

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

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Enero de 2019

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 2018, 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 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018 - I	74	74	0
2018 - II	95	94	1
TOTAL TRAMITADAS	169	168	1

Como se observa en el cuadro anterior, para el segundo semestre de la vigencia 2018, se recibieron noventa y cinco (95) peticiones, dando respuesta oportuna a noventa y cuatro (94), pasando en trámite para la vigencia 2019, una (1) petición dentro del término establecido por la Ley, lo que representa un avance en atención de Peticiones durante el periodo evaluado del 98,9%.

De otra parte, las peticiones tramitadas durante el segundo semestre de 2018 se asignaron a las siguientes dependencias de la entidad:

OFICINA	NUMERO DE PETICIONES	OBSERVACIÓN
Participación Ciudadana	27	Solicitudes de acompañamiento en control social participativo, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones (denuncias y quejas).
Responsabilidad Fiscal	18	Estado de indagaciones preliminares, procesos, solicitud de copias

Todos controlamos!

Talento Humano	38	Solicitud de certificaciones laborales y pensionales.
Control Fiscal	6	Información relacionada con hallazgos e informes de auditorías adelantadas por la entidad.
Asesora Jurídica	5	Conceptos y solicitud de apoyo
Asesora de Planeación	1	Solicitud de copias
Administrativa y Financiera	0	N/A
Control Interno	0	N/A
TOTAL	95	

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 2018	No.	%
Procuraduría General de la Nación	6	40%
Contraloría General de la República	4	26,6%
Contraloría Municipal de Neiva	2	13,3%
Otras entidades	2	13,3%
Fiscalía General de la Nación	1	6,8%
TOTAL	15	100%

*Fecha de Corte 31/12/2018

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

Todos controlamos!

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.

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

VIGENCIA 2017	RECIBIDAS	TERMINADAS	PASAN PARA TRAMITE
2017	30	30	0
TOTAL TRAMITADAS	30	30	0

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2017

Todos controlamos!

VIGENCIA 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018 - I	49	49	0
2018 - II	59	13	46
TOTAL TRAMITADAS	108	62	46

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2017-2018	138	92	46

Como se observa en el cuadro anterior, durante la vigencia 2018 se atendieron en total ciento treinta y ocho (138) denuncias, de las cuales treinta (30) corresponden a la vigencia 2017; cuarenta y nueve (49) al primer semestre de 2018 y cincuenta y nueve (59) al segundo semestre del año en curso; habiéndose comunicado el resultado de noventa y dos (92), 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 67% con respecto a las denuncias allegadas durante la vigencia 2018.

Las cuarenta y seis (46) 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 durante el segundo semestre de la vigencia 2018, encontrando que todas se respondieron dentro del 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

Todos controlamos!

proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”

De otra parte, 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):

TRASLADOS DENUNCIAS OCF 2018				
N.	FECHA LLEGA	DENUNCIA	MES TRASLADO	FECHA VENC.
1	29/11/2017	D83/2017 MUNICIPIO DE RIVERA	02/02/2018	29/05/2018
2	29/11/2017	D84/2017 MUNICIPIO DE RIVERA	02/02/2018	29/05/2018
3	30/11/2017	D86/2017 MUNICIPIO DE ACEVEDO	02/02/2018	30/05/2018
4	03/11/2017	D72/2017 MUNICIPIO DE SAN AGUSTIN	06/02/2018	06/04/2018
5	21/09/2017	D69/2017 ESP TIMANA	02/03/2018	21/03/2018
6	03/11/2017	D80/2017 MUNICIPIO DE HOBO	02/03/2018	03/05/2018
7	15/01/2018	D03/2018 MUNICIPIO DE LA PLATA	02/03/2018	15/07/2018
8	09/02/2018	D11/2018 HOSPITAL NEIVA	02/03/2018	09/08/2018
9	05/02/2018	D12/2018 MUNICIPIO DE VILLAVIEJA	02/03/2018	05/08/2018
10	06/03/2018	D14/2018 MUNICIPIO DE PITALITO	14/03/2018	09/06/2018
11	11/05/2018	P51/2018, D33/2018 MUPO 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
14	26/07/2018	D48/2018 SEC. TRANSITO MPIO. LA PLATA	19/10/2018	26/12/2018
15	27/08/2018	D60/2018 ESE HOSPITAL TESALIA	31/08/2018	27/02/2019

Algunas denuncias tramitadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades como la Contraloría General de la República, Procuraduría, Fiscalía General de la Nación, entre otras, así:

ENTIDAD	2018
Contraloría General de la República	22
Procuraduría General de la Nación	5
Contraloría Municipal de Neiva	1
Fiscalía General de la Nación	1
Supersalud	1
TOTAL	30

*Fecha de corte 31/12/2018.

Todos controlamos!

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:

VIGENCIA	No. DENUNCIAS	PRESUNTO DETRIMENTO FISCAL
2017	6	\$ 260.714.712
2018	14	\$ 3.349.111.007
TOTAL	20	\$3.609.825.719

* Fecha de corte 31/12/2018

A continuación, se muestra un cuadro resumen de los sujetos de control a los cuales se le adelantó la actuación administrativa (denuncia) correspondiente en la vigencia 2018:

ENTIDAD	No. Denuncias
Departamento del Huila	11
Municipio de La Plata	7
Municipio de Campoalegre	7
Municipio de Isnos	4
Municipio de Elías	4
Hernando Moncaleano Perdomo	4
Municipio de Algeciras	3
Municipio de Tello	2
Inst. de Tránsito Dptal.	2
Municipio de Villavieja	2
Municipio de Palermo	2
Municipio de Pitalito	2
Municipio de Colombia	2
Hospital San Vicente de Paúl de Garzón	2
Municipio de El Pital	2
IE. Elisa Borrero de Pastrana La Argentina	2
Municipio Tesalia	2
Municipio de Timaná	2
Municipio de San Agustín	2
E.S.E Hospital Santa Teresa de Tesalia	2
Municipio de Suaza	2
Municipio de Aipe	2
Municipio de Acevedo	2
Municipio de Yaguará	2
Empresas Públicas de Garzón	2
Municipio de Tarqui	1
Hospital San José de Isnos	1
I.E. Misael Pastrana Borrero de Rivera	1
Municipio de Palestina	1

Todos controlamos!

Municipio de Garzón	1
Municipio de Altamira	1
SIT MEDICOS SAS	1
ESE San Antonio Timaná	1
Municipio de Nátaga	1
Banco Agrario de Colombia	1
EE.PP. de Tello Huila	1
Municipio de Neiva	1
Lotería del Huila	1
Municipio de Oporapa	1
EMPUGIGANTE S.A.E.S.P.	1
Municipio de Guadalupe	1
Municipio de La Argentina	1
Municipio de Paicol	1
I.E. Mondeyal Isnos	1
ESE Hospital Perpetuo Socorro Villavieja	1
I.E Roberto Suaza Marquínez del Hobo	1
Municipio de Gigante	1
Municipio de Rivera	1
E.S.P Altamira en Liquidación	1
Empresas Públicas de Neiva	1
Hospital San Antonio, de Pitalito	1
EE.PP. de Pitalito	1
Universidad Surcolombiana	1
I. E. Jesús María Aguirre Charry de Aipe	1
Empresa de Acueducto de Rivera	1
Municipio de Baraya	1
ESE Hospital San Juan de Dios de El Pital	1
TOTAL	108

Todos controlamos!

A continuación, se presenta un cuadro consolidado de las Peticiones, Quejas y Denuncias radicadas en la vigencia 2018:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	TOTAL
169	4	108	281

* Fecha de corte 31/12//2018

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

Este procedimiento de medición permite conocer el grado de satisfacción o inconformidad de los ciudadanos, respecto de los servicios que ofrece la Contraloría Departamental, cuya información se obtiene mediante la aplicación de encuestas a los ciudadanos, usuarios de los servicios que brinda la entidad, la evaluación de los eventos relacionados con el Control Fiscal Participativo mediante los formatos llamados “Encuesta Satisfacción del Cliente”; “Encuesta Evaluación del Evento” y “Evaluación al Proceso Auditor”.

En esta oportunidad se realizó la medición de satisfacción a cada semestre de la vigencia 2018, dicha medición no se realizó como un consolidado porque a partir del inicio del segundo semestre del 2018 se hace un cambio en los formatos establecidos para la aplicación de la medición, incluyendo una nueva columna llamada “Excelente”, por este motivo, al ser formatos diferentes de un semestre al otro no se realizó el consolidado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE II SEMESTRE

El nivel de satisfacción sobre los servicios que brinda la entidad, durante el periodo comprendido en el segundo semestre de la vigencia 2018, arrojó un nivel satisfacción calificado como EXCELENTE con un 87,8% y el 12,2% restante

Todos controlamos!

corresponde a una calificación del 6,9% como BUENA y el 5,2% corresponde al No Aplica. Las calificaciones MALA y REGULAR no obtuvieron calificaciones, estos resultados son obtenidos de la aplicación del formato denominado “Encuesta Satisfacción del Cliente” a noventa y seis (96) ciudadanos que utilizaron los servicios de la Entidad.

La variable que obtuvo una calificación menor al 90% en el consolidado de la medición es la atención telefónica que recibe por parte de los servidores públicos de la Contraloría a los clientes con el 65,6%.

La Atención telefónica que corresponde al 65,6% como calificación EXCELENTE y el 34,4% restante se encuentra distribuido en BUENA con el 3,1% y NO APLICA con el 31,3%; éste último corresponde a que los clientes fueron atendidos personalmente en las instalaciones de la entidad, lo que indica, que no utilizaron la atención vía telefónica; por lo tanto, no podrían calificar la pregunta correspondiente, por tal razón, se muestra un porcentaje bajo.

La pregunta ¿Cómo califica la atención prestada por los funcionarios de la Contraloría?, arroja un nivel de satisfacción EXCELENTE del 93,8%; es decir el más alto de todas las preguntas, y el 6,2% restante corresponde al nivel de satisfacción BUENO.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL LOS EVENTOS II SEMESTRE

Con relación al nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el segundo semestre en las diferentes actividades contempladas en el Plan de Control Fiscal Participativo, tales como conformación y/o fortalecimiento de las veedurías ciudadanas; capacitación sobre los mecanismos de participación ciudadana en el control fiscal participativo; capacitaciones extra plan (SECOP II); y las audiencias de calamidad pública o urgencia, durante el periodo evaluado y la aplicación de 295 encuestas se obtuvo una calificación promedio de 87,30% de nivel de satisfacción EXCELENTE, el 11,19% BUENA y el 1,51% restante corresponde a REGULAR por parte de las personas encuestadas, donde la variable que obtuvo una menor calificación en el nivel de satisfacción EXCELENTE fue la “Logística” con un 80,68%.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SUJETOS DE CONTROL EVALUADOS EN EL PROCESO AUDITOR

La percepción de satisfacción sobre el proceso auditor durante las cuarenta y ocho (48) auditorías de campo realizadas en la vigencia del 2018, presentó un

Todos controlamos!



nivel satisfacción calificado ALTO, en un 100%, de acuerdo con el consolidado de la tabulación.

Como se puede observar, los resultados de la medición arrojan unos niveles positivos de satisfacción en los sujetos de control, frente al proceso auditor realizado en campo.

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 mantener y mejorar la medición en la satisfacción.

Todos controlamos!