



INFORME PQRSDF E INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2022

Para el primer trimestre de la vigencia 2022, la medición del indicador de oportunidad de respuesta, fue realizada, basada en el número de radicados generados en la plataforma de gestión Sisnet, la cual contiene las PQRSDF con su respectivo número de radicado. Dando cumplimiento a la actividad de seguimiento realizada por el área de Secretaría General, se anexa informe detallado de las PQRSDF que se encuentran pendientes por contestar, aquellas que se han respondido conforme a los términos aplicables y las que se han respondido fuera de tiempo, este insumo permite realizar el seguimiento y control a cada una de las Secretarías y oficinas de la Alcaldía de Jamundí, frente al cumplimiento de la norma en la administración de las PQRSDF remitida a estas anteriores.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición el sistema de gestión documental (SISNET) con fórmula de cálculo ($\#$ respuestas con cumplimiento en términos de ley a través del sistema de gestión documental / $\#$ total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período) * 100.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.
Atentamente,

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2022 PQRSDF				
CUMPLIMIENTO	TOTAL RADICADOS QUE REQUIEREN RESPUESTA	RESPONDIDAS	PENDIENTE POR RESPUESTA	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
A TIEMPO	2.765	2.714	51	48.3%
PASADO DE TIEMPO	2.854	1.716	1.138	30.5%
TOTAL	5.619	4.430	1.189	78.8%

Fuente herramienta SISNET.

Durante el período comprendido entre el 01/01/2022 y el 31/03/2022, se recibieron un total de OCHO MIL DOCIENTOS TREINTA Y CUATRO (8.234) PQRSDF por medio del sistema de gestión documental Sisnet. De los cuales, DOS MIL SEISCIENTOS QUINCE (2.615) no requieren respuesta; DOS MIL SETECIENTOS CATORCE (2.714) se respondió en los términos; MIL SETECIENTOS DIECISEIS (1.716) solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se



tomó como referencias las PQRSDf dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 48.3%.

A continuación, se detalla el ranking discriminado por Secretaría con su porcentaje de cumplimiento y ubicación dentro del semáforo del indicador de oportunidad en la respuesta según la ficha técnica.

Ranking por dependencia primer trimestre de 2022

Se evidencia en el Ranking que, 9 Dependencias se encuentran superando la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que, 6 Dependencia se encuentra en la franja entre la tolerancia superior e inferior del indicador, 9 Dependencias se encuentran por debajo de la tolerancia inferior del 70%, las cuales deben generar plan de acción actividades correctivas.

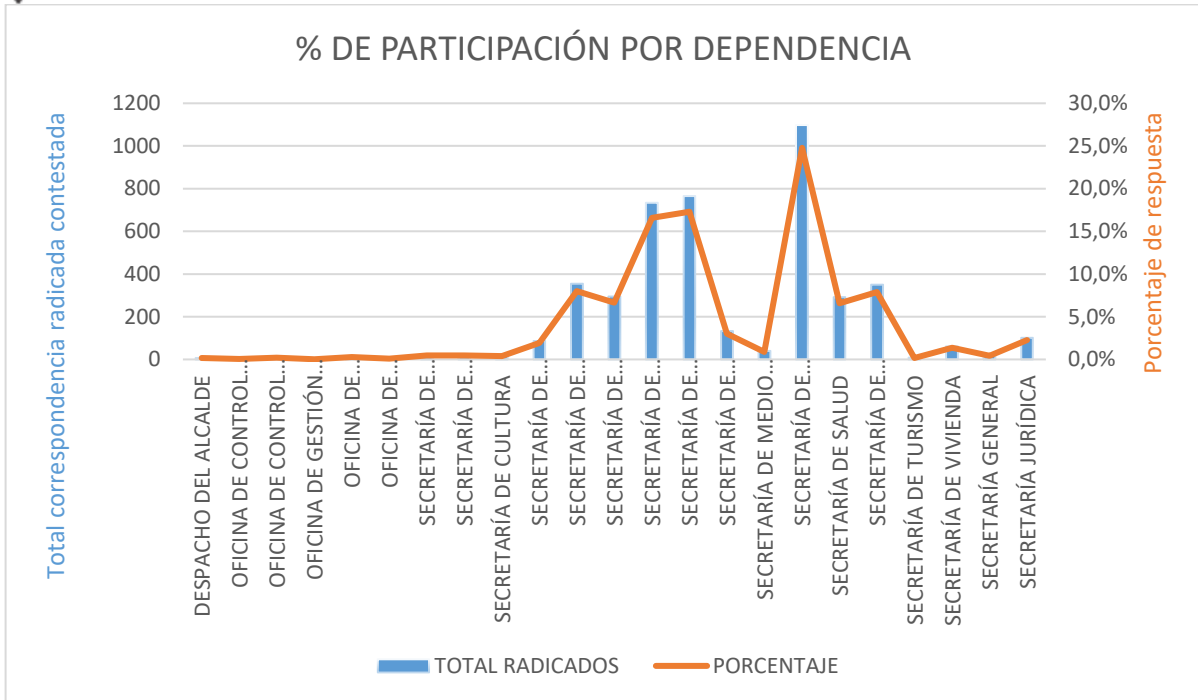
RANKING INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 1 TRIMESTRE DE 2022 PQRSDf				
DEPENDENCIA	TOTAL RESPONDIDOS	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL ALCALDE	7	6	1	86%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	9	0	100%
OFICINA DE GESTIÓN PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	1	0	100%
OFICINA DE PROGRAMAS ESPECIALES	13	13	0	100%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	4	0	100%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL INTEGRAL Y FOMENTO AGROPECUARIO	21	13	8	62%
SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉTNICOS	21	17	4	81%
SECRETARÍA DE CULTURA	17	15	2	88%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	86	66	20	77%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	354	77	277	22%
SECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	295	226	69	77%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	734	571	163	78%
SECRETARÍA DE HACIENDA	766	665	101	87%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	133	102	31	77%



Secretaría General
ALCALDÍA DE JAMUNDÍ
VALLE DEL CAUCA

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	39	21	18	54%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	1098	440	658	40%
SECRETARÍA DE SALUD	291	166	125	57%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	350	182	168	52%
SECRETARÍA DE TURISMO	8	4	4	50%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	60	44	16	73%
SECRETARÍA GENERAL	19	15	4	79%
SECRETARÍA JURÍDICA	101	54	47	53%
Total general	4430	2714	1716	61%

En la gráfica se detalla el porcentaje de participación por Secretaría, según número de trámites PQRSDf recibidos, gestionados y con respuesta. Se evidencia, que la Secretaría de Planeación obtiene el mayor peso de participación con el 24.8%, seguido de la Secretaría de Hacienda con el 17.3% y en tercer lugar la Secretaría de Gobierno con el 16.6% respectivamente, siendo la mayor concentración en las citadas Secretarías con el 58.7% de las PQRSDf recibidas.



A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDF que se encuentra pendiente a su contestación por cada una de las Dependencias, claramente definiendo cuales se encuentran en tiempo legal de respuesta y cuales están fuera de tiempo de respuesta, esta información es socializada mensualmente con las diferentes oficinas y secretarías de PQRSDF asignados.



Secretaría General
ALCALDÍA DE JAMUNDÍ
VALLE DEL CAUCA

SEGUIMIENTO PQRSDF DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2022, MODALIDAD: PENDIENTES POR RESPUESTA A TIEMPO Y PENDIENTES FUERA DE TIEMPO				
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSDF PENDIENTES POR RESPUESTA	PENDIENTE EN TIEMPO	PENDIENTE FUERA DE TIEMPO	% PENDIENTES DE CONTESTACIÓN DE TOTAL PENDIENTE DE LAS PQRSDF
DESPACHO DEL ALCALDE	2	1	1	0,08%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DE PRENSA	5	0	5	0,42%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL INTEGRAL Y FOMENTO AGROPECUARIO	1	0	1	0,08%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	405	0	405	34,06%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	90	0	90	7,57%
SECRETARÍA DE HACIENDA	23	3	20	1,68%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	2	0	2	0,17%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	268	35	233	19,60%
SECRETARÍA DE SALUD	101	1	100	8,41%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	257	11	246	20,69%
SECRETARÍA DE TURISMO	1	0	1	0,08%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	3	0	3	0,25%
SECRETARÍA GENERAL	19	0	19	1,60%
SECRETARÍA JURÍDICA	12	0	12	1,01%
Total general	1189	51	1138	95,71%

De las MIL CIENTO OCHENTA Y NUEVE (1.189) PQRSDF pendientes de contestación el 95.7% se encuentran vencidas para su gestión y respuesta, el 4.3% de las peticiones se encuentran en tiempo de respuesta, siendo la Secretaría de Educación, la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempos y fuera de tiempos.