

**INFORME DEFINITIVO
AUDITORIA INTERNA PROCESO
PARTICIPACION CIUDADANA**

AUDITORÍA No.008-2014

FECHA DE CORTE: 31/12/2013

FECHA DE PRESENTACIÓN: 27/11/2014

INTRODUCCIÓN

La intervención de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, busca fortalecer las relaciones de la comunidad con el estado y visibilizar la solución o no de los problemas que demanda la población en general, motivo por el cual nuestra entidad en cumplimiento de su misión, cuenta con el Proceso de Participación Ciudadana a través del cual se busca incentivar que la comunidad del Municipio de Neiva, participe en la vigilancia y control fiscal a la gestión de la Administración Municipal y demás entes vigilados. Para el desarrollo de este propósito, esta territorial en cumplimiento de lo establecido en la norma NTCGP 1000, donde la entidad debe asegurar que existan procesos eficaces de retroalimentación con el cliente y de acuerdo con lo preceptuado en la Constitución y normas reglamentarias sobre la participación ciudadana, cuenta con el procedimiento de peticiones, quejas y denuncias (PQD) y con los programas institucionales de Contralor comunitario y contralor Estudiantil.

En razón de lo anterior y en cumplimiento al programa anual de auditoria se programó la evaluación al proceso al proceso de Participación Ciudadana, el cual cuenta con la correspondiente caracterización, los procedimientos de Gestión de Peticiones Quejas y Denuncias, Participación Comunitaria y Controles de Advertencia, su mapa de riesgos y 12 formatos para realizar los registros de las actividades del mismo.

1. EVALUACIÓN Y ANALISIS (CONTROL INTERNO)

La Red de Veedores y Contralores Comunitarios consolidan procesos de participación ciudadana, que aportan de manera proactiva en la ejecución de las obras y convenios que se desarrollen para servicio del municipio así como a la institucionalidad de la Contraloría y sus entidades vigiladas.

Los procesos misionales de la entidad efectuaron actividades que fortalecieron la calidad del proceso de participación ciudadana, en aras de contribuir efectivamente al control fiscal en Neiva.

La Contraloría Municipal, consciente de la necesidad de desarrollar adecuadamente los mecanismos de participación, control y vigilancia de la gestión pública, buscando convertir al ciudadano en el motor de la realización de la satisfacción de las necesidades sociales, en el miembro de la comunidad capaz de enfrentar los conflictos y de obtener las posibles soluciones y esencialmente, en el ciudadano encargado de vigilar el destino de los recursos del municipio y su adecuada utilización, convoca a la comunidad, para que coadyuven con la vigilancia de la administración pública y a su vez genere un nuevo espíritu de liderazgo y la apropiación de la calidad de neivanos, motivo por el cual continúa con el desarrollo de los programas de Contralor Comunitario y Contralor Estudiantil, este último implementado en la actual administración.

En la vigencia 2013 se aperturaron 196 actuaciones y se cerraron 12 que venían del año 2012 para un total de 208. De este total, 15 correspondieron a derechos de petición a la entidad, 39 a seguimiento derechos de petición de otras entidades, 16 por irregularidades en obras, 66 por presuntas fallas administrativas, 62 por invasión de espacio público, 2 por denuncias presuntos actos de corrupción y 8 que quedaron pendientes de cierre a 31 de diciembre de 2013, las que se tramitaron debidamente en el año 2014.

En cuanto las actividades de promoción al control ciudadano, en lo relacionado con formación, capacitación, orientación y sensibilización, resultaron 12; de deliberación, 1; de promoción y divulgación, 2. En desarrollo de los anteriores eventos, se impartió capacitación a 427 ciudadanos, a 22 veedores y se contó con la asistencia de 38 personas en las actividades de deliberación para un total de 487 Neivanos que se vincularon en la realización de las actividades relacionadas.

2. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN (CONTROL INTERNO - CALIDAD)

La Dirección de Participación Ciudadana contempló como plan de acción vigencia 2013 las siguientes actividades que se cumplieron en un 100%.

"Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad"

 CONTRALORIA MUNICIPAL NEIVA	
	INFORME DEFINITIVO

ACCION	META	% CUMPL
Identificación de los temas que puedan generar riesgo al patrimonio de la Administración Municipal -Control de advertencia	4 M de A	100%
Desarrollar jornadas de capacitación en temas que fortalezcan las competencias ciudadanas para el control social.	10	100%
Programar y realizar el 24 de Mayo el día de los Contralores Comunitarios y los veedores ciudadanos	1	100%
Gestionar ante la Secretaria de Educación la Jornada de elección y posesión del contralor estudiantil	1	100%
Desarrollar jornadas de inducción y fortalecimiento a los Contralor Estudiantiles elegidos	6	100%
Responder las PQD dentro de los términos y señalamientos del código contencioso administrativo y realizar el oportuno seguimiento.	100%	100%
Medir los indicadores de Gestión del proceso en las frecuencias establecidas	100%	100%

3. CUMPLIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PACTADAS CON LA AUDITORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA, CON LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD (ACCIONES CORRECTIVAS-PREVENTIVAS Y DE MEJORA)

El proceso de participación ciudadana no presenta acciones de mejora en la vigencia auditada.

4. CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN (AUDITOR INTERNO DE CALIDAD):

En el reporte de indicadores del proceso de Dirección de Participación Ciudadana, reporto cumplimiento de sus indicadores de eficacia, efectividad y eficiencia, conforme la siguiente relación:

Indicador	% Cumplimiento
Frecuencia de las capacitación Programas Institucionales "Contralor Comunitario" – "Contralor Estudiantil"	100%
Programar y realizar el día de los veedores y Contralores Comunitarios.	100%
Responder las PQD dentro de los términos y según el caso continuar el seguimiento.	100%
Medir el cumplimiento de los términos en el trámite de PQD.	100%

"Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad"

 CONTRALORIA MUNICIPAL NEIVA	
	INFORME DEFINITIVO

5. CUMPLIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES RESULTANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. (AUDITOR DE CALIDAD)

En el informe de revisión del sistema de gestión de calidad, se establece que el proceso de Participación Ciudadana "Mostró buena gestión en el trámite de las denuncias. Se evidenció comunicación oportuna al ciudadano sobre el trámite de la denuncia y de la respuesta de fondo a su requerimiento.

Se realizó encuesta para medir la satisfacción del cliente siendo calificada el 87% excelente y 13% buena la gestión.

Se fortalecieron las competencias ciudadanas a través de orientaciones y capacitación a los contralores comunitarios y veedores ciudadanos cuya meta fue la realización de doce (12) talleres, los cuales nos permitió vincular a seis (6) de nuestros Contralores Comunitarios en el proceso para que realizarán el acompañamiento a las auditorias articuladas a los restaurantes escolares en las I.E del Municipio de Neiva." Igualmente, se constató que no existen acciones en el informe de la revisión por la dirección en el proceso de Participación Ciudadana.

6. CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS. (CONTROL INTERNO)

RIESGO	ACCIÓN	SEGUIMIENTO
Falta de recursos a la hora de transportarse a realizar una visita técnica	Solicitar a la entidad auxilio de transporte para los desplazamientos oficiales.	Se ha contado con los recursos de transporte para asistir a los eventos programados con las comunidades
Daños físicos, de integridad y de materiales	Solicitar acompañamiento a los CAI en el momento de hacer la vista	Para la vigencia 2013 la entidad no requirió de este servicio.

7. OPINION DE RESULTADOS (CONTROL INTERNO-AUDITOR DE CALIDAD)

En la vigencia 2013 en cuanto las actividades de formación, capacitación y sensibilización se desarrollaron 12 actividades de las cuales 5 se realizaron con los Contralores Estudiantiles donde se trataron los temas sobre sensibilización de elección Contralores Estudiantiles, rendición de cuentas, no al bulling, figura del Control Social Juvenil (Contralor Estudiantil), Día del Contralor Comunitario y Veedor Ciudadano y con los Contralores Comunitarios se realizaron 12 actividades de capacitación y formación con los temas: Plan de acción 2013, auditorias articuladas (restaurantes escolares), mecanismos de control social a

"Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad"

la gestión pública, presupuesto participativo, Día del Contralor Comunitario y Veedor Ciudadano y transparencia-veeduría y atención al ciudadano.

La actividad de deliberación realizada correspondió al Primer Encuentro Pedagógico de Contralores Estudiantiles.

De la muestra seleccionada de 24 requerimientos se verifico que la atención a las solicitudes se haya realizado conforme el procedimiento PCP-01 Gestión de peticiones quejas y denuncias:

Número de identificación del Requerimiento	Asunto (breve descripción)
P-005-2013	FONADE hace solicitud por incumplimiento en la entrega de información por parte de la Secretaria de Educación
P-012-2013	Inconsistencias al momento de realizar el avalúo en las viviendas ubicadas en Granjas Comunitarias.
P-017-2013	Investigar la conducta irreprochable e irresponsable de la señora Pagadora - Tesorera de las Empresas Publicas de Neiva
DP-018-2013	Solicitud del bono pensional a que tiene derecho por haber laborado en la Contraloría Municipal de Ramiro Gutiérrez Arias
P-020-2013	No pavimentar la Avenida calle 2a sur, glorieta de la escuela El Rosario del barrio Santa Isabel hasta solucionar lo relacionado con el alcantarillado de aguas negras y aguas lluvias.
DP-024-2013	Mal trato dado al señor LUIS NEMESIO GARNICA anónimo denuncia graves vulneraciones a su derechos
DP-033-2013	Solicitan solución pronta a la dificultad presentada en la Cra. 5 No.76-10 con el pozo de aguas residuales, el cual está en deterioro por fluidez del transporte vehicular.
DP-034-2013	Mediante Memorando No.028 del 22-02-2013, la señora Marleny Rodríguez, solicita sea aplicada la figura de silencio administrativo positivo y aplicada la prescripción al impuesto predial unificado.
DP-054-2013	Solicitud certificados relacionados con el servicio cuando se desempeñó como funcionaria de la Contraloría
DP-055-2013	Solicitan se tomen medidas restitutivas individuales y colectivas de acuerdo a las perdidas relacionadas con el traslado del pasaje Camacho.
DP-060-2013	Presuntas irregularidades en el cumplimiento de las funciones por parte de los servidores públicos de la Secretaria de Hacienda y del IGAC, en la liquidación del impuesto predial.
DP-061-2013	Solicita certificación de tiempo de servicio para bono pensional a nombre de Rubiela Cubillos Quintero

 CONTRALORIA MUNICIPAL NEIVA	
	INFORME DEFINITIVO

Número de identificación del Requerimiento	Asunto (breve descripción)
DP-064-2013	Relación de investigaciones que existen o existieron en contra de la Administración anterior en cabeza de Héctor Anibal Ramírez
DP-066-2013	Solicitud de listado de todos los procesos de Responsabilidad Fiscal a la fecha que cursan en contra del Dr. Andrés Espitia Duque.
DP-068-2013	Intervenir ante la oficina de Acción Social, para que dé respuesta sobre el desplazamiento Finca La Laguna, Vereda Turquestán del Municipio de Baraya.
DP-072-2013	Relación de los procesos que se llevan actualmente en su contra, en qué estado se encuentran y los mismos de Jhon Alexander Ramos Araujo.
DP-073-2013	Solicita investigar a la Alcaldía, Secretaría de Hacienda y Tesorería Mpal. Por la queja que presenta el ciudadano Héctor Trujillo.
P-078-2013	Seguimiento a denuncias por contaminación visual.
DP-080-2013	OSCAR FERNANDO QUINTERO ORTIZ, P, quien lo dirigió a la Contraloría General de la República, para que se investigue a la dirección de Tránsito y Transporte por inexistencia del cobro de comparendos.
DP-082-2013	Los padres de familia de la escuela del barrio Las Brisas, citan a una reunión el 27-05-2013 para que se aclare lo relacionado con el presupuesto..
DP-083-2013	La comunidad del Asentamiento La Primavera (Alto Limonar) solicita la colaboración para el censo de los habitantes de este sector.
DP-087-2013	Derecho de Petición suscrito por el Presidente de la Junta de Acción Comunal, del barrio San Carlos por estado de viviendas del barrio.
P-093-2013	El consejo de padres y el Consejo de Estudiantes de la I.E. CEINAR solicitan intervenir en la utilización del espacio público.
DP-0100-2013	Copia de los procesos que reposan en la CMDN, llevados en contra de CONSOCIAL CONSULTORES LTDA.

De la muestra referida se seleccionaron 2 requerimientos que se habían solicitado a otras entidades y que remitieron copia a esta territorial; 16 quejas o denuncias enviados directamente a la entidad, que se tramitaron con otras entidades y 6 trámites para ser resueltos con información que reposa en la Contraloría Municipal. Las peticiones quejas y denuncias se tramitaron de conformidad con la normatividad y el procedimiento establecido para tal fin. Sin embargo se observó que en nueve expedientes no se encuentra la encuesta del formato PC-F-09 (DP.005-017-018-024-055-060-064-066-072).

En cuanto las actividades de promoción al control ciudadano en la vigencia 2013, estas se realizaron conforme el siguiente reporte:

Concepto	Cantidad	Opciones
1	No de Actividades de Formación, Capacitación, Orientación y Sensibilización Realizadas	12
2	No de Actividades de Deliberación Realizadas	1
3	No de Otras Estrategias o Actividades de Promoción y Divulgación Realizadas	2

“Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad”

Concepto	Cantidad	Opciones
4	No Convenios con Organizaciones de la Sociedad Civil	0
5	Total Actividades en la vigencia	15
6	No de Veedurías o Comités de Veeduría Promovidos	1
7	No de Veedurías Asesoradas distintas de las promovidas (Ley 850)	2
8	Total	3
9	No de Ciudadanos Capacitados	427
10	No de Veedores Capacitados	22
11	No de Asistentes a Actividades de deliberación	38
12	Total Participantes en la vigencia	487

8. HALLAZGOS: (CONTROL INTERNO-AUDITOR DE CALIDAD)

8.1 Aspectos Positivos (Qué y porqué)

- El proceso de Participación Ciudadana es el contacto directo y constante con los clientes externos (comunidad, líderes comunitarios, contralores comunitarios).
- Las peticiones que se debían trasladar a otras entidades de control, se realizaron en tiempo oportuno.

8.2. Aspectos por mejorar (Qué y para qué)

- Diligenciamiento de la encuesta PC-F-09 en todos los trámites de PQD, para evidenciar el nivel de satisfacción de los clientes de la Dirección de Participación Ciudadana.

8.3. No conformidades (Qué y Que Incumple)

8.3.1. No conformidades producto auditoria control interno

En la presente auditoria no se evidenciaron no conformidades por parte de Control Interno.

8.3.2. No conformidades producto auditoria de calidad

En la presente auditoria no se evidenciaron no conformidades relacionadas con calidad.

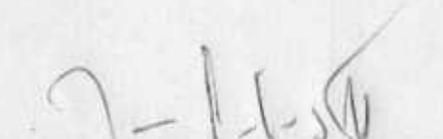
"Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad"

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

En atención que no se evidenciaron inconformidades no se requiere de presentación de Plan de Mejoramiento.

10. OBSERVACIONES A LA CONTROVERSIA (CONTROL INTERNO)

Conforme a la respuesta al informe preliminar, no se presentaron controversias al mismo.



JUAN CARLOS CORTES TORRES
Asesor de Control Interno

INVOICE NO. 12345	DATE: 10/26/2023
-------------------	------------------

TO: ABC COMPANY
123 MAIN STREET
CITY, STATE, ZIP

FROM: XYZ COMPANY
456 MARKET STREET
CITY, STATE, ZIP

