



ALCALDÍA DE JAMUNDÍ
VALLE DEL CAUCA



Gobierno de los
Ciudadanos

**ALCALDIA MUNICIPAL DE
JAMUNDÍ VALLE DEL CAUCA**

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CUDADANO**

**INFORME DE GESTIÓN DE
LAS PQRSD- PRIMER
TRIMESTRE 2021**





INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Jamundí en cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011, Decreto reglamentario 2641 de 2012, tiene el deber legal de garantizar la transparencia en la gestión de las PQRSD requeridas, por ello se presenta a continuación la gestión de la entidad frente a las referidas solicitudes.

OBJETO

Realizar seguimiento e informar a la comunidad sobre el trámite llevado a cabo en la Alcaldía Municipal de Jamundí-Valle del Cauca, de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas por los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello, durante el comprendido entre el 01 de enero y 30 de marzo del año 2021, realizando análisis de los datos registrados en el aplicativo SISNET, y las llamadas telefónicas, con el objeto de verificar que el trámite dado a las mismas sea ajustado a las normas legales vigentes que rigen la transparencia y acceso a la información.

ALCANCE

El presente informe, recoge todas la PQRSD, y demás requerimientos solicitados por los ciudadanos, mediante los diferentes canales dispuestos en esta entidad para ello, con corte desde el día 01 de enero al 31 del mes de marzo del año 2021.

Esta entidad como responsables de Garantizar la transparencia y el derecho a la información a toda la comunidad Jamundeña, tiene dispuesto canales de atención donde el ciudadano puede formalizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y todos los trámites que están a cargo de la Alcaldía Municipal de Jamundí- Valle del Cauca, a continuación, se registran dichos canales:

PERSONAL:

Contamos con dos Ventanillas únicas, Una centralizada en el Palacio Municipal y otra en el C.C. Caña dulce en las cuales están instalados seis (06) puesto de atención para la recepción de documentación, PQRSD y cualquier otro tipo de solicitud que requiera la ciudadanía.

Punto de atención edificio Comfandi ubicado en la Cra 11 #10-2 a 10-94 Edificio Santa María, Jamundí, Valle del Cauca, donde se encuentran ubicados los servicios ofrecidos, por las Comisarías de familia, inspecciones Segunda y Tercera de Policía, unidad local de Víctimas, Oficina de Equidad de Género, Oficina de Protección al Consumidor, Secretaría de Agricultura.

- Punto de atención de la Secretaría de Salud Municipal, ubicada en Esquina, Cll 6# 2-0 Jamundí
- Biblioteca Municipal ubicada en la Cra. 12 #3-1, Jamundí.
- Secretaría de Cultura Municipal ubicada en la Cl. 11 #10-40, Jamundí, Valle del Cauca.

CANALES DIGITALES:

PQRSD-WEB: <http://www.sisnet.com.co/jamundipqr/>

CORREOS ELECTRÓNICOS: notificacionjudicial@jamundi.gov.co
contactenos@jamundi.gov.co
contactenos@jamundi.gov.co

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Jamundí. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.



Líneas telefónicas: 5190969 ext. 969 -999 Extensiones generales de las líneas de atención al ciudadano.

Horarios de atención:

C.C. CAÑADULCE	7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 6:00 pm.
PALACIO MUNICIPAL:	7:30 am – 12:00 pm. 2:00 pm – 6:00 pm.
EDIFICIO SANTAMARÍA	7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 6:00 pm.
SECRETARÍA DE CULTURA	7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 5:00 pm.
SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL	7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 5:00 pm.
BIBLIOTECA MUNICIPAL	7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 5:00 pm.

Cantidad de personas atendidas primer trimestre:

INGRESO/CONCEPTO	CANTIDAD
PERSONAL	3902
CORREO	2569
PQR-WEB	300
CORREO-CERTIFICADO	393
TOTAL:	7164
SOLICITUD INFORMACIÓN GENERAL	
PERSONAL	3902
TELEFÓNICA	23802
TOTAL:	
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	
Satisfecho	95.7%
Insatisfecho	4.3%
TOTAL	69 encuestas realizadas

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – LEVANTAMIENTO DE BUZONES

De acuerdo con el resultado obtenido a través del procedimiento de levantamiento de buzones en las todas las instalaciones de la Alcaldía de Jamundí, las encuestas recopiladas evidencian que el 84.4% de los ciudadanos que realizaron la encuesta de satisfacción calificaron como excelente la prestación del servicio recibido, el 4.3% la califica deficiente y el 7.2% sobresaliente, para un total de 69 encuestas.

Relación cantidad de llamadas registradas por la Entidad trimestre Enero – Marzo 2021

ENERO									
	RESPONDIDA	NO RESPONDIDA	FALLIDA	OCUPADA	TOTAL, LLAMADAS	% RESPONDIDAS	% NO RESPONDIDAS	% FALLADAS	% OCUPADAS
TOTALES	6178	6143	338	594	13253	46,62	46,35	2,55	4,48



Se recibieron en la Entidad 33.952 de las cuales se contestaron 23.802 lo que equivale a un 70,10 % de las llamadas del municipio.

Por parte del área de servicio de atención al ciudadano se cuenta con (1) funcionario prestador del servicio de orientación al ciudadano por canal telefónico que recibe las llamadas en las extensiones de información general el cual contesto 2795 equivalente a un 8,23% de las llamadas del municipio, se solicita reforzar el personal adscrito a esta actividad para mejorar la calidad del servicio.

SEGUIMIENTO A LAS PQRS Y DEMAS CORRESPONDENCIA RADICADA EN EL APLICATIVO SISNET

A continuación se describen los diferentes canales de ingreso, cantidad de PQRS y otros requerimientos, los registros que aparecen respondidos fuera de tiempo, en su mayoría están registrados en ese estado por cuanto hacen parte de los trámites

FEBRERO									
	RESPONDIDA	NO RESPONDIDA	FALLIDA	OCUPADA	TOTAL, LLAMADAS	% RESPONDIDAS	% NO RESPONDIDAS	% FALLADAS	% OCUPADAS
TOTALES	8099	11181	336	497	20113	40,27	55,59	1,67	2,47
MARZO									
	RESPONDIDA	NO RESPONDIDA	FALLIDA	OCUPADA	TOTAL, LLAMADAS	% RESPONDIDAS	% NO RESPONDIDAS	% FALLADAS	% OCUPADAS
TOTALES	9525	16628	739	244	27136	35,10	61,28	2,72	0,90

que se ofrecen en la entidad y muchos requirieron de solicitud de completar o aclarar la petición en su defecto, al igual se efectuó la respectiva solicitud de prórroga a los ciudadanos que radicaron las diferentes solicitudes y peticiones para la entrega de la información o trámite requerido.

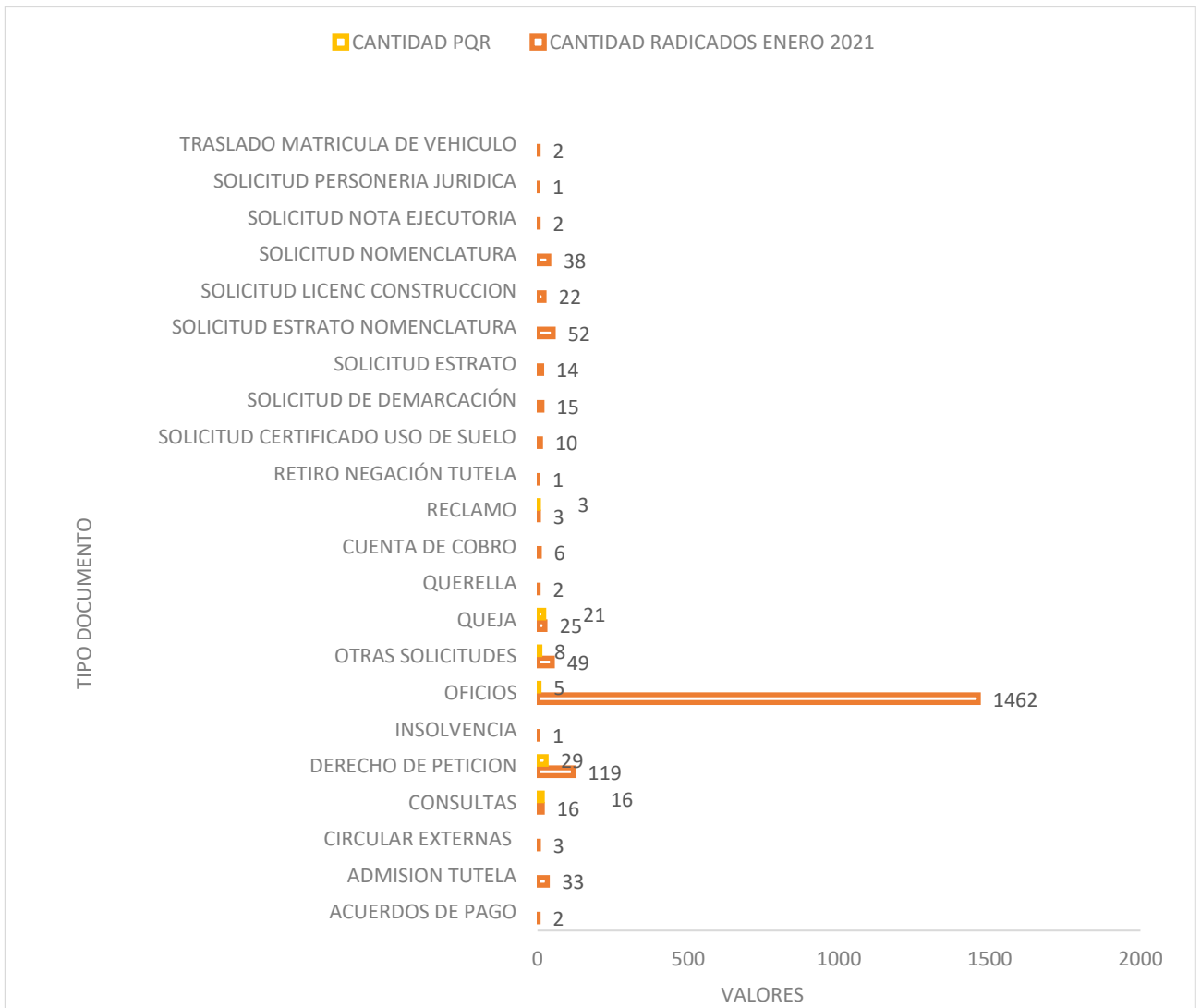
RESPUESTA DE SOLICITUDES VENTANILLA UNICA					
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD INGRESADA	RESPONDIDOS A TIEMPO	RESPONDIDO FUERA DE TERMINO	PENDIENTE RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA
ACUERDO	2	N/A	N/A	N/A	2
ADMISION TUTELA	81	42	12	0	27
ANULADO	1	N/A	N/A	N/A	1
CIRCULAR EXTERNA	14	8	N/A	6	0
CONSULTA	54	41	7	6	0
CONVOCATORIA	2	2	0	0	0
DENUNCIA	10	6	3	1	0
DERECHO DE PETICION	421	234	95	92	0
DESACATO	5	2	3	0	0
DESPACHO COMISORIO	17	2	8	7	5
OTOR AUTOS JUDICIALES	7	1	2	0	4
SOLICITUDES-COMUNICACIONES	75	39	17	0	19



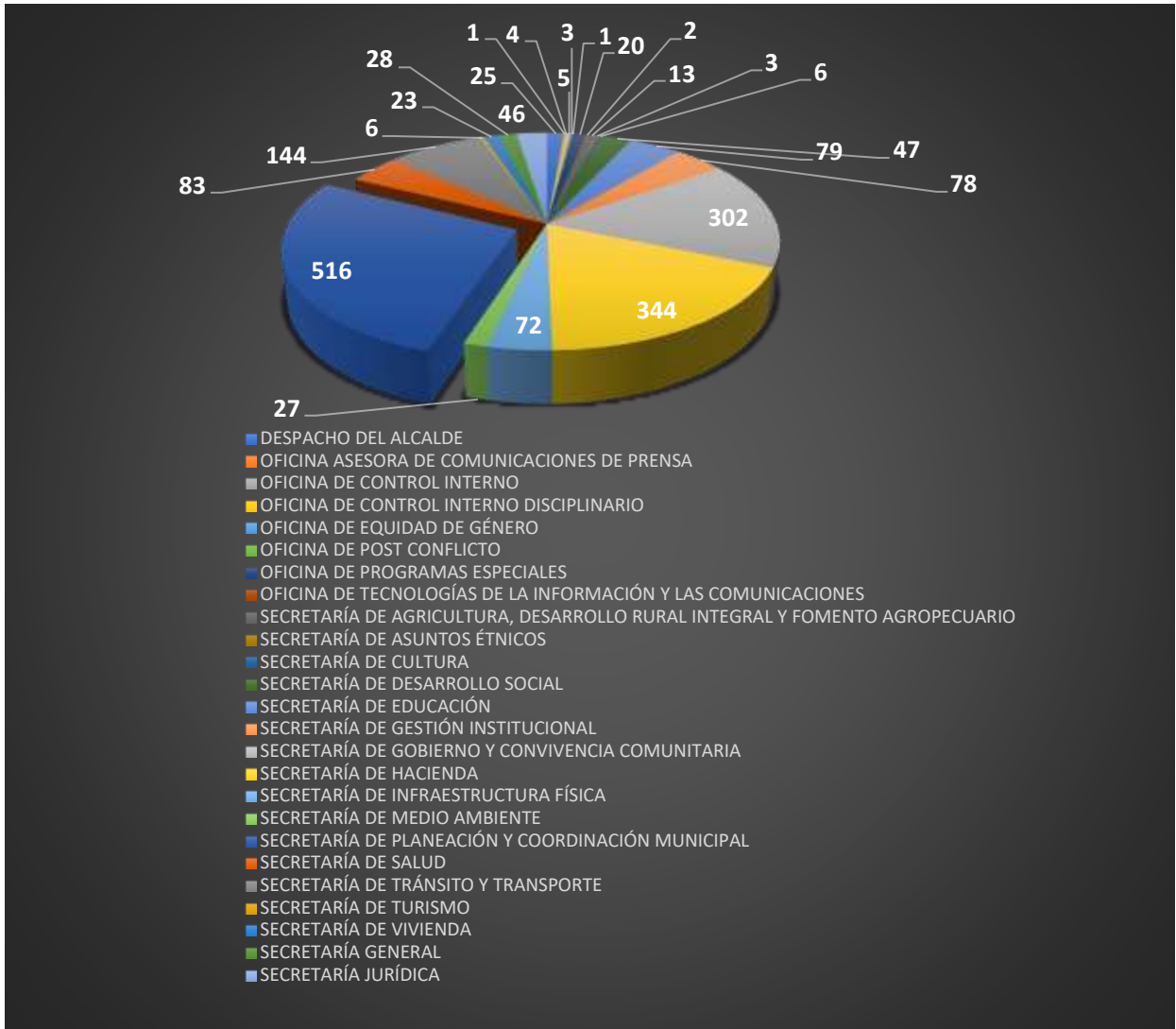
ENTES DE CONTROL					
FALLO TUTELA	64	8	6	0	50
INSOLVENCIA	2	1	0	0	1
INVITACIONES	55	3	0	0	52
NOTIFICACION AUDIENCIA	52	35	0	0	17
OFICIOS	2959	732	643	566	1018
OTRAS SOLICITUDES	2342	707	759	0	876
QUEJA	93	32	60	0	1
QUERELLA	18	8	10	0	0
RECIBO FACTURA - CTA COBRO	14	1	0	0	13
RECLAMO	13	5	7	1	0
RECURSOS	16	4	0	12	0
RESPUESTAS-CONSULTAS	11	4	1	0	6
RETIRO NEGACION O DE TUTELA	5	2	0	0	3
SOLICITUDES	831	171	348	286	26
TOTAL	7164	2090	1981	977	2095

Se describe a continuación la distribución de las PQRSD y otros trámites gestionados en la entidad, por secretarías.

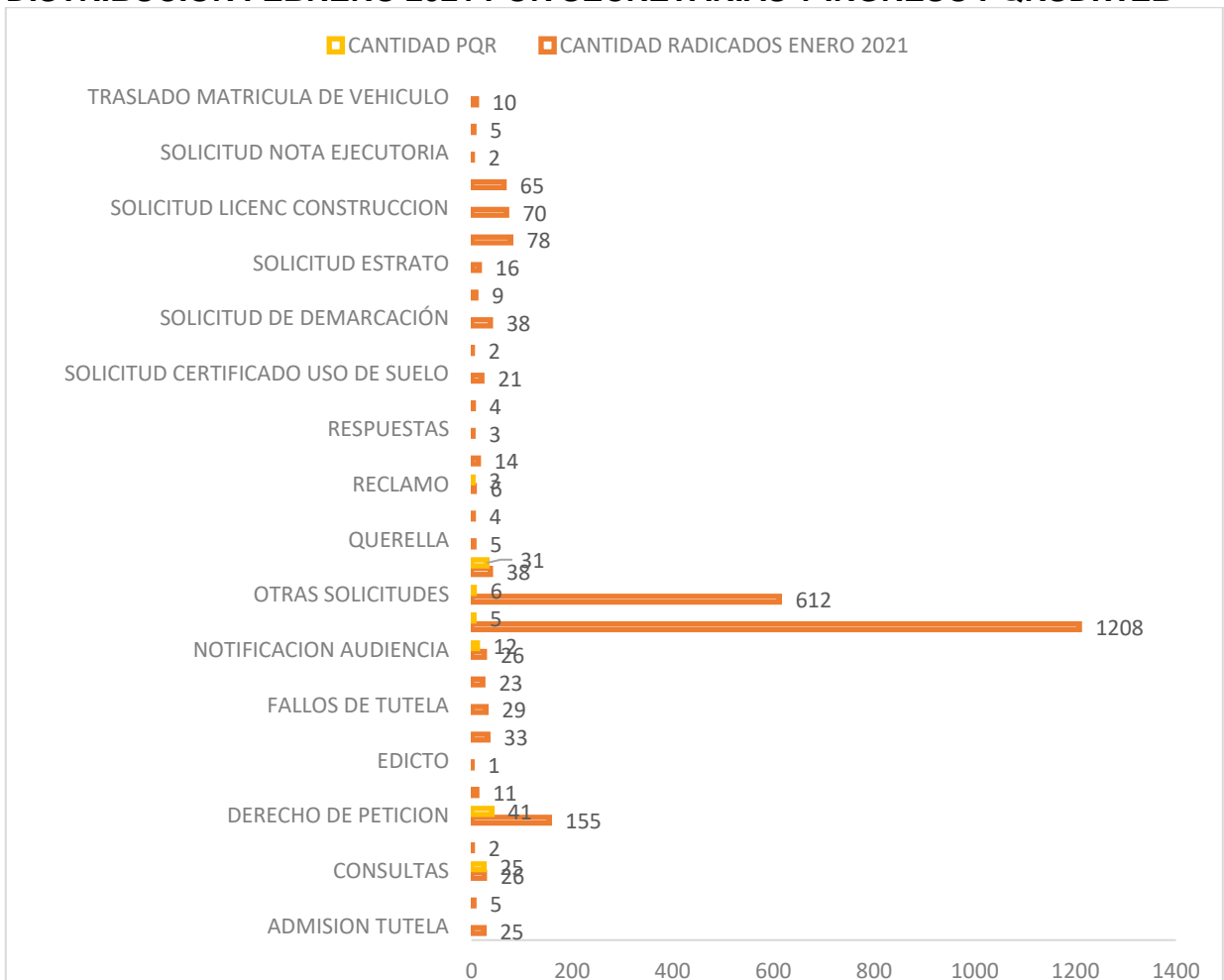
DISTRIBUCIÓN ENERO 2021 POR SECRETARÍAS Y INGRESO PQRSD.WEB



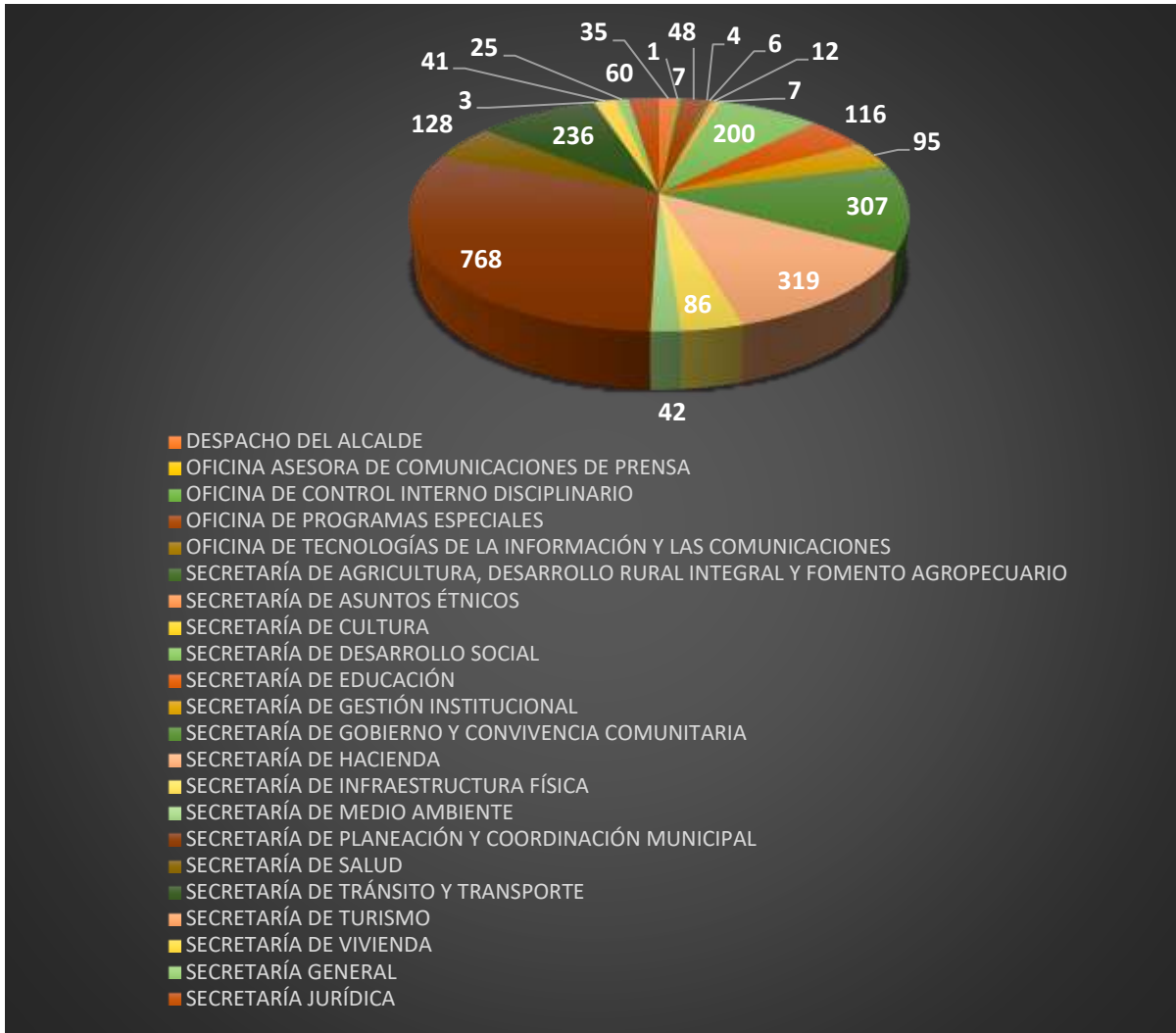
Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Jamundí. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.



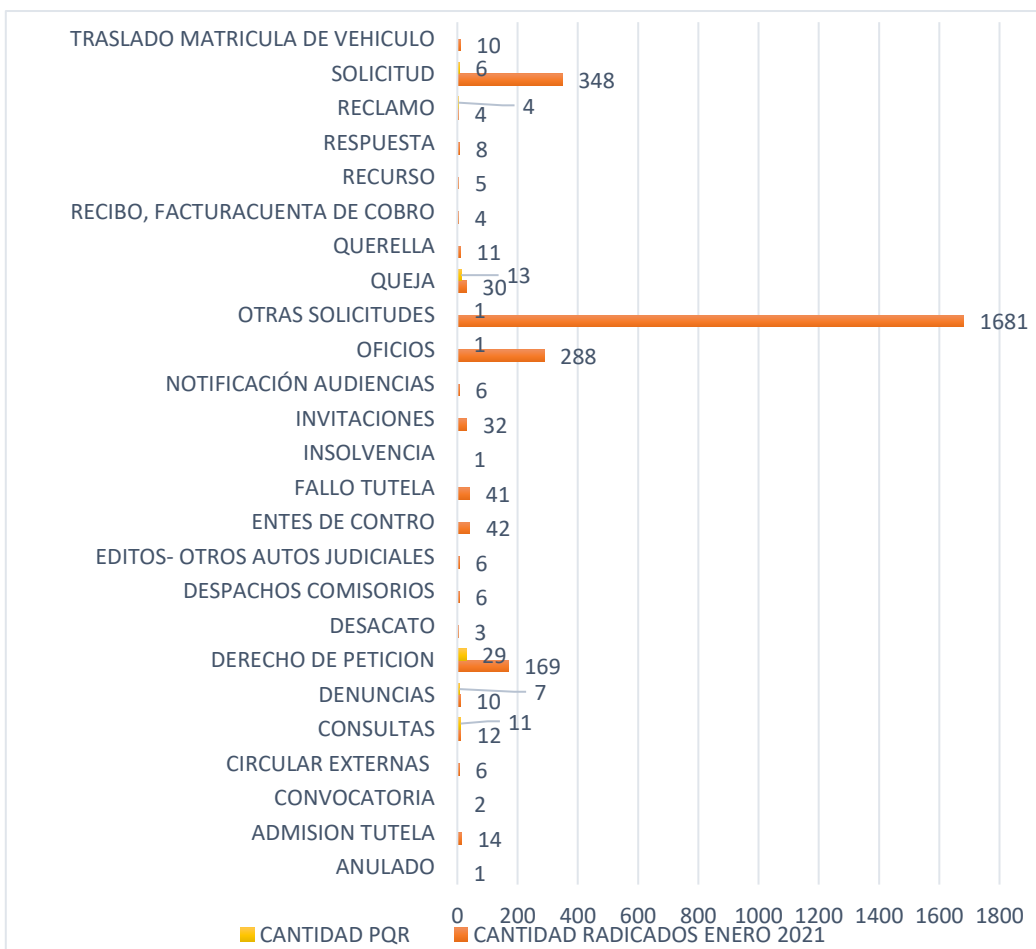
DISTRIBUCIÓN FEBRERO 2021 POR SECRETARIAS Y INGRESO PQRSD.WEB



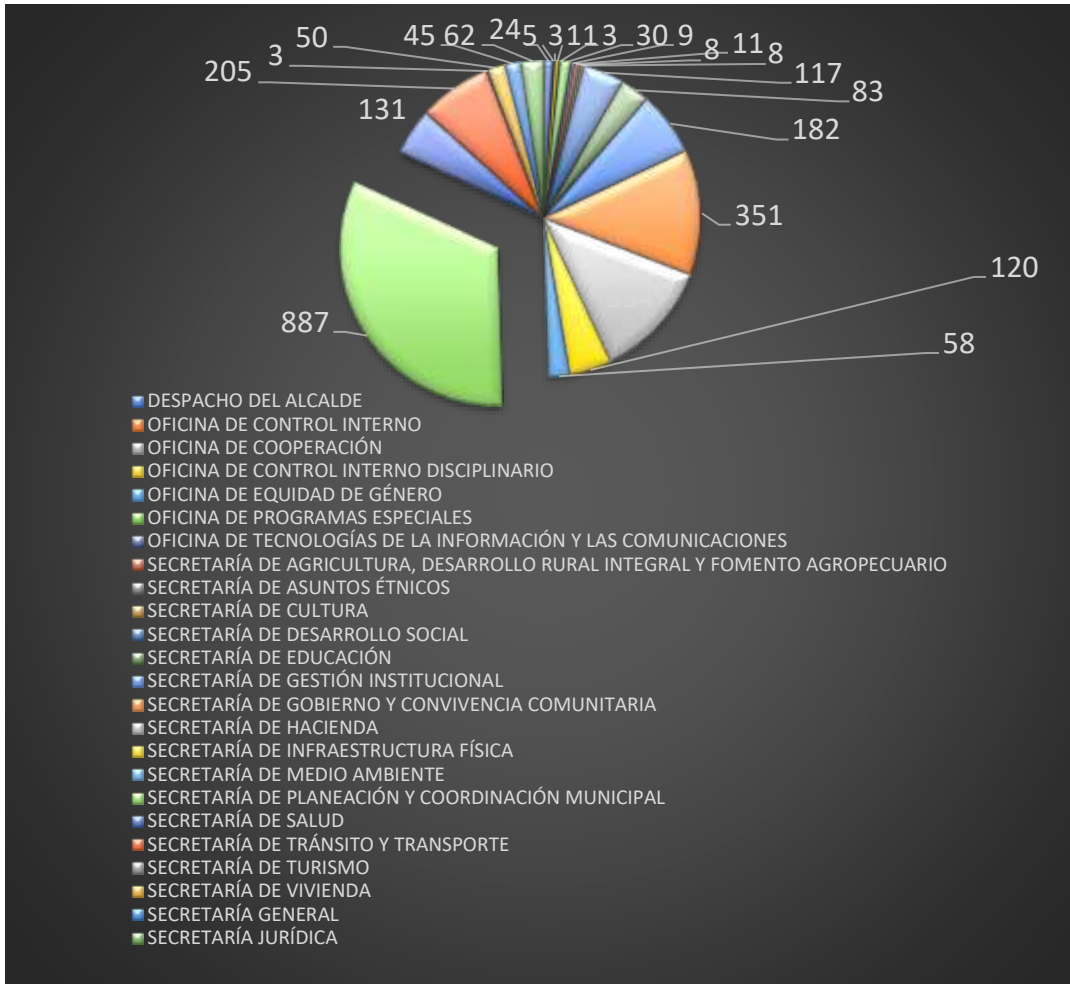
Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Jamundí. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.



DISTRIBUCIÓN MARZO 2021 POR SECRETARÍAS Y INGRESO PQRSD.WEB



Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Jamundí. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.



El periodo informado, no se presentó ninguna solicitud de desistimiento a las peticiones, ni se expidió acto administrativo de declaratoria de desistimiento tácito a las misma.

Proyecto-Elaboro: Ronal Restrepo-Contratista
Mauricio Mafla Sandoval-Contratista
Adriana María Angola Gonzalez-Técnico Administrativo
Reviso aprobó: Margarita María Rivera Motato-secretaria general

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Jamundí. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.