

	<b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN</b>	Código: EV-GCIN-3
		Versión No. 01 - 2020
	<b>Macroproceso:</b> EVALUACION	<b>Proceso:</b> Gestión de Control Interno
	<b>II INFORMES INTERNOS DE GESTION</b>	Páginas: 1 de 3

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD  
PERIODO ENERO-MARZO DE 2020**

**INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS 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 recibidas en el período Enero-Marzo del 2020, seguimiento realizado entre el 3 de Abril y el 2 de Mayo de 2020, 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 período Enero - Marzo de 2020 por modalidad de petición.

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

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

	<b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN</b>	Código: EV-GCIN-3
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: EVALUACION	TRD: 17 - 08
	<b>II INFORMES INTERNOS DE GESTION</b>	Proceso: Gestión de Control Interno
		Páginas: 2 de 3

## CAPITULO I

### PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION ENERO-MARZO DE 2020



En el periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2020, la Personería Municipal de San Juan Girón dio tramite a 65 Derechos de Petición, 108 solicitudes y 4 quejas, para un total de 177, los cuales fueron recepcionados así: 135 personalmente, 41 por correo electrónico y 1 telefónicamente

	<b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN</b>	Código: EV-GCIN-3
		Versión No. 01 - 2020
	<b>Macroproceso:</b> EVALUACION	<b>Proceso:</b> Gestión de Control Interno
	<b>II INFORMES INTERNOS DE GESTION</b>	Páginas: 3 de 3

## CAPITULO II

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

Tipo de Petición	Días Permitidos para Respuesta	Días Promedio de Respuesta
Consultas	30	15
Petición de Interés General o Particular	15	8
Peticiones de solicitud de información	10	8
Petición de Competencias de Otras Entidades	5	3

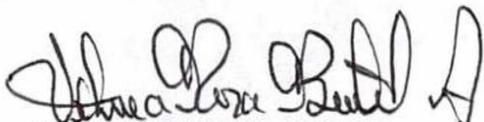
## CAPITULO III

### TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo de Enero a Marzo de 2020 fué tipificado en el Sistema de Gestión Documental SGD, como Petición de no Competencia de la Personería Municipal de San Juan Girón y para realizar el seguimiento respectivo, cuarenta y tres (43) entre derechos de petición y solicitudes, los cuales fueron enviados a la Secretaría de Tránsito y Transporte de Girón, a la Secretaría de Educación Municipal a la Secretaría de Salud de Girón, al Comandante de Policía de Girón, Institución educativa Facundo Navas, Institución Educativa Francisco Serrano Miño, Colegio Carlos Galán Sarmiento, Ruitoque S.A. E.S.P., Colegio Portal Campestre de Girón, CDMB, IPS VIDA, Telefónica Movistar, Colegio Santa Cruz, Clínica Girón ESE, Colegio Roberto García Peña, Dirección de Movilidad y Control Municipal.

## CAPITULO IV

De las 177 PQRSD recibidas en el período de Enero a Marzo de 2020, 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 de Control Interno-Contratista