


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


# INFORME DEFINITIVO AUDITORIA INTERNA AL PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA

AUDITORÍA No. 001 - 2019

FECHA DE CORTE: 31/12/2018


FECHA DE PRESENTACIÓN: 05/04/2019

*Neiva Bajo Control, Compromiso de Todos!*

|   |                           |
|---|---------------------------|
|  | <b>FORMATO</b>            |
|   | <b>INFORME DEFINITIVO</b> |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| 1. EVALUACIÓN Y ANALISIS .....   | 4  |
| 1.1. Gestión de peticiones, quejas y denuncias.....                        | 4  |
| 1.2. Solicitudes y clasificación.....                                      | 4  |
| 1.3. Canales de atención .....   | 5  |
| 1.4. Competencia para resolver.....  | 6  |
| 2. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN.....                                     | 7  |
| 4. CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS..... | 12 |
| 5. OPINION DE RESULTADOS .....   | 13 |
| 6. HALLAZGOS:.....   | 13 |
| 6.1. Aspectos Positivos (Qué y porqué) .....                               | 13 |
| 6.2. Aspectos por mejorar .....  | 14 |
| 6.3. No conformidades .....  | 15 |
| 6.3.1. No conformidades productor auditoría control interno .....          | 15 |
| 7. PLAN DE MEJORAMIENTO.....   | 18 |
| 8. OBSERVACIONES A LAS CONTROVERSIAS .....                                 | 19 |

|   |                           |
|---|---------------------------|
|  | <b>FORMATO</b>            |
|   | <b>INFORME DEFINITIVO</b> |


## **INTRODUCCIÓN**

El proceso auditado, tiene como propósito acercar la Contraloría Municipal de Neiva a la comunidad, en aras de fortalecer la vigilancia y control fiscal sobre la gestión de los sujetos de control mediante el seguimiento y actuaciones administrativas por cada una de las peticiones, quejas, denuncias y derechos de petición en cumplimiento de la Constitución Política y las normas reglamentarias.

Como apoyo al Plan Estratégico 2016 – 2019, el proceso cobra importancia y es vital al momento de divulgar las actividades de la Contraloría en su zona de influencia, así mismo, permite a la comunidad expresar las inconformidades sobre las actuaciones de las entidades encargadas de suplir sus necesidades, estableciendo un canal de comunicación que permita a la sociedad civil el ejercicio del control social.

La auditoría interna se enfocó en la gestión de las PQDs presentadas por los ciudadanos y en la verificación de las evidencias que soportan las actividades de fortalecimiento del control social, constatando el cumplimiento a la normatividad vigente a los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En las páginas siguientes se plasman los resultados obtenidos.

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

## 1. EVALUACIÓN Y ANALISIS

### 1.1. Gestión de peticiones, quejas y denuncias.

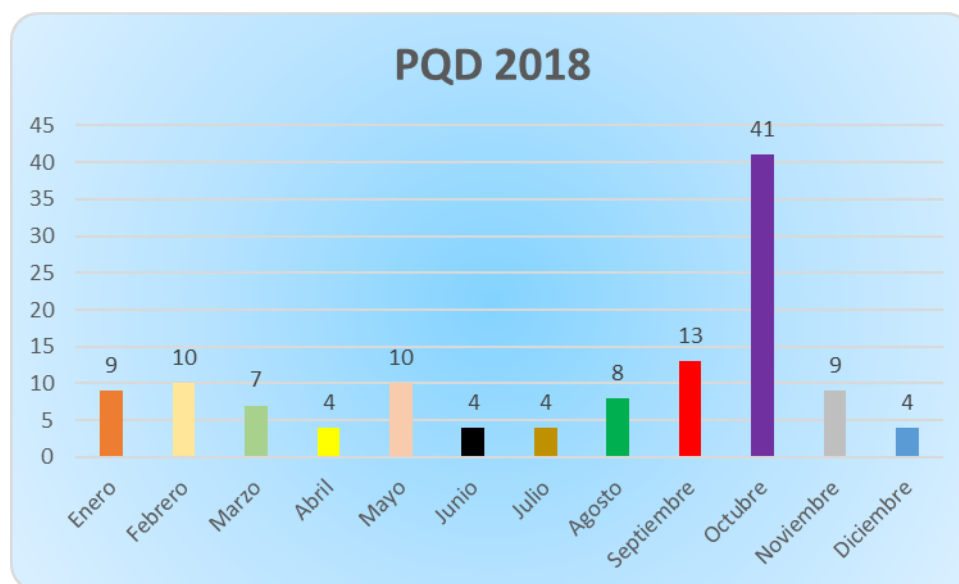
Se solicitó a la auxiliar administrativa de Participación Ciudadana Carol Yaneth Sánchez, los expedientes de cada una de las PQDs radicadas en la entidad durante la vigencia 2018, quien informo que en la oficina solo reposan los expedientes de peticiones, quejas y denuncias, los derechos de petición se trasladan al despacho, por lo que se hizo solicitud a la funcionaria Martha Inés Cortés (Secretaria) de estos expedientes.


Con la información suministrada se procedió a verificar cada uno de los expedientes confrontando su información con la registrada en el tablero de control y seguimiento a PQD.

### 1.2. Solicitudes y clasificación

Durante la vigencia 2018 fueron radicadas en total 123 solicitudes en la Contraloría Municipal de Neiva, las cuales fueron atendidas en su totalidad; 12 solicitudes fueron trasladadas a la oficina de fiscalización para ser tenidas en cuenta e incluidas en el plan anual de auditorías de la presente vigencia.

A lo largo del año, el comportamiento de los PQD fue el siguiente:



|   |                           |
|---|---------------------------|
|  | <b>FORMATO</b>            |
|   | <b>INFORME DEFINITIVO</b> |

El número se incrementó considerablemente en el mes de octubre, porque se llevó a cabo jornada de recepción de denuncias.


Las solicitudes formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Contraloría Municipal de Neiva, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, estas se clasifican de la siguiente manera:



### 1.3. Canales de atención

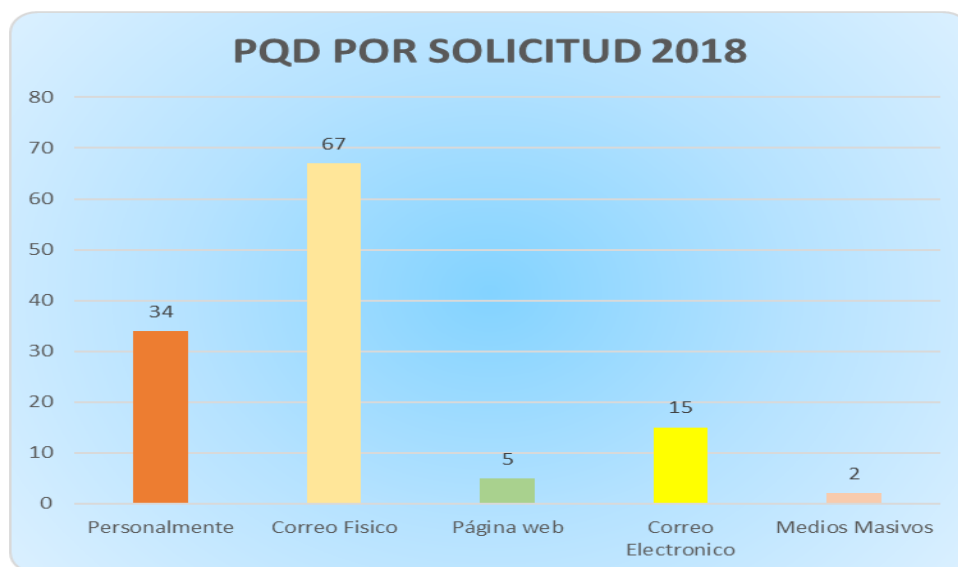
La Contraloría Municipal de Neiva, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

| Canal      | Mecanismo                          | Ubicación               | Horario de Atención   |
|------------|------------------------------------|-------------------------|---|
| Presencial | Oficina de Participación Ciudadana | Carrera 5 # 9-74 Piso 4 | Lunes a Jueves de 7 am a 12 m y 2 pm a 6 pm / Viernes de 7am a 1 pm |
|            | Ventanilla Única                   | Carrera 5 # 9-74 Piso 1 | Lunes a Jueves de 7 am a 11.30 am y 2 pm a 5.30 pm / Viernes de     |

|   |                           |
|---|---------------------------|
|  | <b>FORMATO</b>            |
|   | <b>INFORME DEFINITIVO</b> |


|            |                            |   |  |
|------------|----------------------------|---|--|
|            |                            |   | 7am a 12.30 pm   |
| Telefónico | Línea Fija                 | 8 71 77 53<br>8 71 12 56  | Lunes a Jueves de 7 am a 12 m y 2 pm a 6 pm / Viernes de 7am a 1 pm  |
| Virtual    | Formulario Electrónico web | <a href="https://www.contralorianeiva.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/peticiones-quejas-y-reclamos">https://www.contralorianeiva.gov.co/index.php/participacion-ciudadana/peticiones-quejas-y-reclamos</a> | El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles |
|            | Correo electrónico         | <a href="mailto:participación@contralorianeiva.gov.co">participación@contralorianeiva.gov.co</a>  |  |

Según el tablero de control y seguimiento a PQDs facilitado por la oficina de Participación Ciudadana, los canales de atención más utilizados fueron:



#### 1.4. Competencia para resolver

El resultado sobre el estado de las actuaciones administrativas relacionadas con PQD, arroja que el 76%, correspondiente a noventa y tres (93) fueron resueltos por la Contraloría Municipal de Neiva y 24 % correspondiente a (30) fueron trasladadas a otra entidad.

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




## 2. CUMPLIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

Para analizar la información, se tomó como referente el Plan de Acción adoptado por medio de la Resolución 010 de 2018, en donde la Oficina de Participación se compromete a realizar las actividades que a continuación se describen:

### OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS:

- 1.1. Incrementar la cobertura del proceso auditor y la calidad de sus resultados.
- 2.1. Fortalecer los programas institucionales CONTRALOR COMUNITARIO Y CONTRALOR ESTUDIANTIL y propender por la formación de GESTORES DE CONTROL en la Contraloría Municipal de Neiva.
- 2.2. Promover la conformación de veedurías Ciudadanas.

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


- 2.3. Acercar la comunidad al órgano de control fiscal.
- 3.3. Gestionar el fortalecimiento de los procesos misionales y de apoyo de la Contraloría Municipal de Neiva.
- 4.1. Propender porque los ciudadanos velen por la correcta utilización de los recursos públicos y denuncien hechos de corrupción.

| COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL  | MEDICIÓN DE COMPROMISOS                                  |               |   |
|---|--|---------------|---|
|   | INDICADOR  | RESULTADO (%) | ANÁLISIS DEL RESULTADOS   |
| Capacitar a la comunidad neivana en el manejo de los recursos naturales y del medio ambiente.   | Número de capacitaciones realizadas                      | 100%          | Se realizó el día 30 de agosto de 2018 se desarrolló en el Banco de la República la jornada de Capacitación sobre manejo integral de residuos sólidos, liderada por el contralor estudiantil de la Institución Educativa Normal Superior de Neiva y La Contraloría Municipal de Neiva a través de la Dirección de Participación Ciudadana; con la participación de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural y Sostenible y la CAM (Corporación Autónoma regional del alto Magdalena).   |
| Continuar con la Socialización del programa institucional CONTRALOR ESTUDIANTIL, y acompañamiento en la elección y posesión en Instituciones Educativas Públicas y Privadas de Neiva. | Número de Socializaciones y/o acompañamientos realizados | 100%          | <b>Fueron realizadas las siguientes socializaciones:</b><br><br>Institución educativa técnico superior realizada el 15 de febrero de 2018.<br><br>Institución educativa Promoción Social realizada el 16 de febrero de 2018.<br><br>Gimnasio Yumana realizada el día 19 de febrero de 2018.<br><br>Institución Educativa Ceinar realizada el día 20 de febrero de 2018.<br><br>Institución Educativa Luis Ignacio Andrade realizada el día 28 de febrero de 2018.<br><br>Colegio Aspaen Gimnasio la fragua realizada el día 21 de |




**INFORME DEFINITIVO**


|   |   |      |  |
|---|---|------|--|
|   |   |      | <p>febrero de 2018.</p> <p>Institución Educativa Jairo Morera Lizcano realizada el día 2 de marzo de 2018.</p> <p>Colegio Rafael Pombo realizada el día 09 de marzo 2018.</p> <p>Institución Educativa Santa Teresa realizada el día 14 de marzo de 2018.</p> <p>Institución Educativa Eduardo santos realizada el día 15 de marzo de 2018.</p> <p>Institución Educativa INEM – Julián Motta Salas realizada el día 16 de marzo de 2018.</p> <p>Institución Educativa Normal Superior de Neiva realizada el día 16 de marzo de 2018.</p> <p>Institución Educativa Humberto Tafur Charry realizada el día 22 de marzo de 2018.</p> <p>Institución Educativa Liceo de Santa Librada realizada el día 23 de marzo de 2018.</p> <p>Institución Educativa Rodrigo Lara Bonilla realizada el 10 de abril de 2018.</p> <p><b>Posesión</b></p> <p>Realizada el 4 de abril de 2018 en la Asamblea Departamental – Auditorio Rodrigo Lara Bonilla.</p> |
| Formación y/o capacitación dirigida a los Contralores Comunitarios, Estudiantiles y /o Gestores de Control. | Número de capacitaciones realizadas                       | 100% | <p>Para el cumplimiento de esta actividad se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>Encuentro de contralores estudiantiles realizado el día 21 de abril de 2018 fundación universitaria UNINAVARRA.</p> <p>Taller de formación de control social realizada en la Fundación Universitaria UNINAVARRA el día 25 de mayo de 2018.</p>  |
| Fortalecer, crear y/o acompañar las veedurías ciudadanas.   | Número de veedurías fortalecidas, creadas y/o acompañadas | 100% | <p><b>Conformación</b></p> <p>El 16 de febrero de 2018 se llevó a cabo la constitución a la Veeduría Ciudadana al Patinodromo de Neiva ante la Personería Municipal de Neiva.</p>  |

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

|   |  |      |  |
|---|--|------|--|
|   |  |      | <p><b>Reuniones de acompañamiento</b></p> <p>Reunión de acompañamiento el día 13 de abril de 2018, en las oficinas de la contraloría municipal de Neiva.</p> <p>Reunión de acompañamiento el día 16 de julio de 2018, en las oficinas de la contraloría municipal de Neiva.</p> <p>Reunión de acompañamiento el día 21 de septiembre de 2018, en las oficinas de la contraloría municipal de Neiva.</p> <p>Reunión de acompañamiento el día 20 de noviembre de 2018, en las oficinas de la contraloría municipal de Neiva.</p> |
| Realizar ferias de control fiscal comunitario en zona rural y/o urbana.   | Número Ferias de control fiscal comunitarias realizadas                          | 100% | <p><b>Fueron realizadas las siguientes ferias:</b></p> <p>VI FERIA DE CONTROL SOCIAL realizada el día 19 de mayo en el Barrio el Triángulo, a la cual asistieron 191 personas.</p> <p>VII FERIA DE CONTROL FISCAL realizada el día 27 de octubre de 2018 en el parque biblioteca Barrio Alberto Galindo, con una asistencia de 159 personas</p>  |
| Realizar exaltación a organización o persona destacada en el ejercicio del control social.                                    | Exaltación realizada   | 100% | <p><b>La actividad fue cumplida de la siguiente manera:</b></p> <p>Por medio de la Circular Externa No. 009 del 16 de agosto de 2018, se convocó a personas, entidades y organizaciones sociales que realicen control social en la ciudad de Neiva a postularse para lograr la exaltación.</p> <p>El día 23 de octubre de 2018, en el Salón centenario de la Gobernación del Huila, se exaltaron a 8 líderes del control social de la ciudad de Neiva.</p>   |
| Respuesta oportuna y en los términos de ley al 100% de las PQDs recibidas.  | Número de PQDs con respuesta oportuna dentro del término / Total PQDs recibidas. | 100% | Se tiene diseñado tablero de control y seguimiento.  |
| Actualización de los procesos y procedimientos en el Sistema de Gestión de Calidad, cuando se requiera, de conformidad con el | Actualizaciones realizadas   | 100% | Los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad fueron efectuados el 03 de diciembre de 2018, fueron los siguientes:   |

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

|  |   |             |  |
|--|---|-------------|--|
| <p>Plan Estratégico del periodo 2016-2019, y a las disposiciones legales vigentes.</p>   |   |             | <p><b>MODIFICACIÓN DE FORMATOS</b></p> <p>PC-F-19 Encuesta evaluación actividad participación ciudadana.</p> <p>PC-F-21 Encuesta de evaluación de la capacitación.</p> <p>PC-F-22 Registro de participantes en los procesos de rendición de cuentas presenciales.</p> <p>PC-F-23 Lista de chequeo para observaciones de la jornada de dialogo de rendición de cuentas.</p> <p>PC-F-20 Constancia de archivo de P.Q.D.</p> <p><b>MODIFICACIONES DE PROCEDIMIENTOS</b></p> <p>PC-P-01 Gestión de peticiones quejas y denuncias.</p> <p><b>ELABORACIÓN DE DOCUMENTO DE APOYO</b></p> <p>PC-D-1 Instructivo de rendición de cuentas.</p> <p><b>ELIMINACIÓN DE FORMATOS</b></p> <p>PC-F-04 Apertura de actuaciones administrativas.</p> <p>PC-F-06 Acto administrativo de conclusión.</p> <p>PC-F-14 Hoja de Vida Contralor Comunitario.</p> <p>PC-F-17 Ampliación de términos de Auto de apertura administrativa</p> |
| <p>Realizar reconocimiento y divulgación a los mejores plegables con mensaje de rechazo total a la corrupción, previa convocatoria a los Contralores Estudiantiles de las I.E del Municipio de Neiva</p> | <p>Reconocimiento y divulgación a plegables escogidos</p> | <p>100%</p> | <p>Convocada por medio de la Circular Externa No. 012 de noviembre 06 de 2018, dirigida a Contralores Estudiantiles de las Instituciones Educativas Oficiales y Privadas del Municipio de Neiva, postulándose cuatro estudiantes.</p> <p>Se llevó a cabo la elección del mejor plegable el día 20/11/2018, por parte de la comisión regional de moralización, donde fue seleccionado plegable de la</p>  |

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

|   |   |      |   |
|---|---|------|---|
|   |   |      | niña EVELYN DAYANA SAAVEDRA por su originalidad   |
| Formar gestores de control a través del campus virtual.   | Número de Gestores de Control formados  | 100% | Se efectuó con el apoyo de la ESAP y la USCO a través del campus virtual.   |
| Sensibilizar y capacitar a la ciudadanía sobre temas relevantes frente a la lucha contra la corrupción. | Número jornadas de sensibilización y/o capacitación dirigidas a servidores públicos y comunidad en general. | 100% | El 13 y 14 de junio de 2018 se llevó a cabo en la universidad navarra con el apoyo de delegado de la ESAP de la ciudad de Bogotá.<br><br>A los funcionarios públicos se realizó seminario los días 13 y 14 de junio de 2018 |

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

Producto del Informe Final de auditoría realizada por la Auditoría General de la Republica en el año 2017 a la vigencia 2016, se suscribió plan de mejoramiento, en el cual Oficina de Participación Ciudadana para la vigencia 2018 tenía pendiente ejecutar una acción de mejora.


Esta acción fue ejecutada en su totalidad, como se indicó en el seguimiento que reporto en el aplicativo destinado para tal fin.

Para la vigencia analizada, la Oficina de Participación Ciudadana no tenía pendiente ejecutar acciones de planes de mejoramiento producto de auditorías internas.

### **4. CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES ESTABLECIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.**

Cumpliendo con la actividad 4.1 del componente 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se hizo seguimiento a los riesgos de corrupción por parte de la Oficina de Participación Ciudadana, acción reportada a la Oficina de Control Interno.

En cuanto a los riesgos de gestión no se ha llevado a cabo ninguna actualización desde la vigencia 2016, evidenciado en el mapa de riesgos del proceso.

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

## 5. OPINION DE RESULTADOS

Conforme al seguimiento de las diversas actividades desarrolladas por la Dirección de Participación Ciudadana durante la vigencia 2018, se pudo evidenciar que se lograron resultados en la comunidad, como la capacitación permanente a contralores estudiantiles, comunitarios y gestores de control, acompañamiento a veedurías ciudadanas, entre otros.

Respecto a las actividades programadas por Participación Ciudadana, se evidencia un cumplimiento del 100%.


En cuanto a la gestión de PQDs, conforme al seguimiento consolidado de las 123 recibidas por los diferentes medios durante la vigencia 2018, fueron trasladadas por competencia a otras entidades 30 de ellas y 93 fueron resueltas por la Contraloría Municipal de Neiva, de las remitidas 1 se hizo fuera del termino establecido, 122 fueron resueltas dentro de los términos legales, aunque algunas presentan inconsistencia en su expediente, las cuales se detallaran en el punto 6 del presente informe.

El archivo presenta buen estado de conservación, los documentos se mantienen y custodian adecuadamente. Terminada la actuación realizan la encuesta telefónica o por correo cuando es posible, toda vez que existen casos como las denuncias anonimas o telefónicas que no siempre es posible que el quejoso responda la encuesta, las cuales se archivan de forma independiente a la respectiva PQD.

## 6. HALLAZGOS:

### 6.1. Aspectos Positivos (Qué y porqué)

- El 99% de las solicitudes fueron resueltas dentro de los términos establecidos de acuerdo al tipo de requerimiento.
- Las solicitudes DP 01, DP 02, DP 04, DP 05, D 6, DP 7, DP 8, DP 9, D 12, D 14, DP 16, DP 18, DP 19, DP 20, DP 21, DP 22, DP 23, DP 24, D 25, D 26, DP 28, DP 29, DP 31, P 32, DP 33, D 34, D 35, D 36, DP 37, DP 38, DP 39, DP 40, DP 41, DP 42, DP 43, D 44, DP 45, DP 46, DP 47, DP 48, D 49, DP 50, D 51, DP 52, D 53, D 54, D 55, DP 56, DP 57, D 59, DP 60, D 62, DP 63, D 64, DP 65, DP 66, D 67, DP 68, P 69, D 70, D 71, P 72, P 73, P 75, P 76, D 77, P 78, Q 79, Q 83, P 85, P 87, D 91, D 92, D 95, D 96, D 99, D 100, P 102, DP 104, DP 105, D 108, D 109, D 111, DP


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

112, D 113, D 114, D 115, D 116, P 117, D 118, DP 120, D 122 y DP 123, no presentan ningún tipo falencia en sus expedientes, lo que equivale al 75.60% de las solicitudes.

- Las peticiones, quejas y denuncias se encuentran debidamente archivadas en cajas, foliadas con las caratulas respectivas, atendiendo recomendación de la Auditoria General de la Republica se archiva en forma separada.
- Cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción.
- El tablero de control y seguimiento se encuentra actualizado.

## **6.2. Aspectos por mejorar**

- En algunos expedientes se observó que están utilizando las versiones desactualizadas de los formatos, respecto los existentes en el Sistema de Gestión de la Calidad para la fecha de su elaboración.
- Si bien existe un expediente para cada PQD, los documentos que lo conforman no han sido archivados cronológicamente, generando dificultad para su consulta.
- Se requiere llevar a cabo actualización de los procedimientos a cargo del proceso, para que sean acordes a las actuales funciones de la oficina.
- Teniendo en cuenta que el proceso es el encargado del trámite de los Derechos de Petición, se requiere llevar propuesta a Comité de Gestión y Desempeño para que los archivos de los expedientes de estas solicitudes permanezcan en la Oficina de Participación Ciudadana como las peticiones, quejas y denuncias.

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

### 6.3. No conformidades

#### 6.3.1. No conformidades productor auditoría control interno


- No se puede verificar el termino de respuesta establecidos la Ley 1755 de 2015 y en el numeral 1.3. del procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas y Denuncias, toda vez que, en los oficios de respuesta no se encuentra fecha de recibido por parte del peticionario.

Las siguientes solicitudes no se tienen fecha de recibido de la respuesta de fondo: D 058, DP 61, P 080, Q 81, P 82, Q 84, P 90, D 93, D 98, D 101, D 106, D 110, D 119., por lo que no puede verificar fecha de entrega al solicitante.

- Se presenta inexactitud en la información que se incluye en los oficios dirigidos a los solicitantes, generando confusión y desinformación a los usuarios internos y externos.


Las siguientes solicitudes presentan solicitudes presentan inconsistencias:

- o En la solicitud Q 10, en los oficios número 110.07.002-047/48 se referencia la solicitud como denuncia siendo una queja.
- o En la solicitud DP 011, en el oficio 110.07.002.267 se hace referencia a la solicitud como denuncia correspondiendo a un derecho de petición, son conceptos distintos y términos de respuesta diferentes.
- o En la solicitud D13 el oficio 110.07.002.056 tiene como fecha de elaboración el año 2017, no corresponde a la realidad de la vigencia.
- o En la solicitud Q 15 el oficio 110.07.002.073 tiene errónea la fecha del traslado, lo que puede ocasionar mal entendidos en los términos.


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

- En la solicitud DP 17, el memorando tiene mal la fecha de elaboración., puede alterar los términos de la solicitud.
- En la solicitud DP 27, en el cuadro de control y seguimiento se diligencio mal el número de radicado del oficio, no hay concordancia en la información.
- En la solicitud Q 81, el oficio 110.07.002.429 se plasmó mal la fecha de radicación de la queja, lo que puede prestarse a equivocaciones en los términos.
- En la solicitud P 86, al momento de emitir respuesta se referencio mal el oficio, plasmaron el 110.07.002.402 y correspondía al 110.07.002.413.
- En la solicitud P 88, en la respuesta de fondo se mal informó a la peticionaria, debió informarse que su solicitud fue trasladada por competencia a la procuraduría provincial, y no al alcalde de Neiva como se evidencia en la respuesta, desorientación a la solicitante.
- En la solicitud Q 89, el oficio 110.07.002.431 tiene registrada mal la fecha de radiación, el tipo de solicitud porque corresponde a una queja y a una denuncia, así mismo se hace referencia a al 110.07.002.427 cuando el oficio correcto es el 110.07.002.430, generando inexactitud de la información.
- En la solicitud D 94, el oficio 110.07.002.465 referencia mal la identificación de la denuncia, ya que era la 94 y plasmaron la 92, ocasionando desorientación al solicitante o quien haga uso del oficio.
- En la solicitud D 97, en el oficio 110.07.002.447 se encuentra mal registrada la fecha de la denuncia, se pueden generar varias interpretaciones de los términos.




|  |  |
|--|--|
|  <p><b>Contraloría<br/>Municipal<br/>de Neiva</b><br/>Neiva Bajo Control<br/>Compromiso de Todos!</p> | <p><b>FORMATO</b></p> <hr/> <p><b>INFORME DEFINITIVO</b></p> |
|--|--|

- En la solicitud D 98, en el oficio 110.07.002.508 se encuentra mal registrada la fecha de la denuncia, se pueden generar varias interpretaciones de los términos.
- En la solicitud D 101, se responde de fondo a través del oficio 110.07002.460, en el cual hacen mención del oficio 110.07002.459 cuya fecha de elaboración el mes de septiembre, cuando aún la denuncia no se había radicado en la entidad, considerando que la denuncia llegó el 08 de octubre la fecha debe ser posterior a esta, lo que generaría inexactitud de la información.
- En la solicitud D 107, fue resuelto de fondo por medio oficio 110.07.002.054 de 2019, pero su fecha de elaboración quedó el año 2018, no se da respuesta en la fecha correcta
- En la solicitud D 121, en el oficio 110.07.002.600 se encuentra mal fecha del radicado y fecha del recibido.
- Se evidencia que no se cumplió el término de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015 y el numeral 1.3 procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas y Denuncias, la solicitud D 74, radicada el 08 de octubre de 2018, tenía plazo para su traslado hasta el 16 de octubre, al revisar el guía No. 2018ER0108145 se evidencia que fue enviada en día 17 de octubre de 2018 a las 11:08 am, excediendo en un día el tiempo de respuesta.

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

## **7. PLAN DE MEJORAMIENTO**

La Oficina de Participación Ciudadana presentará un Plan de Mejoramiento con las acciones correctivas, que subsanarán los hallazgos determinados en la conclusión del presente proceso auditor, para lo cual contará con un plazo de cinco (5) días hábiles.

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

## 8. OBSERVACIONES A LAS CONTROVERSIAS


De conformidad a las controversias presentadas por la Oficina de Participación Ciudadana a través del oficio 110.07.002.168 de fecha 03 de abril de 2019, radicado en la Oficina de Control Interno bajo el radicado 13 del 03 de abril de 2019, se manifiesta:

- Se acepta su solicitud de retirar este aspecto a mejorar del informe, por ser una labor a cargo de la Secretaria del Despacho y no de la oficina de Participación ciudadana.
- Como es de su conocimiento a partir de la vigencia 2018 se implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por medio del cual el Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Control Interno se convierten en integrantes de un Sistema General que ayuda a la correcta ejecución de los fines del estado y por lo cual deben apoyarse mutuamente para el ejercicio de sus funciones.

Durante la auditoria interna se observó que en el formato que GD-F-13 COMUNICACIÓN OFICIAL se utilizó la versión 6 en fechas posteriores a la aprobación de la versión 7 dada el 10 de enero de 2018.

Es cierto como usted lo afirmo verbalmente que la Oficina de Control Interno no es competente para realizar observaciones a los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad razón por la cual se dejó como aspecto a mejorar y no como hallazgo; aspecto que se remitirá a la Auditora de Calidad para ser tenido en cuenta como insumo para sus labores.

- Durante el proceso auditor se evidenció que en algunos expedientes de PQDs no se encuentran archivados cronológicamente, incluso algunos que no fueron trasladados a la Dirección de Fiscalización.
- Se acepta su respuesta al archivo de las carpetas por programas y no por actividades.
- Por ser un procedimiento del proceso de Participación Ciudadana, es conveniente que sea su directora quien eleve la

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

solicitud al Comité de Gestión y Desempeño de modificar quien deba archivar los derechos de petición.

En lo concerniente a las No Conformidades:

- Se mantiene la no conformidad relacionada con la no existencia de fecha de recibido por parte de los solicitantes, en las solicitudes informadas en el informe preliminar.
- Se acepta parcialmente, retirando lo evidenciado en el DP 103-2018 del informe, el resto de las no conformidades se confirman.
- Se confirma la no conformidad relacionada con el no cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta a los PQDs.



---

Yohan Leandro Rodríguez Santana  
ASESOR DE CONTROL INTERNO

**Contraloría  
Municipal  
de Neiva**



*Neiva Bajo Control  
Compromiso de Todos!*

**FORMATO**

**INFORME DEFINITIVO**