



**PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRON**

**INFORME DE PQRSD EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE  
SAN JUAN GIRON**

**PRIMER SEMESTRE DEL 2019**



## **INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRON**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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 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...”*; el Asesor Externo de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2019, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, el Asesor Externo de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental SGD, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de ZIMBRA (correo electrónico institucional), formulario PQRSD, correo certificado y las radicadas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

**Capítulo I-** PQRSD recibidas en el Primer Semestre de 2019 por modalidad de petición.

**Capítulo II-** Tiempo promedio de repuestas.

**Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno**

## CAPITULO I

### PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR MODALIDAD DE PETICION PRIMER SEMESTRE DE 2019



En el Primer Semestre del 2019, la Personería Municipal de San Juan Girón dió tramite a 181 Derechos de Petición, 203 Solicitudes y 76 Quejas, para un total de 460, los cuales fueron recepcionados así: 90% personalmente y 10% por correo electrónico.



## CAPITULO II

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

Tipo de Petición	Días Permitidos para Respuesta	Días Promedio de Respuesta
Consultas	30	10
Petición de Interés General o Particular	15	5
Peticiones de solicitud de información	10	7
Petición de Competencias de Otras Entidades	5	3

## CAPITULO III

### TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el Primer Semestre de 2019 fué tipificado en el Sistema de Gestión Documental SGD, como Petición de no Competencia de la Personería Municipal de San Juan Girón treinta y ocho (38) derechos de petición, los cuales fueron enviados a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, Policía Nacional, Colegios Municipales y Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.



#### CAPITULO IV

De las 460 PQRSD recibidas en el Primer Semestre del 2019 , se le dio respuesta a la totalidad de ellas dentro del término establecido para su trámite y se le hizo seguimiento a las que por su competencia fueron trasladadas a las diferentes entidades o les correspondía la respuesta a ellas .

VILMA ROSA BERTEL ANGARITA  
Asesor Externo de Control Interno  
Contratista