

INFORME AUDITORIA INTERNA – OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proceso	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA				
Procedimiento	AUDITORIA INTERNA				
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0
Página 1 de 4					

Tipo de Auditoria	Presencial ()	Remota (x)
Fecha informe (dd/mes/año)	19/08/2020	
Auditoria Interna (marcar con x)	Programada (x)	Especial ()
Proceso auditado / Tema	PARTICIPACION CIUDADANA	
Líder del proceso auditado	LUZ JIMENA DUQUE BOTERO Auditora Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal (AF)	

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

Fecha reunión de apertura:	24/07/2020	Vigencia auditada:	Primer Semestre 2020
Líder del Equipo Auditor:	MARIA ANTIBELLY PULGARIN RESTREPO		
Equipo Auditor (Nombres, cargos y dependencias)	MARIA ANTIBELLY PULGARIN RESTREPO - Profesional Universitario Grado 02 DTH PEDRO ELIAS ARENAS ARENAS - Profesional Especializado Grado 03 (E) - OCI NATALIA PATRICIA RAMIREZ PEREZ - Profesional Universitario Grado 01- OCI (Auditor Junior)		
Titulares dependencias visitadas o consultadas	Nombre	Dependencia	
	Viviana Caceres	Auditoria Delegada	
	Martha Cecilia Dulcey Villamizar	Auditoria Delegada	
	Maria Paula Rueda Mantilla (Consultada)	Recursos Fisicos	
	Oscar Fernando Rojas Baquero (Consultado)	Responsabilidad Fiscal	

2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORIA INTERNA

2.1. **Objetivo:** Verificar el desarrollo del ciclo PHVA y el cumplimiento del objetivo del proceso en concordancia con los objetivos institucionales.

2.2. **Alcance:** La auditoria involucra el análisis de las evidencias de la gestión del proceso, para el primer semestre de 2020 a través del ciclo PHVA en el proceso de Participacion Ciudadana.

2.3. **Criterios:** Constitución Política de Colombia -artículo 270 , Decreto 272 de 2000- artículos 3,23,24 y 32, Ley 190 de 1995-artículos, 55, , 57 y 58, Ley 850 de 2003,Capitulo VIII de la Ley 489 de 1998 VIII ,Ley 962 de 2005, artículo 231 de la Ley 1450 de 2011-, Articulos 73, 74, 78 y 79 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 103 de 2015, Titulo 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 , Resolución Min TIC 3564 de 2015, Resolución Orgánica 008 de 2019. Decreto 593 de 2020 (COVID19) (Resolución Reglamentaria 008 del 22 de mayo de 2020) y Plan de Promoción para Participación Ciudadana (vigente para la emergencia

3. ASPECTOS EVALUADOS EN LA AUDITORIA INTERNA

Aspecto	SI	PARCIAL	NO
3.1. Seguimiento Plan de Mejoramiento (Unificado con todas las fuentes de información, según el procedimiento de EV.130.P10.P).		X	
3.2. Gestión frente al mapa de riesgos del proceso (incluidos los riesgos de corrupción).			X
3.3. Gestión frente a la medición de indicadores			X



Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 2 de 4

3.4. Gestión frente al POA del proceso	X		
3.5. Gestión frente a los informes externos de responsabilidad del proceso. (Según Agenda de Informes Externos de la AGR, elaborada por la OCI y actualizada por los responsables)	X		

4. RESULTADOS DETALLADOS DE LA AUDITORIA INTERNA

4.1 Fortalezas

El equipo auditor, identificó que el Proceso de Participación Ciudadana, es un proceso organizado, detallado y claro, que cuenta con la suficiente ilustración e información en la página web de la AGR, lo cual garantiza que los ciudadanos puedan acudir de manera rápida a la Auditoria General de la República, con el fin de presentar peticiones, así como el conocimiento de parte de los funcionarios de la AGR para el cumplimiento de los procedimientos y la Ley en el marco de atención a peticiones y protocolos de atención.

La Auditora Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, en calidad de líder del Proceso de Participación Ciudadana, designó para atender la auditoría interna remota, dos funcionarias con el pleno conocimiento y experticia en el manejo del paso a paso del procedimiento y de la aplicación SIA-ATC que funciona en la plataforma de la página web, quienes estuvieron en plena disposición para atender al equipo auditor, de tal manera que se pudo realizar el trabajo de campo sin ningún reparo y obteniendo los resultados esperados.

Pudimos evidenciar que la Auditoria General de la Republica –AGR, cuenta con los canales e instrumentos virtuales de comunicación claros, los cuales facilitan el acceso de la ciudadanía a la presentación de peticiones y acceso a la información; canales que cobran mayor relevancia ante la situación actual de emergencia sanitaria, trabajo en casa y aislamiento social, que vive Colombia y el Mundo con ocasión de la Pandemia COVID-19, garantizando en todo momento el cumplimiento de los fines del Estado y los objetivos Institucionales de la AGR.

4.2 No Conformidades

No.	Requisito que se incumple	Condición (Descripción de la situación que corresponde al incumplimiento y la evidencia que fundamenta la No Conformidad)
-	-	-

4.3 Observaciones

No.	Requisito relacionado	Condición (Descripción de la oportunidad de mejora y la evidencia que fundamenta la observación)
1		<p>El día 11 de agosto de 2020 reintentamos la comunicación con todas las gerencias, y solo se logra comunicación con 4 de ellas, las cuales son Medellín, Bucaramanga, Cucuta y Monteria; en bogota no tiene línea de celular, en las demás el numero marcado no conecta y por tanto no entra la llamada.</p> <p>Esto fue informado el grupo auditado, quienes manifiestan que es un tema de conexión de las líneas, lo cual es entendible, sin embargo, dentro del ejercicio auditor, se identifica que es una situación reiterada, en atención a lo siguiente:</p> <p>Analizado el informe de auditoria interna de la vigencia 2019, se presentó una No Conformidad</p>

Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 3 de 4

No.	Requisito relacionado	Condición (Descripción de la oportunidad de mejora y la evidencia que fundamenta la observación)																
	Paso 3 del Procedimiento PC.210.P02.P	<p>que cita los siguiente:</p> <p><i>Durante trabajo de campo se realizaron ejercicios de prueba en las Gerencias Seccionales a través de las líneas telefónicas dispuestas en la Carta del Trato Digno, a fin de verificar el cumplimiento del paso 2 del procedimiento PC.210.P02.P respecto del registro de las peticiones realizadas por el canal telefónico de lo que se evidencio que existe desconocimiento del mismo por parte de las siguientes Gerencias: Gerencia Seccional Cali: la línea telefónica (2) 8889092 no está habilitada, se marcó al número celular 3152094684 en dos ocasiones el 22 de agosto pero la primera llamada fue rechaza y enviaron un mensaje de texto preguntando si la llamada era importante en segunda llamada contestó un funcionario, se hizo prueba para registrar una petición, sin embargo el funcionario manifestó que no se podían registrar peticiones por la línea telefónica y debía comunicarme directamente con el nivel central, por lo que se evidencia desconocimiento del procedimiento establecido”.</i></p> <p>Siguiendo con esta observacion, para validar este paso 3 del procedimiento PC.210.P02.P, se verifco el procedimiento, con el contenido de la carta del trato digno, verificando las listas y los teléfonos de comunicación que allí aparecen como contacto con las Gerencias, ya que es importante hacer énfasis en la comunicación con la comunidad teniendo en cuenta el trabajo en casa, lo que supone y resalata la importancia de los canales virtuales y telefónicos en desarrollo de la misma.</p> <p>Este ejercicio realizado por el equipo auditor en su trabajo de campo, se evidenció en las llamadas realizadas en diferentes días, que no fue posible acceder a los números telefónicos con algunas Gerencias ya que no ingresa la llamada, como se indico inicialmente, situación que fue informada a la Dra. Martha Dulcey exponiendo la forma en que se lleva cabo, a lo que el equipo auditado aduce es un tema de conexión, lo cual resulta entendible.</p> <p>Por lo tanto, profundizamos en la verificación de la situación y acudimos a la Información que reporta la Direccion de Recursos Fisicos de la AGR para la elaboración del Informe de Austeridad en el Gasto y resulta que para el informe del segundo trimestre de 2020, se identifica que las únicas líneas activas y pagas son las siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="495 1365 1388 1522"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">PBX</th> <th colspan="4">Gerencias Seccionales</th> </tr> <tr> <th>Medellin</th> <th>Bucaramanga</th> <th>Cúcuta</th> <th>Montería</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3183474967</td> <td>3183350931</td> <td>3157003895</td> <td>3162888184</td> <td>3152526263</td> <td>3184321148</td> </tr> </tbody> </table> <p>En razón, a que las otras líneas se encuentran canceladas para esta vigencia.</p> <p>Por estas razones, el Equipo Auditor recomienda que en el documento de la carta al trato digno y demás documentos que divulguen canales de comunicación tengan una actualización periódica, acorde con las realidades de cada Gerencia y los recursos disponibles de comunicación.</p> <p>Como podemos observar, las debilidades en la comunicación entre las Gerencias y las Ciudadania ameritan una mejora permanente, por tanto debemos actualizar con frecuencia la información relativa a los canales de comunicación, validar su funcionamiento y la forma en como se da respuesta, a través de estos canales.</p>	PBX		Gerencias Seccionales				Medellin	Bucaramanga	Cúcuta	Montería	3183474967	3183350931	3157003895	3162888184	3152526263	3184321148
PBX		Gerencias Seccionales																
		Medellin	Bucaramanga	Cúcuta	Montería													
3183474967	3183350931	3157003895	3162888184	3152526263	3184321148													

Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 4 de 4


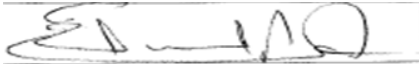


No.	Requisito relacionado	Condición (Descripción de la oportunidad de mejora y la evidencia que fundamenta la observación)
		<p>Recordemos que debido a la pandemia de COVID19, un porcentaje de la población se encuentra realizando actividades de trabajo en casa, lo que amerita el fortalecimiento y seguimiento a los canales de comunicación para así garantizar la participación ciudadana.</p> <p>Y así evitar un incumplimiento del paso 3 del procedimiento, el cual establece <i>las líneas telefónicas como canal de comunicación a peticiones verbales por lo que resulta de vital importancia</i>, en procura de evitar la afectación eventual a la ley 1755 de 2015; en atención a que debemos garantizar la comunicación con el nivel central y descentralizado de la AGR y la ciudadanía en general en las mismas condiciones, evitando no conformidades.</p>

5. CONCLUSIONES (frente al objetivo de la auditoría)

De manera positiva, podemos decir que la Auditoría Interna realizada al Proceso de Participación Ciudadana fue satisfactorio, aunque esta se realizara de manera remota, pudimos identificar que existe una apropiación de las herramientas y procedimientos por parte de los funcionarios de la Auditoría General de la República, respecto de la atención a derechos de petición y protocolos de atención a ciudadanas, se pudo verificar el cumplimiento del objetivo del proceso y el desarrollo del ciclo PHVA para el logro de los objetivos institucionales.

Existe una observación, la cual el líder del proceso y su equipo analizarán las acciones preventivas que deban asumir.

También se identificó que con ocasión de la Pandemia COVID-19, de las actividades de trabajo en casa y con el objeto de garantizar la comunicación entre los funcionarios de la AGR y la ciudadanía en general, se crearon nuevos canales de atención, que no están a cargo del Proceso auditado, sin embargo hacen parte de la AGR y están fortaleciendo su gestión, ya que tiene una trazabilidad de atención a requerimientos ciudadanos.

5. FIRMAS		
Líder del Equipo Auditor	Equipo de Auditores (Si participa un Auditor junior especifique)	Aprobado por Auditor Líder - DOCI
 MARIA ANTIBELLY PULGARÍN RESTREPO	 PEDRO ELIAS ARENAS ARENAS  NATALIA PATRICIA RAMIREZ PEREZ Auditora Junior	 DILY MARINA MAESTRE ZABALA