



INFORME DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO DE PQRSD

PRESENTADO POR:
ANYELA PATRICIA CABEZA DEL TORO
JEFE CONTROL INTERNO

CONTRALOR:
JORGE RAFAEL ESQUIVIA GARCIA

**CONTRALORIA MUNICIPAL DE MONTERIA
MONTERIA-CÓRDOBA**

**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL
2014**

CONTROL INTERNO CONTRALORIA DE MONTERIA

La oficina de control interno presenta el primer informe semestral al seguimiento de peticiones quejas, reclamos y denuncias de la Contraloría Municipal de Montería, correspondiente a la vigencia 2014, tal como lo establece el estatuto anticorrupción o ley 1474 de 2011.

CARATERIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- El área de participación ciudadana de la Contraloría de Montería funciona con un profesional universitario, quien recibe las PQRSD, realiza el análisis, tramite y da respuesta al ciudadano.
- La Contraloría de Montería tiene dispuesto para recepción de PRSD, 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.
- Es menester señalar que en esta vigencia no se han presentado acciones de tutela por vulnerar el derecho fundamental de los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas.

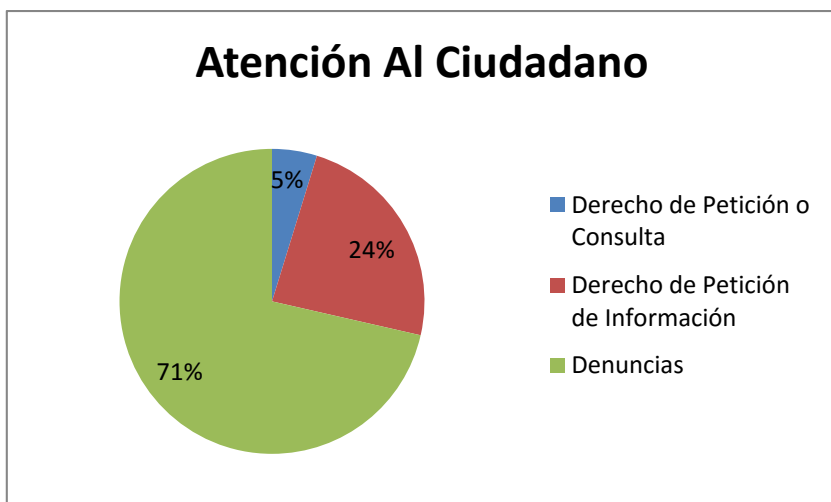
ANALISIS

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

En el curso de la vigencia, a 31 de Diciembre de 2014 en la entidad por radicación directa en las oficinas de la Contraloría han sido recibidos un total de 21 requerimientos discriminados así:



En lo que a las denuncias se refiere cinco (5) fueron remitidas a control fiscal, y diez (10) fueron atendidas por la oficina de participación ciudadana, o remitidas a otra entidad por competencia.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda instalar un buzón de sugerencia en las instalaciones de la entidad.
- Además se recomienda realizar las gestiones pertinentes para activar en la página web un link para que el ciudadano le lleguen notificaciones a su correo electrónico del estado de su petición.
- Se recomienda actualizar el procedimiento de PQRSD
- Se recomienda incluir dentro del proceso de participación ciudadana el apoyo de un abogado.