Ciudad y Fecha: Bucaramanga, julio de 2023			
Proceso: Gestión de Participación Ciudadana			
Clase de Auditoria:	Seguimiento:	X	Evaluación:
Equipo Auditor: Edwin Alberto Ávila Ramos Jefe de Oficina de Control Interno.			

Introducción:

La Contraloría Departamental de Santander tiene establecido el proceso Gestión de Participación Ciudadana, cuyo objetivo es "*Establecer las directrices y lineamientos generales para realizar el seguimiento a todos los procesos de la CGS con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado*" liderado por la Oficina de Políticas Institucionales y Control social, la cual da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: "*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*…", En cumplimiento de este último párrafo de la citada norma la Oficina de Control interno presenta el informe de seguimiento sobre la atención de las Peticiones, Quejas, Consultas y Denuncias.

1. **Objetivo:** Identificar la eficacia en el cumplimiento de las actividades propias del proceso de Gestión de Participación Ciudadana, la efectividad de sus controles y la gestión de sus riesgos para orientar la implementación de acciones de mejora continua.

2. **Alcance:** La auditoría comprende las actividades desarrolladas dentro del proceso Gestión de Participación Ciudadana, y abarca la vigencia 2023 en lo relacionado con la atención de peticiones quejas, reclamos y denuncias.

3. **Metodología**: La presente auditoría se desarrolló acudiendo a las tecnologías de la información y las comunicaciones, especialmente utilizando la información generada por el SIA ATC, aplicativo adoptado por la entidad para la gestión y seguimiento de las PQRD, y basado en la información suministrada por la Oficina de Políticas Institucionales y Control Social.

4. **Desarrollo de la Auditoria:** Para evaluar el cumplimiento de los términos para responder las PQRS recibidas por la entidad, se procedió a generar el reporte desde SIA ATC de los requerimientos recibidos en la entidad y asignados en el registro obtenido con corte desde enero a junio de 2023.

Solicitudes: Dentro de estas acciones se realizó análisis de las 287 solicitudes radicadas en el periodo 2023 en el aplicativo SIA-ATC de las cuales para resolver de fondo por parte de la Contraloría Departamental o compartidas fueron 164 solicitudes.

Una de estas solicitudes con radicado **DPS-23-**0188 en observaciones se especifica que vence la contestación el 5 de junio, pero al revisar la fecha de respuesta de fondo se dio el día 6 de junio de 2023.

De las solicitudes se trasladaron por competencia 123 que se les dio trámite en el tiempo exigido.

Denuncias: Se recibieron 210 denuncias en el periodo 2023 de las cuales 137 se resolvieron por parte de la Contraloría.

Se trasladaron por competencia de otra entidad 73 para que le dieran respuesta.

Se evidencia con el Radicado **DPD-23-0008** en las observaciones que vence la respuesta el 17 de febrero, pero en la fecha de respuesta de fondo se identifica que se dio respuesta el día 21 de febrero.

Se evidencia con el Radicado **DPD-23-0189** en las observaciones que vence la respuesta el 21 de julio, pero en la fecha de respuesta de fondo se identifica que se dio respuesta el día 2 de agosto.

Certificaciones: Se solicitaron 9 certificaciones las cuales fueron resueltas en su mayoría por la oficina de secretaria general y unas pocas por OPICS. De estas certificaciones se trasladó 1 por ser competencia de otra entidad.

Quejas: Se identificaron 2 quejas que fueron resueltas por la oficina de OPICS.

Consultas: Se observan en el aplicativo que ingresaron 5 consultas las cuales fueron respondidas a tiempo.

Reclamo: se evidencia una solicitud para la oficina de control interno la cual fue resuelta a tiempo.

Se realiza el seguimiento a las Derechos de Petición en las diferentes formas donde se identifica un buen manejo de estas y la solución a tiempo de las mismas, la oficina de OPICS realiza una buena labor al direccionar estas y en caso tal resolver las que sean de su responsabilidad.

OBSERVACIONES:

De analizar los cuadros relacionados de las solicitudes agradezco se explique:

Una de estas solicitudes con radicado **DPS-23-**0188 en observaciones se especifica que vence la contestación el 5 de junio, pero al revisar la fecha de respuesta de fondo se dio el día 6 de junio de 2023. **Se consultó el SIA-ATC y se identificó que fue archivada por desistimiento.**

Respuesta: Nos permitimos aclarar que dicho termino es el indicado al USUARIO ya que se le solicitó ampliación y se le concedió el término de un mes para dar respuesta, tal como lo establece el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, es de resaltar que durante ese mes los términos se encuentran suspendidos, una vez se verificó que el usuario no dio respuesta dentro del término concedido se decretó el desistimiento tácito el 06 de junio de 2023.

Se evidencia denuncia con el Radicado **DPD-23-0008** en las observaciones que vence la respuesta el 17 de febrero, pero en la fecha de respuesta de fondo se identifica que se dio respuesta el día 21 de febrero. **Se consultó el SIA-ATC y se identificó que fue archivada por desistimiento.**

Respuesta: Nos permitimos aclarar que dicho termino es el indicado al USUARIO ya que se le solicitó ampliación y se le concedió el término de un mes para dar respuesta, tal como lo establece el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, es de resaltar que durante ese mes los términos se encuentran suspendidos, una vez se verificó que el usuario no dio respuesta dentro del término concedido se decretó el desistimiento tácito el 21 de FEBRERO de 2023.

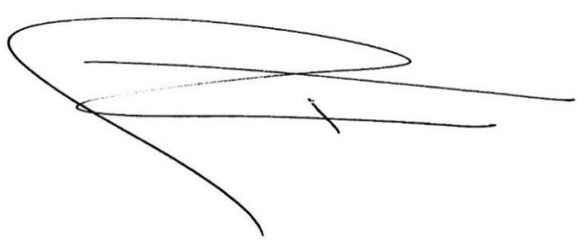
Se evidencia denuncia con el Radicado **DPD-23-0189** en las observaciones que vence la respuesta el 21 de julio, pero en la fecha de respuesta de fondo se identifica que se dio respuesta el día 2 de agosto. **Se consultó el SIA-ATC y se identificó que fue archivada por tramite directo.**

RESPUESTA: ➢ El 15 de junio de 2023, llega la solicitud. ➢ El 16 de junio de 2023, se solicita al USUARIO ampliación es decir transcurre un día hábil. ➢ El 17 de julio de 2023, se allega la ampliación por parte del usuario. ➢ Desde el 18 de julio de 2023 se reactivan los términos para dar respuesta, es decir restan 14 días hábiles los cuales se contabilizan hasta el 09 de agosto de 2023. ➢ El 02 de agosto de 2023 se da respuesta es decir dentro del término legal

En general se videncia que las solicitudes están respondidas dentro de los términos de ley, cumpliendo por la Contraloría General de Santander a los usuarios.

Atentamente:

FIRMAS EQUIPO AUDITOR:



Edwin Alberto Ávila Ramos

Jefe de Oficina de Control Interno.