



Doctor
JUAN DAVID HURTADO BEDOYA
Contralor Municipal de Pereira
Ciudad

Asunto: Remisión informe Auditoria PQRs – II semestre de 2020

Finalizado el seguimiento y evaluación al proceso de tratamiento de las DPQRs para el II semestre de 2020 en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, se pudieron evidenciar los siguientes aspectos:

Se denota debilidad en el proceso de atención las solicitudes que presentaron los peticionarios a la Contraloría Municipal de Pereira, toda vez que ante lo acontecido por el COVID 19, la entidad atendió por los diferentes canales de comunicación las PQRs y estas se recepcionaron en plena cuarenta, lo que ocasionó un cúmulo de requerimientos que fueron atendidos en forma virtual por los diferentes medios dispuestos, lo que ocasionó la existencia de peticiones doblemente presentadas por los peticionarios, lo cual generó, dobles radicados y otras sin respuestas, lo que genero producto de la pandemia un desorden administrativo e incontrolable manejo e las PQRs.

Ante esta situación se dio inicio a partir del II semestre de 2020, al análisis de las solicitudes repetitivas y estas fueron reclasificadas, con el fin de depurar el consolidado de las peticiones que fueron recepcionadas desde el mes de marzo de 2020 hasta el cierre de la vigencia.

HALLAZGO No. 1: Se evidencia claramente el no cumplimiento de lo establecido en el Ley 1755 de 2015, la cual hace referencia al cumplimiento de los términos establecidos para atender las peticiones que presenten los peticionarios a entidad. Incumplimiento de términos en las respuestas de fondo a los ciudadanos denunciantes.

HALLAZGO No. 2: Poca efectividad en el Control Interno ejercido en el manejo de las PQRs, toda vez que se evidencia incumplimiento de términos en las respuestas a los ciudadanos y se generaron 5 Derechos de petición extemporáneos.

OBSERVACIÓN No. 1: Ante lo ocasionado producto del COVID 19, para la Asesoría de Control Interno, resultó compleja la búsqueda de la información requerida para elaborar el presente informe, razón por la cual es necesario que se realice un análisis profundo y se

Recibido
22-01-2021



establezcan los correctivos requeridos con el fin de que la entidad esté preparada para otra eventualidad en el manejo de la PQRs y el cumplimiento de lo establecido por Ley.

OBSERVACIÓN No. 2: Es necesario tener en cuenta por parte de los líderes que intervienen en el proceso de atención de las PQRs, que este inicia en la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana y termina en la misma dirección.

Finalmente y ante las inconsistencias encontradas, se hace necesario el registrar en Plan de Mejoramiento, los correctivos necesarios para subsanar las inconsistencias encontradas en el manejo de las PQRs y reportar a la Asesoría de Control Interno con el fin de monitorear su cumplimiento.

Atentamente,



MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesora de Control Interno



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

ASESORÍA DE CONTROL INTERNO
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
INFORME DE SEGUIMIENTO MANEJO DE PQRS
II SEMESTRE DE 2020



ENERO DE 2021

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

CONTENIDO

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

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda*



1. INTRODUCCIÓN

En aras de verificar el comportamiento de las PQRs que son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira para el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2020, se monitorea el comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y demás que presentan los peticionarios. De igual manera el seguimiento al proceso, servirá de base para una mejora en el proceso y el dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con el Plan de Mejoramiento suscrito con la AGR – Vigencia 2020.

2. OBJETIVO GENERAL: Realizar evaluación selectiva al comportamiento de las PQRs II Semestre de 2020 que presentan los ciudadanos, como también el cumplimiento de los términos de Ley para dar respuesta oportuna, las cuales son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira – Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE: El presente seguimiento y revisión se llevará a cabo a las PQRs que fueron recepcionadas por la entidad en el II semestre de 2020.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO: Para el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2020 se presentó el siguiente comportamiento de las PQRs :

4.1 ASPECTOS GENERALES

4.1.1 DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS - II SEMESTRE 2020

De acuerdo a los datos reportados por la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana, para el II Semestre, se tramitaron **11** Denuncias, de las cuales **5** son de no competencia.

No DENUNCIAS RECEPCIONADAS		RESULTADO CON CORTE AL 31 DICIEMBRE		
		Tramitadas con Respuesta de Fondo	En ejecución DTA	En trámite para respuesta de Fondo
III Trimestre Pendientes en Trámite	5	3	2	0
Octubre a diciembre	1	0	0	1
De no competencia	5	5	0	0
TOTAL DQRS ATENDIDAS	11	8	2	1

Fuente: Registros Base de datos DQR



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

Clasificación de las Denuncias, Quejas y Reclamos

A continuación se relaciona la clasificación de las Denuncias Quejas y Reclamos de competencia atendida y medios de recepción.

PARTICIPACION POR TIPO	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO
Pendientes en Trámite III Trimestre	5	0	0
Pendientes en Trámite IV Trimestre	1	0	0
Total	6	0	0

Fuente: Registro Base de Datos DQR

MEDIO DE RECEPCION DQR	PERSONAL	CORREO	TELEFONO	EMAIL	MEDIO DE COMUNICACIÓN	OTROS
Pendientes en Trámite III Trimestre	0	3	0	0	1	1
Pendientes en Trámite IV Trimestre	1	0	0	1	0	0
Total general	1	3	0	1	1	1

TRAMITE IMPARTIDO

No DQR de competencia y NC Recibidas	Auditoria	Trámite Directo	Trasladados por no competencia artículo 21 de la Ley 1755 de 2015
III Trimestre Pendientes en trámite	5	0	0
IV Trimestre Pendientes en trámite	1	0	5
Total	6	0	5

Fuente: Registro Base de Datos DQR

Las respuestas tramitadas fueron atendidas dentro de los términos de la Ley 1757 y artículo 70 de la Ley 1757 del 2015.

Nota: Las 3 DQRs (D20-0016-1187-017 y D20-0017-1285-018 y D20-0018-1442-019) que quedaron en trámite con corte al 31 de diciembre, se encuentran dentro de los términos del artículo 70 de la Ley 1757 del 2015, todas con respuesta preliminar dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

Cabe aclarar que a la denuncia D20-0018-1442-019, se le dio respuesta de Fondo el día 5 de enero del 2021.

DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Durante la vigencia se tramitaron 80 Denuncias Quejas y Reclamos de Competencia y No Competencia, las cuales fueron atendidas dentro de los términos de la Ley 1755 y artículo 70 de la Ley 1757 del 2015, como se observa en el cuadro relacionado, donde se muestra la trazabilidad de la gestión de DQRS correspondientes a la vigencia

No. DE DENUNCIAS RECEPCIONADAS		RESULTADO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020		
		Tramitadas con Respuesta de Fondo	En ejecución OTA	En trámite
Vigencia anterior	6	0	0	0
Vigencia 2020	19	22	2	1
De no competencia	55	55	0	0
TOTAL DQRS ATENDIDAS	80	77	2	1

Fuente: Sistema de Información DOPPC

De las 80 DQRS atendidas durante la vigencia 2021, se atendieron con respuesta de fondo el 96,25%; 25 de competencia: (Con respuesta de Fondo 22 y 3 pendientes en términos de Ley) D20-0016-1187-017, D20-0017-1285-018 y D20-0018-1442-019 y de No competencia fueron tramitadas un total de 55 solicitudes.

4.2 REVISION SELECTIVA DE DERECHOS DE PETICIÓN: Se toma una muestra de 187 solicitudes que ingresaron a la Contraloría Municipal de Pereira, desde el 01 de Julio hasta 31 de Diciembre de 2020, las mismas que sirvieron de base para verificar el cumplimiento a los términos de respuesta establecido por Ley.

ITEM	RAD. No.	FECHA	PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	0919	1/07/2020	La Previsora	3/07/2020	Respuesta en Término
2	0922	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	14/07/2020	Respuesta en Término
3	0923	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	13/07/2020	Respuesta en Término
4	0924	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	14/07/2020	Respuesta en Término
5	0925	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	2/07/2020	Respuesta en Término
6	0926	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	2/07/2020	Respuesta en Término

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

7	0927	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	14/07/2020	Respuesta en Término
8	0928	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	14/07/2020	Respuesta en Término
9	0929	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	14/07/2020	Respuesta en Término
10	0931	1/07/2020	Personería Municipal de Pereira	14/07/2020	Respuesta en Término
11	0939	2/07/2020	Personería Municipal de Pereira	22/07/2020	Respuesta en Término
12	0959	6/07/2020	Luisa María Ceballos	7/07/2020	Respuesta en Término
13	0967	8/07/2020	AGR	8/07/2020	Respuesta en Término
14	0970	8/07/2020	Juan Carlos Triviño	17/07/2020	Respuesta en Término
15	0971	8/07/2020	Area Andina	22/07/2020	Respuesta en Término
16	0977	9/07/2020	Juan Arenas Ocampo	24/07/2020	Respuesta en Término
17	0980	9/07/2020	Tempo Express	10/07/2020	Respuesta en Término
18	0991	10/07/2020	La Previsora	14/07/2020	Respuesta en Término
19	0996	10/07/2020	Cordep	10/07/2020	Respuesta en Término
20	0997	7/07/2020	Porvenir	13/07/2020	Respuesta en Término
21	1008	13/07/2020	Procuraduría Regional	24/07/2020	Respuesta en Término
22	1009	13/07/2020	Procuraduría Regional	15/07/2020	Respuesta en Término
23	1010	13/07/2020	AGR	13/07/2020	Respuesta en Término
24	1016	14/07/2020	Procuraduría Regional	31/07/2020	Respuesta en Término
25	1032	16/07/2020	Natalia Botero Zapata	22/07/2020	Respuesta en Término
26	1034	16/07/2020	Procuraduría Regional	24/07/2020	Respuesta en Término
27	1038	17/07/2020	Procuraduría Regional	24/07/2020 29/07/2020	Respuesta en Término
28	1042	17/07/2020	IE Hana Drews	17/07/2020	Respuesta en Término
29	1045	19/07/2020	Conjunto Residencial Olímpico II	24/07/2020	Respuesta en Término
30	1051	22/07/2020	IE Hana Drews	23/07/2020	Respuesta en Término
31	1052	22/07/2020	Anónimo	27/07/2020	Respuesta en Término
32	1053	22/07/2020	Procuraduría Regional	24/07/2020	Respuesta en Término
33	1054	22/07/2020	Luisa María Ceballos Usma	4/08/2020	Respuesta en Término
34	1063	23/07/2020	Clarena Osorio	6/08/2020	Respuesta en Término
35	1065	12/07/2020	Juan Esteban Gañan	4/08/2020	Respuesta en Término
36	1076	27/07/2020	Veeduría Ciudadana	30/07/2020	Respuesta en Término
37	1081	28/07/2020	Carlos Alfredo Crosthwaite Ferro	11/08/2020	Respuesta en Término
38	1084	28/07/2020	Rodrigo Aguirre	6/08/2020	Respuesta en Término
39	1085	28/07/2020	DANE	29/07/2020	Respuesta en Término
40	1097	30/07/2020	Carolina Calvo	4/08/2020	Respuesta en Término

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

41	1108	31/07/2020	AGR TASLAD Geovani	6/08/2020	Respuesta en Término
42	1112	3/08/2020	Olimpico	14/08/2020	Respuesta en Término
43	1116	4/08/2020	Juan Esteban Gañan	6/08/2020	Respuesta en Término
44	1121	6/08/2020	AGR Traslado Vladimir Ruzynka Castaño	18/08/2020	Respuesta en Término
45	1130	9/08/2020	El Expreso	20/08/2020	Respuesta en Término
46	1131	9/08/2020	El Expreso	20/08/2020 27/08/2020	Respuesta en Término
47	1132	10/08/2020	Personería Municipal de Pereira	12/08/2020	Respuesta en Término
48	1134	11/08/2020	Yenifer Daniela León Muñoz	20/08/2020	Respuesta en Término
49	1137	11/08/2020	Ministerio de Defensa	14/08/2020	Respuesta en Término
50	1141	12/08/2020	Beatriz Molina	28/08/2020	Respuesta en Término
51	1145	13/08/2020	Alcaldía de Pereira Sec Educación	14/08/2020	Respuesta en Término
52	1146	13/08/2020	AGR TRASLADO	20/08/2020	Respuesta en Término
53	1149	13/08/2020	Edgar Zarabanda	20/08/2020	Respuesta en Término
54	1150	12/08/2020	Procuraduría	1/09/2020	Respuesta en Término
55	1151	14/08/2020	Procuraduría General de la Nación	18/08/2020	Respuesta en Término
56	1152	14/08/2020	Procuraduría General de la Nación	18/08/2020	Respuesta en Término
57	1153	14/08/2020	Procuraduría General de la Nación	18/08/2020	Respuesta en Término
58	1156	14/08/2020	Mauricio López Saldarriaga	24/08/2020	Respuesta en Término
59	1157	18/08/2020	Edwin Vargas Vanegas	28/08/2020	Respuesta en Término
60	1163	20/08/2020	Maicol Lopera	24/08/2020	Respuesta en Término
61	1168	19/08/2020	Seguros del estado	20/08/2020	Respuesta en Término
62	1170	19/08/2020	El Expreso	27/08/2020	Respuesta en Término
63	1174	20/08/2020	Nancy Henao	24/08/2020	Respuesta en Término
64	1177	20/08/2020	Fiscalía	27/08/2020	Respuesta en Término
65	1187	23/08/2020	CGR Traslado Senador Wilson Arias	3/09/2020	Respuesta en Término
66	1188	24/08/2020	Beatriz Hernández	24/08/2020	Respuesta en Término
67	1169	24/08/2020	César Grajales	8/09/2020 17/09/2020	Respuesta en Término
68	1191	24/08/2020	Policía	24/11/2020	Respuesta en Término
69	1199	26/08/2020	Edwar Osorio	28/08/2020	Respuesta en Término
70	1200	26/08/2020	Seguros del estado	26/08/2020	Respuesta en Término

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

71	1202	25/08/2020	Marleny Colorado	27/08/2020	Respuesta en Término
72	1203	25/08/2020	Vanessa Betancourt	27/08/2020	Respuesta en Término
73	1204	27/08/2020	Irma Betancourt	1/09/2020	Respuesta en Término
74	1205	27/08/2020	Claudia Patricia González Tobón	27/08/2020	Respuesta en Término
75	1212	31/08/2020	El Expreso	23/09/2020	Respuesta en Término
76	1213	1/09/2020	Comuna Diez Dosquebradas	1/09/2020	Respuesta en Término
77	1219	2/09/2020	Mary Luz Guarín Castaño	3/09/2020	Respuesta en Término
78	1224	4/09/2020	Anónimo	7/09/2020	Respuesta en Término
79	1234	4/09/2020	César Marín	22/09/2020	Respuesta en Término
80	1239	7/09/2020	El Expreso	28/09/2020	Respuesta en Término
81	1243	8/09/2020	CGR TRASLADO GUSTAVO GOMEZ	14/09/2020	Respuesta en Término
82	1248	8/09/2020	El Expreso	16/09/2020	Respuesta en Término
83	1249	8/09/2020	Fiscalía	9/09/2020	Respuesta en Término
84	1253	9/09/2020	Función Pública	10/09/2020	Respuesta en Término
85	1263	10/09/2020	Alcaldía de Pereira Sec Hacienda	10/09/2020	Respuesta en Término
86	1267	10/09/2020	IE Remigio	11/09/2020	Respuesta en Término
87	1269	11/09/2020	Carlos Alfredo Crosthwaite Ferro	11/09/2020	Respuesta en Término
88	1284	15/09/2020	AGR	18/09/2020	Respuesta en Término
89	1287	15/09/2020	Juan Carlos Triviño	22/09/2020	Respuesta en Término
90	1288	15/09/2020	Carlos Andrés Londoño Montes	22/09/2020	Respuesta en Término
91	1291	17/09/2020	Pedro Polania	22/09/2020	Respuesta en Término
92	1295	18/09/2020	Luis Francisco Peña R	22/09/2020	Respuesta en Término
93	1300	22/09/2020	Laura Fajardo	23/09/2020	Respuesta en Término
94	1303	22/09/2020	Alcaldía de Pereira	6/10/2020	Respuesta en Término
95	1306	23/09/2020	Carolina Corredo	23/09/2020	Respuesta en Término
96	1307	24/09/2020	Luis Francisco Peña R	25/09/2020	Respuesta en Término
97	1310	24/09/2020	Positiva	15/10/2020	Respuesta en Término
98	1312	24/09/2020	Conjunto torres de las américas	16/10/2020	Respuesta en Término
99	1313	25/09/2020	Nancy Henao	13/10/2020	Respuesta en Término
100	1314	25/09/2020	Viviana Montes Leyva	1/10/2020	Respuesta en Término
101	1315	25/09/2020	Sandra Isidro	25/09/2020	Respuesta en Término

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

102	1317	28/09/2020	John Jairo Bello Carvajal	15/10/2020	Respuesta en Término
103	1318	28/09/2020	AGR	30/09/2020	Respuesta en Término
104	1320	28/09/2020	Fiscalia	1/10/2020	Respuesta en Término
105	1321	28/09/2020	Botero Zapata Abogados	29/09/2020	Respuesta en Término
106	1322	29/09/2020	Personería Municipal de Pereira	30/09/2020 20/10/2020	Respuesta en Término
107	1324	29/09/2020	Paulo César Carvajal Lara	19/10/2020	Respuesta en Término
108	1325	29/09/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	30/09/2020	Respuesta en Término
109	1328	29/09/2020	DICOIN SAS	30/09/2020 30/09/2020 02/10/2020 02/10/2020	Respuesta en Término
110	1333	30/09/2020	AGR Traslado Ciudadanos SOS	9/10/2020	Respuesta en Término
111	1334	30/09/2020	Marcio López Saldarriaga	19/10/2020	Respuesta en Término
112	1340	2/10/2020	PENA Y PENA	2/10/2020	Respuesta en Término
113	1342	5/10/2020	William Alexander Silva Pineda	8/10/2020	Respuesta en Término
114	1347	6/10/2020	Héctor Jaime Giraldo Duque	15/10/2020	Respuesta en Término
115	1353	8/10/2020	Laura Mikaela Argoti	8/10/2020	Respuesta en Término
116	1356	9/10/2020	Viviana Andrea Corrales	16/10/2020	Respuesta en Término
117	1358	9/10/2020	CGR Traslado Min Hda	20/10/2020	Respuesta en Término
118	1359	13/10/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	23/10/2020	Respuesta en Término
119	1360	14/10/2020	camilo23@hotmail.com	15/10/2020	Respuesta en Término
120	1361	14/10/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	20/10/2020	Respuesta en Término
121	1362	14/10/2020	Jhon Jairo Bello Carvajal	15/10/2020	Respuesta en Término
122	1364	14/10/2020	CGR	15/10/2020	Respuesta en Término
123	1376	17/10/2020	Postal Express	19/10/2020	Respuesta en Término
124	1378	19/10/2020	Botero Zapata Abogados	23/10/2020	Respuesta en Término
125	1386	21/10/2020	Dotación Integral	22/10/2020	Respuesta en Término
126	1387	21/10/2020	Personería Municipal de Pereira	10/11/2020	Respuesta en Término
127	1389	22/10/2020	Personería Municipal de Pereira	27/10/2020	Respuesta en Término
128	1392	22/10/2020	Personería Municipal de Pereira	27/10/2020	Respuesta en Término
129	1394	22/10/2020	Personería Municipal de Pereira	10/11/2020	Respuesta en Término
130	1395	22/10/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	22/10/2020	Respuesta en Término
131	1396	22/10/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	27/10/2020	Respuesta en Término
132	1397	22/10/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	27/10/2020	Respuesta en Término
133	1398	22/10/2020	Personería Municipal de Pereira	22/10/2020	Respuesta en Término

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

134	1409	26/10/2020	Procuraduría Provincial	10/11/2020	Respuesta en Término
135	1410	26/10/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	4/11/2020	Respuesta en Término
136	1413	27/10/2020	Eduardo Montealegre Lynet	28/10/2020	Respuesta en Término
137	1417	27/10/2020	Luis Francisco Peña R	28/10/2020	Respuesta en Término
138	1418	27/10/2020	Luis Francisco Peña R	28/10/2020	Respuesta en Término
139	1423	28/10/2020	Anónimo	18/11/2020	Respuesta en Término
140	1424	28/10/2020	Brayan Orlando Hinestroza	28/10/2020	Respuesta en Término
141	1434	29/10/2020	Juan Carlos Triviño	29/10/2020	Respuesta en Término
142	1436	29/10/2020	Alcaldía	29/10/2020	Respuesta en Término
143	1437	29/10/2020	Lina Yisel Espinosa	29/10/2020	Respuesta en Término
144	1439	29/10/2020	Ricardo Vélez	30/10/2020	Respuesta en Término
145	1516	17/11/2020	Personería Municipal de Pereira	26/11/2020	Respuesta en Término
146	1521	18/11/2020	Personería Municipal de Pereira	4/12/2020	Respuesta en Término
147	1526	19/11/2020	marcofidel2020@outlook.es	2/12/2020	Respuesta en Término
148	1527	19/11/2020	María Dora Martínez	23/11/2020	Respuesta en Término
149	1533	19/11/2020	Procuraduría General de la Nación	24/11/2020	Respuesta en Término
150	1535	20/11/2020	Procuraduría General de Rda	5/12/2020	Respuesta en Término
151	1536	20/11/2020	Personería Municipal de Pereira	7/12/2020	Respuesta en Término
152	1554	25/11/2019	Esperanza Londoño	9/12/2020	Respuesta en Término
153	1555	25/11/2019	Personería Municipal de Pereira	4/12/2020	Respuesta en Término
154	1558	26/11/2019	Procuraduría Provincial	30/11/2020	Respuesta en Término
155	1571	30/11/2020	Personería Municipal de Pereira	2/12/2020	Respuesta en Término
156	1572	30/11/2020	Personería Municipal de Pereira	4/12/2020	Respuesta en Término
157	1573	30/11/2020	Personería Municipal de Pereira	2/12/2020	Respuesta en Término
158	1589	7/12/2020	CGR	10/12/2020	Respuesta en Término
159	1603	10/12/2020	Esperanza Londoño	9/12/2020	Respuesta en Término
160	1604	11/12/2020	Caterin Hoyos	14/12/2020	Respuesta en Término
161	1605	11/12/2020	Caterin Hoyos	14/12/2020	Respuesta en Término
162	1607	12/12/2020	Álvaro William López	14/12/2020	Respuesta en Término
163	1611	14/12/2020	Certicámara	14/12/2020	Respuesta en Término
164	1612	14/12/2020	CTI	17/12/2020	Respuesta en Término
165	1625	17/12/2020	CGR	18/12/2020	Respuesta en Término
166	1628	18/12/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	24/12/2020	Respuesta en Término
167	1629	18/12/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	24/12/2020	Respuesta en Término
168	1630	18/12/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	28/12/2020	Respuesta en Término
169	1632	18/12/2020	Personería Municipal de Pereira	29/12/2020	Respuesta en Término

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

170	1633	18/12/2020	Botero Zapata Abogados	18/12/2020	Respuesta en Término
171	1634	18/12/2020	Personería Municipal de Pereira	29/12/2020	Respuesta en Término
172	1635	18/12/2020	Personería Municipal de Pereira	29/12/2020	Respuesta en Término
173	1639	18/12/2020	CG Risaralda	21/12/2020	Respuesta en Término
174	1662	23/12/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	21/01/2021	Respuesta en Término
175	1667	21/12/2020	Alcaldía Municipal de Pereira	28/12/2020	Respuesta en Término
176	1669	24/12/2020	Personería Municipal de Pereira	28/12/2020	Respuesta en Término

De los 184 Derechos de Petición que fueron objeto del selectivo tomado como una muestra, al II semestre de 2020, se dieron respuesta de fondo en términos para un total de **176** derechos de petición. Cabe señalar que algunos tuvieron ampliación de términos, conforme a las nuevas directrices impartidas en el marco de la emergencia sanitaria producto del Covid 19- Decreto 491 de 2020.

Se exceptúan los Derechos de Petición con radicado No. 0923 y 1131, los cuales se les da respuesta a los peticionarios en el término establecido y como traslado por no competencia este se lleva a cabo por fuera de los términos establecidos, quedando de forma extemporánea.

Se evidenciaron 5 derechos de petición con respuesta por fuera de los términos quedando de forma extemporánea (1363, 1385) y 4 de las solicitudes, no se estableció respuesta y fecha emitida al peticionario, debido a que no se encontraba el funcionario responsable del reporte, (1171, 1180, 1194 y 1338), así:

RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS				
RAD. No.	FECHA	REMITENTE	ASUNTO	ÁREA RESPONSABLE
1363	14/10/2020	Andrea Arenas	Solicitud Información Gobierno en línea	DPC
1385	20/10/2020	Rodolfo Pérez	Solicitud Ordenar aclarar situación Secretaría de Educación.	DPC

SOLICITUDES SIN RESPUESTAS				
RAD. No.	FECHA	REMITENTE	ASUNTO	ÁREA RESPONSABLE
1171	19/08/2020	Procuraduría Provincial	Sol Documentos	SUB RF
1180	20/08/2020	El Expreso	Sol Información Tramite R1131	DPC
1194	25/08/2020	CGR Traslado Andrés Cabrejo	Denuncia Contrato Alcaldía	DPC
1338	2/10/2020	Rincón del Bosque	DP Afectación Obra Rincon del Bosque	DPC

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

SEGUIMIENTO		
DP II SEMESTRE 2020		
1	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA EN TERMINOS	176
2	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA CON TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2
3	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA CON TRASLADO POR NO COMPETENCIA EN FORMA EXTEMPORANEA	2
4	DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA	4
TOTAL		184

4.3 REVISION SELECTIVA DE DENUNCIAS: Se toma una muestra de 17 denuncias que ingresaron a la Contraloría Municipal de Pereira, durante el II Semestre de 2020 con el fin de verificar si se dio respuesta en términos en cumplimiento de lo establecido por Ley.

DENUNCIAS EN PROCESO DE EJECUCIÓN Y ARCHIVADAS II SEMESTRE DE 2020						
No.	No RADICADO	ASUNTO	FECHA RECIBO	ESTADO (PENDIENTE / ARCHIVO)	FECHA RESPUESTA DE FONDO DE LA DOPC	OBSERVACIÓN
1	D20-0001-0029-001	Presuntos cobros de parqueaderos habilitados en varios escenarios deportivos por la secretaria de deportes	9/01/2020	ARCHIVADA	8/07/2020	Respuesta en términos
2	D20-0002-0014-002	Revisión proceso selección abreviada por subasta inversa N° 370/2019 y contrato 5717/2019 Saludar operación Colombia	13/01/2020	ARCHIVADA	9/07/2020	Respuesta en términos
3	D20-0003-0058-003	Presuntas irregularidades en los contratos de obras celebrado entre el municipio de Pereira y Alfredo Milán para la construcción del centro de atención vulnerable comuna Vilasantana y la obra de pavimentación del sector del jardín social de Tokio II hasta el control de las busetas de Tokio III	16/01/2020	ARCHIVADA	1/07/2020	Respuesta en términos
4	D20-0004-0099-004	Se investigue los libros contables de la institución educativa Betulia baja en cabeza del rector julio cesar López	28/01/2020	ARCHIVADA	8/07/2020	Respuesta en términos

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

5	D20-0006-0213-006	Investigar predio ubicado en Belmonte donde se encuentra un polideportivo que pertenece al Municipio de Pereira y está siendo usufructuado por el presidente de la junta de acción comunal el señor Andrés Mauricio Restrepo.	12/02/2020	ARCHIVADA	6/07/2020	Respuesta en términos
6	D20-0007-0317-007	Presuntas irregularidades en la ejecución de contrato N° 505/2019 suscrito con la liga Risaraldense de fútbol y la secretaria de deporte municipal de Pereira	4/03/2020	ARCHIVADA	27/08/2020	Respuesta en términos
7	D20-0008-0446-008	Se investigue el uso que se viene dando por parte de la junta de acción comunal de Caimalito a unos lotes del municipio de Pereira	17/03/2020	ARCHIVADA	27/05/2020	Respuesta en términos
8	D20-0009-0549-010	Si fue escándalo a nivel nacional los precios del suministro de mercados de la alcaldía de la Palma Cundinamarca donde por ejemplo por un kilo (1.000grs) de harina costaba \$5.440, en el contrato 2449 de la alcaldía de Pereira una libra (500grs) de harina \$ 3.150, mucho más costoso que en contrato de La Palma. los precios reales de los productos del contrato 2449, fueron tomados del supermercado la 29 precio de venta al público, empresa que le fue adjudicado el contrato por la alcaldía de Pereira. en el contrato 2450 suministro de 230grs de cocoa \$12.971 y se acumula los oficios 0533, 0544, 0589 y 0590	20/04/2020	ARCHIVADA	14/09/2020	Respuesta en términos
9	D20-0010-0528-011	No Cobro de Energía Eléctrica Usuarios Centros Estrato Alto (Mauricio Salazar Concejal)	29/04/2020	ARCHIVADA	16/09/2020	Respuesta en términos
10	D20-0011-0579-012	ESE Salud Pereira no entrega Suministros Biomédicos	29/04/2020	ARCHIVADA	22/07/2020	Respuesta en términos
11	D20-0012-0504-013	Qué está haciendo la Contraloría de Pereira, para verificar que los médicos de la ciudad estén recibiendo todos los elementos necesarios para su protección.	29/04/2020	ARCHIVADA	8/05/2020	Respuesta en términos
12	D20-0013-0814-014	Traslado por competencia, derecho de petición 2020-182063-80664-NC. Situación Ambulancias.	9/06/2020	ARCHIVADA	4/12/2020	Respuesta en términos
13	D20-0014-1065-015	Solicitud de investigación rector del colegio Alfredo García por alquiler de salón a la asociación ACOPAJAGA	23/07/2020	ARCHIVADA	11/11/2020	Respuesta en términos
14	D20-0015-1081-016	RADICADO R-1081 RV: 2020EE0078983 Traslado por competencia, derecho de petición 2020-184021-80664-NC. Contrato GPS No. 1728.	28/07/2020	ARCHIVADA	24/11/2020	Respuesta en términos
15	D20-0016-1187-017	Traslado de la CGR por presunto mal manejo de una aplicación APP/CONTACTO	24/08/2020	EN PROCESO		EN PROCESO

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299
web: www.contraloriapereira.gov.co
E-mail: correo@contraloriapereira.gov.co
Pereira - Risaralda



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

16	D20-0017-1285-018	CTI de la fiscalía allano el instituto de movilidad de Pereira, por presunto cartel de la alcoholemia, relacionada con presuntas irregularidades indicadas en presunto detrimento patrimonial por exoneración de los comparendos	15/09/2020	EN PROCESO		EN PROCESO
17	D20-0018-1442-019	Proceso de facturación referente a las pruebas COVID-19, que se han realizado en el laboratorio de la entidad ESE Salud Pereira. Por medio de la funcionaria María Luisa Uribe.	30/10/2020	EN PROCESO		EN PROCESO

Del total de 17 Denuncias a las cuales se les hizo seguimiento al cumplimiento de los términos de Ley, se pudo evidenciar que 3 peticiones del II semestre se encuentran en proceso de ejecución y las restantes se archivaron con respuesta de fondo en términos.

4.4 REVISION SELECTIVA DE QUEJAS: Para el II semestre de 2020, no se atendieron Quejas.

5. CONCLUSIONES: Finalizado el seguimiento y evaluación al proceso de tratamiento de las DPQRs para el II semestre de 2020 en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, se pudieron evidenciar los siguientes aspectos:

Se denota debilidad en el proceso de atención a las solicitudes que presentaron los peticionarios a la Contraloría Municipal de Pereira, toda vez que ante lo acontecido por el COVID 19, la entidad atendió por los diferentes canales de comunicación las PQRs y estas se recibieron en plena cuarenta, lo que ocasionó un cúmulo de requerimientos que fueron atendidos en forma virtual por los diferentes medios dispuestos, lo que ocasionó la existencia de peticiones doblemente presentadas por los peticionarios, lo cual generó, dobles radicados y otras sin respuestas, esto generó un desorden administrativo e incontrolable en el manejo de las PQRs.

Ante esta situación se dio inicio a partir del II semestre de 2020, al análisis de las solicitudes repetitivas y estas fueron reclasificadas, con el fin de depurar el consolidado de las peticiones que fueron recepcionadas desde el mes de marzo de 2020 hasta el cierre de la vigencia.

HALLAZGO No. 1: Se evidencia claramente el no cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la cual hace referencia al cumplimiento de los términos establecidos para atender las peticiones que presentan los peticionarios a la entidad. Incumplimiento de términos en las respuestas de fondo a los ciudadanos denunciantes.

HALLAZGO No. 2: Poca efectividad en el Control Interno ejercido en el manejo de las PQRs, toda vez que se evidencia incumplimiento de los términos en las respuestas a los ciudadanos, generándose 5 Derechos de petición extemporáneos.



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

OBSERVACIÓN No. 1: Ante lo ocasionado producto del COVID 19, para la Asesoría de Control Interno, resultó compleja la búsqueda de la información requerida para elaborar el presente informe, razón por la cual es necesario que se realice un análisis profundo y se establezcan los correctivos requeridos con el fin de que la entidad esté preparada para otra eventualidad en el manejo de la PQRs y el cumplimiento de lo establecido por Ley.

OBSERVACIÓN No. 2: Es necesario tener en cuenta por parte de los líderes que intervienen en el proceso de atención de las PQRS, que este inicia en la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana y termina en la misma dirección,

6. RECOMENDACIONES: Con el fin de generar procesos de mejora continua en la atención de las DPQRs que interponen los ciudadanos, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:

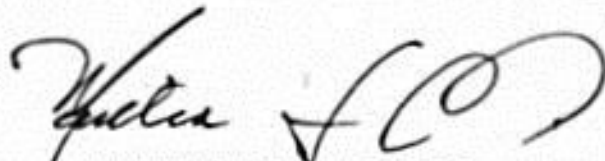
Dar cumplimiento a lo establecido de la Ley 594 de 2000

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento para la **RECEPCION Y TRAMITE DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS - PR 1.3.2.2 AU-7.**

Registrar en Plan de Mejoramiento los correctivos necesarios para subsanar las inconsistencias encontradas en el manejo de las PQRs y reportar a la Asesoría de Control Interno con el fin de monitorear su cumplimiento.

NOTA: Los datos registrados en el presente informe fueron extraídos del cuadro de Control del despacho, cuadros de control de la DOPPC, DTA., VENTANILLA y CORREO INSTITUCIONAL y la información reportada por los funcionarios responsables e involucrados en el trámite de las DPQRs.



MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesora de Control Interno