

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y DENUNCIAS

A 30 DE JUNIO DE 2017



**CONTRALORÍA
MUNICIPAL**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Control Fiscal con Sentido Público

SONIA EDITH FALLA PUENTES
Asesora Oficina de Control Interno

Neiva, 13 de Julio 2017

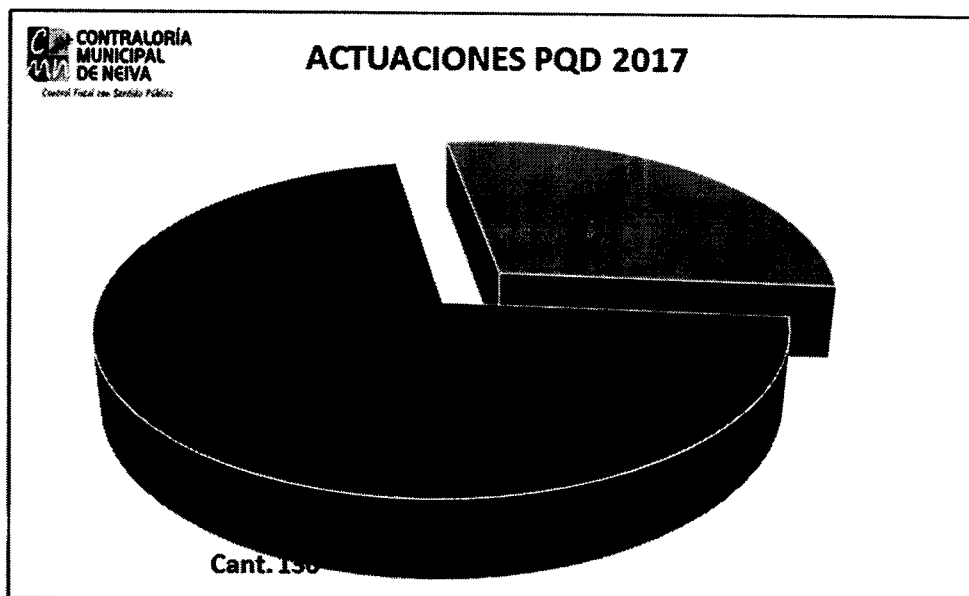
INFORME SOBRE LAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON PETICIONES QUEJAS Y DENUNCIAS

La Contraloría Municipal de Neiva, en cumplimiento de su objetivo estratégico "Fortalecer el Control Social" con el apoyo de la Dirección de Participación Ciudadana y en cumplimiento de nuestra misión, está generando y difundiendo el empoderamiento del control fiscal en la ciudadanía, a través de la participación activa y el acercamiento con la entidad.

Resultados de la Evaluación

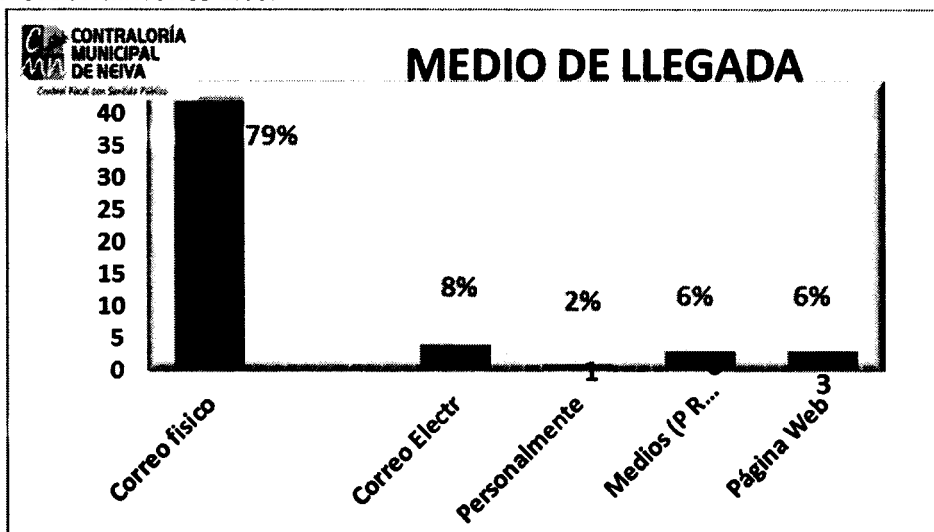
De la información reportada por la Dirección de Participación Ciudadana se establece lo siguiente:

1. En el primer semestre de 2017, relacionado con el tema de peticiones quejas y denuncias se recibieron 53 requerimientos de los ciudadanos, y se atendieron cuatro del año 2016, que quedaron en trámite por información complementaria y por resultado del proceso Auditor. El número de PQDS aperturadas disminuyó en el primer semestre de 2017, con relación al segundo semestre de 2016, debido a que se atendieron 55 solicitudes de los ciudadanos sin aperturar actuación por no ser de nuestra competencia, sin embargo se realizó seguimiento a las mismas.



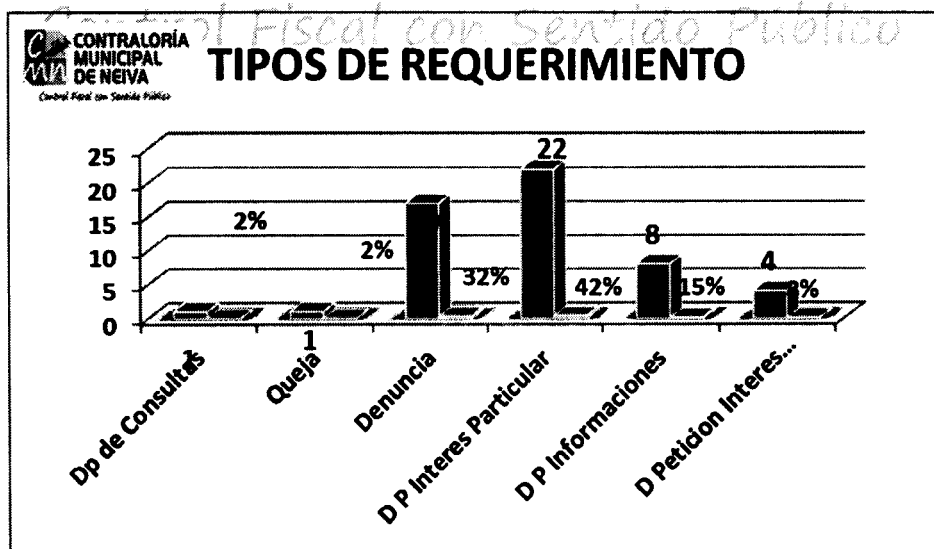
2. Para la entrega de PQD, la ciudadanía utilizó los siguientes canales, los que se detallan de mayor a menor participación. Estos fueron: Correo físico, 79%; Correo

electrónico 8%; Medios (Prensa, Radio T V), 6%, Página Web 6%, Personalmente 2%.



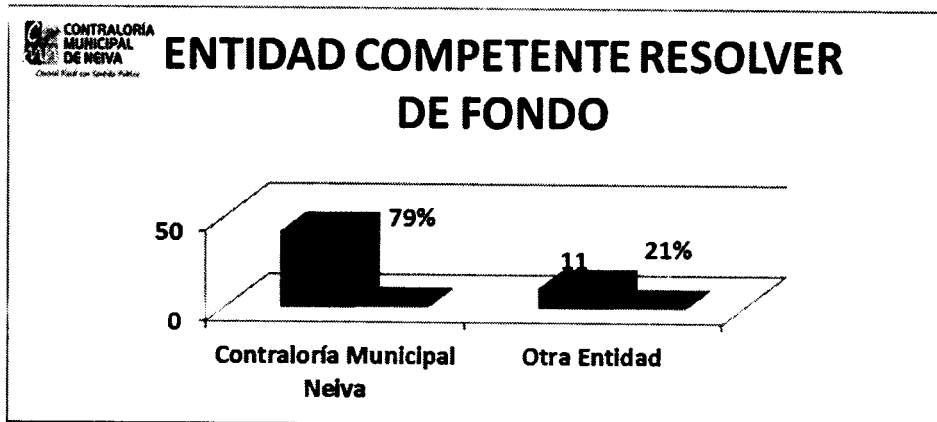
3.

4. En el tipo de requerimiento utilizado por la ciudadanía, se encontró que de las 53 actuaciones (53) tramitadas en el año 2017, el 32% corresponden a denuncias, el 42% a derechos de petición de interés particular, el 8% a derechos de petición de interés general y el 15% a derechos de petición por solicitudes de información, el 2% a derechos de petición de consultas y 2% quejas.



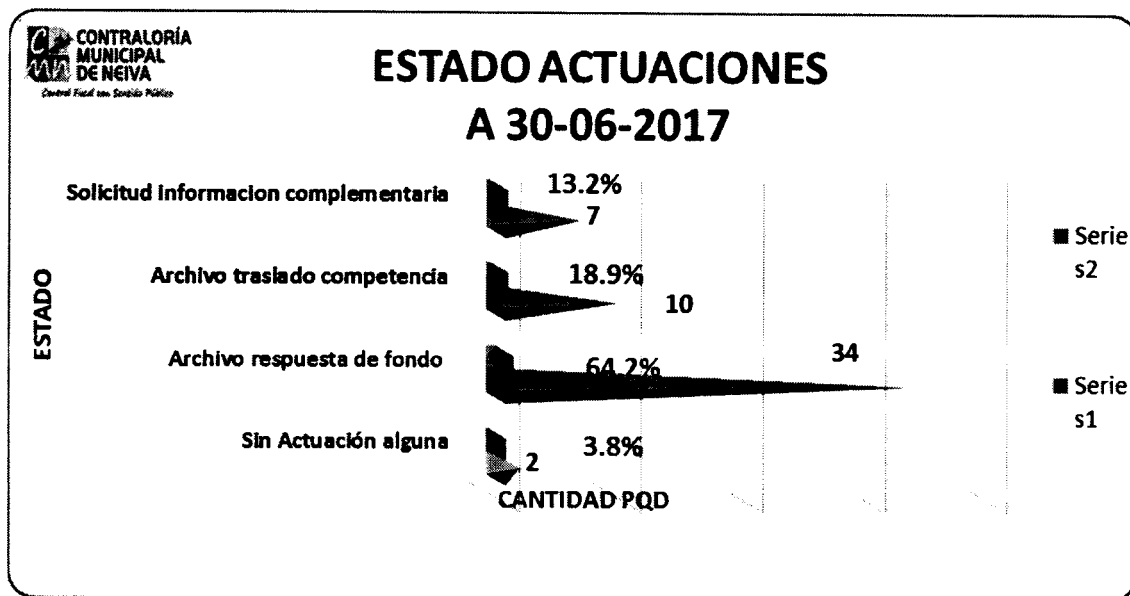
5. Respecto de la entidad competente para resolver de fondo cada uno de los requerimientos se establece que el 79% de las solicitudes están a cargo de la propia entidad y el 21% corresponde a otras entidades como: Contraloría

Departamental del Huila, Personería Municipal de Neiva, Dependencias del Municipio, Ministerio de Trabajo entre otras.



6. El resultado sobre el estado de las actuaciones administrativas relacionadas con PQD, arroja que el 64.2%, correspondiente a treinta y cuatro (34) requerimientos se atendieron con respuesta de fondo, y siete (7) que representan el 13.2% quedaron pendientes de respuesta de información complementaria, diez (10) que representan el 18.9% se archivaron por traslado de competencia y dos (2) sin actuación alguna que representan el 3.8%.

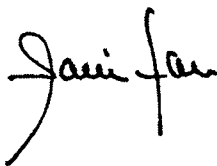
Control Fiscal con Sentido Público



CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

El ciudadano como principal beneficiario de la Estrategia de Gobierno en Línea, Ley 1712 de 2014, y la Dirección de Participación Ciudadana como encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Contraloría Municipal de Neiva en cumplimiento del art 76 de la Ley 1474 de 2011, facilita su participación en la toma de decisiones de asuntos que son de interés público, posibilita la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias además de ser interlocutor de las necesidades para el cumplimiento de sus derechos en procura del mejoramiento de la gestión de las entidades públicas.

Durante el primer semestre de 2017, la Contraloría Municipal abrió 53 requerimientos de ciudadanos, nueve (9) es decir el 16.9% quedaron en trámite por información complementaria o por resultado del proceso auditor. En cuanto al cumplimiento a los términos de Ley establecidos para la atención de la PQDS, recibidas por la Contraloría Municipal de Neiva, en el primer semestre de 2017 se cumplió en el 93% toda vez que el 7% de los requerimientos se atendieron fuera de términos.



Control Fiscal con Sentido Público

SONIA EDITH FALLA PUENTES
Asesora de Control Interno