



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

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2017

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Enero de 2018

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, Denuncias y Reclamos 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 2017, se atendieron las siguientes Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos:

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 2016	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TRAMITE
2016 – II	7*	7	0
TOTAL TRAMITADAS	7	7	0

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2016

VIGENCIA 2017	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2017 - I	131	131	0
2017 - II	119	119	0
TOTAL TRAMITADAS	250	250	0

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2016-2017	257	257	0

Como se observa en el cuadro anterior, para el segundo semestre de la vigencia 2017, se recibieron ciento diecinueve (119) peticiones, dando respuesta oportuna a todas las peticiones.

Con base en lo anterior, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de diciembre de la vigencia 2017, se tramitaron siete (7) derechos de petición que

Todos controlamos!

pasaron de la vigencia 2016, a los cuales se le dio la respectiva respuesta; así mismo, se recibieron doscientos cincuenta (250) derechos de petición, los cuales fueron resueltos en su totalidad, lo que representa un avance en atención de Peticiones durante el periodo evaluado de 100%.

De otra parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las Peticiones allegadas a la Entidad, evidenciando que una (1) se venció al superar el término establecido por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que menciona:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

No.	No. RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
1	P148-2017	27-07-2017	11-09-2017	18-09-2017	VENCIDA

Con base en lo anterior, el Jefe de la Oficina de Control Interno manifestó la importancia de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley y en el Sistema de Gestión de Calidad, solicitando mayor control y seguimiento al trámite de las peticiones con el fin de evitar que esta situación se presente nuevamente en la entidad.

Todos controlamos!

De otra parte, las peticiones tramitadas durante el segundo semestre de 2017 se asignaron a las siguientes dependencias de la entidad:

OFICINA	NUMERO DE PETICIONES	OBSERVACIÓN
Participación Ciudadana	43	Solicitudes de acompañamiento en control social participativo, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones (denuncias y quejas).
Responsabilidad Fiscal	32	Estado de indagaciones preliminares, procesos, solicitud de copias
Talento Humano	29	Solicitud de certificaciones laborales y pensionales.
Control Fiscal	8	Información relacionada con hallazgos e informes de auditorías adelantadas por la entidad.
Asesora Jurídica	4	Conceptos y solicitud de apoyo
Administrativa y Financiera	3	Solicitud de información contable, presupuestal, financiera y de tesorería.
Asesora de Planeación	0	N/A
Control Interno	0	N/A
TOTAL	119	

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.

ATENCIÓN DE PETICIONES 2017*	No.	%
Procuraduría General de la Nación	3	2,5%
Contraloría General de la República	5	4,2%
Contraloría Municipal de Neiva	1	0,8%
Otras Entidades	1	0,8%
TOTAL	10	100%

*Fecha de Corte 31/12/2017

Todos controlamos!



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.

En este orden de ideas, durante el periodo evaluado, la Contraloría Departamental del Huila no recibió quejas en contra de los funcionarios.

VIGENCIA	TRAMITADAS	CONCLUIDAS
2017 - II	0	0
TOTAL	0	0

Vale la pena mencionar que todas las quejas recibidas en la entidad son tramitadas por la Oficina de Participación Ciudadana dando cumplimiento al procedimiento interno D03.01 Gestión de Peticiones, Quejas y Denuncias, para luego ser trasladada a la Oficina Asesora Jurídica encargada del trámite disciplinario al interior de la entidad.

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.

Todos controlamos!

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

VIGENCIA 2016	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TRAMITE
2016	44	44	0
TOTAL TRAMITADAS	44	44	0

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2016

VIGENCIA 2017	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2017 - I	46	46	0
2017 - II	44	14	30
TOTAL TRAMITADAS	90	60	30

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2016-2017	134	104	30

Como se observa en el cuadro anterior, durante la vigencia 2017 se atendieron en total ciento treinta y cuatro (134) denuncias, de las cuales cuarenta y cuatro (44) corresponden a la vigencia 2016; cuarenta y seis (46) al primer semestre de 2017 y cuarenta y cuatro (44) al segundo semestre del año en curso; habiéndose comunicado el resultado de ciento cuatro (104), lo que representa un avance en atención de denuncias durante el periodo evaluado del 100% en relación con las radicadas en el 2016 y un avance del 67% con respecto a las denuncias allegadas durante la vigencia 2017.

Las treinta (30) 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.

Vale la pena mencionar que la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las denuncias tramitadas de la vigencia 2017, encontrando cuatro (4) denuncias vencidas, superando el término establecido por la Ley 1757 de 2015, artículo 70 (6 meses), que señala:

“ARTÍCULO 70. Del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal. La atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así:

Todos controlamos!

- a) Evaluación y determinación de competencia;
- b) Atención inicial y recaudo de pruebas;
- c) Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;
- d) Respuesta al ciudadano.

PARÁGRAFO 1. *La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones. El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.*

No.	No. RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
1	D03-2017	27-01-2017	27-07-2017	09-08-2017	VENCIDA
2	D07-2017	14-02-2017	14-08-2017	18-08-2017	VENCIDA
3	D11-2017	14-02-2017	14-08-2017	23-08-2017	VENCIDA
4	D15-2017	20-02-2017	20-08-2017	20-11-2017	VENCIDA

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede evidenciar que las denuncias D03, D07, D11 y D15, se vencieron en 13, 4, 9 y 90 días respectivamente. Por lo anterior, el Jefe de la Oficina de Control Interno solicitó al responsable del proceso establecer una acción correctiva con el fin de subsanar la no conformidad encontrada y manifestó la importancia de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley y en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, solicitando mayor control y seguimiento al trámite de las denuncias con el fin de evitar que esta situación se presente nuevamente en la entidad.

Vale la pena mencionar que las siguientes denuncias se remitieron a la Oficina de Control Fiscal para desarrollarse mediante los procedimientos D01.04 Auditoría Exprés o D01.03 Auditoría Especial, ya que por su contenido o hechos concretos ameritaron visita de campo (Proceso Auditor):

N.	FECHA LLEGA	DENUNCIA	MES TRASLADO	FECHA VENC.
1	06/04/2017	D26/2017 Municipio de Campoalegre	25/08/2017	6/10/2017
2	4/08/2017	D53/2017 Municipio de Campoalegre	23/08/2017	4/02/2018
3	19/09/2017	D66/2017 Terminal de Neiva	10/11/2017	19/03/2018

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:

Todos controlamos!

ENTIDAD	2017*	%
Procuraduría General de la Nación	12	27.2
Contraloría General de la República	4	9.0
Fiscalía General de la Nación	0	0
Contraloría Municipal de Neiva	0	0
Otras Entidades	2	4.5

*Fecha de corte 31/12/2017

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
2017	10	\$ 192.422.210

* Fecha de corte 31/12/2017

A continuación, se muestra un cuadro resumen de los Sujetos de Control que generaron el mayor número de denuncias radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2017:

ENTIDADES	No. DE DENUNCIAS
Gobernación del Huila	5
Municipio Campoalegre	4
Municipio de Rivera	4
Municipio de San Agustín	4
EMAC ESP - Campoalegre	3

En el siguiente cuadro se observa el comportamiento de las peticiones, quejas y denuncias que han sido presentadas por la ciudadanía, partes interesadas, sujetos de control, entre otros, a la entidad durante el segundo semestre del año 2017.

Todos controlamos!

VIGENCIA	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	TOTAL
2017*	119	0	44	163

* Fecha de corte 31/12/2017

D. RECLAMOS

Se conoce como reclamo la disconformidad sobre un producto o servicio prestado. Durante el periodo evaluado, no se recibieron 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
2017 - I	0	0	0

MEDICION DE SATISFACION

La percepción de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el segundo semestre de la vigencia 2017, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 98%, según se observa en el consolidado de las encuestas.

Es importante resaltar, que las variables como la oportunidad en el servicio que presta la contraloría y las alianzas entre la Contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos fueron las variables que obtuvieron una menor calificación; aunque es una calificación satisfactoria se deben tomar acciones pertinentes para mejorar y así brindar un excelente servicio para recuperar la credibilidad ante la ciudadanía logrando una buena imagen generalizada.

No obstante lo anterior, es importante que cada funcionario de la entidad, continúe aunando esfuerzos, orientados al cumplimiento eficiente de la misión institucional y de los procesos, en procura del mejoramiento continuo y de un mejor posicionamiento de la buena imagen de la Contraloría.

Todos controlamos!

RECOMENDACIONES

- Celeridad en la atención de las denuncias en trámite de la vigencia 2017.
- Realizar oportunamente los traslados a las entidades competentes.
- Efectuar una 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. 738 de fecha 31/10/2017.
- Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad en temas de Relaciones Interpersonales, Atención al Cliente y Servicio al Ciudadano, con el propósito de mantener y mejorar la medición en la satisfacción.

Todos controlamos!