



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

## **SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2016**

**SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, enero de 2017

***Todos controlamos!***



## 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 y Denuncias, 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 PQD, presentadas por los sujetos de control y comunidad en general.

***Todos controlamos!***

## EVALUACIÓN

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

De acuerdo con la información reportada, durante el segundo semestre de la vigencia 2016, se atendieron las siguientes Peticiones, Quejas y Denuncias:

### A. PETICIONES:

Se entiende por Petición toda solicitud verbal o escrita presentada por cualquier ciudadano, mediante la cual requiere el inicio de una actuación por parte de cualquier entidad. Durante el periodo evaluado se tramitaron las siguientes solicitudes:

| VIGENCIA 2015           | RECIBIDAS | TERMINADAS | PASAN PARA TRAMITE |
|-------------------------|-----------|------------|--------------------|
| 2015 - II               | 3*        | 3          | 0                  |
| <b>TOTAL TRAMITADAS</b> | <b>3</b>  | <b>3</b>   | <b>0</b>           |

\*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2015

| VIGENCIA 2016           | RECIBIDAS  | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| 2016 - I                | 87         | 87         | 0          |
| 2016 - II               | 136        | 129        | 7          |
| <b>TOTAL TRAMITADAS</b> | <b>223</b> | <b>216</b> | <b>7</b>   |

| VIGENCIA  | RECIBIDAS | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-----------|-----------|------------|------------|
| 2015-2016 | 226       | 219        | 7          |

Como se observa en el cuadro anterior, para el segundo semestre de la vigencia 2016, se recibieron ciento treinta y seis (136) peticiones, dando respuesta oportuna a ciento veintinueve (129), quedando con corte a 31/12/2016 siete (7) peticiones que serán atendidas durante la vigencia 2017 (P211, P217, P218, P219, P220, P222 y P223).

*Todos controlamos!*

Con base en lo anterior, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de diciembre de la vigencia 2016, se tramitaron tres (3) derechos de petición que pasaron de la vigencia 2015, a los cuales se le dio la respectiva respuesta. Igualmente, se recibieron doscientos veintitrés (223) derechos de petición, dándose respuesta a doscientos dieciséis (216), lo que representa un avance en atención de peticiones durante el periodo evaluado de 97%.

De otra parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las Peticiones, Quejas y Denuncias allegadas a la Entidad, evidenciando que las Peticiones recepcionadas fueron concluidas dentro del término establecido por la Ley.

Las peticiones allegadas (223) durante el primer y segundo semestre de 2016, se tramitaron a través de las siguientes oficinas:

| OFICINA                     | NUMERO DE PETICIONES | OBSERVACIÓN   |
|-----------------------------|----------------------|---|
| Participación Ciudadana     | 67                   | Solicitudes de acompañamiento, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones. |
| Control Fiscal              | 11                   | Información relacionada con hallazgos de auditorías adelantadas por la entidad.         |
| Responsabilidad Fiscal      | 56                   | Estado de procesos, copias  |
| Administrativa y Financiera | 3                    | Solicitud de bienes de baja e información contractual.                                  |
| Talento Humano              | 76                   | Certificaciones laborales   |
| Asesora Jurídica            | 5                    | Conceptos y solicitud de apoyo  |
| Asesora de Planeación       | 5                    | Solicita prórroga y ampliación de términos.   |
| Control Interno             | -                    | N/A   |

Es importante aclarar que algunos derechos de petición han sido trasladados a la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y otras entidades por ser de su competencia.

*Todos controlamos!*

| ATENCIÓN DE PETICIONES 2016*        | No.        | %           |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Procuraduría General de la Nación   | 13         | 5%          |
| Contraloría General de la República | 6          | 3%          |
| Contraloría Municipal de Neiva      | 2          | 1%          |
| Otras Entidades                     | 2          | 1%          |
| Contraloría Departamental del Huila | 200        | 90%         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>223</b> | <b>100%</b> |

\* Fecha de corte 31/12/2016

La página web institucional del órgano de control fiscal cuenta con un link <http://www.contraloriahuila.gov.co/servicios-del-ciudadano/tramites-y-servicios/pgd/administraciones>, para la recepción de las peticiones, quejas, denuncias y reclamos, donde los peticionarios pueden ingresar sus requerimientos.

## B. QUEJAS

La Queja es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento por parte de un particular u otro servidor público, en forma verbal o escrita, la conducta o comportamiento de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal que presuntamente contraríen la Constitución, la Ley y sus obligaciones.

En este orden de ideas, durante el primer semestre de 2016, la Contraloría Departamental del Huila, recibió en el mes de marzo una (1) queja respecto al nombramiento a realizarse con fundamento en la lista de elegibles de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

| VIGENCIA     | TRAMITADAS | CONCLUIDAS |
|--------------|------------|------------|
| 2016         | 1          | 1          |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b>   | <b>1</b>   |

## C. DENUNCIAS:

La Denuncia en el control fiscal está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren

*Todos controlamos!*

recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

La Oficina de Participación Ciudadana es el enlace entre la entidad fiscalizadora y la comunidad huilense; es en esta relación, donde los derechos fundamentales adquieren toda su dimensión, como herramienta eficaz de la participación democrática en la vigilancia y eficiencia de la gestión fiscal.

Durante el periodo evaluado se ha dado trámite a las siguientes denuncias:

| VIGENCIA 2015           | RECIBIDAS | TERMINADAS | PASAN PARA TRAMITE |
|-------------------------|-----------|------------|--------------------|
| 2015                    | 67        | 67         | 0                  |
| <b>TOTAL TRAMITADAS</b> | <b>67</b> | <b>67</b>  | <b>0</b>           |

\*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2015

| VIGENCIA 2016           | RECIBIDAS  | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| 2016 – I                | 74         | 74         | 0          |
| 2016 – II               | 66         | 22         | 44         |
| <b>TOTAL TRAMITADAS</b> | <b>140</b> | <b>96</b>  | <b>44</b>  |

| VIGENCIA  | TRAMITADAS | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-----------|------------|------------|------------|
| 2015-2016 | 207        | 163        | 44         |

Como se observa en el cuadro anterior, durante el segundo semestre de 2016 se atendieron en total doscientos siete (207) denuncias, de las cuales sesenta y siete (67) corresponden a la vigencia 2015; setenta y cuatro (74) al primer semestre de 2016 y sesenta y seis (66) al segundo semestre del año en curso; habiéndose comunicado el resultado de ciento sesenta y tres (163) denuncias, lo que representa un avance en atención de denuncias durante la vigencia del 78%.

Como se observa en el cuadro anterior, durante la vigencia 2016 se atendieron en total doscientos siete (207) denuncias, de las cuales sesenta y siete (67) corresponden a la vigencia 2015, setenta y cuatro (74) al primer semestre de 2016 y sesenta y seis (66) al segundo semestre del año evaluado; habiéndose comunicado el resultado de ciento sesenta y tres (163), lo que representa un avance en atención de denuncias durante el periodo evaluado del 100% en

*Todos controlamos!*



relación con las denuncias radicadas en el 2015 y un avance del 69% en relación con las denuncias de la vigencia 2016.

Las cuarenta y cuatro (44) denuncias que están en trámite, se encuentran pendientes por respuesta de información complementaria; evaluación y análisis de información, necesidad de realizar una visita de campo; y/o pendientes de entrega del informe final.

Un importante número de denuncias tramitadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades como la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Contraloría Municipal de Neiva, entre otras:

| ENTIDAD                             | 2015 | 2016* | TOTAL |
|-------------------------------------|------|-------|-------|
| Procuraduría General de la Nación   | 12   | 24    | 36    |
| Contraloría General de la República | 2    | 12    | 14    |
| Fiscalía General de la Nación       | 1    | 5     | 6     |
| Contraloría Municipal de Neiva      | 0    | 2     | 2     |
| Otras Entidades                     | 4    | 10    | 14    |

\*Fecha de corte 31/12/2016.

Algunas denuncias fueron trasladadas a varias Entidades simultáneamente

La mayoría de las denuncias recibidas y atendidas por la entidad, están relacionadas con hechos irregulares en el proceso de contratación pública, en lo referente a la etapa precontractual y post contractual, procesos de empalme y manejo presupuestal de los recursos públicos.

Las denuncias que ameritaron ser trasladadas a la Oficina de Responsabilidad Fiscal, están relacionadas con presuntas omisiones y actuaciones irregulares, que afectaron el patrimonio de las entidades territoriales. En el siguiente cuadro se presenta un consolidado de las denuncias trasladadas a dicha oficina:

| VIGENCIA | No. DENUNCIAS | PRESUNTO DETRIMENTO FISCAL |
|----------|---------------|----------------------------|
| 2016     | 28            | \$ 4.763.326.162,94        |

\* Fecha de corte 31/12/2016

*Todos controlamos!*

A continuación, se muestra un cuadro resumen de los Sujetos de Control que generaron el mayor número de denuncias tramitadas durante la vigencia 2016:

| ENTIDADES                | No. DE DENUNCIAS |
|--------------------------|------------------|
| Gobernación del Huila    | 42               |
| ESE de Tesalia           | 13               |
| Municipio de Pitalito    | 8                |
| EMAC Campoalegre         | 8                |
| Municipio de Aipe        | 8                |
| Municipio de Yaguará     | 8                |
| Municipio de Garzón      | 7                |
| Municipio de Campoalegre | 7                |
| Municipio de Tarqui      | 7                |
| Municipio de Baraya      | 7                |
| Municipio de Palermo     | 6                |
| Municipio de El Pital    | 5                |
| Municipio de Oporapa     | 5                |

Vale la pena mencionar que mensualmente se realizó seguimiento a las denuncias tramitadas de la vigencia 2015 y 2016, encontrando doce (12) denuncias vencidas, superando el término establecido (6 meses) por la Ley 1757 de 2015, artículo 70.

| No. | No. RADICADO | FECHA RADICADO | FECHA LIMITE DE RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | OBSERVACIÓN |
|-----|--------------|----------------|---------------------------|--------------------|-------------|
| 1   | D93-2015     | 18-08-2015     | 18-02-2016                | 31-03-2016         | VENCIDA     |
| 2   | D81-2015     | 17-07-2015     | 17-01-2016                | 10-03-2016         | VENCIDA     |
| 3   | D88-2015     | 04-08-2015     | 04-02-2016                | 08-03-2016         | VENCIDA     |
| 4   | D92-2015     | 18-08-2015     | 18-02-2016                | 15-03-2016         | VENCIDA     |
| 5   | D94-2015     | 18-08-2015     | 18-02-2016                | 07-03-2016         | VENCIDA     |
| 6   | D84-2015     | 22-07-2015     | 22-01-2016                | 15-04-2016         | VENCIDA     |
| 7   | D95-2015     | 21-08-2015     | 21-02-2016                | 12-04-2016         | VENCIDA     |
| 8   | D107-2015    | 20-08-2015     | 20-02-2016                | 28-04-2016         | VENCIDA     |
| 9   | D108-2015    | 17-09-2015     | 17-03-2016                | 26-04-2016         | VENCIDA     |
| 10  | D109-2015    | 17-09-2015     | 17-03-2016                | 07-06-2016         | VENCIDA     |
| 11  | D114-2015    | 01-10-2015     | 01-04-2016                | 13-04-2016         | VENCIDA     |
| 12  | D140-2015    | 15-12-2015     | 15-06-2016                | 23-12-2016         | VENCIDA     |

*Todos controlamos!*

Con base en lo anterior, el Jefe de Control Interno, solicitó al responsable de la Oficina de Participación Ciudadana establecer una acción correctiva con el fin de subsanar la no conformidad encontrada, la cual fue suscrita el día 07/04/2016 con fecha estimada de cierre a 31/12/2016.

#### **D. RECLAMOS**

Se conoce como reclamo la disconformidad sobre un producto o servicio prestado. Durante el periodo evaluado, 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.

| VIGENCIA  | RECIBIDAS | TERMINADAS | EN TRÁMITE |
|-----------|-----------|------------|------------|
| 2015 - II | 0         | 0          | 0          |

#### **MEDICION DE SATISFACCION**

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brindó la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2016, presentó un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 90%, según se observa en el consolidado de las encuestas realizadas por la Oficina de Participación Ciudadana.

Es importante resaltar que las variables como alianzas entre la Contraloría y la Comunidad, atención telefónica recibida por parte de los ciudadanos y la calificación sobre la imagen del Ente de Control, fueron las variables que tuvieron una menor calificación, lo que indica que se deben tomar acciones pertinentes para mejorar la atención al ciudadano y brindar un mejor servicio para recuperar la credibilidad ante la ciudadanía.

Aunque esta medición sólo marca una tendencia, el resultado nos debe comprometer a multiplicar esfuerzos en procura de mejorar los tiempos de respuesta y brindar una mejor atención a todos los ciudadanos y fortalecer las estrategias que permitan acercar el ente de control al ciudadano.

*Todos controlamos!*

## RECOMENDACIONES

- Celeridad en la atención de las cuarenta y cuatro (44) denuncias y siete (7) derechos de petición que pasan en trámite a la vigencia 2017.
- Realizar oportunamente los traslados a las entidades competentes.
- Revisión documental de las denuncias concluidas, para verificar que se encuentren todos los documentos correspondientes.
- Socializar con los funcionarios la modificación realizada al Reglamento Interno de Peticiones, Quejas y Denuncias en la Contraloría Departamental del Huila, por medio de la Resolución No. 702 de fecha 29/12/2016 relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Llevar a cabo las actividades propuestas en la acción correctiva suscrita el día 07/04/2016.
- Solicitar apoyo para implementar un aplicativo de Peticiones, Quejas y Denuncias – PQD.

*Todos controlamos!*