

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	15	Mes:	10	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Dirección Técnica de Participación Ciudadana
Dependencia(s):	Participación Ciudadana
Líder de la Unidad Auditada	Camilo Andrés Villanueva Campos, Director Técnico de Participación Ciudadana.
Objetivo de la Auditoría:	Analizar y evaluar la gestión desarrollada por la dirección técnica de participación ciudadana de la entidad, así como realizar seguimiento a los diferentes requerimientos que quedaron en trámite durante la vigencia fiscal de 2023
Alcance de la Auditoría:	Aplicación de auditorías a cada uno de los procedimientos adelantados durante la vigencia de 2023, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento legal.
Criterios de la Auditoría:	• Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". • Resolución No. 223 del 23 de junio de 2020 "Por medio del cual se reglamenta el trámite de las denuncias, quejas, reclamos y peticiones que se presenten a la Contraloría Departamental del Tolima". • Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. • Ley 1437 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana. • Ley 152 de 1994, ley Orgánica del Plan de Desarrollo ley de Planeación Participativa. • Ley 2052 DE 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024
		nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" Decreto 19 De 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."	

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría								Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
10	09	2024		16	09	2024		15	10	2024	15	10	2024

Director (a) Operativo de Control Interno	Auditor
LORENA BALLESTEROS MUÑOZ	LORENA BALLESTEROS – JHON EDICSON LOZADA CARRILLO

I. DECLARACION

Como Directora Operativa de Control Interno, declaro que la auditoría al proceso de Participación Ciudadana, se realizó con total independencia y objetividad, siguiendo los principios y normas de auditoría generalmente aceptados.

Durante el desarrollo del ejercicio auditor, se contó con total acceso a la información y colaboración por parte del equipo auditado, lo que permitió obtener evidencia suficiente, competente y relevante para soportar los hallazgos y conclusiones presentadas.

Este informe refleja el juicio profesional del equipo auditor, basado en la evaluación de los procesos, riesgos y controles, y tiene como finalidad promover el mejoramiento continuo de la gestión de los trámites realizados por parte de la Dirección Técnica de Participación Ciudadana en la entidad.

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

Como responsable del proceso de Participación Ciudadana, manifiesto mi compromiso con los resultados de esta auditoría y con la implementación de las acciones de mejora derivadas de las observaciones y recomendaciones presentadas.

Reconozco la importancia estratégica que tiene esta dirección para el logro de los

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024

objetivos institucionales y reitero la disposición del equipo de trabajo para subsanar las debilidades identificadas, optimizar los controles existentes e implementar las oportunidades de mejora.

Para ello, se formulará un plan de mejoramiento con responsables y fechas específicas, el cual será objeto de seguimiento periódico para asegurar su cumplimiento. Así mismo, se gestionarán los recursos necesarios para ejecutar las acciones propuestas y se promoverá la participación activa de los funcionarios en este proceso de fortalecimiento.

Agradecemos a la Oficina de Control Interno por su labor y reiteramos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo de esta dependencia.

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Este informe de auditoría es propiedad de la Entidad y se emite para uso exclusivo de la administración y los responsables del proceso auditado.

Su contenido es de carácter confidencial y no podrá ser divulgado a terceros sin la autorización expresa de la Directora Operativa de Control Interno. La información aquí presentada debe ser protegida y resguardada para evitar su uso indebido.

Cualquier modificación al contenido del informe requerirá la aprobación del equipo auditor. Así mismo, el uso inadecuado de este documento o de la información en él contenida podrá dar lugar a las acciones disciplinarias y legales a que haya lugar.

Es responsabilidad de los custodios de este documento velar por su adecuada conservación, archivo y protección, siguiendo los lineamientos de gestión documental y de seguridad de la información establecidos por la Entidad.

La Dirección Operativa de Control Interno se reserva el derecho de hacer seguimiento al uso y distribución de este informe.

IV. METODOLOGÍA

La auditoría se desarrolló de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas, aplicando procedimientos de revisión selectiva, observación, indagación, inspección y comprobación de registros.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024

Se insta para desarrollar acciones que permitan dar solución efectiva a todos y cada uno de los hallazgos relacionados dentro del presente informe, entregando en cada avance soportes que permitan indicar que se estaría trabajando para que una vez concluida las acciones se logren superar las situaciones que afectan el normal desarrollo del proceso.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA (Resultados de los Aspectos Evaluados)

A continuación se relacionan los hallazgos relacionados dentro del informe preliminar de auditoría y que dentro de los términos fueron socializados a la Dirección Técnica de Participación Ciudadana para su revisión y otorgando el derecho a la contradicción que tiene por ley.

Sin embargo, los mismos fueron aceptados por parte del Director Técnico de Participación Ciudadana, el Dr Camilo Andrés Villanueva campos, por lo cual quedan en firmen en su totalidad de la siguiente manera:

1. Se evidencia que durante la vigencia 2023 el formato en Excel de seguimiento de las denuncias radicadas en la entidad se encuentra desactualizado, lo cual, genera preocupación por cuanto como entidad se debe tener mayor control en las etapas realizadas para llevar a buen término dichas denuncias.
2. Se evidencia que la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, no cuenta a la fecha con el archivo total de las denuncias radicadas y tramitadas durante la vigencia 2023, entre ellas no se encontraron los siguientes:
 - Radicado CDT-RE-2023-00000016 María Haidy Granja Aldana
 - Radicado CDT-RE-2023-00000018 Evaristo Valderrama Quintero
 - Radicado CDT-RE-2023-00000160 Adriana Magally González
 - Radicado CDT-RE-2023-00001573 denunciante anónimo
3. Se evidencia que en la denuncia con radicado CDT-RE-2023-00001723 Honda triple A, el traslado a la DTCF en donde se eleva a denuncia, superó el término de 6 meses establecido para dicho trámite, Fecha de recibo de la denuncia 24 abril 2024, fecha de traslado a la DTCF 03 de octubre de 2024 Rad CDT-RM-2023-0005185.
4. Archivo incompleto de los documentos soportes de las denuncias que se tramitan

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024

- Denuncia con radicado CDT-RE-202300001179 Mariquita, no cuenta con los documentos que originaron la denuncia inicial interpuesta por el denunciante, en el archivo digital, solo reposa la respuesta de fondo y el estudio de antecedentes.
- Denuncia con Radicado CDT-RE-2023-00001535 SICOE 3136 Municipio de Ortega, No se evidencias los documentos de solicitudes elevadas a la alcaldía de ortega ni la reiteración de dicha solicitud, estudio de antecedentes, entre otras.
- Denuncia con radicado CDT-RE-202300002172 SICOE 3170 Defensoría del pueblo, inexistencia del documento donde se debe dar respuesta de fondo.

5. Mora o ausencia en emitir respuesta de fondo:

- Denuncia con radicado CDT-RE-202300002172 SICOE 3170 Defensoría del pueblo, se evidencia que dentro del estudio de antecedentes se determina no elevar a denuncia la petición, sin embargo dentro de los documentos entregados no se observa respuesta de fondo al peticionario de dicha decisión.

6. Mora en los términos de dar respuesta de fondo a las siguientes peticiones de interés general y/o particular.

- Petición con radicado RAD 3114 fecha de llegada 21 de marzo 2023, ampliación de términos 30 de marzo de 2023, respuesta de fondo hasta el 23 de junio de 2023.
- Dentro del derecho de petición con radicado CDT-RE-2023-00002364, se evidencia mora en respuesta de fondo, fecha del derecho de petición 01 de junio de 2023, respuesta de fondo con radicado CDT-RE-2023-00004230 del 07 de julio de 2023.
- Dentro del derecho de petición con radicado CDT-RE-2023-00002501 se evidencia mora en respuesta de fondo, fecha del derecho de petición 09 de junio de 2023, respuesta de fondo con radicado CDT-RE-2023-00004228 del 07 de julio de 2023.
- Dentro del derecho de petición con radicado CDT-RE-2023-00002502 se evidencia mora en respuesta de fondo, fecha del derecho de petición 09 de junio de 2023, respuesta de fondo con radicado CDT-RE-2023-00004234 del 07 de julio de 2023.
- Dentro del derecho de petición con radicado CDT-RE-2023-00002555 se evidencia mora en respuesta de fondo, fecha del derecho de petición 14 de junio de 2023, respuesta de fondo con radicado CDT-RE-2023-00004260 del 10 de julio de 2023.
- Dentro del derecho de petición con radicado CDT-RE-2023-00002677 se evidencia mora en respuesta de fondo, fecha del derecho de petición 22 de junio de 2023, respuesta de fondo con radicado CDT-RE-2023-00004615 del 26 de julio de 2023.

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024

7. Incumplimiento a la normatividad archivística. Se observa que el archivo físico de la vigencia 2023, no cuenta con la implementación de la norma archivística, sus carpetas se encuentran sin rótulo al igual que las cajas, falta de foliación y organización.
8. Desactualización en los formatos F15 reportados durante la vigencia 2023, la Dirección de participación ciudadana no estaría actualizando de manera correcta dicho formato, el cual muchos de los radicados no cuenta con información importante, prueba de ello es que dentro de la casilla “Fecha de respuesta de fondo” se encontraba en muchos casos sin diligenciar.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

- Se recomienda organizar expedientes digitales en la manera correcta, tal y como lo estipula la normatividad archivística, se recuerda que estos deben ir codificados, en carpetas y subcarpetas.
- Se recomienda solicitar el apoyo para organizar el archivo físico.
- Se recomienda actualizar los archivos que se tienen para el control de todos las PQRS, tanto de las vigencias anteriores como de la actual vigencia.
- Se recomienda Implementar un sistema de monitoreo para seguir el avance de las acciones y proyectos en curso, permitiendo realizar ajustes necesarios en tiempo real y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Implementar programas de capacitación para el personal de la dirección, centrados en metodologías de participación ciudadana y estrategias de base de datos.

RESUMEN DE OBSERVACIONES

En el marco de la auditoría realizada y con el objetivo de fortalecer la gestión de la Dirección de participación ciudadanas en nuestra entidad, todas y cada uno de los

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024

hallazgos se deben ejecutar de tal manera que permita establecer oportunidades de mejora para fortalecer los controles, la eficacia y la eficiencia del proceso de Participación Ciudadana, por lo tanto se requiere un plan de acción integral que permita subsanar estas debilidades, con responsables y fechas de seguimiento específicas.

Es importante resaltar que el nivel de criticidad de estas observaciones es medio, por lo que se deben implementar acciones en el corto y mediano plazo, que permitan mitigar los riesgos asociados y promover el mejoramiento continuo en la gestión las actuaciones que realiza la Dirección de Participación Ciudadana de esta entidad.

El detalle de los planes de mejoramiento acordados se presenta en la sección correspondiente de este informe y su ejecución será objeto de seguimiento por parte de la Dirección Operativa de Control Interno, el cual para cada acción de mejora, se deberá hacer entrega de los soportes que permitan evidenciar que los mismos se realicen de manera objetiva, es decir, que permita afirmar que dichas actividades buscan la no reiteración de dichos hallazgos en auditorías futuras.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (Pueden incluir, antecedentes y resúmenes)

La auditoría realizada al proceso de Participación Ciudadana de la entidad permitió obtener una visión integral de la gestión adelantada durante la vigencia 2023, identificando tanto fortalezas como oportunidades de mejora en las diferentes actuaciones y actividades que se realizan en la dependencia.

Es importante destacar la importancia de reuniones periódicas con el equipo de trabajo, con el fin de analizar y supervisar términos en las PQRS allegadas a la dependencia, contabilización de términos y programas de trabajo en equipo que permitan disminuir la posibilidad de incumplimiento en las respuestas de fondo para cada solicitud como tal.

Frente a la gestión archivística se identificaron algunas inconsistencias teniendo en cuenta, que en la visita presencial del equipo auditor, se pudo evidenciar que las cajas y carpetas del archivo físico de la dirección carecen de la implementación rótulos, foliación y demás situaciones que permiten dar cumplimiento a la normatividad archivística.

De lo anterior entonces, es pertinente tomar acciones inmediatas con el fin de ordenar la documentación física, lo cual permite en el evento en que se requiera información frente a actuaciones propias de ese despacho.

Frente a estas oportunidades de mejora, es fundamental que la entidad establezca un plan

	DIRECCION OPERATIVA DE CONTROL INTERNO		
	PROCESO: EVALUACION Y CONTROL-EC		
	INFORME AUDITORIA INTERNA DE EVALUACION Y CONTROL	CODIGO: F6-PEC-EC-05	FECHA DE APROBACION: 05-04-2024

de acción integral, con responsables y fechas específicas, que permita subsanar estas debilidades de manera progresiva. Esto requiere el compromiso y liderazgo tanto del equipo directivo como de los demás integrantes de esa dirección, para priorizar estas acciones y gestionar los recursos necesarios.

La implementación de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento, junto con un seguimiento periódico a sus avances, contribuirá a fortalecer las actividades propias de la Dirección de participación ciudadana, promoviendo un mayor desarrollo de competencias, bienestar, productividad y cumplimiento normativo. Esto a su vez apalancará el logro de los objetivos institucionales y la generación de valor público.

Atentamente,


Lorena Ballesteros Muñoz
 Directora Operativa de Control Interno

Proyectó: Jhon edicson Lozada Carrillo
Abogado - Contratista