



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

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2015

NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Enero de 2016

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”
Gobernación del Huila Piso 5. Teléfonos 8713304 - Fax 8713114
www.contraloriahuila.gov.co – E-mail: info@contraloriahuila.gov.co

INTRODUCCIÓN

La Oficina de control Interno de la Contraloría Departamental del Huila, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: *...“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*, presenta el siguiente informe de seguimiento sobre la atención de las Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos, en el cual se 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 PQDR, presentados por los sujetos de control y comunidad en general.

EVALUACIÓN

La Contraloría Departamental del Huila por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, recepciona las diferentes Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos de la ciudadanía, relacionadas con las entidades sujeto de control y las dependencias y/o servidores públicos del organismo de control fiscal.

De acuerdo con la información reportada, durante el segundo semestre de la vigencia 2015, se allegaron y atendieron las siguientes Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos:

A. PETICIONES:

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TRAMITE
2015-I	7*	7	0
2015-II	133	130	3
TOTAL	140	137	3

*Pasaron en trámite del primer semestre de 2015

Como se observa en el cuadro anterior, en el semestre evaluado se atendieron un total de ciento cuarenta (140) peticiones siendo terminadas con corte a 31 de diciembre ciento treinta y siete (137), quedando en trámite tres (3), cuya fecha vencimiento corresponde al mes de enero de 2016. En términos Las Peticiones recepcionadas fueron concluidas dentro del término establecido por la Ley.

Las peticiones terminadas (137) durante el segundo semestre de 2015, se tramitaron a través de las siguientes oficinas:

Oficina Asesora Jurídica: 3 (Conceptos y solicitud de apoyo)
 Oficina Asesora de Planeación: 5 (Información financiera de sujetos de control)
 Oficina Administrativa y Financiera: 1 (Solicitud de ejecuciones presupuestales)
 Oficina de Control Fiscal: 8 (Información relacionada con hallazgos de auditorías adelantadas por la entidad)
 Oficina de Participación Ciudadana: 58 (Solicitudes de acompañamiento, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones)
 Oficina de Responsabilidad Fiscal: 38 (Estado de procesos, copias)
 Oficina de Talento Humano: 22 (Certificaciones laborales)
 Oficina de Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal: 2 (Multas, sanciones y plan de mejoramiento)

En la página web institucional del órgano de Control se cuenta con un link <http://www.contraloriahuila.gov.co/index.php/servicios-del-ciudadano/tramites-y->

[servicios/pgd/administraciones#modal2](#), para la recepción de las peticiones, quejas, denuncias y reclamos, donde los peticionarios pueden ingresar sus requerimientos.

B. QUEJAS

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2015-II	1	0	1

Durante el segundo semestre de 2015, fue remitida a la Oficina Asesora Jurídica una queja recibida durante un Proceso de Auditoría Especial adelantado por la Oficina de Control Fiscal, la cual se encuentra en proceso de análisis.

C. DENUNCIAS:

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2015-I	50*	28	22
2015-II	69	32	37
2014	52*	52	0
2013	6*	6	0
TOTAL	177	118	59

*Pasaron en trámite del primer semestre de 2015

Con respecto a las denuncias, se determina que en el segundo semestre de la vigencia 2015, el 67% se encuentran resueltas es decir se ha dado respuesta de fondo al denunciante y quedan en trámite el 33%. Para la atención de algunas denuncias de las vigencias 2013 a 2015, las Oficinas de Participación Ciudadana y Control Fiscal durante la vigencia 2015 adelantaron y entregaron informes de (17) Auditorías Exprés, configurándose hallazgos con connotación administrativa (189), disciplinaria (119), penal (43) y fiscal (110) con un presunto detrimento cuantificado en **\$2.279.936.562**.

Es importante indicar que se encuentra en ejecución el Plan de Mejoramiento suscrito con la Auditoría General de la República en el cual se establecieron actividades que permitieron la atención de las denuncias de las vigencias 2013 y 2014, antes de concluir la vigencia 2015. No obstante lo anterior, continúan presentándose demoras y retrasos en la terminación oportuna de las denuncias (bien sea que se concluya que no hay mérito para trasladarlas a la Oficina de Responsabilidad Fiscal, que hay mérito para iniciarse un proceso de responsabilidad fiscal, o efectuarse su traslado al organismo competente; en todo caso con los documentos y soportes que así lo demuestren), por diferentes causas entre las cuales se han identificado las siguientes: 1) las denuncias no se allegan con los soportes necesarios para dar traslado inmediato a la Oficina de

“Transparencia y Efectividad en el Control Fiscal”



Responsabilidad Fiscal o establecer la competencia de la entidad en la investigación de los hechos denunciados; 2) las restricciones de tipo legal impiden contratar personal que apoye los procesos auditores y el análisis y atención de las denuncias; 3) la realización de Auditorías Exprés que ha dado resultados positivos en la estructuración de hallazgos fiscales, donde se han priorizado casos que deben ser corroborados en visita de campo, demandan un mayor tiempo de atención; 4) denuncias generales sin determinar cuál es el hecho generador del daño; 5) alto número de solicitudes que no son competencia del órgano de control que congestiona el trabajo de la dependencia.

La Contraloría Departamental del Huila durante el semestre evaluado, trasladó dieciséis (16) denuncias por competencia a entidades como la Contraloría General de la República (6), Contraloría Municipal de Neiva (1), Procuraduría Regional del Huila (4), Procuraduría Provincial de Neiva (2), Procuraduría Provincial de Garzón (3), representando el 14% de las denuncias terminadas en el semestre.

D. RECLAMOS

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2015 - 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.

MEDICION DE SATISFACION

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brindó la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2015, presenta un nivel de satisfacción BUENO, (89%), información obtenida con la aplicación de 28 encuestas a diferentes ciudadanos que utilizan los servicios de la entidad. El resultado indica un incremento en la satisfacción de los usuarios con respecto al primer semestre, cuando el porcentaje obtenido fue de 85%; lo cual debe motivar a todos los funcionarios de la entidad a seguir con el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que se brindan.

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

RECOMENDACIONES

- Celeridad en la atención de las denuncias que pasaron en trámite a la vigencia 2016.
- Realizar oportunamente los traslados a las entidades competentes.
- Revisión documental de las denuncias concluidas, para verificar que se encuentran todos los documentos correspondientes.
- Recordar a los funcionarios las directrices establecidas en la Resolución No.552 de 2015 “*Por medio de la cual se actualiza el Reglamento Interno de Peticiones, Quejas y Denuncias en la Contraloría Departamental del Huila*”.

Atentamente,

Original Firmado

NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ

Jefe de Control Interno