 Asamblea Departamental de Santander	CONTROL INTERNO		FECHA: 31/08/2023
			VERSIÓN: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		CODIGO: F-CI-04
			PÁGINA: 1 de 10

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA

VIGENCIA	2023				
PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		DEPENDENCIA AUDITADA	
Participación Ciudadana		Ruth Guadrón		Participación Ciudadana	
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Evaluar la efectividad del proceso, acatamiento de normas y procedimientos, e identificar fallas y riesgos inherentes. - GENERAR PLAN DE MEJORAMIENTO				
TECNICAS DE AUDITORIA:	Entrevistas y reuniones de trabajo, recopilación y análisis de la información que reposa en la oficina, recopilación y análisis de la información que reposa en software, bases de datos y portal web institucional, analizar la evidencia, recepción de objeciones y de aclaraciones.				
CRITERIO DE AUDITORÍA	Se tendrá en consideración los procedimientos internos establecidos, el plan de acción, el plan anticorrupción, plan de mejoramiento, los informes y seguimientos y las regulaciones sobre la materia (leyes, normas, decretos, resoluciones, circulare).				
EQUIPO AUDITOR	Laura Alejandra Ayala Carvajal Contratista				
INFORME	PRELIMINAR		DEFINITIVO	X	FECHA DE EMISIÓN AAA/MM/DD 2023/09/21
ALCANCE DE LA AUDITORIA	<p>Verificar que el Sistema de Control Interno se mantenga conforme al Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 adoptado por la Asamblea, durante el periodo comprendido del 01 de enero a 23 de diciembre de 2022 y con corte a 30 de mayo de 2023.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterización de usuarios de acuerdo a los grupos de intereses identificados por la entidad. 2. Trámite, respuesta y seguimiento a las PQRS 3. Actividades culturales y de gestión 4. Seguimiento a las actividades del plan de acción 5. Seguimiento a las actividades del plan anticorrupción 				

www.asambleadesantander.gov.co



6. Instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción).
7. Estrategias de interacción implementadas para la interacción con el ciudadano, a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras).
8. Carta de trato digno al usuario.
9. Manuales y protocolos para garantizar el servicio el ciudadano
10. Plan institucional de capacitaciones que fomenten y orienten a contratistas y funcionarios públicos el relacionamiento con la ciudadanía.

RESULTADO DE LA AUDITORIA:

Revisión de PQRS:

Se analiza la matriz entregada con la información globalizada y por trimestres evidenciándose que debe clasificarse la correspondencia interna de la externa para mantener mejor control de las PQRS que se radiquen, a su vez del mecanismo usado por cada usuario.

Se reviso el informe de PQRS del documento de Excel enviado corte al primero semestre de la vigencia 2023, evidenciando que no hay cumplimiento al decreto 1519 de 2022, en el cual se establece que el informe debe ser entregado de forma trimestral.

Se valida la información de la página web y no se cuentan con los informes de PQRS que deberían estar cargados en página.

En la matriz enviada no se evidencia fecha de respuesta a las PQRS, para poder determinar que fueron tramitadas en los tiempos permitidos.

Se evidencia en la matriz de consolidación de PQRS que no coinciden las PQRS recibidas en el segundo trimestre.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS - PRIMER SEMESTRE 2023

AÑO 2023	No. PQRS ENERO A MARZO	No. PQRS ABRIL A JUNIO
PQRS RECIBIDAS	65	30
PQRS RESPONDIDAS		
PQRS NO RESPONDIDAS QUE NO REQUERÍAN RESPUESTA		



PQRS NO RESPONDIDAS QUE REQUERÍAN RESPUESTA		
TOTAL		

- No se evidencia respuesta a las PQRS recibidas en el primer semestre del año.
- El informe no permite evidenciar los días trámite para las respuestas a las PQRS.

Caracterización de usuarios:

Se revisa la información enviada como entrega de la caracterización de usuarios de la entidad, pero se evidencia que no se cuenta con una matriz teniendo como base la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de intereses” la cual permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado”.

- La matriz no cuenta con variables que puedan identificar particularidades o preferencias del usuario que realiza los trámites.
- El documento solo menciona las expectativas de las partes interesadas.


“Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de intereses” la “caracterización permite identificar las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado”.

Carta de trato digno al usuario:

Se revisa la carta de trato digno al usuario enviada, no se encuentra publicada en el portal transaccional de la entidad.

No se evidencia cumplimiento al formulario de PQRS de acuerdo a lo establecido en el decreto 1519 de 2022.



 Asamblea Departamental de Santander	CONTROL INTERNO	FECHA: 31/08/2023
		VERSIÓN: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	CODIGO: F-CI-04
		PÁGINA: 4 de 10

Plan de acción:

Una vez revisado los avances presentados del segundo trimestre del plan de acción de la vigencia y verificadas las actividades del proceso de participación ciudadana se puede evidenciar 15 actividades en total, de las cuales 2 no muestran avance hasta el 30 de junio y 2 con un porcentaje de avance de 20%.

Se requiere avance en las 4 actividades con menor cumplimiento para los próximos 2 seguimientos trimestrales.

Actividades culturales y de gestión:

Se revisan las actividades culturales y de gestión desarrolladas por el proceso de participación ciudadana, dando cumplimiento a las actividades del plan de acción.

Seguimiento a las actividades del plan anticorrupción:

En el primer monitoreo al plan anticorrupción y atención al ciudadano se puede evidenciar que dos de las cinco actividades correspondientes al proceso de participación ciudadana no tienen avance. Se espera para el segundo monitoreo avance en las mismas.

OBSERVACIONES DEL AUDITOR: (se deben numerar de forma secuencial)	<p>Observación 1. Seguimiento a PQRSD Se evidencia que no hay respuesta y seguimiento de los días trámites a las PQRSD recibidas y organización entre la correspondencia interna y externa.</p> <p>Observación 2. Caracterización de usuarios Se evidencia que la entidad no tiene una matriz de caracterización de usuarios establecida y no se da cumplimiento a la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la función pública.</p> <p>Observación 3. Carta de trato digno al usuario. No se evidencia en página web la carta de trato digno al usuario y el formulario de PQRSD no contiene los parámetros establecidos en el decreto 1519 del 2022.</p> <p>Observación 4. Política de servicio al ciudadano Se requiere dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.</p>
---	---

www.asambleadesantander.gov.co



OBJECIONES
(Presentadas por
el Líder del
Proceso Auditado)

De manera atenta y cordial me permito enviar las respectivas evidencias de acuerdo a las Observaciones que fueron dejadas en el informe preliminar a auditoría interna, que fue generado al Proceso de Planeación Estratégica el cual se encuentra a mi cargo encontrando las siguientes novedades:

**OBJECIONES INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA
PROCESO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

Observación 1. Seguimiento a PQRSD

Se evidencia que no hay respuesta y seguimiento de los días tramites a las PQRSD recibidas y organización entre la correspondencia interna y externa.

RESPUESTA: Se ha creado e implementado una matriz de seguimiento y control a la correspondencia y PQRS, que nos ha permitido de manera manual organizar el flujo de correspondencia interna y externa al igual que el seguimiento a las PQRS, sin embargo, por gestiones realizadas con la Gobernación de Santander se ha venido organizando este proceso apoyándonos en la plataforma FOREST (Sistema de Gestión de Procesos y Documentos) y se han desarrollado actividades, capacitaciones y ajustes que nos han permitido desarrollar mejoras en este proceso, el cual describimos en el plan de mejoramiento anexo.

ANEXO No. 1: Plan de Mejora PQRS Y Control de correspondencia

Observación 2. Caracterización de usuario

Se evidencia que la entidad no tiene una matriz de caracterización de usuarios establecida y no se da cumplimiento a la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la función pública.

RESPUESTA: Actualmente contamos con una completa base de datos de los grupos de interés y poblaciones que intervienen en la dinámica de la Asamblea Departamental, información que ha sido recopilada a través de un trabajo de contacto directo con los diferentes actores, sin embargo, por la explicación que anexamos a continuación (Anexo No. 2) no podemos suministrar esta información por medio físico o digital, pero puede evidenciarse por parte de la auditoria en los archivos que reposan en la Oficina de Participación Ciudadana, y de la cual anexamos un cuadro consolidado (Anexo No. 3).

ANEXO No. 2:





De conformidad con la información solicitada, aquella se entrega cuantitativamente, en aras de acatar los preceptos descritos en la Ley 1581 de 2012, norma que enuncia categorías especiales de datos.

Para el caso concreto, la información solicitada se enmarca en lo que la Ley 1581 de 2012 rotula o clasifica como datos sensibles. Entiéndase que por aquellos se entienden los que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos

Por tanto, adjunto la información requerida a esta desentendencia (Participación Ciudadana) de conformidad con lo expuesto, y con la finalidad de acatar nuestra normatividad legal vigente.

ANEXO No. 3: CONSOLIDADO BASE DE DATOS OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA

BASE DE DATOS GRUPOS DE INTERES - ELEGIDOS

BASE DE DATOS	# REGISTROS	# CON WHATSAPP
ALCALDES	87	47
PRESIDENTES DE CONCEJOS MUNICIPALES DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER	87	83
CONCEJALES DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER	802	551
JAC BUCARMANGA	3126	2540
JAL BUCARAMANGA	121	91
JAL BARRANCABERMEJA	78	62
POBLACIONES	807	N/A

BASE DE DATOS GRUPOS DE INTERES - POBLACIONES

POBLACION	# DE REGISTROS	TOTAL, DATOS
GRUPOS DE ADULTO MAYOR	146	807
ASOCIACIONES PRODUCTIVAS	107	
COMERCIANTES	2	
ORGANIZACIONES CULTURALES	192	
ESUELES O GRUPOS DEPORTIVOS	102	





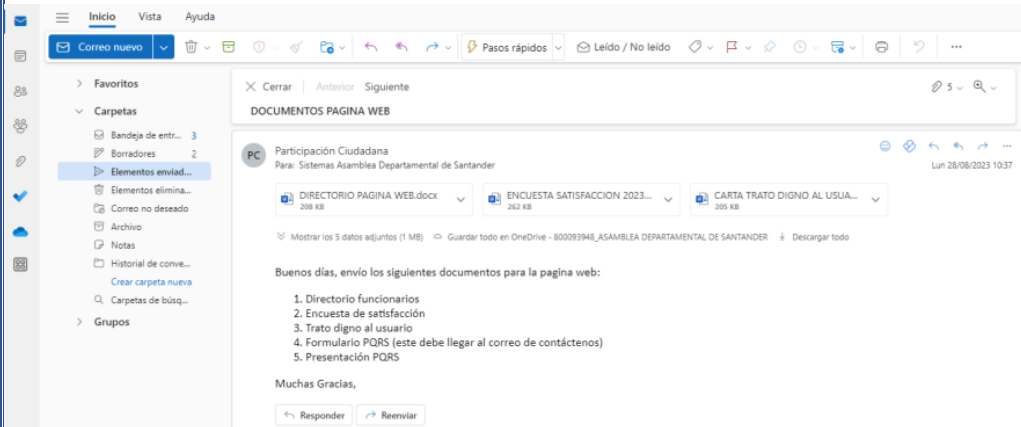
INDIGENAS	9
ORGANIZACIONES JUVENILES	54
GRUPOS LGTBIQ+	24
ASOCIACIONES JAC	2
ORGANIZACIONES DE MUJERES	134
SECTOR RURAL	1
SINDICATOS	8
VICTICAS	26

Observación 3. Carta de trato digno al usuario


No se evidencia en página web la carta de trato digno al usuario y el formulario de PQRSD no contiene los parámetros establecidos en el decreto 1519 del 2022.

1. Los documentos mencionados fueron creados y formalizados por la Oficina de Participación Ciudadana, y enviados al área de Sistemas de Información para que fueran publicados en la página web, mediante correo institucional (Anexo No. 4).

ANEXO 4:




2. El Decreto al que hacen mención no hace referencia al tema que se está tratando, el documento al que se hace referencia es a la RESOLUCION 1519 DE 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, después de analizar la información

 Asamblea Departamental de Santander	CONTROL INTERNO	FECHA: 31/08/2023
		VERSIÓN: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	CODIGO: F-CI-04
		PÁGINA: 8 de 10

	<p>proporcionada en este documento considero que este tema debe ser abordado y es de responsabilidad del proceso de sistemas de información. (Anexo No.5)</p> <p>Observación 4. Política de servicio al ciudadano</p> <p>Se requiere dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.</p> <p>RESPUESTA: Se organizo, redacto y formulo la política de atención a la ciudadanía de la Asamblea Departamental de Santander, pendiente por aprobación de la alta dirección y estandarización por parte del área de calidad (Anexo No. 6).</p> <p>La siguiente información podrá ser constatada en el siguiente link OBJECIONES AUDITORIA INTERNA</p>
<p>ANÁLISIS A LAS OBJECIONES AL INFORME PRELIMINAR (Aplica solo para el Informe Final)</p>	<p>Se analizan las objeciones presentadas y se puede concluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Frente a la observación 1, no se logra subsanar la observación ya que como se enuncia hará parte del plan de mejoramiento producto de la auditoría interna. 2. Frente a la observación 2. Se mantiene preliminar hasta que se pueda verificar in situ la base de datos con los criterios de caracterización de usuarios como se indica en la guía. 3. Frente a la observación 3. Se logra subsanar la observación, puesto que se evidencia la gestión por parte de la oficina de participación ciudadana para que la carta de trato digno sea cargada en la página web y es responsabilidad del proceso de sistemas de información. 4. Frente a la observación 4, se puede concluir que debe ser parte del plan de mejoramiento, ya que no está aprobada por la alta dirección.
<p>FORTALEZAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se observa avance en las actividades de cultura y gestión desarrolladas desde el proceso de participación ciudadana.
<p>RECOMENDACIONES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda avanzar en las actividades establecidas en el plan de acción para el proceso de participación ciudadana.

www.asambleadesantander.gov.co


 Asamblea Departamental de Santander	CONTROL INTERNO	FECHA: 31/08/2023
		VERSIÓN: 2
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	CODIGO: F-CI-04
		PÁGINA: 9 de 10

	2. Se recomienda avanzar en las actividades establecidas en el plan anticorrupción para el proceso de participación ciudadana.
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Es una situación detectada que puede originar acciones, para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.

HALLAZGOS (De resultar hallazgos, estos se describen en informe final)		
	DENOMINACION	DESCRIPCION
1	Observación 1. Seguimiento a PQRSD	Se evidencia que no hay respuesta y seguimiento de los días tramites a las PQRSD recibidas y organización entre la correspondencia interna y externa.
2	Observación 2. Caracterización de usuarios	Se evidencia que la entidad no tiene una matriz de caracterización de usuarios establecida y no se da cumplimiento a la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la función pública.
3	Observación 3. Política de servicio al ciudadano	Se requiere dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

PAPELES DE TRABAJO (documentos que soportan resultado de auditoria)	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de auditoria - Compromiso ético de auditor - Acta de reunión de instalación de auditoria - Comunicación interna de solicitud de información - Respuesta a la solicitud de información (junto con la evidencia entregada) - Informe preliminar de auditoria - Plan de acción - Plan anticorrupción - Portal web institucional - Objeciones y observaciones presentadas por el auditad
---	--

www.asambleadesantander.gov.co

 Asamblea Departamental de Santander	CONTROL INTERNO	FECHA: 31/08/2023
	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN: 2
		CODIGO: F-CI-04
		PÁGINA: 10 de 10

	- La información relacionada en la casilla alcance de la auditoria
CONCLUSIONES (Aplica solo para el Informe Final)	Tanto las recomendaciones, como el hallazgo, originarán acciones que permitirán optimizar y potencializar el desempeño del proceso y mejorar la calificación Furag de la institución.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

	<hr/> RENE RODIRGO GARZÓN MARTÍNEZ
Cargo	PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA

Quien Elaboró:	 <hr/> Laura Alejandra Ayala Carvajal
Cargo	CONTRATISTA – AUDITOR

Johana Sandoval Rueda

Reviso. L Johana Sandoval Rueda
CPS CONTROL INTERNO