



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

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Julio 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, 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 primer semestre de la vigencia 2017, 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 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	127	4
TOTAL TRAMITADAS	131	127	4

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2016-2017	138	134	4

Como se observa en el cuadro anterior, para la vigencia 2017, se atendieron siete (7) peticiones que pasaron de la vigencia 2016 y ciento treinta y un (131) peticiones que se recibieron durante el año en curso, atendiendo en total ciento treinta y ocho (138), quedando por responder cuatro (4) peticiones con corte a 30/06/2017 las cuales se encuentran dentro del término.

De otra parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las Peticiones allegadas a la Entidad, evidenciando que tres (3) se vencieron al

Todos controlamos!

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	P068-2017	03-05-2017	24-05-2017	14-06-2017	VENCIDA
2	P076-2017	11-05-2017	02-06-2017	06-06-2017	VENCIDA
3	P080-2017	12-05-2017	05-06-2017	14-06-2017	VENCIDA

Con base en lo anterior, la Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana elaboró una acción correctiva describiendo el análisis y causa del problema e implementó un plan de acción para eliminar las causas.

De otra parte, las peticiones tramitadas durante el primer semestre de 2017 (7 de la vigencia 2016 y 131 de la vigencia 2017), se asignaron en las siguientes dependencias de la entidad:

Todos controlamos!

OFICINA	NUMERO DE PETICIONES	OBSERVACIÓN
Talento Humano	51	Solicitud de certificaciones laborales y pensionales.
Participación Ciudadana	39	Solicitudes de acompañamiento en control social participativo, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones (denuncias y quejas).
Responsabilidad Fiscal	31	Estado de indagaciones preliminares, procesos, solicitud de copias
Control Fiscal	8	Información relacionada con hallazgos e informes de auditorías adelantadas por la entidad.
Administrativa y Financiera	3	Solicitud de información contable, presupuestal, financiera y de tesorería.
Asesora Jurídica	3	Conceptos y solicitud de apoyo
Asesora de Planeación	3	Solicitud de informes macro fiscales, prórroga y ampliación de términos.
Control Interno	0	N/A
TOTAL	138	

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	5	3,7%
Contraloría General de la República	8	5,8%
Contraloría Municipal de Neiva	1	0,7%
Otras Entidades	9	6,5%

*Fecha de Corte 30/06/2017

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.

Todos controlamos!

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, recibió dos (2) quejas en contra de los funcionarios; la primera, por convivencia laboral entre compañeros de trabajo; y la segunda, por no contestar una petición dentro del término establecido por la Ley.

VIGENCIA	TRAMITADAS	CONCLUIDAS
2017 - I	2	2
TOTAL	2	2

Dando cumplimiento al procedimiento interno D03.01 Gestión de Peticiones, Quejas y Denuncias, la Oficina de Participación Ciudadana trasladó las quejas 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.

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

VIGENCIA 2016	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TRAMITE
2016	44	44	0

Todos controlamos!

TOTAL TRAMITADAS	44	44	0
-------------------------	-----------	-----------	----------

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2016

VIGENCIA 2017	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2017 - I	46	14	32
TOTAL TRAMITADAS	46	14	32

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2016-2017	90	58	32

Como se observa en el cuadro anterior, en el primer semestre de la vigencia 2017 se atendieron en total noventa (90) denuncias, de las cuales cuarenta y cuatro (44) corresponden a la vigencia 2016, y cuarenta y seis (46) al año 2017; habiéndose comunicado el resultado de cincuenta y ocho (58), lo que representa un avance en atención de denuncias durante el periodo evaluado del 100% en relación con las denuncias radicadas en el 2016, y un avance del 30% en relación con las denuncias de la vigencia 2017.

Las treinta y dos (32) 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 mensualmente se realizó seguimiento a las denuncias tramitadas de la vigencia 2016 y el primer semestre de 2017, encontrando tres (3) denuncias vencidas, superando el término establecido (6 meses) por la Ley 1757 de 2015, artículo 70, 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:

- 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

Todos controlamos!

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	D118-2016	12-10-2016	12-04-2017	17-04-2017	VENCIDA
2	D120-2016	14-10-2016	14-04-2017	19-04-2017	VENCIDA
3	D123-2016	26-10-2016	26-04-2017	28-04-2017	VENCIDA

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede evidenciar que las denuncias D118, D120 y D123 de 2016, se vencieron en 5, 5 y 2 días respectivamente, teniendo en cuenta que durante los días 10 al 16 de abril no se laboró en la entidad. Por 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 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	09/12/2016	D139/2016 Municipio de La Plata	23/03/2017	09/06/2017
2	12/12/2016	D133/2016 Municipio de Pitalito	30/01/2017	12/06/2017
3	29/12/2016	D140/2016 Municipio de Campoalegre	17/01/2017	29/06/2017
4	08/02/2017	D08/2017 Municipio de El Pital	24/02/2017	08/08/2017
5	16/02/2017	D13/2017 Municipio de San Agustín	02/03/2017	16/08/2017
6	21/03/2017	D18/2017 ESE Manuel Castro Tovar	23/03/2017	21/09/2017
7	05/05/2017	D34/2017 ESE San Vicente de Paul Garzón	18/05/2017	05/11/2017
8	12/05/2017	D35/2017 I.E La Bernarda - Guadalupe	02/06/2017	01/12/2017
9	25/05/2017	D38/2017 ESE Camilo Trujillo Silva	15/06/2017	25/11/2017
10	30/05/2017	D39/2017 Municipio de Tesalia	15/06/2017	30/11/2017

Un importante número de denuncias tramitadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades como la Procuraduría General de la Nación,

Todos controlamos!

Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Contraloría Municipal de Neiva, entre otras:

ENTIDAD	2016	2017*	TOTAL
Procuraduría General de la Nación	24	0	24
Contraloría General de la República	12	8	20
Fiscalía General de la Nación	5	0	5
Contraloría Municipal de Neiva	2	0	2
Otras Entidades	10	1	11

*Fecha de corte 30/06/2017 - 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	10	\$ 204.106.456,00

* Fecha de corte 30/06/2017

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

ENTIDADES	No. DE DENUNCIAS
Gobernación del Huila	5
Municipio Campoalegre	3
Municipio La Plata	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 primer semestre del año 2017.

Todos controlamos!

VIGENCIA	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	TOTAL
2016	223	1	140	364
2017*	131	2	46	179

* Fecha de corte 30/06/2017

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 primer semestre de la vigencia 2017, presenta un nivel satisfacción calificado como BUENO, en un 92.4%, según se observa en el consolidado de las encuestas.

Es importante resaltar que las variables como las alianzas entre la Contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos, y la calificación sobre la imagen del Ente de Control, 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 las Resoluciones No. 077 de fecha 19/02/2016 y No. 702 del 29/12/2016.
- 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.

Todos controlamos!