



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

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2016

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Julio de 2016

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 primer 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 |
| TOTAL TRAMITADAS | 3 | 3 | 0 |

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2015

| VIGENCIA 2016 | RECIBIDAS | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-------------------------|-----------|------------|------------|
| 2016 - I | 87 | 80 | 7 |
| TOTAL TRAMITADAS | 87 | 80 | 7 |

| VIGENCIA | RECIBIDAS | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-----------|-----------|------------|------------|
| 2015-2016 | 90 | 83 | 7 |

Como se observa en el cuadro anterior, para la vigencia 2016, se atendieron tres (3) peticiones que pasaron de la vigencia 2015 y ochenta y siete (87) peticiones que se recibieron durante el año en curso, atendiendo en total noventa (90), quedando con corte a 30/06/2016 siete (7) peticiones por responder en el mes de julio (P78, P79, P80, P81, P82, P83, P84, P85 y P86).

De otra parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las Peticiones, Quejas y Denuncias allegadas a la Entidad, evidenciando que las

Todos controlamos!

Peticiones recepcionadas fueron concluidas dentro del término establecido por la Ley.

Las peticiones allegadas (87) durante el primer semestre de 2016, se tramitaron a través de las siguientes oficinas:

| OFICINA | NUMERO DE PETICIONES | OBSERVACIÓN |
|-----------------------------|----------------------|---|
| Participación Ciudadana | 30 | Solicitudes de acompañamiento, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones. |
| Control Fiscal | 5 | Información relacionada con hallazgos de auditorías adelantadas por la entidad. |
| Responsabilidad Fiscal | 24 | Estado de procesos, copias |
| Administrativa y Financiera | 1 | Solicitud de bienes de baja. |
| Talento Humano | 22 | Certificaciones laborales |
| Asesora Jurídica | 2 | Conceptos y solicitud de apoyo |
| Asesora de Planeación | 3 | Solicita prórroga y ampliación de términos. |
| Control Interno | 0 | 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.

La página web institucional del órgano de control fiscal cuenta con un link <http://www.contraloriahuila.gov.co/servicios-del-ciudadano/tramites-y-servicios/pqd/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.

Todos controlamos!

En este orden de ideas, durante el periodo evaluado, 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 |
| TOTAL | 1 | 1 |

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 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 | 62 | 5 |
| TOTAL TRAMITADAS | 67 | 62 | 5 |

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2015

| VIGENCIA 2016 | RECIBIDAS | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-------------------------|-----------|------------|------------|
| 2016 - I | 74 | 32 | 42 |
| TOTAL TRAMITADAS | 74 | 32 | 42 |

| VIGENCIA | TRAMITADAS | TERMINADAS | EN TRAMITE |
|-----------|------------|------------|------------|
| 2015-2016 | 141 | 94 | 47 |

Todos controlamos!

Como se observa en el cuadro anterior, durante el primer semestre de 2016 se atendieron en total ciento cuarenta y un (141) denuncias, de las cuales sesenta y siete (67) corresponden a la vigencia 2015, y setenta y cuatro (74) a la presente vigencia; habiéndose comunicado el resultado de noventa y cuatro (94) denuncias, lo que representa un avance en atención de denuncias durante el semestre del 67%.

Estas denuncias están relacionadas en su mayoría con hechos irregulares en procesos de contratación pública, procesos de empalme, y en el manejo presupuestal de los recursos públicos.

Las cuarenta y siete (47) denuncias que pasan para trámite en el segundo semestre de la vigencia 2016 (5 de 2015 y 42 de 2016), se encuentran pendientes por respuesta de información complementaria; evaluación y análisis de información, necesidad de realizar una visita de campo o información de otra Entidad.

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

| ENTIDAD | 2015 | 2016* | TOTAL |
|-------------------------------------|------|-------|-------|
| Procuraduría General de la Nación | 12 | 10 | 22 |
| Contraloría General de la República | 2 | 6 | 8 |
| Fiscalía General de la Nación | 1 | 2 | 3 |
| Contraloría Municipal de Neiva | 0 | 1 | 1 |
| Otras Entidades | 4 | 5 | 9 |

*Fecha de corte 30/06/2016.

Algunas denuncias fueron trasladadas a varias Entidades simultáneamente

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* | 9 | \$1.040.323.102,94 |

* Fecha de corte 30/06/2016

Todos controlamos!

Vale la pena mencionar que mensualmente se realizó seguimiento a las denuncias tramitadas de la vigencia 2015 y 2016, encontrando catorce (14) 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 | D93-2015 | 18-08-2015 | 18-02-2016 | 31-03-2016 | VENCIDA |
| 6 | D94-2015 | 18-08-2015 | 18-02-2016 | 07-03-2016 | VENCIDA |
| 7 | D84-2015 | 22-07-2015 | 22-01-2016 | 15-04-2016 | VENCIDA |
| 8 | D95-2015 | 21-08-2015 | 21-02-2016 | 12-04-2016 | VENCIDA |
| 9 | D107-2015 | 20-08-2015 | 20-02-2016 | 28-04-2016 | VENCIDA |
| 10 | D108-2015 | 17-09-2015 | 17-03-2016 | 26-04-2016 | VENCIDA |
| 11 | D109-2015 | 17-09-2015 | 17-03-2016 | 07-06-2016 | VENCIDA |
| 12 | D110-2015 | 17-09-2015 | 17-03-2016 | 07-04-2016 | VENCIDA |
| 13 | D114-2015 | 01-10-2015 | 01-04-2016 | 13-04-2016 | VENCIDA |
| 14 | D140-2015 | 15-12-2015 | 15-06-2016 | - | EN TRAMITE |

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 |

Todos controlamos!



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 2016, presentó un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 85%, 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 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 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. 077 de fecha 19/02/2016.
- Llevar a cabo las actividades propuestas en la acción correctiva suscrita el día 07/04/2016.
- Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad en temas de Relaciones Interpersonales, Atención al Cliente y Servicio al Ciudadano, con el propósito de mejorar la medición en la satisfacción.
- Modificar la Resolución No. 552 del 30/10/2016, teniendo en cuenta la entrada en vigencia del Decreto No. 1166 de 2016 relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Todos controlamos!