

---

CMP -Control Interno- Junio 26 de 2025

Doctor  
**PERCHES GIRALDO CAMPUZANO**  
Contralor Municipal de Pereira  
Ciudad.

Asunto: Auditoria al proceso de atención a las PQRs I semestre de 2025

Cordial saludo,

En cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y al PAI 2025, le informo que la Asesoría de Control Interno llevó a cabo auditoria al proceso de atención a las PQRs I semestre de 2025, para lo cual se pudo evidenciar el manejo y mejoras en el proceso, que están contenidos en el presente informe para su conocimiento y fines pertinentes.

Mil gracias,



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

---

**ASESORÍA DE CONTROL INTERNO**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO MANEJO DE PQRs**  
**I SEMESTRE DE 2025**



**JUNIO DE 2025**

## CONTENIDO

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

## 1. INTRODUCCIÓN

En aras de verificar el comportamiento de las PQRs que son recepcionadas por la Contraloría Municipal de Pereira para el I semestre de 2025, 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 I semestre de 2025 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 I semestre de 2025.

## 4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Una vez solicitada la información requerida, se procedió al desarrollo de la auditoria en la cual se evidencia el siguiente comportamiento de las PQRs:

### 4.1 ASPECTOS GENERALES

Para la presentación del siguiente informe, es necesario indicar que a través del convenio interadministrativo No 04 de 2020 suscrito entre este ente territorial y la Auditoría General de la República, el cual permitió la implementación del aplicativo web SIA ATC para el reporte de seguimiento de las PQRSD recibidos por la entidad.

Mediante la resolución No 305 del 02 de noviembre *“Por medio de la cual se adopta y se implementa este aplicativo para la recepción de PQRSD de la Contraloría Municipal de Pereira.”* Se adoptó el aplicativo web, el cual cuenta con los siguientes perfiles: Administrador, Radicador - Analizador y Sustanciador, los

cuales han sido designados por el señor Contralor Municipal de acuerdo a los procesos de la entidad.

Los plazos establecidos para la respuesta a las peticiones se encuentran contempladas en el plan de atención al ciudadano, dispuesto en nuestra página web a través del siguiente link:

<https://www.contraloriapereira.gov.co/sitio/index.php/gestion-de-participacion-ciudadana/programas-de-promocion-a-la-participacion-ciudadana.html>

## ALCANCE

La Contraloría Municipal de Pereira a través de la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana elaboró y allegó el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD, recibidas y atendidas por las áreas de la Contraloría Municipal de Pereira, para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de mayo del año 2025; con el fin de que sea analizado y verificado su contenido en cumplimiento de los términos de Ley.

## CANALES DE ATENCIÓN

La Contraloría Municipal de Pereira ha dispuesto diferentes mecanismos de participación ciudadana, con el fin de acercarse más a la comunidad y que la ciudadanía pueda formular de manera verbal, escrita o digital sus solicitudes, las cuales deben contener un relato preciso y de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dichas peticiones pueden formularse de la siguiente manera:

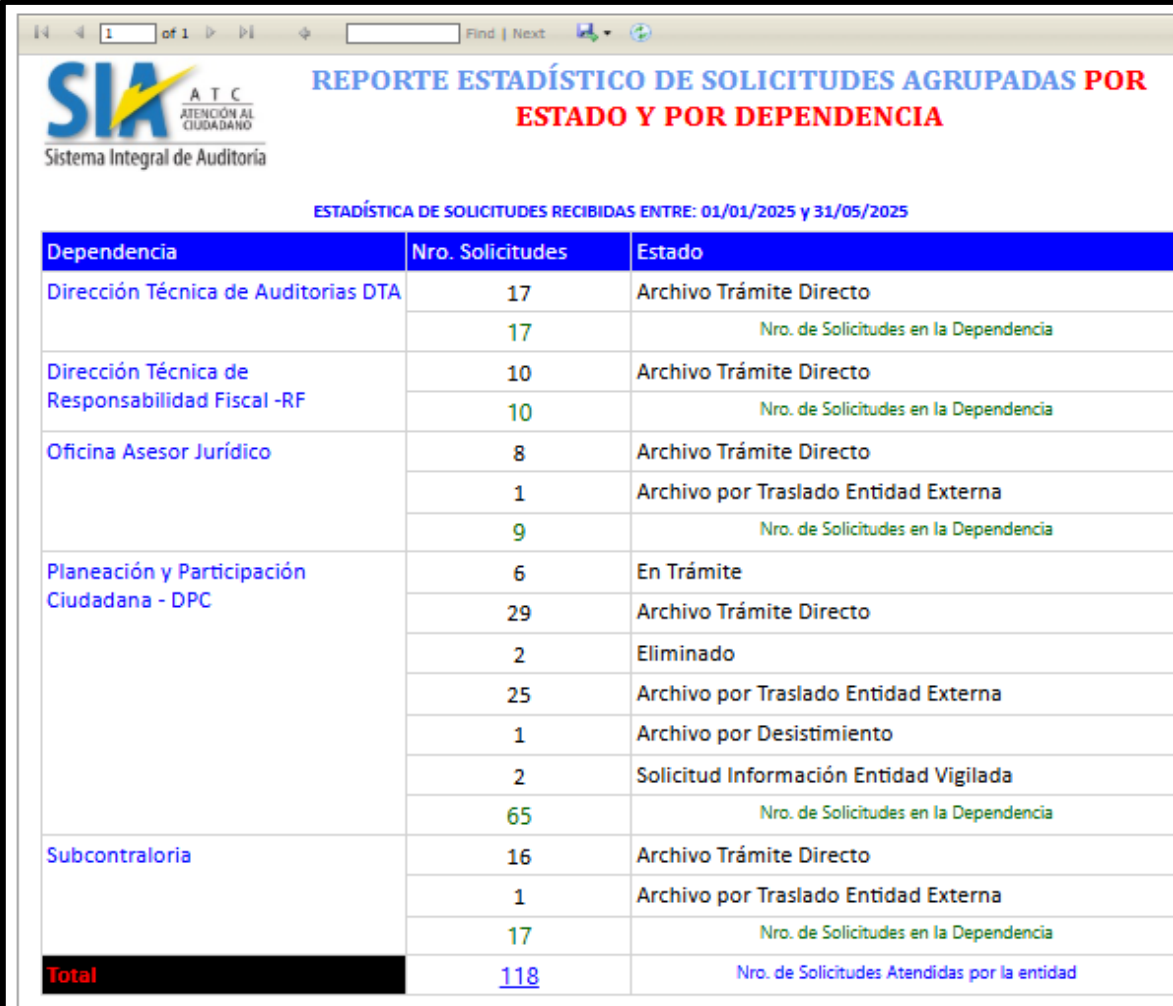
Personalmente: Ventanilla única ubicada en la Carrera 7ª. No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º; Telefónicamente: Línea Anticorrupción **3227857950**; Correo electrónico: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co); Chat virtual:

<https://www.contraloriapereira.gov.co/sitio/>; Página web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co); Facebook: Contraloria Municipal de Pereira; Instagram: @contraloriapereira; YouTube: @contraloriapereira; En audiencias ciudadanas, foros o capacitaciones.

## 4.2 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS I SEMESTRE 2025.

De acuerdo con la información estadística de las PQRSD, allegadas al Despacho de la Contraloría Municipal de Pereira, la Subcontraloría, la Oficina Jurídica, la Dirección Técnica de Auditorías, la Dirección de Responsabilidad Fiscal, la Oficina de Participación ciudadana y demás procesos de la entidad, esta oficina puede informar lo siguientes:

**PQRS recibidas: 118**



**SIA A.T.C. ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Sistema Integral de Auditoría

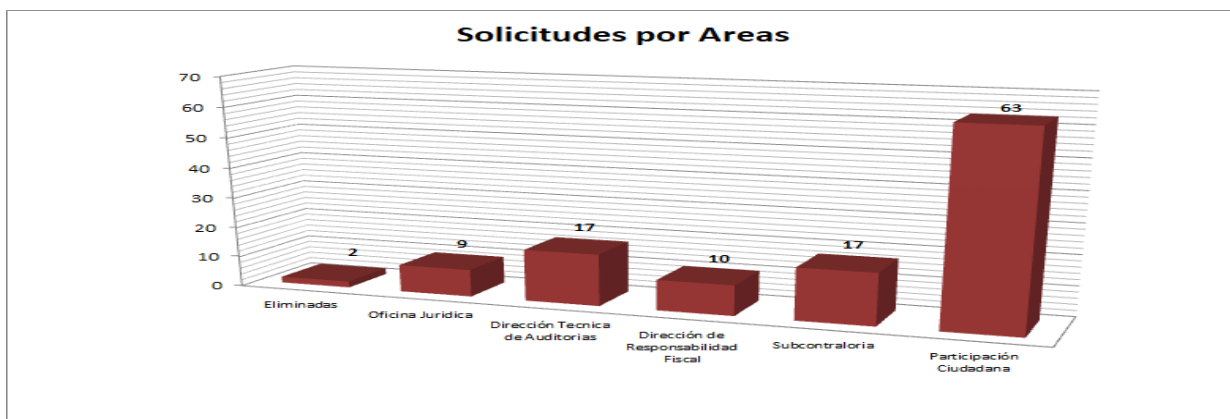
**REPORTE ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES AGRUPADAS POR ESTADO Y POR DEPENDENCIA**

ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE: 01/01/2025 y 31/05/2025

Dependencia	Nro. Solicitudes	Estado
Dirección Técnica de Auditorías DTA	17	Archivo Trámite Directo
	17	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal -RF	10	Archivo Trámite Directo
	10	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Oficina Asesor Jurídico	8	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	9	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Planeación y Participación Ciudadana - DPC	6	En Trámite
	29	Archivo Trámite Directo
	2	Eliminado
	25	Archivo por Traslado Entidad Externa
	1	Archivo por Desistimiento
	2	Solicitud Información Entidad Vigilada
	65	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
Subcontraloria	16	Archivo Trámite Directo
	1	Archivo por Traslado Entidad Externa
	17	Nro. de Solicitudes en la Dependencia
<b>Total</b>	<b>118</b>	Nro. de Solicitudes Atendidas por la entidad

Tabla No 1. Estadística de solicitudes recibidas

#### 4.2.1 Clasificaciones responsables por áreas.



Fuente: Informe SIA ATC - PQRSD DOPPC. 2025

En cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales para la adecuada atención de las diferentes modalidades de derecho de petición presentadas por los ciudadanos, la Contraloría Municipal atendió **118** peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

- Traslado por no competencia : 26
- Respuesta de fondo: 75
- En trámite: 15
- Eliminadas: 2

De las 15 peticiones en trámite, 2 corresponden a denuncias fiscales y 1 a traslado por competencia.

Clasificación	No. de peticiones
Respuesta de fondo Derechos de Petición	75
Traslado por no Competencia	26
Denuncia Fiscal	2
En trámite D.P.	13
Eliminados	2
<b>Total</b>	<b>118</b>

Fuente: Sistema de Información. PQRSD DOPPC. 2025.

**4.2.2 Relación de Denuncias con respuesta de trámite:** Al cierre del I semestre se han recepcionado 2 denuncias, las cuales han sido atendidas en términos y se encuentran en proceso en Auditorias.

No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Entidad afectada cuestionada o requerida	Atendida en Proceso Auditor	Fecha de comunicación de ampliación de término.	Fecha límite de respuesta de fondo
					Artículo 70 ley 1757 de 2015
40202500021	6/02/2025	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA	SI	27/02/2025	5/08/2025
40202500097	13/05/2025	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA	SI	4/06/2025	12/11/2025

Fuente: Sistema de Información. PQRSD DOPPC. 2025.

### 4.2.3 Relación de Derechos de petición con respuesta en los términos de Ley

Al cierre del I semestre, se pudo evidenciar que el total de las peticiones que se atendieron con respuesta de fondo en términos fueron en total 75

No.	No. Identificación de la petición	fecha en que recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha Respuesta Fondo	Estado Final
1	402025000113	27/05/2025	18/06/2025	30/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
2	402025000112	27/05/2025	11/06/2025	27/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
3	402025000104	20/05/2025	11/06/2025	27/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
4	402025000103	20/05/2025	11/06/2025	22/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
5	402025000093	7/05/2025	28/05/2025	12/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
6	402025000092	6/05/2025	27/05/2025	23/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
7	402025000091	6/05/2025	27/05/2025	23/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
8	402025000090	2/05/2025	23/05/2025	22/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
9	402025000089	2/05/2025	23/05/2025	12/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
10	402025000088	30/04/2025	22/05/2025	22/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
11	402025000087	30/04/2025	15/05/2025	6/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
12	402025000086	30/04/2025	15/05/2025	5/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
13	402025000085	25/04/2025	19/05/2025	6/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
14	402025000084	23/04/2025	15/05/2025	13/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
15	402025000083	22/04/2025	7/05/2025	29/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS

# CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA



16	402025000082	21/04/2025	13/05/2025	12/05/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
17	402025000081	21/04/2025	6/05/2025	25/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
18	402025000080	21/04/2025	6/05/2025	25/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
19	402025000079	11/04/2025	12/05/2025	22/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
20	402025000078	11/04/2025	5/05/2025	21/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
21	402025000075	8/04/2025	29/04/2025	8/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
22	402025000074	7/04/2025	28/04/2025	8/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
23	402025000072	3/04/2025	2/05/2025	30/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
24	402025000071	3/04/2025	24/04/2025	3/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
25	402025000070	2/04/2025	23/04/2025	7/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
26	402025000069	2/04/2025	30/04/2025	29/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
27	402025000068	2/04/2025	23/04/2025	23/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
28	402025000067	2/04/2025	23/04/2025	3/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
29	402025000066	2/04/2025	30/04/2025	4/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
30	402025000065	28/03/2025	25/04/2025	23/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
31	402025000064	27/03/2025	24/04/2025	3/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
32	402025000061	18/03/2025	2/04/2025	31/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
33	402025000060	18/03/2025	9/04/2025	8/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
34	402025000059	18/03/2025	9/04/2025	2/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
35	402025000058	17/03/2025	1/04/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
36	402025000057	13/03/2025	4/04/2025	4/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
37	402025000056	12/03/2025	3/04/2025	1/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
38	402025000055	11/03/2025	2/04/2025	2/04/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
39	402025000054	11/03/2025	2/04/2025	31/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
40	402025000053	10/03/2025	1/04/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
41	402025000052	7/03/2025	21/03/2025	20/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
42	402025000051	5/03/2025	27/03/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
43	402025000048	5/03/2025	27/03/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
44	402025000046	4/03/2025	26/03/2025	6/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
45	402025000045	28/02/2025	21/03/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
46	402025000044	28/02/2025	21/03/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
47	402025000043	28/02/2025	21/03/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
48	402025000042	28/02/2025	21/03/2025	21/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
49	402025000039	26/02/2025	19/03/2025	19/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
50	402025000038	25/02/2025	18/03/2025	12/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
51	402025000037	24/02/2025	17/03/2025	3/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS

## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA



52	402025000036	24/02/2025	17/03/2025	17/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
53	402025000034	21/02/2025	14/03/2025	14/03/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
54	402025000032	19/02/2025	5/03/2025	28/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
55	402025000030	17/02/2025	3/03/2025	24/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
56	402025000026	12/02/2025	26/02/2025	12/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
57	402025000025	11/02/2025	25/02/2025	15/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
58	402025000024	11/02/2025	4/03/2025	28/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
59	402025000022	7/02/2025	28/02/2025	28/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
60	402025000018	4/02/2025	18/02/2025	6/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
61	402025000017	4/02/2025	18/02/2025	10/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
62	402025000016	3/02/2025	17/02/2025	7/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
63	402025000015	23/01/2025	13/02/2025	29/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
64	402025000014	17/01/2025	31/01/2025	22/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
65	402025000013	17/01/2025	31/01/2025	24/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
66	402025000012	17/01/2025	7/02/2025	5/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
67	402025000011	17/01/2025	31/01/2025	17/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
68	402025000010	14/01/2025	4/02/2025	21/02/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
69	402025000009	13/01/2025	3/02/2025	19/03/2025	ARCHIVO POR DESESTIMIENTO
70	402025000008	9/01/2025	23/01/2025	22/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
71	402025000005	2/01/2025	15/01/2025	14/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
72	402025000004	2/01/2025	15/01/2025	17/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
73	402025000003	2/01/2025	15/01/2025	9/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
74	402025000002	2/01/2025	15/01/2025	17/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS
75	402025000001	2/01/2025	15/01/2025	9/01/2025	CON RESPUESTA DE FONDO EN TÉRMINOS

Fuente: Sistema de Información. PQRSD DOPPC. 2025.

**4.2.4 Relación de peticiones de No Competencia:** Al cierre del I semestre, se pudo evidenciar que el total de las peticiones que se atendieron por no competencia fueron 26

No.	N. Identificación de la petición	Fecha en que recibió la petición	Fecha límite de respuesta acorde al recibido	Fecha Traslado por competencia	Estado Final
1	402025000114	28/05/2025	5/06/2025	30/05/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
2	402025000110	26/05/2025	3/06/2025	30/05/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
3	402025000107	21/05/2025	28/05/2025	28/05/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
4	402025000101	19/05/2025	26/05/2025	26/05/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
5	402025000100	19/05/2025	26/05/2025	23/05/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
6	402025000099	15/05/2025	6/06/2025	22/05/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
7	402025000094	12/05/2025	19/05/2025	15/05/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
8	402025000077	9/04/2025	23/04/2025	11/04/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
9	402025000076	9/04/2025	23/04/2025	21/04/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
10	402025000073	3/04/2025	4/04/2025	10/04/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
11	402025000063	26/03/2025	23/04/2025	2/04/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
12	402025000062	26/03/2025	2/04/2025	2/04/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
13	402025000050	5/03/2025	12/03/2025	7/03/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
14	402025000049	5/03/2025	12/03/2025	7/03/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
15	402025000047	5/03/2025	12/03/2025	7/03/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
16	402025000041	27/02/2025	6/03/2025	3/03/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
17	402025000040	27/02/2025	6/03/2025	3/03/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
18	402025000035	21/02/2025	28/02/2025	26/02/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
19	402025000033	20/02/2025	27/02/2025	21/02/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
20	402025000031	19/02/2025	26/02/2025	20/02/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
21	402025000027	11/02/2025	18/02/2025	17/02/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
22	402025000023	7/02/2025	14/02/2025	11/02/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
23	402025000020	6/02/2025	27/02/2025	12/02/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
24	402025000019	5/02/2025	12/02/2025	11/02/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
25	402025000007	7/01/2025	14/01/2025	14/01/2025	Archivo por traslado Entidad externa.
26	402025000006	3/01/2025	11/01/2025	8/01/2025	Archivo por traslado Entidad externa.

Fuente: Sistema de Información. PQRSD DOPPC. 2025 (F-15 rendición de la cuenta)

#### 4.2.5 Relación de peticiones en Trámite

Al cierre del I semestre, se pudo evidenciar que el total de las peticiones que se atendieron y se encuentran en trámite son 12

No.	No. Identificación de la petición	fecha en que recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Estado Final
1	402025000118	29/05/2025	20/06/2025	En tramite
2	402025000117	29/05/2025	20/06/2025	En tramite
3	402025000116	29/05/2025	6/06/2025	En tramite
4	402025000115	28/05/2025	19/06/2025	En tramite
5	402025000111	26/05/2025	17/06/2025	En tramite
6	402025000109	22/05/2025	13/06/2025	En tramite
7	402025000108	21/05/2025	12/06/2025	En trámite
8	402025000106	21/05/2025	12/06/2025	En tramite
9	402025000105	21/05/2025	12/06/2025	En trámite
10	402025000102	20/05/2025	11/06/2025	En tramite
11	402025000098	15/05/2025	6/06/2025	En trámite
12	402025000096	13/05/2025	4/06/2025	En trámite

Fuente: Sistema de Información. PQRSD DOPPC. 2025 (F-15 rendición de la cuenta)

**NOTA:** Se evidencia una diferencia en el cuadro de peticiones que están en trámite, ya que lo reportado por la DOPPC, es de 13, pero realmente son 12 peticiones. Para el próximo trimestre se hará la aclaración al respecto, según lo acordado por la Directora.

#### 4.2.6 Relación de peticiones eliminadas

Al cierre del I semestre, se pudo evidenciar que el total de las peticiones que se atendieron, 2 fueron eliminados debido a error en la radicación del mismo oficio dos veces y el cual no era para la entidad.

No.	N. Identificación de la petición	fecha en que recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Estado final
1	402025000029	17/02/2025	10/03/2025	Eliminado
2	402025000028	13/02/2025	6/03/2025	Eliminado

#### 4.2.7 Comparativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD

Se realiza por parte de la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana, el análisis comparativo de la vigencia 2024, y el primer trimestre de la vigencia 2025, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla. Comparativo de Tipos de Requerimientos 2024 – I Semestre 2025**

Clasificación	Cantidad	
	2024	2025
		I trimestre
Derechos de Petición	195	75
Denuncias	10	2
Traslado por NO COMPETENCIA	50	26
En trámite	3	13
Eliminado	1	2
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>118</b>

*Fuente: Sistema de Información. PQRSD DOPPC. 2024 (F-15 rendición de la cuenta)*

Con base en las cantidades presentadas en la tabla anterior, se observa que para el primer semestre de la vigencia se está reportando un 53.9% del total de las peticiones del año pasado, si este indicador creciera constantemente se esperaría un incremento de peticiones para el 2025 superior al año inmediatamente anterior, toda vez que la Entidad ha estado generando mejores formas y mecanismos para que la ciudadanía radique sus peticiones con la implementación de plataformas como el SIA ATC y la línea anticorrupción (Whastapp).

**5. CONCLUSIONES GENERALES:** De las 118 peticiones recepcionadas por la Contraloría Municipal el 22% corresponden a peticiones por NO COMPETENCIA, realizándose el respectivo traslado a las oficinas competentes para la respuesta al peticionario, acorde a lo establecido por Ley.

El 63.6% de las peticiones recepcionadas fueron respondidas de fondo y en los términos de Ley.

El 10% de las peticiones se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley

El 1.6% de las peticiones que son allegadas a la entidad, se tramitaron como denuncias a la Dirección Técnica de Auditorías.

No se presentaron vencimiento de términos, esto sustentado en la efectividad de la plataforma para atender las peticiones que presenta la ciudadanía en general.

Se presentó un caso atípico que corresponde a la eliminación de dos (2) SIA ATC debido a error en la radicación del mismo oficio dos veces y el cual no era para la entidad, que equivale a un 1.6%.

Finalmente con la aplicación **SIA-ATC** ha permitido responder a peticiones y denuncias dentro de los plazos establecidos por la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, lo cual mejora notablemente la confianza ciudadana.

La Contraloría Municipal de Pereira en forma periódica genera fichas técnicas y evalúa la estadística de la gestión (trimestralmente), lo que garantiza visibilidad a la ciudadanía y tiempos de respuesta.

El SIA-ATC concentra la atención en un solo canal, evitando fragmentación y errores que surgen al gestionar trámites en múltiples plataformas.

Finalmente el uso del aplicativo **SIA-ATC** en la Contraloría de Pereira ha elevado significativamente los niveles de respuesta a peticiones, quejas y denuncias. Sin embargo, su sostenibilidad exige dar un paso más: convertir buenos resultados en mejoras permanentes a través de indicadores actualizados, capacitación constante, retroalimentación ciudadana, integración de sistemas y verificaciones externas.

**6. RECOMENDACIONES:** Cabe resaltar que lo recomendado por la Asesoría de Control Interno sirve de base para sostener y avanzar en la gestión de cada uno de los procesos misionales, estratégicos, administrativos y de evaluación.

Es necesario dar continuidad a la mejora continua en la atención de las DPQRs que interponen los ciudadanos a la Contraloría Municipal de Pereira.

Dar continuidad a la elaboración y publicación de informes trimestrales de indicadores del SIA-ATC (tiempo de respuesta, desviaciones, reabiertos).

Diferenciar claramente entre peticiones, quejas y denuncias para medir eficiencia por tipo.

---

Analizar respuestas para detectar cuellos de botella y temáticas repetitivas.

Configurar alertas automáticas para casos que se acerquen al vencimiento, evitando retrasos o en su defecto cualquier novedad que se pudiese presentar en la operatividad de la plataforma SIA ATC.

Informar a la ciudadanía sobre el uso correcto de la plataforma y plazos legales.

Publicar boletines mensuales con resultados de gestión, resaltando casos exitosos.

Monitorear en forma periódica la plataforma SIA ATC, con el fin de evitar caídas o lentitud del sistema.

Implementar alertas en la plataforma SIA ATC, con el fin de que se tenga plena seguridad en el manejo de la información interna y externa.

Con estas recomendaciones, la Contraloría no solo sostiene la eficiencia actual, sino que consolida su rol como entidad garante de la transparencia, participación y buen gobierno local.



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