

	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: 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 Noviembre del 2023, 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 de marzo a noviembre de 2023 por modalidad de petición.

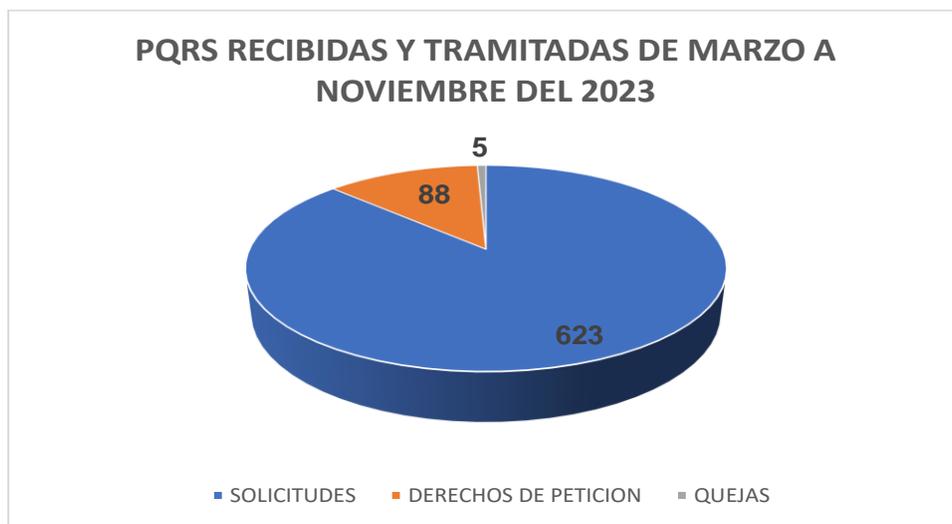
Capítulo II- Tiempo promedio de repuestas.

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
		TRD: 101 – 16-1
	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 A NOVIEMBRE DE 2023



En el periodo comprendido del 01 de marzo de 2023 al 30 de noviembre de 2023, se tramitaron un total de 88 derechos de petición, 5 quejas y 623 solicitudes entre solicitudes de acompañamiento, solicitudes de intervenciones, solicitudes de seguimiento a Derechos de Petición, solicitudes de apoyo, denuncias e invitaciones, las cuales fueron recepcionadas así: 539 por correo electrónico y 177 en forma personal.

CAPITULO II
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

Tipo de Petición	Días Permitidos para Respuesta	Días Promedio de Respuesta
Consultas	30	23
Petición de Interés General o Particular	15	13
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

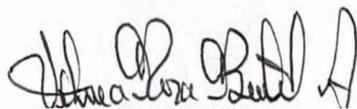
TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo del 1º de Marzo al 30 de Noviembre del 2023, 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, setenta (70), los cuales fueron enviados a, la Secretaría de Ordenamiento Territorial (Dirección Técnica de Planeación Inspección Urbana), JAC Villa del Carmen, Dirección Operativa de Salud Pública, Comando de Estación de Policía, Secretaría de Educación-Control Interno, Colegio Juan Cristóbal, Colegio Serrano Muñoz, Secretaría de Seguridad y Gestión del Riesgo, Concejo Municipal de Girón, Secretaría de Hacienda, Defensoría del Pueblo, Dirección de Participación Ciudadana, Secretaría de Planeación, Dirección Sistema de Familia, EMPAS, Secretaría del Adulto Mayor, Dirección de Víctimas, Colegio Galán Sarmiento, Secretaría de Infraestructura, Salud Total, Supersalud, Secretaría de Medio Ambiente, Iluminación San Juan, Empresa de Servicios Públicos Ruitoque S.A, Fiscalía General de la Nación, Contraloría Municipal de Girón, Secretaría de Desarrollo Social, INPEC Regional Oriente, Dirección del SISBEN Municipal de Girón, Empresa e Servicios Públicos de Girón

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De las 716 PQRSD recibidas en el período del 1 de marzo al 30 de noviembre del 2023, 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

CPSP-053-2023