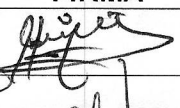
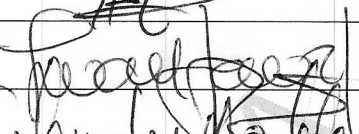
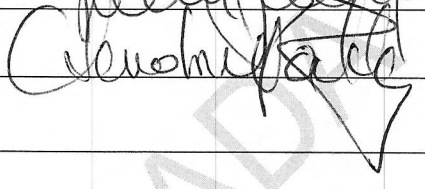
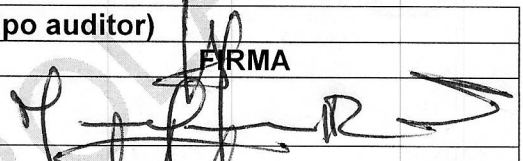
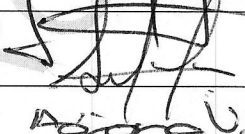
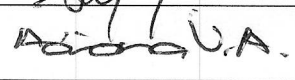


TIPO DE REUNIÓN	APERTURA	X	CIERRE
FECHA	Junio 05-2025		
LUGAR	Secretaria General		
PROCESO	AUDITORIA ESPECIAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)		

ASISTENCIA (Por parte del proceso o dependencia auditada)	
NOMBRE	FIRMA
Alex Manuel Chiquillo Perez	
Juan Sebastian Navarro Heredia	
Sandra Patricia Infante Barbosa	

ASISTENCIA (Por parte del equipo auditor)	
NOMBRE	FIRMA
Ludwing Antonio Manrique R.	
Diego Esteban Ada Casas	
Adriana Voregas A.	

PRESENTACION:

A la hora señalada se da inicio a la reunión de apertura de la auditoria al procesos o dependencia procediendo a hacer la presentación del equipo auditor indicando sus funciones.

Igualmente se hace la presentación de los funcionarios que atenderán la auditoria designando a Alex. Manuel chiquillo P., como enlace entre el equipo auditor y el equipo auditado.

Se explica el plan de auditoria y la metodología a seguir, así mismo se dieron a conocer los objetivos, el alcance, los criterios, observaciones y fechas de ejecución y cierre de la misma.

PROPOSITO Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

El equipo auditor explico el propósito general de los objetivos de la auditoria a realizar, contenidos en el plan de auditoria. Y se toma asistencia de los presentes. (Adjunto Formato Asistencia).

AUDITORÍA NÚMERO	01-2025 (01.01.2025 – 30.05.2025) AUDITORIA ESPECIAL PETICIONES,QUEJAS.RECLAOSY SUGERENCIAS (PQRS)
------------------	--

AUDITOR LIDER	LUDWING ANTONIO MANRIQUE ROMAN
---------------	--------------------------------

EQUIPO AUDITOR	DIEGO ESTEBAN AVILA – ADRIANA VANEGAS
----------------	---------------------------------------

OBJETIVO DE LA AUDITORIA INTERNA	• Verificar el cumplimiento normativo en la temática correspondiente a las Peticiones ,quejas , reclamos y sugerencias de acuerdo del Concejo de Bucaramanga, procesos, procedimientos y en general lo referente al modelo estándar de control interno • Constatar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales, de autocontrol y autorregulación que son aplicables a las PQRS del Concejo de Bucaramanga. Constatar el cumplimiento de las acciones contenidas en los procedimientos, formatos y actividades descritas en la documentación del proceso.
----------------------------------	---

ALCANCE	La Auditoría Interna Especial de las Peticiones, Quejas,Reclamos y Sugerencias (PQRS) se desarrollará para todas las actividades adelantadas por este proceso durante el periodo (01.01.2025 – 30.05.2025), sin perjuicio de la documentación generada en años anteriores y que por razón de la presente auditoría deban ser tenidos en cuenta para su revisión y/o análisis.
---------	---

CRITERIOS DE AUDITORÍA	Políticas, planes, programas, procesos y procedimientos señalados en la normatividad legal pertinente y vigente al funcionamiento del Concejo de Bucaramanga. (plan estratégico 2024– 2027; plan de acción, entre otros.)
------------------------	---

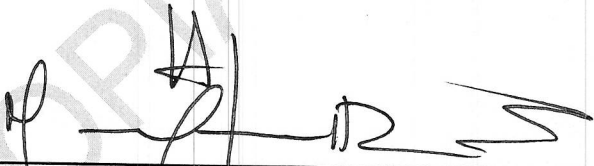
OBSERVACIONES	La presente auditoria ocupa el espacio y tiempo determinado; es decir, las instalaciones de la Oficina de Sistemas del Concejo de Bucaramanga..
---------------	---

FECHA DE EJECUCIÓN	05-06-2025
--------------------	------------

REUNIÓN DE APERTURA	05-06-2025	LUGAR	Secretaria General
---------------------	------------	-------	--------------------

REUNIÓN DE CIERRE	05-06-2025	LUGAR	Secretaria General
-------------------	------------	-------	--------------------

FECHA	HORA	LUGAR	PROCESO A AUDITAR O ACTIVIDAD	AUDITOR (ES)	AUDITADO (CARGO, NOMBRE)	REQUISITO(S) A VERIFICAR.
05.06.2025	2:00 p.m	Secretaria general	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	Ludwing Antonio Manrique e Román, Diego Esteban Ávila – Adriana Vanegas	Juan Sebastián Navarro Herazo	• Los requerimientos efectuados por los organismos de control externos. • Respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos ele vedadas ante SG-SST, con ocasión de sus funciones. • Elaboración Y desarrollo de plan de mejoramiento suscritos en el la vigencia auditada. • Informe cumplimiento plan de acción 2025 Todo lo anterior con evidencias



ELABORÓ: **LUDWING ANTONIO MANRIQUE ROMAN**
Asesor Control Interno Auditor Líder



APROBÓ: **JUAN SEBASTIAN NAVARRO HERAZO**
Secretario General Concejo de Bucaramanga

Proyecto. Adriana Vanegas, CPS OCI
Diego esteban Ávila , CPS OCI





REGISTRO DE ASISTENCIA REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE

Página 1 de 1

11

[illegible]



REGISTRO DE ASISTENCIA REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE

Página 1 de 1

PROCESO:

[illegible]

Fechas de auditoria	APERTURA: 05.06.2025 CIERRE: 05.06.2025
Organización	CONCEJO DE BUCARAMANGA
Proceso	PETICIONES ,QUEJAS, RECLAMOS ,SUGERENCIAS. (SECRETARIA GENERAL)
Auditados	JUAN SEBASTIAN NAVARRO(secretario), ALEX MANUEL CHIQUILLO,SANDRA PATRICIA INFANTE
Áreas Auditadas	SECRETARIA GENERAL
Auditor Líder	LUDWING ANTONIO MANRIQUE ROMAN
Miembros adicionales del equipo auditor	DIEGO ESTEBAN AVILA (contratista.) ADRIANA VANEGAS(contratista.)

1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- Verificar el cumplimiento normativo en la temática correspondiente al Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Concejo de Bucaramanga. Procesos, Procedimientos y en general lo referente al modelo estándar de control interno.
- Constatar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales, de autocontrol y autorregulación que son aplicables al manejo de las PQRS en el trabajo del concejo de Bucaramanga.
- Verificar las actividades relativas programadas en el pmanejo de las PQRS en el trabajo, para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos.
- Constatar el cumplimiento de las acciones contenidas en los procedimientos, formatos y actividades descritas en la documentación del proceso.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

La Auditoría Interna Especial Manejo Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias **PQRS** en el concejo de Bucaramanga se desarrollará para todas las actividades adelantadas por este proceso durante el periodo (01.01.2025 – 30.05.2025), sin perjuicio de la documentación generada en años anteriores y que por razón de la presente auditoría deban ser tenidos en cuenta para su revisión y/o análisis.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Políticas, planes, programas, procesos y procedimientos señalados en la normatividad legal pertinente y vigente al funcionamiento del Concejo de Bucaramanga. (plan estratégico 2024 – 2027; entre otros.)

4. METODOLOGIA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA



CONCEJO DE
BUCARAMANGA

INFORME DE AUDITORIA

Version: 04

Fecha:
marzo de 2025

Código:
GEC-FT-04

Serie:

Página 2 de 4

- **Metodología:**

Se realiza la auditoria de forma presencial con solicitud de documentos para su estudio, revisión y análisis para probar la integridad de la información, entrevista con el líder del proceso y consulta de base de datos del proceso en la página web.

La auditoría se desarrolló durante el día 05 de Junio de 2025, en los cual se realizó visita en sitio en la oficina de secretaria general con el fin revisar de forma aleatoria los documentos, carpetas, proceso, cronogramas establecidos en el plan de acción 2025 etc. y el equipo auditor tomo nota de sus apreciaciones y observaciones en documentos de trabajo que sirven de insumo para la elaboración del informe de auditoría final.

Igualmente se da cumplimiento al programa anual de auditorías para la vigencia 2025 planeado por la Oficina Asesora de Control Interno y aprobado por el Comité Institucional Coordinador de Control Interno CICCI del Concejo Municipal de Bucaramanga.

- **Anuncio de Auditoria:**

Se realizó mediante oficio No.015-2025 enviado al secretario general como responsable de la elaboración y cumplimiento del plan de manejo ambiental 2025 a través de la ventanilla única el día 27 de mayo de 2025 y firmado por el Asesor de Control Interno

- **Reunión de Apertura:**

Se realizó reunión en la oficina de sistemas el día 05 de junio de 2025 a la hora señalada para tal fin, en dicha reunión se explica el plan de auditoria y la metodología a seguir, así mismo se dieron a conocer los objetivos, el alcance, criterios, observaciones, definición de fechas de ejecución y cierre y se presentan los equipos de auditoria y auditados.

- **Recolección y Análisis de la Información:**

En el plan de auditoria explicado al equipo auditado se identificó la información a solicitar la cual fue entregada de manera oportuna, corroborando el análisis del equipo auditor en la visita a la oficina de secretaria general y la página web de la entidad.

- **Reunión de Cierre:**

Se realizó reunión el día 05 de junio de 2025, nuevamente con la participación del Líder del Proceso PQRS, el Asesor de Control Interno donde se recordó el objeto, alcance y metodología usada en el desarrollo de la auditoria. Igualmente se dieron a conocer las fortalezas y aspectos positivos del ejercicio de auditoria. Finalmente se dejan algunas recomendaciones para la mejora continua del proceso de gestión financiera al interior del Concejo Municipal.

- **Informe Final:**

se realiza la entrega del informe final de auditoria por parte de la Oficina de Control Interno al líder del proceso auditado y se le informa que el mismo se enviara al jefe de

la entidad.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

PROCESO	PETICIONES ,QUEJAS, RECLAMOS ,SUGERENCIAS (SECRETARIA GENERAL)
LIDER	Juan Sebastián Navarro Herazo

CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES DE PQRS CON CORTE AL 30 DE MAYO DE 2025.

Durante el periodo analizado se observa un avance progresivo en los procedimientos internos, con un esfuerzo evidente por parte de la Secretaría General en mantener actualizada la base de datos, generar respuestas oportunas y garantizar el cumplimiento de los términos legales. No obstante, se identifican debilidades estructurales y operativas que requieren atención prioritaria para garantizar una gestión realmente eficaz, transparente y sujeta al control ciudadano.

Este documento integra observaciones cualitativas y cuantitativas, confrontadas con los marcos normativos aplicables, y presenta propuestas estratégicas orientadas al fortalecimiento institucional del Concejo en su labor misional, enfocada en la defensa de los principios de legalidad, eficiencia administrativa y respeto por los derechos fundamentales.

- Incluir indicadores como:
- Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud.
 - Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del término legal.
 - Número de solicitudes por dependencia.
 - Índice de recurrencia de quejas sobre un mismo asunto.

Esto permite medir el desempeño y proyectar mejoras, además de servir como insumo para rendición de cuentas.

Estos indicadores no se toman completamente en el Excel presentado ya que es confuso, seria importante la relación de cada respuesta generada para así fortalecer el archivo de la corporación e Control interno del Concejo municipal de Bucaramanga.

En el avance de la presente auditoria del proceso que se adelanta a través de las PQRS, que recibe el concejo de Bucaramanga a diario a través de los diferentes canales que se presentan para recibirlas.

Se da inicio con la información que se genera en la vigencia a partir del 01 de enero al 30 de mayo del año 2025.

Se reporta 89 PQRS recibidas, las cuales se han reportado de la siguiente manera:

Se analiza el paso a paso de los canales establecidos para recibir las PQRS.

Se identifica el sistema que radica el derecho de petición, generando un número de radicado y trasladando cada solicitud a la dependencia de su competencia que corresponda.

Así mismo Se identifica al responsable, el abogado asignado para liderar este proceso el contratista Alex Chiquillo , quien se encarga de reportar el manejo y la información que genera cada PQRS.

El 95% de las PQRS que allegan al concejo de Bucaramanga, son notificadas vía correo electrónico,

El otro 5% corresponde a notificaciones enviadas por mensajería certificada a la dirección

reportada a la hora de la solicitud.
Así mismo se evidencia en físico la información de las PQRS archivadas de la vigencia 2024, así como la respuesta que se le dio en cada caso.
Se recomienda mejorar la información que maneja cada PQRS, teniendo en cuenta Fecha de llegada, clasificación de la misma, fecha de contestación, observaciones de cada una de las solicitudes.
Se comparte plantilla aprobada por MECI, con el ánimo de generar mayor información, mejores estadísticas, información actualizada y estado de todas y cada una de las solicitudes de las PQRS recibidas.

HALLAZGOS U OBSERVACIONES	
--------------------------------------	--

6. OBSERVACIONES GENERALES

El funcionario secretario general y cps a cargo del sistema de PQRS cumple con entrega de los informes solicitados por la Oficina de Control Interno en la presente auditoria.

El manejo y la ejecución del archivo y carpetas presentados para la vigencia en el los parámetros establecidos en su desarrollo en el cronograma de trabajo en la presente anualidad se llevó a cabo atendiendo los lineamientos y parámetros estipulados en la normatividad pertinente y más concretamente el principio de planeación.

Mantener el orden de los documentos para evitar contra tiempos.

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

La auditoría se llevó a cabo bajo las directrices del acervo normativo pertinente, se encontró buena disponibilidad de las personas inmersas en el proceso de PQRS y los informes que fueron solicitados se entregaron a satisfacción.

Revisado y comunicado lo anterior se procedió en reunión llevada a cabo el día 05 de junio de 2025, a las 5:00 P.m. en la oficina de secretaria general del Concejo de Bucaramanga a firmar y hacer entrega del informe respectivo de la auditoria interna.

Firma del auditor líder:


LUDWING ANTONIO MANRIQUE ROMAN
Asesor Control Interno

Firma del Auditado:


JUAN SEBASTIAN NAVARRO HERAZO
Secretario General