# INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNIDAD

**AUDITADO - PROCESO**
**AÑO 2021**

**Asesor de Control Interno**
**JORGE HERNÁN HENAO ZULUAGA**

**Fecha Julio 27 de 2021**

**Doctoras**
**LINA CONSTANZA MORALES FRANCO**
**JULIANA BETANCUR VALENCIA**
Responsables del Proceso
Manizales

La Oficina de Control Interno de INVAMA, con fundamento en las funciones señaladas por la Ley 87 de 1993, practicó Auditoría al proceso de Gestión de la Comunidad, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia, eficacia y equidad con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión.

La auditoría incluyó la comprobación de que las operaciones administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada por la entidad y analizada por la Contraloría General del Municipio de Manizales. La responsabilidad de la Contraloría General del Municipio de Manizales consiste en producir un informe integral que contenga el concepto sobre el examen practicado.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría gubernamental colombianas (NAGC) compatibles con las normas internacionales de auditoría – (NIA´s) y con políticas y procedimientos de auditoría prescritos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Tales normas requieren que se planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable para fundamentar nuestro informe.

La auditoría a que se refiere el presente informe tuvo el siguiente alcance:

## AUDITORÍA PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNIDAD.

En el trabajo de auditoría no se presentaron limitaciones que pudieran afectar el alcance de nuestra auditoría.

## 2.1 CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS DE EFECTUADO

La Oficina de Control Interno de INVAMA como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión en el proceso (s) o actividad(es)

auditadas, cumplen o no con los principios evaluados (economía, eficiencia, eficacia y equidad. (Los conceptos sobre los principios se incluirán de acuerdo con el alcance de la auditoría).

**Verificación al estado del Proceso de Gestión de la Comunidad, se pudo evidenciar:**

**HALLAZGOS:**

**NO CONFORMIDADES**

- Es reiterativo en la entidad, que NO se Vela por la adecuada gestión de las PQRSD, de acuerdo a los requisitos legales. Se evidencia incumplimiento por parte de los responsables de responder en los tiempos los derechos de petición, al igual que él profesional encargado de velar que estos se respondan en los tiempos de ley, incumpliendo lo preceptuado en la circular interna de fecha del 24 de enero de 2020, en el punto 5 y 6 que rezan respectivamente "5. El funcionario encargado debe dar respuesta en los tiempos de Ley, si no puede, debe informar esta situación al usuario, antes del vencimiento del término señalado por la Ley expresando los motivos de la demora y el plazo en que se le dará respuesta al peticionario en forma escrita. 6. Si se presenta incumplimiento por parte del funcionario que debe dar respuesta, se dará traslado de dicha situación a la personería para que inicie la respectiva investigación disciplinaria (O el área encargada de control interno disciplinario) Los procesos que son recurrentes en las respuestas extemporáneas son la Unidad Técnica y la Unidad Financiera y Administrativa. No se evidencia remisión a la Personería o Control Interno Disciplinario de la entidad en unos derechos de petición respondidos con extemporaneidad.

- No se cuenta con seguimiento a la satisfacción del cliente, insumo necesario para el correcto funcionamiento del proceso.

- Existen incumplimientos en las metas de los Indicadores, que corresponden a:

a. Gestión de Atención al Usuario: Incumplimiento en los meses de enero a junio.
b. Oportunidad de Respuesta: Incumplimiento en los meses de enero a junio.

- Existe incumplimiento en algunas de las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento que se tenía vigente, lo cual demuestra que sus acciones no fueron eficaces:

a. Velar por la adecuada gestión de las PQRSD de acuerdo a los requisitos legales.
b. Medir y hacer seguimiento a los indicadores del proceso.

**AUDITORIA AL PROCESO DE GESTIÖN DE LA COMUNIDAD**

2.2 MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

Se hizo entrevista, revisión de documentos y seguimiento a los procesos de la oficina.

2.3 RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoría, se establecieron 04 (número de hallazgos). El responsable del proceso deberá estructurar un Plan de Mejoramiento

Manizales, Julio 27 de 2021

_____

Asesor de Control Interno INVAMA

## 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Comentario general del tema y del alcance.

Se evidencio que el proceso de tención al Cliente, se presentaron CUATRO (04) HALLAZGOS, que deben de incluirse en plan de mejoramiento suscrito con la oficina de control interno. Para la Auditoría que se realizó a este proceso, no se presentaron inconvenientes y todos los responsables de dicho proceso colaboraron y no pusieron obstáculos con el fin de poder realizarla en los tiempos establecidos.

El proceso de Gestión de la Comunidad, se encuentra acorde con la normatividad vigente, además de cumplir en su gran mayoría con los procedimientos establecidos por la entidad para este proceso.