

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: EV-GCIN-3
		Versión No. 01 - 2021
	Macroproceso: EVALUACION IIFORMES INTERNOS DE GESTION	TRD: 101 – 16-1
		Proceso: Gestión de Control Interno Páginas: 1 de 6

Para	Dr. CRISTIAN FERNANDO BAUTISTA BOHORQUEZ Personero Municipal San Juan Girón
De	CPSP. EDGAR PEREZ PARRA Asesor Control Interno
Asunto	Informe semestral de PQRSD – corte diciembre de 2024
Fecha:	22 de enero 2025

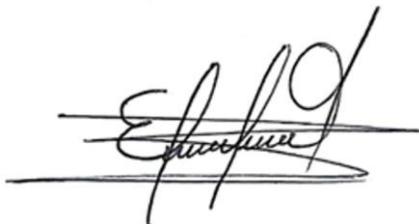
Cordial Saludo

Dando cumplimiento a 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 peticiones, 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”

Por tanto, remito el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas ante la entidad, correspondiente al segundo semestre 2024– Corte diciembre 30 del 2024

Anexo cinco (5) folios

Cordialmente,



EDGAR PEREZ PARRA
CPSP Oficina - Control Interno

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	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
IIFORMES INTERNOS DE GESTION	Páginas: 2 de 6	

OBJETIVO.

Realizar control y seguimiento a las PQRS presentadas en la Personería Municipal de Girón durante la vigencia 2024 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

ALCANCE:

El presente seguimiento involucra la información reportada en el software de PQRS de la Personería Municipal de Girón en la vigencia 2024 y que corresponde a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias interpuestas por la comunidad o partes interesadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

NORMATIVIDAD

Constitución Política, artículos 23, 74 y 209.
Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrative y de lo Contencioso Administrative.
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”

METODOLOGIA

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, la eficacia y transparencia en el ejercicio de las actividades que se desarrollan al interior de todos los procesos que involucra la gestión de la entidad.

Por tanto, este informe pretende realizar el análisis de la información presentada por el proceso de gestión de Atención al Usuario verificando el cumplimiento de las estrategias para garantizar la atención adecuada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presente la ciudadanía, de acuerdo a los requerimientos establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos internos de la entidad.

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	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
IINFORMES INTERNOS DE GESTION	Páginas: 3 de 6	

INFORME SEMESTRAL DE PQRS CORTE DICIEMBRE DE 2024

1. ATENCION A LOS USUARIOS

A cada una de las PQRS presentadas la entidad le asignó un radicado interno para la atención y control de esta. Durante la vigencia 2024 se recibieron 2646 PQRS para ser atendidas y por lo tanto se generaron 2646 radicados internos presentando el siguiente comportamiento según el medio utilizado por parte de los usuarios:

NUMERO PQRD	No. CORTE 31/12/2024
PETICIONES	2.636
QUEJAS	7
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	0
OTRA	0
TOTAL	2.646

La personería Municipal de Girón tiene establecido actualmente algunos mecanismos para la recepción de las PQRS, tales como líneas telefónicas, recepción de correspondencia, correo electrónico, buzón de PQRS y un canal a través de la página web de la entidad; la mayoría de las PQRS de los usuarios se reciben a través del correo electrónico personeria@giron-santander.gov.co

El siguiente fue el comportamiento de acuerdo al canal de recepción.

TIPO DE INGRESO PQRD	No. CORTE 31/12/2024
CORREO ELECTRONICO	2.560
FISICO	86
PQRS WEB	0
TELEFONICO	0
OTRO MEDIO (CUAL)	0
TOTAL	2.646

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	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
IIFORMES INTERNOS DE GESTION	Páginas: 4 de 6	

Lo anterior indica que el 96.74% de las PQRSD se recibieron por medio del correo electrónico institucional y el restante 3.26% se recibieron por medios físicos y las recibidas de forma personal.

De las 2646 PQRSD recibidas durante la vigencia 2024 la entidad las clasificó en solicitudes, derechos de petición, quejas, tutelas y acompañamientos que realiza la entidad. En el siguiente cuadro se muestra el número de PQRSD recibidas de enero a diciembre 2024 y la correspondiente clasificación.

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SOLICITUDES	189	237	157	262	260	228
DERECHOS DE PETICION	10	3	11	21	18	10
QUEJAS	2	1	2	0	0	1
TUTELAS	6	5	9	14	25	15
ACOMPÑAMIENTOS	27	35	20	27	43	37

PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SOLICITUDES	127	105	112	121	112	125
DERECHOS DE PETICION	8	15	11	14	16	20
QUEAS	1	0	0	0	0	0
TUTELAS	9	19	16	14	11	18
ACOMPÑAMIENTOS	13	14	18	20	17	15

El comportamiento de las 2646 PQRSD recibidas muestra que 2035 osea 76.9 % del total corresponden a solicitudes, 286 equivalente a un 10.8% corresponden a acompañamientos que realizó la entidad a diferentes lugares de girón y bucaramanga durante el periodo, 161 tutelas con el 6%, 73 derechos de petición con el 6% y 7 quejas recibidas que representan 0.026%.

2. PQRSD TRAMITADAS

De la 2.646 PQRSD presentadas durante el periodo enero a diciembre de 2024 por diferentes usuarios y medios utilizados a la personería municipal de Girón se tomo una muestra aleatoria de 168 para analizar la evolución y el comportamiento en el tramite de las mismas.

La muestra considero 168 RI registros de ingreso que se realacionan a continuación:

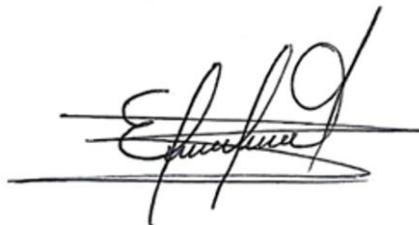
 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN		Código: EV-GCIN-3	
			Versión No. 01 - 2021	
	Macroproceso: EVALUACION		Proceso: Gestión de Control Interno	
	IINFORMES INTERNOS DE GESTION		Páginas: 5 de 6	

558	82	408	275	550	610	984	536	1062	1347	961	1285	1024	680	459
432	1415	992	997	692	892	1156	731	1141	501	1459	1049	114	1237	730
778	77	2	583	34	1461	35	1393	571	963	201	813	291	1080	424
1342	1662	948	554	1274	1454	45	357	138	1482	518	1620	1655	1099	869
956	1015	1253	1356	981	930	1579	45	1094	1264	133	709	925	951	1126
656	1450	1553	1193	1398	1363	85	1345	539	1000	622	1648	749	650	134
810	1650	1214	1492	271	1251	1604	1315	1176	204	71	874	792	621	126
63	184	1020	550	593	628	437	1040	1059	156	455	1483	673	424	195
896	398	626	1187	798	1076	443	995	626	242	212	1640	879	889	185
55	726	1321	1587	783	1445	153	1495	1116	81	927	404	640	805	1587
60	90	67	81	93	125	277	353	489	872	261	755	1100	654	912
149	268	195												

La revisión permitió verificar que cada uno de los registros internos anteriores que identifica la PQRSD fue tramitado adecuadamente y se le dio respuesta a través de registros denominados PMG en los términos establecidos por las normas del proceso de atención de usuarios y las normas regulatorias que son de competencia de la entidad.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ El seguimiento realizado a las PQRSD en el periodo comprendido entre el enero y diciembre de 2024 permitió evidenciar un adecuado manejo en la recepción, tramite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de conformidad con las normas establecidas en la Ley la Constitución.
- ✓ Se recomienda tener un control permanente de las PQRSD que se interponen a través de la página web de la entidad.
- ✓ Se recomienda adoptar un instrumento que permita conocer la percepción sobre los servicios que presta la entidad a los diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de control utilizados en el proceso de atención a los usuarios realizando acciones de mejora continua que impacten la calidad en la prestación del servicio.



EDGAR PEREZ PARRA
CPSP- Oficina de Control Interno