



INFORME DE SEGUIMIENTO AL REPORTE DE PQRDS

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO DE 2025



1. INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicaran en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos.

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.

3. ALCANCE

La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía en la Personería de Pereira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2025.

4. METODOLOGIA

Con el fin de evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRS) se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se analizó y verificó las bases de datos entregada por las delegadas, en relación con la oportunidad en la atención los PQRS, entre el 1 de enero y el 30 de junio 2025.
- Se cotejaron los datos de los informes presentados por las delegadas en los periodos anteriores.
- Se realiza análisis estadísticos.

5. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

6. DESARROLLO DEL INFORME

6.1 Análisis de la información suministrada:

La Oficina Asesora de Control Interno procedió a solicitar mediante comunicado del 25 de julio de 2025 la información relacionada con las PQRDS – I SEMESTRE DE 2025 a todos los procesos y se anexo matriz para su presentación dando como fecha máxima de respuesta el día 29 de julio de 2025; siendo recibidas 4 dentro de los términos otorgados y 3 no remitieron la información solicitada por lo que el informe fue elaborado con la información remitida.

**COMUNICADOS
CONTROL INTERNO**



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

CUADRO DE PERSONERIAS DELEGADAS QUE REMITIERON INFORMACIÓN

NOMBRE DE LAS DELEGADAS	¿En término?	
	SI	NO
Delegada en Derechos Humanos, Penitenciario y Vigilancia Judicial.		X
Delegada para la Mujer, Niños Niñas Adolescentes, Adulto Mayor y Población Vulnerable.	X	
Delegada en Salud, Educación y Movilidad.	X	
Delegada en Medio Ambiente y Urbanismo.		X
Delegada en Derecho de Petición, Contratación Estatal y Servicios Públicos.		X
Delegado para la Seguridad Ciudadana, Convivencia y Pos acuerdo.	X	
Delegada para la Vigilancia Administrativa.	X	

Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a los parámetros requeridos en la solicitud de información de la Oficina Asesora de Control Interno obteniéndose la siguiente información:

Durante el periodo ingresaron 320 PQRS, discriminadas por delegada de la siguiente forma:

CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2025

MES/2025	CANTIDAD	EN TÉRMINOS	POR FUERA DE TÉRMINOS
ENERO	34	30	4
FEBRERO	60	58	2
MARZO	46	44	2
ABRIL	41	37	4

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalpublico@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

COMUNICADOS CONTROL INTERNO



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

MAYO	67	64	3
JUNIO	72	67	5
TOTAL	320	300	20

De lo anterior se puede concluir que de un total de 320 de PQRSD recibidas en el semestre, fueron atendidas por las delegadas dentro de los términos establecido en la normatividad vigente 300 que corresponde a un 93.75 %; quedando 20 resueltas de forma extemporánea equivalente a un 6.25%, lo que puede conllevar a una falta disciplinaria por la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver las mismas de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 (Ver Sentencia C-951 de 2014).

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PQRSD.

TIPO	TOTAL	%
Petición	219	68.4%
Queja	13	4.06%
Reclamo	48	15%
Solicitud	39	12.18%
Denuncia	1	0.31%
TOTAL	320	100%

Las peticiones representan el 68.4% del total, lo que indica que la mayoría de las interacciones son consultas o solicitudes de información, en lugar de conflictos (quejas/reclamos/denuncias, que suman solo el 31.5%).

DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE PQRSD POR DELEGADA

PERSONERÍA	TOTAL PQRSD	% DEL TOTAL
Delegada en Salud, Educación y Movilidad	159	49.7%
Delegada para la Mujer, Niños Niñas y Adolescentes, Adulto Mayor y Población Vulnerable	61	19.0%
Delegada para la Vigilancia Administrativa	56	17.5%
Delegado para la Seguridad Ciudadana, Convivencia y Posacuerdo	44	13.8%

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalpublico@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

COMUNICADOS CONTROL INTERNO



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Se puede inferir que la Delegada en Salud, Educación y Movilidad es la que más PQRSD atiende de acuerdo con la información reportada e igualmente es la que presenta el mayor número de PQRSD por fuera de términos en las respuestas lo que puede estar relacionado con el número de funcionarios asignados al área versus el número de población que atienden, lo que puede convertirse en un riesgo operativo cuyo impacto podría verse reflejado en la insatisfacción ciudadana, riesgos de aumento de tutelas o posibles sanciones disciplinarias

6.2 ANÁLISIS POR DELEGADA

DELEGADA PARA LA MUJER, NIÑOS NIÑAS, ADOLESCENTES, ADULTO MAYOR Y POBLACIÓN VULNERABLE

DELEGADA	MES/2025	CANTIDAD	EN TÉRMINOS	POR FUERA DE TÉRMINOS
Delegada para la Mujer, Niños Niñas, Adolescentes, Adulto Mayor y Población Vulnerable	ENERO	0	0	
	FEBRERO	0	0	
	MARZO	1	1	
	ABRIL	10	9	1
	MAYO	26	26	
	JUNIO	24	24	
TOTAL		61	60	1

COMUNICADOS CONTROL INTERNO

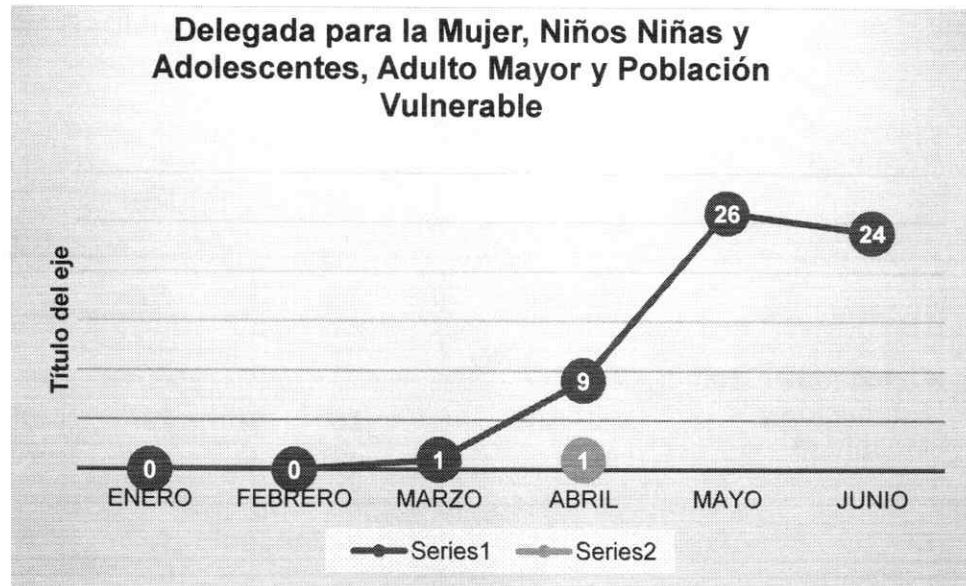


**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



La Delegada para la Mujer, Niños Niñas, Adolescentes, Adulto Mayor y Población Vulnerable recibió durante el semestre un total de 61 PQRSD.

Predominando los reclamos que correspondieron a 48 que corresponden al 78.7%; en segundo lugar, estuvieron las peticiones que correspondieron a 9 equivalentes al 14.75% y por ultimo las quejas.

Del total de las PQRSD se resolvieron en términos 60 correspondiente a un 98.4% y por fuera de términos 1, equivalente al 1.6%.

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalpublico@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

COMUNICADOS CONTROL INTERNO



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

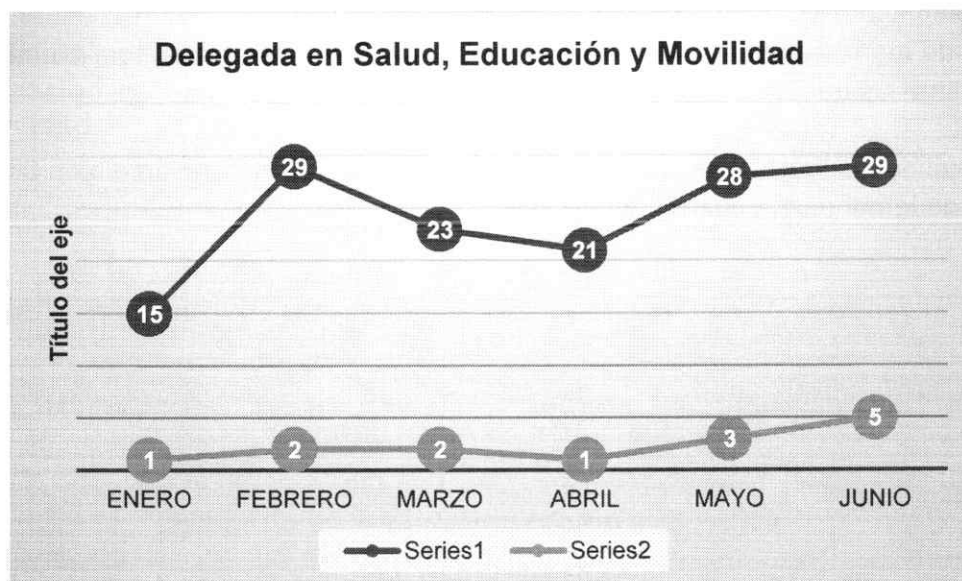
Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

DELEGADA EN SALUD, EDUCACIÓN Y MOVILIDAD

DELEGADA	MES/2025	CANTIDAD	EN TÉRMINOS	POR FUERA DE TÉRMINOS
Delegada en Salud, Educación y Movilidad	ENERO	16	15	1
	FEBRERO	31	29	2
	MARZO	25	23	2
	ABRIL	22	21	1
	MAYO	31	28	3
	JUNIO	34	29	5
TOTAL		159	145	14



Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalpublico@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

COMUNICADOS CONTROL INTERNO



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

La Delegada en Salud, Educación y Movilidad recibió durante el semestre un total de 159 PQRSD.

Predominando las peticiones las cuales ascendieron a 154 que corresponden al 96.9%, con un aumento progresivo de 16 en enero a 33 en junio, sugiriendo una demanda creciente por servicios de salud o información relacionada; en segundo lugar, estuvieron las quejas que correspondieron a 5 equivalentes al 3.1%.

Del total de las PQRSD se resolvieron en términos 145 correspondiente a un 91.2% y por fuera de términos 14, equivalente al 8.8%, constituyéndose en la delegada con la mayor cantidad de peticiones resueltas por fuera de términos

DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA

DELEGADA	MES/2025	CANTIDAD	EN TÉRMINOS	POR FUERA DE TÉRMINOS
Delegada para la Vigilancia Administrativa.	ENERO	4	4	
	FEBRERO	14	14	
	MARZO	12	12	
	ABRIL	3	1	2
	MAYO	9	9	
	JUNIO	14	14	
TOTAL		56	54	2

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalpublico@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

COMUNICADOS CONTROL INTERNO



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



La Delegada para la Vigilancia Administrativa recibió durante el semestre un total de 56 PQRSD.

Predominando las peticiones las cuales ascendieron a 45 que corresponden al 80.4%, en segundo lugar, estuvieron las solicitudes de información que correspondieron a 11 equivalentes al 19.6%.

No se presentaron quejas, reclamos ni sugerencias, lo que indica un enfoque más consultivo por parte de la comunidad.

Del total de las PQRSD se resolvieron en términos 54 correspondiente a un 96.4% y por fuera de términos 2, equivalente al 3.6%, constituyéndose en la delegada con la mayor cantidad de peticiones resueltas por fuera de términos.

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalpublico@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

COMUNICADOS CONTROL INTERNO



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

DELEGADO PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA, CONVIVENCIA Y POSACUERDO

DELEGADA	MES/2025	CANTIDAD	EN TÉRMINOS	POR FUERA DE TÉRMINOS
Delegado para la Seguridad Ciudadana, Convivencia y Posacuerdo	ENERO	14	11	3
	FEBRERO	15	15	
	MARZO	8	8	
	ABRIL	6	6	
	MAYO	1	1	
	JUNIO	0	0	
TOTAL		44	41	3



Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalpublico@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape



La Delegada en Seguridad Ciudadana, Convivencia y Posacuerdo recibió durante el semestre un total de 44 PQRSD.

Predominando las solicitudes las cuales ascendieron a 28 que corresponden al 63.6%, en segundo lugar, estuvieron las peticiones que correspondieron a 11 equivalentes al 25%. Se recibieron 4 quejas y una denuncia en el mes de marzo.

Del total de las PQRSD se resolvieron en términos 41 correspondiente a un 93.2% y 3 por fuera de términos, equivalente al 6.8%.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Establecer una matriz única para la radicación y presentación de informes de PQRS, con el fin de normalizar el procedimiento, realizar un análisis y verificación de la información más eficiente, haciendo más fácil su seguimiento.
- ✓ Fortalecer el sistema de archivo (digital/físico) de las PQRSD con el fin de que su conservación y recuperación sea más eficiente.
- ✓ No se evidencian informes de seguimiento a las PQRSD por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ Se recomienda fortalecer o cambiar el software de correspondencia, en el cual se almacena toda la trazabilidad de la información, el sistema falla constantemente, presentando un riesgo de pérdida de información, en el cual también ingresan PQRS.
- ✓ Establecer controles en los correos electrónicos para garantizar que no exista manipulación de la información por personal no autorizado o la eliminación indebida de correos electrónicos con solicitudes de PQRSD.
- ✓ Capacitar al encargado del correo de atención al usuario en la diferenciación de los tipos de solicitudes y peticiones que ingresan a la entidad para lograr su adecuada clasificación y remisión al área competente.
- ✓ Se recomienda capacitar a todo el personal que presta apoyo en la atención a usuarios en el Manual de Atención al Usuario.
- ✓ Solicitar a las delegadas que no presentaron la información las razones por las cuales no la remitieron y definir las acciones pertinentes para que esta situación no se vuelva a presentar.

La Oficina Asesora de Control Interno solicita la formulación de un Plan de Mejoramiento a la delegada en Derecho de Petición, Contratación Estatal y Servicios Públicos y asesor Jurídico, con el fin de corregir las situaciones presentadas en este

**COMUNICADOS
CONTROL INTERNO**



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: CI-FO-01

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, el cual deberá ser presentado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del informe en el formato adoptado por la entidad.


EDNA PATRICIA SILVA RAMÍREZ
Asesora de la Oficina de Control Interna (E)
Oficina Asesora de Control Interno

Proyecto: Ibis Patricia Olmos Martínez
Reviso: Blanca Neire Arango Cano - Contratista