	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: EV-GCIN-3
		Versión No. 01 - 2021
		TRD: 101 – 16-1
	Macroproceso: EVALUACION	Proceso: Gestión de Control Interno
I 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 de Marzo y el 30 de Abril de 2022, 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 marzo y abril de 2022 por modalidad de petición.

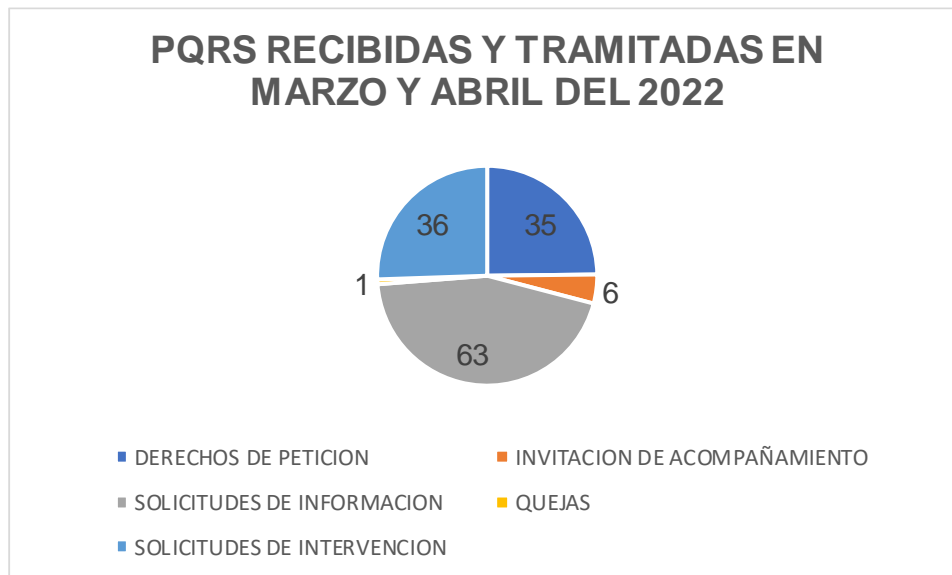
Capítulo II- Tiempo promedio de repuestas.

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 - 2021
	Macroproceso: EVALUACION	Proceso: Gestión de Control Interno
	II INFORMES INTERNOS DE GESTION	Páginas: 2 de 3


CAPITULO I
PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION
MARZO-ABRIL DE 2022



En el periodo comprendido del 1 de Marzo de 2022 al 30 de Abril de 2022, la Personería Municipal de San Juan Girón dio trámite a 35 derechos de petición, 36 solicitudes de intervención de la personería, 63 solicitudes de información, 6 invitaciones de acompañamiento y 1 queja para un total de 141 las cuales fueron recepcionadas así: 84 por correo electrónico y 57 en forma personal.

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 - 2021
		TRD: 101 – 16-1
	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. de Marzo al 30 de Abril del 2022, 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, treinta y cinco (36) entre derechos de petición y solicitudes, los cuales fueron enviados a la Secretaría de Educación, Colegio, Secretaría de Salud, , Inspección de Policía, Secretaría Municipal de Planeación, Secretaría de Ordenamiento Territorial, Secretaría de Seguridad y Gestión del Riesgo, Secretaría de Tránsito, Dirección de Participación Ciudadana, Dirección de Víctimas, INPEC, Secretaría de Infraestructura, Fiscalía, Nueva EPS, , Colegio Roberto García Peña, Dirección Técnica de Planeación, Secretaría de Desarrollo Social, Colegio Gabriel García Márquez, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Vivienda,. Dirección de Tránsito, Procuraduría de Bucaramanga, Migración Colombia, Supersalud, Registraduría Municipal, Ministerio de Educación, Nueva EPS, Fiscalía, ICBF, Dirección de Primer infancia y Adolescencia, Avanzar Médico, Tránsito de Girón, Dirección de Víctimas, CDMB, Dirección de Talento Humano, Dirección Operativa de Participación Ciudadana, Colegio Facundo Navas Mantilla, Secretaría y Dirección de Ordenamiento Territorial, Control Interno Disciplinario, Institución Educativa Juan Cristóbal,

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De las 141 PQRSD recibidas en el período del 1ºde marzo al 30 de Abril de 2022, 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