

	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 1 de 22

CONTRALORIA MUNICIPAL DE TULUA

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

VIGENCIA 2021

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 2021	Página 2 de 22

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 2021 contaba con los siguientes medios para atención a PQRS.

Página Web

En la página web de la entidad, ruta: <http://www.contraloriatuluá.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

	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 3 de 22

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@contraloriatulua.gov.co y el del área de participación participaciónciudadana@contraloriatulua.gov.co para que la comunidad tenga acceso directo con la entidad.

Buzón de sugerencias

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



	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 4 de 22



SEGUIMIENTO A LAS PQRS

Con corte a diciembre 30 del 2021 se han atendido y recibido 64 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 durante la vigencia 2021

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 5 de 22

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Tipo de petición	Fecha de límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de traslado por competencia	Fecha de respuesta de fondo	Trámite realizado	Remite
1	43	18-ene-21	Petición	25/01/2021	25-ene-21	25-ene-21	Con archivo por traslado de competencia	Luisa Fernanda Nieves Carrillo
2	62	22-ene-21	Petición	29-ene-21	N/A	25-ene-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	José Antonio Medina Vanegas
3	65	22-ene-21	Petición	15-feb-21	N/A	28-ene-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Jorge de Jesús Varela Urrego

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA Saludamos, atendemos y mejoramos	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 6 de 22

4	96	27-ene-21	Petición	17-feb-21	N/A	5-feb-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Álvaro Javier Andrade Moscoso
5	125	3-feb-21	Petición	24-feb-21	N/A	11-feb-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Yuli Sinisterra Solís
6	138	5-feb-21	Petición	12-feb-21	11-feb-21	11-feb-21	Archivo con traslado por competencia	Diego Fernando Durango Hernández
7	139	5-feb-21	Petición	26-feb-21	11-feb-21	11-feb-21	Con archivo por traslado de competencia	Jhon Jairo Grisales Foronda
8	161	10-feb-21	Denuncia	10-ago-21	N/A	2021-agosto-10	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Aldemar Marin Carvajal

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA Garantía de los recursos públicos y el uso eficiente de los mismos	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)		Página 7 de 22
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021		

9	262	4-mar-21	Petición	25-mar-21	8-mar-21		Con archivo por traslado de competencia	Anónimo
10	263	4-mar-21	Petición	4-sep-21	8-mar-21		Con archivo por traslado de competencia	Juliana Gómez
11	264	4-mar-21	Petición	25-mar-21	N/A	12-mar-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Lina Marcela Góngora Castro
12	295	15-mar-21	Denuncia	15-sep-21	N/A	15-aep-2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Al Instante
13	279	9-mar-21	Petición	18-mar-21	N/A	12-mar-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	
14	297	16-mar-21	Petición	9-abr-21	18-mar-21		Con archivo por traslado de competencia	Eduardo Henao

15	309	17-mar-21	Petición	7 de abril de 2021	N/A	18 de marzo 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Geovanny Rojas
16	328	19-mar-21	Denuncia	17-sep-21	N/A	17-sep-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Jonathan Chávez
17	341	23-mar-21	Petición	15-abr-21	6-abr-21		Con archivo por traslado de competencia	Duver Ney Agudelo Restrepo
18	383	26-mar-21	Petición	20-abr-21	6-abr-21		Con archivo por traslado de competencia	Kevin Ortiz
19	371	26-mar-21	Petición	20-abr-21	6-abr-21		Con archivo por traslado de competencia	Carlos Andrés Bermúdez

 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 9 de 22

20	389	5-abr-21	Petición	26-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Edwin Herrera
21	392	5-abr-21	Petición	26-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Anónimo
22	395	5-abr-21	Petición	26-abr-21	6-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	Wilson Arcadio Puentes Ubaque
23	434	13-abr-21	Petición	4-may-21	15-abr-21	Con archivo por traslado de competencia	AG INGENIERIA Y CONSULTORIA SAS
24	475	22-abr-21	Denuncia	22-oct-21	N/A	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona
25	494	29-abr-21	Queja	21-may-21	7-may-21	Con archivo por traslado de competencia	Luis Alberto

26	549	28-may-21	Denuncia	26-nov-21	N/A	noviembre 16 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona
27	564	4-jun-21	Queja	29-jun-21	8-jun-21	8-jun-21	Con archivo por traslado de competencia	Ana Belén Álzate Gómez
28	565	8-jun-21	Petición	30-jun-21	N/A	junio 30 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Damaris Leyda Luna
29	601	24-jun-21	Petición	16-jul-21	N/A	julio 6 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona
30	617	29-jun-21	Petición	23-jul-21	N/A	julio 6 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Sandra Patricia Arrubla Cardona
31	620	6-jul-21	Queja	28-jul-21	16-jul-21		Con archivo por traslado de competencia	Papá De Estudiante.

 CONTRALORÍA General de la República	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 11 de 22

32	621	7-jul-21	Traslado	29-jul-21	N/A	julio 16 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Contraloría a Departamental Valle del Cauca
33	654	8-jul-21	Queja	9-ago-21	2-ago-21		Con archivo por traslado de competencia	Lorena Campo Romo
34	701	30-jul-21	Petición	23-ago-21	N/A	2 de agosto 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Wilmar Arias L.
35	746	12-ago-21	Petición	3-sep-21	N/A	13 de agosto 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Katherine Alexandra Toro Gaviria
36	747	12-ago-21	Traslado	3-sep-21	17-ago-21		Con archivo por traslado de competencia	Contraloría a Departamental Valle del Cauca

37	772	18-ago-21	Traslado	8-sep-21	N/A	septiembre 8 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Auditoría General de la Republica
38	773	18-ago-21	Traslado	9-sep-21	N/A	septiembre 8 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Auditoría General de la Republica
39	774	19-ago-21	Denuncia	19-feb-22	N/A	noviembre 16 de 2021	Con archivo por definitiva respuesta al peticionario	Javier Ballesteros Leguizamón
40	795	25-ago-21	Traslado/Denuncia	25-feb-22	N/A	diciembre 16 de 2021	Con archivo por definitiva respuesta al peticionario	Contraloría General de la Republica
41	797	26-ago-21	Denuncia	26-feb-22	N/A	Diciembre 30 de 2021	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Marco Efraín Montoya Escobar

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA Órgano de Vigilancia y Control	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 13 de 22

42	820	1-sep-21	Petición	22-sep-21	22-sep-21	Con archivo por traslado por competencia	Jhon James Peláez.
43	859	10-sep-21	Queja	4-oct-21	16-sep-21	Con archivo por traslado de competencia	Kelly Andrea Peláez Mejía
44	861	13-sep-21	Petición	4-oct-21	19-sep-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Claudia Milena Zúñiga
45	917	11-oct-21	Petición	3-nov-21	19-oct-21	Con archivo por traslado de competencia	José Dario Castro García
46	923	15-oct-21	Traslado/Denuncia	abril 19 de 2022	21-oct-21	EN TRAMITE	Anónimo

47	924	15-oct-21	Traslado/Denuncia	abril 19 de 2022	21-oct-21	EN TRAMITE	Anónimo
48	931	20-oct-21	Petición	11-nov-21	21-oct-21	Con archivo por traslado de competencia	Fernando Hipólito Rodríguez
49	951	26-oct-21	Petición	18-nov-21	2-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Suleima Lisad González González
50	955	27-oct-21	Petición	19-nov-21	2-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Cesar Diego Castro Cifuentes
51	959	2-nov-21	Petición	24-nov-21	3-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Jairo Hernán Ocoro

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA Sistema de planeación, evaluación y control	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio - Diciembre de 2021	Página 15 de 22

52	960	2-nov-21	Queja	24-nov-21	3-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Marino Rengifo
53	961	2-nov-21	Petición	24-nov-21	4-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Fernando Hipólito Rodríguez
54	962	2-nov-21	Petición	24-nov-21	4-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Fernando Hipólito Rodríguez
55	973	8-nov-21	Petición	30-nov-21	8-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Andrés García González
56	976	8-nov-21	Petición	30-nov-21	8-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Zulema Lisad González González

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULA	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 16 de 22

57	986	9-nov-21	Petición	1-dic-21	12-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Jhon Jairo Buitrago Pineda
58	999	11-nov-21	Petición	3-dic-21	12-nov-21	Con archivo por traslado de competencia	Gerardo González González
59	1029	24-nov-21	Traslado Denuncia	24-may-22	30-nov-21	EN TRAMITE	Anónimo
60	1058	3-dic-21	Traslado	27-dic-21	7-dic-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Héctor Fabio Mafla
61	1065	9-dic-21	Petición	30/12/2021	10-dic-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Paulo Emilio Morillo

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 17 de 22

62	1071	9-dic-21	Petición	3012/2022	11-dic-21		Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Julían Edelfo González
63	1074	9-dic-21	Petición	30-dic-23		15-dic-21	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario	Héctor Fabio Mafla
64	1078	13-dic-21	Queja	2-ene-22	17-dic-21		Con archivo por traslado de competencia	Nora Eliana Gómez

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 18 de 22

PQRS que continúan en trámite:

No.	No. De identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de traslado por competencia	Fecha de respuesta de fondo	Estado del trámite al final del periodo rendido	Trámite realizado	Remitente
46	923	15-oct-21	Correo Electronico	Traslado/Denuncia	Contraloría Municipal de Toluca	19 de abril 2022	Contraloría Municipal de Toluca	21-oct-21	Anonimo
47	924	15-oct-21	Correo Electronico	Traslado/Denuncia	Contraloría Municipal de Toluca	19 de abril 2022	Contraloría Municipal de Toluca	21-oct-21	Anonimo
59	1029	24-nov-21	Correo Electronico	Traslado / Denuncia	Contraloría Municipal de Toluca	24 de mayo 2022	Contraloría Municipal de Toluca	30-nov-21	Anonimo

	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 20 de 22

Las PQRS 923, 924 Y 1029 que están en trámite fueron trasladadas a la unidad de fiscalización.

Estado de las PQRS

PQRS	No.	%
PQRS que continúan en trámite	3	05
PQRS cerradas	61	95
Total de PQRS recibidas a diciembre 30 de 2021	64	100

Durante la vigencia 2021, se radicaron en la Contraloría Municipal de Tuluá un total de 64 PQRS, de las cuales con corte a diciembre 30 de 2021 se cerraron 61 y 3 quedaron en trámite, las cuales fueron trasladadas a la unidad de fiscalización.

PQRS	No.	%
PQRS con archivo por respuesta definitiva al peticionario	29	45.31
PQRS con archivo por traslado por competencia	32	50.00
PQRS que continúan en trámite	3	04.69
Total de PQRS recibidas al 30 de diciembre de 2021	64	100

Del total de la 64 PQRS recibidas durante la vigencia 2021, se archivaron con respuesta definitiva al peticionario 29, con archivo por traslado por competencia 32 y 3 continúan en trámite.

PQRS ATENDIDAS EN EL PROCESO AUDITOR 30 de diciembre 2021	22	34.38
---	-----------	--------------

Durante la vigencia 2021 se recibieron 64 PQRS de las cuales 22 fueron atendidas por el proceso auditor correspondiente al 34.38% del total de PQRS recibidas.

Clasificación de las PQRS:

	No.	%
Peticiones	41	65
Denuncias	16	25
Quejas	07	10
Total PQRS	64	100

	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 21 de 22

Del total de las 64 PQRS recibidas durante la vigencia 2021, 41 correspondieron a peticiones con el 65%, 16 correspondieron a denuncias con el 25% y 7 a quejas con el 10%.

CONCLUSIONES

1. La Contraloría Municipal de Tuluá, tramitó y respondió oportunamente el 100% de las PQRS recibidas durante la vigencia 2021.
2. Quedan 3 requerimientos en trámite que se les realizará el seguimiento pertinente de parte de la oficina de control interno, los cuales fueron trasladados a la Unidad de Fiscalización.
3. Durante la vigencia 2021, 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

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA Equilibrio, seriedad y transparencia	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (P.Q.R.S.)	
	PERIODO: Julio – Diciembre de 2021	Página 22 de 22