



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

## **PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018**

**SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Julio 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 primer semestre de la vigencia 2018, 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 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018 - I	74	72	2
<b>TOTAL TRAMITADAS</b>	<b>74</b>	<b>72</b>	<b>2</b>

\*Fecha de Corte 30/06/2018

Como se observa en el cuadro anterior, para la vigencia 2018, se recibieron setenta y cuatro (74) peticiones durante el año en curso, tramitando en total setenta y dos (72), quedando por responder dos (2) peticiones con corte a 30/06/2018, las cuales se encuentran dentro del término, lo que representa un avance en atención de Peticiones durante el periodo evaluado de 97,3%.

De otra parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las Peticiones allegadas a la Entidad, evidenciando que todas las peticiones fueron resueltas dentro del 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*

***Todos controlamos!***

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.”*

De otra parte, las peticiones tramitadas (74) durante el primer semestre de 2018, se asignaron en las siguientes dependencias de la entidad:

OFICINA	NUMERO DE PETICIONES	OBSERVACIÓN
Talento Humano	24	Solicitud de certificaciones laborales y pensionales.
Participación Ciudadana	17	Solicitudes de acompañamiento en control social participativo, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones (denuncias y quejas).
Responsabilidad Fiscal	15	Estado de indagaciones preliminares, procesos, solicitud de copias
Control Fiscal	12	Información relacionada con hallazgos e informes de auditorías adelantadas por la entidad.
Asesora Jurídica	4	Solicitud de conceptos y apoyo jurídico.
Asesora de Planeación	2	Solicitud de informes macro fiscales, prórroga y ampliación de términos.
Administrativa y Financiera	0	N/A
Control Interno	0	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	

*Todos controlamos!*

Es importante aclarar que algunos derechos de petición se trasladaron a otras entidades como la Procuraduría General de la Nación y Contraloría Municipal de Neiva por ser de su competencia.

ATENCIÓN DE PETICIONES 2018 - I	No.	%
Procuraduría General de la Nación	2	2,6
Contraloría Municipal de Neiva	1	1,4
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4%</b>

\*Fecha de Corte 30/06/2018

La página web institucional del órgano de control fiscal cuenta con un link <http://www.contraloriahuila.gov.co/serviciosdelciudadano/tramitesyservicios/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, recibió cuatro (4) quejas distribuidas así: dos (2) contra funcionarios y dos (2) contra el servicio prestado por la Entidad.

VIGENCIA	TRAMITADAS	CONCLUIDAS
2018 - I	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Dando cumplimiento al procedimiento interno D03.01 Gestión de Peticiones, Quejas y Denuncias, la Oficina de Participación Ciudadana trasladó las quejas allegadas a la Oficina Asesora Jurídica encargada del trámite disciplinario al interior de la entidad.

*Todos controlamos!*

### 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 2017	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TRAMITE
2017	30	30	0
<b>TOTAL TRAMITADAS</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>

\*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2017

VIGENCIA 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018 - I	49	25	24
<b>TOTAL TRAMITADAS</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2017-2018	79	55	24

Como se observa en el cuadro anterior, en el primer semestre de la vigencia 2018 se atendieron en total noventa (79) denuncias, de las cuales treinta (30) corresponden a la vigencia 2017, y cuarenta y nueve (49) al año 2018; habiéndose comunicado el resultado de cincuenta y cinco (55), lo que representa un avance en atención de denuncias durante el periodo evaluado del 100% en relación con las radicadas en el 2017 y un avance del 51% con respecto a las denuncias allegadas durante la vigencia 2018.

Las veinticuatro (24) 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.

*Todos controlamos!*

Vale la pena mencionar que la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las denuncias tramitadas de la vigencia 2017 y el primer semestre de 2018, 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:*

- 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	D50-2017	21-07-2017	21-01-2018	22-01-2018	VENCIDA
2	D52-2017	21-07-2017	21-01-2018	30-01-2018	VENCIDA
3	D55-2017	10-08-2017	10-02-2018	12-02-2018	VENCIDA
4	D56-2017	14-08-2017	14-02-2018	20-02-2018	VENCIDA

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede evidenciar que las denuncias D50, D52, D55 y D56 de 2017, se vencieron en 1, 9, 2 y 6 días respectivamente. Por lo anterior, el Jefe de la Oficina de Control Interno manifestó la importancia de dar cumplimiento al término establecido (6 meses) por la Ley 1757 de 2015, artículo 70; solicitándole al responsable dar cumplimiento a la acción correctiva aperturada en el mes de septiembre de 2017 con el fin de subsanar la no conformidad encontrada y dio traslado a la Oficina Asesora Jurídica sobre la irregularidad detectada en el término de las denuncias tramitadas para los fines pertinentes.

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):

***Todos controlamos!***

N.	FECHA LLEGA	DENUNCIA	MES TRASLADO	FECHA VENC.
1	21/09/2017	D69/2017 ESP Timaná	02/03/2018	21/03/2018
2	03/11/2017	D72/2017 Municipio de San Agustín	06/02/2018	06/04/2018
3	03/11/2017	D80/2017 Municipio de Hobo	02/03/2018	03/05/2018
4	29/11/2017	D83/2017 Municipio de Rivera	02/02/2018	29/05/2018
5	29/11/2017	D84/2017 Municipio de Rivera	02/02/2018	29/05/2018
6	30/11/2017	D86/2017 Municipio de Acevedo	02/02/2018	30/05/2018
7	15/01/2018	D03/2018 Municipio de La Plata	02/03/2018	15/07/2018
8	05/02/2018	D12/2018 Municipio de Villavieja	02/03/2018	05/08/2018
9	09/02/2018	D11/2018 ESE Hospital Neiva	02/03/2018	09/08/2018
10	06/03/2018	D14/2018 Municipio de Pitalito	14/03/2018	06/09/2018
11	11/05/2018	P51/2018, D33/2018 Municipio de Villavieja	11/05/2018	11/11/2018
12	15/05/2018	D35/2018 Municipio de La Plata	29/05/2018	15/11/2018
13	12/06/2018	D42/2018 Municipio de Acevedo	08/06/2018	12/12/2018

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:

ENTIDAD	2018
Oficina de Control Fiscal	2
Procuraduría General de la Nación	12
Contraloría General de la República	11
Fiscalía General de la Nación	1
Contraloría Municipal de Neiva	0
Otras Entidades	0

\*Fecha de corte 30/06/2018

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, en el entendido que hubo denuncias de la vigencia 2017 que se terminaron en el año 2018:

*Todos controlamos!*

VIGENCIA	No. DENUNCIAS	PRESUNTO DETRIMENTO FISCAL
2017*	4	\$ 154.631.890
2018	2	\$ 2.362.721.512
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>\$2.517.353.402</b>

\* Fecha de corte 30/06/2018

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 2018:

ENTIDADES	No. DE DENUNCIAS
Departamento del Huila	5
Municipio de Rivera	3
Municipio San Agustín	2
Municipio de Pitalito	2
Municipio de Guadalupe	2
Municipio de Acevedo	1
Municipio de Aipe	1
Municipio de Hobo	1
Municipio de Campoalegre	1
Municipio de Garzón	1
Municipio de Gigante	1
I.E El Descanso	1
Municipio de La Argentina	1
Municipio de El Agrado	1
Municipio de Tarqui	1
Municipio de Teruel	1
Municipio de Tello	1
Municipio de Timaná	1
Terminal de Transportes de Neiva	1

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 2018.

VIGENCIA	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	TOTAL
2018*	74	4	49	127

\* Fecha de corte 30/06/2018

*Todos controlamos!*

## 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
2018 - I	0	0	0

## MEDICION DE SATISFACION

El nivel de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el periodo comprendido en el primer semestre de la vigencia 2018, arrojó un nivel satisfacción calificado como bueno con un 98% y el 2% restante corresponde a una calificación regular, estos resultados son obtenidos de la aplicación del formato denominado “Encuestas Satisfacción del Cliente” a noventa y un (91) ciudadanos que utilizaron los servicios de la Entidad.

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 2018.
- 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 mejorar la medición en la satisfacción.

*Todos controlamos!*