

101.07.002- 035

Neiva, 01 de noviembre de 2018

Doctora
ESTEFANIA SALAZAR PERDOMO
 Directora Técnica de Participación Ciudadana
 CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA
 Carrera 5 No. 9-74, piso 4, edificio Alcaldía
 Neiva

Asunto: Informe Definitivo de la Auditoria Interna al Proceso de Participación Ciudadana, vigencia 2017.

Cordial saludo, Doctora Estefanía:

Comedidamente, me permito remitir el documento relacionado en el Asunto, para su conocimiento y fines pertinentes en cumplimiento del Programa Anual de Auditoria Interna.


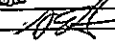
La dueña del Proceso de Participación Ciudadana se compromete a remitir copias de las mesas de trabajo realizadas a la Oficina de Control Interno, como autocontroles implementados en la revisión del cumplimiento de los indicadores de su proceso, por los meses de octubre a diciembre de 2018.

Atentamente,


ALBERTO GOMEZ ALAPE
 Asesor de Control Interno.

Anexo: Informe, consta de diez (10) folios


CONTRALORIA MUNICIPAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CORRESPONDENCIA RECIBIDA
 Fecha 01 NOV 2018
 Hora 8:40 am
 Folios Op 15 - Anexo 10p
 Firma [Handwritten Signature]
 Radicado No. 463

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Humberto Esquivel Solano	Auxiliar Administrativo		1-11-2018
Revisado por:	Alberto Gomez Alape	Asesor de Control Interno		1-11-2018
Aprobado por:				

La arriba firmante de acuerdo al rol funcional, ha suministrado información y revisado el documento; que se encuentra ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo su responsabilidad lo presento para firma.

Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8717753- 8711170 Neiva (H)
 www.contralorianeiva.gov.co


 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO

INFORME DEFINITIVO AUDITORIA INTERNA AL PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA

AUDITORÍA No.005-2018

FECHA DE CORTE: 31/12/2017

FECHA DE PRESENTACIÓN: 01/11/2018

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO

INTRODUCCIÓN


El proceso auditado, tiene como propósito incentivar la participación de la comunidad de Neiva en la vigilancia y control fiscal a la gestión de la administración municipal y demás entes vigilados mediante la atención de peticiones, quejas, denuncias y derechos de petición en cumplimiento al programa anual de auditoría interna; se realizó la auditoría a dicho proceso de Participación Ciudadana, con el fin de aportar mecanismos de control y monitoreo para mejorar el proceso en general.

En cumplimiento de lo establecido en la norma NTCGP 1000: 2009, la entidad debe asegurar que existen procesos eficaces de retroalimentación con el cliente e incentivar la participación ciudadana para dar cumplimiento a la Constitución Política y las normas reglamentarias que así lo establecen; como también la implementación de mecanismos eficaces que faciliten la difusión y el ejercicio del Control Fiscal, a través del programa institucional Contralor Comunitario.

Durante la vigencia 2017, la Dirección de Participación Ciudadana, quien tiene a cargo la responsabilidad del proceso en la entidad, realizó articuladamente con los demás procesos de la Contraloría Municipal de Neiva actividades de difusión del control fiscal y capacitación sobre actividades de fiscalización y responsabilidad fiscal a los grupos de interés como universitarios, estudiantes de educación media, con los cuales se logró establecer mecanismos de retroalimentación para la recepción de quejas con respecto a situaciones específicas de las Instituciones Educativas de la ciudad.

Coincidente con los objetivos estratégicos propuestos por la entidad de control, el proceso cobra importancia y su manejo frente a la comunidad es vital a la hora de dar a conocer la función que desempeña en el entorno de la ciudad y su parte rural, como quiera que la sociedad aún guarda la esperanza de que se le escuchen sus necesidades y se les dé pronta solución y es ahí donde debe cumplir un papel de importancia las denuncias recibidas de los ciudadanos para que en lo posible sean resueltas con prontitud.

Así las cosas el trabajo de auditoría se enfocó en gran medida en la oportunidad con la que se atendieron los términos de las PQDs presentadas

	<p>FORMATO</p> <hr/> <p>INFORME DEFINITIVO</p>
---	--

por los ciudadanos y las incidencias que de ellas se desprendieron en la función fiscalizadora de esta Territorial.


1. EVALUACIÓN Y ANALISIS (CONTROL INTERNO)

La Red de Veedores y Contralores Comunitarios consolidan procesos de participación ciudadana, aportándoles a través del liderazgo estimulado por el proceso auditado, para incidir de manera proactiva en la ejecución de las obras y convenios que se desarrollen para mejorar el servicio de la ciudadanía y que la institucionalidad de la Contraloría y sus entidades vigiladas contribuya a una mayor eficiencia en cumplimiento de los planes y programas de interés general.

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, como la unificación de esfuerzos en la realización de ferias del control fiscal en las cuales se recibieron mayor cantidad de denuncias y se pudo extender las invitaciones a dependencias de la administración municipal y otras entidades, para llevar conjuntamente solución a necesidades como la toma de muestras de sangre y jornadas de vacunación por parte de la ESE Carmen Emilia Ospina; la realización del trámite de documentos para la comuna respectiva de los eventos por parte de la Registraduría Municipal de Neiva, entre otros trámites que de esta forma se descentralizaron y se prestaron en días sábados en los cuales normalmente dichos servicios no se prestan a la comunidad.

El efecto de las actividades desarrolladas y lideradas por el proceso de Participación Ciudadana sobre el desarrollo adecuado de los mecanismos de participación, control y vigilancia de la gestión pública, convirtieron al ciudadano en el motor y ejecutor en la satisfacción de las necesidades sociales, en el integrante de la comunidad capaz de enfrentar los conflictos y de obtener las posibles soluciones y esencialmente el ciudadano encargado de vigilar el destino de los recursos del municipio y su adecuada utilización.

Así mismo, se convocó a la comunidad educativa, para que coadyudara en la vigilancia de la administración pública y a su vez generaran un nuevo espíritu de liderazgo y la apropiación de la calidad de neivanos que a través de la figura de "CONTRALOR ESTUDIANTIL", por medio de la cual se vincula a los estudiantes para que se conviertan en observadores de los asuntos locales y apoyen las acciones de control fiscal, que propicien un cambio de actitud del ciudadano, como la forma de consolidar la buena fe, una verdadera participación comunitaria en la gestión pública y fiscal, que sea responsabilidad compartida de todos.

	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO


En relación con el programa CONTRALOR COMUNITARIO, adelantó alianza con el SENA para brindarles capacitación que les permita fortalecer su potencial de ejercer el control social. Adicionalmente, en el segundo semestre se realizaron jornadas de capacitación en temas de Estructura del Estado y Control Fiscal, con el ánimo de fortalecer las competencias ciudadanas y apoyar el control social.

De la información reportada por la Dirección de Participación Ciudadana se establece que se atendieron en total 113 solicitudes, de las cuales 4 correspondían a la vigencia 2016 y 109 actuaciones administrativas recibidas por diferentes medios durante la vigencia 2017, de ellas se trasladaron 20 por competencia a diferentes entidades y pasaron para la vigencia 2018 cinco (5). Por lo tanto, se tramitaron con respuesta de fondo 88 PQDs en la vigencia 2017, cumpliendo los términos de Ley.

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

La Dirección de Participación Ciudadana cumplió con el plan de acción vigencia 2017, por los objetivos estratégicos 1 Fortalecer el control social; 4 Implementar y adoptar estrategias y mecanismos de lucha contra la corrupción, el cual se desarrolló conforme al siguiente detalle:

ACTIVIDADES ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSITUACIONALES
<p>1.1 Realizar el 1er Encuentro Ambiental para la protección de las cuencas Hídricas de Neiva.</p> <p>2.1-1 Socialización del programa institucional CONTRALOR ESTUDIANTIL,</p> <p>2.1-2 Realizar un evento para capacitar a los contralores comunitarios, estudiantiles y /o gestores de control.</p> <p>2.2 Fortalecer y acompañar las veedurías ciudadanas conformadas durante la vigencia 2016</p> <p>2.3-1 Realizar ferias de control fiscal comunitario zona rural y urbana</p> <p>2.3-2 Realizar exaltación a organización o persona destacada en el ejercicio del control social</p> <p>2.4 Respuesta oportuna y en los términos de ley al 100% de las PQDs recibidas.</p> <p>3.3-1 Actualización de los procesos y procedimientos en el Sistema de Gestión de Calidad,</p> <p>3.3-2 Hacer seguimiento y evaluación al Plan Estratégico Institucional a través de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.</p> <p>4.1 Formar Auditores Universitarios en Control Fiscal</p> <p>4.2-1 Formar gestores de control a través del campus virtual</p> <p>4.2-2 Sensibilizar y capacitar a la ciudadanía en temas de lucha contra la corrupción</p>

	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO


MEDICION DE COMPROMISOS

1.1 Un (1) encuentro realizado.
2.1-1 Una (1) socialización semestral del programa institucional CONTRALOR ESTUDIANTIL
2.1-2 Campaña de sensibilización en una (1) institución educativa.
2.2 Dos veedurías fortalecidas a través de reuniones periódicas y participación en actividades académicas
2.3-1 Dos (2) Ferias de control fiscal comunitario zona rural y urbana
2.3-2 Una exaltación a organización o persona destacada en el ejercicio del control social realizada.
2.4. Respuesta oportuna y en los términos de ley a las PQDs recibidas
3.3-1 Una actualización a los procesos y procedimientos en el Sistema de Gestión de Calidad
3.3-2 Un seguimiento y evaluación al Plan Estratégico Institucional a través de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
4.1 Mínimo 40 Auditores Universitarios formados en Control Fiscal
4.2-1 Mínimo 40 Gestores de Control formados a través del campus virtual
4.2-2 Una sensibilización y capacitación a la ciudadanía realizada en temas de lucha contra la corrupción.

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)

Se dió cumplimiento a 28 de febrero de 2018 a una de las dos (2) acciones de mejora pactadas con la Auditoria General de la República en la auditoria correspondiente a la vigencia 2017, correspondiente a la elaboración de un tablero de control para las PQDs y la otra conforme al seguimiento realizado a 30 de septiembre del presente año se viene cumpliendo, sólo que la fecha limite quedó pactada a 31 de diciembre de 2018, con lo cual se espera la mencionada fecha para verificar el cumplimiento al 100% de esta acción.

Acciones de Mejora producto de la Auditoria de Calidad.

	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO


El proceso de participación ciudadana, presenta no conformidades producto de auditoría de calidad, de la vigencia 2016, ellas corresponden a:

En el proceso de Participación Ciudadana, no se tiene documentado el uso de los formatos PC-F-04 Apertura de Actuación Administrativa Quejas, PC-F-06 Acto administrativo de Conclusión, PC-F-17 Ampliación de términos de Auto de Apertura Administrativa.

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

Se pudo evidenciar, según verificación efectuada que los indicadores de gestión se cumplieron conforme al siguiente detalle:

OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Fortalecer el Control Social	Respuesta oportuna y en los términos de Ley al 100% de la PQDs, recibidas.	No. De PQDs con respuesta oportuna dentro del término / Total PQDs recibidas.	100%	95%
	Realizar ferias de control fiscal comunitario zona rural y urbana.	3 ferias de control fiscal realizadas, en las comunas 1 y 6, así, como en la inspección de Fortalecillas, zona rural de Neiva.	100%	100%
	Realizar un evento para capacitar a los contralores comunitarios, estudiantiles Y/o gestores de control.	Se realizaron cuatro foros en Instituciones Educativas, capacitando en control social a estudiantes de bachillerato y universitarios, uno de ellos con la participación de la Comisión Regional de Moralización. Así mismo se logró asesorar con un proyecto a un estudiante de bachillerato quien logró con su proyecto ser el mejor contralor estudiantil del país.	100%	100%
Implementar y adoptar estrategias y mecanismos de lucha contra la corrupción, para que se formule con acciones	Sensibilizar y capacitar a la ciudadanía sobre temas relevantes frente a la lucha contra la corrupción	Se capacitó a 20 ciudadanos sobre temas relevantes frente a la lucha contra la corrupción. Instalación Mesa deliberativa sobre el ejercicio del Control Social al proyecto Sistema	100%	100%

 <p>Contraloría Municipal de Neiva Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</p>	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO


OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
pertinentes y se realice seguimiento tanto al interior de la entidad como de los sujetos de control.		Estratégico de Transporte Público SEPT en la ciudad de Neiva; acompañado y orientado por el Gerente Seccional Sexto de la Auditoría General de la República, y con la participación de Contralores Estudiantiles, Contralores Comunitarios, Universitarios y Veedores del proyecto.		

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

Al cierre de la vigencia 2017, se constató que no existen acciones en el informe de la revisión por la dirección en el proceso de participación ciudadana, el SGC no se evidencian puntos a potencializar.

5. 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.	La entidad suministró el transporte de las personas que se requerían para las visitas técnicas	La Contraloría Municipal de Neiva, realizó visita a las obras Intercambiador vial de la 16 con avenida la toma, la Cancha del barrio Limonar, la Cancha Comuna 1, y efectuó Ferias Comunitarias de Control Fiscal, visitas a Instituciones Educativas, Foros y Rendición de Cuentas.
Inseguridad por la integridad a los funcionarios que se desplazan a sectores de alto riesgo	Solicitar acompañamiento a la Policía Nacional para que protejan la vida e integridad de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Neiva que se desplacen a reuniones con la comunidad.	Además de la seguridad se han cambiado los sitios de convocatoria a reuniones, como las Instituciones Educativas.

	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO

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


La Dirección de Participación Ciudadana, en la Contraloría Municipal de Neiva es la responsable del contacto directo con la comunidad en general y sus representantes como los líderes comunitarios, Contralores Estudiantiles, Contralores Comunitarios, veedores ciudadanos, propiciando con sus actividades el acercamiento a los grupos sociales para empoderarlos y fomentar en ellos comportamientos y actitudes tendientes al cuidado de los recursos públicos, estimulándoles hacia un comportamiento crítico frente a la forma como se están administrando los recursos del estado por parte de los servidores públicos.

Conforme al seguimiento de las diversas actividades desarrolladas por la Dirección de Participación Ciudadana durante la vigencia 2017, se pudo evidenciar que se lograron resultados en la comunidad, como la capacitación desplegada mediante talleres en convenio con entidades como la Comisión de Moralización para los contralores estudiantiles, el haber apoyado y logrado el primer puesto a nivel nacional con el estudiante Diego Fernando Díaz Daza como mejor contralor estudiantil del país, hoy egresado de la Institución Educativa Instituto Técnico Superior y que adelanta estudios universitarios en la ciudad de Bogotá, con los costos subsidiados como premio por el obtenido.

Los resultados en el campo misional de la entidad de control, como respuesta a las solicitudes ciudadanas se enmarcaron dentro de los preceptos generadores de confianza en las instituciones, propiciando un ambiente de control adecuado, en el que se reconoció a la Contraloría Municipal de Neiva como prenda de garantía para que cualquier denuncia por parte de los ciudadanos obtuviera su pronta respuesta, situación que la ubicó durante la vigencia 2017, como una entidad de control fiscal con visión prioritaria en el interés social.

Los términos de ley establecidos para la atención de las PQDs, conforme al seguimiento consolidado de las 109 recibidas por los diferentes medios durante la vigencia 2017, sumado a las 4 que pasaron a 31 de diciembre de la vigencia 2016, fueron trasladadas por competencia a otras entidades, 20 de ellas y resueltas 88 dentro de los tiempos correspondiente al 95% y las restantes cinco actuaciones que por complejidad del tema solicitado para ser respondido fue trasladado a proceso auditor, situación que fue comunicada con oportunidad a los ciudadanos solicitantes y se resolvieron en la presente vigencia 2018.

El archivo presenta orden, buen estado de conservación, los documentos se mantienen y custodian adecuadamente, se evidencia buen manejo en el seguimiento de fechas y términos. Terminada la actuación realizan la encuesta telefónica o por correo cuando es posible, toda vez que existen casos como las

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO

denuncias anónimas o telefónicas, no siempre es posible que el quejoso responda la encuesta, las cuales se archivan de forma independiente a la respectiva PQD; así mismo se evidenció mejora de los procesos con la actualización de formatos e implementación de autocontroles para el cumplimiento de tareas diarias.

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

8.1 Aspectos Positivos (Qué y porqué)

- Continuar con el Proceso de participación ciudadana como contacto directo y constante entre los clientes externos (comunidad, líderes comunitarios, contralores comunitarios) de manera oportuna.
- Las peticiones se encontraron foliadas y el procedimiento se realizó dando respuesta clara, precisa y coherente frente a las inquietudes de los peticionarios.
- Las peticiones que se debían trasladar a las entidades competentes de control se realizaron en tiempo oportuno. Con documentos foliados y organizados.

8.2. Aspectos por mejorar (Qué y para qué)

- Replantear la medición de los indicadores para que sea real y efectiva.
- Establecer autocontrol en la foliación, folios ilegibles, términos y fechas a los sujetos de control.
- Incrementar en lo posible el diligenciamiento de la encuesta para evidenciar en mayor proporción 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

--	--	--

8.3.2. No conformidades producto auditoria de calidad

No.	Descripción	Requisito que incumple
1	No se realiza seguimiento a los indicadores en los periodos establecidos.	8.2 Seguimiento y medición de los procesos.

 <p>Contraloría Municipal de Neiva <i>Neiva Bajo Control Compromiso de Todos!</i></p>	FORMATO
	INFORME DEFINITIVO

9 PLAN DE MEJORAMIENTO

En el presente proceso Auditor, no se suscribe plan de mejoramiento, sin embargo se solicita a la Directora de Participación Ciudadana para que remita a la Oficina de Control Interno Copia de las mesas de trabajo que realizará mensualmente para examinar el cumplimiento de los indicadores del proceso, realizadas en la presente vigencia, desde el mes de octubre hasta el 31 de diciembre de 2018.

10. OBSERVACIONES A LAS CONTROVERSIAS (CONTROL INTERNO)

Luego de evaluar las respuestas a los aspectos por mejorar y las no conformidades resultado de la Auditoria Interna al proceso de Participación Ciudadana, por parte de la Directora Técnica, se concluye lo siguiente:

El proceso misional de Participación Ciudadana de la entidad se encuentra adecuadamente organizado y cumple con la normatividad vigente en cuanto a los términos de respuesta a las solicitudes ciudadanas, coadyuvando con ello al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Contraloría Municipal de Neiva, teniendo en cuenta que las falencias encontradas en el proceso auditor no revistieron mayor trascendencia y no son factores de riesgo alto, se aceptan los argumentos expuestos en la controversia; en consecuencia las no conformidades planteadas en el informe preliminar se excluyen del presente informe con excepción del compromiso planteado por la dueña del proceso de implementar controles mediante mesas de trabajo mensuales para examinar el cumplimiento de los indicadores del proceso, a las cuales realizaremos seguimiento de dichos autocontroles implementados.

Atentamente,



ALBERTO GOMEZ ALAPE
Asesor de Control Interno