
	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-09-01
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA Oficina de Control Interno	Página 1 de 8

Ciudad y Fecha: Bucaramanga, enero de 2024
Proceso: Gestión de Participación Ciudadana
Clase de Auditoria: <u>X</u> Seguimiento: 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 2022 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.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-09-01
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA Oficina de Control Interno	Página 2 de 8

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 a cada las denuncias, en el registro de obtenido con corte desde enero a diciembre de 2022.

Solicitudes: Dentro de estas acciones se realizó análisis de las 485 solicitudes radicadas en el periodo 2022 en el aplicativo SIA-ATC de las cuales para resolver de fondo por parte de la Contraloría Departamental fueron 175.

Una de estas solicitudes con radicado DPS-22-0106 se le dio trámite por desistimiento del solicitante.

De las solicitudes se trasladaron por competencia 306 que se les dio trámite en el tiempo exigido.

De las mismas solicitudes por competencia compartida fueron 3 que se resolvieron en los términos.

Denuncias: Se recibieron 314 denuncias en el periodo 2022 de las cuales 166 se resolvieron por parte de la Contraloría.

Se trasladaron por competencia de otra entidad 118 para que le dieran respuesta.

Por competencia compartida se resolvieron 30 denuncias.

Del total de las denuncias están en trámite 42 de estas 23 son del periodo 2023 y los 19 restantes que son del periodo 2022 se ha solicitado ampliación de términos.

Certificaciones: Se solicitaron 36 certificaciones las cuales fueron resueltas en su mayoría por la oficina de secretaria general y unas pocas por OPICS. De estas certificaciones se trasladó una por ser competencia de otra entidad.

Quejas: Se identificaron 5 quejas que fueron resueltas por la oficina de OPICS.

Consultas: Se observan en el aplicativo que ingresaron 15 consultas de las cuales 2 fueron enviadas a la oficina jurídica para dar respuesta, las otras fueron resueltas por OPICS.

Se identifican según el informe anterior las solicitudes, denuncias certificaciones y quejas en la Contraloría Departamental conforme a los informes enviados por la oficina de OPICS y se comparan con las del sistema SIA ATC de los cuales se sacan preguntas para realizar a quien dirige esta oficina, pero en general se evidencia un buen manejo de este sistema lo que ayuda a la Contraloría a tener al día las PQRS que ingresan a diario.

Se toma el reporte del SIA-ATC en donde se relacionan los siguientes cuadros.

ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE: 01/02/2022 y 31/12/2022

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
CONTRALORIA AUXILIAR	2	Archivo Trámite Directo
	2	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
CONTROL FISCAL	1	Sin Asignar
	20	En Trámite
	20	Archivo Trámite Directo
	41	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
OFICINA JURIDICA	2	Archivo Trámite Directo
	2	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
OPICS QUEJAS	4	En Trámite
	665	Archivo Trámite Directo
	15	Eliminado
	29	Archivo por Desistimiento
	713	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
RESPONSABILIDAD FISCAL	15	Archivo Trámite Directo
	15	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
SECRETARIA GENERAL	62	Archivo Trámite Directo
	62	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	<u>835</u>	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

**ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES RECIBIDAS ANTES DE 01/02/2022 CON GESTIÓN ENTRE :
01/02/2022 y 31/12/2022**

Dependencias	Nro. Solicitudes	Estado
CONTROL FISCAL	23	Archivo Trámite Directo
	23	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
OPICS QUEJAS	1	Archivo por Desistimiento
	12	Archivo Trámite Directo
	1	En Trámite
	14	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
SECRETARIA GENERAL	1	Eliminado
	1	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Total	38	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

De Las 835 PQRS se evidencia la distribución de las mismas en las diferentes dependencias, tan solo están pendientes de tramite 25 que están por resolver.

PENDIENTES POR RESOLVER

SIAQ	Estado	Fecha Fin	Historial	Dias Vencido
192022000108	En Trámite	03/03/2022	Reasignacion de la solicitud 192022000108 asignada del funcionario jdiazJ al funcionario 91225048 por parte del funcionario : jdiazJ	221
192022000509	En Trámite	06/09/2022	Reasignacion de la solicitud 192022000509 asignada del funcionario 1075210778 al funcionario 91225048 por parte del funcionario : 1075210778	101
192022000840	En Trámite	20/01/2023	REASIGNACION DE SOLICITUD A USUARIO DENTRO DE LA DEPENDENCIA El usuario 1075210778 generó la reasignación al usuario jdiaz SIN NOVEDADES	11
192022000872	En Trámite	20/01/2023	Gestión Finalizada y Requerimiento cambiado a En Trámite Gestión en espera de actualización. ENTIDAD APORTO LA INFORMACION	11
192023000001	Solicitud Información Entidad Vigilada	24/01/2023	(EMail) Solicitud de informacion a Entidad(es) Vigilada(s): ESP ESANT S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER, esantsaesp@esant.com.co, ventanilla.unica@esant.com.co OFICIO SOLICITUD DE INFORMACIÓN Entidades_ID: 104072	9

Del reporte de pendientes por resolver se evidencian 5 de las cuales preocupan las dos primeras al tener tiempo de vencimiento de 221 y 101 días respectivamente.

MAPA DE RIESGOS

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE CONTROLES							
RIESGO	Descripción del Control	Orientación		Criterios para la Evaluación	EVALUACIÓN		Valor Probabilidad residual
		Prob	Imp				
Puede ocurrir la pérdida de información o deterioro de los documentos	Se llevan registros de los documentos que se reciben, clasificación e identificación	X		Tipo	Detectivo	5%	24%
				Implementación	Manual	5%	
				Documentación	Documentado	10%	
				Frecuencia	Continua	10%	
				Evidencia	Con registro	10%	
Peso						40%	
Puede ocurrir el vencimiento de términos	Seguimiento y reporte de las metas del plan de acción de la dependencia	X		Tipo	Detectivo	5%	Valor Probabilidad residual
				Implementación	Manual	5%	12%
				Documentación	Documentado	10%	
				Frecuencia	Continua	10%	
				Evidencia	Con registro	10%	
Peso						40%	
Puede ocurrir el vencimiento de términos	Hoja de Excel con la relación del estado de los procesos	X		Tipo	Detectivo	5%	Valor Probabilidad residual
				Implementación	Manual	5%	36%
				Documentación	Documentado	10%	
				Frecuencia	Continua	10%	
				Evidencia	Con registro	10%	
Peso						40%	
Pueden presentarse tráfico de influencias o presiones indebidas en las gestiones de la dependencia	Restricción para la entrega de información de las quejas solo al quejoso o lo a los afectados.	X		Tipo	Detectivo	5%	Valor Probabilidad residual
				Implementación	Manual	5%	12%
				Documentación	Documentado	10%	
				Frecuencia	Continua	10%	
				Evidencia	Con registro	10%	
Peso						40%	
Pueden presentarse fallas en el aplicativo SIA ATC	Copia manual de todos lo asuntos atendidos		X	Tipo	Detectivo	5%	Valor Impacto Residual
				Implementación	Manual	5%	48%
				Documentación	Documentado	10%	
				Frecuencia	Continua	10%	
				Evidencia	Con registro	10%	
Peso						40%	

Se actualizo el mapa de riesgos y se realizó seguimiento por parte de la oficina

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCION

Actividad	Responsable	Indicador	NOVIEMBRE				
			Meta	Dato 1	Dato 2	Resultado	Corto análisis
Realizar actividades de promoción del control social y de participación ciudadana	Oficina de Políticas Institucionales y de Control Social	Número de actividades de promoción cumplidas / Número de actividades de promoción programadas por la contraloría	100%	41	40	103%	Se desarrollaron capacitaciones a sujetos de control y puntos de control acerca de la rendición de cuentas, diálogos efectuado con la ciudadanía (audiencias, encuentro y entre otros), capacitación dirigida a rectores de institución educativas oficiales del departamento de Santander, capacitación a veedores y capacitación a contralores estudiantiles del departamento de Santander y evento de rendición de cuentas
Resolver de fondo o trasladar por competencia, oportunamente las peticiones	Oficina de Políticas Institucionales y de Control Social	Número acumulado de peticiones con respuesta de fondo y trasladadas por competencia / Número total de peticiones recibidas para tramitar durante el periodo rendido acumulado	100%	805	805	100%	Total de derechos de petición que llegaron: 852 y en total en trámite : 47
Realizar 1 evento de socialización y capacitación de diputados y concejales de nuestros sujetos de control	Oficina de Políticas Institucionales y de Control Social	Número acumulado de eventos de capacitación y socialización realizados / Número de eventos de capacitación y socialización programados	100%	4	4	100%	Se desarrollaron capacitación a concejales.

El plan de acción fue cumplido al 100% para el periodo 2022.

Evaluación del plan de mejoramiento de OPICS AGN.

ID	HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA FINAL	Observaciones Control Interno
15475	Ajuste al procedimiento de atención de derechos de petición de la CGS, conforme a la interpretación de la AGR del artículo 70 de la ley 1757 DE 2 015 y del artículo 14 de la ley 1755 DE 2015	Responder los requerimientos conforme al ajuste del proceso de atención de derechos de petición	23/11/2022	Se elaboró el procedimiento y fue aprobado.

15476	Elaborar el plan de participación ciudadana	Elaborar el plan de participación ciudadana	23/11/2022	Se elaboró el procedimiento y fue aprobado.
-------	---	---	------------	---

Se cumplió con el plan de mejoramiento externo con la Auditoria General en las dos acciones propuestas, se realizó seguimiento de cumplimiento por parte de la oficina de control interno a donde fueron allegadas las evidencias de cumplimiento.

Evaluación del plan de mejoramiento interno.


ID	HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	FECHA FINAL	Observaciones Control Interno
1	Mejore el sistema de SIA ATC para poder llevar un control real de las solicitudes dado que figuran acciones que se respondieron, pero continúan pendientes en el sistema	Se gestionará con el encargado de SISTEMAS de la CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER para que se encuentren esos registros perdidos por error del sistema y poder tramitarlos. Aclaremos que los registros perdidos en el sistema SIA ATC ya fueron contestados en los términos correspondientes	31/12/2022	Se realizó la consulta y es imposible eliminar esos registros se adjunta acta de reunión entre el ASESOR y el INGENIERO DE SISTEMAS
2	No se actualizó el procedimiento GPC-PR-08 a la Resolución 256 de 2021	Actualizar el procedimiento GPC-PR-08 a la Resolución 256 de 2021	31/12/2022	Se actualizó el procedimiento
3	Dado que no se han actualizado los riesgos en el proceso Participación ciudadana, se deja un hallazgo administrativo.	Actualizar los riesgos del proceso de participación ciudadana	31/12/2022	Se actualizan los riesgos

Se cumplió con el plan de mejoramiento interno en las tres acciones propuestas, se realizó seguimiento de cumplimiento por parte de la oficina de control interno a donde fueron allegadas las evidencias de cumplimiento.

OBSERVACIONES:

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

Del reporte de pendientes por resolver se evidencian 5 de las cuales preocupan las dos primeras al tener tiempo de vencimiento de 221 y 101 días respectivamente.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECI-09-01
	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA Oficina de Control Interno	Página 8 de 8

[192022000108](#) [192022000509](#)

Responder el por qué se evidencian solicitudes sin respuesta a esta fecha en un término de 5 días.

RESPUESTA:

Nº SIA ATC: 192022000108: Se envió respuesta en el correo de la entidad en la fecha 25 de febrero de 2022, en la SIA ATC no se encontró el radicado para actualizar y subir respuesta. Adjuntamos los oficios de respuesta en el siguiente link: https://contraloriasantanderco-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/quejas_contraloriasantander_gov_co/EuWx-45uu3tBg8QQEq3V4L8B3rkDyUqICElonToAQ0klkA?e=Bf55n2

Nº SIA ATC: 192022000509 : Se envió respuesta de informando el traslado a la Contraloria Auxiliar en el correo de la entidad en la fecha 17 de agosto de 2022, en la SIA ATC no se encontró el radicado para actualizar y subir respuesta. Adjuntamos los oficios de respuesta en el siguiente link: https://contraloriasantanderco-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/quejas_contraloriasantander_gov_co/EnKEAYCP_M5Ek6MfMMANZ7EB2R1EGGmn0jUErdup0F5chA?e=SOEbId

Se identifican las respuestas de la oficina de OPICS donde se constata las respuestas dadas a las solicitudes dejadas en las observaciones, por lo tanto, se aceptan las respuestas y se concluye la auditoria satisfactoriamente.

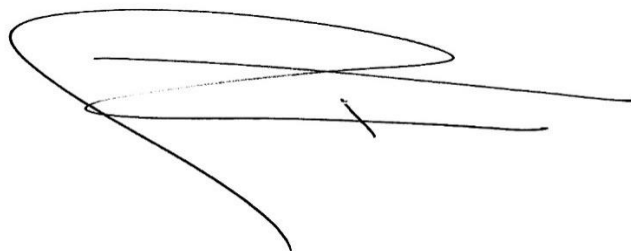
En general se evidencia que las solicitudes están respondidas dentro de los términos de ley, cumpliendo por la Contraloría General de Santander a los usuarios.

Se solicita a la oficina de OPICS tratar de resolver en el sistema la perdida de los documentos para que no se vuelva a ocurrir estos inconvenientes.

Se cumple el plan de acción con la Auditoria General de la Nación al 100% lo mismo que con el plan de acción interno dando efectividad en las acciones y mejorando el proceso de OPICS.

Atentamente:

FIRMAS EQUIPO AUDITOR:



Edwin Alberto Ávila Ramos

Jefe de Oficina de Control Interno.