

INFORME SEMESTRAL DE CONTROL INTERNO A PQRS

PRESENTADO POR:

Anyela Patricia Cabeza Del Toro
Profesional universitario, grado 01
Con funciones de control interno

Ernesto Jiménez Hernández
Técnico administrativo, grado 04
Con funciones de apoyo a control interno y calidad

CONTRALORA:

Angélica María Guerra García

Contraloría Municipal De Montería

Montería-Córdoba
Segundo informe de PQRS
Diciembre 2017

CONTROL INTERNO CONTRALORIA DE MONTERIA

La oficina de control interno presenta el segundo informe semestral al seguimiento de peticiones quejas, reclamos y denuncias de la Contraloría Municipal de Montería, correspondiente a la vigencia 2017, tal como lo establece el estatuto anticorrupción o ley 1474 de 2011.

CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- El área de participación ciudadana de la Contraloría de Montería funciona con un profesional universitario, con perfil de abogado, quien recibe las PQRSD, realiza el análisis, tramite y da respuesta al ciudadano.
- La Contraloría de Montería tiene dispuesto para recepción de PQRSD, el área de secretaria de despacho donde se reciben las peticiones escritas o verbales de los ciudadanos, la página web, correo electrónico, línea gratuita, teléfonos fijo y móvil y redes sociales.
- Las denuncias que requieran de la atención especial por competencia de la entidad son trasladadas al área de control fiscal, quien comisiona un equipo auditor para la realización de la auditoria respectiva.

ANALISIS

Para realizar el análisis la oficina de control interno tuvo en cuenta los criterios de coherencia, calidez y oportunidad que se definen así:

COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ, OPORTUNIDAD:

RESULTADOS

- Se observa que las respuestas de las PQRS de la Contraloría de Montería son coherentes, es decir, existe una relación lógica entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- Se observa que las respuestas de las PQRS de la Contraloría de Montería son Claras, es decir, la respuesta emitida por la entidad, se brinda en términos comprensibles para el ciudadano.
- Se evidencia que el medio más utilizado para presentar PQRS es presencial mediante oficio allegado a las oficinas del ente de control, le sigue las peticiones por correo electrónico
- Se observa que las respuestas de las PQRS de la Contraloría de Montería son oportunas, es decir, que la respuesta emitida por la entidad, se brinda dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- Por otro lado, se observa que la oficina de participación ciudadana y los funcionarios en general brindan un trato digno, amable y respetuoso al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- Los funcionarios de la Contraloría fueron capacitados en el protocolo de atención al ciudadano.
- El proceso de participación ciudadana contará con un sistema e información que permitirá realizar informes, realizar control sobre tiempos de respuestas, entre otros, sistema de PQRD, mediante APP.

Seguimiento especial al cumplimiento de la ley 1757 de 2015

De acuerdo a la ley 1757 de 2015 en su “*ARTÍCULO 69. LA DENUNCIA. Definición en el control fiscal. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.*”

En la entidad viene dando cumplimiento a la ley de participación ciudadana y control social manteniendo un procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal. Evaluación y determinación de competencia;

b) Atención inicial y recaudo de pruebas;

c) Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;

d) Respuesta al ciudadano.

La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no excede el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones.

El proceso auditor dio respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.

En la Contraloría de Montería se han radicado 22 de denuncias; el 41% de las denuncias se han trasladado al proceso de control fiscal, el 36% se le dio traslado por competencia y el 24% recibieron atención directamente en el área de participación ciudadana.

De igual forma los 16 derechos de petición presentados en el segundo semestre fueron respondidos oportunamente.

Mediante auditoría interna al proceso de participación ciudadana se recomendó al despacho fortalecer el proceso de participación ciudadana en cuanto a la atención inicial de denuncia, toda vez que muchas de las denuncias pueden ser atendidas y resueltas en esta área sin necesidad de pasarla a control fiscal, lo cual amerita además de modificar todo un PGAT anual, implica emplear todo un procedimiento y técnicas de auditorías para dar respuesta a una denuncia que puede atenderse directamente en el área de participación ciudadana.