



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

---

CMP -1.3 Control Interno- 2022

Doctor  
**MILTON RENE CHAVES MOLINA**  
Contralor Municipal de Pereira (E)  
Ciudad

Asunto: Remisión informe Auditoria PQRs – II semestre de 2021

Finalizado el seguimiento y evaluación al proceso de tratamiento de las DPQRs para el II semestre de 2021 en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, se pudo evidenciar que se ejerce control interno efectivo por parte del responsable de las PQRs, toda vez que no se evidencia incumplimiento en los términos de Ley.

Las denuncias que fueron incluidas en el PVCFT 2022, serán monitoreadas en el I semestre de 2022 y se espera que para la vigencia 2022 se dé continuidad y efectividad en el control interno que se ejerce al proceso de atención de las PQRs

Atentamente,

**MARTHA LUCIA GIL GARCIA**  
Asesora de Control Interno

24-01-2022



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

---

**ASESORÍA DE CONTROL INTERNO**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO MANEJO DE PQRS**  
**II SEMESTRE DE 2021**



**ENERO DE 2022**

---

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



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

### 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 2021, se monitorea el comportamiento de las peticiones, quejas, solicitudes y demás que presentan los peticionarios.

**2. OBJETIVO GENERAL:** Realizar evaluación selectiva al comportamiento de las PQRs II Semestre de 2021 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 2021.

**4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA:** Esta se realizaron durante el tiempo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2021, presentándose el siguiente comportamiento de las PQRs :

#### 4.1 ASPECTOS GENERALES

##### 4.1.1 DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS VIGENCIA 2020

Con corte al 31 de diciembre 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 las DQRS.

No de Denuncias recepcionadas 2021		RESULTADO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE			
	Vigencia	Tramitadas con Respuesta de Fondo	En ejecución DTA	En trámite: para proyectar respuesta de fondo	
Denuncias anterior		6	0	0	
Denuncias Vigencia 2020		19	2	1	
De no competencia		55	0	0	
<b>TOTAL DQRS ATENDIDAS</b>		<b>80</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

Fuente: Sistema de Información DQRS. DOPPC.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

Las tramitadas con respuesta de fondo fueron publicadas en la página web de la entidad [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co).

A continuación se muestra el comportamiento de las DQRs:

No DQR y NC Recibidas	Auditoria	Tramite Directo	En trámite para incluir PVCFT 2021	No Competencia
VIGENCIAS ANTERIORES	6	0	0	0
VIGENCIA 2020	14	3	2	55
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>55</b>

Fuente: Sistema de Información DQRs. DOPPC.

**Aclaración:** La Denuncia D21-0018-1442-019 quedo para proyectar la respuesta de fondo

PARTICIPACION POR TIPO	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO
VIGENCIAS ANTERIORES	6	0	0
VIEGENCIA 2021	18	1	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### Conclusiones.

- El 100% de las DQRS recepcionadas en el trimestre fueron atendidas dentro de los términos de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 conforme al procedimiento establecidos para la Recepción y Trámite de Denuncias, Quejas y Reclamos.
- Se atendió con respuesta de fondo el 96.25% de las 80 DQRS recepcionadas y atendidas en la vigencia
- El 88% de las DQRS de competencia fueron archivadas con respuesta de Fondo y el 12% restante se encuentran en trámite dentro de los términos de ley.
- El 100% de las No competencias fueron trasladadas a las instancias competentes con respuesta al quejoso en los términos del artículo 21 de la Ley 1755.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

### 4.1.2 DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2020

En cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales para la adecuada atención de las diferentes modalidades de derecho de petición presentadas por los ciudadanos, se atendieron con corte al 31 de diciembre **413** peticiones dentro de las diferentes modalidades, en los términos de la Ley 1755 como se observa en el cuadro relacionado, donde se muestra la trazabilidad de la gestión de los derechos de petición recepcionados en la vigencia 2021

No de peticiones recepcionadas 2021	RESULTADO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE			
	Tramitados con Respuesta de Fondo	En Trámite dentro de términos para respuesta	En trámite PVCFT 2021	
Solicitudes	339	337	2	0
Denuncias Vigencia 2021	19	16	1	2
De no competencia	55	55	0	0
<b>TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS</b>	<b>413</b>	<b>408</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Fuente: Sistema de Información DOPPC.

De los 413 derechos de petición atendidos con corte al 31 de diciembre el 82% de los asuntos son solicitudes (339), el 4.6% denuncias (19), el 0.2% quejas (1) y el 13.3% de no competencia (55). El 100% de las peticiones se respondieron dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.

### 4.1.3 DENUNCIAS QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS EN LA VIGENCIA 2021

Con corte al 31 de diciembre se tramitaron 49 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 las DQRS.

No de Denuncias recepcionadas 2021	RESULTADO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE			
	Tramitadas con Respuesta de Fondo	En ejecución DTA	En trámite	
Denuncias Vigencia anterior.	3	3	0	0
Denuncias Vigencia 2021	9	5	0	4
De no competencia	37	37	0	0
<b>TOTAL DQRS ATENDIDAS</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Fuente: Sistema de Información DQRs. DOPPC.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

Las tramitadas con respuesta de fondo fueron publicadas en la página web de la entidad [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co).

A continuación se muestra el comportamiento de las DQRs:

No DQR y NC Recibidas	Auditoria	Trámite Directo	En trámite para incluir PVCFT 2022	No Competencia
VIGENCIAS ANTERIORES	3	0	0	0
VIGENCIA 2021	4	1	4	37
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

Fuente: Sistema de Información DQRs. DOPPC.

PARTICIPACION POR VIGENCIA	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO
VIGENCIAS ANTERIORES	3	0	0
VIEGENCIA 2021	8	1	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Fuente: Sistema de Información DQRs. DOPPC.

MEDIO DE RECEPCION DQRs	PERSONAL	EMAIL	TELEFONO	CORREO	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	OTROS	WEB
VIGENCIAS NTERIORES	0	0	0	1	1	1	0
VIGENCIA 2021	1	1	0	3	1	2	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Fuente: Sistema de Información DQRs. DOPPC.

### Conclusiones

- De las cuarenta y nueve (49) DQRs, recepcionadas, quedaron pendientes dentro de los términos del artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, cuatro (4) denuncias, para ser incluidas en el PVCFT 2022:
  1. D21-0005-1037-006,
  2. D21-0006-1057-007
  3. D21-0007-1078-008
  4. D21-0008-1103-009
- El 100% de las DQRS recepcionadas en el trimestre fueron atendidas dentro de los términos de la Ley 1755 del 2015 y el artículo 70 de la Ley 1757 de 2015 conforme al procedimiento establecidos para la Recepción y Trámite de Denuncias, Quejas y Reclamos.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

- El 55% de las DQRS de competencia fueron archivadas con respuesta de Fondo y el 45% restante se encuentran en trámite dentro de los términos de ley.
- El 100% de las No competencias fueron trasladadas a las instancias competentes con respuesta al quejoso en los términos del artículo 21 de la Ley 1755.

### 4.1.4 DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2021

En cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales para la adecuada atención de las diferentes modalidades de derecho de petición presentadas por los ciudadanos, se atendieron con corte al 31 de diciembre **310** peticiones dentro de las diferentes modalidades, en los términos de la Ley 1755 como se observa en el cuadro relacionado, donde se muestra la trazabilidad de la gestión de los derechos de petición recepcionados en la vigencia 2021.

No de peticiones recepcionadas 2021	RESULTADO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE		
	Tramitados con Respuesta de Fondo	En ejecución DTA	En trámite PVCFT 2022
SOLICITUDES	264	264	
DENUNCIAS VIGENCIA 2021	9	5	4
DE NO COMPETENCIA	37	37	0
<b>TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS</b>	<b>310</b>	<b>306</b>	<b>4</b>

Fuente: Sistema de Información DOPPC.

De los 310 derechos de petición atendidos con corte al 31 de diciembre el 85% de los asuntos son solicitudes (264), el 2.6% denuncias (9), el 0.3% quejas (1) y el 12% de no competencia (37).

El 100% de las peticiones se respondieron dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.

### 4.1.5 REVISION SELECTIVA DE DERECHOS DE PETICIÓN

Se toma una muestra de 135 solicitudes que ingresaron a la Contraloría Municipal de Pereira, desde el 01 de Julio al 21 de diciembre de 2021, las mismas que sirvieron de base para verificar el cumplimiento a los términos de respuesta establecido por Ley.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

No.	No. de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido
1	643	1/07/2021	16/07/2021	6/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
2	644	1/07/2021	26/07/2021	1/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
3	648	7/07/2021	29/07/2021	13/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
4	650	7/07/2021	22/07/2021	9/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
5	656	12/07/2021	27/07/2021	14/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
6	657	12/07/2021	27/07/2021	16/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
7	661	14/07/2021	29/07/2021	14/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
8	669	15/07/2021	30/07/2021	21/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
9	678	19/06/2021	3/08/2021	23/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
10	680	19/07/2021	3/08/2021	27/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
11	NC-DOPPC-0682-021	21/07/2021	28/07/2021	23/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
12	693	23/07/2021	6/08/2021	26/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
13	697	26/07/2021	17/08/2021	26/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
14	698	26/07/2021	17/08/2021	10/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
15	700	26/07/2021	9/08/2021	28/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
16	703	27/07/2021	10/08/2021	28/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
17	705	27/07/2021	10/08/2021	28/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
18	708	27/07/2021	18/08/2021	21/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
19	709	28/07/2021	11/08/2021	28/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
20	NC-DOPPC-0711-022	29/07/2021	5/08/2021	5/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
21	712	29/07/2021	20/08/2021	29/07/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
22	722	3/08/2021	18/08/2021	5/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
23	723	3/08/2021	18/08/2021	5/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
24	724	4/08/2021	19/08/2021	9/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
25	733	9/08/2021	24/08/2021	9/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
26	734	6/08/2021	23/08/2021	12/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299

web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

E-mail: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)

Pereira - Risaralda



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

No.	No. de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido
27	735	6/08/2021	23/08/2021	13/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
28	736	6/08/2021	23/08/2021	9/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
29	740	9/08/2021	24/08/2021	30/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
30	741	10/08/2021	25/08/2021	24/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
31	742	12/08/2021	27/08/2021	12/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
32	748	12/08/2021	27/08/2021	13/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
33	<b>NC-DOPPC-0752-023</b>	12/08/2021	3/09/2021	18/08/2021	con archivo por traslado por competencia
34	753	13/08/2021	6/09/2021	19/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
35	756	17/08/2021	31/08/2021	17/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
36	759	17/08/2021	7/09/2021	23/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
37	760	19/08/2021	2/09/2021	26/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
38	761	19/08/2021	2/09/2021	2/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
39	762	19/08/2021	2/09/2021	3/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
40	764	19/08/2021	2/09/2021	23/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
41	765	19/08/2021	2/09/2021	23/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
42	768	23/08/2021	6/09/2021	23/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
43	773	25/08/2021	8/09/2021	31/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
44	775	26/08/2021	9/09/2021	3/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
45	778	26/08/2021	9/09/2021	31/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
46	<b>Q21-0001-0781-005</b>	27/08/2021	10/09/2021	7/09/2021	Con archivo por traslado por competencia
47	782	27/08/2021	10/09/2021	31/08/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
48	<b>NC-DOPPC-0788-024</b>	31/08/2021	7/09/2021	9/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
49	792	1/09/2021	15/09/2021	3/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
50	793	1/09/2021	15/09/2021	3/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
51	794	1/09/2021	15/09/2021	3/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
52	795	1/09/2021	15/09/2021	4/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
53	796	1/09/2021	15/09/2021	3/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299

web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

E-mail: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)

Pereira - Risaralda



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

No.	No. de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido
54	807	7/09/2021	28/09/2021	19/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
55	NC-DOPPC-0808-025	7/09/2021	14/09/2021	9/09/2021	Con archivo por traslado por competencia
56	810	7/09/2021	21/09/2021	7/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
57	815	8/09/2021	22/09/2021	9/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
58	816	8/09/2021	22/09/2021	23/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
59	NC-DOPPC-0817-027	8/09/2021	15/09/2021	13/09/2021	Con archivo por traslado por competencia
60	NC-DOPPC-0818-026	8/09/2021	15/09/2021	14/09/2021	Con archivo por traslado por competencia
61	819	8/09/2021	22/09/2021	9/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
62	822	8/09/2021	22/09/2021	15/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
63	823	9/09/2021	23/09/2021	21/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
64	827	9/09/2021	23/09/2021	10/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
65	828	9/09/2021	23/09/2021	14/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
66	836	14/09/2021	28/09/2021	24/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
67	839	16/09/2021	7/10/2021	21/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
68	840	16/09/2021	15/10/2021	8/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
69	842	16/09/2021	30/09/2021	21/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
70	843	17/09/2021	8/10/2021	23/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
71	844	17/09/2021	8/10/2021	23/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
72	851	21/09/2021	5/10/2021	30/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
73	854	22/09/2021	6/10/2021	23/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
74	855	22/09/2021	6/10/2021	30/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
75	858	23/09/2021	7/10/2021	27/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
76	859	23/09/2021	30/09/2021	28/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
77	860	23/09/2021	14/10/2021	29/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
78	862	23/09/2021	14/10/2021	27/09/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
79	870	28/09/2021	12/10/2021	4/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
80	871	28/09/2021	12/10/2021	5/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
81	873	28/09/2021	12/10/2021	5/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299

web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

E-mail: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)

Pereira - Risaralda



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

No.	No. de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido
82	878	29/09/2021	21/10/2021	7/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
83	882	30/09/2021	14/10/2021	23/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
84	883	30/09/2021	14/10/2021	6/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
85	888	1/10/2021	15/10/2021	8/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
86	890	1/10/2021	15/10/2021	5/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
87	NC-DOPPC-0898-028	6/10/2021	13/10/2021	11/10/2021	Con archivo por traslado por competencia.
88	899	5/10/2021	20/10/2021	20/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
89	907	7/10/2021	22/10/2021	21/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
90	908	7/10/2021	22/10/2021	19/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
91	911	8/10/2021	2/11/2021	19/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
92	912	8/10/2021	2/11/2021	25/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
93	913	7/10/2021	29/10/2021	19/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
94	914	8/10/2021	2/11/2021	19/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
95	917	11/10/2021	3/12/2021	13/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
96	931	19/10/2021	3/11/2021	20/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
97	932	10/10/2021	3/11/2021	3/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
98	935	20/10/2021	4/11/2021	20/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
99	947	26/10/2021	18/11/2021	23/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
100	948	26/10/2021	10/11/2021	28/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
101	NC-DOPPC-0955-029	28/10/2021	5/11/2021	4/11/2021	Con archivo por traslado por competencia.
102	956	28/10/2021	12/11/2021	28/10/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
103	958	28/10/2021	22/11/2021	10/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
104	961	2/11/2021	17/11/2021	10/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
105	962	2/11/2021	17/11/2021	5/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
106	968	4/11/2021	26/11/2021	21/12/2021	Con archivo por solicitud de ampliación. Desistimiento tácito.
107	978	8/11/2021	23/11/2021	12/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
108	981	8/11/2021	30/11/2021	27/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. - Teléfono: 3248278 Fax: 3248299

web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

E-mail: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)

Pereira - Risaralda



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

No.	No. de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido
109	987	9/11/2021	24/11/2021	11/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
110	NC-DOPPC-0990-030	10/11/2021	18/11/2021	12/11/2021	Con archivo por traslado por competencia.
111	995	11/11/2021	26/11/2021	17/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
112	NC-DOPPC-1010-031	18/11/2021	25/11/2021	23/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
113	1002	12/11/2021	6/12/2021	1/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
114	1005	17/11/2021	1/12/2021	19/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
115	1007	17/11/2021	9/12/2021	23/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
116	1009	18/11/2021	10/12/2021	1/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
117	1010	18/11/2021	10/12/2021	23/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
118	1014	18/11/2021	2/12/2021	25/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
119	1015	18/11/2021	2/12/2021	24/11/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
120	D21-0005-1037-006	26/11/2021	17/12/2021		INCLUIDA EN EL PVCFT-2022
121	NC-DOPPC-1041-032	29/11/2021	6/12/2021	3/12/2021	Con archivo por traslado por competencia.
122	NC-DOPPC-1047-033	30/11/2021	8/12/2021	7/12/2021	Con archivo por traslado por competencia.
123	D21-0006-1057-007	2/12/2021	24/12/2021		INCLUIDA EN EL PVCFT-2022
124	NC-DOPPC-1062-034	3/12/2021	13/12/2021	7/12/2021	Con archivo por traslado por competencia.
125	1067	9/12/2021	23/12/2021	14/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
126	1070	9/12/2021	23/12/2021	13/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
127	D21-0007-1078-008	10/12/2021	8/06/2022		INCLUIDA EN EL PVCFT-2022
128	1080	10/12/2021	24/12/2021	13/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
129	NC-DOPPC-1085-035	13/12/2021	20/12/2021	15/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
130	NC-DOPPC-1090-036	14/12/2021	3/01/2021	17/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
131	1097	14/12/2021	28/12/2021	17/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
132	D21-008-1103-009	16/12/2021	6/01/2022		INCLUIDA EN EL PVCFT-2022
133	1107	20/12/2021	10/01/2022	21/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.
134	1112	21/12/2021	11/01/2022	21/12/2021	Con archivo por respuesta definitiva en términos al peticionario.

De los 134 Derechos de Petición que fueron objeto del selectivo tomado como una muestra, al II semestre de 2021, se pudo evidenciar que se dio cumplimiento a los términos de Ley



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

con archivo por respuesta definitiva al peticionario. Es de anotar que a estas peticiones no se le tuvo en cuenta la ampliación de términos, conforme a las nuevas directrices impartidas en el marco de la emergencia sanitaria producto del Covid 19- Decreto 491 de 2020, todas se contestaron en términos.

Es importante resaltar que fueron incluidos 4 Derechos de petición al PVCFT 2022 para su atención en términos como son: **D21-0005-1037-006; D21-0006-1057-007; D21-0007-1078-008 y D21-008-1103-009**

Las denuncias No: D21-0002-0056-002 se evidencia con respuesta de fondo el 16/07/2021 y la D21-0003-0582-003, con respuesta de fondo el 07/12/2021- /12/2021, las mismas que fueron atendidas por la Dirección Técnica de Auditorías los términos establecidos para tal fin:

**5. CONCLUSIONES:** Finalizado el seguimiento y evaluación al proceso de tratamiento de las DPQRs para el II semestre de 2021 en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, se pudieron evidenciar los siguientes aspectos:

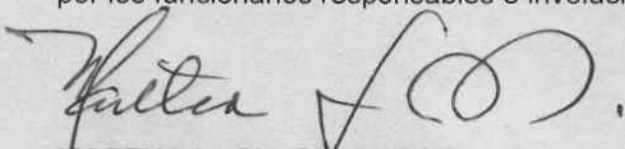
Se denota una mejora en el proceso de atención a las PQRs, toda vez que se ejerce control interno efectivo por parte del responsable de las PQRs, en lo relacionado a que no se evidencia incumplimiento en los términos de Ley.

Las denuncias que fueron incluidas en el PVCFT 2022, serán monitoreadas en el II semestre de 2022

**6. RECOMENDACIONES:** Es necesario dar continuidad a la mejora continua en la atención de las DPQRs que interponen los ciudadanos, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Dar cumplimiento a lo establecido de la Ley 594 de 2000
2. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
3. 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.**

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

  
**MARTHA LUCIA GIL GARCIA**  
Asesora de Control Interno