



**SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
(P.Q.R.S.)**

PERIODO: julio - diciembre de 2022

**Página
1 de
11**

CONTRALORIA MUNICIPAL DE TULUA

**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES. QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS (P.Q.R.S).**

JULIO A DICIEMBRE 2022

**LUZ PIEDAD PEREA ROLDAN
Jefe Oficina Asesora de Control Interno**

**Calle 34 No. 21-09/2359454/ info@contraloriatulua.gov.co /Código
Postal 763022**

www.contraloriatulua.gov.co

INTRODUCCION

LEY 1474 DE 2011. ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina Asesora de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público (...). Para cumplir con esta norma, pero, principalmente para potencializar los sistemas de calidad de la entidad de Control.

METODOLOGIA

Revisión de medios para atención a PQRS:

La Contraloría Municipal de Tuluá con corte a diciembre 30 de 2022 contaba con los siguientes medios para atención a PQRS.

Página Web

En la página web de la entidad, ruta: <http://www.contraloriatuluva.gov.co/>, cuenta con un LINK VIRTUAL DE PQRS denominado PARTICIPACION CIUDADANA, específicamente “Participaciones, Quejas o Reclamos” con el fin de que la ciudadanía pueda radicar por este medio sus diferentes solicitudes, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

La Contraloría Municipal de Tuluá dispuso en su página web de un formulario donde la ciudadanía puede entablar su petición, queja y reclamo, con el fin de que cuenten con una herramienta que permita generar una participación ciudadana a la gestión realizada por las diferentes entidades municipales.

Correos electrónicos

Existen 2 correos electrónicos en la entidad info@contraloriatulu.gov.co y el del área de participación participacionciudadana@contraloriatulu.gov.co para que la comunidad tenga acceso directo con la entidad.

Buzón de sugerencias

La Contraloría Municipal de Tuluá cuenta con dos (2) buzones para el uso de la ciudadanía en su sede:





SEGUIMIENTO A LAS PQRS

Con corte a diciembre 30 del 2022 se han atendido y recibido 49 PQRS a las cuales se les ha dado tramite y respuesta oportuna, de acuerdo al tipo de petición, denuncia, solicitud cumpliendo con los términos establecidos en la ley.

A continuación, se relaciona las PQRS recibidas con corte a diciembre 30 de 2022:

No.	Radicado	Tipo de petición	Fecha limite respuesta	Proceso auditor	Traslado por competencia	Respuesta de fondo	Fecha limite traslado por competencia	Estado del tramite al final del periodo rendido
1	15/12/2022	Petición en interés general o particular	5/01/2023	NO		20/12/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
2	14/12/2022	Denuncia	14/05/2023	SI				En trámite
3	5/12/2022	Petición en interés general o particular	27/12/2022	NO	6/12/2022	6/12/2022	13/12/2022	Con archivo por traslado por competencia
4	5/12/2022	Petición en interés general o particular	27/12/2022	NO		26/12/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
5	28/11/2022	Denuncia	20/12/2022	NO	2/12/2022	16/12/2022	5/12/2022	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
6	16/11/2022	Petición en interés general o particular	7/12/2022	NO	17/11/2022	17/11/2022	23/11/2022	Con archivo por traslado por competencia
7	16/11/2022	Petición en interés general o particular	7/12/2022	NO		1/12/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
8	11/11/2022	Petición en interés general o particular	5/12/2022	NO		16/11/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
9	10/11/2022	Petición en interés general o particular	2/12/2022	NO		1/12/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
10	8/11/2022	Petición en interés general o particular	30/11/2022	NO	10/11/2022	10/11/2022	16/11/2022	Con archivo por traslado por competencia
11	28/10/2022	Petición en interés general o particular	22/11/2022	NO		15/11/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
12	1029-2022	Petición en interés general o particular	3/11/2022	NO		18/10/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

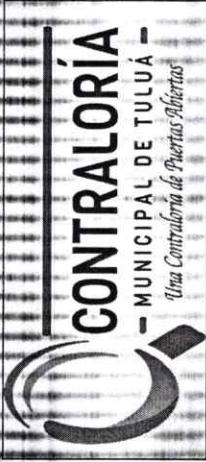
**SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
(P.Q.R.S.)**

PERIODO: julio – diciembre de 2022

Página
6 de
11

13	986	5/10/2022	Petición en interés general o particular	27/10/2022	NO	6/10/2022	6/10/2022	12/10/2022	Con archivo por traslado por competencia
14	939	26/09/2022	Denuncia	18/10/2022	NO	26/09/2022	27/09/2022	3/10/2022	Con archivo por traslado por competencia
15	929	19/09/2022	Petición en interés general o particular	10/10/2022	NO	20/09/2022	20/09/2022	26/09/2022	Con archivo por traslado por competencia
16	925	19/09/2022	Petición en interés general o particular	10/10/2022	NO		4/10/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
17	895	6/09/2022	Petición en interés general o particular	27/09/2022	NO	7/09/2022	7/09/2022	13/09/2022	Con archivo por traslado por competencia
18	889	5/09/2022	Denuncia	6/03/2023	SI		12/12/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
19	876	26/08/2022	Petición en interés general o particular	16/09/2022	NO		29/08/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20	872	26/08/2022	Petición en interés general o particular	16/09/2022	NO		14/09/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
21	850	11/08/2022	Petición en interés general o particular	2/09/2022	NO		22/08/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
22	848	10/08/2022	Petición en interés general o particular	25/08/2022	NO		12/08/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
23	847	10/08/2022	Petición en interés general o particular	1/09/2022	NO		11/08/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
24	839	5/08/2022	Petición en interés general o particular	30/08/2022	NO	10/08/2022	10/08/2022	12/08/2022	Con archivo por traslado por competencia
25	830	5/08/2022	Petición en interés general o particular	22/08/2022	NO		19/08/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
26	789	26/07/2022	Petición en interés general o particular	17/08/2022	NO	27/07/2022	28/07/2022	2/08/2022	Con archivo por traslado por competencia
27	763	21/07/2022	Petición en interés general o particular	11/08/2022	NO	22/07/2022	22/07/2022	29/07/2022	Con archivo por traslado por competencia
28	701	8/07/2022	Petición en interés general o particular	2/08/2022	NO	14/07/2022	14/07/2022	15/07/2022	Con archivo por traslado por competencia
29	598	2/06/2022	Petición en interés general o particular	24/06/2022	NO	2/06/2022	2/06/2022	9/06/2022	Con archivo por traslado por competencia

30	525	13/05/2022	Petición en interés general o particular	6/06/2022	NO	17/05/2022	17/05/2022	20/05/2022	Con archivo por traslado por competencia
31	501	6/05/2022	Petición en interés general o particular	27/05/2022	NO	9/05/2022	10/05/2022	13/05/2022	Con archivo por traslado por competencia
32	488	4/05/2022	Petición en interés general o particular	25/05/2022	NO	9/05/2022	9/05/2022	11/05/2022	Con archivo por traslado por competencia
33	472	2/05/2022	Petición en interés general o particular	23/05/2022	NO	3/05/2022	3/05/2022	9/05/2022	Con archivo por traslado por competencia
34	399	14/04/2022	Petición en interés general o particular	10/05/2022	NO	21/04/2022	21/04/2022	26/04/2022	Con archivo por traslado por competencia
35	396	18/04/2022	Denuncia	18/10/2022	SI	6/10/2022	6/10/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
36	392	18/04/2022	Petición en interés general o particular	9/05/2022	NO	29/04/2022	29/04/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
37	300	24/03/2022	Petición en interés general o particular	21/04/2022	NO	28/03/2022	28/03/2022	31/03/2022	Con archivo por traslado por competencia
38	295	23/03/2022	Petición en interés general o particular	13/04/2022	NO	24/03/2022	24/03/2022	30/03/2022	Con archivo por traslado por competencia
39	274	16/03/2022	Petición en interés general o particular	7/04/2022	NO	24/03/2022	24/03/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
40	233	3/03/2022	Denuncia	25/03/2022	NO	18/03/2022	18/03/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
41	207	24/02/2022	Petición en interés general o particular	17/03/2022	NO	16/03/2022	16/03/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
42	708	2/08/2021	Denuncia	2/02/2022	NO	10/02/2022	11/02/2022	9/08/2021	Con archivo por traslado por competencia
43	1029	24/11/2021	Denuncia	24/05/2022	NO	8/04/2022	8/04/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
44	924	15/10/2021	Denuncia	15/04/2022	NO	10/03/2022	10/03/2022	22/10/2021	Con archivo por traslado por competencia
45	923	15/10/2021	Denuncia	15/04/2022	NO	18/02/2022	18/02/2022	22/10/2021	Con archivo por traslado por competencia
46	92	3/02/2022	Denuncia	25/02/2022	NO	4/02/2022	3/02/2022	3/02/2022	Con archivo por traslado por competencia
47	68	27/01/2022	Petición en interés general o particular	17/02/2022	NO	2/02/2022	3/02/2022	3/02/2022	Con archivo por traslado por competencia



**SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
(P.Q.R.S.)**

PERIODO: julio – diciembre de 2022

Página
8 de
11

48	19	12/01/2022	Petición en interés general o particular	2/02/2022	NO	17/01/2022	24/01/2022	19/01/2022	Con archivo por traslado por competencia
49	1	3/01/2022	Petición en interés general o particular	25/01/2022	NO		17/01/2022		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

Calle 34 No. 21-09/2359454/ info@contraloriatulua.gov.co /Código Postal 763022

www.contraloriatulua.gov.co

Durante la vigencia 2022, se radicaron en la Contraloría Municipal de Tuluá un total de 49 PQRS, de las cuales con corte a diciembre 30 de 2022 se cerraron 48 y una (1) quedó en trámite, la cual fué trasladada a la unidad de fiscalización.

PQRS	No.	%
PQRS con archivo por respuesta definitiva al peticionario	23	47
PQRS con archivo por traslado por competencia	25	51
PQRS que continúan en trámite	1	2
Total de PQRS recibidas al 30 de diciembre de 2022	49	100

Del total de la 49 PQRS recibidas durante la vigencia 2022, se archivaron con respuesta definitiva al peticionario 23, con archivo por traslado por competencia 25 y 1 continúan en trámite.

PQRS ATENDIDAS EN EL PROCESO AUDITOR 30 de diciembre 2022	01	2%
---	-----------	-----------

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 se recibieron 21 PQRS de las cuales 1 fue atendida por el proceso auditor correspondiente al 5 % del total de PQRS recibidas.


Clasificación de las PQRS:

	No.	%
Peticiones	38	77.55
Denuncias	11	22.45
Quejas	0	0
Total PQRS	49	100

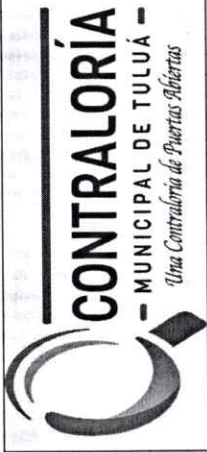
Del total de las 49 PQRS recibidas durante la vigencia 2022, 38 correspondieron a peticiones con el 77.5 % y 11 correspondieron a denuncias con el 22,45%.

CONCLUSIONES

1. La Contraloría Municipal de Tuluá, tramitó y respondió el 100% de las PQRS recibidas durante la vigencia 2022. Resaltando que la PQRS con radicado 708, clasificada como denuncia se le dió respuesta extemporánea la fecha límite para la respuesta de fondo era el 2 de febrero del 2022 y se respondió el 11 de febrero 2022, tampoco se evidenció primera respuesta al peticionario correspondiente a esta denuncia, lo que refleja falta de control en el proceso de participación ciudadana
2. Con corte a diciembre 30 de 2022, queda en trámite la denuncia 1241 recepcionada el 14 de diciembre de 2022, con traslado a al Unidad de fiscalización a la cual la dependencia de Control Interno le realizará el respectivo seguimiento.
3. Durante la vigencia 2022, se resalta que la Contraloría Municipal de Tuluá, no recibió tutelas referentes a las PQRS, debido a que se respondieron oportunamente.



LUZ PIEDAD PEREA ROLDAN
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



**SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
(P.Q.R.S.)**

PERIODO: julio - diciembre de 2022

Página
11 de
11

Calle 34 No. 21-09/2359454/ info@contraloriatuluá.gov.co / Código Postal 763022

www.contraloriatuluá.gov.co

