



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 - 2023

CARTA

Código: GD – F.01

TRD

Versión: 00

SECRETARÍA DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL Y CALIDAD

## INFORME CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA

Durante la vigencia 2.019 se han recibido Treinta y cuatro mil ciento setenta (34.170) oficios a través de la ventanilla única de correspondencia, se han enviado Once mil setenta y cinco (11.075) comunicaciones externas y Dos mil cuatrocientos veintiún (2.421) comunicaciones internas entre las secretarías de La Alcaldía de Girón.

## TIEMPOS DE RESPUESTAS

	<b>Ley 1755 de 2015</b>
Derecho de Petición de consulta.	Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo que deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Derecho de Petición de Información.	Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. En el marco de lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, este tipo de petición deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se da respuesta, al peticionario entenderá que la solicitud de información fue aceptada, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
Queja.	Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. (15 días)
Reclamo.	Requerimiento ciudadano en el cual se pone en conocimiento de la Entidad una situación indebida en la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública. (15 días)
Sugerencia.	Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una

Alcaldía de Girón

Nit: 890.204.802-6

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 N° 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

CARTA	Código: GD – F.01	TRD	Versión: 00	SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD
-------	-------------------	-----	-------------	--

	función pública. (15 días)
Denuncia.	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta presuntamente irregular por parte de un servidor público, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa. (15 días)
Felicitación.	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública. (15 días)

## ANALISIS PETICIONES QUEJAS REACLAMOS VENTANILLA ÚNICA 2019

### ESTADO ACTUAL DE VENTANILLA ÚNICA

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y en cumplimiento de la normatividad vigente en temas de servicio al ciudadano, se desarrolló el Manual de Atención al Ciudadano, en el cual se destacan los aspectos relevantes para una óptima prestación del servicio.

A continuación, se describen las actividades desarrolladas en cuanto al Servicio al Ciudadano:

#### Recursos Físicos:

1. La oficina de Ventanilla única de la Alcaldía de Girón, está ubicada en la Carrera 25 No 30 - 32 Parque Principal del municipio de Girón, en el primer piso en donde encontramos habilitadas dos ventanillas de atención al ciudadano en la cual se radica la correspondencia de entrada.
2. Contamos con un mueble clasificador en el cual se organiza la correspondencia por dependencias y se realiza la respectiva entrega una vez en la jornada de la mañana y una vez en la jornada de la tarde.
3. Un puesto de trabajo está habilitado para realizar la radicación de la correspondencia de salida, tanto interna como externa y la correspondencia que se distribuye mediante servicio de mensajería de la empresa contratista CHICÓ EXPRESS.
4. Finalmente, el puesto de trabajo de la Directora de Ventanilla única, en el cual se realiza seguimiento a los canales de atención.

Alcaldía de Girón

Nit: 890.204.802-6

<http://www.giron-santander.gov.co>

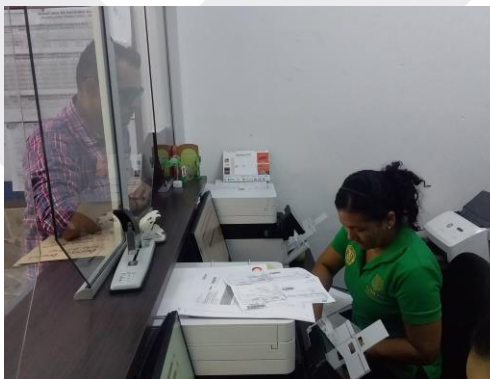
PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 Nª 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m



Espacio físicos de la oficina de Ventanilla Única de Correspondencia

### **Tecnológicos:**

Actualmente contamos con tres (3) equipos de computo en los cuales está instalado el SISTEMA GD DE CORRESPONDENCIA. A través de dicho sistema se ingresa toda la correspondencia de entrada y salida. Dos de los equipos están disponibles para atención a público y uno para para control y seguimiento de correspondencia y revisión de las PQRSD mediante correo electrónico.



Equipos de computo  
Ventanilla Única de Correspondencia



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

CARTA

Código: GD – F.01

TRD

Versión: 00

SECRETARÍA DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL Y CALIDAD

### **Recursos Humanos:**

En cuanto al personal de atención al ciudadano de la oficina de Ventanilla Única, contamos con personal de planta (secretaría ejecutiva y técnico Administrativo para atención al ciudadano por ventanilla) y la Directora de Ventanilla Única.

Desde el mes de mayo tenemos el apoyo del servicio de Mensajería de la empresa CHICÓ EXPRESS, los cuales han asignado a dos personas para el apoyo logístico de envío y recepción de correspondencia.

Los mensajeros CPS, están bajo la supervisión de la Secretaría de Gestión Documental y Calidad, los cuales están a cargo de realizar entrega de correspondencia en Girón, Bucaramanga y su área Metropolitana.

Para la correspondencia interna, tenemos personal de apoyo encargado de distribuir la correspondencia recibida por todas las oficinas e igualmente recoger la correspondencia a enviar.

Con el objetivo de garantizar la buena prestación del servicio y una buena atención al ciudadano por parte del personal de Ventanilla Única, se inició el proceso de certificación por Competencias a través del SENA.

Todo el personal CPS desarrollo las actividades asignadas hasta el 27 de noviembre de 2.019.

### **OPERATIVIDAD:**

1. A través de la ventanilla única se reciben diariamente entre 150 y 200 oficios, para un total aproximado mensual de 3000 oficios.
2. Cada oficina de la Alcaldía de Girón. Diariamente está dando respuestas a las solicitudes, quejas, reclamos, Tutelas y Derechos de Petición, que son enviadas con el personal de mensajería de Prestación de Servicios.
3. Diariamente se están direccionando las solicitudes y peticiones de los ciudadanos a través del correo [contactenos@giron-santander.gov.co](mailto:contactenos@giron-santander.gov.co)
4. Contamos con el servicio del CHAT virtual, a través de la página WEB de la Alcaldía.
5. En total tenemos 8 buzones de sugerencias dispuestos para los ciudadanos en las oficinas de, Ventanilla Única, Seguridad y Gestión del Riesgo, Vivienda, Infraestructura, Desarrollo Social, Interior, Educación y Ambiente y Desarrollo Sostenible. (Se anexa formato Petición, Queja Reclamo, Sugerencia).

**Alcaldía de Girón**

**Nit: 890.204.802-6**

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 Nª 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m



6. A través de la Ventanilla Única de Correspondencia, se informa al ciudadano el tiempo de respuesta a sus solicitudes, toda solicitud realizada en la Ventanilla Única de correspondencia se le asigna un número de radicado por el cual ingresa al sistema GD, el cual envía de manera inmediata a las Secretarías y oficinas de La Alcaldía de tal manera que los requerimientos están llegando al destinatario final de manera inmediata.
7. Dentro del proceso de Gestión Documental, se estructuró el procedimiento de Ventanilla Única y Correspondencia, se emitieron circulares en las cuales se dio a conocer el procedimiento a cada una de las Secretarías y oficinas de La Alcaldía de Girón. (Anexo Procedimiento Ventanilla Única de correspondencia).
8. Cumplimiento de expectativas: A través de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, se identificó la percepción de los ciudadanos hacia la gestión de la Alcaldía de Girón e igualmente se conocieron las sugerencias para el mejoramiento de la prestación del servicio. (Anexo Encuestas de satisfacción).
- 9.

### INFORME CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA

Durante la vigencia 2.019 se han recibido Treinta y cuatro mil ciento setenta (34.170) oficios a través de la ventanilla única de correspondencia, se han enviado Once mil setenta y cinco (11.075) comunicaciones externas y Dos mil cuatrocientos veintiún (2.421) comunicaciones internas entre las secretarías de La Alcaldía de Girón. (Información consolidada a 30 de noviembre de 2.019).



Entrega de correspondencia  
Alcaldía de Girón 2.019



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

CARTA	Código: GD – F.01	TRD	Versión: 00	SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD
-------	-------------------	-----	-------------	--

### AVANCES

1. A partir del mes de mayo de 2.019, se dio inicio al proceso de radicación de correspondencia enviada, con el objetivo de realizar un seguimiento confiable a las respuestas de cada una de las PQRSD recibidas por La Alcaldía de Girón.

El sistema de correspondencia GD, consolida la información de la correspondencia recibida y enviada, de tal manera que una vez se radique la respuesta a la PQRSD, inmediatamente el sistema descarga la información, brindando agilidad en los procesos de seguimiento.

2. Durante la vigencia 2.019 se elaboró el manual de atención al usuario y la carta del trato digno al ciudadano.
3. En el mes de junio se retomó el seguimiento a los buzones de sugerencias ubicados en 8 oficinas de La Alcaldía de Girón, en los cuales se registran las PQRS de los ciudadanos:



Buzón de Sugerencias  
Secretaría de Educación

N°	SECRETARÍAS Y/O DIRECCIONES							
		JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1	SEGURIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO	0	0	0	0	0	0	0
2	VENTANILLA ÚNICA	7	0	0	0	0	1	0
3	VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	0
4	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0
5	EDUCACIÓN	0	0	0	16	0	0	0
6	AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	0
7	INTERIOR	3	0	0	3	0	0	0

Alcaldía de Girón  
Nit: 890.204.802-6

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 N° 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

CARTA	Código: GD – F.01	TRD	Versión: 00	SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD
-------	-------------------	-----	-------------	--

8	DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		11	0	0	19	0	1

El seguimiento realizado a dichas PQRS inicia desde la revisión de los buzones de sugerencias, consolidación de las solicitudes encontradas, hasta el envío de las mismas a cada una de las Secretarías mediante correo electrónico; igualmente se realizó seguimiento solicitando a las Secretarías el envío de las acciones realizadas frente a las PQRS encontradas en los buzones.

4. Durante la vigencia 2.019 se aplicó la Encuesta de Satisfacción, en el mes de junio a ciudadanos que recibieron atención en la Ventanilla Única de correspondencia y en el mes de diciembre a ciudadanos que recibieron atención en las diferentes secretarías de LA Alcaldía de Girón. El objetivo de la encuesta es identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en general respecto a la atención recibida en La Alcaldía de Girón y las acciones que se realizan en la comunidad.

### ENCUESTA N°1

Población: 50 personas que recibieron atención en La Ventanilla Única de La Alcaldía de Girón.

Tipo de encuesta: Escrita, con escala de valoración Excelente, Bueno, Regular, malo y espacio para observaciones y sugerencias del encuestado.

### CARATERIZACIÓN ENCUESTADOS

- El 34% son mujeres
- El 54% son hombres
- El 12% no responde

RANGO DE EDAD	GENERO		
	FEMENINO	MASCULINO	NO RESPONDE
18 A 35 AÑOS	9	7	2
36 A 50 AÑOS	5	12	1
MAS DE 50 AÑOS	3	5	1
NO RESPONDE	0	3	2
<b>TOTAL</b>	17	27	6

Alcaldía de Girón

Nit: 890.204.802-6

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 Nª 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m



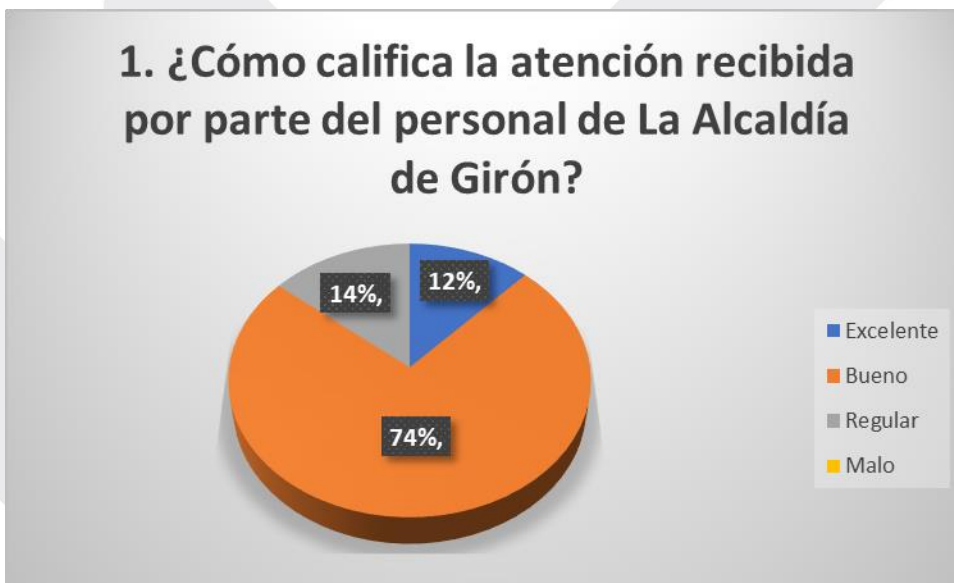
CARTA	Código: GD – F.01	TRD	Versión: 00	SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD
-------	-------------------	-----	-------------	--

	50
--	----



Aplicación de encuesta de Satisfacción  
Ventanilla Única de Correspondencia  
Junio de 2.019

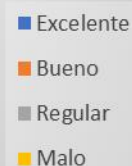
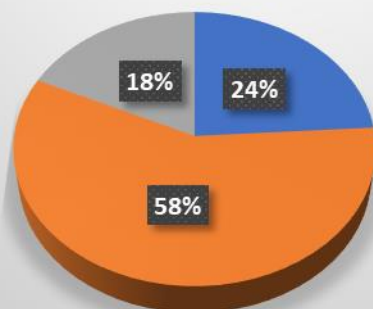
Resultados:



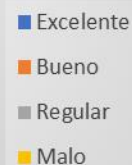
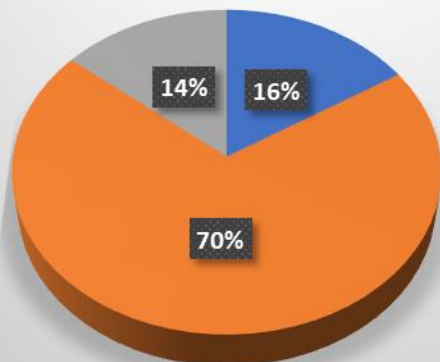




## 2. ¿El personal que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento?

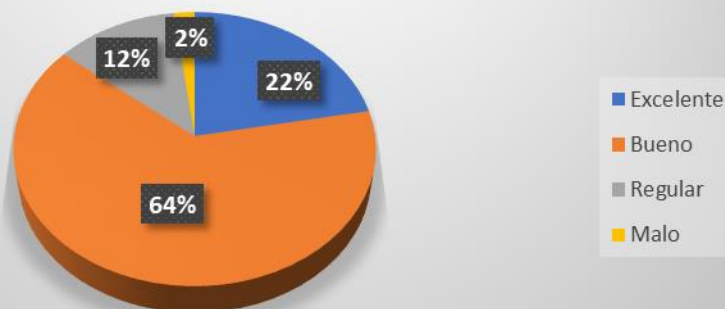


## 3. ¿El tiempo de atención o respuesta a su solicitud presentada ha sido?

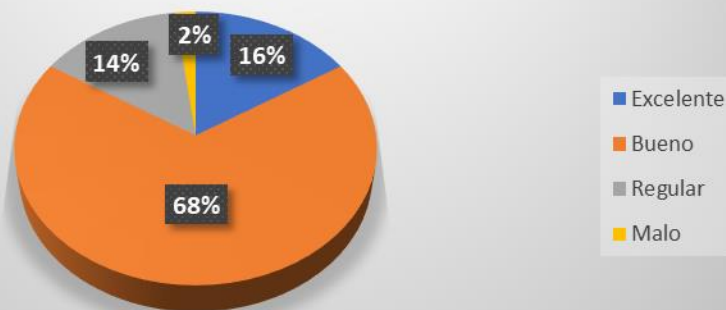




#### 4. ¿Cómo evalúa las acciones que realiza La Alcaldía de Girón en la comunidad?



#### 5. El grado de satisfacción con la atención prestada por la Alcaldía de Girón es



CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de La Alcaldía de Girón?	6	37	7	0



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

CARTA	Código: GD – F.01	TRD	Versión: 00	SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD
-------	-------------------	-----	-------------	--

2. ¿El personal que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento?	12	29	9	0
3. ¿El tiempo de atención o respuesta a su solicitud presentada ha sido?	8	35	7	0
4. ¿Cómo evalúa las acciones que realiza La Alcaldía de Girón en la comunidad?	11	32	6	1
5. El grado de satisfacción con la atención prestada por la Alcaldía de Girón es	8	34	7	1
<b>PROMEDIO</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Observaciones para mejorar la prestación del servicio al cliente y su imagen institucional:

1. Mas personas en ventanilla para no hacer filas largas
2. Espacio de atención al público es muy pequeño
3. Todo bien
4. Gente malgeniada
5. Mejora el servicio
6. Debería evaluar todas las dependencias
7. Todos deberían tener uniforme

## ENCUESTA N°2

Población: 50 personas que recibieron atención en La Ventanilla Única, Secretaría del Interior, Secretaría de Planeación, Secretaría del Adulto Mayor, Secretaría de Tránsito y Transporte Y Secretaría de Seguridad y Gestión del Riesgo de La Alcaldía de Girón.

Tipo de encuesta: Escrita, con escala de valoración Excelente, Bueno, Regular, malo y espacio para observaciones y sugerencias del encuestado.

## CARATERIZACIÓN ENCUESTADOS

El 64% son mujeres  
El 36% son hombres

RANGO DE EDAD	GENERO	
	FEMENINO	MASCULINO

Alcaldía de Girón  
Nit: 890.204.802-6

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 N° 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m



CARTA	Código: GD – F.01	TRD	Versión: 00	SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD
-------	-------------------	-----	-------------	--

18 A 35 AÑOS	9	7	
36 A 50 AÑOS	5	12	
MAS DE 50 AÑOS	3	5	
NO RESPONDE	0	3	
TOTAL	17	27	
	50		

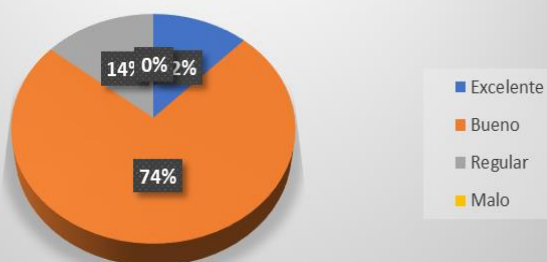


Aplicación de encuesta de Satisfacción  
Adulto Mayor  
Diciembre de 2.019

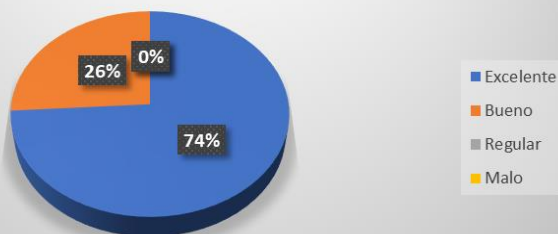


Resultados:

**1. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de La Alcaldía de Girón?**

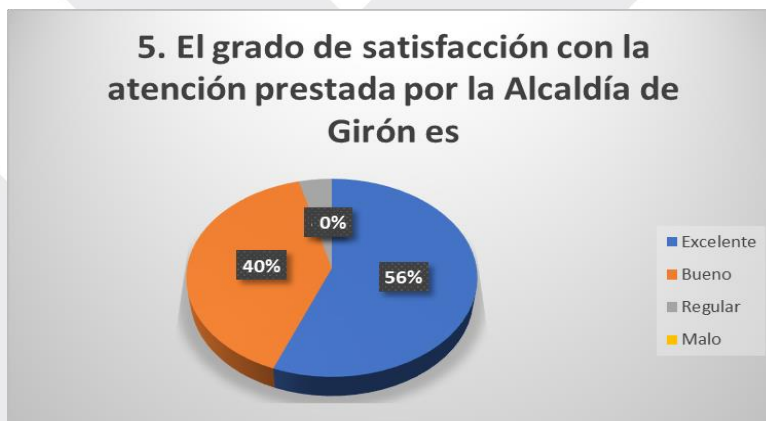
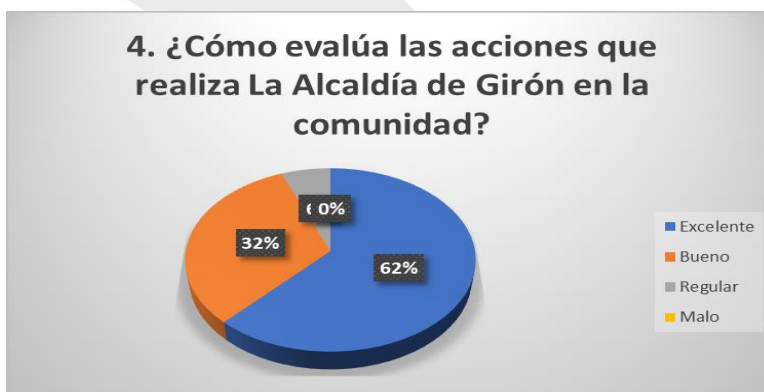


**2. ¿El personal que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento?**





CARTA	Código: GD – F.01	<b>TRD</b>	Versión: 00	<b>SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD</b>
-------	-------------------	------------	-------------	---



CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de La Alcaldía de Girón?	36	14	0	0
2. ¿El personal que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento?	37	13	0	0



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

CARTA	Código: GD – F.01	TRD	Versión: 00	SECRETARIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD
-------	-------------------	-----	-------------	--

3. ¿El tiempo de atención o respuesta a su solicitud presentada ha sido?	32	15	3	0
4. ¿Cómo evalúa las acciones que realiza La Alcaldía de Girón en la comunidad?	31	16	3	0
5. El grado de satisfacción con la atención prestada por la Alcaldía de Girón es	28	20	2	0
<b>PROMEDIO</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Observaciones para mejorar la prestación del servicio al cliente y su imagen institucional:

**TRÁNSITO:**

1. Que haya una oficina de policía de tránsito aquí en las instalaciones para no tener que coger de para allá y acá, como lo hay en tránsito de Bucaramanga, también falta personal de atención al público, en salida de vehículos solo hay una funcionaria para mucha gente.
2. Falta personal para atender público en salida de vehículos, ya que hay una fila larga con una sola persona atendiendo.

**ADULTO MAYOR:**

1. Cuando van a recibir el almuerzo, hay mucha congestión porque hay muchas sillas que obstaculizan el paso. De resto todo bien.
2. Demora en terminación de obra en el barrio Eloy Valenzuela.
3. Que sirvan el almuerzo a las 11:30 a.m., que nos pasen a esa hora para almorzar mas rápido.

**INTERIOR:**

1. Que la atención sea mas personalizada y así contribuir a prestar un mejor servicio a la inquietud de cada persona.
2. Tener en cuenta la disponibilidad de tiempo de las personas, poder tener mas empleados para que los procesos de espera sean más rápidos.
3. Caso puntual comisaría de familia, fui citada a audiencia el día sábado 30 de noviembre de 2019 a las 3 pm, llegué faltando 10 para las 3 p.m. con el núcleo familiar y mi madre amputada de piernas cuya movilidad es difícil y atiende el portero y dice que no hay internet y el scanner no sirve y la funcionaria que nos citó no estaba para hacer la diligencia, esto demuestra negligencia por parte del funcionario por no dar la cara.

**PLANEACIÓN:**

**Alcaldía de Girón**

**Nit: 890.204.802-6**

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 Nª 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m



CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023

CARTA

Código: GD – F.01

TRD

Versión: 00

SECRETARIA DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL Y CALIDAD

1. En general es buena, solo falta más organización.
2. Pienso que falta un poco de organización.

#### VENTANILLA ÚNICA:

1. La oficina es muy pequeña, debería tener digiturno.
2. Deben tener más ventanillas de atención.

#### SEGURIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO:

1. Mejorar orientación, a veces lo ponen a uno a dar vueltas y nadie da información.
2. Todo ha sido excelente.

#### Conclusiones de las encuestas aplicadas:

1. En general, los usuarios se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en La Alcaldía de Girón,
2. LA atención prestada por el personal de La Alcaldía de Girón se encuentra en un nivel BUENO dentro de la escala de valoración de la encuesta.
3. Se encuentran debilidades en los tiempos para dar respuestas a las solicitudes.
4. Importante hay que destacar las observaciones realizadas por los encuestados, teniendo en cuenta que la percepción de los usuarios nos ayuda a mejorar la prestación del servicio y la imagen institucional.

Alcaldía de Girón

Nit: 890.204.802-6

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 Nª 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m





**GIRÓN  
CRECE**

**CARLOS ROMÁN ALCALDE 2020 -2023**

CARTA

Código: GD – F.01

**TRD**

Versión: 00

**SECRETARIA DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL Y CALIDAD**



**Alcaldía de Girón**

**Nit: 890.204.802-6**

<http://www.giron-santander.gov.co>

PBX 646 30 30, Dirección: Carrera 25 Nª 30 32 Parque Principal Girón - Centro  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. - 06:00 p.m