABRIL 15 de 2024</b>
<b>OBJETIVO:</b> Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de la Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, correspondiente a 1 de Septiembre de 2023 hasta el 30 de Marzo de 2024, acatamiento de las disposiciones legales exigidas, procedimientos y la revisión de riesgos y controles identificados en la matriz de procedimientos ,riesgos y controles 2023 y 2024, inclusión de controles y acciones de mejoramiento de autocontrol, 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 <b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> , desde el 1° de Septiembre 2023 hasta el 30 de Marzo de 2024.
<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 la matriz de procedimientos, riesgos y controles vigencia, así: revisión matriz de procedimientos ,riesgos y controles último trimestre 2023 y primer trimestre 2024 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyección de respuestas al requerimiento ciudadano inherentes a la oficina</li> <li>- Clasificación de la PQRSD</li> <li>- Programar actividades sectoriales</li> </ul> Plan anticorrupción y Atención al ciudadano <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionar los requerimientos ciudadanos que recibe la entidad a través de los canales institucionales establecidos por la entidad.</li> <li>- Realizar informe sobre temas de mayor impacto de los sujetos o puntos de control vigilados por la Contraloría Municipal de Bucaramanga.</li> <li>- Analizar debilidades y fortalezas internas frente al año anterior.</li> <li>- Incentivar a la ciudadanía a participar en la rendición de cuentas.</li> <li>- Identificar los grupos de interés y sus necesidades.</li> <li>- Definir objetivos, metas y acciones a desarrollar en la rendición de cuentas.</li> <li>- Divulgar la Información, promover el diálogo y generar compromisos.</li> </ul>

- Ejecutar las actividades propuestas con la participación activa de la ciudadanía
- Realizar mediciones de percepción que permita evaluar el proceso de Rendición de Cuentas, Encuentros Ciudadanos, capacitaciones a los grupos de valor y contralores Escolares desde la ciudadanía para retroalimentar la gestión
- Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia y refuercen la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano
- 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.
- Controlar los canales de comunicación
- Establecer y garantizar los mecanismos de atención e interacción entre la entidad y la ciudadanía.
- Dar trámite a las solicitudes ciudadanas dentro de los términos establecidos por la ley.
- Orientar estrategias de mejoramiento a las necesidades de los grupos de interés

#### PLAN DE ACCION

- Fortalecer los procesos de formación, capacitación y entrenamiento a los líderes sociales
- Realización de la Rendición de Cuentas para la vigencia 2024
- Promover, sensibilizar, orientar y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana con la cultura de legalidad.
- Garantizar la consulta de los requerimientos del ciudadano mediante sistema virtual.
- Aplicar el Acuerdo 045 de 2013 del Concejo de Bucaramanga
- Medir la satisfacción que tiene la comunidad sobre las actividades realizadas por la entidad, y los requerimientos ciudadanos tramitados a través del aplicativo SIA ATC.
- Generar alianzas estratégicas con la academia y las organizaciones de estudios, investigación y equipos especializados de veedores ciudadanos
- Contraloría Visible. Es la implementación de encuentros con las comunidades del Municipio de Bucaramanga para tratar las diferentes problemáticas, en las cuales, se observe la posible afectación de recursos públicos.

#### EI PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES CIUDADANAS

Utiliza el modelo de aviso general (Formato PC-FO016)

Si la petición no contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios sin datos de contacto (Formato PC-FO019).

Si la petición no contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios sin datos de contacto (Formato PC-FO019).

Si la petición contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios con datos de contacto. (Formato PC-FO018)

Cita al peticionario a notificación personal del acto de archivo por desistimiento. Utiliza el modelo de citación para notificación. (Formato PCNOT-001)

Remite aviso de notificación (PC –NOT -001) junto con el acto de archivo por desistimiento a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o que puedan

Publica aviso y copia íntegra del Acto de Archivo por Desistimiento (PC–FO017/ PC–FO-018 / PC–FO019) en un lugar de acceso al público y en la cartelera

#### PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN DEL CONTROL CIUDADANO

Diseñar el cronograma de actividades, con base en el Plan de Acción Anual de la Contraloría Municipal de Bucaramanga

#### INDICADORES

**Se toma muestra selectiva:**

**EFICACIA EN EL TRAMITE DE REQUERIMIENTOS,** 'Evaluar la gestión en la atención de los requerimientos ciudadanos bien sea con respuesta de fondo o traslado por competencia.

**EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS REQUIMIENTOS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY,** 'Evaluar la gestión oportuna en la atención de los requerimientos ciudadanos conforme a los términos de ley.

**EFICACIA EN LA REALIZACION DE ACTIVIDADES DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA,** 'Evaluar la gestión de la Contraloría en la ejecución de actividades de promoción de la participación ciudadana que propicie un estímulo del control fiscal participativo.

Muestra selectiva de la aplicación del procedimiento PQRDS

revisión página WEB

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

 <b>CONTRALORIA</b> Municipal de Bucaramanga	<b>CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>		CIM-FO-008	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		Página 4 de 6	Revisión 1

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.

ASPECTOS RELEVANTES	N°	DESCRIPCIÓN
<b>MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS RIESGO Y CONTROLES</b>	01	<p>En la Auditoria realizada al proceso de PARTICIPACION CIUDADANA, se revisaron los riesgos identificados y documentados en la matriz de procedimientos, riesgos y controles 2023 y 2024, último trimestre y primer trimestre de la respectiva vigencia. Observándose que durante el último trimestre 2023 y primer trimestre 2024, los riesgos identificados en cuanto a la proyección de respuestas al requerimiento ciudadano inherentes a la oficina, se creó un cuadro Excel de seguimiento para llevar el control de PQRSD, se realizó entrevista a la responsable del proceso donde manifiesta que se realizaron todas las clasificaciones y se registraron en el SIA-ATC, comprobándose en el aplicativo la información, en la ejecución de las actividades propuestas y en los tiempos establecidos se observa que se mitigan los riesgos del proceso.</p> <p>En la programación de actividades, se cumplió con el cronograma se asistió a todas las actividades en las fechas establecidas; como son: en octubre se realizó la capacitación, encuentro ciudadano y rendición de cuentas, el 27 y 28 noviembre capacitación y rendición de cuentas y encuentro ciudadano.</p> <p>Para el primer trimestre de 2024 se programó y ejecuto la actividad de Promocionar la elección del contralor escolar así como promover el acompañamiento, seguimiento y orientación de contralores escolares realizando visitas capacitaciones e interlocuciones con los estudiantes de 45 Instituciones de las 48 existentes.</p> <p>Por lo anterior se observa que los controles están siendo dirigidos, se identificaron y se previenen los riesgos de las actividades a controlar, evitando que se materialicen los riesgos del proceso.</p>
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		<p>En el proceso auditor se realizó revisión, evaluación al Plan anticorrupción y atención al ciudadano documentado por la entidad en seis componentes, y cada uno consta de subcomponentes/ procesos, actividad, meta o producto, responsable, fecha programada, porcentaje de cumplimiento, evidencia de avance; donde al proceso auditado le corresponde el Componente 2 Racionalización de trámites, el componente 3 Rendición de cuentas y el componente 4 Atención al ciudadano, el componente 5 Transparencia y acceso a la información le corresponden 2 actividades al proceso, como son: Seguimiento al trámite de las solicitudes de los grupos de valor y Establecer mecanismos de seguimiento y componente 6 Iniciativas adicionales.</p> <p>Se realizó revisión en la página web de la entidad donde se constata que se publicaron los informes mensuales (Septiembre-diciembre 2023 y enero-marzo 2024) y semestral (2023) de las PQRDS. <a href="http://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com_phocadownload&amp;view=category&amp;id=249&amp;Itemid=736">http://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com_phocadownload&amp;view=category&amp;id=249&amp;Itemid=736</a>.</p> <p>También se realizó la certificación que no hubo tramites de mayor impacto, igualmente, el informe de debilidades y fortalezas de la rendición de cuentas del 2023.</p>



En el mes de noviembre se implementó la encuesta de manera física en las diferentes actividades a desarrollar el 15 de noviembre se diligenciaron 10 encuestas y entre el 27 y 28 de noviembre 50 encuestas, para un total de encuestas diligenciadas al segundo semestre 60. En el primer trimestre de 2024 se publicó la encuesta de caracterización el día 22 de enero de 2024. [https://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=249&Itemid=628](https://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=249&Itemid=628).

Se realizó control de seguimiento a los canales de atención institucional. Correo electrónico – SIA-ATC - chat web - ventanilla Se cuenta cuatro canales de comunicación, en el primer trimestre de 2024, se crea una a tabla Excel para realizar el seguimiento a los canales de atención.

Durante el cuarto trimestre de 2023 se han recibido y tramitado 63 requerimientos SIA-ATC y para el primer trimestre de 2024 realizó seguimiento de 17 PQRDS; Para dar cumplimiento al procedimiento de tramites de PQRS.

Por lo anterior se constató que los riesgos de corrupción identificados en el proceso están adecuadamente definidos, son gestionados apropiadamente por lo tanto no repercuten en la operación del sistema de control interno.

**PLAN DE ACCION**

La Oficina de participación ciudadana durante el último trimestre de la vigencia 2023 y primer trimestre de 2024, fortalece los procesos de formación a los líderes desarrollando seminarios en presupuesto participativo y el control fiscal dirigido a veedores, presidentes de JAC, líderes sociales, ediles y comunidad en general con la asistencia de 62 personas los días 27 y 28 de Noviembre, igualmente con los grupos de valor se realizó la rendición de cuentas y para la vigencia 2024 estas capacitaciones están programadas para los meses de junio, agosto y Diciembre.

Se garantizó la consulta de los requerimientos, a través del aplicativo SIA ATC, se recibieron (228) requerimientos ciudadanos, realizando su radicación y asignación a la dependencia competente a través del sistema SIA-ATC, el cual se encuentra debidamente actualizado; durante el primer trimestre del año 2024, recibió, radicó y actualizó a través del aplicativo SIA ATC 69 PQRSD, Con corte a 31 de marzo. Además se publican en la página web de la entidad informes mensuales sobre el estado de los requerimientos, se verifica en el link [http://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=249&Itemid=736](http://www.contraloriabga.gov.co/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=249&Itemid=736).

Se da aplicabilidad al Acuerdo 045 de 2013 del Concejo de Bucaramanga, realizando la clausura de los contralores Escolares con la actividad "Por un futuro siempre verde, siembre un árbol", contando con la asistencia de 27 contralores escolares y 29 ciudadanos. En el primer trimestre de la vigencia 2024 se promociono la elección del



contralor Escolar, a través de visitas a 45 Instituciones Educativas del municipio de Bucaramanga, del total de 48 Instituciones educativas.

Otra actividad que realiza el proceso es que mide la satisfacción que tiene la comunidad sobre las actividades realizadas por la entidad, y los requerimientos ciudadanos tramitados a través del aplicativo SIA ATC, por medio de las encuestas, que para el último trimestre de 2023 se diligenciaron 88 encuestas de la siguiente manera: Clausura de Contralores Escolares IE (38), Seminario presupuestos participativos y control social, rendición de cuentas y III encuentro ciudadano para veedores, presidentes JAC, líderes, ediles y comunidad en general (50).

Se da cumplimiento con el informe sobre seguimiento a las encuestas de satisfacción del aplicativo SIA-ATC, segundo semestre 2023. Debido que se presenta y se publica semestralmente para la vigencia 2024 se realiza en el mes de julio.

En el segundo trimestre de 2023, se genera una alianzas estratégicas firmando convenio Interadministrativo No. 001-2023 con la Escuela Superior de la Administración Pública (ESAP), teniendo como objeto "aunar esfuerzos entre la contraloría municipal de Bucaramanga y la escuela superior de administración pública – ESAP para capacitar a veedores, ediles, presidentes y miembros de juntas de acción comunal, líderes sociales, ciudadanía en general del municipio de Bucaramanga y contralores escolares., en temas de control fiscal social y ambiental, mecanismos de participación ciudadana, estatuto anticorrupción, veedurías ciudadanas, control a la gestión pública y contratación estatal en cumplimiento del artículo 121 ley 1474-2011.

Igualmente se realiza la actividad de contraloría visible, implementando los encuentros con las comunidades y realizando mesas de trabajo con los contralores de las instituciones educativas, para tratar las diferentes problemáticas, como son denuncia de invasión a espacio público, agua potable y sobre proyectos ambientales.

Por lo anterior se verificó que la oficina de participación ciudadana cumple con todas las actividades las cuales son fundamentales para alcanzar el éxito y los resultados esperados, se contribuyen a las metas específicas para lograr los objetivos de la entidad.

**EI PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN A  
PETICIONES  
CIUDADANAS**

03

**EI PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES CIUDADANAS**

En el proceso de auditoria se verifico que cumple con las actividades enunciadas en el procedimiento y aplica los formatos relacionados en el mismo, si la petición no contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios sin datos de contacto (Formato PC-FO019), si la petición contiene datos de contacto utiliza el modelo de acto de archivo por desistimiento para peticionarios con datos de contacto. (Formato PC-FO018), si cita al peticionario a notificación personal del acto de archivo por desistimiento. Se utiliza el modelo de citación para notificación. (Formato PCNOT-001), si remite aviso de notificación (PC –NOT -001) junto con el acto de archivo por



desistimiento a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, Publica aviso y copia íntegra del Acto de Archivo por Desistimiento (PC-FO017/ PC-FO-018 / PC-FO019) en un lugar de acceso al público y en la cartelera.

Además se verifica que 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; para el periodo del 01 de Septiembre de 2023 y marzo 30 de 2024 se recibieron ,Denuncias 11, Derecho Petición (Interés General-Particular)41, Derecho de petición solicitud concepto 1, Derechos de petición (solicitud información) 3, Petición entre entidades 1, Total de 57 No. de solicitudes en la Dependencia.

Además, el reporte de traslados realizados por la entidad fueron 40. El informe de peticiones atendidas en el proceso auditor, Subcontraloría 4, Vigilancia fiscal y ambiental 3.

Todo lo anterior fue atendido de acuerdo al procedimiento Atención a peticiones ciudadanas.

#### PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN DEL CONTROL CIUDADANO

La auditoría realizo seguimiento al cumplimiento del procedimiento y se constató que diseño el cronograma de actividades, que para el último trimestre 2023, llevo a cabo tres (3) capacitaciones en “Mecanismos establecidos en el Estatuto Anticorrupción” relacionados con el Control Fiscal, Social y Ambiental a los diferentes veedores, ediles, presidentes de JAC, líderes comunales y comunidad en general.

En el mes de noviembre en el auditorio de la ESAP, realizo seminario con la asistencia de 67 personas, la rendición de cuentas la cual se expondrá la gestión de toda la vigencia 2023, dirigida a un grupo de veedores, ediles, presidentes de JAC, líderes de comunales y comunidad en general de la ciudad de Bucaramanga.

En el primer trimestre 2024 el equipo de trabajo de la Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana y Vigilancia Fiscal y Ambiental, realizó visitas a 45 de las 48 instituciones educativas públicas del Municipio de Bucaramanga, equivalente al 94% de las mismas, donde se promocionó y sensibilizó acerca de las funciones y rol del Contralor Escolar, así como la importancia del ejercicio de elección del contralor escolar al interior de las instituciones educativas. Se logró llegar a un aproximado de 7630 adolescentes.

Se verifico que da cumplimiento al procedimiento paso a paso; así:  
Se Diseñó el cronograma de actividades, estableciendo fecha y lugar, se realizaron estrategias para el logro de la promoción con la ESAP, se convocó a la ciudadanía, a través de correo electrónico, WhatsApp y Twitter, a los diferentes eventos programados, Coordinar con las instituciones participantes, lo concerniente al desarrollo de las actividades, se ejecutó el cronograma de acuerdo a las fechas estipuladas, además se llevó el control de las actividades, se realizaron

	<p>las encuestas para medir la satisfacción y se realizó el informe de tabulación de encuestas para la respectiva evaluación. Por lo anterior se da cumplimiento al procedimiento y las actividades se realizan con base al Plan de Acción Anual de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.</p>
<p>INDICADORES</p>	<p>Se toma prueba selectiva de los indicadores del proceso de participación Ciudadana así:</p> <p><b>INDICADORES :</b></p> <p><b>EFICACIA EN EL TRAMITE DE REQUERIMIENTOS,</b> 'Evaluar la gestión en la atención de los requerimientos ciudadanos bien sea con respuesta de fondo o traslado por competencia.</p> <p><b>EFICACIA EN LA RESPUESTA A LOS REQUIMIENTOS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY,</b> 'Evaluar la gestión oportuna en la atención de los requerimientos ciudadanos conforme a los términos de ley.</p> <p><b>EFICACIA EN LA REALIZACION DE ACTIVIDADES DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA,</b> 'Evaluar la gestión de la Contraloría en la ejecución de actividades de promoción de la participación ciudadana que propicie un estímulo del control fiscal participativo.</p> <p>El Proceso de Participación ciudadana para el periodo del último trimestre de 2023, dio cumplimiento a la meta propuesta en los indicadores enunciados anteriormente, en un 100%; para el primer trimestre de 2024, se cumple con la meta propuesta del 100% en la atención de los requerimientos ciudadanos y se da cumplimiento a los términos de ley. En el indicador eficacia en la realización de actividades de promoción de la participación ciudadana se programaron 11 actividades para la presente vigencia, sin embargo para el primer trimestre según cronograma se programó 1 que equivale a un (9.09%), es decir se cumplió con la meta establecida para el trimestre.</p>
<p>REVISIÓN PÁGINA WEB</p>	<p>Revisando página web de la entidad se encuentra desactualizada.</p> <p>La Carta de trato digno al usuario se encuentra desactualizada, la última actualización tiene fecha de Marzo 1 de 2023; 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>La <b>Cartilla de Valores Contralores Escolares</b> es un recurso importante para fomentar la participación ciudadana y el control fiscal en las instituciones educativas, además proporciono información relevante; y observamos en la página web de la entidad, la cartilla de Valores Contralores Escolares esta desactualizada, tiene fecha de julio 2021 Igualmente, la normatividad trámites y servicios en la página web de la entidad se encuentra desactualizada.</p>

## CONCLUSIONES

En la auditoria al proceso de participación ciudadana, se revisaron los riesgos identificados y documentados en la matriz de procedimientos, riesgos y controles último trimestre 2023 y primer trimestre 2024. Los cuales se verifico que las acciones planteadas se realizaron en los tiempos programados, además se realizaron acciones de autocontrol con un cuadro Excel de seguimiento para llevar el control de las PQRDS. Por lo anterior se evalúa que los controles están siendo dirigidos y controlados, evitando que se materialicen los riesgos del proceso.

Se constató que el proceso planea, ejecuta y hace seguimiento a la gestión del proceso de cara a la ciudadanía ; cumple con todas las actividades propuesta en el plan anticorrupción y atención al ciudadano el cual es un instrumento preventivo en la lucha contra la corrupción y abarca las diversas acciones , identifica y evalúa los posibles riesgos de corrupción, rinde cuentas a la ciudadanía, brinda un gran servicio al público, tiene acceso a datos relevantes en la página web de la entidad publicando cada uno de los informes del proceso.; por lo tanto se evalúa que los riesgos de corrupción identificados en el proceso están adecuadamente definidos, son gestionados apropiadamente por lo tanto no repercuten en la operación del sistema de control interno.

Se constató que las actividades planteadas con responsabilidad del proceso de participación ciudadana para el cumplimiento de las acciones del plan de acción, se ejecutan en los tiempos estipulados, para alcanzar el éxito y los resultados esperados los cuales contribuyen a las metas específicas para lograr los objetivos de la entidad.

Se verifico que las actividades programadas por la oficina de participación ciudadana se ejecutan de acuerdo a los procedimientos como son atención a peticiones ciudadanas y promoción del control ciudadano.

el proceso de participación ciudadana para el periodo del último trimestre de 2023, en los indicadores atención de los requerimientos ciudadanos, cumplimiento a los términos de ley y en el indicador eficacia en la realización de actividades de promoción de la participación ciudadana cumple con la meta propuesta del 100% ; y en el primer trimestre 2024 en el indicador eficacia en la realización de actividades de promoción de la participación ciudadana, en la atención de los requerimientos ciudadanos y se da cumplimiento a los términos de ley cumple con la meta propuesta del 100%; y en el indicador eficacia en la realización de actividades de promoción de la participación ciudadana se programaron 11 actividades para la presente vigencia, sin embargo para el primer trimestre según cronograma se programó 1 que equivale a un (9.09%), es decir se cumplió con la meta establecida para el trimestre.

Por lo anteriormente expuesto, observamos que las metas e indicadores son cuantificables a través de los cuales se puede hacer seguimiento a cada una de las actividades diseñadas y dan cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en la gestión.



### NO CONFORMIDADES

En la presente auditoria no se presentaron no conformidades

### RECOMENDACIONES

Es importante para el proceso, 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.

Actualizar en la página web de la entidad, la carta de trato digno al usuario se encuentra desactualizada, la última actualización tiene fecha de marzo 1 de 2023; 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”.

Actualizar la cartilla de valores contralores escolares, el cual es un recurso importante para fomentar la participación ciudadana y el control fiscal en las instituciones educativas, además proporciona información relevante; observamos en la página web de la entidad que tiene fecha de julio 2021.

Actualizar normatividad trámites y servicios para que el ciudadano este actualizado en la canalización y tramites de requerimientos de ciudadanos.

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