	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: EV-GCIN-3
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 17 - 08
	Macroproceso: EVALUACION	Proceso: Gestión de Control Interno
	II INFORMES INTERNOS DE GESTION	Páginas: 1 de 3

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, para el periodo comprendido entre 1 y el 31 de Enero de 2021, 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 enero de 2021 por modalidad de petición.

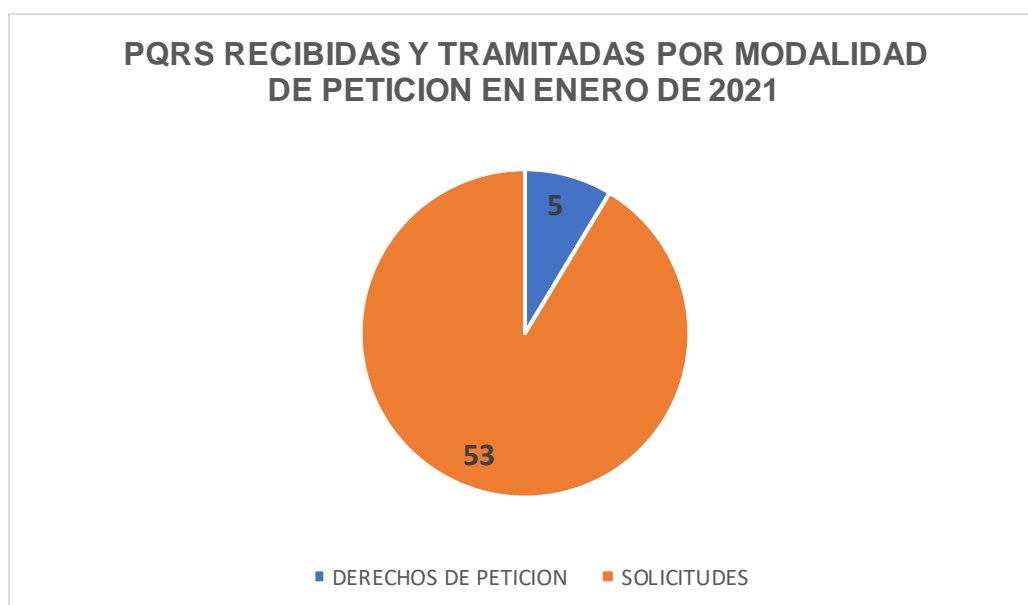
Capítulo II- Tiempo promedio de repuestas.

Capitulo III- Traslados por Competencia

Capítulo IV- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

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


CAPITULO I
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION
ENERO DE 2021



En el periodo comprendido del 1 al 31 de Enero de 2021, la Personería Municipal de San Juan Girón dio trámite a 5 derechos de petición, y 53 solicitudes para un total de 58 las cuales fueron recepcionadas por correo electrónico.

CAPITULO II
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

Tipo de Petición	Días Permitidos para Respuesta	Días Promedio de Respuesta
Consultas	30	20
Petición de Interés General o Particular	15	12
Peticiones de solicitud de información	10	9
Petición de Competencias de Otras Entidades	5	3

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

CAPITULO III

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1º. al 31 de enero de 2021, fue 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, veintisiete (27) entre derechos de petición y solicitudes, los cuales fueron enviados a la Secretaría de Tránsito y Transporte, Colegio Integrado Francisco Serrano Muñoz, Secretaría de Educación, Unidad de Víctimas, Colegio Liceo Señor de los Milagros, Secretaría de Seguridad y Gestión del Riesgo, Secretaria de Población con Discapacidad, Colegio Cooperativo Comfenalco, Instituto Semillas de Paz, Secretaría de Gestión Humana, Inspección de Policía, Secretaría del Espacio Público, Departamento de Prosperidad Social. Secretaría de Ordenamiento Territorial, Dirección de Participación Ciudadana, Dirección de Familias en Acción, Colegio San Juan Girón, Empresa de Servicios Públicos de Ruitoque, EPAMS Girón, Oficina de Estratificación.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De las 58 PQRSD recibidas en el período del 1º. al 31 de enero de 2021, 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