



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

## PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2015

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

Neiva, Julio 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

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 cual se hace referencia a las actividades que la Entidad ha venido desarrollando por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, para dar el tramite respectivo a todas las PQDR, 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)



## EVALUACIÓN

La Contraloría Departamental del Huila por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, se encarga de recepcionar las diferentes Peticiones, Quejas, Denuncias 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 2015, se allegaron las siguientes Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos:

### A. PETICIONES:

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TRAMITE
2015 - I	101	94	7
2014*	7	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>101</b>	<b>7</b>

\*Pasaron en trámite a la vigencia 2015

Como se observa en el cuadro anterior en el semestre evaluado, se atendieron un total de ciento ocho (108) peticiones siendo terminadas con corte a 30 de junio ciento uno (101), quedando en trámite siete (7), cuya fecha vencimiento corresponde al mes de julio. Las Peticiones recepcionadas fueron concluidas dentro del término establecido por Ley.

Las peticiones terminadas (101) durante el primer semestre de 2015, se tramitaron a través de las siguientes oficinas:

Oficina Asesora Jurídica: 6 (Conceptos)

Oficina Asesora de Planeación: 3 (Información financiera de sujetos de control)

Oficina de Control Fiscal: 3 (Información relacionada con hallazgos de auditorías adelantadas por la entidad)

Oficina de Participación Ciudadana: 58 (Información sobre actuaciones adelantadas)

Oficina de Responsabilidad Fiscal: 25 (Estado de procesos, copias)

Oficina de Talento Humano: 6 (Certificaciones laborales)

En la página web institucional del órgano de Control se habilitó 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.

***“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)

## B. QUEJAS

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2015 I	2	1	1

Durante el primer semestre fue recibida una queja anónima contra servidores públicos que hacen parte de ASDECOL y se encuentra en etapa de indagación preliminar en la Oficina Asesora Jurídica de la entidad que tiene funciones de Control Interno Disciplinario; la otra corresponde a una comunicación dirigida a la Auditoría General de la República que se envió con copia a la Contraloría Departamental del Huila, relacionada con las presuntas causas de retiro en otra entidad de una funcionaria que labora actualmente en este Órgano de Control, una vez adelantada la correspondiente investigación de los hechos, se concluye la actuación y se envía respuesta de fondo a la Auditoría General de la República.

## C. DENUNCIAS:

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2015 - I	73	23	50
2014*	74	22	52
2013*	9	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>49</b>	<b>107</b>

\*Pasaron en trámite a la vigencia 2015

Con respecto a las denuncias se determina que en el primer semestre de la vigencia 2015, el 31% se encuentran resueltas es decir se ha dado respuesta de fondo al denunciante y quedan en trámite el 69%. Para la atención de algunas denuncias de las vigencias 2013 y 2014, las Oficinas de Participación Ciudadana y Control Fiscal adelantaron y entregaron informe de siete (7) Auditorías Exprés, configurándose hallazgos con connotación administrativa (69), disciplinaria (21), penal (13) y fiscal (30) con un presunto detrimento cuantificado en **\$841.695.584**.

Existen diferentes causas que afectan la terminación oportuna de las denuncias entre las cuales se puede considerar que las mismas no se allegan con los soportes necesarios para dar traslado inmediato a la Oficina de Responsabilidad Fiscal o establecer la competencia de la entidad en la investigación de los hechos denunciados; las restricciones de tipo legal para contratar personal que apoye las labores misionales; la realización de Auditorías Exprés que ha dado resultados positivos en la confirmación de hallazgos fiscales, donde se han priorizado casos que deben ser corroborados en visita de campo, pero que demandan un mayor tiempo de atención; denuncias generales sin determinar cuál es el hecho generador del daño; alto número de solicitudes que no son competencia del órgano de control lo que de alguna manera congestiona el trabajo de 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](http://www.contraloriahuila.gov.co) – E-mail: [info@contraloriahuila.gov.co](mailto:info@contraloriahuila.gov.co)



dependencia; no se invocó el artículo 10 de la Resolución No. 435 de 2014 “Por medio de la cual se adopta el reglamento interno de peticiones, quejas y denuncias en la Contraloría Departamental del Huila” que permite solicitar la ampliación de la denuncia y en caso de no allegarse la información en el término correspondiente proceder a su archivo.

La Contraloría Departamental del Huila, trasladó veinticinco (25) denuncias por competencia a entidades como la Contraloría General de la República (13), Procuraduría Regional del Huila (4), Fiscalía (2), Procuraduría Provincial Neiva (2), otras entidades (4), representando el 51% de las denuncias terminadas en el semestre.

Las peticiones y denuncias (174) recibidas en el primer semestre de 2015, se remitieron a través de los siguientes medios:

Correo electrónico y página web: 27; Personalmente y Correo físico: 144

#### D. RECLAMOS

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2015 - I	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 primer semestre de la vigencia 2015, presenta un nivel de satisfacción BUENO, en 84,85%, información obtenida con la aplicación de 22 encuestas a diferentes ciudadanos que consultan los servicios de la entidad. Las variables que obtuvieron menor calificación en esta medición corresponden a la atención telefónica y la oportunidad en el servicio que brinda el Órgano de Control.

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.

***“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)



## RECOMENDACIONES

Celeridad en el trámite de las denuncias especialmente de las vigencias 2013 (4) y 2014 (52).

Reporte quincenal del avance de las actuaciones adelantadas por los funcionarios de la dependencia.

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. 435 de 2014 “Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Peticiones, Quejas y Denuncias en la Contraloría Departamental del Huila”.

Revisión y ajuste del procedimiento de Peticiones, Quejas y Denuncias, orientado a mejorar la oportunidad en la respuesta de los requerimientos.

Atentamente,

Original Firmado  
**NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ**  
Jefe de Control Interno