


|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE<br/>SAN JUAN DE GIRÓN</b> | Código: EV-GCIN-3                          |
|   |  | Versión No. 01 - 2020                      |
|   |  | TRD: 17 - 08                               |
|   | <b>Macroproceso:</b> EVALUACION                      | <b>Proceso:</b> Gestión de Control Interno |
|   | <b>II INFORMES INTERNOS DE<br/>GESTION</b>           | 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 Mayo 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 mayo de 2021 por modalidad de petición.

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

**Capitulo III-** Traslados por Competencia

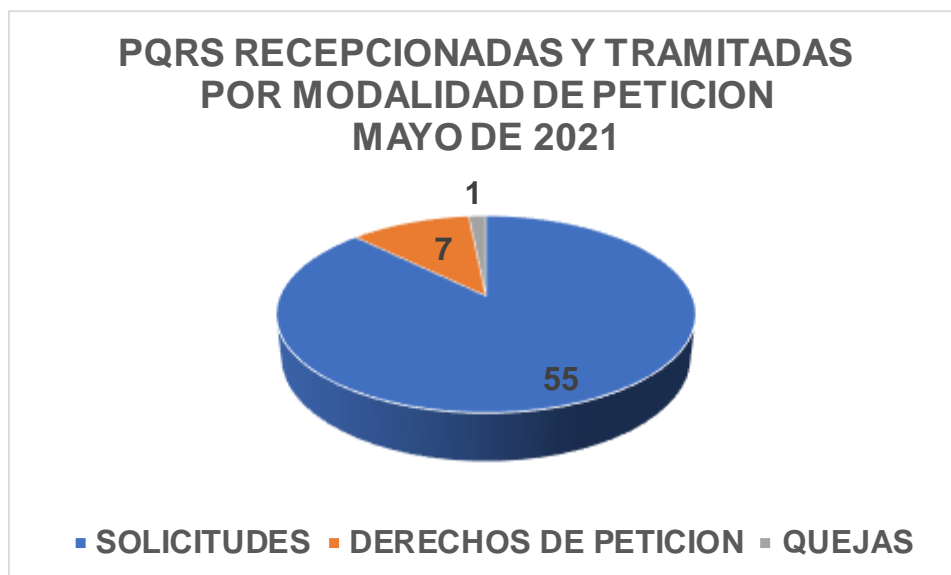
**Capítulo IV-** Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE<br/>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<br/>GESTION</b>           | Páginas: 2 de 3                            |

## CAPITULO I

### PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION

Mayo de 2021




En el periodo comprendido del 1 al 31 de mayo de 2021, la Personería Municipal de San Juan Girón dio trámite a 7 derechos de petición, y 55 solicitudes y 1 queja para un total de 63 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                             | 24                         |
| Petición de Interés General o Particular    | 15                             | 12                         |
| Peticiones de solicitud de información      | 10                             | 7                          |
| Petición de Competencias de Otras Entidades | 5                              | 2                          |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE<br/>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<br/>GESTION</b>           | Páginas: 3 de 3                            |

### CAPITULO III


#### TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1 al 31 de Mayo 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, veinticuatro (24) entre derechos de petición y solicitudes, los cuales fueron enviados a la Secretaría de Educación, Unidad de Víctimas, Secretaría de Ordenamiento Territorial, Dirección de Participación Ciudadana, ESP de Girón, , Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Ordenamiento Territorial, Secretaría de Vivienda, Secretaría de Salud, Secretaría de Familia, UIS, Iluminación San Juan, Registraduría Nacional del Estado Civil, AMB, Secretaría de Seguridad y Gestión del Riesgo, EPS Salud Total, Colegio Francisco Serrano Muñoz, Veolia Aseo Santander, EPS Sanitas.

### CAPITULO IV

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De las 63 PQRSD recibidas en el período del 1 al 31 de Mayo 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