

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Neiva</p>	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS DE LA
CONTRALORIA MUNICIPAL DE NEIVA

PRIMER SEMESTRE DE 2023

LUZ ADRIANA PERDOMO CUMBE
Asesora de Control Interno

Neiva, 19 de julio de 2023

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Neiva</p>	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CANALES DE ATENCIÓN	5
2. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS	5
3. CANALES DE ATENCIÓN	7
4. COMPETENCIA PARA RESOLVER	7
5. ESTADO ACTUAL DE LA SOLICITUD.....	8
6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	9
7. CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	111

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

INTRODUCCION

En cumplimiento del rol que le asiste a las oficinas de control interno de evaluación y seguimiento, con el fin de contribuir al fortalecimiento del mismo y a prevenir la materialización del riesgo de incumplimiento de respuesta y atención al ciudadano en los tiempos que exige la Ley, dando observancia a la normatividad que la rige como lo es la ley 1755 de 2015, ley 1437 de 2011 y la ley 1757 de 2015.

La Contraloría Municipal de Neiva, a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas y denuncias (PQDs) recibidas y tramitadas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2023, en donde el principal objetivo es establecer las actividades para efectuar el trámite y seguimiento de los derechos de petición, denuncias y quejas que la comunidad interponga ante la Contraloría de Neiva, que sean de su competencia en ejercicio de control fiscal, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Se destaca el trabajo que vienen realizando las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta que con la situación que se afrontó debido a la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica por la pandemia del Covid 19, lo que decretó el aislamiento preventivo y obligatorio en todo el país, en las vigencias 2020 y 2021, genero grandes cambios en la utilización de las herramientas y medios tecnológicos y virtuales para la interacción con los usuarios que han requerido de los servicios de la Contraloría Municipal, como lo es el caso de la recepción de las PQDs a través de estos canales virtuales dispuestos para los usuarios en todo momento y dando su correspondiente trámite.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión de la Contraloría durante el primer semestre de 2023 en materia de cumplimiento a las PQDs.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Neiva</p>	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQDs presentadas ante la Entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que la tramitó.

DERECHO DE PETICION: Es un derecho fundamental que tienen todas las personas para hacer peticiones respetuosas, de interés general y particular, entre las autoridades públicas o ante los particulares que cumplen alguna función pública, con el fin de que sean resueltas pronto y de una forma efectiva.

QUEJA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

DENUNCIA: Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el propósito de corregir o adoptar las medidas correspondientes.

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

1. CANALES DE ATENCIÓN

La Contraloría Municipal de Neiva, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Oficina de Participación Ciudadana	Carrera 5 # 9-74 Piso 4	Lunes a jueves de 7 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm / viernes de 7 am a 1 pm.
	Ventanilla Única	Carrera 5 # 9-74 Piso 1	Lunes a jueves de 7 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm / viernes de 7am a 1 pm.
Telefónico	Línea Fija	8 71 77 53 8 71 12 56	Lunes a jueves de 7 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm / viernes de 7am a 1 pm.
Virtual	Formulario Electrónico web	https://www.contralorianeiva.gov.co/index.php/participacionciudadana/peticiones-quejas-y-reclamos	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.
	Correo electrónico	participación@contralorianeiva.gov.co	

2. TOTAL, PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2023 fueron radicadas un total de 50 solicitudes en la Contraloría Municipal de Neiva, las cuales fueron atendidas en su totalidad así: 7 denuncias fueron trasladados a la Dirección de Fiscalización para ser tenidas en cuenta e incluidas en el proceso auditor, el resto (43) eran solicitudes o traslado por competencia.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

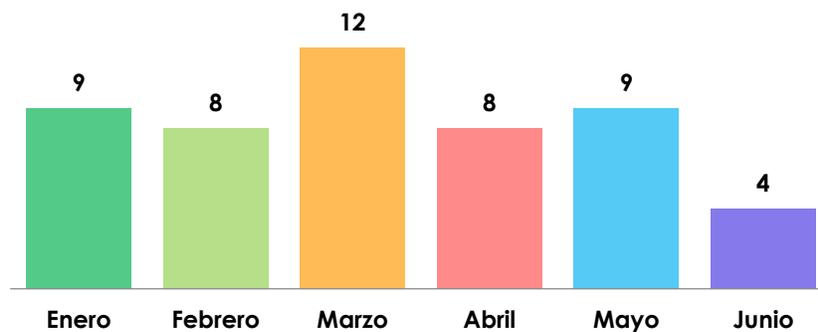
GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Participación Ciudadana 45 solicitudes se encuentran terminadas y con respuesta de fondo, sólo 5 están pendientes ya que se encuentra aún en trámite dentro del término legal.

En el transcurso del semestre, el comportamiento de los PQD's fue el siguiente:

PQD PRIMER SEMESTRE 2023



Las solicitudes formuladas a través de los diferentes canales de atención de la Contraloría Municipal de Neiva, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, estas se clasifican de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD



De acuerdo con las modalidades más utilizadas por los ciudadanos en este primer semestre, fue en primer lugar con un 44% los Derechos de Petición

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

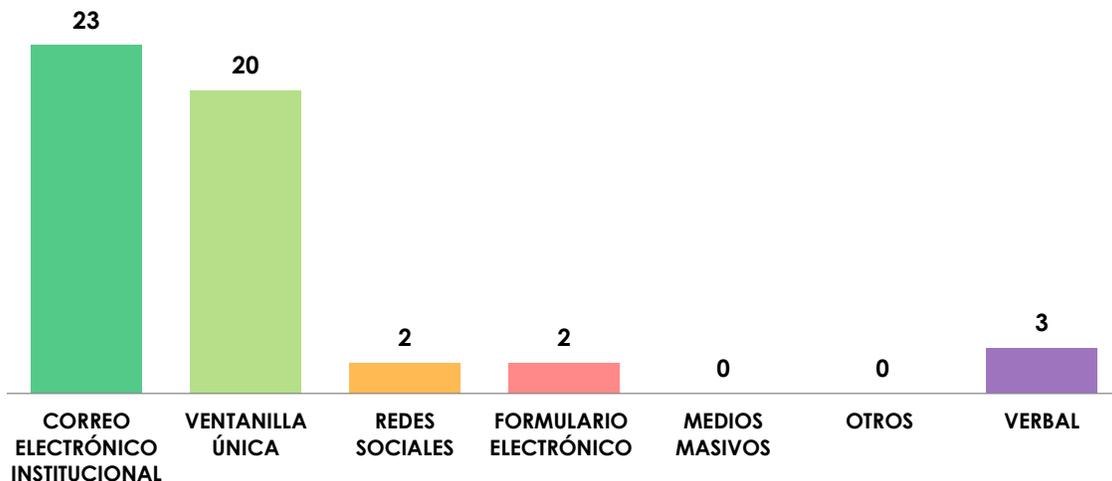
	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

con 22 solicitudes, en segundo lugar, con un 40% para las Denuncias con 20 solicitudes, y en tercer lugar con un 16% con 8 Quejas.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Para este periodo evaluado, el canal más utilizado para la radicación con un 46% fue el correo electrónico institucional con 23 solicitudes, seguido con un 40% ventanilla única con 20 solicitudes, con el 6% verbal con 3 solicitudes, con el 4% formulario electrónico con 2 solicitudes, al igual que las redes sociales con un 4% con 2 solicitudes.

CANALES DE ATENCIÓN



4. COMPETENCIA PARA RESOLVER

El resultado sobre el estado de las actuaciones administrativas relacionadas con PQD, arroja que el 86%, correspondiente a cuarenta y tres (43) actuaciones fueron resueltas por la Contraloría Municipal de Neiva, el 14% correspondiente a siete (07) con archivo por traslado por competencia, el 0% correspondiente a competencia compartida y trasladadas a otra entidad 0%.

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

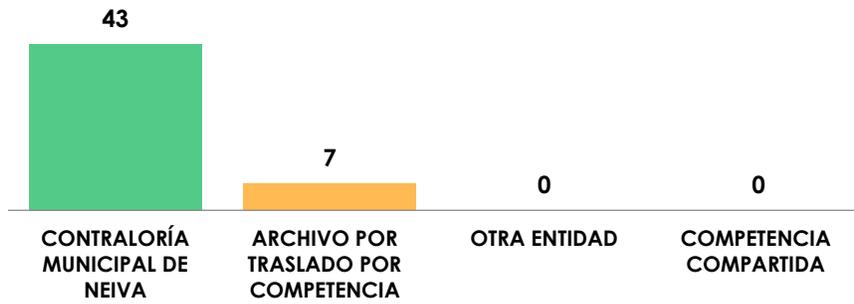
Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

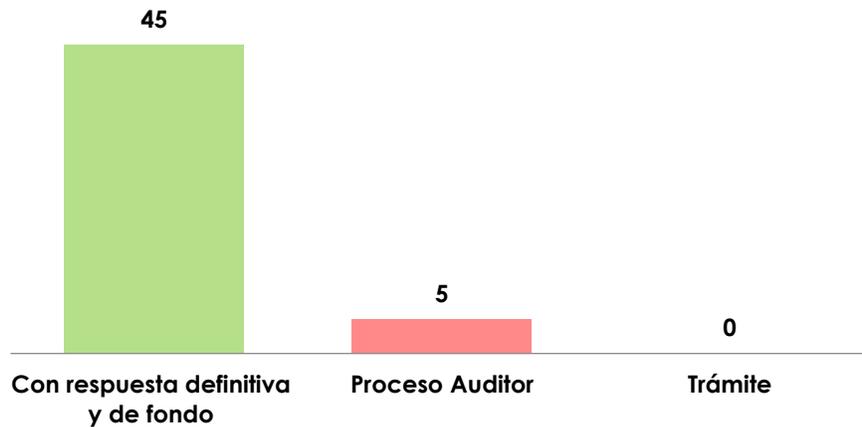
COMPETENCIA PARA RESOLVER



5. ESTADO ACTUAL DE LA SOLICITUD

Al finalizar el primer semestre 2023, se evidenció que 45 de las solicitudes es decir el 90% fueron resueltas, bien sea porque se resolvieron de fondo o se trasladaron por competencia, 5 en proceso auditor que corresponde al 10% y con un 0% en trámite.

ESTADO ACTUAL



	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

La Oficina Asesora de Control Interno, reviso las 50 solicitudes para verificar cada uno de los expedientes, en aras de constatar que el término de respuesta se ajuste a lo contemplado en la normatividad vigente, procedimientos internos y tipo de solicitud.

La muestra, se distribuye de la siguiente manera:

- Derechos de petición: 22
- Denuncias: 20
- Quejas: 8

No.	Tipo de Solicitud	Peticionario	Fecha de radicado en la entidad	Fecha de ampliación de denuncia	Fecha de solicitud proroga	Fecha de respuesta de fondo	Observaciones
1	D-001	REINALDO CRUZ MARROQUIN - Junta Acueducto	03-ene-23			13-ene-23	TERMINADA
2	D-002	JUAN CARLOS BELTRAN HERNANDEZ	06-ene-23			20-ene-23	TERMINADA
3	DP-003	CARLOS ALBERTO DAZA	10-ene-23			13-ene-23	TERMINADA
4	DP-004	EDUVINA BONILLA MORA	15-ene-23			31-ene-23	TERMINADA
5	Q-005	JUAN JOSÉ SANDOVAL CASTRO	24-ene-23			31-ene-23	TERMINADA
6	D-006	CONSEJO DIRECTIVO, DE PADRES, PADRES DE FAMILIA I.E. CAGUÁN	26-ene-23			PA	PA
7	DP-007	ALVARO LOZANO OSORIO	15-ene-23			31-ene-23	TERMINADA
8	DP-008	GUSTAVO ANDRES CONTRERAS DURÁN - UNP	15-ene-23			01-feb-23	TERMINADA
9	DP-009	GUSTAVO ANDRES CONTRERAS DURÁN - UNP	15-ene-23			06-feb-23	TERMINADA
10	D-010	EDNA LORENA CASTAÑEDA MEDINA	03-feb-23	08-feb-23		13-feb-23	TERMINADA
11	D-011	ELIA DEL CARMEN ROSALES RENGIFO	06-feb-23			13-feb-23	TERMINADA
12	Q-012	CLARA INÉS FLOREZ PERDOMO	07-feb-23			14-feb-23	TERMINADA
13	D-013	HAROLD ESNEIDER MUÑOZ OSSO	10-feb-23			24-feb-23	TERMINADA
14	DP-014	DAYANA GUTIERREZ -UNP	13-feb-23			14-feb-23	TERMINADA
15	Q-015	JUAN JOSÉ SANDOVAL CASTRO	14-feb-23			07-feb-23	TERMINADA

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022



FORMATO

INFORME DE CONTROL INTERNO

16	DP-016	ANGELA BUITRAGO ORTEGA	15-feb-23			20-feb-23	TERMINADA
17	D-017	SECRETARIA CONCEJO MILENA NARVAEZ FIRIGUA	20-feb-23			24-feb-23	TERMINADA
18	Q-018	JUAN JOSÉ SANDOVAL CASTRO	06-mar-23			28-mar-23	TERMINADA
19	Q-019	SHAKIRA AMAYA RAMÍREZ	07-mar-23			21-mar-23	TERMINADA
20	Q-020	CARLOS ANDREY RESTREPO	07-mar-23			21-mar-23	TERMINADA
21	DP-21	BRENDA VANESSA DÍAZ GALINDO	09-mar-23			15-mar-23	TERMINADA
22	D-22	Diario La Nación	10-mar-23			22-mar-23	TERMINADA
23	Q-23	Luis Ernel Sandoval	22-mar-23			31-mar-23	TERMINADA
24	D-24	anónimo	22-mar-23			12-abr-23	TERMINADA
25	D-025	Efraín Hoyos Galindo	22-mar-23			23-mar-23	TERMINADA
26	D-026	Bárbara Molina Chávarro	22-mar-23			PA	PA
27	D-27	Carlos Felipe González	28-mar-23			25-abr-23	TERMINADA
28	D-028	MARTHA LUCÍA CARDOZO	30-mar-23			PA	PA
29	DP-030	SIRLEY YANETH OVIEDO-UNP	30-mar-23			23-mar-23	TERMINADA
30	D-031	REDES SOCIAL, LA ÚLTIMA.COM	11-abr-23			19-abr-23	TERMINADA
31	D-032	LOURDES PAOLA MATEUS SERRANO	11-abr-23			26-abr-23	TERMINADA
32	DP-33	DAYANA GUTIERREZ PERDOMO	14-abr-23			19-abr-23	TERMINADA
33	DP-34	DAYANA GUTIERREZ PERDOMO	14-abr-23			19-abr-23	TERMINADA
34	D-35	CARLOS ROCHA ROA	17-abr-23			26-abr-23	TERMINADA
35	DP-36	GILBERTO CASALLAS PERDOMO	19-abr-23			20-abr-23	TERMINADA
36	DP-37	LIDA FERNANDA PASTRANA M	19-abr-23			02-may-23	TERMINADA
37	DP-38	BRENDA VANESSA DÍAZ GALINDO	28-abr-23			19-abr-23	TERMINADA
38	Q-39	LUIS ERNEL SANDOVAL TRUJILLO	04-may-23			24-may-23	TERMINADA
39	D-40	YURLEY LISSETH VANEGAS TOBAR	10-may-23			17-may-23	TERMINADA
40	DP-41	MARTHA LUCIA OME RAMOS	11-may-23			17-may-23	TERMINADA
41	DP-42	ALVARO DÍAZ ZAMBRANO	15-may-23			06-jun-23	TERMINADA

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

42	DP-43	DAYANA GUTIERREZ PERDOMO	16-may-23			24-may-23	TERMINADA
43	DP-44	OSCAR HUMBERTO TORRES SUAZA	24-may-23			01-jun-23	TERMINADA
44	DP-45	ANGELICA MARIA BARREIRO	24-may-23			22-jun-23	TERMINADA
45	DP-46	JORGE ELIECER VIDAL LEMUS	29-may-23			01-jun-23	TERMINADA
46	DP-47	SHIRLEY YANETH OVIEDO CANTILLO	30-may-23			07-jun-23	TERMINADA
47	DP-48	GILBERTO CASALLAS PERDOMO	06-jun-23			14-jun-23	TERMINADA
48	D-49	LIDERES CABILDO ADULTO MAYOR	07-jun-23			PA	PA
49	D-50	LUZ STELLA PEREZ TRIANA	14-jun-23			22-jun-23	TERMINADA
50	D-051	AUDITORIA GRAL DE LA REPUBLICA	28-jun-23			PA	PA

7. CONCEPTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se evidencio que la Dirección de Participación Ciudadana, como responsable del procedimiento de PQDs, está dando cumplimiento con su objetivo de tramitar y/o direccionar las mismas y de dar respuesta oportuna conforme a la ley 1755 del 2015 y al mandato constitucional; evidenciado en el trámite, respuestas definitivas y de fondo, archivo o traslado.

La Dirección de Participación Ciudadana de la Contraloría de Neiva facilita al ciudadano la 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.

Se destaca la atención y tramite a las PQDs que viene realizando la Dirección de Participación Ciudadana con un total de 50 PQDs durante el primer semestre de la vigencia 2023, teniendo en cuenta los diferentes cambios como consecuencia de la pandemia del Covid 19, que genero por consiguiente modificaciones en la utilización de las herramientas y medios tecnológicos y virtuales para la interacción con los usuarios que

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022

 <p>CONTRALORÍA Municipal de Neiva</p>	FORMATO
	INFORME DE CONTROL INTERNO

requieren de los servicios de la Contraloría Municipal, a quienes se les brindo la respectiva atención de acuerdo a su solicitud dando cumplimiento dentro de los términos legales a sus requerimientos, los canales de atención más utilizados está el correo electrónico, el cual se pudo comprobar que está disponible y para aplicación las 24 horas del día, así como también el formulario único web a través del aplicativo PQD en la página oficial de la Contraloría Neiva.

Cordialmente,

Original Firmado

LUZ ADRIANA PERDOMO CUMBE

Asesora de Control Interno

Control Fiscal al Servicio de Todos y del Medio Ambiente

Carrera 5 No. 9-74 Piso 4 PBX: 8630514 Neiva (H)

www.contralorianeiva.gov.co

GC-F-24/V3//24-10-2022