



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

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2014

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Agosto 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 primer 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 primer 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 – E-mail: 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 primer semestre de la vigencia 2014, se allegaron las siguientes Denuncias, Peticiones, Quejas y Reclamos:

DENUNCIAS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2014 - I	84	31	53

PETICIONES			
VIGENCIA	RECIBIDAS	RESUELTAS A TIEMPO	RESUELTAS FUERA DE TIEMPO
2014 - I	84	75	9

QUEJAS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2014 - I	2	0	2

RECLAMOS			
VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2014 - I	0	0	0

“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 acuerdo con la tabla anterior, para el primer semestre de la vigencia 2014 el 37% 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 decidir si es necesario realizar algún tipo de visita de campo o dar traslado a otras autoridades por no ser de su competencia.

En la actualidad, se encuentran en trámite el 63% de las denuncias allegadas durante el primer semestre de la presente vigencia.

En cuanto a las peticiones, se han resultado dentro de los términos exigidos por la Ley el 89% equivalente a setenta y cinco (75) peticiones, mientras que el 11% equivalente a nueve (9), 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 al responsable del proceso D03. Participación Ciudadana, elaborar un plan de manejo 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.

En cuanto al seguimiento para la atención adecuada a los derechos de petición, la Oficina de Control Interno durante el primer semestre, dispuso de un registro público organizado sobre las peticiones allegadas a la Entidad (84), el cual contiene la siguiente información: Fecha del oficio, número y fecha del radicado en la Entidad, término para resolverla, nombre del peticionario, entidad y/o persona a quien se dirige, asunto, entidad y/o persona responsable, fecha de respuesta, oficina responsable del trámite, actividades y observaciones. Este registro se publica mensualmente en la página web de la Entidad y permite a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Respecto a las quejas, durante el primer semestre de la presente vigencia se recibieron dos (2), las cuales están siendo tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, quien ejerce funciones de Control Interno Disciplinario, la cual determinará la responsabilidad o no de los funcionarios investigados.

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.

“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 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, procesos auditor, rendición de cuentas, capacitaciones, entre otros, así:

CONSOLIDADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		PROCESO: PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
		CODIGO: D03.03-F02		
		VERSION: 3		
		FECHA: 01/11/2012		
Periodo: Primer semestre 2014				
Número Total de Encuestados: (34)				
PREGUNTAS	NO APLICA	MALA (%)	REGULAR (%)	BUENA (%)
1. ¿Cómo califica el servicio prestado por la contraloría?	0	0	3	31
2. ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?	1	0	1	32
3. ¿Cómo califica la atención telefónica que recibió por parte de los servidores públicos de la Contraloría?	7	0	4	23
4. ¿Cómo califica la oportunidad en el servicio que le prestó la Contraloría?	1	0	2	31
5. ¿Cómo considera usted las alianzas entre la contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos?	1	0	0	33
6. ¿Cómo califica usted la imagen de la Contraloría Departamental del Huila?	1	0	3	30
TOTAL	11	0	13	180
Participación por calificación	5.40%	0%	6.37%	88.23%

“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

Buena:	88.2%
Regular:	6.4%
Mala	0.0%
No Marcadas	5.4%
Total Calificación:	100%

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brindó la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el primer semestre de la vigencia 2014, presenta un nivel satisfacción BUENO, en 88.2%, según se observa en el consolidado de las encuestas, lo que significa que la Entidad tiene el reto de satisfacer al 11.77% de los clientes externos.

Las actividades realizadas por el organismo de control, durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2014, según la medición efectuada por la Oficina de Participación Ciudadana, evidencia que los ciudadanos encuestados, tienen una percepción 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, capacitaciones en control social a la función pública y la conformación de veedurías ciudadanas.

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.

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 responsables deben continuar con los esfuerzos orientados al cumplimiento de los objetivos y planes de manejo propuestos en procura del mejoramiento continuo 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