

**INFORME DE PETICIONES QUEJA Y
DENUNCIAS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013**



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**CONTRALORIA
MUNICIPAL
NEIVA**

**JUAN CARLOS CORTES TORRES
Asesor Oficina de Control Interno**

Neiva, 29 de enero de 2014

INFORME SOBRE LAS ACTUACIONES

RELACIONADAS CON PETICIONES QUEJAS Y DENUNCIAS

La Contraloría Municipal de Neiva, en cumplimiento de su misión institucional y de su plan estratégico “Credibilidad en el Control Fiscal con prevención y Efectividad”, se ha propuesto, entre otros aspectos, a través de la Dirección de Participación Ciudadana, incentivar la participación de la comunidad de Neiva en la vigilancia y control fiscal a la gestión de la Administración Municipal y demás entes vigilados mediante la atención de peticiones, quejas, denuncias y derechos de petición.

En desarrollo de tal propósito, esta territorial, recibe, tramita y da respuesta a los derechos de peticiones, presentadas por la comunidad, cumpliendo con los lineamientos y términos establecidos en la Constitución Política y la normatividad legal vigente.

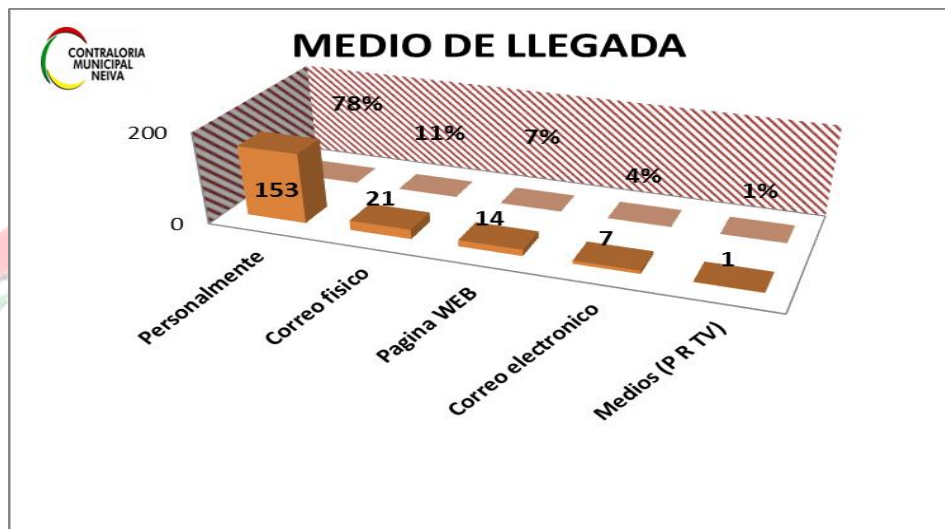
Resultados de la Evaluación

De la información reportada por la Dirección de Participación Ciudadana se establece lo siguiente:

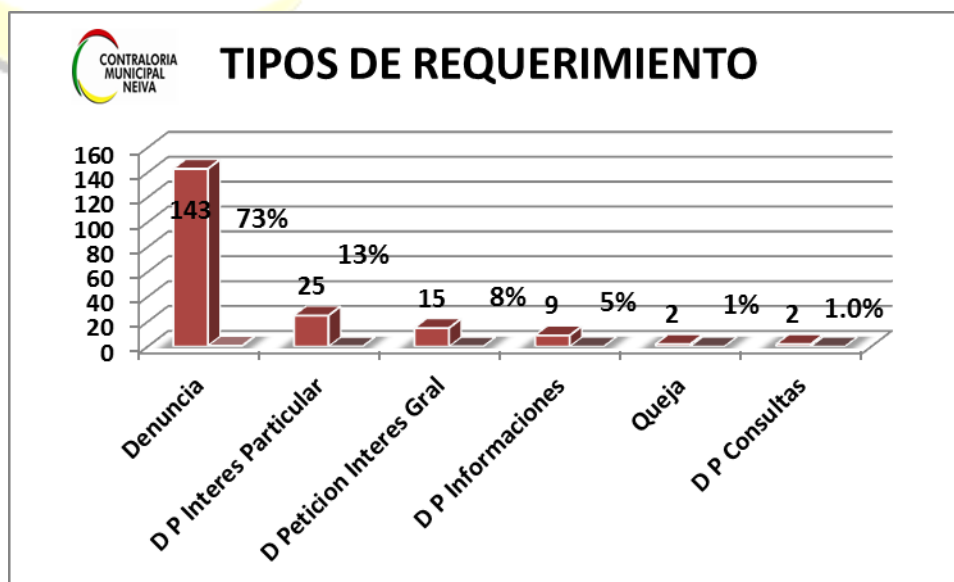
1. En el primer semestre de 2013, relacionado con el tema de peticiones quejas y denuncias se realizaron 208 actuaciones administrativas de las cuales doce (12) fueron recibidas en el año 2012 y ciento noventa y seis (196) año 2013.



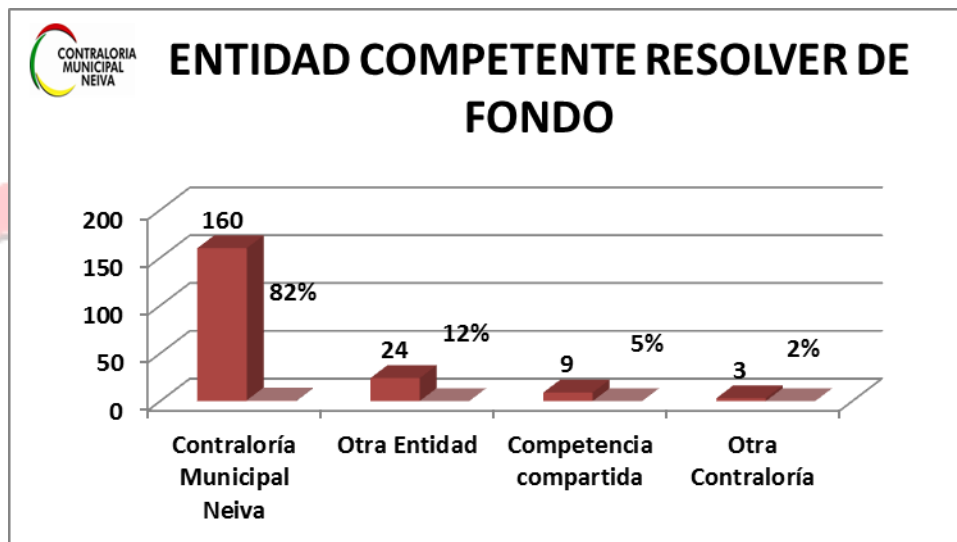
2. Para la entrega de PQD, la entidad dispone los siguientes canales, de donde se detalla en orden de mayor a menor participación, los que dispuso la ciudadanía para entregar los requerimientos. Estos fueron: Personalmente 78%, correo físico 11%, página web 7%, correo electrónico 4%, y medios 1%. Gráficamente tenemos lo siguiente:



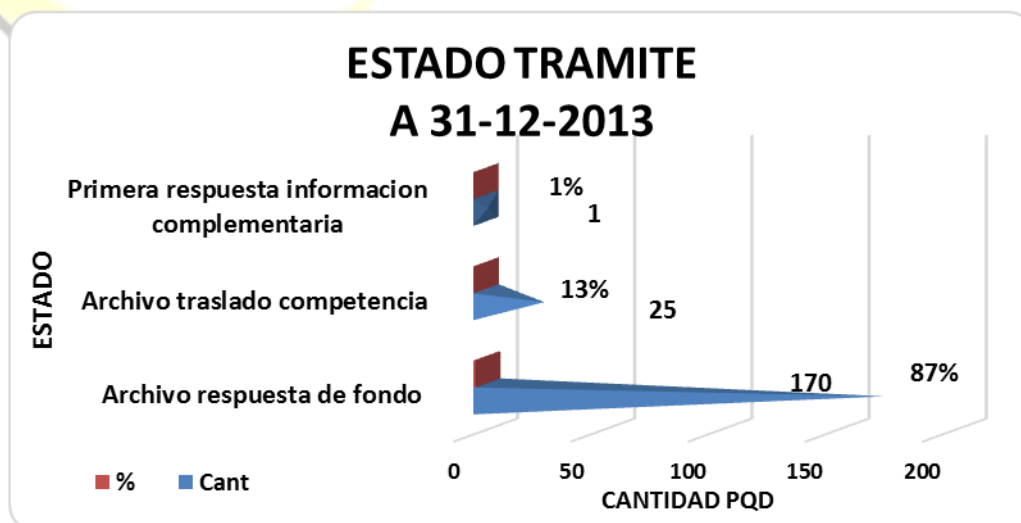
3. Para establecer los tipos de requerimientos, se encontró que de los ciento noventa y seis (196) recibidos en el año 2013, el 73% corresponden a denuncias, el 13% a peticiones de interés particular, el 8% a peticiones de interés general, el 5% a solicitudes de información, el 1% a relacionados con quejas y el 1% a derechos de petición relacionados con consultas, como se observa a continuación:



4. Respecto de la entidad competente para resolver de fondo cada uno de los requerimientos se establece que el 82% de las solicitudes están a cargo de la propia entidad, el 12% a cargo de otra entidad, el 5% son de competencia compartida y el 2% corresponden a otra contraloría, así:



5. El resultado sobre el estado de las actuaciones administrativas relacionadas con PQD, arroja que el 87%, equivalente a ciento setenta (170) requerimientos quedaron con respuesta de fondo, veinticinco (25) que representan el 13% se archivaron por traslado de competencia y una (1) que representa el 1% quedó pendiente de respuesta de información complementaria..





CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

En la verificación llevada a cabo, se logra establecer que en la Contraloría Municipal de Neiva se alcanza un alto porcentaje de respuesta al ciudadano (87%) en sus requerimientos, con el propósito de incentivar el ejercicio del control fiscal por parte de la ciudadanía, generándose credibilidad y confianza sobre la gestión realizada en PQD.



JUAN CARLOS CORTES TORRES
Asesor Oficina de Control Interno



**CONTRALORIA
MUNICIPAL
NEIVA**