



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

ISO 9001:2008  
NTC GP 1000:2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



V.0202011 / N° 02911

---

# ASESORÍA DE CONTROL INTERNO CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

## INFORME SEMESTRAL PQR

**JULIO DE 2014**

---

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)*

*Email: [correocmp@yahoo.es](mailto:correocmp@yahoo.es) - [contraloriaper@etp.net.co](mailto:contraloriaper@etp.net.co)  
Pereira - Risaralda*



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. ALCANCE
4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIÓN



**1. INTRODUCCIÓN:** En cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76 Constitución Política, artículo 23, se evaluó el proceso de DQR primer semestre de 2014 en el cual se registraron las observaciones y/o inconsistencias que ameritan ser tenidas en cuenta por todos los responsables del proceso.

**2. OBJETIVO GENERAL:** Verificar que la atención al usuario se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y elaborar informe semestral sobre el cumplimiento de lo términos de ley para dar respuesta oportuna a las DQR que son presentadas por los ciudadanos y que recepciona la Contraloría Municipal de Pereira.

**3. ALCANCE:** La presente revisión se llevará a cabo en el área de Participación Ciudadana y la Asesoría Jurídica, el examen se centra en la oportunidad y efectividad en la atención a la ciudadanía en todos los procedimientos adscritos a esta dirección durante el tiempo comprendido entre el primero (1) de enero hasta el treinta y uno (30) de junio de 2014.

#### 4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

##### ASPECTO GENERALES:

**4.1 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS:** Con base en las carpetas que fueron suministradas por la DPC, se llevó a cabo revisión al comportamiento de las DQR se pudo evidenciar lo siguiente:

DQR		
DENUNCIAS	QUEJAS	TOTAL
9	8	17

Para el primer semestre de 2014 se recepcionaron por la Contraloría Municipal de Pereira un total de 17 DQR, las cuales tuvieron el siguiente manejo:

**9 Denuncias:** Con respuesta de fondo 3 y trasladadas a la Dirección de Auditorias por ser de su competencia 3, la D14-0005-0506-010; D14-0006-0474-011; D14-0009-0736-017.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA



**8 Quejas:** Con respuesta de fondo 4, 1 trasladada a la Dirección Técnica de Auditoría la Q14-0008-0710-015 y pendientes con trámite directo 3, Q14-0002-0441-005; Q14-0004-0484-008; Q14-0006-0590-013

Se revisaron 13 Denuncias y Quejas, a fin de verificar el cumplimiento de los términos de Ley y se pudo observar lo siguiente: Se tomó una muestra de 13 DQR

**D14-0004-0476-007; Q14-0001-0244-003; D14-0002-0204-002; D14-0001-0021-001; Q14-0003-0440-006; Q14-0007-0655-014; Q14-0006-0590-013; Q14-0004-0484-008; Q14-0002-0441-005; D14-0007-0561-012; Q14-0005-0485-009; D14-0008-0713-016**

DENUNCIAS	FECHA DE RECIBIDA DE LA DENUNCIA POR LA CMP	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA EN QUE SE ASIGNA LA DENUNCIA	CONCLUSIÓN- AUDITORIA
D14- 0004-0476-007	Abril 23 de 2014	Mayo 14 de 2014	Abril 23/ 2014	Se dio cumplimiento a los términos establecidos por Ley.
Q14-0001-0244-003	Febrero 24 de 2014	Marzo 20 de 2014	Febrero 28/ 2014	Se dio cumplimiento a los términos establecidos por Ley.
D14-0002-0204-002	Febrero 17 de 2014	Marzo 07 de 2014	Febrero 17/ 2014	Se dio cumplimiento a los términos establecidos por Ley
D14-0001-0021-001	Enero 08 de 2014	Enero 28 de 2014	Enero 15 / 2014	Se dio respuesta preliminar dentro de los términos de Ley y respuesta de fondo a los 60 días.
Q14-0003-0440-006	Abril 10 de 2014	Mayo 08 de 2014	Abril 10/ 2014	Se dio respuesta preliminar dentro de los términos de Ley y respuesta de fondo al siguiente
Q14-0009-0736-017	Junio 26 de 2014	Julio 17 de 2014	Junio 26 / 2014	Se dio cumplimiento a los términos establecidos por Ley.
Q14-0007-0655-014	Junio 06 de 2014	Junio 27 de 2014	Junio 10 / 2014	Se dio cumplimiento a los términos establecidos por Ley.
Q14-0006-0590-013	Mayo 20 de 2014	Junio 10 de 2014	Mayo 21 / 2014	Se encuentra en trámite la denuncia por recolección documental.
Q14-0004-0484-008	Abril 29 de 2014	Mayo 20 de 2014	Abril 29 / 2014	Se cumplió con los términos de y continúa en trámite.
Q14-0002-0441-005	Abril 10 de 2014	Mayo 08 de 2014	Abril 10 / 2014	Se dio respuesta preliminar dentro dentro de los términos de Ley. Se avizoran dos meses sin dar respuesta de fondo por parte de la CMP.
D14 -0007-0561-012	Mayo 14 de 2014	Junio 04 de 2014	Mayo 15 / 2014	Se dio cumplimiento a los términos establecidos por ley, sin embargo, la denuncia fue remitida por competencia a la Dirección de Responsabilidad Fiscal.

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

Email: [correocmp@yahoo.es](mailto:correocmp@yahoo.es) - [contraloriaper@etp.net.co](mailto:contraloriaper@etp.net.co)  
Pereira - Risaralda



Q14 -0005-0485-009	Abril 29 de 2014	Mayo 20 de 2014	No se evidencia fecha de asignación	Se dio cumplimiento a los términos de Ley y establecidos en los procedimientos interno se encuentra pendiente de respuesta de fondo.
D14 -0008-0713-016	Junio 18 de 2014	Julio 10 de 2014	Junio 18 / 2014	Se dio cumplimiento a los términos establecidos por la Ley

**4.2. PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN CONTROL FISCAL Y SOCIAL,** Se revisó en su totalidad las siguientes carpetas, evidenciándose lo siguiente:

#### **PROGRAMA ESTUDIANTIL Y VEEDURÍAS**

**CONTROL SOCIAL JUVENIL- AUDIENCIAS –FOROS:** Se pudo evidenciar en la revisión que se encuentra la carpeta debidamente foliada, archivada y con los soportes requeridos en cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000.

**CONTRALOR ESTUDIANTIL:** Para este proyecto al inicio de las actividades no se capacita a los estudiantes, solo se les hace acompañamiento y sensibilización motivándolos a que participen del proceso de elección de contraloría estudiantil para mejorar su proceso y contribuir al interior de la institución; por tal motivo solo se soporta con fotos y registro de asistencia.

No se encontró convocatoria al evento debido a que las instituciones tienen la obligación de realizar una convocatoria máxima dentro de su estudiantado para darle total cumplimiento al acuerdo 063/2011, por tal motivo la contraloría no convoca a candidatos, solo se acompaña en ese proceso de motivación, cuando los docentes del área de sociales lo requieren.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CLASE:** Se encuentra bien soportada la carpeta, debidamente foliada y archivada y con los soportes requeridos en cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000.

**VEEDURÍAS:** Se encuentra bien soportada la carpeta, debidamente foliada y archivada con los soportes requeridos en cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000.

#### **4.3 PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y FOMENTO DE LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA - COMUNIDADES- AUDIENCIAS -FOROS**

**FOROS:** Los formatos de encuestas de satisfacción se encuentran debidamente diligenciados dándose cumplimiento al numeral 4.2.4 SGC, el cual hace referencia al Control de registros.



---

**AUDIENCIAS PUBLICAS:** Se observa mejora en el proceso, solo falta anexar relación de las personas que hayan intervenido en el evento de acuerdo a lo registrado en el orden del día, según audiencia de fecha 10 de mayo de 2014.

#### 4.4 CAPACITACIONES Y CONVERSATORIOS

**CAPACITACIONES Y CONVERSATORIOS:** El primer conversatorio realizado por la DPC se llevó cabo el 28 de mayo de 2014.

Se encuentra bien soportada la carpeta, debidamente foliada y archivada con los soportes requeridos en cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000.

#### 5. CONCLUSIÓN GENERAL

De las 13 DQR revisadas en el primer semestre de 2014, se pudo evidenciar que las recomendaciones presentadas por la Asesoría de Control Interno en la vigencia 2013 a la Dirección de Participación Ciudadana fueron efectivas ya que se acataron en su totalidad viéndose reflejadas en una mejora en el proceso debido a los controles internos y al compromiso que se ejerce en éste proceso.

Todas las DQR fueron tramitadas dentro de los términos de Ley, dándose respuesta al peticionario o quejoso. Algunas por su complejidad no se pueden resolver dentro de los 15 días hábiles, lo que conlleva a que se presenten demoras en las respuestas de fondo, toda vez que se requiere adelantar la investigación respectiva para esclarecer los hechos denunciados o adelantar un proceso auditor.

En lo relacionado con los Derechos de Petición se observa diligencia por parte de la Dirección de Responsabilidad Fiscal para dar respuesta veraz y oportuna a los términos de derechos de petición que son los siguientes: 15 días hábiles para contestar quejas, reclamos y manifestaciones; 10 días hábiles para contestar peticiones de documentos de información y 30 días hábiles para contestar consultas.

Sin embargo, por la complejidad de algunos derechos de petición se solicitan prorroga (términos) para la contestación de éstos.

Dentro del programa de Formación y Capacitación en Control fiscal y Social se observó mejora en el proceso en cumplimiento de lo establecido en el Ley 594 de 2000 y el SGC.



---

## 6. RECOMENDACIÓN

Debido a las mejoras que se han obtenido en el proceso es necesario que se dé continuidad:

- Al cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000 y el SGC.
- Al cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, el cual consagra como derecho fundamental de todas las personas, elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener de ellas una pronta resolución sobre lo solicitado.

  
**MARTHA LUCIA GIL GARCÍA**  
Asesoría de Control Interno