



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2012

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Febrero de 2013

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - 8710427.- Fax 8713114

www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co



INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos de la Oficina de Control Interno de la Contraloría Departamental del Huila, es dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el cual norma lo siguiente: *La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención al público se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.*

De igual forma, debe dar cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones: “Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la Jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre de la vigencia 2012 al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Entidad.

ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQR

El informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), por parte de Control Interno durante el segundo semestre de la vigencia 2012, hace referencia a las actividades que la Entidad ha venido desarrollando por medio de la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, para dar el tramite respectivo a todas las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los sujetos de Control y Comunidad en General.

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - 8710427.- Fax 8713114

www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co

METODOLOGÍA

Para realizar el seguimiento al proceso de PQR ejecutado en la Entidad, la Oficina de Control Interno aplicó como metodología la participación de manera mensual en la apertura del Buzón de Sugerencias; el seguimiento a la oportuna respuesta de los derechos de petición allegados a la Contraloría; y la revisión de los informes de satisfacción de manera semestral con el fin de identificar las diferentes problemáticas presentadas y cuál es el accionar de la dependencia responsable al respecto; como también conocer el nivel de aceptación que tiene la Entidad en la comunidad en general.

EVALUACIÓN

La Contraloría Departamental del Huila por medio de la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, se encarga de recepcionar las diferentes Peticiones, Quejas y Denuncias de la ciudadanía, respecto a las Entidades sujeto de control como de las diferentes dependencias.

De acuerdo a la información reportada a Control Interno, se realizaron las siguientes Peticiones, Quejas y Denuncias durante el segundo semestre de la vigencia 2012:

DENUNCIAS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTE
2012 – II	56	34	22

PETICIONES			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TRAMITADAS	PENDIENTE
2012 – II	168	168	0

De acuerdo a esta relación para el segundo semestre de la vigencia 2012 el 90% de todas la PQR, se han tramitado de manera satisfactoria, a través de la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, quienes analizan los hechos y deciden si es necesario realizar algún tipo de Auditoria dan traslado a otras autoridades por no ser de su competencia.

Adicionalmente la Oficina, dentro de su gestión realiza semestralmente un informe de medición de satisfacción, donde relaciona el grado de bienestar por los

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - 8710427.- Fax 8713114

www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co



servicios ofrecidos en esa dependencia y por parte de la Contraloría Departamental del Huila.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO. 1 – SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE APOYO Y CONTROL CIUDADANO

El trámite de las PQR adelantadas por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2012, presentó un nivel satisfacción del 74.10 %, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la Oficina tiene el trabajo de alcanzar el 25.90% de expectativa de satisfacción de los clientes, respecto a la función desempeñada en cada una de las Actuaciones Administrativas adelantadas durante el segundo semestre. Es importante anotar que las encuestas se aplicaron en los procesos de Capacitación y Audiencias Públicas, en un 80% a líderes comunales del sector rural, que estadísticamente registran una baja participación en las denuncias y peticiones atendidas por la Entidad.

Número total de encuestados: 112

PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO
1. ¿Cómo califica usted la oportunidad en el inicio del trámite de las peticiones, quejas y denuncias por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	1	21	83
2. ¿Cómo califica usted la calidad de la respuesta generada por la Contraloría Departamental del Huila, como resultado del trámite de sus peticiones, quejas y denuncias?	1	33	80
3. ¿Cómo califica usted la atención personal o telefónica recibida por parte de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Huila durante el trámite de sus PQD?	1	33	86
4. ¿Cómo califica usted la oportunidad en el envío de la respuesta definitiva de su PQD por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	0	25	85
5. ¿Cómo percibe usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila, una vez prestado este servicio solicitado?	0	30	81
	3	142	415

Resultados de la calificación.

560 igual al 100% de calificación como Bueno esperada.

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 74.11% Regular 25.36%, Malo 0.53%

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - 8710427.- Fax 8713114

www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN TIPO.2 – SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONTRALORÍA DEPARAMENTAL

Las actividades realizadas por este organismo de control, durante el segundo semestre de la vigencia fiscal 2012, al tenor de la medición efectuada por la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano, muestra un comportamiento similar, a la Encuesta de Medición Tipo 1, en este caso presenta un nivel de satisfacción de 74.30%, contra una percepción de insatisfacción del 25.70%.

Lo anterior muestra que los encuestados tienen una percepción que sin ser excelente, se puede entender como satisfactoria, teniendo en cuenta algunas observaciones presentadas por los ciudadanos en las respectivas encuestas, donde expresan su complacencia por acciones que viene adelantando la Contraloría, como son las Audiencias Públicas y las Capacitaciones en Control Social a la Función Pública y en la conformación de Veedurías Ciudadanas.

Número total de encuestados: 79

PREGUNTAS	MALO	REGULAR	BUENO
1. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	1	11	67
2. ¿Cómo califica usted la celebración de las Audiencias Públicas y la Rendición de Cuentas, por parte de la Contraloría Departamental del Huila, sobre construcción de obras, celebración de contratos y gestión desarrollada por las Administraciones Municipales?	1	25	43
3. ¿Cómo califica usted la atención personal o telefónica recibida por parte de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Huila en atención a sus solicitudes, denuncias, derechos de petición, capacitaciones entre otros?	1	8	70
4. ¿Cómo califica usted la oportunidad en la prestación del servicio por parte de la Contraloría Departamental del Huila?	0	19	75
5. ¿Percibo a la Contraloría Departamental del Huila como una entidad con la que la ciudadanía puede hacer una alianza para procurar el buen uso de los recursos públicos?.	3	13	58
	6	76	313

Resultados de la calificación.

395 igual al 100% de calificación como Bueno esperada.

Sumatoria de cada calificación/100% = Bueno 74.30% Regular 24.34%, Malo 1.36%

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - 8710427.- Fax 8713114

www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co



En cuanto al seguimiento para la atención adecuada a los Derechos de Petición, la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre, dispuso de un registro público organizado sobre las peticiones allegadas a la Entidad, el cual contiene la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro se publica mensualmente en la página web de la Entidad y permite a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

En lo pertinente al asunto del Buzón de Sugerencias para este período, no se recibieron denuncias, quejas o sugerencias sobre hechos o acciones que atenten contra el patrimonio público o que puedan ayudar al mejoramiento de los procedimientos establecidos en la Entidad.

Lo anterior permite inferir que los ciudadanos denuncian con más frecuencia a través del correo, personalmente, vía telefónica o Internet. Igualmente, se considera que la ubicación del buzón no es la más adecuada y por lo tanto se sugiere instalar otro en la secretaría del Despacho de la Contraloría Departamental.

Teniendo en cuenta lo descrito en el presente informe se concluye que la Oficina de Apoyo y Control Ciudadano está realizando sus labores de manera oportuna al igual que la Contraloría Departamental del Huila al ostentar un posicionamiento favorable a nivel de sus clientes y por consiguiente, los funcionarios de la Entidad deben continuar los esfuerzos orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos en procura del sostenimiento de la buena imagen a través del tiempo.

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - 8710427.- Fax 8713114

www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co