



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

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2013

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Enero de 2014

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - 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 cabal 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 2013 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 la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre de la vigencia 2013, hace referencia a las actividades que la Entidad ha venido desarrollando por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, para dar el trámite respectivo a todas las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los sujetos de Control y Comunidad en General.

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

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114

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



de los derechos de petición allegados a la Entidad; 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 Contraloría frente a la comunidad en general.

EVALUACIÓN

La Contraloría Departamental del Huila por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, 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, durante el segundo semestre de la vigencia 2013, se allegaron las siguientes Peticiones, Quejas y Denuncias:

DENUNCIAS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2013 - II	61	14	47

PETICIONES			
VIGENCIA	RECIBIDAS	RESUELTAS A TIEMPO	RESUELTAS FUERA DE TIEMPO
2013 - II	151	122	29

De acuerdo con la tabla anterior, para el segundo semestre de la vigencia 2013 el 23% de las denuncias, se encuentran terminadas de manera satisfactoria, a través de la Oficina de Participación Ciudadana, quien es la encargada de analizar los hechos y decide si es necesario realizar algún tipo de auditoria de campo o se trasladan a otras autoridades por no ser de su competencia.

En la actualidad, se encuentran en trámite el 77% de las denuncias allegadas durante el segundo semestre de la presente vigencia.

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 (321), el cual contiene la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114

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



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 cuanto a las peticiones, se han resultado dentro de los términos exigidos por la Ley el 81% equivalente a ciento veintidós (122) peticiones, mientras que el 19% equivalente a veintinueve (29), se resolvieron fuera del término. Lo anterior, se debe en algunas ocasiones por la demora en la entrega de información de entidades externas y en otras por situaciones administrativas internas.

Por tal motivo, se solicitó un plan de manejo al responsable del proceso D03. Participación Ciudadana, con el fin de dar cumplimiento a las peticiones dentro del término establecido por la Ley y realizar seguimiento permanente a las Oficinas responsables de dar respuesta a cada una de las solicitudes efectuadas por la comunidad en general.

De otro lado, la Oficina en mención, dentro de su gestión realiza semestralmente un informe de medición de satisfacción, donde relaciona el grado de bienestar por los servicios ofrecidos en esa dependencia y por parte de la Entidad. En la siguiente gráfica se puede observar los resultados obtenidos durante el segundo semestre.

El objetivo de este procedimiento es evaluar la satisfacción de los clientes de la Contraloría Departamental del Huila (CDH), como insumo para la formulación de planes y estrategias que garanticen el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados.

Con base en lo anteriormente expuesto, se realizaron las siguientes actividades:

- Se aplicaron las encuestas de medición de satisfacción, respecto a los servicios que brinda la Entidad, como del nivel de satisfacción con las capacitaciones que desarrolla la Oficina de Participación Ciudadana, en cumplimiento del Plan General de Capacitación de Control Fiscal Participativo 2012-2015.
- Encuesta de Medición de Satisfacción de los servicios prestados por la Contraloría Departamental del Huila (Trámite de Peticiones, Quejas y Denuncias, Auditorías, Responsabilidad Fiscal) = 24

Una vez aplicadas las Encuestas de Medición de Satisfacción a los clientes, se procedió a consolidar y registrar los datos, realizando una sumatoria de las

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114

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



respuestas registradas para cada pregunta y la proporción obtenida en cada caso, teniendo en cuenta el número total de encuestados.

Para el cálculo del indicador, se tomó como referente el máximo valor de opciones de calificación por cada tipo de encuesta aplicada, comparándola con los resultados de cada calificación.

CONSOLIDADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		PROCESO: APOYO Y CONTROL CIUDADANO		
		CODIGO: D03.03-F02		
		VERSION: 3		
		FECHA: 01/11/2012		
Periodo: Segundo semestre 2013				
Número Total de Encuestados: (24)				
PREGUNTAS	NO APLICA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	0	0	4	28
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	0	2	30
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	4	1	7	20
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	0	0	5	27
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	0	0	4	28
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	1	0	7	24
TOTAL	5	1	29	157
Participación por calificación	2.60%	0.52%	15.10%	81.78%

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”

Línea Gratis 018000 968765

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114

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



Resultados

192 igual al 100% de las opciones de calificación esperada.

Sumatoria de cada calificación: 100%

Buena 81.78%;

Regular 15.10%;

Mala 0.52%;

No Marcadas 2.60%.

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brindó la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2013, presenta un nivel satisfacción BUENO, en 81.78%, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la Entidad tiene el reto de satisfacer al 18.22% de los clientes externos.

Las actividades realizadas por el organismo de control, durante el segundo semestre de la vigencia fiscal 2013, según la medición efectuada por la Oficina de Participación Ciudadana, evidencia que los ciudadanos encuestados, tienen una percepción que sin ser excelente, de acuerdo al rango del indicador, se puede entender como satisfactoria, teniendo en cuenta algunas observaciones presentadas por los ciudadanos en las respectivas actividades desarrolladas, donde expresan su complacencia por las acciones que viene adelantando la Entidad, como son las Audiencias Públicas, las capacitaciones en Control Social a la función pública y en la conformación de Veedurías Ciudadanas.

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 Participación Ciudadana está realizando sus labores de manera oportuna 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 - Fax 8713114

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