



**INFORME DE PQRSD:
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Periodo: Enero - Junio de 2022

**DIRECCION OPERATIVA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA (E)
CONTROL INTERNO**

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

Dosquebradas, Julio 28 de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, La Dirección Operativa Administrativa y Financiera, con el apoyo de la Gestión Control Interno presenta al Representante Legal de la Contraloría Municipal de Dosquebradas, el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del periodo comprendido entre enero 01 y junio 30 de 2022.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Contraloría Municipal de Dosquebradas, existen estrategias en el procedimiento de Participación Ciudadana y en el portal web www.contraloriadedosquebradas.gov.co.

Con el objetivo de facilitar el acceso a la ciudadanía, la Contraloría Municipal de Dosquebradas, cuenta en su página web con el enlace de PQRS <https://www.contraloriadedosquebradas.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/pqrs-ppal>, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole respecto de cualquiera de los sujetos y puntos de control e incluso de la misma contraloría.

A continuación, se presenta el informe consolidado de PQRSD con corte al 30 de junio de 2022.

De acuerdo con el procedimiento establecido y en cabeza de Control interno (la cual depende de la Dirección Administrativa y Financiera), se comprobó que los derechos de petición y las denuncias ciudadanas presentadas fueron correctamente radicadas y tramitadas, como puede observarse en el análisis que se ilustra.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerecias:

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo presentado
1	DOT_PET_001_2022	13/01/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	20/01/2022	18/01/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
2	DOT_PET_002_2022	27/01/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	3/02/2022	4/02/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
3	DOT_PET_003_2022	3/02/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	3/03/2022	9/02/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
4	DOT_PET_004_2022	7/02/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	14/02/2022	9/02/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
5	DOT_PET_005_2022	9/02/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	3/03/2022	3/03/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
6	DOT_PET_006_2022	9/02/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	9/03/2022	11/02/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
7	DOT_PET_007_2022	11/02/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	11/03/2022	15/02/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo presentado
8	DOT_PET_008_2022	22/02/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	1/03/2022	1/03/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
9	DOT_PET_009_2022	19/02/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	18/03/2022	3/03/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
10	DOT_PET_010_2022	28/02/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	29/03/2022	7/03/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
11	DOT_PET_011_2022	4/03/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	11/03/2022	14/03/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
12	DOT_PET_012_2022	17/03/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	13/04/2022	1/04/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
13	DOT_PET_013_2022	28/03/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	22/04/2022	8/04/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
14	DOT_PET_014_2022	29/03/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	22/04/2022	7/04/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo presentado
15	DOT_PET_015_2022	6/04/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	26/05/2022	22/04/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
16	DOT_PET_016_2022	19/04/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	3/05/2022	26/04/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
17	DOT_PET_017_2022	20/04/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	18/05/2022	2/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
18	DOT_PET_018_2022	21/04/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	19/05/2022	27/04/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
19	DOT_PET_019_2022	25/04/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	9/05/2022	27/04/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20	DOT_PET_020_2022	28/04/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	26/05/2022	18/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
21	DOT_PET_021_2022	28/04/2022	Ventanilla	Petición en interés general o particular	26/05/2022	6/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo presentado
22	DOT_PET_022_2022	3/05/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	1/06/2022	16/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
23	DOT_PET_023_2022	4/05/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	2/06/2022	2/06/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
24	DOT_PET_024_2022	4/05/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	2/06/2022	31/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
25	DOT_PET_025_2022	10/05/2022	Página WEB de la entidad	Petición en interés general o particular	8/06/2022	26/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
26	DOT_PET_026_2022	10/05/2022	Página WEB de la entidad	Petición en interés general o particular	8/06/2022	25/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
27	DOT_PET_027_2022	11/05/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	9/06/2022	26/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
28	DOT_PET_028_2022	12/05/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	10/06/2022	24/05/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo presentado
29	DOT_PET_029_2022	6/06/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	13/06/2022	9/06/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
30	DOT_PET_030_2022	7/06/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	22/06/2022	14/06/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
31	DOT_PET_031_2022	8/06/2022	Página WEB de la entidad	Petición en interés general o particular	23/06/2022	15/06/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
32	DOT_PET_032_2022	8/06/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	15/06/2022	14/06/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
33	DOT_PET_033_2022	9/06/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	24/06/2022	15/06/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
34	DOT_PET_034_2022	14/06/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	02/07/2022	Al 30 de junio no.	En proceso

Durante el periodo analizado, se atendieron 34 PQRS, todas ellas clasificadas como derechos de petición. Estas fueron recibidas como resultado de las actividades de difusión de todos los mecanismos de participación ciudadana y de la activa colaboración de la ciudadanía, de los veedores ciudadanos y de los medios de comunicación.

Las 34 peticiones relacionadas se recibieron por diferentes medios: físicos, personalmente y tecnológicos, fortaleciéndose así el contacto de la comunidad con la Contraloría y, por ende, el control social y fiscal.

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar los derechos de petición fue el correo electrónico, como se evidencia en la siguiente tabla, donde 23 del total ingresaron a través de este canal, 8 por ventanilla única y 3 por la página web oficial de la entidad.

MEDIO DE RECEPCION	Ene – Jun 2022
Ventanilla	8
Buzón de sugerencias	0
Correo Físico	0
Internet (Página web)	3
Línea telefónica	0
Medios de Comunicación	0
Correo Electrónico	23
Personalmente	0
TOTAL	34

Es importante resaltar que comparando el mismo periodo de la vigencia anterior se pudo evidenciar que en enero – junio de 2021 fueron recibidas 72 peticiones, lo que quiere decir que para el periodo enero – junio de esta vigencia 2022, las peticiones disminuyeron en un 53%.

Adicionalmente, de los 34 derechos de petición recibidos, 3 fueron trasladados por competencia, así:

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Tipo de petición	Fecha de traslado por competencia	Nombre de la(s) otra(s) entidad(es) intervinientes
8	DOT_PET_008_2022	22/02/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	28/02/2022	PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
30	DOT_PET_030_2022	7/06/2022	Correo electrónico institucional	Petición en interés general o particular	13/06/2022	MPIO DE DOSQUEBRADAS
31	DOT_PET_031_2022	8/06/2022	Página WEB de la entidad	Petición en interés general o particular	15/06/2022	MPIO DE DOSQUEBRADAS

ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Para el periodo analizado, no fue posible obtener resultados de los ciudadanos en cuanto a la encuesta de evaluación del servicio, ya que a pesar de que se evidencia el envío de dichas encuestas de satisfacción simultáneamente con las respuestas de fondo, este no es devuelto por los peticionarios diligenciado.

Denuncias:

La Contraloría Municipal de Dosquebradas, recibió 8 denuncias ciudadanas durante el periodo analizado, así:

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Medio de llegada	Tipo de PQRSD	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha límite para traslado por competencia	Estado del trámite al final del periodo analizado
1	DOT_DEN_001-2022	9/02/2022	Ventanilla	Denuncia	1/08/2022	16/02/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
2	DOT_DEN_002-2022	16/02/2022	Correo electrónico institucional	Denuncia	15/08/2022	23/02/2022	En trámite
3	DOT_DEN_003-2022	21/02/2022	Correo electrónico institucional	Denuncia	20/08/2022	28/02/2022	En trámite
4	DOT_DEN_004-2022	20/04/2022	Ventanilla	Denuncia	19/10/2022	27/04/2022	En trámite
5	DOT_DEN_005-2022	10/05/2022	Página WEB de la entidad	Denuncia	9/11/2022	17/05/2022	En trámite
6	DOT_DEN_006-2022	1/06/2022	Medios de comunicación (prensa, radio, televisión)	Denuncia	30/11/2022	8/06/2022	En trámite
7	DOT_DEN_007-2022	1/06/2022	Correo electrónico institucional	Denuncia	30/11/2022	8/06/2022	En trámite
8	DOT_DEN_008-2022	28/06/2022	Ventanilla	Denuncia	29/12/2022	1/07/2022	En trámite

Todas las denuncias expuestas en la tabla anterior son tramitadas por la Dirección Operativa Técnica a través del proceso auditor, de las cuales siete (7) se encuentran aún en proceso e incluidas en el Plan de Vigilancia de Control Fiscal PVCFT 2022.

Para el segundo semestre, teniendo presente los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, la cual define como plazo seis meses para dar respuesta de fondo contados a partir de la fecha de radicado en la Contraloría Municipal de Dosquebradas

El medio de recepción de las denuncias fue principalmente el correo electrónico y la ventanilla, con 3 denuncias recibidas por cada uno de estos canales.

Por medio de la página web se recibió una y por medios de comunicación una más.

MEDIO DE RECEPCION DENUNCIAS	Ene – Jun 2022
Ventanilla	3
Buzón de sugerencias	0
Correo Físico	0
Internet (Página web)	1
Línea telefónica	0
Medios de Comunicación	1
Correo Electrónico	3
Personalmente	0
TOTAL	8

Es importante resaltar que comparando el mismo periodo de la vigencia anterior se pudo evidenciar que en enero – junio de 2021 fueron recibidas 7 denuncias, lo que quiere decir que para el periodo enero – junio de esta vigencia 2022, las denuncias aumentaron en un 14%.

CONCLUSIONES

- Dentro del periodo analizado se recibieron en total 42 PQRSD, frente a 79 del mismo periodo vigencia 2021.
- Las denuncias se gestionan en el proceso auditor, con la participación de la Dirección Operativa Técnica y su equipo de trabajo, evidenciando que la entidad garantiza la atención y trámite a las solicitudes presentadas como requerimientos ciudadanos y otras situaciones que así lo ameriten.
- La entidad sigue trabajando internamente en sus procesos y en el MIPG, con el fin de mejorar su servicio al ciudadano y garantizar el control fiscal de sus sujetos vigilados y puntos de control para beneficio de los ciudadanos del municipio de Dosquebradas.

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De conformidad con la normatividad vigente, la atención de requerimientos externos e internos en lo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias cumple con los términos establecidos y proporcionan las garantías a las partes interesadas que ejercen su derecho de controversia o manifiestan su insatisfacción ante un resultado emitido por este Organismo de Control Fiscal.

El trámite aplicado a las peticiones, quejas y reclamos - PQR cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad; acatando de esta forma la normativa vigente. Vale recordar que, durante la emergencia sanitaria, con la expedición del Decreto Legislativo 491 de 2020, se había establecido la ampliación de términos para atender consultas hasta en 35 días para la mayoría de los casos.

Con la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022, expedida el 17 de mayo, se reestablecen los términos de respuesta a peticiones que se habían extendido durante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

Dosquebradas, julio 28 de 2022



MARIA DEL PILAR LOAIZA HINCAPIE
Directora Operativa Administrativa y Financiera (e)



Proyectó: Sandra Angarita M.
Contratista de apoyo Control Interno