

160-19.82

INFORME DE AUDITORIA ESPECIAL

1. INFORMACIÓN GENERAL

| | |
|--|--|
| Entidad: | Contraloría Departamental del Valle del Cauca |
| Proceso: | Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana. |
| Localización: | Contraloría Departamental del Valle del Cauca |
| Tipo de Auditoría: | Especial |
| Fecha de Auditoría: | La duración de la auditoría es del 5 al 30 de Junio de 2018, Incluidas las etapas de planeación, ejecución y presentación del informe, con prórroga al 16 de Julio de 2018. |
| Tamaño inicial y ajuste de la Muestra: | <p>La muestra de las denuncias ciudadanas, quejas y peticiones, se determinaron de acuerdo con el nivel de confianza del aplicativo de muestreo de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca. De conformidad a la solicitud de la oficina de Control Interno y la respuesta de la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana, se recibieron en la vigencia 2017 y rezagos del 2016 un total de 180 denuncias. La muestra seleccionada arrojó un total de 36 denuncias.</p> <p>De acuerdo al análisis efectuado por la Oficina de Control Interno a lo considerado en comunicación del Director Operativo de Comunicaciones y Participación Ciudadana mediante CACCI 5118 del 24-07-18, la muestra inicialmente seleccionada quedó en treinta y un (31) denuncias en razón a que cinco (5) denuncias de la muestra inicial, ya habían sido analizadas en su oportunidad en la Auditoria especial de vigencia 2017 CACCI-7584 del 10 -11-2017.</p> |
| Objetivo: | <p>Verificar el cumplimiento de los procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Procedimiento para recepción y trámite de peticiones y denuncias ciudadanas (M2P4-05; 2.Procedimiento para seguimiento de derechos de petición (M2P4-06) y, 3. Procedimiento para el Control de No Conformidad y Producto No Conforme (M2P4-07) del Proceso de |

Participación Ciudadana, establecidos en el SIG, para las denuncias, peticiones y quejas recepcionadas y tramitadas en la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana.

Procedimientos:

La Auditoría Especial se realizó según los procedimientos y métodos establecidos, revisando trazabilidad, papeles de trabajo, cumplimiento de términos, sobre denuncias, quejas y peticiones recepcionadas y tramitadas en la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana.

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Solicitud de fecha 7 de mayo de 2018, del Jefe de la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico, al Director de Comunicaciones y Participación Ciudadana de allegar en matriz, las denuncias ciudadanas y peticiones recepcionadas y tramitadas por esa Dirección durante la vigencia 2017, (incluidos los rezagos de 2016) de la relación de las denuncias.
- Selección de la muestra, de acuerdo al Aplicativo de cálculos de muestra
- Revisión de treinta y un (31) denuncias

| Total Denuncias Vigencia 2017 | Muestra evaluada | % |
|----------------------------------|---------------------|-----|
| 180 | 31 | 17% |

- Recepción de información por correo electrónico del 22-05-2018, enviada por el Jefe de la Oficina de Control Interno, enviada por el Director de Comunicaciones y Participación Ciudadana de fecha 7-05-2018.
- Mediante correo institucional del 7-06-2018, diligenciar matriz adjunta de acuerdo a la muestra seleccionada y tener a disposición las denuncias para dar inicio a la ejecución de la Auditoría.
- El 8-06-2018, entrega mediante correo electrónico y en físico (5) denuncias
- El 13-06-2018 entregan mediante correo electrónico y en físico (5) denuncias.
- El 15-06-2018, se recibe correo electrónico por parte del Director de Comunicaciones y Participación Ciudadana, solicitando prórroga hasta el 19-06-2018, para la entrega de la matriz con la información solicitada el día 7-06-2018 por parte de la Auditora, motivando la solicitud de prórroga aduciendo no tener la

totalidad de los funcionarios a su cargo por encontrarse con permisos, visita fiscal, vacaciones etc.

- Entrega de denuncias y solicitud de otras cinco (5), mediante correo del 18-06-2018.
- Mediante oficio CACCI-4369 del 18-06-2018, se solicita información al Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario, el total de procesos por trámite de quejas contra Funcionarios Públicos, vigencia 2017
- Se recibe correo del 19-06-2018, del Proceso de Comunicaciones y Participación Ciudadana, la matriz de seguimiento diligenciada.
- A través de oficio de fecha 21-06-2018, CACCI-4484, se solicita Información de denuncia DC-152-2016 al Director Técnico de Infraestructura Física
- Se solicita mediante correo del 21-06-2018 al Director de Comunicaciones y Participación Ciudadana, de complementación de la información.
- Se devuelven y se solicita otras cinco (5) denuncias mediante correo del 22-06-2018.
- Mediante correo del 26-06-2018, se solicita a la Secretaría General, los Derechos de Petición allegados a la Entidad y fecha de traslado al Proceso de Comunicaciones y Participación Ciudadana, en cuanto a la muestra seleccionada para ésta Auditoría.
- Devolución de carpetas de denuncias y solicitud de otras, mediante correo electrónico de 26-06-2018
- Solicitud de ampliación de información mediante correo de 27-06-2018
- Elaboración y entrega de Informe final.

3. AUDITORIA ATENDIDA POR:

| NOMBRE | CARGO |
|-------------------------------------|--|
| Alexander Salguero Rojas | Director Operativo de Comunicaciones y Participación Ciudadana |
| Alvaro Castillo Jiménez | Director Técnico de Infraestructura Física |
| Martha Rosmery Castrillón Rodríguez | Secretaria General |

| NOMBRE | CARGO |
|------------------------------------|-------------------|
| Franchesco Eccehomo Barco Valencia | Técnico Operativo |
| Carlos Eduardo Sánchez Campo | Técnico Operativo |
| María Elsy Duque | Técnica Operativo |

4. ASPECTOS POSITIVOS

- Se evidenció el cumplimiento de la norma de acuerdo con lo establecido en el Anexo 3 “GUIA” para el trámite de las denuncias y procedimientos internos establecidos en nuestro sistema de calidad en las denuncias a Saber:

Tabla No.1 Denuncias con cumplimiento

| # | No. DC | Fecha de Recepción | Tiempo de Respuesta |
|----|-------------|--------------------|---------------------|
| 1 | DC 6 2017 | 10-ene.-17 | 6 meses |
| 2 | DC 8 2017 | 11-ene.-17 | 5 meses con 3 días |
| 3 | DC 24 2017 | 8-feb.-17 | 5 meses con 5 días |
| 4 | DC 37 2017 | 2-mar.-17 | 4 meses con 4 días |
| 5 | DC 54 2017 | 21-mar.-17 | 5 meses con 29 días |
| 6 | DC 58 2017 | 23-mar.-17 | seis meses |
| 7 | DC 68 2017 | 5-abr.-17 | Seis meses |
| 8 | DC 84 2017 | 16-may.-17 | 4 meses con 5 días |
| 9 | DC 95 2017 | 5-jun.-17 | 5 meses con 6 días |
| 10 | DC 131 2017 | 17-ago.-17 | 1 Mes |
| 11 | DC 150 2017 | 21-sep.-17 | 2 Meses |
| 12 | DC 153 2017 | 22-sep.-17 | 1 Mes |
| 13 | DC 163 2017 | 25-oct.-17 | 2 meses con 3 días |
| 14 | DC 169 2017 | 2-nov.-17 | 2 Meses |
| 15 | DC 177 2017 | 24-nov.-17 | 5 meses con 27 días |
| 16 | DC 175 2017 | 17-nov.-17 | 2 Meses |

- La Supervisión continua indicada por la Alta Gerencia a través de los seguimientos periódicos que realiza la Secretaria General respecto a la oportunidad en el trámite de las denuncias, estos seguimientos se encuentran evidenciadas a través de actas.
- Se revisaron ocho (8) derechos de petición que fueron trasladados al proceso de Participación Ciudadana, evidenciándose el debido trámite y el cumplimiento en los términos de respuesta contemplados en el art. 14 de la Ley 1755 de

2015, título II - capítulo I y al procedimiento M2P4-06 versión 8 del 5 de septiembre de 2016.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Planes de trabajo (Anexo 5); se evidencia la realización de los planes de trabajo en cumplimiento al procedimiento; sin embargo el cronograma de actividades a desarrollar, no obedece a las fechas previamente establecidas.
- Formatos: No modificar los anexos del proceso en su nombre e identificación y dar el uso adecuado para lo cual fueron creados. Tener en cuenta que para visita fiscal el procedimiento indica usar el Anexo 2 del Procedimiento de Control Fiscal MPP5-07.
- Versión libre: Se evidenció que hacen citaciones mediante oficio, a versión libre a funcionarios de la Gobernación del Valle. Teniendo en cuenta que el Director Operativo de Comunicaciones y Participación Ciudadana no tiene facultad para realizar actuaciones procesales que corresponden al ámbito del proceso de Responsabilidad Fiscal, por cuanto la competencia para adelantar esta clase de procesos reside exclusivamente en la Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal o en el Proceso sancionatorio, luego no aplicaría que dicha Dirección practique pruebas como la entrevista, o tome versiones libres, figuras éstas, propias de actuaciones administrativas especiales del Derecho sancionatorio, Disciplinario, Responsabilidad Fiscal y Penal.
- Se recomienda a la Dirección Operativa de Comunicaciones y Participación Ciudadana, socializar con los funcionarios del proceso el Anexo 11 “Instructivo para la Operación de la Ventanilla Única Centro de Atención al Ciudadano y Control a la Información - CACCI”, con el fin de dar a los documentos el carácter oficial mediante su radicación en el “CACCI”

6. HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LAS DENUNCIAS

No Conformidad No.1: Requisitos incumplidos ISO 9001: 2015-MECI:

8.5.1–Literal C Producción y Provisión del Servicio
MECI -1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.

Descripción de la No Conformidad No.1

De acuerdo a lo contemplado en el anexo 3 “Guía para la recepción y trámite de peticiones y denuncias ciudadanas” del 2016 y en el procedimiento M2P4-05 “Recepción y trámite de peticiones y denuncias”, se evidencia incumplimiento en el

término de atención de respuesta de seis meses posteriores a la recepción de la denuncia (Art. 70 Ley 1757 de 2015), así:

Tabla No.2 Denuncias con vencimiento de términos

| # | No. DC | Fecha de Recepción | Tiempo de Atención | Procedimiento que Aplica | Incumplimientos |
|---|-------------|--------------------|--|----------------------------------|---|
| 1 | DC 28 2016 | 15-jun.-16 | En proceso trasladado a Infraestructura, a la fecha de la auditoría han transcurrido 2 años. | M2P4-05 Versión 15 del 7/07/2016 | Anexo 3 - Guía Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 |
| 2 | DC 152 2016 | 6-dic.-16 | En proceso de segunda visita, a la fecha de la auditoría ha transcurrido 1 y 7 meses. | M2P4-05 Versión 16 del 5/09/16 | Anexo 3 - Guía Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 |
| 3 | DC 33 2017 | 20-feb.-17 | Tramitada 6 meses con 7 días | M2P4-05 Versión 16 del 5/09/16 | Anexo 3 - Guía Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 |

No Conformidad No.2: Requisitos incumplidos ISO 9001: 2015-MECI

8.1- Literal e, Planificación y Control Operacional

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

MECI -1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.

Descripción de la No Conformidad No.2

De acuerdo a lo contemplado en el Anexo 3 “Guía para la recepción y trámite de peticiones y denuncias ciudadanas” del 2016 y en el procedimiento M2P4-05 “Recepción y trámite de peticiones y denuncias”, se evidencia incumplimiento en la planificación y control operacional del proceso, el proceso de recepción y trámite no se lleva a cabo según lo planificado, no hay confianza en el mantenimiento y la conservación de la información documentada, así:

Tabla No.3 Denuncias con incumplimiento de actividades

| # | No. DC | Fecha de Recepción | Detalle | Procedimiento que aplica | Incumplimientos |
|---|------------|--------------------|--|--------------------------------|---|
| 1 | DC 27 2017 | 9-feb.-17 | No se evidencia en la carpeta comisión de los funcionarios, así mismo no elaboraron plan de trabajo, ni reposa acta de visita fiscal, ni de obra y tampoco se evidencia oficio de traslado para ser atendida por Infraestructura Física. | M2P4-05 Versión 16 del 5/09/16 | Actividad 6, punto 6, Actividades 7,8,9,11,13, 16,17 y 18 |

| # | No. DC | Fecha de Recepción | Detalle | Procedimiento que aplica | Incumplimientos |
|----|-------------|--------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 2 | DC 43 2017 | 7-mar.-17 | Orden cronológico - No cumple el cronograma del Plan de trabajo (anexo 5) | M2P4-05 Versión 16 del 5/09/16 | Actividad 8 y 16 |
| 3 | DC 47 2017 | 2-mar.-17 | Falto análisis de acuerdo con lo Establecido en el anexo 3 de Guía | M2P4-05 Versión 16 del 5/09/16 | Actividad 3 y Actividad 6, punto 2. |
| 4 | DC 51 2017 | 13-mar.-17 | Resolución de desplazamiento no reposa en la carpeta - Remisión de informe | M2P4-05 Versión 16 del 5/09/16 | Actividad 10, 13 y 16 |
| 5 | DC 91 2017 | 19-may.-17 | Trazabilidad y orden cronológico de la carpeta | M2P4-05 Versión 16 del 5/09/16 | Actividad 16. |
| 7 | DC 117 2017 | 18-jul.-17 | Utilizan el Anexo 2, denominado "Visita Fiscal", le cambian el nombre por entrevista y se está citando a versión libre a través del oficio del 12 de enero de 2018. | M2P4-05 Versión 17 del 31/05/2017 | Actividad 2 y 3 |
| 8 | DC 135 2017 | 30-ago.-17 | Trazabilidad y orden cronológico de la carpeta | M2P4-05 Versión 17 del 31/05/2017 | Actividad 16. |
| 9 | DC 142 2017 | 28-ago.-17 | Trazabilidad y orden cronológico de la carpeta | M2P4-05 Versión 17 del 31/05/2017 | Actividades 13 y 16. |
| 10 | DC 157 2017 | 18-oct.-17 | No reposa en la carpeta la resolución de desplazamiento | M2P4-05 Versión 18 del 17/10/2017 | Actividades 9,10, 13, 15 y 17. |
| 11 | DC 160 2017 | 20-oct.-17 | Trazabilidad y orden cronológico de la carpeta | M2P4-05 Versión 18 del 17/10/2017 | Actividad 15 punto 2 |
| 12 | DC 172 2017 | 15-nov.-17 | Orden cronológico - no cumple el cronograma del Plan de trabajo (anexo 5) | M2P4-05 Versión 18 del 17/10/2017 | Actividad 8 y 15 |

7. CONCLUSIONES

El Proceso de Comunicaciones y Participación Ciudadana, cumple de forma parcial la oportunidad en la respuesta de las denuncias. La planificación y control operacional del proceso, presenta falencias y éstas se evidencian en que no se declara el Producto No conforme.

Los Derechos de petición cumplen en trámite y atención, según lo establecido en el procedimiento M2P4-06 Versión 8.0 del 5/09/2016.

El Proceso debe presentar Plan de mejoramiento por los hallazgos y oportunidades de mejora determinados en la auditoria especial, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la socialización del Informe, en los formatos de Plan de mejoramiento y análisis de causas raíz vigentes en el SIG.