

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

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Enero de 2020

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, Denuncias y Reclamos, 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 PQDR, 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 2019, 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	1	1	0
TOTAL TRAMITADAS	1	1	0

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2018

VIGENCIA 2019	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2019 - I	89	89	0
2019 - II	105	102	3
TOTAL TRAMITADAS	194	191	3

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018-2019	195	192	3

* Fecha de corte 30/12/2019

Como se observa en el cuadro anterior, para la vigencia 2019, se atendieron ciento noventa y cinco (195) peticiones durante el año en curso, de las cuales una (1) corresponde a la vigencia 2018 y ciento noventa y cuatro (194) corresponden al año 2019 (primer semestre (89); segundo semestre (105); quedando por responder tres (3) peticiones con corte a 30/12/2019 lo que representa un avance en atención de Peticiones durante el periodo evaluado del 98.4%.

Todos controlamos!

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 su 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.”

De otra parte, las peticiones tramitadas (105) durante el segundo semestre de 2019, se asignaron en las siguientes dependencias de la entidad:

OFICINA	NÚMERO DE PETICIONES	OBSERVACIÓN
Participación Ciudadana	64	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
Talento Humano	12	Solicitud de certificaciones laborales y pensionales.

Todos controlamos!

OFICINA	NÚMERO DE PETICIONES	OBSERVACIÓN
Control Fiscal	9	Información relacionada con hallazgos e informes de auditorías adelantadas por la entidad.
Asesora Jurídica	4	Conceptos y solicitud de apoyo
Asesora de Planeación	1	Solicitud informe de gestión
Administrativa y Financiera	0	N/A
Control Interno	0	N/A
TOTAL	105	

Es importante aclarar que algunos derechos de petición han sido trasladados a las Dependencias de la Contraloría Departamental y a Entidades como la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía, Contraloría Municipal de Neiva, entre otras entidades por ser de su competencia.

ATENCIÓN DE PETICIONES 2019*	No.	%
Contraloría Departamental del Huila	164	84,5
Contraloría General de la República	3	1,5
Contraloría Municipal de Neiva	2	1,0
Procuraduría Regional del Huila	3	1,5
Procuraduría Provincial de Neiva	2	1,0
Procuraduría Provincial de Garzón	4	2,1
Fiscalía General de la Nación	2	1,0
Gobernación del Huila	5	2,6
Otras entidades	9	4,6
TOTAL	194	100

* Fecha de corte 31/12/2019.

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 segundo periodo evaluado, la Contraloría Departamental del Huila recibió dos (2) quejas en contra de los funcionarios.

VIGENCIA	TRAMITADAS	CONCLUIDAS
2019 - II	2	2
TOTAL	2	2

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 trasladadas 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 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018	46	46	0
TOTAL TRAMITADAS	46	46	0

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2018

Todos controlamos!

VIGENCIA 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2019 - I	46	46	0
2019 - II	55	20	35
TOTAL TRAMITADAS	101	66	35

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018-2019	147	112	35

* Fecha de corte 30/12/2019

Como se observa en el cuadro anterior, durante la vigencia 2019 se atendieron en total ciento cuarenta y siete (147) denuncias, de las cuales cuarenta y seis (46) corresponden a la vigencia 2018; cuarenta y seis (46) al primer semestre de 2019 y cincuenta y cinco (55) al segundo semestre del año evaluado; habiéndose comunicado el resultado de ciento doce (112), lo que representa un avance en atención de denuncias durante el periodo estimado del 100% en relación con las radicadas en el 2018 y un avance del 65,3% con respecto a las denuncias allegadas durante la vigencia 2019.

Las treinta y cinco (35) 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 2018 y 2019, encontrando, que todas las denuncias fueron resueltas en 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

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 2019				
N.	FECHA LLEGA	DENUNCIA	MES TRASLADO	FECHA VENC.
1	30/05/2019	D-040-2019 – Inderhuila	04/07/2019	30/11/2019
2	06/05/2019	D-031-2019 - Departamento del Huila	16/08/2019	06/11/2019
3	16/05/2019	D-033-2019 - Departamento del Huila	16/08/2019	16/11/2019
4	03/07/2019	D-047-2019 - Departamento del Huila	16/08/2019	03/01/2020
5	31/07/2019	D-055-2019 - Corposanpedro	16/08/2019	31/01/2020
6	30/09/2019	D-069-2019 - Mpio. Isnos	01/11/2019	30/03/2020
7	30/07/2019	D-054-2019 - ESE Villavieja	20/12/2019	30/01/2020
8	12/08/2019	D-057-2019 - ESE de El Pital	20/12/2019	12/02/2020
9	20/09/2019	D-064-2019 - ESE de Guadalupe	20/12/2019	20/03/2020

Algunas denuncias tramitadas fueron trasladadas por competencia a otras oficinas y entidades como la Fiscalía General de la Nación, Procuraduría Regional del Huila, Contraloría General de la Nación, Procuraduría Provincial de Garzón, Procuraduría Provincial de Neiva, Procuraduría General de la Nación, entre otras:

ENTIDAD	2019
Fiscalía General de la Nación	4
Procuraduría Regional del Huila	6
Contraloría General de la Nación	8
Procuraduría Provincial de Neiva	4
Procuraduría Provincial de Garzón	4
Otras Entidades	3
TOTAL	29

Fecha de corte 31/12/2019.

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, en el entendido que hubo denuncias de la vigencia 2018 que se terminaron en el año 2019:

Todos controlamos!

VIGENCIA	No. DENUNCIAS	PRESUNTO DETRIMENTO FISCAL
2018	16	\$ 2.531.627.070
2019	12	\$ 3.829.414.195
TOTAL	28	\$6.361.041.265

* Fecha de corte 31/12/2018

A continuación, se muestra un cuadro resumen de las Entidades a las cuales se le tramitaron denuncias, radicadas en la vigencia 2018, las cuales se resolvieron en el año 2019:

ENTIDAD	No. de Denuncias
Departamento del Huila	3
Municipio de Garzón	3
Municipio de Acevedo	3
Municipio de Campoalegre	3
Municipio de Neiva	3
Municipio de Pitalito	3
Municipio de Aipe	2
Municipio de Algeciras	2
Municipio de el Pital	2
Municipio de Elías	2
Municipio de Gigante	2
Municipio de Rivera	2
Municipio de Suaza	2
Empresa Servicios Públicos Altamira	1
Hospital del Perpetuo Socorro Municipio de Villavieja	1
I.E Mondeyal de Isnos	1
Municipio de Baraya	1
Municipio de Colombia	1
Municipio de Guadalupe	1
Municipio de Hobo	1
Municipio de la Argentina	1
Municipio de la Plata	1
Municipio de Palermo	1
Municipio de San Agustín	1
Municipio de Tello	1
Municipio de Tesalia	1
Municipio de Yaguará	1
TOTAL	46

* Fecha de corte 31/12/2019.

Todos controlamos!

En el siguiente cuadro, se resumen los sujetos de control a los cuales se le adelantó la actuación administrativa (denuncia) correspondiente en la vigencia 2019:

ENTIDAD	No. de Denuncias
Departamento del Huila	10
Municipio de Garzón	6
Municipio de Pitalito	5
Municipio de Villavieja	4
Municipio de Acevedo	4
Municipio de Algeciras	3
E.S.E hospital San Juan de Dios del Pital	3
E.S.E Hospital Hernando Moncaleano Perdomo	2
E.S.E Hospital San Carlos de Aipe	2
Municipio de Gigante	2
Lotería del huila	2
EMPUGIGANTE S.A E.S.P	2
Asamblea Departamental del Huila	2
Municipio de San Agustín	2
Municipio de Tarqui	2
INFIHUILA	2
Municipio de Colombia	2
Municipio de Isnos	2
Empresas Públicas de Villavieja	2
E.S.E Hospital Juan Ramón Núñez Palacio de La Argentina	2
Municipio de Oporapa	2
Municipio de Teruel	2
Municipio de Paicol	1
Empresas Públicas de Palermo	1
Municipio de Suaza	1
Comité de Cafeteros del Huila	1
E.S.P de Saladoblanco	1
E.S.E Deptal San Vicente de Paul de Garzón	1
E.S.E Hospital San Sebastián de La Plata	1
Instituto de Tránsito y Transporte de Campoalegre	1
Municipio de Rivera	1
EMPUGAR E.S.P	1

Todos controlamos!

ENTIDAD	No. de Denuncias
I.E Santa Rita de Aipe	1
INDERHUILA	1
I.E Roberto Suaza Marquínez de Hobo	1
ICBF	1
EMPUBARAYA E.S.P	1
E.S.E Hospital Nuestra Señora del Rosario de Campoalegre	1
E.S.E Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja	1
Corposanpedro	1
Empresas Públicas de Yaguará	1
Biorgánicos del Centro del Huila S.A E.SP	1
E.S.E Hospital San José de Isnos	1
E.S.E Hospital Nuestra Señora de Guadalupe	1
EMURSEHOBO S.A E.S.P	1
Municipio de Santa María	1
Asociación de Afrocolombianos Víctimas del Conflicto Armado en Colombia.	1
Municipio de Guadalupe	1
Municipio de Palermo	1
Municipio de El Agrado	1
E.S.E Hospital María Auxiliadora de Garzón.	1
Empresas Públicas de Tello	1
Municipio de Campoalegre	1
Municipio de La Argentina	1
Municipio de La Plata	1
E.S.E Hospital Santa Teresa de Tesalia	1
I.E La Troja de Baraya	1
I.E La Ceja Mesitas de Aipe	1
TOTAL	101

* Fecha de corte 31/12/2019.

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.

Todos controlamos!

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2019 - II	0	0	0

A continuación, se presenta un cuadro consolidado de las Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos radicadas en la vigencia 2019:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	TOTAL
194	2	101	297

* Fecha de corte 31/12/2019.

MEDICION DE SATISFACIÓN

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”.

El nivel de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de diciembre de la vigencia 2019, arrojó un nivel de satisfacción calificado como Excelente con un 86.93% y el 13.07% restante corresponde a una calificación Buena, estos resultados son obtenidos de la aplicación del formato llamado “Encuestas Satisfacción del Cliente” a ciento cincuenta y seis (116) ciudadanos que utilizaron los servicios de la Entidad, lo cual demuestra el compromiso del Comité Directivo y su equipo de trabajo en la mejora continua al interior de los procesos y de la Entidad, de manera integral, permitiendo a los usuarios un dialogo directo con la Contraloría Departamental del Huila.

Las variables que obtuvieron menor calificación en el consolidado de la medición de satisfacción son: la atención telefónica que recibe por parte de los servidores públicos de la contraloría y las alianzas entre la Contraloría y la comunidad para la protección de los recursos públicos; por tanto, este resultado convoca a todos los funcionarios de la Entidad a aunar esfuerzos para que con el trabajo en equipo y compromiso institucional realicen alianzas y se mejore la imagen institucional.

Todos controlamos!

Con relación al nivel de satisfacción de las comunidades que participaron de las diferentes actividades contempladas en el Plan de Capacitación en Control Social Participativo como conformación y/o fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y capacitación sobre los mecanismos de participación ciudadana en el control fiscal participativo, que viene desarrollando la Oficina de Participación Ciudadana, durante la vigencia 2019, los resultados de medición muestran variación en la satisfacción de las comunidades participantes donde la calificación generalizada sobre los eventos realizados fue de 77.87% Excelente y 20.68% Bueno y tan solo un 1.18% Regular y 0.26% Mala. Sin embargo, las variables que obtuvieron una menor calificación sobre el capacitador fue la puntualidad que corresponde a un 72.73% Excelente, y sobre el evento, la duración del evento con una calificación de 72.98%.

Por lo tanto, se invita a revisar las variables que deben mejorarse, con el fin de incentivar a buscar la excelencia de los indicadores en los diferentes procesos.

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

La percepción de satisfacción sobre el proceso auditor, específicamente en las treinta y siete (37) auditorías de campo, que realizó la Contraloría Departamental del Huila (CDH) durante la vigencia 2019, presentó un nivel satisfacción calificado ALTO, en un 99,61% y el restante corresponde a la calificación MEDIO, en un 0,39%, según se observa en el consolidado de la tabulación.

Los resultados obtenidos de la medición muestran unos niveles positivos de satisfacción en los sujetos de control, en su mayoría las preguntas fueron calificadas como ALTO. Sin embargo, la pregunta que tuvo una variación fue la metodología utilizada por los auditores donde el 97.3% corresponde a un nivel ALTO y el 2.7% como MEDIO; no obstante, la medición de satisfacción de los sujetos de control evaluados en el proceso auditor evidencia el profesionalismo y la dinámica del proceso adelantando por parte del auditor, en pro del mejoramiento y fortalecimiento institucional de los sujetos de control.

Todos controlamos!

RECOMENDACIONES

- Celeridad en la atención de las denuncias en trámite de la vigencia 2019.
- 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. 705 de fecha 30/12/2019.
- 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!