

**INFORME EVALUACIÓN INDEPENDIENTE PROCEDIMIENTO
PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

PABLO ANDRÉS GARCÉS VÁSQUEZ
Contralor Distrital de Medellín.

DIEGO MAURICIO ECHEVERRI ARANGO
Jefe Oficina de Control Interno

CARLOS MARIO GRANADA FLÓREZ
Profesional Universitario (E)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE.....	4
3. NORMATIVIDAD	4
4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	5
4.1 FASE DE PLANEACIÓN EVENTO.	7
4.2 FASE DE EJECUCIÓN EVENTO.....	11
4.3 REPORTE CONTENIDO DE EXPEDIENTES DE LOS EVENTOS.	14
5. HALLAZGOS	16
6. RECOMENDACIONES	17
7. CONCLUSIONES	18

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Avance metas Plan de Acción Institucional al 30 de septiembre de 2024.....	6
Cuadro 2. Actividades de la fase planear evento.	8
Cuadro 3. WorkFlow – Tareas detalladas por actividad.	10
Cuadro 4. Actividades de la fase de ejecución del evento.	12
Cuadro 5. Reporte registros generados en los expedientes. Fecha revisión 06/12/2024.	15

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las actividades y la aplicación de los controles definidos, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana de la Contraloría Distrital de Medellín.

2 ALCANCE

Verificación de la gestión realizada en la Promoción de la Participación Ciudadana entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2024.

3. NORMATIVIDAD

El informe está enmarcado en las disposiciones establecidas en la normatividad y los procedimientos internos de la Contraloría Distrital de Medellín que le aplican.

- ✓ **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Capítulo II. De las veedurías Ciudadanas.
- ✓ **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ **Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ **Ley 2195 de 2022.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 18. Contralor Estudiantil.
- ✓ **Acuerdo de voluntades 001 de 2023.** Aunar esfuerzos para fortalecer el proceso de democracia escolar para la elección, posesión y formación de candidatos y líderes elegidos en el marco del Gobierno Escolar bajo la figura de Mesa de Democracia Escolar. Esto en el marco de la Ley 115 de 1994, Ley 2195 de 2022 y demás normatividad concordante y/o complementaria.
- ✓ **Procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana.** Código P-PC-PPC-001 Versión 12.
- ✓ **Guía Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés.** Código G-PC-ESC-003 versión 2.

- ✓ **Documentación del Sistema Integrado de Gestión.** Código G-GE-ID-001
Versión: 6.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Se verificó el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana Código P-PC-PPC-001 Versión 12, del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, cuyo objetivo es *“Realizar actividades de participación ciudadana, mediante el desarrollo de los eventos y aplicación de los mecanismos institucionales que se definan, para fortalecer el control social como complemento al control fiscal”*. Lo anterior, aplicado a los programas de acompañamiento y asesoría que realiza la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, para dar cumplimiento a la normatividad relacionada y las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional.

Los programas de Promoción de la Participación Ciudadana, hace parte del Plan Estratégico Institucional 2022-2025 *“Control Fiscal Moderno, Técnico y Oportuno”*, ubicados en la Línea Estratégica 3. *“Efectiva Participación Ciudadana”*, cuyo objetivo es *“Promover la participación ciudadana, aplicando los diferentes mecanismos acogidos por la entidad, para que el ejercicio del control social sea un complemento de la vigilancia y control a la gestión fiscal y lograr mayor satisfacción de la comunidad”*. Las metas de estos programas están enmarcadas en las siguientes acciones:

- **Acción N°13:** Trabajo conjunto con la Secretaría de Educación en lo relacionado con los Contralores Escolares acorde con la normatividad vigente. (Meta 2022-2025: Formación y acompañamiento en cada vigencia).
- **Acción N°14:** Realizar escuelas de capacitación con las partes interesadas mediante encuentros de ciudad. (Meta 2023-2024: 7 eventos y 700 participantes).
- **Acción N°15:** Implementar la academia virtual de control fiscal. (Meta 2023-2025: 2 capacitaciones virtuales por año).
- **Acción N°16:** Interactuar con las veedurías ciudadanas para promover el control social como complemento de la vigilancia y control de la gestión fiscal. (Meta 2023-2025: 10 eventos por cada año para fortalecer la red de participación ciudadana y social de veedores).

De acuerdo con el reporte de seguimiento al Plan de Acción Institucional con corte al 30 de septiembre de 2024, la Contraloría Auxiliar presenta los siguientes avances

en las metas propuestas para los programas de Promoción de la Participación Ciudadana:

Cuadro 1. Avance metas Plan de Acción Institucional al 30 de septiembre de 2024.

META / OBLIGACIÓN / COMPROMISO INSTITUCIONAL	INDICADOR CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE	RESULTADOS AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Trabajo conjunto con la Secretaría de Educación en lo relacionado con los Contralores Estudiantiles acorde con la normativa vigente.	Formación y acompañamientos en cada vigencia.	75%	A septiembre 30, se han realizado 10 eventos de formación y acompañamiento a los Contralores Estudiantiles de los cuales han participado 758 personas, esto en el marco del Convenio 001 del 2023 firmado con la Secretaría de Educación, la Personería y Contraloría Distrital de Medellín, en sus etapas de Sensibilización, Elección, Posesión, formación y asesoría.
Realizar escuelas de capacitación con las partes interesadas mediante encuentros de ciudad.	7 eventos.	71.4%	A septiembre 30, se han realizado 5 eventos de Encuentro de la Contraloría con la Ciudad, de los 7 programados para la vigencia 2024, como son: 1. 23 de mayo: Institución Educativa Asia Ignaciana (Comuna 2). 2. 20 de junio: Institución Educativa Las Nieves (Comuna 3). 3. 18 de julio: Institución Educativa Dinamarca (Comuna 5). 4. 22 de agosto: Institución Educativa El Pedregal (Comuna 6). 5. 26 de septiembre: Centro de Desarrollo Social San Cristóbal (Comuna 60).
Realizar escuelas de capacitación con las partes interesadas mediante encuentros de ciudad.	700 participantes.	71%	A septiembre 30, se han realizado 5 eventos de Encuentro de la Contraloría con la Ciudad, de los cuales han participado 497 personas: 1. 23 de mayo en la IE Asia Ignaciana Comuna 2 (64 participantes) 2. 20 de junio en la IE Las Nieves Comuna 3 (103 participantes) 3. 18 de julio en la IE Dinamarca Comuna 5 (163 participantes) 4. 22 de agosto en la IE El pedregal Comuna 6 (107 participantes) 5. 26 de septiembre en el Centro de Desarrollo Social San Cristóbal. (60 participantes)
Interactuar con las veedurías ciudadanas para promover el control social como complemento de la vigilancia y control de la gestión fiscal.	10 eventos.	90%	A septiembre 30, se han realizado 9 eventos de los 10 programados como son: Interacción con veedurías ciudadanas de la Comuna 12 y del Colegio Nacional de Veedores. 1. En abril 2: Interacción Veedurías en Edificio Miguel de Aguinaga piso 5 (4) 2. En Mayo 21: Interacción Veedurías en San Antonio de Prado CDS (9) 3. En mayo 29: Interacción Veedurías en Asocomunal Belén (5) 4. En junio 13: Capacitación Veedurías en Edificio Miguel de Aguinaga piso 3 (10) 5. En junio 5: Interacción Veedurías en Corregimiento Palmitas (9) 6 y 7. En 23 y 25 de julio capacitación Políticas Públicas (40) 8. En septiembre 18 capacitación residuos sólidos. (11) 9. En septiembre 30 capacitación Contratación Estatal (20)
Implementar la academia virtual de control fiscal.	2 capacitaciones virtuales.	30%	A septiembre 30, Se obtuvo la plataforma MOODLE, y se está realizando capacitación a los funcionarios para su manejo, se está en el montaje de los cursos. Los temas avalados son: Control Social, Proceso Auditor y Convenios solidarios.

Fuente: Datos tomados del reporte de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en relación con el seguimiento al Plan de Acción Institucional con corte al 30 de septiembre de 2024.

Frente al compromiso de trabajo conjunto realizado mediante el Acuerdo de Voluntades N°001 de 2023, entre la Secretaría de Educación del Distrito Especial de Medellín, la Personería Distrital y la Contraloría Distrital de Medellín, cuyo objeto es *“Aunar esfuerzos para fortalecer el proceso de democracia escolar para la elección, posesión y formación de candidatos y líderes elegidos en el marco del Gobierno Escolar bajo la figura de Mesa de Democracia Escolar. Esto en el marco de la Ley 115 de 1994, Ley 2195 de 2022 y demás normatividad concordante y/o complementaria”*, la Contraloría Distrital de Medellín, viene dando cumplimiento a

los compromisos allí establecidos, en relación con las etapas de sensibilización, elección, posesión y formación, coordinando las actividades necesarias para llevar a cabo los propósitos del Acuerdo.

Las actividades de formación y acompañamiento realizadas al 30 de septiembre de 2024, están relacionadas con los compromisos del Acuerdo de Voluntades firmado por la Contraloría, las cuales no son realizadas directamente por la Entidad, por lo que se requiere definir en el procedimiento de Promoción de la Participación Ciudadana, cuáles son las actividades y registros que le son aplicables a la Contraloría para establecer el tipo de evidencias que deben soportar su realización.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, como líder del proceso, tiene establecido en el Sistema Integrado de Gestión Solución, el procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana Código P-PC-PPC-001 Versión 12, donde se describe el paso a paso de cada una de las actividades durante la fase de planeación y ejecución del evento, cuyo alcance inicia desde su organización hasta la entrega del informe con los resultados del evento.

A continuación, se presenta el informe de acuerdo con los registros generados frente al seguimiento realizado a cada una de las actividades, los cuales son el soporte y evidencia de su respectiva ejecución, y son almacenados en los expedientes creados para cada evento.

4.1 FASE DE PLANEACIÓN EVENTO.

Según la Documentación del Sistema Integrado de Gestión Código: G-GE-ID-001 Versión: 6, el procedimiento es *“un conjunto de especificaciones, relaciones, responsabilidades, controles y ordenamiento de las actividades y tareas requeridas para cumplir con el proceso”*. Se definen las actividades, como las acciones que desarrollará el servidor público de manera cotidiana y como parte de sus obligaciones, tareas o funciones, con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades.

De acuerdo con lo anterior, el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Contraloría Distrital de Medellín, responde a un modelo de gestión fundamentado en el ciclo administrativo que se compone de los elementos: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, el cual es un procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo y es aplicado a todos los procesos.

El procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana, inicia su ciclo con la fase de planear el evento. A continuación, se detallan cada una de las actividades específicas definidas para llevar a cabo las acciones, los responsables y los registros que deben ser establecidos como producto de esta planeación.

Cuadro 2. Actividades de la fase planear evento.

N°	Actividad	Cargo/Responsable	Registro
1	Planear Evento		
1.1	Identificar grupos de interés para procesos de capacitación o encuentros con la ciudadanía. Planear con el Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana la propuesta de acompañamiento y plan de ejecución.	. Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana. . Equipo de Trabajo de la dependencia de Promoción de la Participación Ciudadana.	• F-GE-CP-003 Instrumento de Control Registro de Grupo Primario
1.2	Realizar apertura de la ruta en Mercurio, con el diligenciamiento del formulación programación de evento	• Técnico Operativo	. Formulario Programación Evento - RSC
1.3	Aprobar programación mediante la firma del formulario del evento, asignar responsable de la realización del informe de ejecución del evento y la indexación al expediente en el Gestor Documental Mercurio de los registros generados.	• Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana	. Formulario Programación Evento - RSC
1.4	Radical en mercurio por parte del responsable del informe de ejecución del evento, el expediente por evento e indexar el radicado correspondiente al formulario de la programación del mismo, así como los demás registros generados en la planeación y ejecución del evento.	• Técnico Operativo	
1.5	Definir responsables para atender y evaluar los canales de atención establecidos en la entidad para los eventos de Promoción de la Participación Ciudadana (correo electrónico, pagina web).	• Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana	• F-GE-CP-003 Instrumento de Control Registro de Grupo Primario

Fuente: Procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana – Isolución.

Resultado de la verificación de la Fase Planear Evento.

En relación con la primera actividad del numeral 1.1. "*Identificar grupos de interés para procesos de capacitación o encuentros con la ciudadanía*", no se logró evidenciar registros diligenciados que dé cuenta sobre la realización de esta acción de acuerdo con el procedimiento, ni se presenta descripción de las diferentes tareas a realizar para su cumplimiento; igualmente, no se detalla con claridad si se debe consultar alguna base de datos existente o la utilización de algún instrumento de recolección de información para su análisis y aplicación. Tampoco se encuentra referido el uso de la *Guía Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés Código: G-PC-ESC-003 versión 2*, como una de las condiciones iniciales del procedimiento. Con base en lo encontrado en la revisión de los expedientes, no se

pudo evidenciar como se establecen los pasos a seguir para la identificación del público objetivo a quien va dirigido el evento, lo cual es primordial en la fase de planeación, para poder definir las estrategias frente a la convocatoria y los mecanismos de divulgación a utilizar para garantizar el éxito del evento, priorizando los grupos de ciudadanos con los mismos intereses o expectativas sobre la temática a tratar en el evento.

En la segunda actividad del numeral 1.1: "*Planear con el Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana la propuesta de acompañamiento y plan de ejecución*", indica que la evidencia de esta acción queda plasmada en el instrumento de control registro de grupo primario. En la revisión de estos registros, cada servidor público de la dependencia presenta los avances de las actividades o tareas de acuerdo con sus responsabilidades, pero no se evidenció en este documento que se plasmara la propuesta de acompañamiento y el respectivo plan de ejecución del evento, dando cumplimiento a lo descrito en el procedimiento. Por lo anterior, se recomienda replantear la utilización de este registro como soporte, debido a que la información consignada en él, no permite establecer con detalle todas las acciones y tareas que se requieren durante esta fase de planeación del evento.

Igualmente, se debe tener en cuenta, que los grupos primarios tienen una periodicidad mensual y los encuentros se realizan los primeros días del mes siguiente, por lo tanto, es posible que no se disponga del tiempo suficiente para planear la propuesta de acompañamiento y realizar el plan de ejecución del evento. Asimismo, es importante determinar si con dicho registro se puede soportar la realización de esta actividad, teniendo en cuenta que la realización de cada evento requiere de una construcción previa, donde se definan los elementos necesarios para su planeación y posterior realización.

En la consulta efectuada frente a los registros de grupo primario generados hasta el 30 de septiembre de 2024, y ubicados en el expediente de Mercurio N°0000022533, se evidenciaron dispuestos en el aplicativo siete (7) de los nueve (9) registros que deberían estar incluidos a la fecha. Posterior a la fecha de revisión fueron ingresados los dos (2) faltantes, correspondientes al mes de febrero y septiembre de 2024. Al efectuar la revisión del contenido de los registros, se evidencian algunas debilidades frente al proceso de diligenciamiento; en algunos de ellos no se incluyó el orden del día y en otros el documento generado se encuentra sin la respectiva firma de aprobación. Además, se evidenciaron demoras en el ingreso de dichos registros en el expediente, por ejemplo, el generado en el mes de marzo soló

anexado en el mes de agosto, presentándose con ello extemporaneidad para su reporte, lo que no permite oportunidad para su respectiva consulta.

En la revisión de los 23 expedientes creados para cada evento con corte al 30 de septiembre de 2024, se evidenció que 18 de ellos, presentan error de visualización al momento de abrir el formulario de programación del evento. Solo se permitió la visualización de cuatro (4) eventos, los cuales se encuentran firmados por el Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana. Además, el evento de “*Formación y Capacitación a Contralores Estudiantiles de la Comuna 10*”, según lo observado en el expediente N°0000023827, no tiene formulario de programación del evento.

Debido a las dificultades presentadas con el registro del “*Formulario de Programación del Evento*”, la dependencia como líder del proceso, considere replantear la necesidad y pertinencia de su utilización, consultando con la Dirección de Desarrollo Tecnológico y la Oficina Asesora de Planeación, para valorar las ventajas o desventajas con su aplicación y el impacto que puede generar frente a la realización del evento, dado que el 83% de los formularios diligenciados presentan errores de visualización, o analizar si es pertinente buscar otro mecanismo que facilite la tarea de control del evento.

En el siguiente cuadro muestran las tareas detalladas en el formulario de la ruta WorkFlow de Mercurio.

Cuadro 3. WorkFlow – Tareas detalladas por actividad.

Tareas detalladas por actividad				
Tarea	Estado	Tipo Evacuación	Estado control	Usuario
VERIFICAR/APROBAR EVENTO PROGRAMADO				
APROBAR EVENTO PROGRAMADO	Pendiente ▼	Exitoso ▼	Pendiente ▼	
VERIFICAR EVENTO PROGRAMADO	Pendiente ▼	Exitoso ▼	Pendiente ▼	
REALIZAR EVENTO/ELABORAR INFORME				
DILIGENCIAR INDICE DINAMICO ASOCIADO AL WF	Pendiente ▼	Exitoso ▼	Pendiente ▼	
ELABORAR INFORME DEL EVENTO	Pendiente ▼	Exitoso ▼	Pendiente ▼	
INDEXAR O ANEXAR DOCUMENTOS AL EXPEDIENTE	Pendiente ▼	Exitoso ▼	Pendiente ▼	
RADICAR EXPEDIENTE	Pendiente ▼	Exitoso ▼	Pendiente ▼	
REALIZAR EVENTO	Pendiente ▼	Exitoso ▼	Pendiente ▼	
Actualizar Adicionar Tareas Volver a la Bandeja Anterior Paso Siguiente Paso				

Fuente: Plantilla del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Teniendo en cuenta las tareas activadas en la ruta para verificar, aprobar, realizar y elaborar informe del evento, en el procedimiento no se establece una acción que permita evidenciar controles para determinar su cabal cumplimiento, por ejemplo, una comunicación enviada al Contralor Auxiliar con el documento adjunto de elaboración del Plan del Evento, que permita identificar la verificación del evento programado para luego ser aprobado. Lo mismo sucede con una comunicación que permita evidenciar la aprobación del informe de resultados del evento por parte del Contralor Auxiliar.

En la actividad del numeral 1.5, finalizar la fase de planear el evento, en la revisión de los registros de los grupos primarios, no se evidencia la asignación de los responsables de atender y evaluar los canales de atención establecidos por la entidad para los eventos de promoción de la participación ciudadana (correo electrónico, página Web), tal como lo define la actividad. Se requiere dar claridad frente a estas responsabilidades y tareas a realizar, asimismo, identificar otro medio para asignar estas funciones, indicando las instrucciones y los mecanismos para atender y evaluar los canales de atención de los eventos.

De acuerdo con las actividades del procedimiento, en la mayoría de las acciones se refieren al manejo de Mercurio y la indexación de registros generados en los expedientes, pero no se describen todas las actividades que desarrolla el servidor público de manera cotidiana como parte de sus obligaciones, tareas o funciones, para la planeación y realización del evento. Por ejemplo, para la convocatoria a los eventos se realiza una solicitud de construcción de una tarjeta digital e-card a la Oficina Asesora de Comunicaciones, además, se realiza una bitácora con la información general del evento, para un conocimiento del lugar y los asistentes. Frente al tema logístico no se definen acciones, como la búsqueda y reserva del espacio del evento, la solicitud de materiales a utilizar, el transporte, los refrigerios, contactar al experto o profesional que va a realizar la capacitación, el acompañamiento de otras dependencias de la Entidad de acuerdo con su competencia o del tema tratado, contactar y socializar con los líderes la temática, la consecución de bases de datos para la convocatoria, entre otras acciones.

4.2 FASE DE EJECUCIÓN EVENTO.

Continuando con el procedimiento en la fase de ejecución del evento, en el siguiente cuadro, se describen las diferentes actividades definidas para llevar a cabo durante su realización, los responsables y los registros como soporte de su ejecución.

Cuadro 4. Actividades de la fase de ejecución del evento.

N°	Actividad	Cargo/Responsable	Registro
2	Ejecución del Evento		
2.1	Convocar población objetivo y anexar al expediente los registros generados.	. Equipo de Trabajo de la dependencia de Promoción de la Participación Ciudadana.	. Base de datos de Público objetivo - RSC
2.2	Ejecutar el evento y anexar al expediente los registros generados.	. Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana. . Equipo de Trabajo de la dependencia de Promoción de la Participación Ciudadana.	. Registro Fotográfico - RSC . F-PC-PPC-001 Control de Asistencia .
2.3	Aplicar encuesta de satisfacción del cliente-evento, teniendo en cuenta la guía de G-PC-ESC-003 Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés, aplicar la encuesta caracterización de usuarios, a los asistentes al evento. Para la tabulación de las encuestas tener en cuenta la guía G-GES-ED-001 Evaluación del Desempeño Institucional. Anexar al expediente los registros generados.	. Equipo de Trabajo de la dependencia de Promoción de la Participación Ciudadana.	. F-GES-ED-001 Encuesta Satisfacción del Cliente -Evento . . F-PC-ESC-004 Encuesta Caracterización Usuarios Participación Ciudadana . . MG-GES-ED-002 Modelo Tabulador de la Evaluación de los Servicios Internos
2.4	Elaborar el informe sobre la ejecución del evento, incluyendo los resultados obtenidos en las encuestas y anexar al expediente los registros generados.	. Técnico Operativo	. Informe Sobre Ejecución del Evento- . MG-GE-GD-009 Modelo Informe General

Fuente: Procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana – Isolución.

Resultado de la verificación de la Fase de Ejecución del Evento.

Actividad del numeral 2.1. Convocatoria. En la revisión de los 23 expedientes de los eventos registrados al 30 de septiembre de 2024, solo siete (7), cuentan con la evidencia de las bases de datos del público objeto utilizada para la convocatoria, tal como lo indica la actividad del procedimiento, faltando el soporte de los otros 16 eventos. Lo anterior, no permite determinar si la convocatoria fue realizada con la rigurosidad del caso, al no evidenciarse el registro de esta acción, lo que podría ocasionar un posible incumplimiento de esta tarea, que puede generar un riesgo frente a la asistencia al evento de toda la población objetivo, con lo cual, no se lograrían alcanzar los objetivos trazados para la promoción de la participación ciudadana. Además, en el procedimiento no se especifica si esta actividad y el respectivo registro son aplicables en todos los eventos.

Actividad del numeral 2.2. Ejecutar el evento. En este punto no se describen cuáles son las acciones o pasos a seguir de acuerdo con el Plan de Ejecución, no

se evidencia un documento que contenga los diferentes elementos para tener en cuenta en su preparación y realización. Luego de la revisión de los 23 expedientes verificados, se evidencia el registro fotográfico en 16 de los eventos, no existiendo soporte en siete (7) de ellos. Frente al control de asistencia, se encontraron en el expediente 21 registros de asistencia a igual número de eventos, faltando el soporte de dos (2) de ellos: el Evento de apertura día de la democracia escolar y la Ceremonia de posesión de líderes estudiantiles 2024. No se especifica en esta actividad, si los registros descritos en el procedimiento le son aplicables a todos los eventos o existe alguna excepción.

No se describe en esta actividad de ejecución, si se tienen en cuenta para el registro fotográfico y el control de asistencia, con los respectivos permisos de autorización para la utilización de la imagen y lo relacionado a la política de tratamiento de datos personales, de acuerdo con la normatividad aplicable. (Por ejemplo, que tratamiento se debe aplicar en caso de que un asistente al evento sea menor de edad, y que precauciones se deben tener en cuenta al momento del registro fotográfico).

Actividad del numeral 2.3. Aplicación de Encuestas de Satisfacción al cliente y Caracterización de usuarios – Tabulador de la Evaluación. En el proceso de revisión de los 23 expedientes de los eventos realizados al 30 de septiembre de 2024, se pudo evidenciar la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente de solo cinco (5) eventos, faltando los soportes de los otros 18. Asimismo, solo se encuentra el registro de la aplicación de la Encuesta de Caracterización de usuarios de cuatro (4) de los 23 eventos, faltando los soportes de los 19 restantes. Además, no se identifica en las actividades del procedimiento, si la aplicación de las encuestas se tiene establecida alguna condición para no realizarse en algunos de los eventos.

Se sugiere a la dependencia, analizar si dentro de los registros que se generan en esta actividad del procedimiento, se debe anexar al expediente el tabulador de la evaluación de los servicios internos o el resultado solo estará incluido en el informe del evento.

Actividad del numeral 2.4. Informe ejecución del evento. En la revisión de los 23 expedientes de los eventos, se encuentran los registros de los informes sobre la ejecución de cada evento.

Según el modelo de gestión fundamentado en el ciclo administrativo PHVA, se recomienda dividir esta fase e incorporar una tercera etapa del procedimiento con

el Informe y evaluación del evento, donde se visualice la acción de elaborar el informe de la ejecución del evento incluyendo los resultados de las encuestas y la creación de otra actividad como punto de control, con la revisión y aprobación del informe por parte del Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana. Asimismo, generar una actividad donde se indique la manera en que son socializados los resultados del evento y la retroalimentación de este, como parte del mejoramiento continuo para la realización de próximos eventos.

Con una nueva fase del procedimiento, crear una actividad que permita evidenciar la trazabilidad y traslado al trámite interno de las PQRSD que se recibieron en el evento y las inquietudes, problemáticas o denuncias que alimentan el proceso auditor, como un mecanismo institucional para dar respuesta y cumplir con el objetivo de fortalecer el control social como complemento al control fiscal.

No se evidencia en las actividades del procedimiento, la manera en que se retroalimenta o se les informa a los líderes y comunidad que participó del evento, sobre los avances en las inquietudes presentadas y como se le está dando solución a las problemáticas expuestas.

No se evidencia con claridad la forma en que se miden los resultados e impactos de los diferentes eventos realizados, con el fin de determinar si con las capacitaciones, asesorías y acompañamientos, se está preparando a la ciudadanía para cumplir con el objetivo de trabajar de manera conjunta para ejercer un control social como complemento del control fiscal. Logrando dicha evaluación, se podría comparar la disminución del número de PQRSD que ingresan y que son trasladados a otras entidades porque no son de nuestra competencia. Asimismo, alimentar el proceso auditor con base en las problemáticas expuestas por la comunidad y priorizar otros espacios y comunidades, llevando la promoción de la participación ciudadana a otros lugares y públicos con el fin de aumentar la cobertura.

4.3 REPORTE CONTENIDO DE EXPEDIENTES DE LOS EVENTOS.

De acuerdo con el reporte realizado el 06 de diciembre de 2024, en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, se evidenciaron 23 expedientes creados por la dependencia entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2024, donde se encuentran almacenados los registros generados de las actividades del procedimiento, los cuales fueron constatados con la Tabla de Retención Documental TRD, aplicada para los Programas de Acompañamiento y Asesorías. En el siguiente cuadro se encuentran los resultados de la revisión:

Cuadro 5. Reporte registros generados en los expedientes. Fecha revisión 06/12/2024.

N° EXPEDIENTE	NOMBRE DEL EXPEDIENTE	CONTENIDO DEL EXPEDIENTE						
		FORMULARIO PROGRAMACIÓN EVENTO	BASE DE DATOS	REGISTRO FOTOGRÁFICO	CONTROL ASISTENCIA	ENCUESTA SATISFACCIÓN	ENCUESTA CARACTERIZACIÓN	INFORME EJECUCIÓN EVENTO
0000022676	Reunión Mesa de Democracia Escolar.	Error visualización	No	Si	Si	No	No	Si
0000022943	Sensibilización a Docentes del Área de Democracia Escolar y Líderes Estudiantiles.	Firmado	No	Si	Si	No	No	Si
0000023014	Reunión Mesa de Democracia Escolar.	Error visualización	No	Si	Si	No	No	Si
0000023021	Interacción con Veedurías Ciudadanas Comuna 10.	Error visualización	No	No	Si	No	No	Si
0000023022	Evento Apertura Día de la Democracia Escolar.	Firmado	No	Si	No	No	No	Si
0000023426	Interacción con Veedurías Ciudadanas Mujeres Electas Comuna 10.	Error visualización	No	No	Si	No	No	Si
0000023109	Reunión Mesa Distrital de Democracia Escolar.	Error visualización	No	Si	Si	No	No	Si
0000023152	Ceremonia de Posesión de Líderes Estudiantiles 2024.	Error visualización	No	Si	No	No	No	Si
0000023153	Reunión Mesa Distrital de Democracia Escolar.	Error visualización	No	Si	Si	No	No	Si
0000023330	Formación y Acompañamiento a Contralores Estudiantiles.	Error visualización	No	Si	Si	No	No	Si
0000023409	Interacción con Veedurías Ciudadanas Comuna 80.	Error visualización	No	No	Si	No	No	Si
0000023297	Encuentro de la Contraloría con la Ciudad Comuna 2.	Error visualización	Si	Si	Si	Si	Si	Si
0000023410	Interacción con Veedurías Ciudadanas Comuna 16.	Error visualización	No	No	Si	No	No	Si
0000023411	Interacción con Veedurías Ciudadanas Corregimiento Palmitas Comuna 50.	Error visualización	No	No	Si	No	No	Si
0000023432	Encuentro de la Contraloría con la Ciudad Comuna 3.	Error visualización	Si	Si	Si	Si	Si	Si
0000023412	Interacción con Veedurías Capacitación Contratación Estatal Comuna 80.	Error visualización	No	No	Si	No	No	Si
0000023541	Reunión Mesa Distrital de Democracia Escolar.	Error visualización	No	Si	Si	No	No	Si
0000023531	Encuentro de la Contraloría con la Ciudad Comuna 5.	Error visualización	Si	Si	Si	Si	Si	Si
0000023545	Interacción Veedurías Ciudadanas Capacitación Políticas Públicas.	Error visualización	Si	Si	Si	Si	No	Si
0000023791	Encuentro de la Contraloría con la Ciudad Comuna 6.	Error visualización	Si	Si	Si	Si	Si	Si
0000023827	Formación y Capacitación a Contralores Estudiantil Comuna 10.	No tiene formulario	No	Si	Si	No	No	Si
0000023851	Interacción con Veedurías Capacitación Residuos Sólidos Comuna 16.	Firmado	Si	Si	Si	No	No	Si
0000023875	Interacción Veedurías Capacitación Contratación Estatal Comuna 7.	Firmado	Si	No	Si	No	No	Si

Fuente: Reporte de los expedientes en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

De acuerdo con el resultado del reporte de los 23 expedientes de los eventos, se pudo evidenciar que en algunos de ellos faltaron los registros, pero no se logra identificar en el procedimiento si todas las actividades y registros le son aplicables:

- **Formulario programación evento:** (1) evento no tiene creado el formulario.
- **Base de datos:** (16) eventos no tienen la base de datos.
- **Registro fotográfico:** (7) eventos no tienen registro fotográfico.
- **Control de asistencia:** (2) eventos no tienen control de asistencia.
- **Encuesta de satisfacción al cliente:** (18) eventos no tienen la encuesta.
- **Encuesta de caracterización usuarios:** (19) eventos no tienen la encuesta.

5. HALLAZGOS

Debilidades en las actividades y registros del procedimiento. Como resultado de la revisión de los 32 expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, creados para almacenar los registros generados de las actividades del procedimiento para cada evento realizado al 30 de septiembre de 2024, se pudo evidenciar que faltaron algunos registros de los eventos, entre ellos: Formulario programación evento (1), base de datos (16), registro fotográfico (7), control de asistencia (2), encuestas de satisfacción al cliente (18), encuestas de caracterización de usuarios (19). Además, en los registros de grupos primarios no se evidencia con claridad la propuesta de acompañamiento y plan de ejecución, ni se definen los responsables para atender y evaluar los canales de atención establecidos en la entidad para los eventos de Promoción de la Participación Ciudadana (correo electrónico, página web). Sumado lo anterior a las dificultades para la visualización de los formularios de programación de los eventos. Lo anterior, contraviene lo establecido en las actividades N°1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 2.2 y 2.3 del procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana código P-PC-PPC-001 Versión 12, donde se indica que se debe indexar y anexar los registros generados en la planeación y ejecución del evento. Igualmente, a lo estipulado en las Políticas de Operación de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión Código: G-GE-ID-001 Versión: 6, *“La creación, revisión, aprobación y actualización de los documentos del SIG es responsabilidad del Líder de proceso y su equipo de trabajo, quienes deben garantizar que estos sean pertinentes y coherentes con la realidad de cada proceso y la normativa vigente y la Oficina Asesora de Planeación los acompaña cuando lo requieran”*. Lo encontrado durante el proceso de revisión, se pudo presentar probablemente por la desactualización del procedimiento de acuerdo a las necesidades actuales de la dependencia, la no identificación o especificación de las actividades y registros que le son aplicables a los eventos, fallas en los controles para la verificación de las evidencias resultado de los eventos, lo que podría ocasionar incumplimiento en el desarrollo de lo estipulado, con lo cual se podría impactar el alcance de los objetivos establecidos en los eventos, para lograr la efectiva participación ciudadana y las metas trazadas en el Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional.

6. RECOMENDACIONES

- **Actualización del procedimiento.** Debido a que no se definen con claridad algunas de las actividades y registros del procedimiento, donde se especifique a que eventos le son aplicables, se recomienda evaluar la pertinencia de actualizarlo de acuerdo con las acciones que se realizan cotidianamente e incorporar las que no están descritas, así como los controles que permitan facilitar su desarrollo. Además, replantear la utilización del registro de grupo primario como soporte, debido a que la información consignada en el no permite establecer con detalle todas las acciones y tareas que se requieren para la propuesta de acompañamiento y plan de ejecución del evento. Igualmente, se debe tener en cuenta, que los grupos primarios tienen una periodicidad mensual y los encuentros se realizan los primeros días del mes siguiente, por lo tanto, es posible que no se disponga del tiempo suficiente para la planeación del evento.
- **Plazo para ingresar los registros generados en los expedientes.** Aunque no se indica en el procedimiento un plazo límite para el ingreso de la información generada del evento al expediente, es necesario que se fije un tiempo para que los soportes y evidencias, así como los registros de los Grupos Primarios se ingresen con oportunidad en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, con el fin de que la información se presente en tiempo real para su consulta y verificación.
- **Acuerdo de voluntades N°001 de 2023.** Dado que el trabajo conjunto con la Secretaría de Educación del Distrito Especial de Medellín y la Contraloría Distrital de Medellín en lo relacionado con los Contralores Escolares, no es un programa propio que realiza directamente la entidad, se requiere definir en el procedimiento de Promoción de la Participación Ciudadana, cuáles de las actividades y registros le son aplicables como evidencia de su realización, o por tratarse de un Acuerdo definir en qué lugar se almacenaran las evidencias del cumplimiento de los compromisos pactados.
- **Formulario de Programación del Evento.** Debido a las dificultades presentadas para su visualización y funcionamiento, la dependencia como líder del proceso, considere replantear la necesidad de su utilización, consultando con la Dirección de Desarrollo Tecnológico y la Oficina Asesora de Planeación, para valorar las ventajas o desventajas de su aplicación y el

impacto que genera para la realización del evento. O buscar otro mecanismo diferente a la ruta de WorkFlow que facilite el control para la realización de las tareas del evento.

- **Bases de datos para la convocatoria de los eventos.** De los 23 expediente de los eventos registrados al 30 de septiembre de 2024, solo siete (7) cuentan con la evidencia de las bases de datos del público objeto utilizada para la convocatoria. Aunque no se especifica en el procedimiento a que eventos le son aplicables, lo anterior, no permite determinar con claridad si la convocatoria realizada fue efectiva, por lo que se requiere de una estrategia para fortalecer esta actividad y que permita actualizar la base de datos e incorporar los nuevos públicos de interés para futuros eventos.
- **Fortalecer el entrenamiento en el puesto de trabajo.** Debido a la movilidad de los servidores públicos en la dependencia, para atender los programas de promoción de la participación ciudadana, se recomienda fortalecer el entrenamiento en el puesto de trabajo como una estrategia de gestión del conocimiento y la formación continua del personal que adelanta esta labor.

7. CONCLUSIONES

Luego de la verificación del cumplimiento de las actividades y la aplicación de los controles definidos, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Promoción de la Participación Ciudadana, se determinó un hallazgo como producto de las debilidades encontradas, se recomienda la actualización del procedimiento *Promoción de la Participación Ciudadana código P-PC-PPC-001 Versión 12*, debido a que presentan algunas novedades que requieren ser ajustadas, con el fin de facilitar los pasos a seguir para fortalecer el desarrollo de las diferentes actividades de los eventos de acuerdo a los contextos, con el diseño de controles que permitan evidenciar de manera clara la realización del evento y el impacto que éste genera en su ejecución.