



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

## SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2014

**NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Enero de 2015

***“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”***  
*Línea Gratis 018000 968765*  
Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114  
[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) – E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto: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 2014 al trámite oportuno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias allegadas a la Entidad.

## ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQR

El informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), por parte de la Oficina de Control Interno durante el segundo semestre de la vigencia 2014, 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 PQRD 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 - Fax 8713114

[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) – E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)

## METODOLOGÍA

Para realizar el seguimiento al proceso de PQRD 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 Entidad; y la revisión de los informes de satisfacción de manera semestral, con el fin de identificar las diferentes problemáticas presentadas y 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 Denuncias, Peticiones, Quejas y Reclamos 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 2014, se allegaron las siguientes Denuncias, Peticiones, Quejas y Reclamos:

DENUNCIAS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2014 II	53	12	41

La Oficina de Participación Ciudadana ha venido adelantando auditorías exprés con el fin de dar mayor celeridad al cierre de las denuncias especialmente de las vigencias 2012 y 2013. Durante la vigencia 2014 se llevaron a cabo un total de dieciocho (18) auditorías exprés; de las cuales ocho (8) fueron terminadas y generaron hallazgos fiscales por valor de \$1.009.316.244, queda en proceso la elaboración de diez (10) informes de auditoría.

Es importante que durante el primer semestre de 2015, se realice el cierre de las denuncias que pasaron en trámite de la vigencia 2013 y 2014.

PETICIONES			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TAMITE
2014 II	90	83	7

***“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”***

*Línea Gratis 018000 968765*

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114

[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) – E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)

Durante el segundo semestre se observa que se concluyeron ochenta y tres (83) peticiones, siete (7) pasaron en trámite y tienen como fecha oportuna de cierre enero de 2015.

QUEJAS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2014 II	2	1	1

En segundo semestre se recibieron dos (2) quejas, una fue trasladada por competencia a la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Huila; la otra se encuentra en trámite en la Oficina Asesora Jurídica de la entidad que tiene funciones de Control Interno Disciplinario.

RECLAMOS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2014 II	0	0	0

En cuanto a reclamos, durante la presente vigencia no se han recibido en la Entidad solicitudes de la comunidad sobre algún hecho donde exista la presunción de violación o lesión de un derecho por parte de la Contraloría.

De otro lado, la Oficina de Participación Ciudadana dentro de su gestión realiza semestralmente un informe de medición de satisfacción, donde relaciona el grado de bienestar por los servicios ofrecidos en la Entidad, a través de una encuesta que evalúa el trámite de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, entre otros, así:

### CONSOLIDADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>		PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
		CODIGO: D03.03-F02		
		VERSION: 3		
		FECHA: 01/11/2012		
<b>Periodo: Segundo semestre 2014</b>				
<b>Número Total de Encuestados: (25)</b>				
PREGUNTAS	NO APLICA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	2	0	2	21

***“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”***

*Línea Gratis 018000 968765*

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114

[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) – E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)

2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	0	0	3	22
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	2	0	8	15
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	3	0	2	20
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	0	0	0	25
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	0	0	2	23
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>126</b>
<b>Participación por calificación</b>	<b>4.66%</b>	<b>0.0%</b>	<b>11.34%</b>	<b>84%</b>

## Resultados

Buena:	84%
Regular:	11.34%
Mala	0.0%
No Marcadas	4.66%
<b>Total Calificación:</b>	<b>100%</b>

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brindó la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2014, presenta un nivel de satisfacción BUENO, en 84%, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la Entidad tiene el reto de satisfacer al 16% de los clientes externos.

En lo pertinente al Buzón de Sugerencias para este período, no se recibieron denuncias, quejas, reclamos, denuncias y/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 distinguir que los ciudadanos utilizan otros medios de comunicación, tales como el correo electrónico, teléfono, fax, internet y/o personalmente.

Se recomienda que se sensibilice a los funcionarios para que se brinde una oportuna atención telefónica, dado que se evidencia que este fue un factor que

***“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”***

*Línea Gratis 018000 968765*

Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114

[www.contraloriahuila.gov.co](http://www.contraloriahuila.gov.co) – E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)



afecto el nivel de satisfacción de los servicios que se ofrecen en la Contraloría Departamental del Huila.