BOLETIN No. 002
MANEJO DE LA PQRs

Durante el I Semestre de 2026, la Contraloría Municipal de Pereira registró un incremento significativo en la participación ciudadana, reflejado en la recepción de 154 PQRSD, cifra que representa un aumento del 31% frente al mismo periodo de la vigencia 2025. Este comportamiento evidencia un mayor uso de los mecanismos institucionales de comunicación y control social por parte de la ciudadanía, en coherencia con el objetivo estratégico de consolidar la transparencia y la participación ciudadana como pilares del control social en la vigilancia de los recursos públicos.

La gestión institucional evidenció mejoras sustanciales en la atención de los requerimientos ciudadanos, al registrarse un incremento del 69% en las respuestas de fondo emitidas, pasando de 75 a 127 actuaciones efectivas. Este resultado se articula con el objetivo de garantizar la atención oportuna, eficiente y con trazabilidad a los requerimientos presentados por los grupos de valor, fortaleciendo la eficacia administrativa y la confianza ciudadana.

Se evidenció una reducción del 80% en las solicitudes que permanecían en trámite al cierre del periodo evaluado, pasando de 15 a 3 casos, lo cual refleja avances en los mecanismos de seguimiento, control y gestión interna de las PQRSD. Este resultado contribuye directamente al fortalecimiento de la trazabilidad de las solicitudes, conforme a los lineamientos del plan estratégico institucional.

Los traslados por falta de competencia disminuyeron en un 12%, lo que puede asociarse a una mejor orientación de los ciudadanos y al fortalecimiento en la clasificación inicial de las solicitudes. Este comportamiento contribuye a la eficiencia en la gestión del servicio al ciudadano y al cumplimiento del objetivo institucional de atención oportuna y efectiva a los grupos de valor.

La reducción en los registros eliminados del sistema SIA ATC evidencia mejoras en los procesos de recepción, radicación y calidad del registro de la información, fortaleciendo la confiabilidad de los datos institucionales y aportando al objetivo estratégico relacionado con el acceso a la información pública y la transparencia activa.

La Dirección de Planeación y Participación Ciudadana concentró el mayor número de PQRSD, con el 39% del total recibido, consolidándose como la principal dependencia de articulación con la ciudadanía. Le siguieron la Subcontraloría y la Oficina Asesora Jurídica, lo que evidencia es la participación activa de las áreas misionales y de apoyo en la atención de los requerimientos ciudadanos, en coherencia con el modelo de gestión orientado a la participación ciudadana y el control social.

En términos generales, los resultados del periodo evaluado permiten concluir que la Contraloría Municipal de Pereira mantiene una gestión adecuada de las PQRSD, garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición y fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana, transparencia institucional y control social, en concordancia con el objetivo estratégico de consolidar estos principios como eje del control fiscal territorial.

Unido a lo anterior, los resultados obtenidos en la DOPPC han permitido avances significativos en una mayor capacidad de respuesta, disminución de solicitudes pendientes y el incremento en la atención efectiva a la ciudadanía dentro de los términos establecidos. Todo sustentado en el trabajo articulado de la Entidad y a que la atención, trámite y respuesta de las PQRSD constituye una responsabilidad institucional de carácter transversal, en la cual participan todas las dependencias de la entidad, de acuerdo con sus competencias funcionales y los asuntos asignados.

Finalmente, esta oficina presenta un informe acorde a las evidencias presentadas por la oficina de Planeación y Participación Ciudadana, que tiene el compromiso de continuar atendiendo las PQRSD de manera clara, oportuna y efectiva para generar valor público.



CONTROLAR ES PREVENIR.
AUTOCONTROLARSE ES RESPONDER.
MEJORAR ES UN DEBER DE TODOS.

MARTHA LUCIA GIL GARCIA
Asesoría de Control Interno