

140-27.02

Tuluá, 31 marzo de 2022

Doctor
CESAR AUGUSTO ORREGO
Auditor II
Contraloría Municipal
Tuluá Valle del Cauca

ASUNTO: Informe Auditoría Interna de la Participación Ciudadana.

Adjunto al presente informe de auditoría interna realizada al Proceso de la Participación Ciudadana. Proceso en el cual se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Mapa de Riesgos del Proceso.
2. Sistema de Información de Participación Ciudadana —**SIPAC**—.
3. Seguimientos a atención de peticiones ciudadanas.
4. Plan de mejoramiento.
5. Gestión documental.

Atentamente,


LUZ RIEDAD PEREA ROLDAN
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Rebdo.
31-03-22.
Cesar A.

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO.

La Oficina Asesora de Control Interno realizó la evaluación del Mapa de Riesgos, con el propósito de identificarlos, a fin que se preserve la confiabilidad y utilidad de la información como producto final (***Aunque este proceso tiene establecido los controles para los riesgos, la oficina de control interno realiza el seguimiento continuo en cada vigencia***), contribuyendo de esta manera a el logro del objetivo establecido en este proceso, el cual es *“abrir un espacio y realizar un acercamiento con la comunidad Tuluëña interesada en que los recursos del estado cumplan su finalidad, a través de la realización de audiencias públicas, la conformación de una red de veedurías, la capacitación de la comunidad para el ejercicio del control social, la atención y resolución de solicitudes, quejas, reclamos, derechos de petición, denuncias; con el ánimo de detectar presuntas irregularidades en el manejo de los recursos de las entidades públicas del Municipio de Tuluá”*.

Los riesgos correspondientes al proceso de participación ciudadana son los siguientes:

- No realizar mecanismos de participación que le permitan a la comunidad conocer el desempeño en la gestión de la entidad,
- No clasificación y evaluación de las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos dentro de los términos aplicables.

Las consecuencias inherentes a estos riesgos son las siguientes:

- Sanciones y/o demandas, e insatisfacción por parte de la comunidad Tuluëña.

Los anteriores riesgos, se han controlado mediante la implementación de las siguientes acciones:

- Ejecución de las audiencias públicas anuales, capacitación en veedurías ciudadanas, contralores comunitarios, y estudiantiles
- Realización de informes estadísticos
- Implementación de sección PQRS en la entidad
- Asignación de PQRS al personal idóneo de acuerdo al objeto de la misma
- Tratamiento de las PQR que se trasladan a la unidad de fiscalización aplicando las etapas correspondientes del proceso auditor de planeación, ejecución y elaboración de informes

Se evidenció que la Contraloría Municipal de Tuluá ejecutó durante la vigencia 2021, las siguientes actividades para dar cumplimiento a estas cinco (5) acciones y minimizar los riesgos planteados en el respectivo mapa.

- **1. Ejecución de las audiencias públicas anuales, capacitación en veedurías ciudadanas y contralores estudiantiles:**

Se adjunta el link correspondiente con la información contenida en nuestra pagina web.

VEEDURÍAS CIUDADANAS: <http://www.contraloriatulua.gov.co/veedurias-ciudadanas/>

CONTRALORES ESCOLARES: <https://www.contraloriatulua.gov.co/contralor-escolar>

ENCUESTAS DE SATISFACION: <https://www.contraloriatulua.gov.co/participacion-ciudadana>

REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE LIDERES:
<https://www.contraloriatulua.gov.co/participacion-ciudadana>.

ESTRATEGIAS DE PROMOCION: <https://www.contraloriatulua.gov.co/participacion-ciudadana>.

TREMITES Y SERVICIOS: <http://www.contraloriatulua.gov.co/tramites-y-servicios/>.

RENDICIÓN DE CUENTA: <https://www.contraloriatulua.gov.co/rendicion-cuentas>.

2. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – SIPAC-

Resolución No. 100.33-082 DE JUNIO 27 de 2018, "POR LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN NO. 100.33-091 DEL 1 DE OCTUBRE DE 2014 Y SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO DE LAS DISTINTAS MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN PRESENTADOS ANTE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ Y SE FORTALECE EL EQUIPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. (...)".

3. Proceso de atención ciudadana:

El área encargada del Proceso de Participación Ciudadana es la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría Municipal de Tuluá. La Entidad cuenta en su página Web con un módulo dispuesto para que la ciudadanía pueda realizar denuncias, quejas y solicitudes.

3.1 Atención de peticiones ciudadanas:

Durante la vigencia 2021 se recibieron 64 PQRS, se archivaron con respuesta definitiva al peticionario 29, con archivo por traslado por competencia 32 y 3 continúan en trámite.

PQRS	No.	%
PQRS con archivo por respuesta definitiva al peticionario	29	45.31

PQRS con archivo por traslado por competencia	32	50.00
PQRS que continúan en trámite	3	04.69
Total de PQRS recibidas al 30 de diciembre de 2021	64	100

Durante la vigencia 2021 se atendieron 22 denuncias en el proceso auditor correspondiente a el 34.38 % del total de las PQRS recibidas.

PQRS ATENDIDAS EN EL PROCESO AUDITOR 30 de diciembre 2021	22	34.38
---	-----------	--------------

PQRS que continúan en trámite:

No.	No. De identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de traslado por competencia	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido	Trámite realizado	Remiten
46	923	15-oct-21	Correo Electronico	Traslado/Denuncia	Contraloria Municipal de Tuluá	19 de abril 2022	Contraloria Municipal de Tuluá	21-oct-21	Anonimo
47	924	15-oct-21	Correo Electronico	Traslado/Denuncia	Contraloria Municipal de Tuluá	19 de abril 2022	Contraloria Municipal de Tuluá	21-oct-21	Anonimo
59	1029	24-nov-21	Correo Electronico	Traslado / Denuncia	Contraloria Municipal de Tuluá	24 de mayo 2022	Contraloria Municipal de Tuluá	30-nov-21	Anonimo

Con el propósito de verificar la gestión realizada por la Contraloria Municipal de Tuluá en cuanto al cumplimiento de la normatividad vigente en la respuesta de fondo, respuesta de trámite o traslado por competencia, así como la eficiencia y efectividad de la respuesta, se tomaron como muestra 10 requerimientos ciudadanos.

Muestra de Requerimientos Ciudadanos:

No.	No. De identificación de la petición	Fecha que se recibió la petición en la entidad	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de traslado por competencia	Fecha de respuesta fondo	Trámite realizado	Remitente
1	43	18-ene-21	Petición	25/01/2021	25-ene-21	25-ene-21	Con archivo por traslado de competencia	Luisa Fernanda Nieves Carrillo
2	62	22-ene-21	Petición	29-ene-21	N/A	25-ene-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	José Antonio Medina Vanegas
3	65	22-ene-21	Petición	15-feb-21	N/A	28-ene-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Jorge de Jesús Varela Urrego
4	96	27-ene-21	Petición	17-feb-21	N/A	5-feb-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Álvaro Javier Andrade Moscoso
5	125	3-feb-21	Petición	24-feb-21	N/A	11-feb-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Yuli Sinisterra Solís
6	138	5-feb-21	Petición	12-feb-21	11-feb-21	11-feb-21	Archivo traslado por competencia	Diego Fernando Durango Hernández

7	139	5-feb-21	Petición	26-feb-21	11-feb-21	11-feb-21	Jhon Grisales Foronda
8	161	10-feb-21	Denuncia	10-ago-21	N/A	2021-agosto-10	Aldemar Marín Canvajal
9	262	4-mar-21	Petición	25-mar-21	8-mar-21		Anónimo
10	263	4-mar-21	Petición	4-sep-21	8-mar-21		Juliana Gómez
11	264	4-mar-21	Petición	25-mar-21	N/A	12-mar-21	Lina Marcela Góngora Castro
12	295	15-mar-21	Denuncia	15-sep-21	N/A	15-aep-2021	Al Instante
13	279	9-mar-21	Petición	18-mar-21	N/A	12-mar-21	
14	297	16-mar-21	Petición	9-abr-21	18-mar-21		Eduardo Henao
15	309	17-mar-21	Petición	7 de abril de 2021	N/A	18 de marzo 2021	Geovanny Rojas
16	328	19-mar-21	Denuncia	17-sep-21	N/A	17-sep-21	Jonathan Chávez

17	341	23-mar-21	Petición	15-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Duver Agudelo Restrepo	Ney
18	383	26-mar-21	Petición	20-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Kevin Ortiz	
19	371	26-mar-21	Petición	20-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Carlos Andrés Bermúdez	
20	389	5-abr-21	Petición	26-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Edwin Herrera	
21	392	5-abr-21	Petición	26-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Anónimo	
22	395	5-abr-21	Petición	26-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Wilson Arcadio Puentes Ubaque	
23	434	13-abr-21	Petición	4-may-21	15-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	AG INGENIERIA Y CONSULTORI A SAS	
24	475	22-abr-21	Denuncia	22-oct-21	N/A	Con archivo de respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona	22 octubre de 2021
25	494	29-abr-21	Queja	21-may-21	7-may-21	Con archivo por traslado de competencia	Luis Alberto	
26	549	28-may-21	Denuncia	26-nov-21	N/A	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona	noviembre 16 de 2021
27	564	4-jun-21	Queja	29-jun-21	8-jun-21	Con archivo por traslado de competencia	Ana Belén Alzate Gómez	8-jun-21

28	565	8-jun-21	Petición	30-jun-21	N/A	junio 30 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Damaris Leyda Luna
29	601	24-jun-21	Petición	16-jul-21	N/A	julio 6 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona
30	617	29-jun-21	Petición	23-jul-21	N/A	julio 6 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona
31	620	6-jul-21	Queja	28-jul-21	16-jul-21		Con archivo por traslado de competencia	Papá De Estudiante.
32	621	7-jul-21	Traslado	29-jul-21	N/A	julio 16 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Contraloría Departamental del Valle del Cauca
33	654	8-jul-21	Queja	9-ago-21	2-ago-21		Con archivo por traslado de competencia	Lorena Campo Romo
34	701	30-jul-21	Petición	23-ago-21	N/A	2 de agosto 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Wilmar Arias L.
35	746	12-ago-21	Petición	3-sep-21	N/A	13 de agosto 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Katherine Alexandra Toro Gaviria
36	747	12-ago-21	Traslado	3-sep-21	17-ago-21		Con archivo por traslado de competencia	Contraloría Departamental del Valle del Cauca
37	772	18-ago-21	Traslado	8-sep-21	N/A	septiembre 8 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Auditoría General de la Republica

38	773	18-ago-21	Traslado	9-sep-21	N/A	septiembre 8 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Auditoría General de la Republica
39	774	19-ago-21	Denuncia	19-feb-22	N/A	noviembre 16 de 2021	Con archivo por definitiva respuesta al peticionario	Javier Ballesteros Leguizamón
40	795	25-ago-21	Traslado/Denuncia	25-feb-22	N/A	diciembre 16 de 2021	Con archivo por definitiva respuesta al peticionario	Contraloría General de la Republica
41	797	26-ago-21	Denuncia	26-feb-22	N/A	Diciembre 30 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Marco Efraín Montoya Escobar
42	820	1-sep-21	Petición	22-sep-21	22-sep-21		Con archivo por traslado por competencia	John James Peláez.
43	859	10-sep-21	Queja	4-oct-21	16-sep-21		Con archivo por traslado de competencia	Kelly Andrea Peláez Mejía
44	861	13-sep-21	Petición	4-oct-21	19-sep-21	19-sep-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Claudia Milena Zuñiga
45	917	11-oct-21	Petición	3-nov-21	19-oct-21		Con archivo por traslado de competencia	José Darío Castro Garcia
46	923	15-oct-21	Traslado/Denuncia	abril 19 de 2022	21-oct-21		EN TRAMITE	Anónimo
47	924	15-oct-21	Traslado/Denuncia	abril 19 de 2022	21-oct-21		EN TRAMITE	Anónimo
48	931	20-oct-21	Petición	11-nov-21	21-oct-21		Con archivo por traslado de competencia	Fernando Hipólito Rodríguez.

49	951	26-oct-21	Petición	18-nov-21	2-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Suleima Lisad González
50	955	27-oct-21	Petición	19-nov-21	2-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Cesar Castro Cifuentes
51	959	2-nov-21	Petición	24-nov-21	3-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Jairo Hernán Ocoro
52	960	2-nov-21	Queja	24-nov-21	3-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Marino Rengifo
53	961	2-nov-21	Petición	24-nov-21	4-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Fernando Hipólito Rodríguez.
54	962	2-nov-21	Petición	24-nov-21	4-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Fernando Hipólito Rodríguez.
55	973	8-nov-21	Petición	30-nov-21	8-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Andrés García González
56	976	8-nov-21	Petición	30-nov-21	8-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Zulema Lisad González
57	986	9-nov-21	Petición	1-dic-21	12-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	John Jairo Buitrago Pineda
58	999	11-nov-21	Petición	3-dic-21	12-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Gerardo González González
59	1029	24-nov-21	Traslado / Denuncia	24-may-22	30-nov-21	EN TRAMITE	Anónimo

60	1058	3-dic-21	Traslado	27-dic-21	7-dic-21		Héctor Mafía	Fabio
61	1065	9-dic-21	Petición	30/12/2021	10-dic-21		Paulo Morillo	Emilio
62	1071	9-dic-21	Petición	30/12/2022	11-dic-21		Julián González	Eduardo
63	1074	9-dic-21	Petición	30-dic-23	15-dic-21		Héctor Mafía	Fabio
64	1078	13-dic-21	Queja	2-ene-22	17-dic-21		Nora Gómez	Eliana

ESPACIO EN BLANCO

3.2 Promoción de la participación ciudadana

Relación de actividades de rendición de cuentas y diálogos efectuados entre la ciudadanía

La audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2020 se llevó a cabo en forma virtual el día 28 de julio del 2021 y la rendición de cuentas de la vigencia 2021 se realizó en forma virtual el día 31 de diciembre del 2021. https://youtu.be/a_Av2CyJac4.

Por medio de las estrategias de promoción de la participación ciudadana, la Contraloría busca fortalecer la participación ciudadana a través del ejercicio del control fiscal participativo, brindando atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Entidad. <https://www.contraloriatuluá.gov.co/denuncias-solicitudes-pqrd>.

En cuanto a las estrategias de divulgación de la gestión de la Contraloría, ante la comunidad y partes interesadas, se realizó el informe de gestión ante la comunidad y el informe de gestión ante el Concejo Municipal de Tuluá. https://youtu.be/a_Av2CyJac4. <https://www.contraloriatuluá.gov.co/actualidad-1/rendicion-ante-el-concejo-municipal-de-tuluá---informe-de-gestion-vigencia-2020>.

En lo relacionado con el programa de participación ciudadana para fomentar el control social en la gestión pública, se socializó y ejecutó el proyecto de Contralores Escolares en las instituciones públicas educativas de Tuluá. <https://www.contraloriatuluá.gov.co/actualidad-1/acto-de-posesion-virtual---contralores-escolares---tuluá-valle-del-cauca---2021>.

Durante la vigencia 2021 se diseñó y aplicó la encuesta de percepción “encuesta de satisfacción” dispuesta en la página web y se le realizó el seguimiento al link dispuesto en esta página web donde se registraron las opiniones ciudadanas, a través de este instrumento se mide la percepción que los ciudadanos tuluenses tienen de la Contraloría Municipal. <https://www.contraloriatuluá.gov.co/encuesta-satisfaccion>.

La Entidad capacitó durante la vigencia 2021 a la ciudadanía en temas de control fiscal incentivando a la conformación de veedurías ciudadanas. <https://www.contraloriatuluá.gov.co/actualidad-1/convocatoria-capacitaciones-virtuales---contratacion-estatal---participacion-ciudadana>.

3.3 Plan anticorrupción.

Se evidenció la elaboración y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme al artículo 73, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. En el marco de este Plan, la Contraloría durante la vigencia 2021 realizó seguimiento a las actividades propuestas dentro del mismo, con un avance de ejecución a 31 de diciembre del 2021 del 100%.

También se evidenció la publicación en la página web de la entidad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021.

3.4 Relación de Comités de Veedurías Promovidos.

Durante la vigencia 2021, la Contraloría Municipal impulsó la creación de veedurías ciudadanas en el mes de marzo del 2021, se realizó una capacitación de manera virtual

para promover la creación de veedurías ciudadanas, con la participación de 49 personas.

<https://www.contraloriatuluá.gov.co/actualidad-1/convocatoria-capacitaciones-virtuales---contratacion-estatal---participacion-ciudadana>.

3.5 Actividades de Formación, Capacitación y Sensibilización.

Durante la vigencia 2021, la Contraloría impulsó el Programa de Contralores Escolares en las Instituciones Educativas públicas del Municipio de Tuluá. En el mes de junio del año 2021 se realizó el acto de posesión de los 18 Contralores Escolares de las diferentes instituciones educativas públicas del Municipio de Tuluá, con lo cual la entidad busco fomentar el control social en la gestión pública.

La realización de esta actividad se evidenció mediante las memorias fotografías presentadas por la Contraloría a través de su pagina web. <https://www.contraloriatuluá.gov.co/actualidad-1/acto-de-posesion-virtual-----contralores-escolares-----tuluá-valle-del-cauca-----2021>.

3.6 Convenios.

Durante la vigencia 2021 la Contraloría Municipal de Tuluá cumplió con lo establecido en el artículo 11 de la ley 1474 de 2011 realizando los dos (2) siguientes convenios:

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COOPERACION No. 004-2020 PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA VIGILANCIA FISCAL ENTRE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA Y CONTRALORIA MUNICIPAL DE TULUA.

CONVENIO ENTRE LA UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA Y LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE TULUÁ.

4. Plan de Mejoramiento de la Contraloría Municipal de Tuluá

Como producto de la auditoría realizada a la vigencia 2020 de parte de la auditoría General de la Republica se generaron los siguientes hallazgos a la oficina de participación ciudadana:

1. Hallazgo administrativo por el incumplimiento del Procedimiento Interno en la clasificación de las peticiones con número de identificación: 857, 838, 710, 648, 613, 604, 498, 482, CMT-126, CMT-22, 107, 71, 42 fueron clasificadas como "otra"; verificada esta información, estos requerimientos hacen referencia a denuncias y solicitudes de información; de igual manera se encontró correspondencia incluida en peticiones que no hace parte del proceso de participación ciudadana. Lo anterior demuestra la falta de control al no clasificar las peticiones ciudadanas conforme al procedimiento interno de la Entidad numeral 5 Documento Soporte F-120.20 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, situación presentada por deficiencias en el control interno lo cual puede generar posible incumplimiento en la respuesta oportuna de los requerimientos ciudadanos ionos ciudadanas.

Acción Correctiva

- clasificar las peticiones ciudadanas conforme al procedimiento interno de la Entidad numeral 5 Documento Soporte F-120.20 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

Se evidenció que esta acción correctiva se encuentra ejecutada en su totalidad, la entidad está clasificando las peticiones ciudadanas conforme al procedimiento interno establecido.

2. Hallazgo administrativo:

Se revisó la Tabla de Retención Documental (TRD) adoptada mediante Resolución nro. 100-33-063 del 3 de mayo de 2018, versión 2, observándose la desactualización de ésta en la falta de identificación y asignación de códigos, series, subseries y tipos documentales para los derechos de petición por denuncias, de información, de interés general o particular, información entre autoridades, traslado a las autoridades competentes, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, encuestas ciudadanas y productos no conformes.

ACCION CORRECTIVA:

Actualizar las tablas de retención documental del área de participación ciudadana de conformidad con la ley 594 de 2000.

Se evidenció que esta acción correctiva se encuentra ejecutada en su totalidad, la dependencia de participación ciudadana actualizó las tablas de retención documental de acuerdo a la ley 594 de 2000.

5. GESTIÓN DOCUMENTAL.

La oficina de participación ciudadana posee un hallazgo administrativo referente a las tablas de retención documental el cual tiene una acción correctiva abierta *Actualizar las tablas de retención documental del área de participación ciudadana de conformidad con la ley 594 de 2000 referente al hallazgo administrativo* “.

Se evidencio que la oficina de participación ciudadana actualizó las tablas de retención documental de acuerdo a la ley 594 de 2000.

6. OBSERVACIONES:

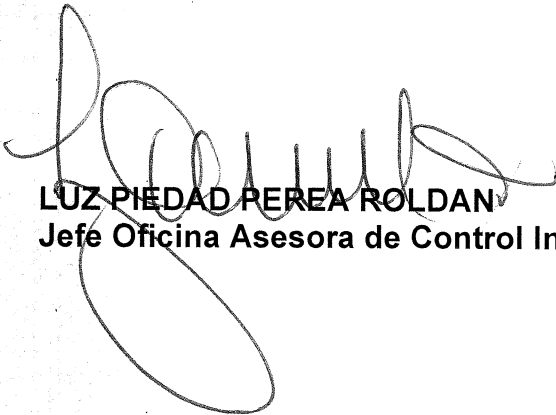
Durante el desarrollo del proceso auditor no se establecieron observaciones.

7. CONCLUSIONES

La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al plan de mejoramiento suscrito entre la Auditoría General de la Republica y el organismo de Control, en la vigencia anterior referente a la acción correctiva *Actualizar las tablas de retención documental del área de participación ciudadana de conformidad con la ley 594*

verificando que las acciones correctivas establecidas se ejecutaron de una manera eficiente y eficaz.

Atentamente,



LUZ PIEDAD PEREA ROLDAN
Jefe Oficina Asesora de Control Interno