

**Hechos para tus derechos**

1600 20 2006 90

Itagüí, 14 JUL 2020



**Personería  
de Itagüí**

Doctor  
**JHON JAIRO CHICA SALGADO**  
Personero Municipal  
Itagüí

**Asunto:** Informe de seguimientos P.Q.R.S periodo 01 de abril al 30 de junio de 2020.

Respectado Doctor Chica:

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y demás decretos reglamentarios, la Oficina de Control Interno le presenta el Informe de las P.Q.R.S de la Personería Municipal de Itagüí, correspondiente al periodo del mes de abril a junio de 2020.

Este informe se presenta enfocado en la séptima dimensión de la política de Control Interno establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, bajo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

**Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.**

Cordialmente,

  
**EMILSEN VARGAS MARIN**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

CC. Dra. LINA MARCELA CANO HOYOS- Secretaria General.

Se envía copia del informe de P.Q.R.S. Por correo electrónico.

TEMA		INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	EMILSEN VARGAS MARIN	PERIODO EVALUADO	Abril 1º – junio 30 de 2020
		FECHA DE ELABORACIÓN	Julio 10 de 2020

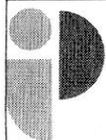
**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS,  
PERIODO DE ABRIL 1º A JUNIO 30 DE 2020**

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) y de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, hizo verificación de los registros de información que, sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se tienen en la Entidad, en el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de junio, de 2020.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la comunidad y la entidad debido a la emergencia sanitaria por el Covid19, la Personería Municipal de Itagüí ha implementado estrategias como es la atención al usuario lo cual se está realizando de manera virtual, así mismo se está haciendo por parte de la oficina de comunicaciones de la entidad, la difusión de la pieza grafica con los números telefónicos de los abogados que recibirán las llamadas de los usuarios para garantizarles un mejor servicio y que no le sean vulnerados sus derechos.

**MARCO LEGAL**

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al



Ciudadano”.

- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Dimensión comunicaciones del MIPG

## ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2020, de los meses de abril, mayo, junio. Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Itagüí.

## OBJETIVO GENERAL:

Elaborar informe PQRS de la Personería Municipal de Itagüí sobre la gestión que se realiza en la Entidad de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

## OBJETIVO ESPECIFICO:

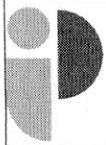
Verificar el cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente frente a las PQRS interpuestas por los usuarios, de acuerdo a los requerimientos de ley a través de diferentes medios y los controles establecidos para su cumplimiento.

Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que lo solicite.

## METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Software de PQRS, además de los datos obtenidos por las actas del buzón de Peticiónes quejas reclamos y sugerencias.

## ENCUESTA



La Entidad permanentemente está realizando encuestas de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano. El artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece los deberes que le asisten a las autoridades, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten. Para ello la entidad, realiza encuesta al 10% de los ciudadanos según el plan de acción de la Líder del proceso atención al Ciudadano, para evaluar el tratamiento que se les da a los usuarios.

### ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

La norma establece que en la página web de todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

La Personería tiene dispuesto en la franja izquierda media de su página web [www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co) PQRSDF, que nos remite a “presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Personería de Itagüí - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:”

### GLOSARIO DE TERMINOS

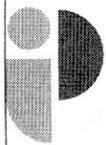
Hay que tener claro que según el **Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, es el que regula el Derecho Fundamental de Petición y los términos para dar respuestas a lo solicitado:

**QUEJA:** Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo.**

**RECLAMO:** Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo**

**MANIFESTACION:** Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, **término (10) días hábiles siguientes a su recibo.**

**PETICION DE INFORMACIÓN:** Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a



conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública, **término (15) días hábiles siguientes a su recibo.**

**CONSULTA:** Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. **Términos de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.**

**DERECHO DE PETICION:** El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes, **término (15) quince días hábiles.**

### ESTADOS POR LOS QUE DEBE PASAR SU SOLICITUD

- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

**Y nos remite a registrar solicitud o a verificar solicitud, según los siguientes link:**

### Formulario de Registro

Los campos con (\*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de su solicitud.

(\*) Tipo de Solicitud

Número de identificación

Tipo de Identificación

Nombres / Razón Social

Apellidos / Representante Legal

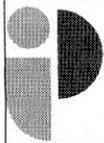
(\*) Correo Electrónico

Teléfono Celular

Teléfono Fijo

País





Colombia

Departamento

Ciudad

Dirección

Barrio o Vereda

Código Postal

(\*) Descripción

Adjuntar Archivos

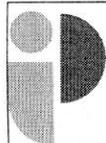
Seleccione uno o varios archivos.

### VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

Ingrese el código de identificación de la solicitud realizada, para verificar el estado en que esta se encuentra.

BUSCAR

[Regresar al Inicio](#)



**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad de los servicios de la entidad.

La demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia que estén relacionados a la Atención al Ciudadano.

### RELACIÓN POR MESES

PERÍODO	2019	2020
Enero	1071	1044
Febrero	1222	936
Marzo	1926	755
Abril	1036	190
Mayo	1108	371
Junio	1008	610
<b>TOTAL</b>	<b>7471</b>	<b>3926</b>

En el primer semestre de 2020 respecto del mismo periodo del año 2019, se aprecia una gran disminución de (3545) atenciones, que representan el 47.45%, debido a la cuarentena por la pandemia del "Covid 19" a nivel nacional y mundial y las variaciones son significativas.

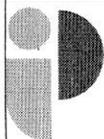
## EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE PQRS

El resultado de los usuarios atendidos PQRS por otros medios fue de 241 en el primer trimestre del año 2020, **POR DEPENDENCIAS ASI:**

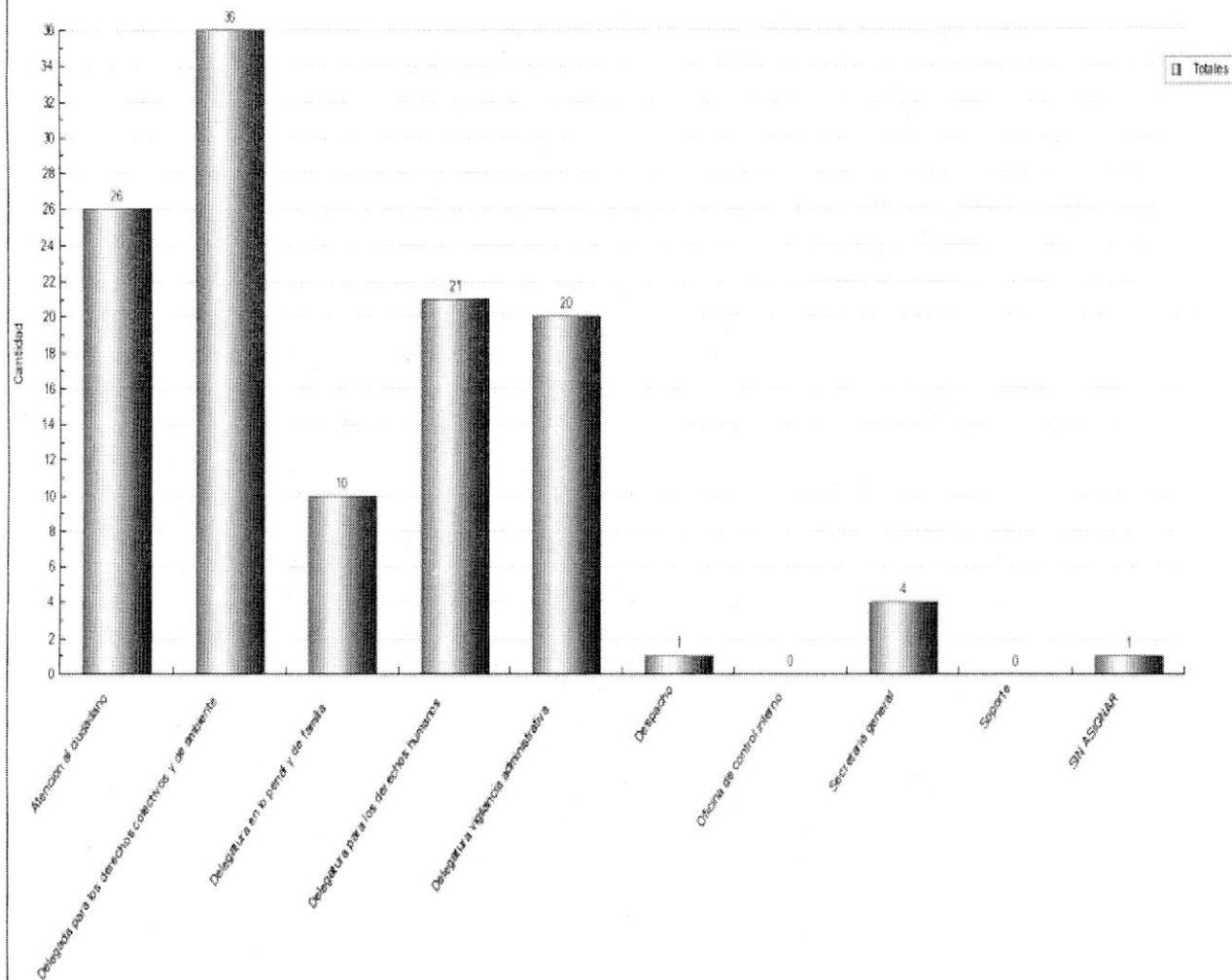
DEPENDENCIA	NUMERO PQRS	PORCENTAJE
Atención al ciudadano	10	4,15%
Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente	74	30,71%
Delegatura en lo penal y familia	35	14,52%
Delegatura para los derechos humanos	79	32,78%
Delegatura Vigilancia Administrativa	11	4,56%
Despacho	18	7,47%
Secretaria general	9	3,73%
Sin asignar	5	2,07%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100,00%</b>

En el segundo trimestre se recibieron 119 PQRS, los PQRS por otros medios disminuyeron en un 49.37% respecto al primer trimestre del año 2020.

Atención al ciudadano	26	21,85%
Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente	36	30,25%
Delegatura en lo penal y familia	10	8,40%
Delegatura para los derechos humanos	21	17,65%
Delegatura Vigilancia Administrativa	20	16,81%
Despacho	1	0,84%
Secretaria general	4	3,36%
Sin asignar	1	0,84%
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>

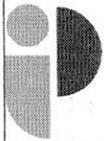


TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS



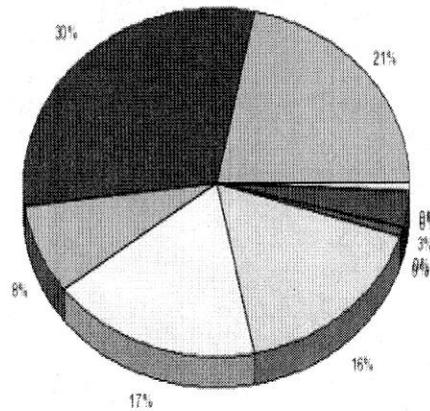
8



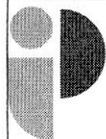


PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

Totales



- Atención al ciudadano
- Delegada para los derechos colectivos y de ambiente
- Delegatura en lo penal y de familia
- Delegatura para los derechos humanos
- Delegatura vigilancia administrativa
- Despacho
- Oficina de control interno
- Secretaria general
- Soporte
- SIN ASIGNAR



**TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS**

	Ciudadano	Denuncia	Ferrocarril	Dirección	Relación	Peticion	Peticion	Peticion	Peticion	Peticion	Quito	Reclamo	Reclamo	Seguim	Solicitud	Solicitud	Sugerenci	Totales	%
					de	de	de	de	de					to	de	de			
					Consulta	Documentación	Documentación	Información	Información					de	de	de			
Atencion al ciudadano	0	5	0	0	3	0	0	0	15	2	0	0	1	0	0	0	0	26	21.85 %
Delegada para los derechos colectivos y de ambiente	0	3	0	0	0	0	3	0	15	5	2	0	8	0	0	0	0	36	30.25 %
Delegatura en lo penal y de familia	0	0	0	0	1	0	0	0	5	1	0	2	0	1	0	0	0	10	8.4 %
Delegatura para los derechos humanos	0	3	0	0	2	0	1	0	10	1	0	0	0	4	0	0	0	21	17.65 %
Delegatura vigilancia administrativa	0	1	0	0	0	0	0	0	14	3	0	0	2	0	0	0	0	20	16.81 %
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.84 %
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Secretaría general	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	4	3.36 %
Soporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.84 %
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>119</b>	<b>100 %</b>

10





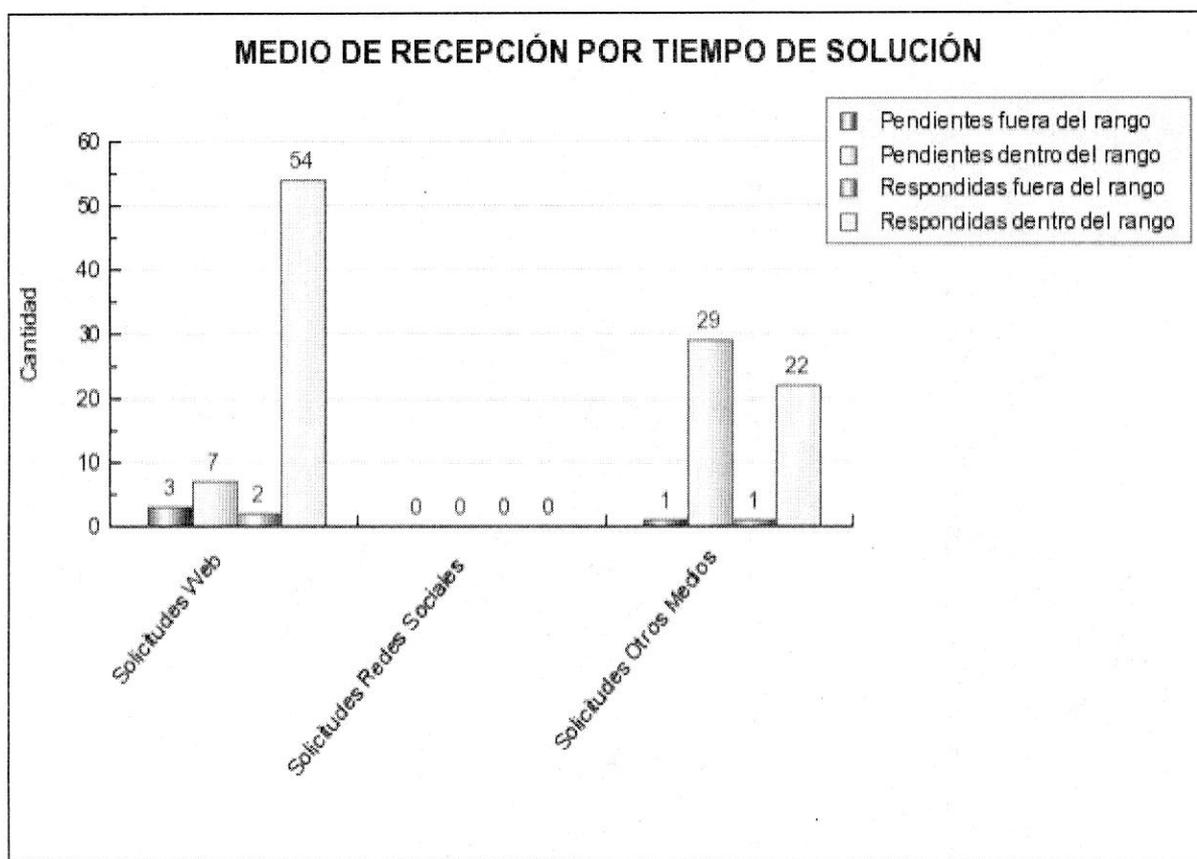
**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Citaciones	0	0	0	0	0 %
Denuncia	11	0	1	12	10.08 %
Felicitación	0	0	0	0	0 %
Otras Solicitudes	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	6	0	0	6	5.04 %
Petición de Documentación	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	4	0	0	4	3.36 %
Petición de Información	0	0	0	0	0 %
Petición de Información (T)	29	0	34	63	52.94 %
Queja	11	0	2	13	10.92 %
Reclamo	2	0	0	2	1.68 %
Revisión al debido proceso	0	0	2	2	1.68 %
Seguimiento Derechos de Petición	3	0	8	11	9.24 %
Solicitud de Cita	0	0	5	5	4.2 %
Solicitud Demanda de Interdicción	0	0	0	0	0 %
Sugerencia	0	0	1	1	0.84 %
<b>Totales</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>119</b>	<b>-</b>

11

### INGRESOS POR TIPOS DE SOLICITUD

Como se puede observar en el grafico anterior, el tipo de solicitud mas representativo realizado por medio de la web y otros medios, en el segundo trimestre de 2020, es la petición de información con un 52.94%, seguido de Queja con un 10.92%, Denuncia 10.08%, Seguimiento Derecho de petición 9.24%, petición de cunsulta 5.04%, solicitud de cita 4.20% y otros con un 7.58%.



### MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Como se puede observar en el grafico anterior, durante el segundo trimestre del 2020, fueron respondidas fuera del rango 3, PQRS de la página web y otros medios, y pendientes de dar respuestas fuera del rango 4. PQRS de la página web y otros medios.

**ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

**CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS**

TIPO DE CONSULTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
TUTELAS	88	178	38	22	31	62	419	10,67%
ACCION POPULAR	1		1				2	0,05%
AMPARO DE POBREZA	4	3	7				14	0,36%
ASESORÍA DERECHOS ADMINISTRATIVOS	4					2	6	0,15%
ASESORÍA DERECHO CIVIL	138	88	142	56	110	132	666	16,96%
ASESORÍA DERECHO COMERCIAL	12	3	1	1	4	8	29	0,74%
ASESORÍA EN EDUCACION	23	7	2			4	36	0,92%
ASESORÍA PENSION	19	25	18	4	5	10	81	2,06%
ASESORÍA EN SALUD	249	146	210	30	73	107	815	20,76%
ASESORÍA FALLO DE TUTELA	5	3	2	1	5	4	20	0,51%
ASESORÍA DE FAMILIA	86	51	45	7	11	26	226	5,76%
ASESORÍA DE INTERDICCION	4	2	2			1	9	0,23%
ASESORÍA LABORAL	78	29	49	31	42	51	280	7,13%
ASESORÍA VICTIMAS	86	75	65	12	16	33	287	7,31%
ASESORÍA PENAL	50	33	27	3	6	17	136	3,46%
ASESORÍA PROPIEDAD HORIZONTAL	8	8	4		1	2	23	0,59%
ASESORÍA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	4	7	7	1	12	12	43	1,10%
ASESORÍA TRANSITO	17	12	12		5	9	55	1,40%
CITACIONES VIGILANCIA	6	6	5		1	1	19	0,48%
ASESORÍA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	22	2	5	5	13	56	103	2,62%
DECLARACION DESPLAZAMIENTO	25	24	19	1		7	76	1,94%
DECLARACIONES		5				4	9	0,23%
DEMANDA DE INETRDICCION	8	4	3				15	0,38%
DERECHO DE SUCESION	3	5	1			1	10	0,25%
DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	5	23	22		3	4	57	1,45%
DERECHO DE PETICION	33	92	25	6	18	30	204	5,20%
DERECHOS CONSUMIDOR	3	4	2	1		1	11	0,28%
IMPUGNACION			1				1	0,03%

INCIDENTE DE DESACATO	34	72	34	9	9	15	173	4,41%
MEMORIAL	4	6	3				13	0,33%
MIGACION VENEZUELA	17	6	7		4	5	39	0,99%
QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLICO	4	7	10		1	5	27	0,69%
RECLAMACION DIRECTA	1						1	0,03%
RECURSO DE REPOSICION	2	10	6		1	1	20	0,51%
REVOCATORIA	1						1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>	<b>936</b>	<b>775</b>	<b>190</b>	<b>371</b>	<b>610</b>	<b>3926</b>	<b>100,00%</b>

En el primer semestre 2020 las asesorías en salud, totalizaron 815, es decir un 20.76% del total de las atenciones durante el periodo. Seguida de Asesoría en derecho civil con 666 con un 16.96% de participación y la tutela corresponde a un 10.67% de las atenciones, es decir 419 atenciones.

En el primer semestre 2020 fueron atendidas en total 3926 personas, siendo el comportamiento de atención muy variable en los 6 primeros meses del año, en el mes de marzo se redujo en más del 80% las atenciones dadas a la comunidad debido a la pandemia del "Covid 19"

**CONSOLIDADO SEGÚN CONDICION SOCIAL DE LOS USUARIOS**

OCUPACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	22	61	15	7	7	20	132	3,36%
AMA DE CASA	346	327	208	24	57	161	1123	28,60%
DESEMPLEADO	122	95	98	40	75	76	506	12,89%
DESPLAZADO	5	17	10	8	13	14	67	1,71%
DESCAPACITADO	3	21	9	2	6	7	48	1,22%
EMPLEADO	222	193	167	22	50	54	708	18,03%
ESTUDIANTE	19	14	11	4	2	7	57	1,45%
HABITANTE DE CALLE	0	0	1				1	0,03%
INDEPENDIENTE	135	127	127	33	78	95	595	15,16%
JEFE DE HOGAR	0	0	1		1	12	14	0,36%
MADRE CABEZA DE HOGAR	1	0	0	3	4	10	18	0,46%
PENSIONADO	64	37	50	5	7	7	170	4,33%
PROFESIONAL	2	12	9		2	5	30	0,76%
SINCLASIFICAR	103	32	69	42	69	142	457	11,64%

<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>	<b>936</b>	<b>775</b>	<b>190</b>	<b>371</b>	<b>610</b>	<b>3926</b>	<b>100,00%</b>
--------------	-------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	----------------

Se puede observar que las amas de casa son las principales usuarias que demandan atención de la entidad con un 28.60% durante el primer semestre del año 2020.

**ATENCIONES POR LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS 2020**

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
SIN ASIGNACION	4	6	6	3	6	7	32	0,82%
AMAGA		1					1	0,03%
APARTADO	2						2	0,05%
BARBOSA		1					1	0,03%
BELLO	1	5	1			1	8	0,20%
BOGOTA	1						1	0,03%
BOLIVAR			1				1	0,03%
CALDAS	5	3	15		1	2	26	0,66%
CONCORDIA	1					1	2	0,05%
COPACABANA	1						1	0,03%
CORDOBA - NARIÑO	1						1	0,03%
CUCUTA NORTE DE SANTANDER	1						1	0,03%
DABEIBA		1					1	0,03%
ENVIGADO	16	6	4	2	4	2	34	0,87%
FREDONIA			1				1	0,03%
GUATAPE	1						1	0,03%
HELICONIA		1	1				2	0,05%
ITAGUI	892	816	647	164	303	503	3325	84,69%
JARDIN	2			1			3	0,08%
LA ESTRELLA	11	11	8	2	2	2	36	0,92%
LA UNION			1				1	0,03%
MEDELLIN	97	78	87	18	47	88	415	10,57%
MONTEBELLO			1				1	0,03%
PEREREIRA - RISARALDA		1					1	0,03%
QUIBDO -CHOCO		1					1	0,03%
RETIRO		1					1	0,03%
RIEONEGRO	1				1		2	0,05%
SABANETA	4	3	1		4	1	13	0,33%
SANTA BARBARA	1						1	0,03%
SANTA ROSA DE OSOS	1	1					2	0,05%

TAMESIS ANTIOQUIA	1						1	0,03%
YOLOMBO			1				1	0,03%
BARRANQUILLA - ATLANTICO					2		2	0,05%
ISTMINA - CHOCO					1		1	0,03%
MARINILLA						2	2	0,05%
TUKUA - VALLE						1	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>	<b>936</b>	<b>775</b>	<b>190</b>	<b>371</b>	<b>610</b>	<b>3926</b>	<b>100,00%</b>

A pesar que se atendió a ciudadanos de 36 municipios diferentes a Itagüí, el porcentaje de atenciones a usuarios del municipio de ITAGÜÍ es muy alto 84.69% durante el primer semestre del 2020.

### **BUZON**

En el buzón que reposa en la Entidad se registraron tres (3) P.Q.R.S. Para el segundo trimestre de la vigencia 2020; es importante anotar que el buzón se revisa semanalmente en presencia de un usuario y la Jefe de la Oficina de Control Interno.

### **DENUNCIAS CONTRA EMPLEADOS O CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD**

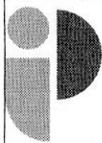
De conformidad con la certificación expedida por parte del Secretario General Como líder del proceso de talento Humano, no se recibieron Denuncias o quejas por corrupción de los servidores públicos de la Entidad, en el periodo evaluado.

### **ANALISIS DE LA INFORMACION**

La información arrojada, corresponde a la información proveída por el sistema del software que opera en la Personería Municipal de Itagüí, durante el primer semestre del año 2020, la entidad conto con el Buzón de sugerencias, el correo electrónico, la página web, a la cual pudieron acudir los diferentes usuarios y todos los funcionarios para presentar las solicitudes formales.

**En el sistema del software arroja alertas tempranas para contar con información sobre:**

- Tiempo de respuesta oportuna.
- Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.
- Total de P.Q.R.S. contestadas por mes.
- Descripción tipo documental.



- Fecha de vencimiento.
- Días (vencido o por vencer).

### RECOMENDACIONES

- Retroalimentación permanente sobre atención al ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la Personería, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Fortalecer la socialización de las P.Q.R.S, en las diferentes Delegaturas a través de los comités primarios, con el propósito de motivar al personal y/o tomar acciones de mejora.
- Publicar en un lugar visible de la Personería la carta de trato digno al usuario, donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, como lo determina el numeral 5° del artículo 7° de Ley 1437 de 2011.

### CONCLUSIONES

La Personería Municipal de Itagüí, con los resultados evidenciados en el presente informe, demuestra que es una entidad con un enfoque al servicio de la ciudadanía velando y respetando los derechos de los habitantes que acudan y necesiten de su gestión.

  
**EMILSEN VARGAS MARIN**  
Jefe Oficina de Control Interno