



## **INFORME PQRSDF E INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

Para el segundo trimestre de la vigencia 2021, 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,

<b>INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE 2021 PQRSDF</b>				
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>TOTAL RADICADOS QUE REQUIEREN RESPUESTA</b>	<b>RESPONDIDAS</b>	<b>PENDIENTE POR RESPUESTA</b>	<b>% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA</b>
A TIEMPO	1749	1.726	23	46.8%
PASADO DE TIEMPO	1940	1.129	811	30.6%
TOTAL	3689	2.855	834	77.4%

Fuente herramienta SISNET.

Durante el período comprendido entre el 01/04/2021 y el 30/06/2021, se recibieron un total de SEIS MIL CIENTO TREINTA Y DOS (6.132) PQRSDF por medio del sistema de gestión documental Sisnet. De los cuales, DOS MIL CUATROCIENTAS CUARENTA Y TRES (2.443), no requieren respuesta; MIL SETECIENTAS VEINTISÉIS (1.726) se respondió en los términos; MIL CIENTO VEINTINUEVE (1.129) 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 46.8%.

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 Secretaría u Oficina segundo trimestre de 2021

Se evidencia en el Ranking que, 9 Secretarías y Oficinas se encuentran superando la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que, 4 Secretarías se encuentra en la franja entre la tolerancia superior e inferior del indicador, 11 Secretarías 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 2 TRIMESTRE DE 2021 PQRSDf				
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL RESPONDIDOS	A TIEMPO	PASADOS DE TIEMPO	INDICADOR OPORTUNIDAD
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DE PRENSA	6	6	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	5	0	100%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	5	5	0	100%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL INTEGRAL Y FOMENTO AGROPECUARIO	9	9	0	100%
OFICINA DE PROGRAMAS ESPECIALES	21	20	1	95%
SECRETARÍA GENERAL	34	32	2	94 %
SECRETARÍA DE HACIENDA	386	331	55	86%
SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉTNICOS	14	12	2	86%



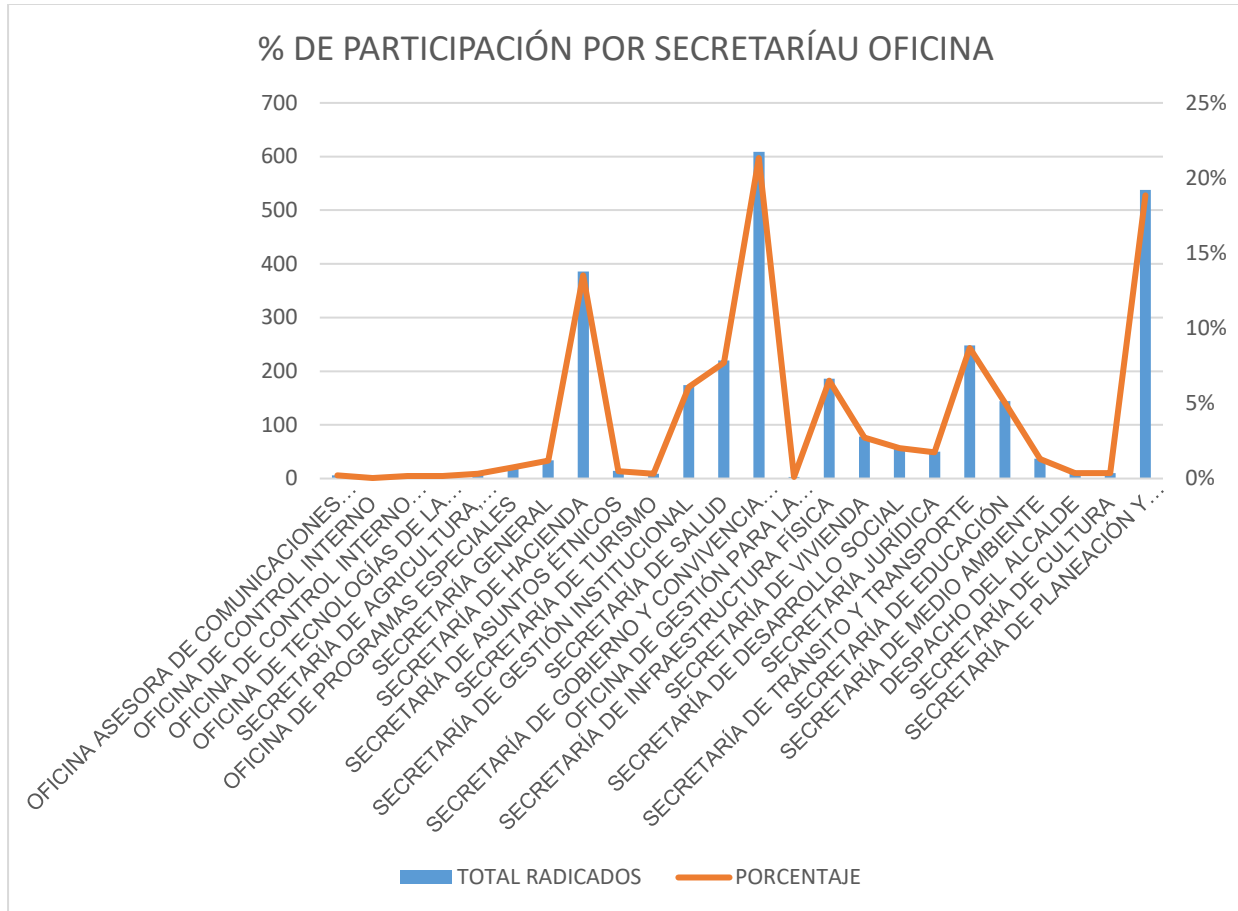
**Secretaría General**  
ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

SECRETARÍA DE TURISMO	9	7	2	78%
SECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	174	132	42	76%
SECRETARÍA DE SALUD	220	163	57	74%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	609	447	162	73%
OFICINA DE GESTIÓN PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL	3	2	1	67%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	186	124	62	67%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	78	52	26	67 %
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	58	37	21	64%
SECRETARÍA JURÍDICA	50	27	23	54%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	248	124	124	50%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	144	70	74	49%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	37	17	20	46%
DESPACHO DEL ALCALDE	10	4	6	40%
SECRETARÍA DE CULTURA	10	2	8	20%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	538	97	441	18%
TOTAL GENERAL	2855	1726	1129	60%

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 Gobierno obtiene el mayor peso de participación con el 21%, seguido de la Secretaría de Planeación con el 19% y en tercer lugar la Secretaría de Hacienda con el 14% respectivamente, siendo la mayor concentración en las citadas Secretarías con el 54% de las PQRSDf recibidas.



**Secretaría General**  
**ALCALDÍA DE JAMUNDÍ**  
 VALLE DEL CAUCA



A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDf que se encuentra pendiente a su contestación por cada una de las Secretarías, 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.



<b>SEGUIMIENTO PQRSDF DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021, MODALIDAD: PENDIENTES POR RESPUESTA A TIEMPO Y PENDIENTES FUERA DE TIEMPO</b>				
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TOTAL PQRSDF PENDIENTES POR RESPUESTA</b>	<b>PENDIENTES EN TIEMPO</b>	<b>PENDIENTES FUERA DE TIEMPO</b>	<b>% PENDIENTES DE CONTESTACIÓN DE TOTAL PENDIENTE DE LAS PQRSDF</b>
<b>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DE PRENSA</b>	3	0	3	0,4%
<b>SECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	1	0	1	0.1%
<b>SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA</b>	159	0	159	19.1%
<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL</b>	505	21	484	58%
<b>SECRETARÍA DE SALUD</b>	35	0	35	4.2%
<b>SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE</b>	121	2	119	14.3%
<b>SECRETARÍA DE TURISMO</b>	2	0	2	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>834</b>	<b>23</b>	<b>811</b>	<b>97.3%</b>

De las OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO (834) PQRSDF pendientes de contestación el 97.3% se encuentran vencidas para su gestión y respuesta, el 2.7% de las peticiones se encuentran en tiempo de respuesta, siendo la Secretaría de Planeación y Coordinación Municipal, siendo la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempos y fuera de tiempos. Es de aclarar, que la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial se encuentra con varios trámites pendientes a causa de que estos tienen tiempo para contestar de 3 meses como lo son licenciamiento y ordenamiento territorial.