

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

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

FECHA: Agosto 30 de 2021
OBJETIVO: Realizar auditoría de seguimiento a los procesos de la Oficina de Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, correspondiente al periodo comprendido del 1° de Enero al 31 de Julio de 2022, 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.
ALCANCE: Auditar los trámites de procedimientos y procesos de la Oficina de CONTRALORÍA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, desde el 1° de Enero al 31 de Julio de 2022.
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 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"> ❖ PROYECCIÓN INEFICIENTE DE RESPUESTAS DE FONDO AL REQUERIMIENTO CIUDADANO. ❖ PÉRDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRS. ❖ INDEBIDA CLASIFICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS. ❖ PROYECCIÓN DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA A LOS REQUERIMIENTOS Y NO EMISIÓN DE RESPUESTA DE LOS MISMOS. ❖ INASISTENCIA DE LA CIUDADANÍA O GRUPOS DE VALOR A LAS CONVOCATORIAS DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD. ❖ INDICADORES DE GESTIÓN. ❖ PLANES.
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. 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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ DIEGO ENRIQUE VARGAS VEGA (Asesor Control Interno) ➤ LEIDY J. PRADA Á. (Profesional)

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 2 de 6	Revisión 1

AUDITADO: OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana: GABBYS FLÓREZ DELGADO.

ASPECTOS RELEVANTES	N°	DESCRIPCIÓN
PROYECCIÓN INEFICIENTE DE RESPUESTAS DE FONDO AL REQUERIMIENTO CIUDADANO.	01	<p>Frente al presente riesgo, se pudo verificar en la Auditoría de Riesgos realizada, que, el día 10 de febrero de 2022 se realizó a todos los funcionarios de la entidad capacitación del SIA ATC sobre el trámite de las PQRSD, términos, respuesta de fondo y procedimientos en general. Asimismo, semanalmente a través de los correos electrónicos se les hace retroalimentación del manejo del SIAATC.</p> <p>Igualmente, el día 10 de mayo de 2022 mediante mesa de trabajo se realizó capacitación sobre la proyección de las respuestas de fondo a los requerimientos ciudadanos. Acta que fue debidamente verificada en su existencia por parte del equipo auditor.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
PÉRDIDA DE LOS ARCHIVOS FÍSICOS DE PQRSD	02	<p>Frente a este riesgo identificado en el mapa de riesgos, se indicó que la forma de CONTROL sería, la Retroalimentación de funciones, la Supervisión por parte del jefe inmediato y capacitación sobre archivística al encargado del proceso.</p> <p>Lo anterior, respecto a los controles, evidencia que las mesas de trabajo para retroalimentación del objeto misional y uso del SIA-ATC aplican como control de este riesgo también.</p> <p>Mensualmente, el Jefe de la dependencia realiza re-inducción de funciones donde se socializa los procedimientos de la oficina de Participación Ciudadana (se evidencia a través de mesas de trabajo). El día 27 de mayo del presente año, la Oficina de Secretaria General, llevó a cabo capacitación en archivística y tablas de retención documental.</p> <p>Ahora bien, vale decir, que para el periodo auditado, la Oficina de Participación Ciudadana, recibió 150 requerimientos, clasificados del Rad. 282022000001 al 282022000150.</p> <p>Logró evidenciar la auditoría, que ninguno de los 150 requerimientos 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</p>

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 3 de 6	Revisión 1

		<p>todos los funcionarios de la CMB, los respectivos SIA-ATC que están por vencer, en aras de minimizar el riesgo de vencimiento de términos.</p> <p>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.</p> <p>Finalmente, indica la dependencia auditada, que a la fecha no existe proceso disciplinario alguno sobre el respecto.</p>						
INDEBIDA CLASIFICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD	03	<p>Frente a este riesgo, se indicó como manejo del mismo, 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.</p> <p>Mensualmente, el Jefe de la dependencia realiza reinducción de funciones donde se socializa la debida clasificación de las PQRSD. (se evidencia a través de mesas de trabajo)</p> <p>Informa la dependencia, que los días 8, 14 de febrero y 14 de junio de 2022, la profesional universitario de la dependencia consultó a la mesa de ayuda de la A.G.R. sobre: 1) solicitud de términos para denuncia de un congresista. 2) como elegir los días no hábiles; 3) informar qué no está funcionando el enlace entre el SIAATC y correo electrónicos (no están llegando las notificaciones a los correos)</p> <p>El Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana (super radicador) es la persona encargada de subir todas las PQRSD, y clasificarlas; así fue certificado por la Jefe de la Dependencia auditada: <i>“En atención al Mapa de Riesgos Institucional Anticorrupción para el tiempo comprendido del 01 de enero al 31 de julio de 2022, en cuanto al riesgo identificado como “Indebida clasificación y tramite de las PQRS”, en el control determinado como “supervisión por parte del jefe inmediato” se ha tomado como medida que mitigue el mismo, que el cargue de la información al aplicativo SIA ATC sea asumido directamente por la Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana.”</i></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: center;">PARTICIPACION CIUDADANA</td> <td style="text-align: center;">PC-CO-002</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">COMUNICACIONES VARIAS</td> <td style="text-align: center;">Página 1 de 1 Revisión 1</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">LA SUSCRITA CONTRALORA AUXILIAR PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</p> <p style="text-align: center;">Certifica que</p> <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">En atención al Mapa de Riesgos Institucional Anticorrupción para el tiempo comprendido del 01 de enero al 31 de julio de 2022, en cuanto al riesgo identificado como “Indebida clasificación y tramite de las PQRS”, en el control determinado como “supervisión por parte del jefe inmediato” se ha tomado como medida que mitigue el mismo, que el cargue de la información al aplicativo SIA ATC sea asumido directamente por la Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana.</p> <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">El presente certificado se firma a solicitud de la Oficina de control interno de la entidad, a los diez días del mes de agosto de 2022</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  GABRYS FLORES DELGADO <small>Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana</small> </div> <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">Proyecto/ labor: DITE </p> </div>		PARTICIPACION CIUDADANA	PC-CO-002		COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 1 Revisión 1
	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-CO-002						
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 1 Revisión 1						

**PROYECCIÓN DE
RESPUESTA
EXTEMPORÁNEA A
REQUERIMIENTO Y
NO EMISIÓN DE
RESPUESTA DE LOS
MISMOS**

04

Se evidencia, que 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.

Certifica la entidad auditada, y se evidencia en la auditoría, que la profesional de la Oficina de Participación Ciudadana, semanalmente realiza el seguimiento a las PQRSD registradas en el aplicativo SIA ATC, donde mediante correo electrónico envía informe de las mismas a todos los funcionarios de la entidad.



**INASISTENCIA
DE LA CIUDADANÍA O
GRUPOS DE VALOR
A LAS
CONVOCATORIAS
DE LAS ACTIVIDADES
DE LA ENTIDAD.**

05

Para este riesgo, la Jefe de la dependencia, indicó en el Mapa de Riesgos, que atendiendo al cronograma de actividades de la Oficina de Participación Ciudadana publicado en la página web de la entidad, el grupo de Participación Ciudadana realizó convocatoria a los diferentes ediles, veedores, líderes comunales, ciudadanía en general e integrantes de JAC; a participar en el Primer y Segundo Encuentro Ciudadano y Capacitación, realizados en el primer y segundo trimestre del presente año, a través de diferentes medios como twitter, whatsapp, correo electrónico y de forma personal.

Así mismo, el Mapa de Riesgos refiere, que *“El grupo de la Oficina de Participación Ciudadana creó e implementó dentro del manual de procedimientos las acciones para la convocatoria de actividades a la ciudadanía o grupos de valor. (ver publicación página web)”*

Sin embargo, es importante indicar, que no debe bastar con simplemente colocar *“(ver publicación página web)”*, porque la carga de la prueba recae en la dependencia auditada, es el auditado quien debe demostrar la existencia de las actividades realizadas. Así las cosas se le sugiere que a partir de la fecha, es necesario colocar la dirección web en la que aparece dicha acción.

**CUMPLIMIENTO
PLAN
ANTICORRUPCIÓN**

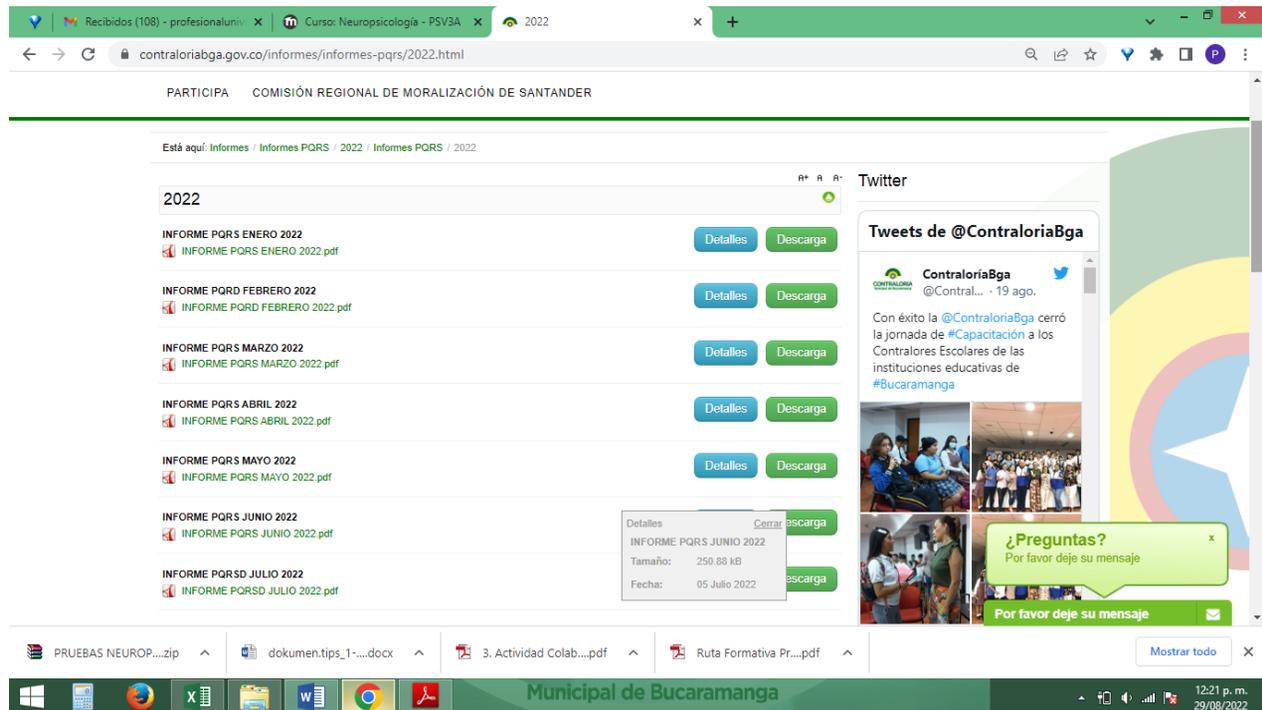
06

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, la rendición de cuenta realizada, los encuentros ciudadanos 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.

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/2022.html>



The screenshot shows a web browser window displaying the website www.contraloriabga.gov.co/informes/informes-pqrs/2022.html. The page features a navigation bar with 'PARTICIPA' and 'COMISIÓN REGIONAL DE MORALIZACIÓN DE SANTANDER'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Está aquí: Informes / Informes PQRS / 2022 / Informes PQRS / 2022'. The main content area displays a list of monthly PQRSD reports for the year 2022. Each report entry includes the month, the report title, a PDF icon, and two buttons: 'Detalles' and 'Descarga'. The reports listed are: INFORME PQRS ENERO 2022, INFORME PQRS FEBRERO 2022, INFORME PQRS MARZO 2022, INFORME PQRS ABRIL 2022, INFORME PQRS MAYO 2022, INFORME PQRS JUNIO 2022, and INFORME PQRS JULIO 2022. A detailed view for the 'INFORME PQRS JUNIO 2022' is shown, indicating a size of 250.88 kB and a date of 05 Julio 2022. On the right side of the page, there is a Twitter feed for the account @ContraloriaBga, showing a tweet about a training session for school controllers. At the bottom of the browser window, the Windows taskbar is visible, showing the system tray with the time 12:21 p.m. on 29/08/2022.

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 2022 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.

NO CONFORMIDADES

En la presente auditoría no se presentaron no conformidades.

RECOMENDACIONES

	CONTROL INTERNO Y MEJORAMIENTO CONTINUO	CIM-FO-008	
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Página 6 de 6	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.

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 PQRSD, 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.

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