

	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 de Enero y el 28 de Febrero 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 Enero y Febrero de 2022 por modalidad de petición.

Capítulo II- Tiempo promedio de repuestas.

Capítulo III- Traslados por Competencia

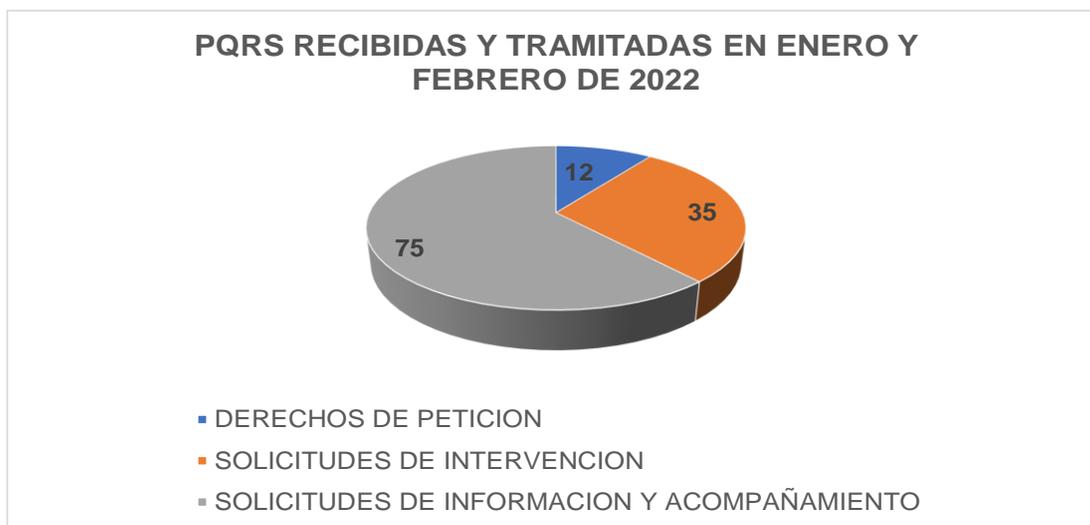
Capítulo IV- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

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

CAPITULO I

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION

ENERO- FEBRERO DE 2022



En el periodo comprendido del 1 de enero de 2022 al 28 de febrero de 2022, la Personería Municipal de San Juan Girón dio trámite a 12 derechos de petición, 35 solicitudes de intervención de la personería y 75 solicitudes de información y acompañamiento para un total de 122 las cuales fueron recepcionadas así: 76 por correo electrónico y 46 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 - 2020
		TRD: 17 - 08
	Macroproceso: EVALUACION	Proceso: Gestión de Control Interno
II INFORMES INTERNOS DE GESTION		Páginas: 3 de 3

CAPITULO III

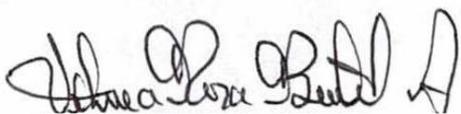
TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1º de Enero al 28 de Febrero 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 (35) entre derechos de petición y solicitudes, los cuales fueron enviados a la Secretaría de Educación, Colegio Facundo Navas, Metrolínea, Secretaría de Salud, Concejo Municipal de Girón, Colegio Luis Carlos Galán, Inspección de Policía, Secretaría Municipal de Planeación, Secretaría de Ordenamiento Territorial, Secretaría de Seguridad y Gestión del Riesgo, Secretaría de Tránsito, Curaduría, EPAMS, Coomeva, Dirección de Participación Ciudadana, Dirección de Víctimas, INPEC, Secretaría de Infraestructura, Fiscalía, Nueva EPS, Coosalud, Colegio Roberto García Peña, Dirección Técnica de Planeación, Colegio José Eustacio Rivera, Colegio Portal Campestre Norte, Secretaría de Desarrollo Social, Conjunto Residencial Carrizal III y IV, Colegio Gabriel García Márquez, Secretaría de Desarrollo Social, Conjunto Residencial Carrizal III y IV, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Vivienda, Clínica Girón, Colegio Aguada de Ceferino. Dirección de Tránsito.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De las 122 PQRSD recibidas en el período del 1º de enero al 28 de febrero 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