
 <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
	II INFORMES 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 2025 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 2025 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 30 de junio de 2025.

NORMATIVIDAD

Constitución Política, artículos 23, 74 y 209.

Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



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
	II INFORMES INTERNOS DE GESTION	Páginas: 3 de 6

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS
CORTE JUNIO DE 2025**

1. ATENCION A LOS USUARIOS


A cada una de las PQRSD presentadas la entidad le asignó un radicado interno para la atención y control de esta. Durante la vigencia 2025 se recibieron 1.107 PQRSD para ser atendidas y por lo tanto se generaron 1.107 radicados internos presentando el siguiente comportamiento según el medio utilizado por parte de los usuarios:

NUMERO PQRD	No. CORTE 31/12/2024
PETICIONES	1.100
QUEJAS	5
RECLAMOS	2
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	0
OTRA	0
TOTAL	1.107

La personería Municipal de Girón tiene establecido actualmente algunos mecanismos para la recepción de las PQRSD, tales como líneas telefónicas, recepción de correspondencia, correo electrónico, buzón de PQRSD y un canal a través de la página web de la entidad; la mayoría de las PQRSD 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	1.007
FISICO	30
PQRS WEB	1
TELEFONICO	69
OTRO MEDIO (CUAL)	0
TOTAL	1.107

 <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
	II INFORMES 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	58	121	132	138	139	117
DERECHOS DE PETICION	5	5	9	15	25	21
QUEJAS	0	1	0	2	2	1
TUTELAS	4	11	18	22	35	22
ACOMPANIAMIENTOS	19	30	38	42	37	37

El comportamiento de las 1107 PQRSD recibidas muestra que 705 osea 63.6 % del total corresponden a solicitudes, 203 equivalente a un 18.33% corresponden a acompañamientos que realizó la entidad a diferentes lugares de girón y bucaramanga durante el periodo, 114 tutelas con el 10.29%, 80 derechos de petición con el 7% y 5 quejas recibidas que representan 0.045%.



2. PQRSD TRAMITADAS

De la 1.107 PQRSD presentadas duante el periodo enero a junio de 2025 por diferentes usuarios y medios utilizados a la personeria municipal de Girón se tomo una muestra aleatoria de 100 para analizar la evolución y el comportamiento en el tramite de las mismas.

La muestra considero 100 RI registros de ingreso que se realacionan a continuación:

439, 126, 641, 826, 928, 946, 571, 730, 357, 876,847, 359, 55, 662, 551, 18, 958, 100, 432, 7, 20, 626, 548, 186, 743, 995, 756, 276, 701, 894, 99, 267, 534, 271, 188, 806, 572, 861, 152, 694, 575, 355, 851, 977, 773, 84, 949, 471, 605, 177, 364, 888, 870, 353, 804, 722, 895, 316, 239, 794, 848, 835, 72, 207, 505, 540, 160, 190, 250, 666, 553, 951, 495, 885, 501, 213, 385, 648, 272, 403, 567, 603, 853, 499, 822, 823, 85, 216, 325, 669, 417, 663, 436, 597, 799, 50, 854, 294, 783, 865

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.

 <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
	II INFORMES INTERNOS DE GESTION	Páginas: 5 de 6

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ El seguimiento realizado a las PQRSD en el periodo comprendido entre el enero y junio de 2025 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 mayor control de las PQRSD que se interponen a través de la página web de la entidad.
- ✓ Se recomienda llevar un análisis mensual de las encuestas de percepción de los usuarios 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